



**Evaluatie (B1) van het experiment de Burgertop Limburg
2018 onder de trainees van de provincie**

20 november 2019

Inhoudsopgave

1. Leeswijzer Evaluatie Burgertop Limburg– trainees	3
Aanleiding	3
Vraaginstructie	3
Burgertoppanels	3
Proces van de Burgertop Limburg	4
Toekomst	5
2. Resultaten	6
Burgertoppanels	6
Proces van de Burgertop Limburg	19
Toekomst	27
3. Onderzoeksverantwoording	29
3.1 Methodiek	29
3.2 Leeswijzer	29
4. Toponderzoek	30

1. Leeswijzer Evaluatie Burgertop Limburg – trainees

Aanleiding

De Burgertop Limburg 2018 is een proces. Het betreft een continue dialoog met burgers (Limburgers) over onderwerpen waar zij invloed op kunnen uitoefenen. De cyclus bevat drie onderdelen: het voortraject van de Publieke Raadpleging (I), de fysieke Burgertop voor de inhoudelijke verbinding (II) en de onderlinge discussie met burgers en inhoudelijke verdiepingsslag tot concrete adviezen aan PS in de Burgertoppanels (III). Aan trainees is gevraagd om dit proces te evalueren.

Deze evaluatie onder trainees maakt onderdeel uit van de totale evaluatie van de Burgertop Limburg 2018. In totaal zijn er evaluaties uitgevraagd onder de volgende doelgroepen;

- A1: Deelnemers en betrokkenen van de Burgertop Limburg 2018
- A2: Deelnemers en moderatoren fysieke bijeenkomst van de Burgertop Limburg 2018 in november
- **B1: Trainees (dit document)**
- B2: Organiserend Comité en Raad van Advies
- C1: Limburgse Raadsleden, Wethouders en Burgemeesters
- C2: Limburgse Statenleden
- D1: Limburgers

Vraaginstructie

In deze leeswijzer staan de resultaten in vogelvlucht. Aan het eind van elke alinea wordt verwezen naar de grafiek (^{Vraag x}), die correspondeert met het grafieknnummer in hoofdstuk 2.

Burgertoppanels

De trainees zijn gevraagd om de Burgertoppanels te evalueren. De meeste trainees hebben met z'n tweeën een Burgertoppanel begeleid. ^{Vraag 1}

Een derde van de trainees had geen verwachtingen rondom het ambtelijk ondersteunen van een Burgertoppanel. Genoemde verwachtingen zijn onder andere *'lets leren over burgerparticipatie'*, *'Verantwoordelijk zijn voor de communicatie tussen panel en organisatie'* en *'Mensen zowel op proces als deels inhoudelijk begeleiden in het komen tot een advies'*. ^{Vraag 1.1}

Vier van de zes trainees met verwachtingen geven aan dat een aantal verwachtingen zijn waargemaakt en een aantal verwachtingen niet zijn waargemaakt. Verwachtingen die niet zijn waargemaakt zijn onder andere *'Ik heb veel randzaken moeten regelen die van tevoren niet gecommuniceerd werden. Daarnaast is de looptijd langer geweest dan van tevoren aangegeven.'* en *'Het was fijn geweest als de informatievoorziening eerder op gang was gekomen'*. ^{Vraag 1.1.1 en 1.1.1.1}

Zeven trainees geven als motief aan dat men nieuwsgierig was naar deze nieuwe vorm van besluitvorming en dat dit een van de motieven was om een Burgertoppanel ambtelijk te ondersteunen. Vijf trainees gaven het motief *'Om burgers te ondersteunen in dit burgerparticipatie proces'*. ^{Vraag 1.2}

Zes van de negen trainees geven aan dat bij een volgende Burgertop Limburg het groepsproces en de groepsdynamiek in de Burgertoppanels meer gefaciliteerd mogen worden. ^{Vraag 1.3}

Over de onderlinge sfeer in het Burgertoppanel zijn de trainees (zeer) tevreden, zes trainees geven dit aan. Over de communicatie vanuit de organisatie is men minder tevreden. Vijf trainees geven aan ontevreden te zijn over de communicatie vanuit de organisatie. Eén trainee is neutraal en één is wel tevreden. Kijkende naar het tijdsbestek dat de Burgertoppanels kregen dan zien we dat vijf van de negen trainees tevreden zijn over het tijdsbestek. Twee trainees geven aan ontevreden te zijn. ^{Vraag 1.4}

Acht van de negen trainees geven tips voor een volgende keer. Enkele tips: *'Strakker communiceren en meteen op de eerste bijeenkomst keuzes afdwingen en spelregels maken.'*, *'Geef duidelijk aan wat jouw rol is en neem deze vanaf het begin. Ook werkt het goed om de panels op te delen in subgroepen.'* en *'Schip helderheid. Maak vroegtijdig duidelijk wat de verwachtingen zijn en welke rol jij hierin speelt. Probeer verantwoordelijkheden zoveel mogelijk bij burgers te leggen. Zo krijgen zij eigenaarschap voor het proces/uitkomst.'* ^{Vraag 1.5}

Geen van de trainees geeft aan ontevreden te zijn over de uitkomst(en) van het Burgertoppanel dat men heeft ondersteund. Vijf trainees geven aan tevreden te zijn over de uitkomst(en), twee trainees zijn neutraal. Onder andere de volgende toelichtingen werden gegeven op de tevredenheid over de uitkomst(en): *'Binnen mijn panel waren er zeer uiteenlopende meningen. Ik ben zeer tevreden dat ik de laatste bijeenkomst dit écht tot een gezamenlijk advies is gebracht. Iedereen heeft zich uiteindelijk tot het advies gecommitteerd.'* en *'Inhoudelijk sterk en ik heb het gevoel dat de burgers tevreden zijn - wat in mijn optiek het voornaamste is.'* ^{Vraag 1.6 en 1.6.1}

Proces van de Burgertop Limburg

Twee derde van de trainees vindt de Burgertop Limburg succesvol. Vier trainees noemen als reden *'Het is een nieuwe vorm van burgerparticipatie'*. ^{Vraag 2 en 2.1}

Zeven trainees geven manieren aan om meer jongere doelgroepen te betrekken bij de Burgertop Limburg. Gegeven antwoorden zijn *"Ga met de tijd mee! Ik denk dat de huidige top en panels te veel een overleg en vergaderstructuur hebben. Kijk of je online dingen kunt regelen, wellicht met een 'spel component'. Geef de jongere doelgroep een motivatie en een reden om mee te willen denken. Het moet om onderwerpen gaan die hen aanspreken en geef hen het gevoel dat zij hier tijd voor moeten willen vrijmaken!"* en *'Samenwerking zoeken met omgevingen waar jongeren zich bevinden: onderwijs, sportvereniging, scouting etc.'* Eén van de trainees geeft aan het onmogelijk te achten om meer jongere doelgroepen te betrekken bij de Burgertop Limburg. ^{Vraag 3}

De trainees dragen verschillende ideeën aan om meer Limburgers te betrekken bij de Burgertop Limburg en daarmee ook de bekendheid te vergroten. Genoemde ideeën zijn onder andere *'De organisatie nog verdere buiten de ambtelijke of bestuurlijke organisatie plaatsen'* en *'Spontane burgerparticipatie. de drempel om dit soort processen mee te doen is hoog (qua interesse en tijdsinvestering). Ik denk dat kleinschaligere vormen de bekendheid kan vergroten. Overigens vind ik ook dat burgerparticipatie onderdeel is van het werk van elke ambtenaar. Dus ga de straat op!'* ^{Vraag 4}

Vijf van de negen trainees geven aan vertrouwen te hebben in dat er iets wordt gedaan met de gegeven adviezen. Twee trainees geven aan hier geen vertrouwen in te hebben. ^{Vraag 5}

Zeven van de negen trainees zijn aanwezig geweest bij het evenement 'Stemmen van Limburgers' op 20 juni 2019. Gemiddeld geven deze zeven trainees het evenement een 8,6. Het meest gegeven cijfer is een acht, vier trainees kende dit cijfer toe. ^{Vraag 6 en 6.1}

Trainees geven aan hoe ze de ondersteuning van het organiserend comité hebben ervaren. Onder andere de volgende toelichtingen zijn gegeven: *'Motiverend, aan het begin van het proces was er veel scepsis omdat het niet duidelijk was hoe het proces zou verlopen. Verbeteringen liggen voornamelijk in de randzaken zoals ook al bij eerdere vragen beschreven: een vooraf duidelijk geschetst proces.'* En *"In de eerste fase als 'afwezig/onduidelijk', in een latere fase als 'prima'."*

Toekomst

Op de vraag om specifieke adviezen aan te dragen voor een mogelijk volgende keer, noemen vijf van de negen trainees concrete adviezen, waaronder: *'Verplicht mensen tot het deelnemen aan één panel, hoogstens twee, maar liever niet', 'Geef deelnemers en ondersteuners/begeleiders duidelijke kaders'* en *'Organiserend comité samenstellen met burgers die niets te maken hebben met de Provincie'*.

Vraag 8

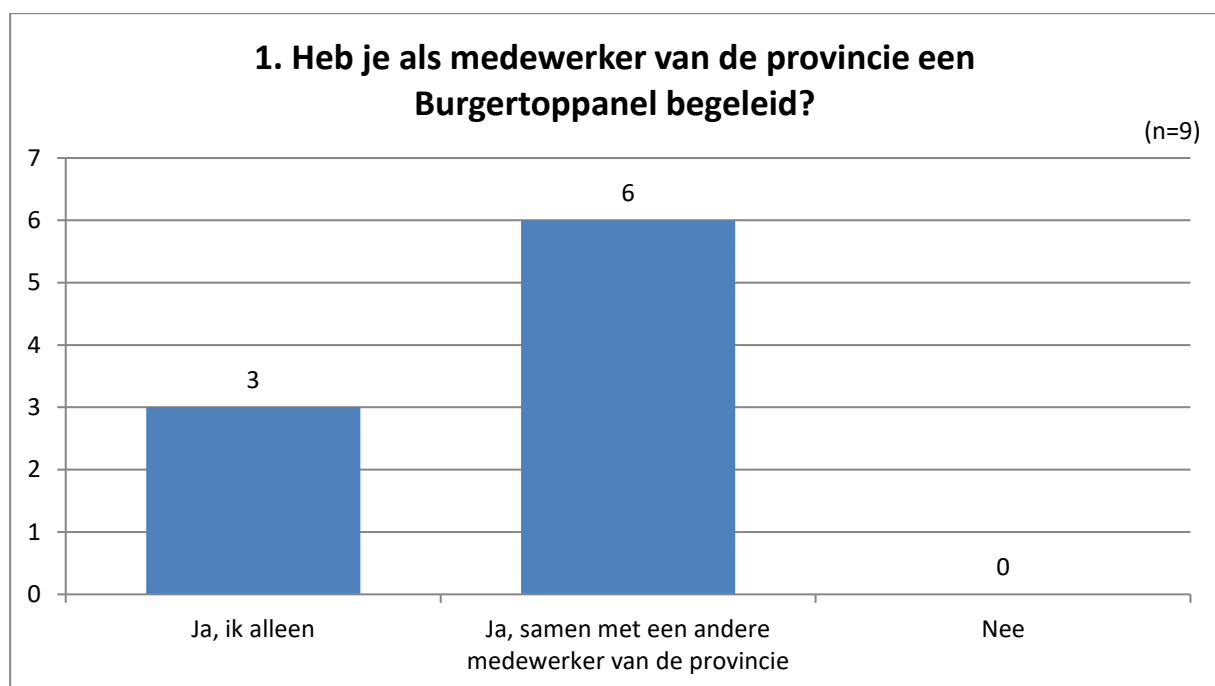
Dit en meer blijkt uit het evaluatie-onderzoek, waaraan negen trainees (respons=100%) hebben deelgenomen.

2. Resultaten

Burgertoppanels

Eind januari 2019 zijn er zes Burgertoppanels gevormd, ieder met een eigen thema. De thema's van deze Burgertoppanels zijn:

1. Kwaliteit van leven
2. Milieubewust ondernemen
3. De nieuwe overheid
4. Een digitale sprong in de toekomst
5. Veiligheid
6. Werkgelegenheid



Op de vraag "Heb je als medewerker van de provincie een Burgertoppanel begeleid?" antwoorden zes trainees "Ja, samen met een andere medewerker van de provincie". Drie trainees geven aan een Burgertoppanel alleen te hebben begeleid.

Toelichting

- Ja, ik alleen
- De Nieuwe Overheid.
 - Een digitale sprong in de toekomst

Graag brengen we in kaart met welke verwachting(en) en met welke motieven je een Burgertoppanel hebt ondersteund.

Vraag 1.1 is gesteld aan alle trainees die bij vraag 1 hebben aangegeven dat ze een Burgertoppanel hebben begeleid.

1.1 Welke verwachting(en) had je toen je begon als ambtelijke ondersteuning van een Burgertoppanel? (n=9)

Op de vraag "Welke verwachting(en) had je toen je begon als ambtelijke ondersteuning van een Burgertoppanel?" antwoorden zes trainees met minimaal twee verwachtingen. Drie trainees antwoorden "Ik had geen verwachtingen".

Verwachting (6):

- De Burgertop stadion bijeenkomsten concreet genoeg waren doorvertaald. Zodat panels direct konden starten een uitwerking.
- Het procesmatig begeleiden van een burgerpanel
- Iets leren over burgerparticipatie
- Ik had verwacht dat ambtelijke ondersteuning meer gericht was op faciliteren. Mijn burgerpanel had echter ook behoefte aan meer sturing vanuit de begeleider
- Lastig om gesprekken binnen het thema te houden
- Meer leren over burgerparticipatie.
- De procedure voor de burgerpanelleden duidelijk is.
- Ik had verwacht dat het proces soepelere zou lopen, maar veel dingen waren pas gaande weg geconcretiseerd of voorzien van informatie (bijvoorbeeld de declaraties)
- Lastig om eigen rol te bewaken
- Meer leren over Limburg.
- Meer weerstand tegenkomen dan in mijn hoofdopdracht
- Verantwoordelijk zijn voor de communicatie tussen panel en organisatie
- De panels in staat zouden zijn om zichzelf te organiseren.
- Meer leren over de Provincie.
- Mensen zowel op proces als deels inhoudelijk begeleiden in het komen tot een advies
- Mijn verwachting was dat het leerzaam proces zou zijn om burgerparticipatie van zo dichtbij mee te maken

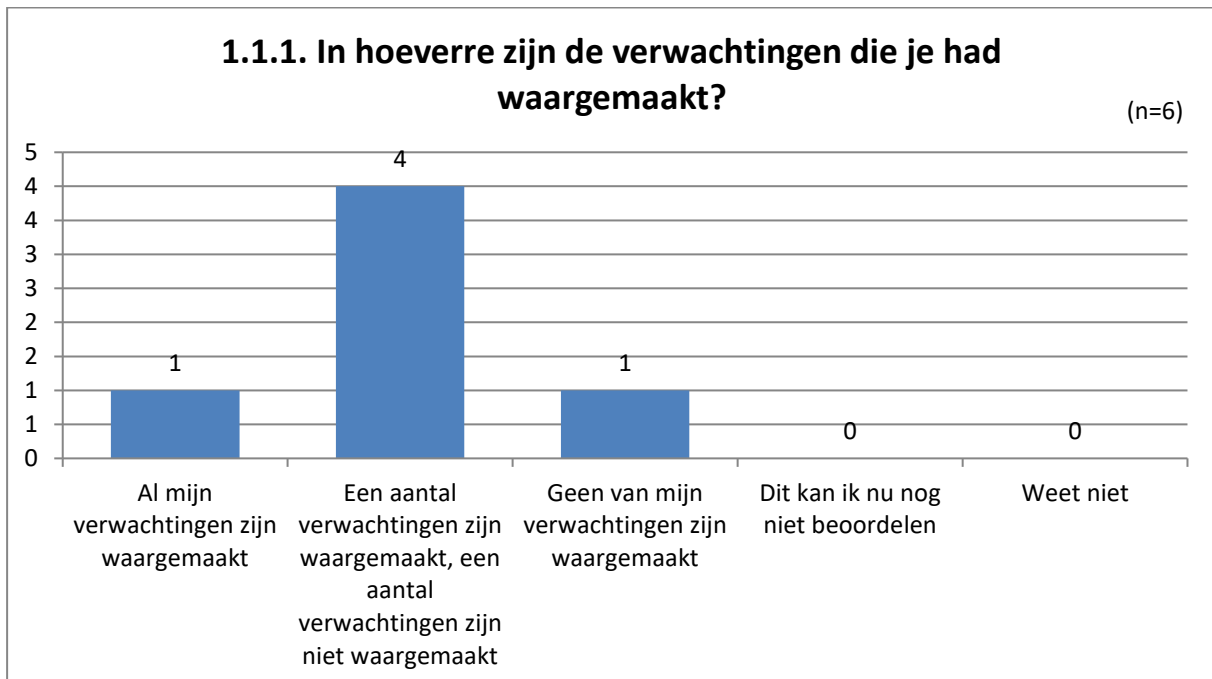
Ik had geen verwachtingen (3)

Weet niet (0)

Toelichting

- Ik ben later ingestroomd dus ik had niet echt verwachtingen.

Vraag 1.1.1 is gesteld aan alle trainees die bij vraag 1.1 hebben aangegeven verwachtingen te hebben toen men begon als ambtelijke ondersteuning van een Burgertoppanel.



Op de vraag "In hoeverre zijn de verwachtingen die je had waargemaakt?" antwoorden zes trainees "Een aantal verwachtingen zijn waargemaakt, een aantal verwachtingen zijn niet waargemaakt". Bij één van de trainees zijn alle verwachtingen waargemaakt en bij één andere trainee zijn juist geen van zijn verachtingen waargemaakt.

Toelichting

Een aantal verwachtingen zijn waargemaakt, een aantal verwachtingen zijn niet waargemaakt

- Vooral in het midden van het traject heb ik heel veel zaken als lastig en moeizaam ervaren. Achteraf heb ik geen spijt ervan dat ik heb deelgenomen, maar het was een ingewikkeld en soms lastig proces.

Vraag 1.1.1.1 is gesteld aan alle trainees die bij vraag 1.1.1 hebben aangegeven verwachtingen te hebben die niet zijn waargemaakt.

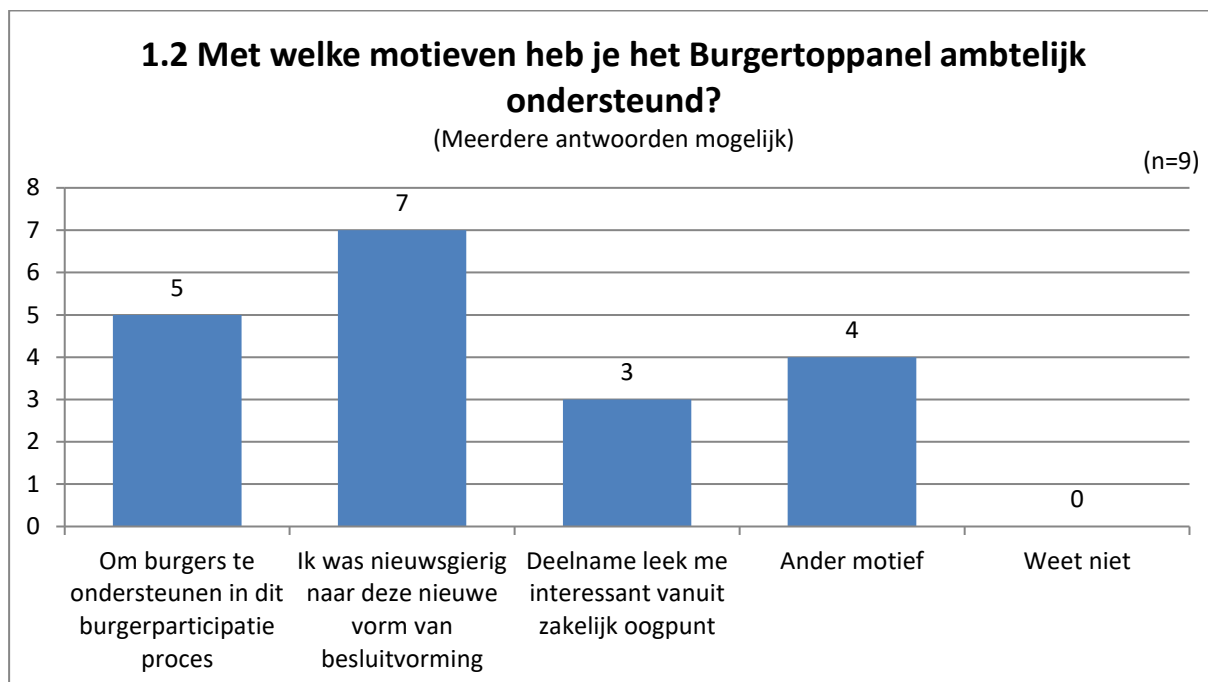
1.1.1.1 Kun je toelichten welke verwachting(en) niet zijn waargemaakt en wat hier volgens jou de oorzaak van is? (n=5)

Op de vraag "Kun je toelichten welke verwachting(en) niet zijn waargemaakt en wat hier volgens jou de oorzaak van is?" geven alle vijf de trainees een toelichting.

Toelichting:

- Het was fijn geweest als de informatievoorziening eerder op gang was gekomen
- Ik had met minder met randzaken bezig willen houden zoals zaaltjes regelen, declaraties regelen, zorgen dat iedereen dezelfde informatie had en meer met 'hoe komen we tot een advies' 'wat is de opgave die speelt die we willen oplossen' 'wat is een realistische bijdrage die we kunnen leveren?' Uiteindelijk lukte dat allemaal wel, maar met heel veel ruis.
- Ik heb veel randzaken moeten regelen die van tevoren niet gecommuniceerd werden. Daarnaast is de loop tijd langer geweest dan van tevoren aangegeven.
- Ik vond het vasthouden aan mijn rol, als neutrale scheidsrechter, eenvoudig.
- Niet noodzakelijk de schuld van iemand. Zelf denk ik dat als de uitkomst van de stadion bijeenkomsten concreter was geweest per thema, dit een hoop discussie had kunnen voorkomen. Ik ben daarnaast te naïef geweest door te denken dat de panels zich sneller zelf zouden organiseren. Ik vraag mij af of dit aan het uitspreken van verwachtingen heeft gelegen. Ik denk dat toch burgers met de intentie zijn gekomen om 3 uur met elkaar te spreken en alleen input te leveren. Het werk mag dan verricht worden door een ambtenaar.

Vraag 1.2 is gesteld aan alle trainees die bij vraag 1 hebben aangegeven dat ze een Burgertoppanel hebben begeleid.



Op de vraag "Met welke motieven heb je het Burgertoppanel ambtelijk ondersteund?" antwoorden zeven trainees: "Ik was nieuwsgierig naar deze nieuwe vorm van besluitvorming". Vijf trainees gaven het antwoord 'Om burgers te ondersteunen in dit burgerparticipatie proces'.

Ander motief, namelijk:

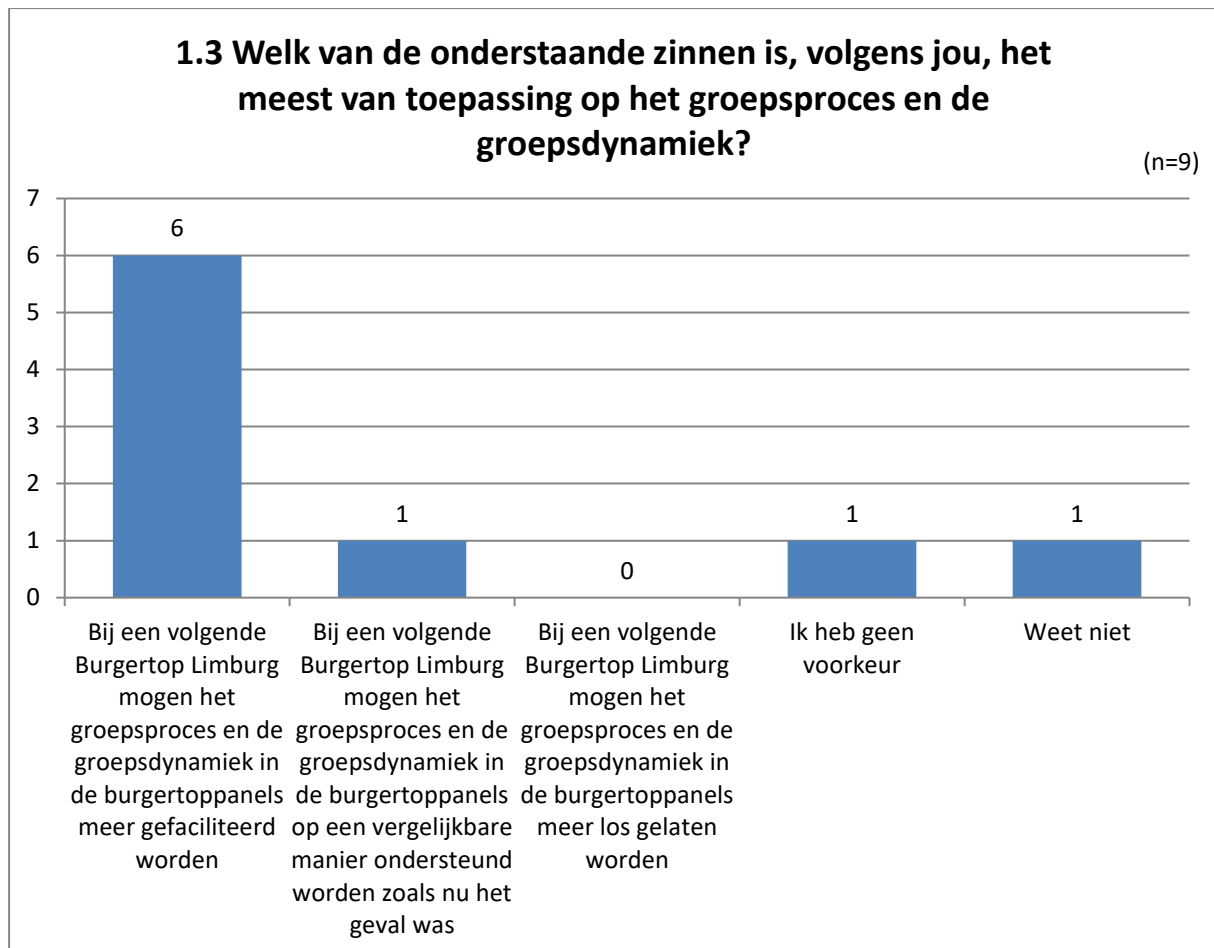
- Benieuwd naar mogelijke 'oplossingen' die bedacht zouden worden door burgers.
- De lasten van een collega overnemen in moeilijke tijden.
- Ik merkte in mijn hoofdopdracht dat ik niet aan mijn zwakke plekken kon werken, zoals assertiviteit en omgang met weerstand en doordat mijn hoofdopdracht zo goed ging had ik het gevoel dat ik tijd had om dit op te pakken.
- Ik vind het belangrijk dat de kloof tussen burger en overheid wordt gedicht.

Toelichting

- Het is niet echt een nieuwe vorm van besluitvorming, maar een nieuwe vorm van het proces richting besluitvorming in te richten: ipv ambtenaren die nota's maken etc. zijn het nu de burgers. Aan de besluitvorming verandert weinig, dit gaat via PS.

Als organiserend comité evalueren we als onderdeel van de Burgertoppanels ook de groepsprocessen en de groepsdynamiek die hebben plaatsgevonden in de Burgertoppanels.

Vraag 1.3 is gesteld aan alle trainees die bij vraag 1 hebben aangegeven dat ze een Burgertoppanel hebben begeleid.



Op de vraag "Welk van de onderstaande zinnen is, volgens jou, het meest van toepassing op het groepsproces en de groepsdynamiek?" antwoorden zes trainees: "Bij een volgende Burgertop Limburg mogen het groepsproces en de groepsdynamiek in de Burgertoppanels meer gefaciliteerd".

Geen van de trainees geeft het antwoord 'Bij een volgende Burgertop Limburg mogen het groepsproces en de groepsdynamiek in de Burgertoppanels meer los gelaten worden'.

Toelichting

Bij een volgende Burgertop Limburg mogen het groepsproces en de groepsdynamiek in de Burgertoppanels meer gefaciliteerd

- De opdracht was niet concreet genoeg en de verwachtingen waren niet helemaal duidelijk. Met goede kaders kunnen veel betere adviezen worden opgehaald. De werkvorm zou bijvoorbeeld best vast mogen liggen.

- Het ging uiteindelijk op veel manieren goed, maar je kunt de vraag stellen of een groep burgers (met toch veel ervaren/hoogopgeleide/geopinieerde mensen, vaak senioren) wel het best gediend is met begeleiding door een trainee die officieel andere prioriteiten heeft en dit 'ernaast' doet. Ik zou voor de begeleiding van dit soort panels echt mensen vrij maken. Iemand die randzaken regelt en faciliteert, zaaltjes, declaraties en dergelijke en een gespreksleider/voorzitter/facilitator die zorgt dat het proces goed loopt zonder teveel invloed uit te oefenen.
- Ik denk dat een duidelijke structuur wat betreft administratie wenselijk is. Nu veroorzaakte dit in eerste instantie onduidelijkheid en onvrede.

Wat ik lastig vond is dat je een burgerpanel wil ondersteunen met werkvormen om verder te komen in het proces. Alleen in ons geval maakte zij hier geen gebruik van. Ik heb de indruk dat zij dit te 'uitdagend' vonden. Zij kozen voor continu brede discussie. Dit leidde tot een heel algemeen verhaal. Alleen door ingrijpen van ons als begeleiding is er een enigzins bruikbaar stuk tot stand gekomen. Mijn gevoel hierbij is dat wij een stuk voor het panel vormgegeven en geschreven hebben. Het panel zou dit eigenlijk zelf moeten doen. Dit zorgt voor inmenging terwijl je dit eigenlijk niet wil. Er zou nagedacht kunnen worden over werkvormen die minder talig zijn/praktischer zijn voor burgerpanels die hier behoefte aan hebben.

Ik heb geen voorkeur

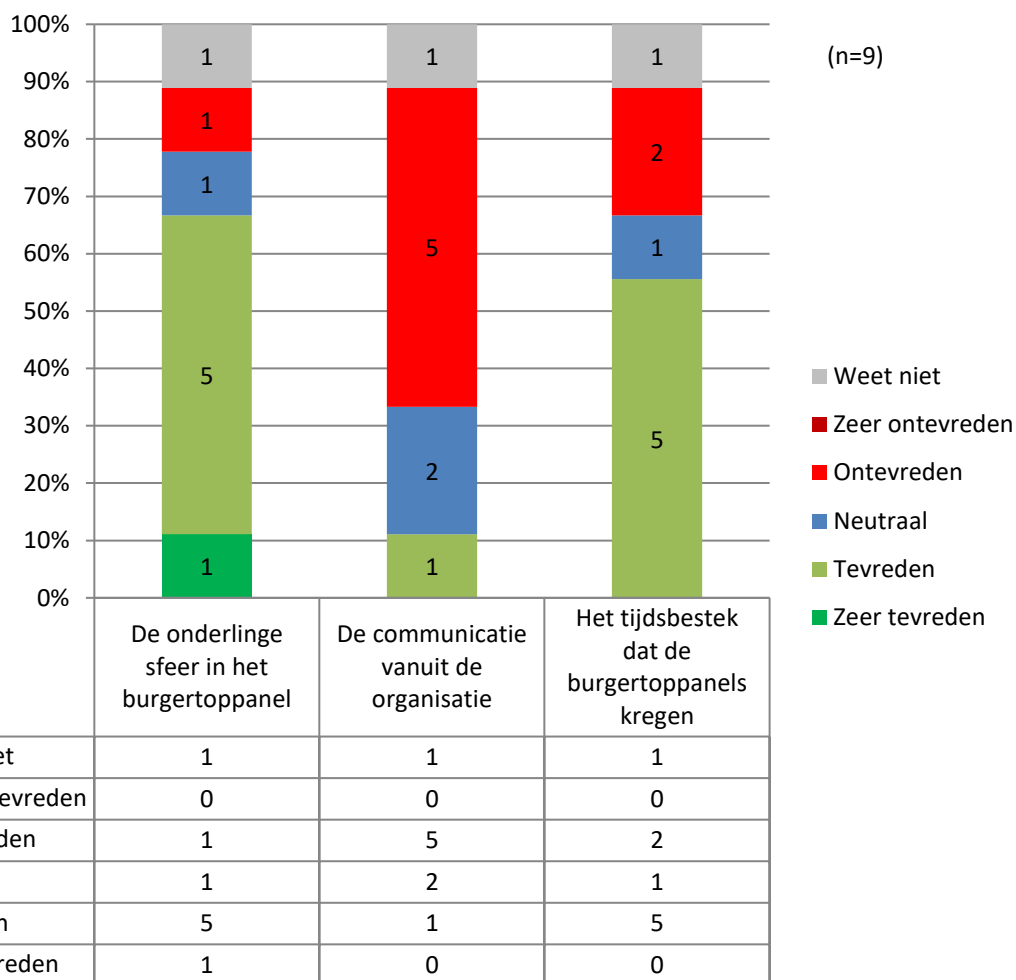
- Oog voor het groepsproces en dynamiek is belangrijk, maar tevens ook erg lastig als je geen tools hebt om daar binnen zo'n sessie op te sturen.

Weet niet

- Ik ben bij geen enkele groepsbijeenkomst geweest.

Vraag 1.4 is gesteld aan alle trainees die bij vraag 1 hebben aangegeven dat ze een Burgertoppanel hebben begeleid.

> Kijkende naar het Burgertoppanel dat je hebt ondersteund, in hoeverre ben je tevreden over de volgende punten:



Op de vraag "Kijkende naar het Burgertoppanel dat je hebt ondersteund, in hoeverre ben je tevreden over de onderlinge sfeer in het Burgertoppanel?" antwoorden zes trainees: "(Zeer) tevreden". Eén trainee geeft aan ontevreden te zijn over de onderlinge sfeer en één trainee geeft aan het niet te weten.

Op de vraag "Kijkende naar het Burgertoppanel dat je hebt ondersteund, in hoeverre ben je tevreden over de communicatie vanuit de organisatie" geven vijf trainees aan ontevreden te zijn over de communicatie vanuit de organisatie. Eén trainee geeft aan tevreden te zijn.

Op de vraag "Kijkende naar het Burgertoppanel dat je hebt ondersteund, in hoeverre ben je tevreden over het tijdsbestek dat de Burgertoppanels kregen" antwoorden vijf trainees: "Tevreden". Twee trainees geven aan ontevreden te zijn over het tijdsbestek dat de Burgertoppanels kregen.

Vraag 1.4.1 is gesteld aan de trainee die bij vraag 4 heeft aangegeven ontevreden te zijn over de onderlinge sfeer in het Burgertoppanel.

1.4.1 Kun je een toelichting geven waarom je (zeer) ontevreden bent over de onderlinge sfeer in het Burgertoppanel? (n=1)

Op de vraag "Kun je een toelichting geven waarom je (zeer) ontevreden bent over de onderlinge sfeer in het Burgertoppanel?" geeft de trainee een toelichting waarom men ontevreden is over de onderlinge sfeer in het Burgertoppanel.

Toelichting:

- Het was over het algemeen een groep bejaarde klagers bij elkaar. Als ik de doelgroep die zich aan heeft gemeld kort door de mag omschrijven.

Vraag 1.4.2 is gesteld aan de trainees die bij vraag 4 hebben aangegeven ontevreden te zijn over de communicatie vanuit de organisatie.

1.4.2 Kun je een toelichting geven waarom je (zeer) ontevreden bent over de communicatie vanuit de organisatie? (n=5)

Op de vraag "Kun je een toelichting geven waarom je (zeer) ontevreden bent over de communicatie vanuit de organisatie?" geven de trainees een toelichting waarom ze ontevreden zijn over de communicatie vanuit de organisatie.

Toelichting:

- De communicatie was op zich goed, maar er moest teveel ad hoc gebeuren en gedaan worden, waardoor het soms een beetje rommelig werd. Dat komt omdat dit een experiment was, maar het vroeg wel een hoge mate van wendbaarheid van ons als trainees om te zorgen dat we door alle informatie en soms tegengestelde geluiden uiteindelijk het panel goed konden begeleiden.
- Deze beoordeling baseer ik op het panel waarmee ik geïndigd ben. De burgerpanelleden die afgevallen zijn waren meer ontevreden. Meest gehoorde reden: 'Dit is niet mijn manier van werken'. Wat mijn inziens vaak ook duidde op de andere burgerpanelleden.
- Ik vind dat er meer aandacht aan verwachtingenmanagement moet worden besteed. Daarnaast zijn de burgerpanels begonnen met enorm veel vrijheid, welke later werd ingeperkt. Dit kan tot verwarring en ontevredenheid leiden. Ook is er tijdens het proces een switch gemaakt in de toegestane betrokkenheid van ambtenaren.
- over teveel dingen was vooraf niet nagedacht en het duurde (met name in de beginfase) te lang om antwoorden op onduidelijkheden te krijgen.
- Zeker in het begin was er nog te veel onduidelijk voor de deelnemers en dat stond effectief vergaderen in de weg.

Extra toelichting

- Allemaal niet erg. Dit was pas de eerste keer!

Vraag 1.4.3 is gesteld aan de trainees die bij vraag 4 hebben aangegeven ontevreden te zijn over het tijdsbestek dat de Burgertoppanels kregen.

1.4.3 Kun je een toelichting geven waarom je (zeer) ontevreden bent over het tijdsbestek dat de Burgertoppanels kregen? (n=2)

Op de vraag “Kun je een toelichting geven waarom je (zeer) ontevreden bent over het tijdsbestek dat de Burgertoppanels kregen?” geven de trainees een toelichting waarom ze ontevreden zijn over het tijdsbestek dat de Burgertoppanels kregen.

Toelichting:

- Vooral door de onduidelijkheid in het begin en het gebrek aan planning ver vooruit van bijeenkomst gaf het sommige panelleden het gevoel dat we niet de tijd konden nemen om een onderwerp echt fatsoenlijk uit te diepen.
- Zij vonden het met name zelf te kort dag. Ik denk dat het tijdsbestek zelf prima was, maar dat er wel meer bijeenkomsten moeten worden gefaciliteerd.

Vraag 1.5 is gesteld aan alle trainees die bij vraag 1 hebben aangegeven dat ze een Burgertoppanel hebben begeleid.

1.5 Kijkende naar jouw ondersteunende rol als medewerker van de provincie, wat zou je een volgende keer anders doen, of een volgende medewerker willen meegeven in zijn/ haar rol als ondersteuning van het Burgertoppanel? (n=9)

Op de vraag "Kijkende naar jouw ondersteunende rol als medewerker van de provincie, wat zou je een volgende keer anders doen, of een volgende medewerker willen meegeven in zijn/haar rol als ondersteuning van het Burgertoppanel?" antwoorden acht van de negen trainees met een tip.

Tip (8):

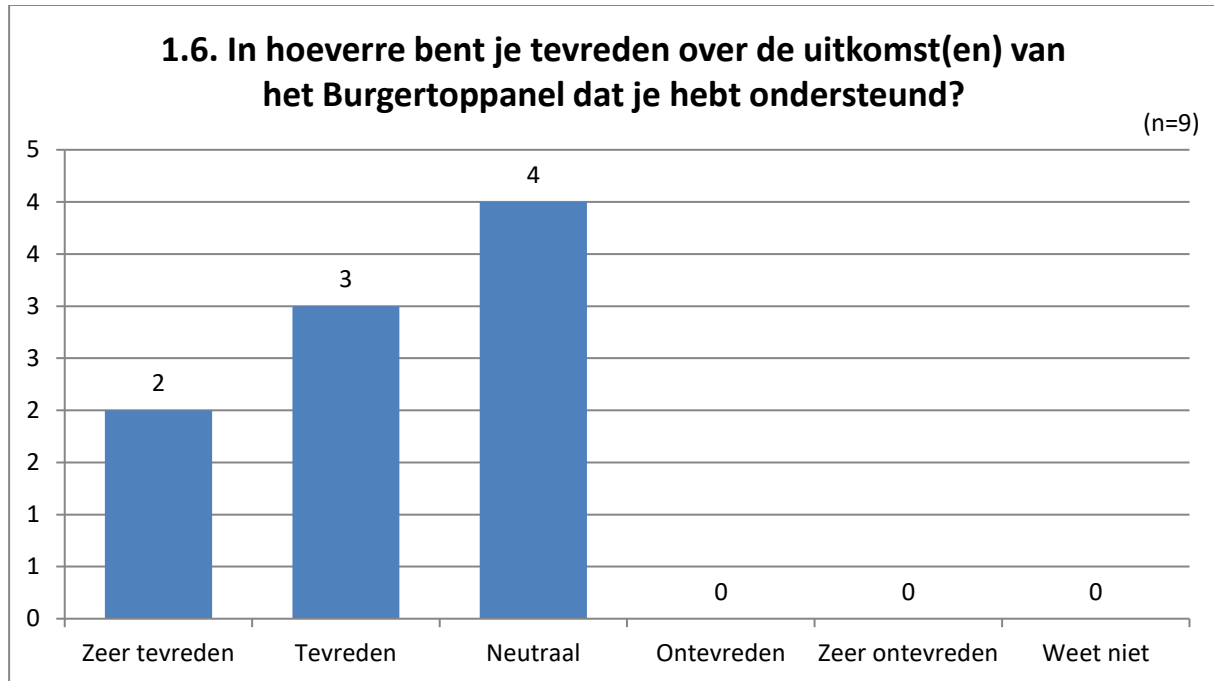
- Ben bij deelname ervan bewust dat het ook zal draaien om conflicten oplossen en het faciliteren van werkvormen.
- Ben niet bang om soms in te grijpen want in mijn burgerpanel was dit nodig om tot een resultaat te komen, achteraf was het panel hier dankbaar voor. Blijf verder voornamelijk positief, probeer te enthousiasmeren en wees vooral niet te sceptisch. Daar is het panel zelf al goed genoeg in.
- Geef duidelijk aan wat jouw rol is en neem deze vanaf het begin. Ook werkt het goed om de panels op te delen in subgroepen.
- Kader duidelijk je rol in en geef aan wat je wel/niet doet.
- Plan meteen alle bijeenkomsten en creëer duidelijkheid over wanneer er resultaat moet zijn, maak je eigen rol zeer duidelijk, probeer neutraal te blijven en niet teveel een kant te kiezen bij discussies, maar accepteer geen grensoverschrijdend gedrag. Trek je eigen plan waar nodig en ben selectief met de informatie die je vanuit de organisatie doorsluis naar de panels. De burgers hoeven niet te weten hoe de worst gemaakt wordt, zij moeten zich kunnen concentreren op de inhoud van hun panel.
- Schep helderheid. Maak vroegtijdig duidelijk wat de verwachtingen zijn en welke rol jij hierin speelt. Probeer verantwoordelijkheden zoveel mogelijk bij burgers te leggen. Zo krijgen zij eigenaarschap voor het proces/uitkomst.
- Strakker communiceren en meteen op de eerste bijeenkomst keuzes afdwingen en spelregels maken.
- Vooraf beter laten informeren over de procedurele zaken.

Ik heb geen tips, de rol zoals deze nu was ingevuld was prima (0)

Weet niet (1)

De zes Burgertoppanels hebben in totaal 18 adviezen uitgereikt aan de Provinciale Staten.

Vraag 1.6 is gesteld aan alle trainees die bij vraag 1 hebben aangegeven dat ze een Burgertoppanel hebben begeleid.



Op de vraag "In hoeverre bent je tevreden over de uitkomst(en) van het Burgertoppanel dat je hebt ondersteund?" geven vijf trainees aan tevreden te zijn over de uitkomst(en) van het Burgertoppanel dat men heeft ondersteund. Vier trainees geven aan neutraal te zijn.

Toelichting

- Zeer tevreden**
- Uiteindelijk hebben we een mooi product afgeleverd en gepresenteerd waar het hele panel achter stond en waar ook echt wel goede punten in zitten.
- Neutraal**
- Ik had graag gezien dat de panels zelf meer initiatief genomen hadden in het schrijven van een stuk. Nu is het eigenlijk door de begeleiding opgesteld en geschreven.
 - Ik vind niet dat mijn panel er in is geslaagd om een advies neer te zetten dat zowel praktisch als vernieuwend is. Het is te veel een samenraapsel geworden van losse ideeën en stokpaardjes. Aan de andere kant vind ik het we knap dat ze, ondanks de meningsverschillen en de verontwaardiging, nog tot een soort consensus hebben kunnen komen.

Vraag 1.6.1 is gesteld aan alle trainees die bij vraag 1.6 hebben aangegeven dat ze tevreden zijn over de uitkomst(en) van het Burgertoppanel dat men heeft begeleid.

1.6.1 Om welke reden(en) ben je (zeer) tevreden over de uitkomst(en) van jouw Burgertoppanel? (n=5)

Op de vraag "Om welke reden(en) ben je (zeer) tevreden over de uitkomst(en) van jouw Burgertoppanel?" antwoordt 80% van de respondenten met een reden.

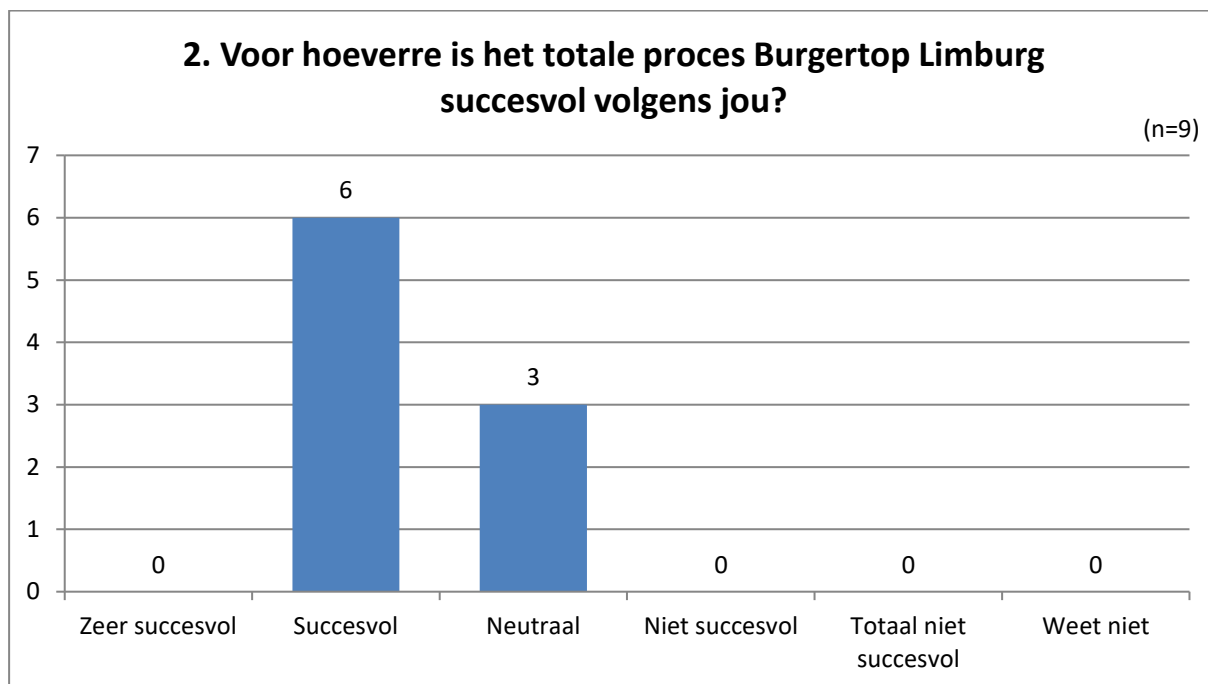
Reden(en) (80%):

- Binnen mijn panel waren er zeer uiteenlopende meningen. Ik ben zeer tevreden dat ik de laatste bijeenkomst dit écht tot een gezamenlijk advies is gebracht. Iedereen heeft zich uiteindelijk tot het advies gecommitteerd.
- De uitkomst heeft substantie en iedereen stond erachter.
- Inhoudelijk sterk en ik heb het gevoel dat de burgers tevreden zijn - wat in mijn optiek het voornaamste is.
- Ondanks dat het lang leek dat er geen advies zou liggen, heeft een kleine groep burgers zich op het eind ervoor ingezet om iets af te leveren.

Ik wil geen toelichting geven (20%)

Proces van de Burgertop Limburg

Bij de volgende vragen evalueren we het totale proces van de Burgertop Limburg. Het betreft: de burgerraadpleging onder meer dan 4.500 Limburgers (het onderzoek waaruit de zes thema's naar voren zijn gekomen), de burgertopbijeenkomst op 26 november 2018 (waar dieper is ingegaan op de thema's en is gedacht in oplossingsrichtingen) en de bijeenkomsten van de Burgertoppanels.

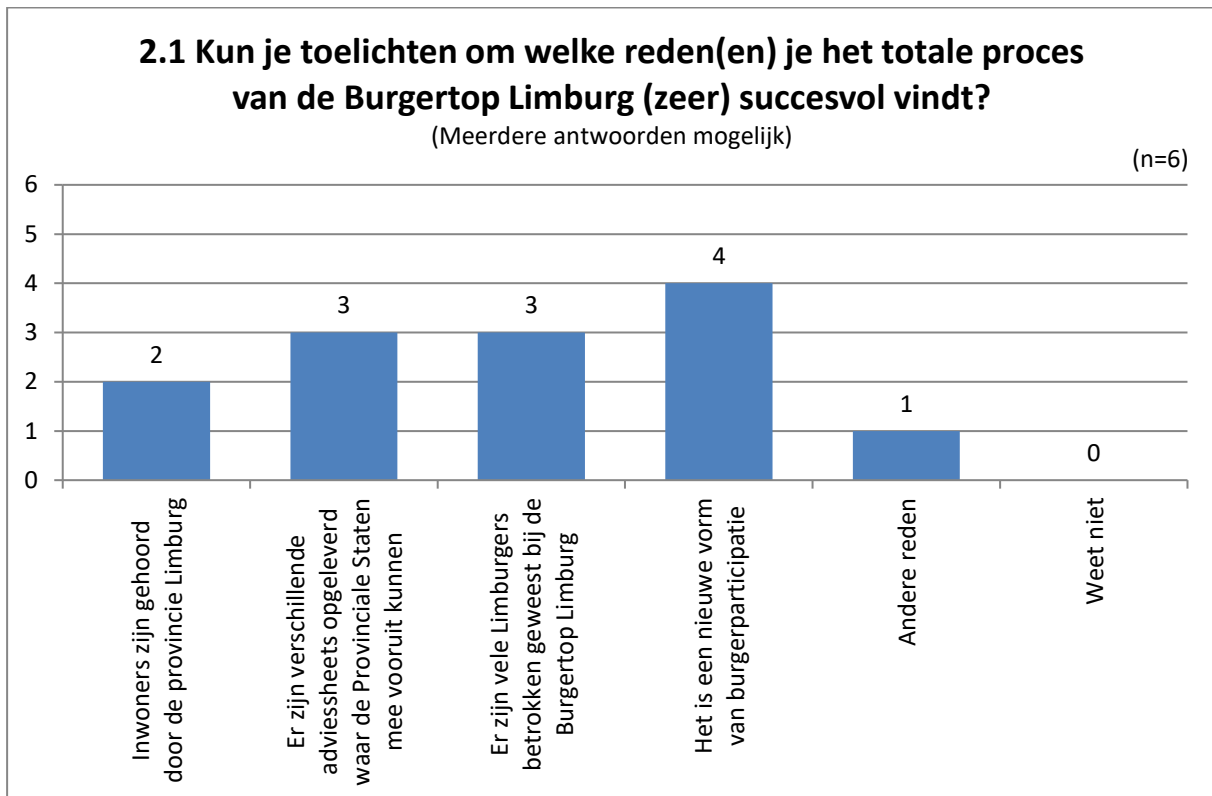


Op de vraag "Voor hoeverre is het totale proces Burgertop Limburg succesvol volgens jou?" geven zes trainees aan het totale proces van de Burgertop Limburg succesvol te vinden. Drie trainees antwoorden neutraal.

Toelichting

- Neutraal
- Het was een interessant experiment, het heeft veel mensen enthousiast gemaakt, maar ik ben benieuwd in hoeverre deze uitkomsten echt een verder leven krijgen en zonder cynisch te willen zijn vraag ik me af in hoeverre 4500 mensen en daarna 150 'usual suspects' echt een reflectie zijn van de specifieke problemen waar wijken, straten, dorpen, mensen enzovoorts echt mee te maken hebben. Dat gezegd hebbende denk ik dat je het altijd moet proberen en ik denk dat dit een hele goede eerste stap was en een geslaagd experiment.

Vraag 2.1 is gesteld aan alle trainees die bij vraag 2 hebben aangegeven dat ze de Burgertop Limburg succesvol vinden.



Op de vraag “Kun je toelichten om welke reden(en) je het totale proces van de Burgertop Limburg (zeer) succesvol vindt?” geven vier trainees de reden: “Het is een nieuwe vorm van burgerparticipatie”. Drie trainees geven de reden: “Er zijn verschillende adviesheets opgeleverd waar de Provinciale Staten mee vooruit kunnen” en “Er zijn vele Limburgers betrokken geweest bij de Burgertop Limburg”.

Andere reden, namelijk:

- De Provincie heeft ervaring opgedaan met directe inspraak door burgers.

Toelichting

- Ik noem het succesvol omdat er daadwerkelijk iets is opgeleverd aan PS. Het is wel zo dat je wel merkte dat binnen de groepen 'the usual suspects' alom vertegenwoordigd waren. Een eerste stap is gezet, maar ik zou niet willen beweren dat de inwoners van Limburg zijn gehoord.

Kijkende naar de deelnemers aan de Burgertop Limburg, dan zien we dat er in verhouding meer ouderen hebben mee gedaan dan jongeren.

3. Op welke manier kunnen we, volgens jou, de jongere doelgroep meer betrekken bij de Burgertop Limburg? (n=9)

(Vraaginstructie: denk bij de jongere doelgroep aan mensen onder de 30 jaar)

Bij de vraag "Op welke manier kunnen we, volgens jou, de jongere doelgroep meer betrekken bij de Burgertop Limburg?" geven zeven trainees manieren hoe meer jongere doelgroepen betrokken kunnen worden.

Dit kan door (7):

- Ga met de tijd mee! Ik denk dat de huidige top en panels te veel een overleg en vergaderstructuur hebben. Kijk of je online dingen kunt regelen, wellicht met een 'spel component'. Geef de jongere doelgroep een motivatie en een reden om mee te willen denken. Het moet om onderwerpen gaan die hen aanspreken en geef hen het gevoel dat zij hier tijd voor moeten willen vrijmaken!
- Hele specifieke problematiek die deze mensen raakt behandelen. De waarheid is echter dat deze mensen in een levensfase zitten waarin ze andere prioriteiten hebben en andere dingen doen. De meeste mensen in mijn panel (allemaal ouder) zeiden ook dat ze pas later actiever werd in dit soort gebieden zoals burgerpanels, vrijwilligerswerk, etc.
- Je moet de jongeren zoeken waar ze toch al te vinden zijn. Houd daarom gewoon een aparte scholierentop op scholen.
- Maak het interessant voor jongeren (bijvoorbeeld door bijeenkomsten te houden die gevolgd mogen worden tijdens schooltijd).
- Samenwerking zoeken met omgevingen waar jongeren zich bevinden: onderwijs, sportvereniging, scouting etc.
- Waarschijnlijk niet in de burgerpanel fase. In de fase ervoor zou dit prima via festivals kunnen.
- Zoeken bij organisaties die al een aanhaking hebben bij de maatschappij, zoals jongerenorganisaties van politieke partijen.

Dit is onmogelijk (1)

Weet niet (1)

Toelichting

- Weet niet
- Dit lijkt mij in de huidige vorm lastig. Ik denk dat jongeren niet fysiek deel willen nemen omdat dit te veel tijd kost. Bovendien zijn deze onderwerpen te abstract voor jongeren. Een concrete casus uit eigen stad/dorp wekt misschien meer interesse, maar dit past niet bij het huidige format. Digitale raadpleging waarbij je op een eigen moment kunt deelnemen is dan nog het meest geschikt.

Als organisatie streven we er naar om zoveel mogelijk Limburgers te betrekken bij de Burgertop Limburg.

4. Hoe kunnen we, volgens jou, meer Limburgers betrekken bij de Burgertop Limburg en daarmee ook de bekendheid vergroten? (n=9)

Op de vraag "Hoe kunnen we, volgens jou, meer Limburgers betrekken bij de Burgertop Limburg en daarmee ook de bekendheid vergroten?" geven zeven trainees manieren hoe meer Limburgers betrokken kunnen worden.

Dit kan door (7):

- De organisatie nog verdere buiten de ambtelijke of bestuurlijke organisatie plaatsen
- Duidelijkere communicatie m.b.t. wat burgers kunnen bereiken met een Burgertop en wat er gebeurt met de resultaten.
- Maak het een terugkerend iets en laat ook de lokale politiek dit initiatief promoten.
- Maak het toegankelijker; wellicht digitaal. Overweeg om naar de burger toe te gaan, in plaats van hen naar ons te laten komen.
- Spontane burgerparticipatie. de drempel om dit soort processen mee te doen is hoog (qua interesse en tijdsinvestering). Ik denk dat kleinschaligere vormen de bekendheid kan vergroten. Overigens vind ik ook dat burgerparticipatie onderdeel is van het werk van elke ambtenaar. Dus ga de straat op!
- Vooraf beter communiceren wat van hun verwacht wordt en hoeveel tijd het gaat kosten.
- Wederom de problematiek meer specifiek maken, maar daardoor wordt het wel meer lokaal en kan het juist sommige mensen weer afschrikken. De meeste mensen zijn niet geïnteresseerd in vage of filosofische discussies, zeker niet als daar veel tijd in gaat zitten.

Doorgaan op de huidige weg (7)

Dit is onmogelijk (0)

Weet niet (0)

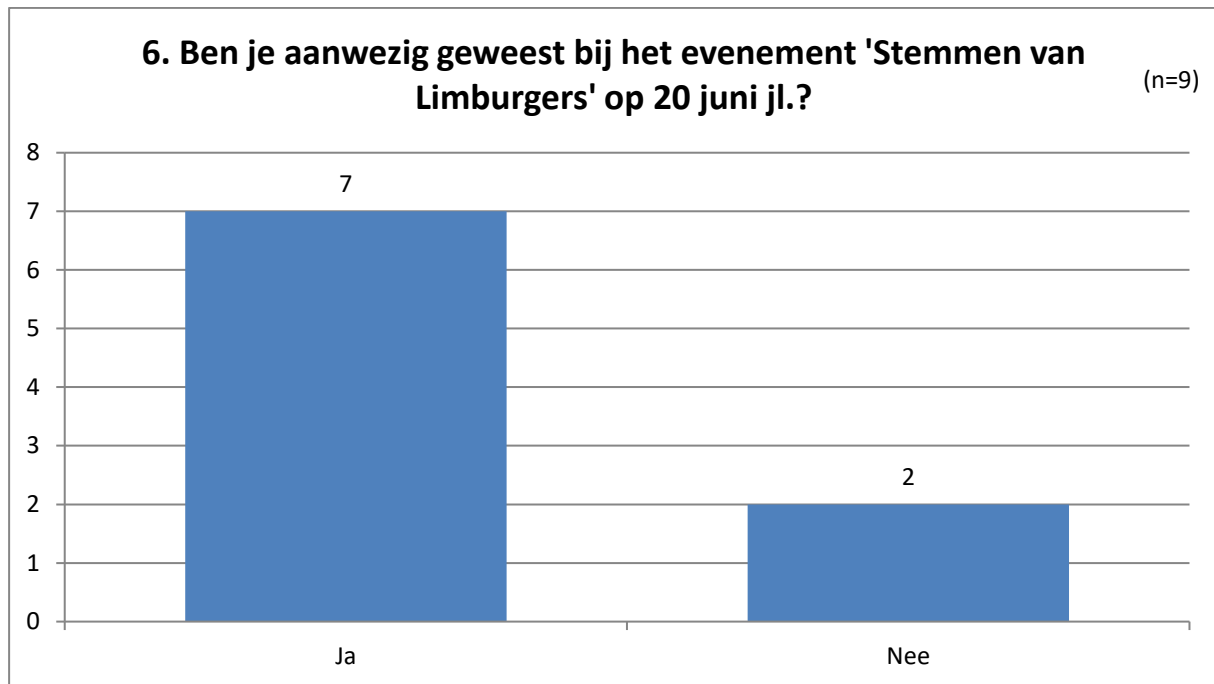
Op 20 juni jl. hebben de zes Burgertoppanels in totaal 18 adviezen uitgereikt aan de Provinciale Staten.



Met de stelling 'Ik heb er vertrouwen in dat er iets wordt gedaan met de gegeven adviezen' zijn vijf van de negen trainees het eens. Twee trainees geven aan neutraal te zijn en twee trainees zijn het oneens met de stelling. Zij geven daarmee aan geen vertrouwen te hebben in dat er iets wordt gedaan met de gegeven adviezen.

Toelichting

- Mee eens**
- Ik denk dat de meeste aanbevelingen niet kunnen en moeten worden overgenomen in hun huidige vorm. De signalen die door de burgers zijn afgegeven zijn echter wel een goed kompas om politieke keuzes op te baseren.
 - Ik hoop en denk dat er wel iets mee gedaan wordt, en dat is ook alles wat je kunt hopen. We leven in een democratie en uiteindelijk geldt de daadwerkelijke stem die gegeven is aan een Statenlid en niet het advies van een selectie burgers in een panel. Toch moet het bijna net zo zwaar meewegen als het aan mij ligt.
- Mee oneens**
- Ik heb er wel vertrouwen in dat er iets met de denkrichting van de adviezen wordt gedaan. Echter, de adviezen zijn niet diepgaand genoeg om ze (direct) over te nemen.

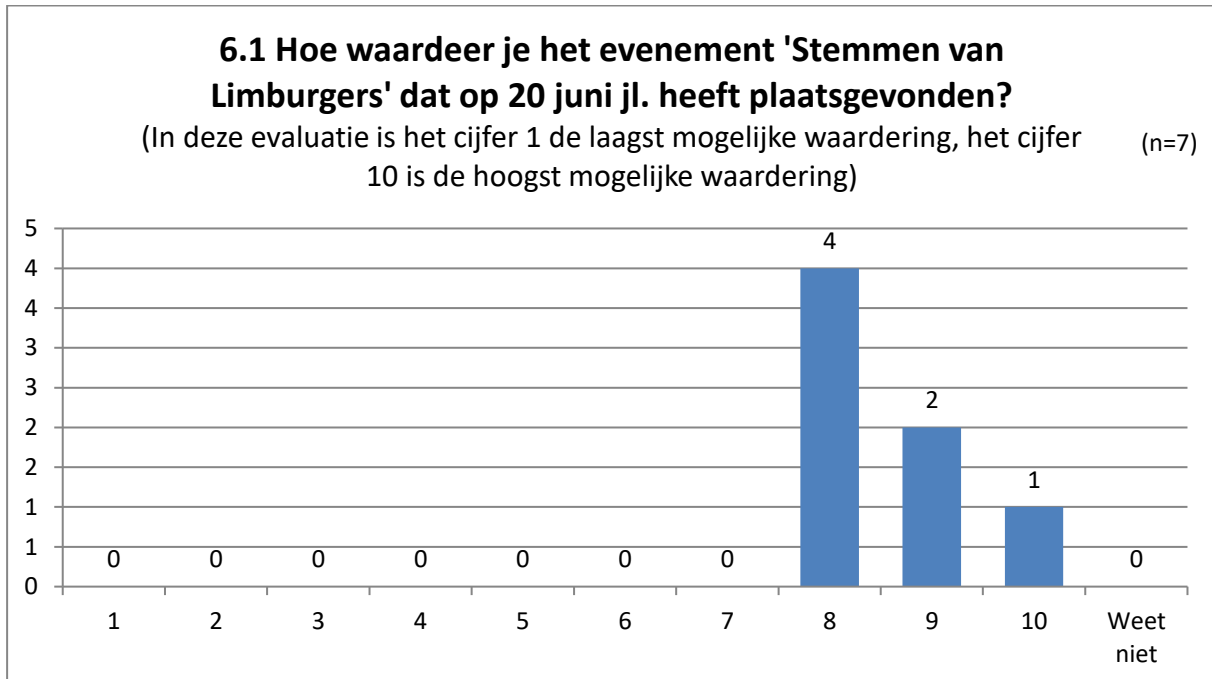


Op de vraag "Ben je aanwezig geweest bij het evenement" antwoordt 78% van de respondenten: "Ja". 22% van de respondenten antwoordt: "Nee".

Toelichting

- Nee
- Ik was op vakantie.

Vraag 6.1 is gesteld aan alle trainees die bij vraag 6 hebben aangegeven dat ze aanwezig zijn geweest op het evenement 'Stemmen van Limburgers' dat op 20 juni jl. heeft plaatsgevonden.



Bij de vraag "Hoe waardeer je het evenement" kennen vier trainees een acht toe aan het evenement 'Stemmen van Limburgers'. Het gemiddelde cijfer is 8,6.

Toelichting

- 8
 - Het was goed georganiseerd en de burger stond redelijk centraal. Ik denk wel dat veel groepen nog veel te veel in het denkproces zaten en eigenlijk nog niet toe waren aan deze avond.
- 9
 - Dit evenement heeft voor mij mijn hele ervaring van het hele proces verzacht omdat het zo goed ging en alle panels zich best goed presenteerden. Het voelde toen alsof het toch de moeite waard was geweest en het werk niet voor niets was.

Tot slot horen we graag jullie tips en adviezen.

7. Hoe heb je de ondersteuning vanuit het organiserend comité ervaren? (n=9)

Op de vraag "Hoe heb je de ondersteuning vanuit het organiserend comité ervaren?" geven acht van de negen trainees een toelichting.

Toelichting (8):

- Het OC was nooit te beroerd om problemen op te pakken voor ons, maar was door zijn formele status wel wat log. De grootste mogelijke winst in ondersteuning zit hem echter in de voorbereiding.
- Ik vond de ondersteuning fijn, maar ik denk dat er te weinig consistentie was. Ik begrijp dat het om een pilot gaat en dat we gaandeweg leren. Maar soms kun je lessen die je leert beter doorvoeren naar de volgende pilot, dan bijvoorbeeld de vrijheid van deelnemers in te perken (om een eenduidiger resultaat te krijgen), want dit zorgt voor verwarring en weerstand bij de deelnemers.
- In de eerste fase als 'afwezig/onduidelijk', in een latere fase als 'prima'.
- Motiverend, aan het begin van het proces was er veel scepsis omdat het niet duidelijk was hoe het proces zou verlopen. Verbeteringen liggen voornamelijk in de randzaken zoals ook al bij eerdere vragen beschreven: een vooraf duidelijk geschetst proces.
- Op zich goed, maar door de experimentele aard van het hele gebeuren soms wat rommelig en 'op het laatste moment'. Soms had ik zelfs al ergens een oplossing of weg in gevonden en dan kwam er een soort oplossing vanuit het OC waar ik geen behoefte meer aan had. Voor de volgende keer is het fijn als er een draaiboek ligt met al deze lessen erin verwerkt zodat zaken beter gepland kunnen zijn en er minder reactief gewerkt hoeft te worden.
- Prima (2x)
- Prima.

Ik wil geen toelichting geven (1)

Toelichting

- Toelichting: • Alleen de toegevoegde waarde van de raad van advies blijft mij onduidelijk.

Toekomst

8. Heb je ten aanzien van jouw rol bij de ondersteuning en inzet van het Burgertoppanel nog specifieke adviezen voor een mogelijk volgende keer?

(n=9)

(Geef deze adviezen in bulletpoints weer met daarbij een beknopte onderbouwing en eigen reflectie met betrekking tot werken met Burgertoppanels en de rol die je hebt gespeeld.)

Op de vraag "Heb je ten aanzien van jouw rol bij de ondersteuning en inzet van het Burgertoppanel nog specifieke adviezen voor een mogelijk volgende keer?" geven vijf trainees specifieke adviezen voor een mogelijk volgende keer.

Adviezen (5):

- - Zorg ervoor dat er een inhoudelijke basis is voor een panel waarop zij zich kunnen baseren als startpunt, wellicht zelfs als eerste bijeenkomst bij de kick-off. Op die manier weet het panel wat er al speelt en wat er al gedaan wordt.
 - Doe niet moeilijk over declaraties en vergoedingen en zorg er vooral voor dat dit een non-issue is, voor zowel panelleden als de begeleiders en de organisatie. Dat soort randzaken vreten tijd, zorgen voor stress en de inhoud schiet er niets mee op.
 - Verplicht mensen tot het deelnemen aan één panel, hoogstens twee, maar liever niet. Er is teveel gedoe en negatieve kruisbestuiving door.
 - Plan het hele traject van tevoren in, inclusief data van bijeenkomsten zodat mensen weten waar ze aan beginnen en of ze er bij kunnen zijn. Het probleem hiermee is dat je het risico loopt dat het allemaal te rigide wordt georganiseerd. Met meer steun zou je hier enige flexibiliteit in kunnen behouden.
 - Accepteer geen grensoverschrijdend gedrag of gekkies, ambtenaren en andere panelleden zijn ook mensen en ik zou hier keihard tegen optreden. De basis voor een goed panel zou moeten zijn fatsoenlijke omgangsvormen.
 - Denk na over wat voor soort advies je wil hebben en baseer daarop de lengte van het hele traject. Wil je iets diepgaands en sterk onderbouwd, dan is er meer ondersteuning nodig en meer tijd.
 - Faciliteer de informatiebehoefte van het panel op een goede en onpartijdige manier. Ik heb meegemaakt dat ik me op glad ijs bevond omdat ik wilde dat een ambtenaar iets kwam vertellen en dat was eigenlijk niet de bedoeling maar toch weer wel etc. Vind hier een lijn in of wijs iemand aan die hierover mag beslissen en verantwoordelijkheid neemt.
- * Geef deelnemers en ondersteuners/begeleiders duidelijke kaders.
 - * Ben duidelijk in wat er wordt gedaan met de adviezen.
 - * Bedenk een eenvoudiger manier om reiskosten te declareren.

- 1) De ambtelijke en leefwereld staan ver van elkaar af. Ik denk dat dit proces meer had opgeleverd als burgers meer een kijkje kregen in de ambtelijke wereld. Ik hierbij aan inhoudelijke sessie wat bijv. de beweegruimte is van een Provincie op een bepaald onderwerp (noem het masterclasses). Daarnaast denk ik ook dat we onnodig ambtelijk zijn als het gaat op procesinrichting. Bijvoorbeeld: er worden allerlei formats gemaakt waarin burgers hun adviezen moeten vormgeven. Hiermee zeggen we eigenlijk, het is jullie advies, maar wel met onze regels. Dit loopt niet lekker. Daar kunnen we wel wat lossen in zijn.
2) voor een volgende club zou de cursus gespreksleiden mogen plaatsvinden voor de panels aan de slag gaan.
3) Ik heb al vaker het idee geopperd om echte gespreksleiders of voorzitters de panels te laten leiden. Als provincie-ambtenaar ben jij het boegbeeld van de organisatie. Dit is niet altijd prettig omdat ze hun frustratie op jou botvieren. Maar ook: soms loopt in een discussie de gemoederen hoog op. Ik heb het als ambtenaar lastig gevonden om hier altijd op te reageren, want burgers spreektijd afnemen moet je niet willen. Iemand die onafhankelijk is kan hier denk ik makkelijker op inspelen.
4) betrokkenheid in de organisatie kan vergroot worden. Inhoudelijke medewerkers op verschillende thema's moeten denk ik meer betrokken zijn. Zij hebben ook de kennis om burgers te informeren.
- Er is al veel gezegd. We hebben veel geleerd en als dit gebruikt wordt tijdens de volgende burgertop, dan is dit prima.
- Organiserend comité samenstellen met burgers die niets te maken hebben met de Provincie.

Ik heb geen verdere adviezen (4)

Toelichting

- Adviezen:
- Ik kan momenteel niets meer bedenken dan dit, maar kort gezegd moeten de panels gefaciliteerd worden door meer duidelijkheid, minder randzaken en meer inhoud.

De info die met deze evaluatie wordt opgehaald, wordt mede gebruikt voor het afronden van het Handboek Burgertoppanels en de evaluatie Provinciale Staten nota gepland in december 2019.

3. Onderzoeksverantwoording

Onderzoek	:	Evaluatie Burgertop (trainees)
Onderwerpen	:	Burgertoppanels
	:	Proces van de Burgertop Limburg
Enquêteperiode	:	22 augustus 2019 tot 16 september 2019
Aantal respondenten	:	9
Foutmarge	:	0,0% (bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%)
Aantal vragen	:	28
Rapportagedatum	:	18 september 2019

Toelichting:

De *foutmarge* geeft de precisie van een gemeten percentage aan. Hoe kleiner de foutmarge, hoe preciezer het gemeten resultaat. In dit onderzoek is de foutmarge maximaal $\pm 0,0\%$ (iedereen heeft gereageerd).

Het *betrouwbaarheidsniveau* geeft de verwachte kans aan, dat bij herhaling van de meting onder gelijke omstandigheden, eenzelfde resultaat wordt verkregen.

3.1 Methodiek

- Op 22 augustus 2019 is de enquête met een begeleidend schrijven naar de trainees gestuurd.
- Op 4 september is een herinneringsmail gestuurd.
- Alle respondenten vullen de vragenlijst anoniem in.

3.2 Leeswijzer

De toelichtingen in deze rapportage zijn de letterlijke antwoorden van de respondenten. Hier kunnen spelfouten of andere taalfouten in voorkomen.

4. Toponderzoek

Toponderzoek is een Horsters no-nonsense bedrijf, dat sterk is in het **raadplegen van meningen**. In een mondige wereld waarin men direct resultaat wil zien, is het raadplegen van meningen / ervaringen / beleving van belang om te overleven.

Onze **professionele en flexibele** medewerkers hebben **interesse** voor uw onderzoeksvraag om de beleving en inzichten vanuit de maatschappij regulier zichtbaar te maken. Door een **transparant** inzicht in hetgeen leeft en speelt onder burgers / bestuurders / politici, levert dit beter beleid en meer draagvlak op. Tips worden aangeleverd. Tevens toetst u of ingezette acties resultaat hebben.

Toponderzoek faciliteert dit proces als onafhankelijk onderzoeksbureau TIPTOP voor u. Het onderzoeksbureau heeft de beschikking over eigen TIP-burgerpanels (landelijk > 60 burgerpanels) en het overheidspanel Overheid in Nederland.

Blijf op de hoogte via de [Topletter](#).



Toponderzoek
Expeditiestraat 12
5961 PX Horst

www.Toponderzoek.com
enquete@toponderzoek.com
085-4860103

Toponderzoek is lid van MOA.