

# AI-aanpak in Waddinxveen: *eye-opener* of *AI-opener*



Hoe kunnen we als gemeente de samenwerking met inwoners verbeteren en daarmee ruimte geven aan nieuwe vormen van participatie? Met deze vraag klopte de gemeente Waddinxveen eind 2014 bij Movisie aan. Movisie stelde Appreciative Inquiry voor om de cultuurverandering mogelijk te maken. Inmiddels zijn de eerste kleine successen zichtbaar. Als een bewoner nu vraagt of hij een stukje grond kan adopteren, zegt de medewerker van de gemeente niet meer automatisch nee.

## Op zoek naar een betere samenwerking in Waddinxveen

Het college van B&W heeft in 2014 in het coalitieakkoord opgenomen dat ze de samenwerking met inwoners wil versterken. Wethouder Vroom: "Ik wil dat inwoners meer vertrouwen krijgen in de gemeente. Dat, als ze met hun ideeën naar de gemeente gaan, de medewerkers hier in het gemeentehuis naar hen luisteren en met ze meedenken. Er kan meer dan je denkt." De ambitie van de gemeente in het Groene Hart leende zich uitstekend voor een aanpak met Appreciative Inquiry. De waarden van Appreciative Inquiry - zoals wederkerigheid, het betrekken van alle partijen die belang hebben, vertrouwen en gedeeld eigenaarschap - sluiten naadloos aan bij het thema burgerparticipatie. Adviseurs Saskia van Grinsven en Marjoke Verschelling begeleidden vanuit Movisie het proces: "Als adviseurs wilden we niet gaan praten over de inwoners, maar ambtenaren stimuleren om met inwoners zelf in gesprek gaan."

## Inrichting van het A.I. traject

Voorafgaand aan het definitieve ontwerp van het traject hielden we met maar liefst 25 ambtenaren, wethouders en inwoners korte gesprekken waarin we het positief kernthema, draagvlak en mogelijke succesfactoren en drempels voor de verandering verkenden. Ook verkenden we de gewenste samenstelling van het ontwerpteam dat samen met ons de verschillende processtappen zou gaan voorbereiden. De gemeentelijke organisatie, college en inwoners bleken positief in de verandering te staan. Zowel de gemeente als inwoners wilden meer aansluiting bij de behoeften van inwoners, en ook de talenten, expertise en inzet van inwoners beter benutten. De verkennende gesprekken bleken zeer informatief en activerend voor het vervolg van het traject. In het ontwerpteam nam naast enkele ambtenaren ook een actieve burger deel. Daarnaast stelden we een transitieteam samen bestaande uit een bredere schil van ambtenaren en inwoners uit Waddinxveen die we bij de verschillende AI stappen wilden meenemen.

## Waarderende inzichten en uitkomsten

De combinatie van een ontwerpteam en breder transitieteam werkte goed. De verhalen tijdens de verkenningsfase leverden veel nieuwe en energieke informatie op die breder werd gedeeld. Nieuwe contacten, netwerken en competenties als actief luisteren en doorvragen werden opgedaan. Ook ging het ontwerpteam de straat op om in verschillende wijken van Waddinxveen met inwoners het gesprek aan te gaan. Iets wat voor hen totaal nieuw was. Ze gingen dus letterlijk van binnen naar buiten. De beelden en metaforen die de verbeeldingssessie opleverden bleven ook goed "hangen" en werden gedrukt op posters en koffiebekers om mensen in het gemeentehuis alert te houden. Alle transitiebijeenkomsten werden bewust bui-

ten het gemeentehuis gepland. Het ontwerplab organiseerden we bijvoorbeeld bij de plaatselijke voetbalvereniging, waar de wethouder letterlijk een balletje kon aftrappen met een grote groep inwoners en ambtenaren. De energie die loskwam en de doorpakkracht van onze opdrachtgever maakten dat de groep betrokkenen steeds groter werd. Op 23 september jongstleden organiseerde de gemeente Waddinxveen een 'organisatiedag' waar 140 gemeentemedewerkers aan meededen. Een mooi voorbeeld van de verankering van de cultuurverandering die in gang is gezet. Bijna alle medewerkers van de gemeente hebben in het hele dorp samengewerkt met vrijwilligers en inwoners. Ze hebben pannenkoeken gebakken, klussen gedaan bij ouderen, fietstochtjes gemaakt met bewoners met een beperking. Symbolisch is dit van zeer grote waarde. Dat vindt ook de wethouder: "Niet naar binnen kijken, maar ons richten op bewoners".

### Appreciative Inquiry verfrissende aanpak

Hugo Sloop is een van de actieve inwoners die meedeed aan het verandertraject. Hij is geboren en getogen in Waddinxveen. Hij herkent de naar binnen gerichte cultuur van de gemeente: "De eerste reactie is vaak: het kan niet, dus doen we het niet. Ik vind het heel goed dat dit nu verandert en dat de gemeente daarin het voortouw heeft genomen. Movisie heeft ons begeleid in dit proces en dat was een eyeopener. Geen traject met oeverloos geouwehoer maar met leuke en verfrissende werkvormen. We hebben bijvoorbeeld zelf mensen geïnterviewd met de techniek van waardierend interviewen. Daarmee zet je mensen in de positieve stand en dat werkte goed."

Ook Peter Kops, wijkregisseur en opdrachtgever, is tevreden over het cultuurveranderingstraject dat is ingezet. "Ik werk nu twee jaar als wijkregisseur in Waddinxveen en net als in andere gemeenten hadden medewerkers hier de houding van 'wij weten wel wat goed is voor de burger'. Er was bijvoorbeeld iemand die een stukje groen in het dorp wilde adopteren. Toen ik met dat idee naar een medewerker hier ging, zei hij meteen: dat kan niet. We zijn nu negen maanden verder en ik merk dat er met dat voorstel nu soepeler wordt omgegaan. Dat is winst. En dit is precies wat we willen bereiken met dit traject. Dat inwoners niet meteen 'nee' horen en uiteindelijk juist gestimuleerd wor-

den om zelf initiatieven te nemen. En dat de inwoner centraal staat in het werk van de gemeentelijke medewerkers."

Als adviseur kijkt Saskia zelf ook met tevredenheid en plezier terug op dit project. "Ik blijf ook mijn vragen houden bij dit soort participatietrajecten als het bijvoorbeeld gaat om het willen betrekken van een bredere, meer diverse groep inwoners. Of: hoe geef je vorm aan de verschillende belangen van ambtenaren, inwoners, raadsleden en college? Waddinxveen zit inmiddels in de laatste fase: 'verankeren'. De organisatiedag is daar een mooi voorbeeld van. Eén van de succesfactoren in dit traject is dat de medewerkers van de gemeente dit zelf willen. De bereidheid om te veranderen, was en is groot. Verder heeft Waddinxveen een wijkregisseur die wil dóórpakken. Met die twee ingrediënten en natuurlijk een goede begeleiding van het veranderproces kan elke gemeente deze omslag maken."

### Een internationale blik op Waddinxveen

Tijdens WAIC2015 deelde Movisie in een workshop de ervaringen uit Waddinxveen, als een voorbeeld hoe Movisie AI inzet bij de aanpak van sociale vraagstukken. De internationale reflectie was een rijke reflectie. Collega Petra van Leeuwen: "Ons vraagstuk over een betere samenwerking tussen inwoners en gemeenten viel in het niets bij andere vraagstukken die aan de orde kwamen tijdens het congres. Die verhalen gingen over leven en dood: het bestrijden van armoede, discriminatie en ernstige vormen van uitsluiting. Een ander vertrekpunt. Toch was er bij de deelnemers ook veel herkenning. Willem-Jan, mede workshopbegeleider: "Je ziet dat AI toepasbaar is op allerlei vraagstukken. Dilemma's die we in onze AI-trajecten tegenkomen zijn herkenbaar, hoewel de inhoud van het maatschappelijke vraagstukken en de context verschilt. De kracht van AI werd tijdens dit congres alleen nog maar meer bevestigd."

#### Meer informatie:

Movisie.nl

Contactpersoon:

Saskia van Grinsven

s.vangrinsven@movisie.nl

06 55 44 06 07.



**SASKIA VAN GRINSVEN** werkt als senior consultant bij Movisie, het landelijke kennisinstituut en adviesbureau voor toepasbare kennis, adviezen en oplossingen bij de aanpak van sociale vraagstukken op het terrein van welzijn, participatie, sociale zorg en sociale veiligheid. Ze is een expert op het gebied van de relatie tussen (actief) burgers en gemeenten, vernieuwing van welzijns- en zorginstellingen, sociaal ondernemerschap en sociale innovatie door middel van cultuur. In haar werk, begeleidt, traint en adviseert ze (samenwerking tussen) gemeenten, welzijns- en zorginstellingen, NGO's en burgerinitiatieven. Saskia gebruikt AI als een verandermethode om positieve vooruitgang te creëren in en tussen organisaties of actieve burgers en initiatieven.