

Kennisuitwisselingstraject

# Burgerparticipatie in domeinoverstijgende samenwerkingsverbanden

Rapportage project Twente

*Verstevigen en borgen van burgerparticipatie in het opstellen en uitvoeren van het regioplan Twente*



WAGENINGEN  
UNIVERSITY & RESEARCH



Radboudumc



Maastricht  
University

**avans**  
hogeschool

## Burgerparticipatie in domein overstijgende samenwerkingsverbanden

### Colofon

Dit project en het kennisuitwisselingstraject zijn gefinancierd door ZonMw binnen het Juiste Zorg Op de Juiste Plek (JZOJP)-programma. Dit programma richt zich op het voorkomen, verplaatsen en vervangen van zorg.



Het project *Verstevigen en borgen van burgerparticipatie in het opstellen en uitvoeren van het regioplan Twente* valt onder de subsidieronde 'Burgerparticipatie binnen domeinoverstijgende samenwerkingsverbanden'. Dossiernummer 10100082310002.

Het kennisuitwisselingstraject valt onder de subsidieronde 'Kennisuitwisselingstraject gehonoreerde projecten burgerparticipatie'. Dossiernummer 10100102310002.

Het kennisuitwisselingstraject is uitgevoerd door onderzoekers van Wageningen University, Radboudumc, Maastricht University en Avans Hogeschool.

### Auteurs

Inez van Miltenburg  
Lette Hogeling  
Kirsten Bevelander  
Karen Mogendorff  
Yvonne de Bont  
Eline Derksen  
Gera Nagelhout  
Latifa Abidi  
Annemarie Wagemakers



Wageningen University & Research, April 2026



**WAGENINGEN**  
UNIVERSITY & RESEARCH



Radboudumc



**Maastricht**  
University

**avans**  
hogeschool

## Rapportage kennisuitwisselingstraject voor Verstevingen en borgen van burgerparticipatie in het opstellen en uitvoeren van het regioplan Twente

### Inleiding

Het domeinoverstijgende samenwerkingsverband (DSV) Twente Beter heeft met het project Verstevingen en borgen van burgerparticipatie in het opstellen en uitvoeren van het regioplan Twente deelgenomen aan het kennisuitwisselingstraject ‘Burgerparticipatie in domeinoverstijgende samenwerkingsverbanden’. We hebben als onderzoekers van Wageningen University, Radboudumc, Maastricht University en Avans Hogeschool het kennisuitwisselingstraject uitgevoerd van april 2024 tot en met september 2025.

In dit kennisuitwisselingstraject hebben we met DSV *Twente Beter* en tien andere DSV's geleerd over burgerparticipatie. Dit rapport beschrijft de resultaten van het project *Verstevingen en borgen van burgerparticipatie in het opstellen en uitvoeren van het regioplan Twente*. Deze resultaten zijn tot stand gekomen op basis van kennis, bijeenkomsten en documenten die wij samen met alle betrokkenen hebben verzameld (zie Bijlage 1).

In dit rapport staan 1) een **omschrijving** van het project *Verstevingen en borgen van burgerparticipatie in het opstellen en uitvoeren van het regioplan Twente*, 2) **acties, werkzame elementen en opbrengsten** (zie Box 1), 3) **borgingsvormen**, en 4) **aanbevelingen** voor verstevinging en borging van *Verstevingen en borgen van burgerparticipatie in het opstellen en uitvoeren van het regioplan Twente*, op basis van de geleerde lessen van alle elf DSV's.

### Onderzoeksvragen:

1. Wat is de **omschrijving** van burgerparticipatie binnen *Verstevingen en borgen van burgerparticipatie in het opstellen en uitvoeren van het regioplan Twente*?
2. Welke acties en elementen zijn benoemd als **‘werkt wel’** en welke als **‘werkt niet’** in het organiseren of faciliteren van burgerparticipatie, en welke **opbrengsten** hebben deze opgeleverd in de context van *Verstevingen en borgen van burgerparticipatie in het opstellen en uitvoeren van het regioplan Twente*?
3. Hoe heeft de **borging** van burgerparticipatie binnen het project vorm gekregen.
4. Welke **aanbevelingen** voor verstevinging van burgerparticipatie kunnen, op basis van de geleerde lessen van alle domeinoverstijgende samenwerkingsverbanden, aan DSV *Twente Beter* worden gegeven?

### Box 1 – Acties, werkzame elementen en opbrengsten

In dit rapport hebben we de acties, werkzame elementen en opbrengsten binnen burgerparticipatie van *Verstevingen en borgen van burgerparticipatie in het opstellen en uitvoeren van het regioplan Twente* benoemd. We hebben dit in kaart gebracht met een *realist analyse* van alle bijeenkomsten en documenten (Bijlage 1). Met acties bedoelen we alles wat door betrokkenen van dit project is geïnitieerd. Een werkzaam element – ofwel mechanisme – is een reactie op een actie. Soms blijven deze elementen onzichtbaar of impliciet, maar ze spelen wel een belangrijke rol bij het tot stand komen van de uiteindelijke opbrengsten van de actie. De acties, werkzame elementen en opbrengsten kunnen zowel positief als negatief zijn. Dat hangt af van of ze, volgens de betrokkenen, (representatieve) burgerparticipatie bevorderden of juist niet.

## Omschrijving Verstevigen en borgen van burgerparticipatie in het opstellen en uitvoeren van het regioplan Twente

Het DSV *Twente Beter* is sinds 2020 actief in de regio van Twente. Het DSV is een samenwerking van regionale zorgaanbieders, gemeenten, zorgverzekeraar Menzis en burgers. Zij zijn in januari 2024 gestart met het project *Verstevigen en borgen van burgerparticipatie in het opstellen en uitvoeren van het regioplan Twente*. Het project liep tot en met augustus 2025.

Al voor de start van het project was er een stevig netwerk van burgerinitiatieven, grotendeels verenigd onder coöperatie Twentse Noabers<sup>1</sup>. Deze coöperatie, waarin ongeveer 30 burgerinitiatieven vertegenwoordigd zijn, was vanaf het begin bestuurlijk betrokken bij DSV *Twente Beter*. In het DSV zat een burgervertegenwoordiger aan tafel, mede omdat burgerparticipatie een voorwaarde was voor het verkrijgen van de subsidies.

Het doel van het project was het verstevigen en borgen van de rol van burgers bij het proces van opstellen en uitvoeren van het Regioplan Twente<sup>2</sup>. De focus ging uit naar het versterken van gemeenschapskracht (Noaberschap) en het vergroten van passende zorg. Aanvankelijk was de bestuursstijl delegerend en samenwerkend; tijdens het project werd gewerkt om toe te groeien naar een faciliterende bestuursstijl. Om dat te realiseren, nam Twentse Noabers de regie over het project. In het project hebben burgers en professionals in co-creatie samengewerkt aan:

- **Vertegenwoordiging van burgers** in de ‘verbindingsgroep’ van DSV *Twente Beter*, waar besluitvorming plaatsvindt over beleid en regionale ontwikkelingen worden besproken en afgestemd.
- **Organisatie van 16 bijeenkomsten met burgers en burgerinitiatieven** waarin wensen, zorgen en ideeën van burgers zijn opgehaald. Deze werden gezamenlijk uitgewerkt tot een **programma met 5 pijlers** voor een bijdrage aan het Twentse regioplan, incl. concrete acties:
  - **Warme ontmoetingsplekken.** Bijvoorbeeld de oprichting van Stichting Ontmoetingsparken Twente waarin zes sportverenigingen samenwerken aan inclusieve ontmoetingsparken.
  - **Dorpsondersteuners**
  - **Ervaringsdeskundigheid**
  - **Collectieve woonvormen**
  - **Voorzorgcirkels**, waarvoor al enkele bijeenkomsten werden gehouden
- **Netwerkvorming en verbreding:** alle partners van het begin bleven aangesloten, aanvulling van het netwerk met onder andere ondersteuners voor subsidieaanvragen, patiëntenraden, WMO-raden, paramedici en meer burgerinitiatieven.
- **Kennisdeling en verbinden van initiatieven,** leren van elkaar en elkaar helpen, o.a. via een website, conferenties, organisatie van een ‘Dag van het Twentse Burgerinitiatief’ om vooruitgang te vieren met alle partners, het uitbrengen van een boekje over de vooruitgang.

---

<sup>1</sup> [Twentse Noabers](#) bestaat uit verschillende initiatieven en vertegenwoordigd daarmee een breder diversiteit aan inwoners in Twente waaronder cliënten en naasten, dorps- en wijk initiatieven, vrijwilligers en verenigingen, seniorenverenigingen en cultureel en sociaal diverse groepen.

<sup>2</sup> [Regioplan Twente](#). Samen koersen op gezondheid en goede zorg in Twente. Twentse Koers, december 2023.

- **‘Versterkte gemeenschapskracht’** werd een actielijn van het Regioplan Twente, waarin **speerpunten ‘Warme ontmoetingsplekken’, ‘Dorpsondersteuners’ en ‘Voorzorgcirkels’ van het programma werden opgenomen.**
- Lancering van het **Platform Twentse Gemeenschapskracht**<sup>3</sup> als zichtbaar platform voor netwerkvorming en kennisdeling.
- **Verbindingssessies met burgers en systeempartners** om gezamenlijk kennis, randvoorwaarden en financiering te bespreken en ontwikkelen.

### **Acties, werkzame elementen en opbrengsten Verstevigen en borgen van burgerparticipatie in het opstellen en uitvoeren van het regioplan Twente**

In bijeenkomsten en documenten zijn door betrokkenen van *Verstevigen en borgen van burgerparticipatie in het opstellen en uitvoeren van het regioplan Twente* acties (A) en/of werkzame elementen (E) en opbrengsten van het project genoemd, met betrekking tot burgerparticipatie (zie Figuur 1). Groene plustekens verwijzen naar acties, elementen en opbrengsten die als bevorderend werden ervaren voor burgerparticipatie en rode mintekens naar acties, elementen en opbrengsten die als belemmerend werden ervaren. Een vraagteken betekent dat het niet duidelijk was.



<sup>3</sup> Het doel van [Gemeenschapskracht Twente](#) is de gemeenschapskracht in Twente te vergroten.

## Acties en/of werkzame elementen

- A:** Uitbreiding van netwerk en lancering Platform Twentse Gemeenschapskracht als zichtbare netwerk- en kennisstructuur
- E:** Uitwisseling van kennis en middelen voor burgerinitiatieven en -participatie tussen verschillende partijen wordt vergemakkelijkt
- E:** Verbeterde zichtbaarheid en toegankelijkheid vergroten het gevoel van collectiviteit en gezamenlijke beweging

- E:** In het verleden ervaren burgers dat samenwerking met gemeenten en zorgorganisaties vaak ongelijkwaardig was en dat er wantrouwen was van professionals
- E:** Burgers voelen zich regelmatig niet serieus genomen en hebben het gevoel dat zij zich moeten bewijzen tegenover gemeenten en zorgorganisaties

- A:** 16 burgerbijeenkomsten om de wensen, ideeën en zorgen van burgers rondom toekomstige zorg te verzamelen, deze te vertalen tot speerpunten voor actie, en vervolgens uit te werken tot een concreet programma
- E:** Bewustwording van de benodigde zorgtransformatie onder burgers
- E:** Burgers voelen zich gehoord
- E:** Vertrouwen in het project bij burgers groeit doordat de input transparant wordt verwerkt
- E:** Een duidelijke koers geeft houvast, focus en duidelijkheid voor burgers en professionals

- E:** De burgers van het DSV vinden dat het niet snel genoeg gaat met het regioplan en vinden professionals onnodig ingewikkeld werken
- E:** Burgers van het DSV ervaren een gebrek van urgentiegevoel bij professionals en enkele burgers, waardoor te weinig over de inhoud wordt gesproken
- E:** Burgers van het DSV hebben een urgentiegevoel, wat hun handelen versnelt

## Opbrengsten

- +** Een duurzaam en zichtbaar regionaal netwerk voor kennisdeling en samenwerking tussen diverse burgers en professionals

- Samenwerking van burgers met gemeenten en zorgorganisaties gebeurt vaak nog op een ongelijkwaardige en ineffektieve manier
- Burgers van de DSV missen een gevoel van noaberschap en inzicht in de waarde van burgerinitiatieven bij gemeenten en zorgorganisaties. Bij andere lokale organisaties is dit gevoel er wel.

- +** Gezamenlijke verwerking van burgerinput tot een visie, missie en concrete uitvoering in de vorm van een formeel programma
- +** Breed draagvlak vanuit deelnemende burgers voor het programma
- +** Duidelijke communicatie van beoogde burgerbijdrage aan regioplan naar andere partijen

- ?** Er is een verschil van werktempo en werkwijze tussen burgers en professionals
- Een verschil van urgentiegevoel tussen betrokken partijen maakt vooruitgang trager en minder inhoudelijk

## Acties en/of werkzame elementen

- + **A:** 3 speerpunten uit het programma en een actielijn 'Versterkte gemeenschapskracht' werden in het regioplan Twente opgenomen dankzij burgerparticipatie
- + **E:** Burgers van het DSV voelen trots en mede-eigenaarschap over hun bijdrage
- E:** Burgers van het DSV geloven dat hun succesvolle bijdrage voortkomt uit hun programma, waarin hun ideeën en gedachtegoed zijn vastgelegd en concreet gemaakt
- + **E:** Een gevoel van eigenaarschap resulteert volgens burgers in meer motivatie en langdurigere betrokkenheid voor het project

- + **A:** Er zijn wisselingen van betrokken projectleden geweest zonder veel belemmeringen
- + **E:** Burgers geloven dat hun programma het gedachtegoed, de visie en missie goed vastlegt en "gevestigd genoeg lijkt om toekomstbestendig te zijn"

- **A:** Zorgverzekeraars vragen om meetbare effecten (KPI's, impactprognoses) van de burgerinitiatieven
- **E:** Burgerinitiatieven deden beloften op basis van geschatte cijfers, maar deze voelden voor hen ongegrond; 'bewuste onbekwaamheid'

- + **E:** De inzet van vertrouwde plekken van burgers met bestaand sociaal kapitaal bij de uitvoering bevordert de opkomst en ontvankelijkheid van burgers voor de inhoud van bijeenkomsten
- + **E:** Buurtcentra raken door elkaar geïnspireerd en nemen ook contact op met het DSV

- + **A:** Vieren van en communiceren over successen en vooruitgang in het project op de 'Dag van het Twentse Burgerinitiatief'
- + **E:** Veel belangstelling vanuit burgers en professionals
- + **E:** Trots, collectieve identiteit en inspiratie versterken betrokkenheid: "Delen van de droom"

## Opbrengsten

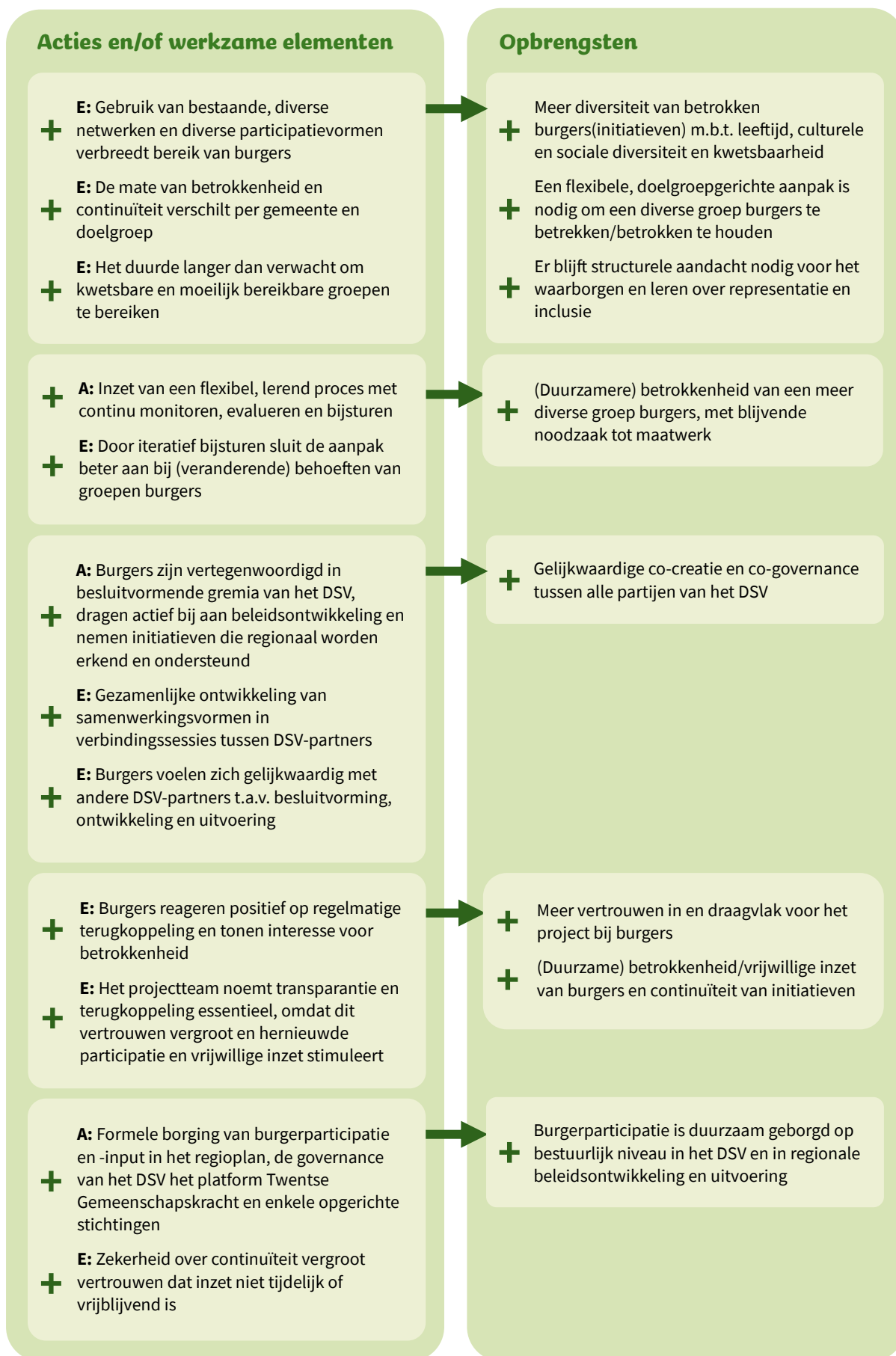
- + Inbreng van burgers is geborgd in het Twentse Regioplan
- + Een gevoel van eigenaarschap bij burgers en meer draagvlak voor en duurzame betrokkenheid bij het project

- + Een sterke gedeelde, concrete en vastgelegde missie liet wisselingen van projectleden soepel verlopen

- Er zijn meetbare prognoses en uitkomsten nodig om sommige professionele partners te betrekken
- Mismatch tussen leefwereld en systeemlogica; burgers vinden het meten of voorspellen van uitkomsten van burgerinitiatieven lastig

- + Een breder bereik, laagdrempelig contact, meer vertrouwen en een breder draagvlak voor het project onder burgers

- + Versterking van het netwerk en betrokkenheid van partijen
- + Een gevoel van collectieve identiteit
- + Zichtbaarheid van successen naar partners



**Figuur 1.** Overzicht van de acties (A) en/of werkzame elementen (E) en opbrengsten binnen het project *Verstevigen en borgen van burgerparticipatie in het opstellen en uitvoeren van het regioplan Twente*.

Onder de acties, werkzame elementen en opbrengsten van het project *Verstevigen en borgen van burgerparticipatie in het opstellen en uitvoeren van het regioplan Twente* valt op dat burgerparticipatie binnen DSV *Twente Beter* al relatief ver ontwikkeld en uitgewerkt was voordat het project startte. Met de Twentse Noaberscoöperatie en de bevorderende context van noaberschap (zie Box 2) waren de connecties en middelen beschikbaar om burgerparticipatie op te nemen in het regioplan. De ideeën en de ambities van burgers zijn met de dialoogsessies concreet gemaakt en vastgelegd in een overzichtelijk programma. Dit programma lag volgens het projectteam ten grondslag aan de succesvolle bijdrage vanuit burgers aan het regioplan.

### **Box 2 – Bevorderlijke context - Een gevoel van noaberschap vindt doorwerking in formele processen en infrastructuur**

In Twente heeft de context, waarin het de cultuur is om elkaar te helpen, een belangrijke rol gespeeld. Noaberschap, ofwel gemeenschapsgevoel, bevordert de intrinsieke motivatie om bij te dragen aan de lokale gemeenschap. Dit geldt zowel voor burgers als voor professionals en lokale organisaties.

Mede hierdoor bestonden er al lang burgerinitiatieven in Twente. Deze initiatieven werkten al elke jaren samen, en bundelden zich in 2019 formeel onder de coöperatie Twentse Noabers. Het netwerk van burgerinitiatieven is in de loop der jaren gegroeid, hetgeen door betrokkenen toegeschreven wordt aan Twente Noabers. Het netwerk is ook verbreed, met onder andere patiëntenraden en de WMO-raad, waardoor een brede diversiteit aan burgers uit Twente betrokken is. Dit zorgde voor meer zichtbaarheid, betere kennisdeling en een efficiëntere werkwijze. Daardoor kon een groot netwerk worden opgebouwd en werd formele ondersteuning en samenwerking mogelijk gemaakt. Dit bleek onder meer cruciaal bij het verkrijgen van subsidie voor dit project en bij de ondersteuning van burgerinitiatieven: **“Zonder die hulp was het vaak niet gelukt; daar lopen veel initiatieven op stuk”**.

Ook via goede relaties met lokale organisaties kreeg het noaberschapsgevoel een formele uitwerking. Veel bestuurders ondersteunen burgerparticipatie. Samenwerking verloopt echter minder soepel met partners waarbij het noaberschapsgevoel minder sterk aanwezig is.

Gedurende het project is een faciliterende bestuursstijl toegepast door ruimte te geven aan burgerinitiatieven om zich te ontwikkelen. De nadruk lag op het ondersteunen van bestaande initiatieven en de samenwerking tussen burgers en professionals. Binnen DSV *Twente Beter* is nu een gelijkwaardige samenwerking tussen burgers, gemeenten en zorg- en welzijnsorganisaties. Burgers zijn vertegenwoordigd in de beleidsontwikkeling en de besluitvorming en er is sprake van gezamenlijk eigenaarschap, met fase-specifieke toepassing van bestuursstijlen. **“Er is bewust gewerkt aan het creëren van een positieve verbetercultuur met betrokkenheid van management, bestuur en vrijwilligers, waarbij aandacht is voor heldere communicatie, voldoende capaciteit en gedeeld leiderschap”**.

In het project zijn verschillende activiteiten uitgevoerd en is gebruikgemaakt van bestaande locaties en netwerken: **“Plekken die al van nature een ontmoetingsplek zijn, hebben al hun eigen achterban; dat zijn mensen die wij anders nooit hadden kunnen bereiken”**. Bijvoorbeeld de oprichting van de Stichting Ontmoetingsparken Twente en een ‘warme ontmoetingsplek’ bij een voetbalclub. Initiatieven en verenigingen horen van elkaar dat ze een warme ontmoetingsplek hebben of een voorzorgcirkel hebben, en raken hierdoor geïnspireerd. Ook zijn activiteiten ondernomen om warme en inhoudelijke relaties met netwerkpartners te onderhouden, zoals de ‘Dag van het Twentse Burgerinitiatief’, waar **“meer mensen naartoe wilden komen dan we konden binnenlaten”**, en het actief uitnodigen van diverse organisaties bij verschillende overleggen en

samenwerkingen. Dit resulteerde in een gevoel van collectieve identiteit en een hogere bereidheid om betrokken te zijn/blijven bij zowel burgers als professionals.

Belemmerende factoren voor het versterken van burgerparticipatie zijn genoemd in de monitoring- en evaluatiesessie. Dit zijn een gebrek aan urgentiegevoel bij verschillende samenwerkingspartners: **“het dak moet je repareren als de zon schijnt, niet als het regent”**, een focus op “systeemordeningsdiscussies” in plaats van op de inhoud en eerdere negatieve ervaringen van burgers met burgerparticipatie-activiteiten die voortkwamen uit een beleidsperspectief. Vanwege dit beleidsperspectief voelden burgers dat er geen rekening met de kracht, waarde en perspectieven van burgerinitiatieven werd gehouden. Zij vonden dat activiteiten vanuit het organisatieperspectief werden georganiseerd en dat het taalgebruik ‘professioneel’ was, waardoor zij ervoeren dat er weinig met hun input gedaan werd. Een van de betrokkenen geeft een voorbeeld van ‘professioneel’ taalgebruik in de titel van een participatiehub: ‘betere beleidsparticipatie vanuit de participatiewet’, en zegt hierover: **“Dat zit bewoners niet lekker, want zij voelen daardoor dat de beleidsmakers niet zien hoeveel goeds er al gebeurt.”** en **“We willen niet ‘in onze kracht gezet’ worden, maar dat zij de kracht die wij al hebben herkennen.”**

Professionals van met name de gemeente en zorgorganisaties laten af en toe een ‘argwanende houding’ zien ten opzichte van de representativiteit en waarde van (structurele) burgerparticipatie. Een betrokkene zegt hierover: **“Soms krijg ik de vraag wie ik nou eigenlijk vertegenwoordig.”** De werksnelheid en werkwijze tussen de leef- en systeemwerelden lijken te verschillen, waardoor voor professionals de meetbare waarde van burgerinitiatieven onduidelijk is en burgers ervaren dat de vooruitgang te traag gaat. **“Op een gegeven moment is de energie weer weg en dan moet ik opnieuw beginnen.”**

De diversiteit in deelnemende initiatieven resulteert in kruisbestuiving tussen zorg, welzijn, sport en bestuur en draagt bij aan sociale cohesie. Knelpunten zijn onder andere dat de mate van betrokkenheid per gemeente en doelgroep verschilt. Bijvoorbeeld het bereiken van inwoners met beperkingen vraagt om een actieve en maatgerichte benadering, hetgeen meer tijd vraagt. Daartoe is samengewerkt met initiatieven zoals Stichting Ervaringsdeskundigen Handicap Borne. Om mensen van verschillende leeftijden en achtergronden te bereiken, is ook met verschillende initiatieven samengewerkt.

### **Borging burgerparticipatie in Verstevingen en borgen van burgerparticipatie in het opstellen en uitvoeren van het regioplan Twente**

Betrokkenen van het project *Verstevingen en borgen van burgerparticipatie in het opstellen en uitvoeren van het regioplan Twente* hebben op verschillende manieren aandacht besteed aan borging, ofwel het duurzaam verankeren van het project, de burgerinitiatieven en burgerparticipatie. Al bij de aanvang van het project werd hierover nagedacht, bijvoorbeeld over hoe een burgerbijdrage bij het Twentse regioplan ingebouwd kon worden en hoe kennis effectief gedeeld kon worden. Hieronder volgen de verschillende manieren waarop de borging van het project *Verstevingen en borgen van burgerparticipatie in het opstellen en uitvoeren van het regioplan Twente* is bevorderd.

#### **Personen**

De burgers en burgerinitiatieven van de Twentse Noabers vormden de belangrijkste ‘dragere’ van het project. De Twentse Noabers hadden de regie over het project en zij werden ondersteund door verschillende systeempartners uit hun netwerk. De Twentse Noabers blijven zich actief inzetten om de positie van burgers in domeinoverstijgende samenwerkingsverbanden te versterken.

### **Infrastructuur**

De Twentse Noabers bundelt ongeveer 30 burgerinitiatieven formeel in een coöperatie. Het doel is om het noaberschap in Twente te versterken. De infrastructuur en het netwerk die al voor de start van het project waren opgebouwd zijn tijdens het project ingezet en verder uitgebouwd. Daarnaast zijn tijdens het project het netwerk en draagvlak rondom burgerparticipatie van DSV *Twente Beter* uitgebreid. Dit netwerk werd formeel geborgd en landelijk zichtbaar gemaakt op het platform Twentse Gemeenschapskracht, dat als kennis- en inspiratieplatform, digitaal archief en netwerkhub dient.

Binnen het project zijn verschillende verbindingssessies met burger- en systeempartners georganiseerd, waarin gezamenlijk kennis, randvoorwaarden en financiering besproken en ontwikkeld werden. Het is onduidelijk of deze verbindingssessies na het project doorgang vinden. Ook zijn er zes nieuwe lokale burgerinitiatieven opgezet, waarvan enkele ondersteund in het regioplan (voorzorgcirkels, dorpsondersteuners en ontmoetingsparken), die een meetbare maatschappelijke impact laten zien. Rondom de ontmoetingsparken werd de samenwerking verankerd in Stichting Ontmoetingsparken Twente. Deze initiatieven worden voortgezet en ondersteund door DSV *Twente Beter*.

### **Educatie, kennis & overdracht**

Binnen de Twentse Noabers vindt deling van kennis en wederzijdse ondersteuning plaats tussen burgerinitiatieven, welke verder worden ondersteund vanuit systeempartners in het netwerk van DSV *Twente Beter*. Deze kennis wordt ook geborgd in het platform Twentse Gemeenschapskracht, waar deze kennis online beschikbaar komt.

De behoeften en andere input van burgers, verzameld tijdens de burgerbijeenkomsten, zijn beschreven en opgenomen in het programma van het regioplan Twente. Dit programma, ontwikkeld door burgers, was succesvol omdat verschillende speerpunten rond burgerparticipatie in de toekomstige zorg nu verankerd zijn in het regioplan.

Burgers en professionals hebben kennis gedeeld en goede voorbeelden uitgewisseld tijdens de 'Dag van het Burgerinitiatief'. Een onderwerp dat aan bod kwam, is de visie en successen van burgerparticipatie en de vooruitgang die is geboekt. Dit is vervolgens breder gedeeld door het uitbrengen van een boekje. De dag wordt nu ieder jaar georganiseerd. Ook is een idee of het delen van kennis over burgerparticipatie onderdeel kan worden van het Kennisfestival van DSV *Twente Beter*. Betrokkenen hebben daarnaast conferenties bezocht waar zij kennis uitgewisseld hebben.

### **Cultuur**

Reguliere ontmoetingsmomenten, bijvoorbeeld via 'Dag van het Burgerinitiatief' en de verbindingssessies, zijn op een informele en leuke manier georganiseerd. Dit stimuleerde burgers en professionals om een 'collectief identiteitsgevoel op te bouwen', hetgeen aan de basis ligt van prettige samenwerking en borging.

In het netwerk van DSV *Twente Beter* worden samenwerkingen gekenmerkt door een gevoel van gelijkwaardigheid, wederzijds vertrouwen en groeiend eigenaarschap onder burgers. Dit gevoel was er ook bij de Dag van het Burgerinitiatief, waar veel burgers en professionals aanwezig waren. Het gezamenlijk vieren van de successen en vooruitgang bij dit evenement versterkte het gemeenschapsgevoel. Om ontmoeting tussen burgers te stimuleren, is ontmoeting een speerpunt in het regioplan. Ook is de Stichting Ontmoetingsparken Twente opgericht. Deze stichting gaat door met het stimuleren van ontmoetingen tussen burgers.

### Verankering in beleid

Burgers zijn structureel vertegenwoordigd in de verbindingsgroep van Twente Beter, waar besluitvorming plaatsvindt. Dit blijft na afloop van het project bestaan. Gedurende het project slaagden burgers erin om met het door hen opgestelde programma burgerparticipatie te borgen in de actielijn 'Versterkte Gemeenschapskracht' van het regioplan Twente en in de governance van DSV *Twente Beter*. Daarmee is deze bijdrage voor meerdere jaren geborgd in regionaal beleid.

### Financiering

Hoewel het vinden van structurele financiering al bij aanvang van het project *Verstevigen en borgen van burgerparticipatie in het opstellen en uitvoeren van het regioplan Twente* als essentieel aandachtspunt werd benoemd, is niet duidelijk of er toekomstige financiering is voor specifieke activiteiten. Het is mogelijk dat de punten over burgerparticipatie die zijn opgenomen in het regioplan Twente (gedeeltelijk) vanuit het DSV of het regioplan gefinancierd worden.

## Aanbevelingen voor domein overstijgend samenwerkingsverband Twente Beter

*Verstevigen en borgen van burgerparticipatie in het opstellen en uitvoeren van het regioplan Twente* heeft zich bij de start van het kennisuitwisselingstraject aangemerkt als koploper, omdat er al relatief veel ervaring met burgerparticipatie was. Bovendien sluit de faciliterende bestuursstijl goed aan bij de burgerinitiatieven en de lokale context. De meeste inzichten en werkwijzen die binnen dit project naar voren komen kunnen daarom dienen als inspirerende voorbeelden voor de andere DSV's. Hieronder geven we aanbevelingen voor wat betreft werkzame elementen en borging van burgerparticipatie voor het project *Verstevigen en borgen van burgerparticipatie in het opstellen en uitvoeren van het regioplan Twente*. We geven voorbeelden van de andere DSV's ter inspiratie<sup>4</sup>.

### Aanbevelingen werkzame elementen

- **Ga door met hetgeen in gang is gezet en al lerend met elkaar is gerealiseerd.** De betrokken partijen waarderen de stappen die tijdens dit project zijn gezet. Samen met burgers is het hele proces doorlopen: van het verzamelen van hun behoeften en ideeën tot het maken van een concreet programma met verschillende speerpunten. Door de open en prettige manier van werken, bleven veel burgers betrokken. Een aantal speerpunten is zelfs opgenomen in het regioplan Twente. Wij raden aan om met de netwerkpartners te zoeken naar manieren om de speerpunten uit te voeren. Ook de 'outreaching' werkwijze is een succesfactor in dit project. Door het project is er een gevoel van collectieve identiteit en het zich inzetten voor een gezamenlijk doel. Betrokkenen onderhouden actief het netwerk, organiseren ontmoetingsmomenten en dragen zorg voor het delen van kennis. De lancering van het platform Twentse Gemeenschapskracht brengt de kennis en netwerken samen en maakt deze zichtbaar. Wij raden aan op deze manier door te blijven werken en deze succesvolle methode ook buiten Twente onder de aandacht te brengen bij andere DSV's en burgerinitiatieven.

---

<sup>4</sup> Wij hebben een selectie gemaakt van aanbevelingen en voorbeelden van andere DSV's. Voor een completer overzicht van de bevindingen van het Kennisstraject en de andere DSV's verwijzen wij naar het overkoepelende rapport van het kennisuitwisselingstraject.

- **Blijf experimenteren met verschillende manieren om burgers te benaderen.** In het project zijn burgers betrokken uit diverse locaties in de regio's. Betrokkenen werken hieraan, onder andere door contact met initiatieven en bestaande netwerken van burgers met verschillende leeftijden en achtergronden, zoals Stichting Ervaringsdeskundigen Handicap Borne. Ook worden burgers gevraagd andere burgers mee te nemen naar activiteiten. De ervaring, dat een nieuwsgierige, gastvrije, lerende en waarderende houding helpt om vertrouwen te bouwen en burgers te betrekken, hebben wij ook bij de andere DSV's gezien. Wij raden aan om te blijven experimenteren zodat burgers met verschillende achtergronden participeren, bijvoorbeeld ouderen, mensen met een beperking en/of mensen in een kwetsbare positie. Ter inspiratie geven we een voorbeeld van DSV Oegstgeest (Box 3).

### **Box 3 – Diversiteit van burgers vergroten**

De DSV's in het kennisuitwisselingstraject hebben op verschillende wijzen gewerkt aan het vergroten van de diversiteit van burgerparticipatie. De twee meest genoemde strategieën zijn het inzetten van bestaande organisaties en netwerken, zoals in DSV Twente, en persoonlijk contact, zoals in Oegstgeest.

In DSV Oegstgeest ondervond het projectteam van *Oudere burgers aan zet!* dat ouderen het meest positief reageren op een persoonlijke, informele en gastvrije benadering. Zij hebben 'buurtpraatjes' georganiseerd met burgers. Burgers kregen een persoonlijke uitnodiging van professionals. Zij waren positief over de persoonlijke uitnodigingen en waardeerden de aangename, informele en interactieve connectie tussen burgers en professionals in de vorm van buurtpraatjes. De professionals merkten op dat een formele aanpak, zoals een uitnodiging in de vorm van een brief, veel minder respons en minder diversiteit oplevert. Een persoonlijke, informele benadering biedt ruimte waarmee niet alleen de "*usual suspects*" worden bereikt, maar ook mensen zonder professionele achtergrond, in een kwetsbare positie of met minder zelfvertrouwen. Daarnaast zorgden de positieve reacties van burgers voor enthousiasme in het projectteam.

- **Versterk de verbinding met zorg- en welzijnsorganisaties en gemeenten.** Betrokkenen van het project ervaren dat er minder noaberschap wordt gevoeld met zorg- en welzijnsorganisaties en gemeenten, wat de samenwerking belemmert. De Twentse Noabers werken aan het verbeteren van de samenwerking, bijvoorbeeld door professionals uit te nodigen voor overleg en bijeenkomsten. We hebben gezien dat ook bij andere DSV's uit het kennisuitwisselingstraject systeempartijen zoals gemeenten, zich soms passief opstellen in de samenwerking en/of de meerwaarde van burgerparticipatie (nog) niet zien. Het DSV in Achterveld heeft de leefwereld en systeemwereld dicht bij elkaar gebracht door professionals en burgers uit te nodigen en hen om een actieve bijdrage te vragen (Box 4).

#### **Box 4 – Verbinden van de leef- en systeemwereld**

Het verbinden van de leef- en systeemwereld was voor alle DSV's in het kennisuitwisselingstraject een uitdaging en is op verschillende wijze gedaan. Een voorbeeld is DSV Achterveld.

De dorpsondersteuner slaagde erin om de systeempartijen en burgerinitiatieven met elkaar te verbinden door concrete voorstellen voor samenwerking te doen. Zij vroeg professionals om een bijdrage te leveren aan het overleg en hen uit te nodigen voor ontmoetingsdagen. Ook werd gewerkt aan een gedeelde visie op burgerparticipatie, hetgeen resulteerde in meer verbinding: **“Er heeft een kanteling plaatsgevonden zowel bij systeempartijen als bij de burgers in de mindset rondom participatie en [het nut en de noodzaak van het] faciliteren van een zelfredzame samenleving”**.

Tijdens de ‘We doen het samen in Achterveld’ ontmoetingsdag, met een inspiratiemarkt met marktkraampjes, hebben burgers en professionals elkaar ontmoet. Burgers konden vragen stellen en kregen tips over verschillende onderwerpen, zoals fijn wonen, valpreventie, burenhulp, mantelzorg en vrijwilligerswerk. Deze ontmoetingen droegen bij aan een actievare houding van zowel professionals als burgers: **“Je ziet dat als je partijen bij elkaar brengt, er steeds meer ontstaat. En we langzaam tot het geloof in een gezamenlijk doel zijn gekomen.”** Er waren 100 deelnemers, inclusief mindervalide burgers en verzorgers. Een bijkomend positief effect was de interactie tussen de kraamhouders van partners uit de formele en informele zorg en burgers die zich als vrijwilliger aanmeldde bij deze organisaties.

- **Blijf leren en flexibel.** Betrokken hebben een flexibel en lerend proces doorlopen, waarin het continu en iteratief bijgestuurd werd om de aanpak steeds aan te sluiten bij de behoeften van groepen burgers. Een flexibele, lerende en waarderende houding is cruciaal voor het succesvol betrekken van burgers. Dit komt overeen met de ervaringen van andere DSV's in het kennisuitwisselingstraject (Box 5).
- **Zet landelijke verbinding en kennisdeling over burgerparticipatie met DSV's voort.** Tijdens het kennisuitwisselingstraject hebben de DSV's regelmatig hun kennis en ervaringen met elkaar uitgewisseld, hetgeen waardevolle inzichten heeft opgeleverd. Wij raden aan om dit voort te zetten, zeker ook omdat er tijdens deze dagen een aantal onderwerpen naar voren kwamen die voortdurende aandacht vragen.
  - Verschillen in taalgebruik tussen burgers en professionals.
  - Weerstand van professionals tegen nieuwe methoden of werkwijzen die door burgers worden voorgesteld (of die burgers centraal stellen).
  - Belemmeringen in de samenwerking met andere burgerparticipatieprojecten door een concurrentiegevoel en verschillende belangen onder betrokken systeempartners of, in enkele gevallen, burgerinitiatieven.
  - Uitdagingen bij het meten en uitleggen van de waarde en effectiviteit van burgerparticipatie.
  - Beperkte tijd en motivatie van deelnemers.
  - Het interesseren van burgers in beleidsthema's en het interesseren van professionals in thema's uit de leefwereld van burgers

### Box 5 – Flexibele en lerende houding

De DSV's in het kennisuitwisselingstraject hebben ervaren dat een flexibele en lerende houding cruciaal is voor succesvolle burgerparticipatie. Hoewel dit soms voelt als "**tegen de stroom ingaan**", zorgt deze flexibiliteit voor een veilige omgeving waarin burgers zich durven uit te spreken en de regie durven te nemen. De wijze waarop DSV's dit gedaan hebben is gebaseerd op de lokale of regionale context en de behoeften en wensen van burgers, burgerinitiatieven en andere betrokkenen. De flexibele en lerende houding kenmerkt zich onder andere door:

- Een werkwijze, waarbij rekening gehouden wordt met verschillen tussen burgers en professionals in werktempo, verwachtingen en taalgebruik, en waarin aanpassingen worden gemaakt waar nodig.
- Aansluiten bij burgers, door hen bijvoorbeeld op een informele wijze te benaderen. Dit kan via professionals, vertrouwde locaties, verenigingen of organisaties, en via al betrokken burgers: zij kunnen andere burgers vragen of meenemen naar activiteiten.
- Een visie ontwikkelen op (gelijkwaardige) burgerparticipatie, en dit bespreekbaar maken. In DSV Amby is gestreefd om de samenwerking zo gelijkwaardig mogelijk te maken, ook als er barrières waren: "**Waar het door bijvoorbeeld bestaande regelgeving of privileges niet gelijkwaardig kan, wordt dit onderwerp besproken en er een weg gezocht waardoor de balans in participatie hersteld kan worden**".
- Het aanbieden van concrete plezierige activiteiten, bijeenkomsten, trainingen en participatieve methoden, opdat burgers en professionals elkaar ontmoeten. Bijvoorbeeld 'Deep Democracy', een participatieve methode waarmee alle stemmen en perspectieven in een groep gehoord en meegenomen worden in de besluitvorming.
- Zorg dragen voor een veilige en plezierige sfeer en bijvoorbeeld eten en drinken aanbieden.
- Het 'durven' je kwetsbaar en flexibel op te stellen.

### Aanbevelingen borging

- **Blijf prettige, structurele contactmomenten tussen diverse betrokkenen organiseren.** Het aanbieden van een structurele infrastructuur om diverse samenwerkingspartners regelmatig samen te brengen, bevordert wederzijds begrip, sociale samenhang, prettige samenwerking en een gevoel van collectieve identiteit. Dit draagt bij aan de continuïteit van het project, waardoor het minder afhankelijk wordt van individuele personen en er meer sprake is van gedeeld eigenaarschap. Het maken van plezier en het vieren van successen versterken dit proces. Blijf daarom doorgaan met de verbindingssessies, de Dag van het Twentse Burgerinitiatief en het organiseren van ontmoetingen in de gemeenschap, zoals de Stichting Ontmoetingsparken Twente doet.
- **Blijf burgerinitiatieven en -projecten ondersteunen.** Het ondersteunen van burgerinitiatieven bevordert dat deze initiatieven steeds zelfstandiger en onafhankelijker kunnen handelen, waardoor de initiatieven ook toekomstbestendiger worden. De oprichting van Stichting Ontmoetingsparken Twente is een goed voorbeeld. Wij adviseren om ook andere initiatieven te (blijven) ondersteunen.
- **Draag zorg voor verankering in beleid.** Tijdens het project *Verstevigen en borgen van burgerparticipatie in het opstellen en uitvoeren van het regioplan Twente* zijn burgers erin geslaagd hun inbreng te borgen in het beleid van DSV *Twente Beter* en het Twentse regioplan. In de toekomst kunnen ook de overige speerpunten uit het programma mogelijk een plaats krijgen in het beleid van DSV *Twente Beter* of bij gemeenten. Ook kan het een optie zijn om aan te sluiten bij regionale participatiehubs.

## Bijlage 1 - Bijeenkomsten en documenten

Voor het maken van dit rapport zijn de volgende bijeenkomsten en data gebruikt:

1. Projectvoorstel *Verstevigen en borgen van burgerparticipatie in het opstellen en uitvoeren van het regioplan Twente*
2. Verslag Monitoring & Evaluatie sessie 1
3. Tijdslijn Monitoring & Evaluatie sessie 1
4. Audio of overige aantekeningen Monitoring & Evaluatie sessie 1
5. Projectverslag *ZonMw Verstevigen en borgen van burgerparticipatie in het opstellen en uitvoeren van het regioplan Twente*

In het kennisuitwisselingstraject stond samen leren met de 11 DSV's centraal: we hebben continu kennis opgehaald, gedeeld en beschikbaar gemaakt voor de DSV's. We hebben zoveel mogelijk aangesloten bij de (onderzoeks)activiteiten van de DSV's, gestreefd naar onderzoeksmethoden en activiteiten die inspirerend zijn en aansluiten bij de behoeften en bijdragen aan de voortgang, en hebben waar mogelijk flexibel ingespeeld op dat wat nodig was.

Methoden en producten zijn hand in hand ontwikkeld en bestaan onder meer uit ondersteuning op maat, drie Kennisdagen met alle DSV's, drie Webinars voor alle geïnteresseerden en twee Monitoring & Evaluatie sessies met elke DSV (zie Figuur 2).



**Figuur 2.** Methoden en producten van het kennisuitwisselingstraject. We hebben participatief actieonderzoek (PAR) en realist evaluatie toegepast om de DSV's te faciliteren, monitoren en evalueren (M&E). Dit heeft onder andere geresulteerd in een overzicht van de werkzame elementen inclusief opbrengsten, inzicht in diversiteit, verschillen in focus van DSV's, bestuursstijlen en vormen van participatie en borging.