

**BINNENGEKOMEN  
TEAM POSTBEHANDELING EN  
ARCHIVERING  
D.D. 11-12-2025  
No. 2025.04488 (Raad)  
No. 2025.04489 (Mobiliteit)**

**Van:** Bewonersplatform Belvedere <[info@bewonersplatformbelvedere.nl](mailto:info@bewonersplatformbelvedere.nl)>

**Verzonden:** donderdag 11 december 2025 10:55

**Aan:** Griffie <[griffie@gemeenteraadmaastricht.nl](mailto:griffie@gemeenteraadmaastricht.nl)>

**Onderwerp:** Documenten ter ondersteuning van mijn bijdrage aan de Stadsronde Maastricht 2040

Beste,

Zoals gisteren tijdens mijn inspreekmoment in de Stadsronde over de Omgevingsvisie Maastricht 2040 aangegeven, stuur ik u hierbij het artikel van hoogleraar Monique Kremer:

<https://stadszaken.nl/artikel/8370/richt-openbare-ruimte-in-voor-alledaagse-attentheid>

Daarnaast vindt u het *Manifest van participatie naar gemeenschapskracht*:

<https://acrobat.adobe.com/id/urn:aaid:sc:EU:4e09eee2-9d01-496c-8713-0addf9cddb6e>

Beide documenten belichten elk op hun eigen wijze hoe we kunnen bouwen aan een stad waarin inwoners zich gezien, gehoord en met elkaar verbonden voelen – zowel nu als in de toekomst.

Met hartelijke groet,

5.1.2e

# stads ontwikkeling



## Richt openbare ruimte in voor 'alledaagse attentheid'

Openbare Ruimte

📅 17 oktober 2025 om 13:52 ⌚ Leestijd ca. 6 minuten @ [Jesse Kiel](#)



OPENBARE RUIMTE

Foto: Jesse Kiel

Hoogleraar Monique Kremer pleit voor buurten die uitnodigen tot écht contact, en munt daarvoor de term 'alledaagse attentheid': het simpele gegeven dat mensen elkaar niet alleen zien, maar ook groeten of hulp aanbieden. De inrichting van de openbare ruimte speelt een sleutelrol in die socialere samenleving, vooral ook de ruimte direct om de woning heen.

Onderstaand artikel stond in eerder i vakblad Stedelijk Interieur. Interesse in dit soort artikelen? Neem [een proefabonnement op dit vakblad](#)

In haar [onderzoek naar actief burgerschap](#) richt Monique Kremer, bijzonder hoogleraar Actief

Burgerschap aan de UvA, zich op hoe mensen bijdragen aan de samenleving.

Daarbij zoomt ze in op “alledaagse attentheid”, een sociaal fenomeen dat zich afspeelt in de ruimte tussen vreemden en bekenden: elkaar groeten op straat, even oogcontact maken, een boodschappentas helpen dragen. Dat zijn de kleine daden die zorgen voor een groter gevoel van verbondenheid in de buurt.

Volgens Kremer begint die sociale verbinding bij de voordeur. ‘Voor veel mensen, zeker ouderen of mensen met een beperking, is het belangrijk dat ze vanuit hun woning stapsgewijs de publieke ruimte kunnen betreden. Eerst een binnentuin of beschutte plek, daarna pas de drukte van een park of plein.’ Die gelaagde opbouw helpt bewoners om zich zeker te voelen en verlaagt de drempel om anderen te ontmoeten.

In sommige wijken moet je al blij zijn met een gevoel van vertrouwdheid, daar is intensief contact volgens Kremer nog een stap te ver. ‘De fysieke inrichting moet aansluiten bij het “sociale startpunt” van een buurt. In zulke buurten moet je dus niet meteen mikken op intensief contact, maar eerst zorgen voor laagdrempelige, veilige, vertrouwde plekken.’

## **HEMA als hub**

Volgens Kremer is publieke familiariteit een basisvoorwaarde voor sociaal contact. De fysieke inrichting (bijvoorbeeld waar je een bankje plaatst, hoe breed een stoep is) kan ontmoeting stimuleren of juist afremmen. Als de sociale basis in een buurt al zwak is, werkt een uitnodigend bankje op een drukke plek misschien averechts.

Daarom zegt Kremer: ontwerp op maat. Kijk wat sociaal haalbaar is in een wijk en stem daar het ontwerp op af. 'Zorg voor bankjes die goed gepositioneerd zijn, voor stoepen die niet te smal, maar ook niet te breed zijn.'

Niet alleen het stedelijk interieur doet er overigens toe, Kremer benadrukt ook het belang van plekken met een functie. 'Een bankje bij een speeltuin of een bloemenstalletje nodigt eerder uit tot een praatje dan eentje op een leeg grasveld. Mensen zoeken een aanleiding om te blijven of om iemand aan te spreken.'

*“Zorg voor bankjes die goed gepositioneerd zijn, voor stoepen die niet te smal, maar ook niet te breed zijn.”*

Vergeet ook commerciële plekken niet, voegt de hoogleraar toe. Winkels zoals HEMA of lokale middenstanders kunnen onverwacht belangrijke sociale hubs zijn. 'Dit heeft grotendeels te maken met dat een HEMA primair geen ontmoetingsplek is, waardoor er minder aandacht en druk gevestigd ligt op het contactmoment.'



Dergelijke commerciële plekken bieden inspiratie voor de “gratis” openbare ruimte: verweef de ontmoetingsplek subtiel met de ruimte rondom, in de nabijheid van andere functies. Een goed park of plein hoeft bovendien niet voor iedereen tegelijk te werken.

‘Als je probeert om inclusiviteit te forceren, voelt uiteindelijk niemand zich thuis’, stelt Kremer. ‘Een goed ontworpen plein heeft plekken om te passeren, te ontmoeten én je terug te trekken.’

## **Sociale infrastructuur**

Toch draait alledaagse attentheid niet alleen om stenen en stoeptegels. Sociale professionals zijn essentieel. ‘Een opbouwwerker of een beheerder van een park kan net dat zetje geven om mensen met elkaar in gesprek te brengen’, zegt Kremer. ‘Zeker bij eenzaamheid of kwetsbaarheid is die sociale laag cruciaal.’

Ook een heldere zorgstructuur is belangrijk. ‘Als je niet weet waar je terechtkunt met zorgen over een buurman, houd je je in. Maar weten waar goede zorg te vinden is, maakt dat mensen zich vrijer voelen om een helpende hand te bieden.’ Kremer wijst erop dat Nederland vaak wél een meldpunt overlast kent, maar geen laagdrempelige vorm daarvan.

*“ Een opbouwwerker of een beheerder van een park kan net dat zetje geven om mensen met elkaar in gesprek te brengen. ”*

Bijvoorbeeld voor wie zich zorgen maakt over de buurman omdat de gordijnen dicht zijn. ‘Een rollator naar boven dragen voor een buur? Ja. Maar als het complexer wordt, haken mensen af omdat niet duidelijk is waar de verantwoordelijkheid eindigt.’

Vergroening van de stad biedt volgens Kremer grote kansen om sociale relaties te versterken. ‘Samen een boom planten is een natuurlijk moment voor contact. Maar het werkt alleen als het ook onderhouden wordt en als het niet altijd dezelfde actieve bewoners zijn die meedoen.’

Hetzelfde geldt voor buurtinitiatieven rond energie of afvalscheiding. Ze kunnen sociaal weefsel versterken, maar vragen om betrokken professionals. ‘Mensen starten graag iets op, maar het onderhouden is moeilijker. Gemeenten kunnen hier meer in betekenen.’

**Menselijke maat**



In een tijd van vergrijzing, langer thuis wonen en druk op zorgsystemen, wordt de directe leefomgeving steeds belangrijker.

Willen we de samenleving weer socialer maken, dan is de buurt volgens Kremer een belangrijk schaalniveau.



Hoogleraar Monique Kremer

‘Voor veel mensen is de buurt hun belangrijkste leefwereld. Kinderen, ouderen, mensen met een ggz-achtergrond: allemaal hebben ze baat bij een wijk die hen ondersteunt.’

Toch zijn er ook uitdagingen. In buurten met veel tijdelijke bewoners of arbeidsmigranten is het moeilijker om binding en verantwoordelijkheid te ontwikkelen.

‘Mensen gebruiken de ruimte wel, maar voelen zich er minder mee verbonden. Als je ergens maar kort woont, investeer je ook minder.’

Daarom is het volgens Kremer belangrijk dat ontwerpers, woningcorporaties en gemeenten niet ontwerpen voor de doorsneeburger, maar vanuit de behoeften van de kwetsbaarste gebruiker.

‘Volg het pad van mensen die moeilijker ter been zijn, kijk waar ze letterlijk over struikelen. Dan zie je pas waar de publieke ruimte tekortschiet.’

## **Tussen privé en publiek**

Uiteindelijk pleit Kremer voor buurten waarin je geleidelijk van je woning naar de openbare ruimte

beweegt. 'Mensen hebben vaak behoefte aan een tussenzone: eerst even buiten in de binnentuin, dan het plein of park. Dat helpt om vertrouwen te krijgen in de omgeving.'

In Den Haag ziet ze een goed voorbeeld: park De Verademing. 'Vroeger was het een afgesloten gebied met hoge muren. Nu is het een open park met sportvelden, een speeltuin en wandelpaden. Je ziet mensen van alle leeftijden en achtergronden elkaar tegenkomen. Er zijn beschutte plekken, maar ook ruimte voor ontmoeting.'

## Oproep tot actie

Kremer roept ontwerpers, beleidsmakers en beheerders op om alledaagse attentheid mee te nemen in hun visie. 'Ontwerp niet alleen functioneel of esthetisch, maar kijk wat mensen nodig hebben om zich veilig en welkom te voelen.'

En bovenal: neem sociaal contact serieus. 'Een praatje op straat lijkt klein, maar kan voor iemand die eenzaam is van grote betekenis zijn. Het is tijd dat we de openbare ruimte niet alleen zien als iets dat mooi of praktisch moet zijn, maar als een plek waar relaties kunnen ontstaan.'

Universiteit van Amsterdam (UvA) ontmoeten

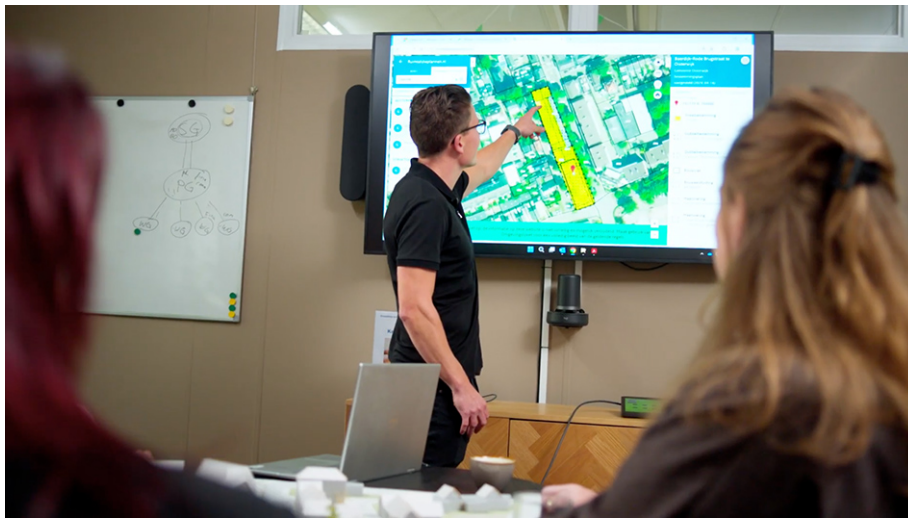
### LEES NU OOK

Advertorial

## Bouwambitie met een Brabants groen hart

Oisterwijk is een plek waar ambitie en natuur hand in hand gaan. Te midden van bossen, vennen en karakteristieke dorpskernen bouwt de gemeente verder.





## Leiden vergroent Energiepark met Whi-miljoenen

📅 1 dag geleden ⌚ 4 minuten

Leiden ontvangt 3 miljoen voor de vergroening van gebiedsontwikkeling Energiepark. Dit is afkomstig van de Woningbouwimpuls.

>>



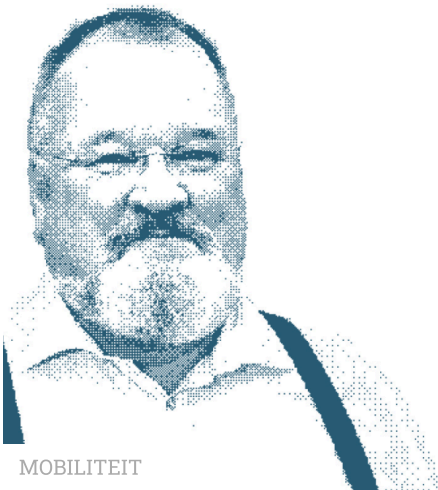
KLIMAAT & DUURZAAM

## 'Landelijke aanpak nodig voor vergroenen versteende buurten'

📅 2 dagen geleden ⌚ 5 minuten

Natuur en Milieu stelt dat gemeenten de ondersteuning van het Rijk nodig hebben om de meest versteende wijken en buurten te vergroenen.

>>



MOBILITEIT

**'Het gesprek over verkeersveiligheid moet daarom niet gaan over wattages of wielbreedtes, maar over mensen.'**

## Amsterdam wil fatbikes deels weren: maakt dat de stad echt fijner?

📅 3 dagen geleden ⌚ 2 minuten

De gemeente Amsterdam wil fatbikes weren uit delen van de stad, waaronder het Vondelpark. De aanleiding is duidelijk: meer overlast, meer ongevallen.

>>

Onderdeel van

Ook uitgever van

Service & Contact

Stadszaken • ELBA\REC  
Paulus Borstraat 41  
3812 TA Amersfoort  
033 87 00 100 • [info@elba-rec.nl](mailto:info@elba-rec.nl)

© 2025 Stadszaken - Initiatief van ELBA\REC

# MANIFEST VAN PARTICIPATIE NAAR GEMEENSCHAPSKRACHT

## EEN NIEUWE VISIE OP DE RELATIE TUSSEN OVERHEID EN INWONER

**Datum: 25 november 2025**

**Betreft: Herijking bestuurlijke vernieuwing en de Participatieverordening**

Ofschoon de gemeente Zutphen sinds 1 jaar een participatie verordening heeft zou het beter zijn om niet meer over participatie te spreken.

Participatie betekent: jij mag mee doen met mij. Er moet eerst weer heel veel vertrouwen komen. Dus ons mantra is bij overheden: begin bij wat er al is. Word onderdeel van de gemeenschap, vraag wat hebben jullie nodig, help daarbij en vul aan met de dingen waar de overheid goed in is.

En als er weer vertrouwen is...kunnen ambtenaren ook een vraag stellen aan de gemeenschap: kun je ons helpen met...aardgasvrije wijk maken, armoede beleid, jongeren betrekken etc.

Om dat te onderbouwen heeft Frans Manders (PvdA raadslid in Zutphen) het Manifest 'Van Participatie naar Gemeenschapskracht' uitgewerkt.

## DE KANTELING

Dit is een fundamentele kanteling van hoe we participatie traditioneel benaderen. De kern van jouw tekst is de beweging van **systeemwereld naar leefwereld**. Niet de burger de overheid in trekken, maar de overheid de samenleving in sturen.

Hier is een concrete uitwerking van deze filosofie in vier fasen, om participatie anders te organiseren:

### 1. DE KANTELING: VAN 'INVITEREN' NAAR 'OPZOEKEN'

De traditionele gedachte is: “Wij hebben een plan, kom jij inspreken?” (Jij mag meedoen met mij). De nieuwe gedachte is: “Er gebeurt al van alles, mogen wij aanhaken?”

**Hoe organiseer je dit?**

- **Stop de ‘bewonersavond’ op het gemeentehuis:** Organiseer geen bijeenkomsten waar bewoners naar toe moeten komen op tijdstippen die ambtenaren uitkomen.
- **Ga op veldwerk (De ‘Safari’):** Ambtenaren en bestuurders gaan fysiek naar de plekken waar de gemeenschap al samenkomt. Het buurthuis, de sportkantine, het schoolplein of het bankje in het park.
- **De ‘Lege Agenda’ regel:** Stuur ambtenaren op pad zonder beleidsstuk of projectplan onder de arm. Het enige doel is aanwezig zijn en luisteren.

### 2. VERTROUWEN BOUWEN: "WAT HEB JE NODIG?"

Zoals de tekst stelt: eerst moet er vertrouwen komen. Dit doe je niet door grote beloftes, maar door dienstbaarheid in het klein.

**Hoe organiseer je dit?**

- **De ‘Quick-Fix’ methode:** Voordat je over grote thema’s begint, los je eerst de kleine ergernissen op. Liggen er tegels los? Is de straatverlichting stuk? Is er ruzie over een parkeerplek?
- **Actie:** De overheid lost dit direct op. Dit is het “bewijs van goede wil”.
- **Faciliterend budget:** Creëer potjes geld waar geen drie formulieren voor nodig zijn. Wil de buurt een buurtbarbecue of een geveltuin?
- **Rol overheid:** “Jullie hebben het idee, wij hebben de middelen en de vergunning. Wij regelen de randvoorwaarden, jullie de inhoud.”
- **Herkenbare gezichten:** Geen wisselende projectleiders, maar vaste wijkambtenaren die aanspreekbaar zijn via WhatsApp en letterlijk onderdeel worden van het wijknetwerk.

### 3. DE ROL VAN DE OVERHEID: AANVULLEN WAAR JE GOED IN BENT

De tekst zegt: “Vul aan met de dingen waar de overheid goed in is.” De overheid is vaak slecht in sociale cohesie, maar goed in systemen.

**De gereedschapskist van de ‘nieuwe’ ambtenaar:**

- **Wet- en regelgeving wegnemen:** In plaats van regels handhaven, kijken hoe regels (tijdelijk) opzij gezet kunnen worden om een initiatief te laten slagen.
- **Data en kennis delen:** De buurt wil iets met energie? De overheid levert de data over de huizen en de technische expertise, maar laat de keuze aan de bewoners.
- **Verbinden:** De overheid heeft het overzicht. Koppel initiatief A aan initiatief B. “Wisten jullie dat de straat verderop hier ook mee bezig is?”



## 4. DE OOGST: DE WEDERKERIGE VRAAG

Pas als fase 1 t/m 3 doorlopen zijn (en dit kan maanden duren), is er een basis ('sociaal kapitaal') om de moeilijke vragen te stellen.

**Hoe stel je de vraag (aardgasvrij, armoede, jongeren)?**

- **Niet:** "Hier is ons plan voor een aardgasvrije wijk, wat vinden jullie?"
- **Wel:** "Wij hebben als overheid een probleem: we moeten van het gas af. Jullie kennen deze wijk het beste. Hoe zouden jullie dit aanpakken als jullie ons waren? Wij faciliteren jullie plan."
- **Bij armoede:** Vraag de sleutelfiguren in de wijk (die je in fase 1 hebt leren kennen) om hulp. "Wij bereiken de gezinnen achter de voordeur niet, maar jullie zien ze wel. Wat hebben jullie nodig om hen te helpen?"

## SAMENVATTEND SCHEMA: OUD VS. NIEUW

| Aspect    | Oud<br>(Jij doet mee met mij)     | Nieuw<br>(Beginnen bij wat er is) |
|-----------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Startpunt | Beleidsnota van de gemeente       | Een initiatief of plek in de wijk |
| Houding   | Zenden en ophalen                 | Luisteren en dienen               |
| Locatie   | Gemeentehuis / Gehuurde zaal      | Buurthuis / Op straat             |
| Vraag     | "Wat vinden jullie van ons plan?" | "Wat hebben jullie nodig?"        |
| Resultaat | Een vinkje bij 'participatie'     | Een relatie en gemeenschapszin    |



Hier is de checklist voor de 'nieuwe' ambtenaar. Deze vragen dienen als een mentale drempel: als je op één van deze vragen "nee" of "weet ik niet" moet antwoorden, ben je nog niet klaar om de wijk in te gaan volgens de nieuwe filosofie.

## CHECKLIST: DE 5 VRAGEN VOOR VERTREK

Deze checklist helpt je om te schakelen van **systeemwereld** (beleid uitrollen) naar **leefwereld** (aansluiten bij wat er is).

### 1. IS MIJN AGENDA ÉCHT LEEG?

Ga ik op pad met een verborgen doel (bijv. "ik moet draagvlak halen voor warmtenetten") of ga ik echt open het gesprek in?

- **De check:** Durf ik mijn eigen project/beleidsstuk letterlijk op kantoor te laten en te accepteren dat het gesprek vandaag over hondenpoep of parkeren gaat, als dat is wat er leeft?

### 2. WEET IK WAAR HET 'VUURTJE' AL BRANDT?

De gemeenschap bestaat al. Heb ik uitgezocht wie de sleutelfiguren zijn en waar mensen elkaar al ontmoeten?

- **De check:** Ga ik naar een plek die zij hebben gekozen (de kantine, het buurtplein), of nodig ik ze uit op een plek die mij uitkomt? Weet ik wie de onformele leiders zijn?

### 3. HEB IK 'WISSELGELD' OP ZAK?

Vertrouwen win je door te leveren. Heb ik het mandaat of de middelen om kleine, concrete problemen direct op te lossen?

- **De check:** Als iemand klaagt over een scheve stoeptegels of een kapot bankje, kan ik dan zeggen: "Ik ga regelen dat dit morgen gemaakt wordt" (en het ook doen), of moet ik zeggen: "Daar ga ik niet over"?

### 4. BEN IK 'TE GAST' OF 'DE BAAS'?

De houding bepaalt het succes. Zie ik mezelf als de expert die komt vertellen hoe het moet, of als de dienaar die komt vragen wat er nodig is?

- **De check:** Is mijn openingszin: "*Wij hebben een plan...*" of is mijn openingszin: "*Ik zie dat jullie hier mooie dingen doen, wat hebben jullie nodig om dat nog beter te doen?*"

### 5. KEN IK MIJN SPECIFIEKE MEERWAARDE?

De tekst zegt: "Vul aan met dingen waar de overheid goed in is." Weet ik wat ik kan bieden dat de bewoners *niet* zelf kunnen?

- **De check:** Heb ik helder wat ik kan toevoegen? (Bijvoorbeeld: toegang tot data, het wegnemen van een specifieke regel, of een klein budget zonder formulieren-rompslomp).

## VOORBEELD IN DE PRAKTIJK:

- **Fout:** Ambtenaar Jansen gaat de wijk in met een map 'Klimaatadaptatie' en belt aan bij bewoners om te vragen of ze hun tuin willen vergroenen.
- **Goed:** Ambtenaar Jansen gaat naar de koffieochtend in het buurthuis. Hij hoort dat mensen klagen over hittestress op het schoolplein. Hij zegt: *"Als jullie een groepje ouders hebben die willen helpen graven, zorg ik volgende week voor de planten en dat de gemeente de tegels afvoert. Zullen we dat doen?"*

Dit is een gespreksleidraad voor de ambtenaar die zijn 'systeem-jas' aan de kapstok hangt en als mens naar binnen stapt. Het doel is niet informeren, maar relateren.

### Gespreksscript: "Op de koffie zonder agenda"

Locatie: Een buurthuis, koffieochtend of sportkantine.

Houding: Nieuwsgierig, bescheiden, ontspannen. Geen opschrijfboekje op tafel.

#### Fase 1: De Binnenkomst (De drempel verlagen)

*Loop niet direct naar de leiding toe. Zoek een plekje tussen de mensen.*

Ambtenaar: "Hoi, is deze stoel nog vrij? Mag ik erbij komen zitten?"

(Even landen, kopje koffie aannemen)

Ambtenaar: "Ik ben [Naam], ik werk bij de gemeente. Nee, schrik niet, ik heb geen plannen of mappen bij me. Ik dacht: ik zit de hele dag op kantoor te bedenken wat goed is voor deze wijk, maar volgens mij weten jullie dat veel beter. Dus ik kom gewoon eens luisteren."

#### Fase 2: Waarderen wat er is (Het ijs breken)

*Kijk om je heen en benoem iets positiefs wat je ziet. Mensen zijn trots op hun plek.*

Ambtenaar: "Wat is het druk hier zeg/wat een goede sfeer. Komen jullie hier elke week?"

Wat bindt jullie eigenlijk, is dat de koffie of regelen jullie hier stiekem de hele buurt?"

(Laat ze vertellen over hun activiteiten. Knik, lach en luister.)

Ambtenaar: "Goh, dat wist ik helemaal niet. Knap dat jullie dat zelf voor elkaar krijgen zonder ons."

#### Fase 3: De Hulpvraag (Van compliment naar behoefte)

*Nu komt het kantelpunt. Je zoekt naar de barrière waar de overheid kan helpen.*

Ambtenaar: "Als ik zo hoor wat jullie allemaal doen, loopt dat gesmeerd. Maar wees eens eerlijk: waar krijgen jullie nou buikpijn van als je hier iets wilt organiseren? Waar lopen jullie tegenaan?"

(Wacht op het antwoord. Dit kan variëren van "te weinig vrijwilligers" tot "die vergunning voor de straatbarbecue duurde vorig jaar 3 maanden".)

#### Fase 4: Het Aanbod (Aanvullen waar de overheid goed in is)

*Hier maak je het verschil. Je neemt het niet over, je haalt de steen uit de schoen.*

Ambtenaar: "Dus als ik het goed begrijp: jullie hebben de mensen en het idee voor die barbecue, maar die vergunning is een drama?"

Bewoner: "Ja, precies."

Ambtenaar: "Zullen we dan het volgende afspreken: Jullie regelen het vlees en de uitnodigingen. Dan zorg ik dat die vergunning er komt, of ik kijk of we er een melding van kunnen maken zodat het papierwerk wegvalt. Ik geef je nu mijn 06-nummer. App me even de datum, dan ga ik ermee aan de slag."

### Fase 5: De Afronding (Vertrouwen bevestigen)

*Beloof geen gouden bergen, maar kom je kleine afspraak na.*

Ambtenaar: “Leuk om jullie even te spreken. Ik ga hier niet de hele ochtend jullie koffie opdrinken, maar ik ga hiermee aan de slag. Volgende week laat ik even weten of het gelukt is. Tot ziens!”

## DE "VERBODEN WOORDEN" BINGO

Om te zorgen dat de ambtenaar in zijn rol blijft, vermijdt hij deze woorden ten koste van alles:

| Zeg NIET (Systeemtaal)                       | Zeg WEL (Mensentaal)                     |
|----------------------------------------------|------------------------------------------|
| “Ik kom even participeren.”                  | “Ik kom even meedenken / luisteren.”     |
| “Integraal beleidskader.”                    | “Het plan / het idee.”                   |
| “Draagvlak creëren.”                         | “Kijken of mensen er zin in hebben.”     |
| “Ik neem het mee terug naar de organisatie.” | “Ik ga dit voor je regelen / uitzoeken.” |
| “Participatietraject.”                       | “Samenwerken.”                           |
| “De burger / De bewoner.”                    | “Jullie / De mensen hier.”               |

Hier zijn de concepten voor de opvolging. Dit is het **Moment van de Waarheid**. Als je dit bericht snel (binnen 24-48 uur) stuurt en de belofte waarmaakt, verandert de ambtenaar van 'een systeem' in 'een bondgenoot'. Kies het medium dat past bij hoe je het contact hebt gelegd. WhatsApp heeft bij deze aanpak de sterke voorkeur omdat het de drempel letterlijk verlaagt.

## WHATSAPP BERICHT:

*Direct, persoonlijk en haalt de 'sfeer' van het gemeentehuis weg.*

**Onderwerp:** Opvolging gesprek buurthuis/sportclub

"Hoi [NAAM],

Leuk je net even te spreken in [LOCATIE, bijv. het buurthuis]. Ik heb meteen even gekeken naar [HET PROBLEEM, bijv. die lastige vergunning voor de buurt-BBQ].

Goed nieuws: ik heb intern even overlegd en we kunnen het simpeler maken. Jullie hoeven geen ingewikkelde aanvraag te doen. Ik heb het bij dezen als melding in het systeem gezet. Het is dus geregeld!

Jullie zorgen voor het vlees en de gezelligheid, dan hebben wij de papierwinkel nu afgevinkt. Veel plezier alvast.

Sla dit nummer gerust op. Mocht je nog eens ergens tegenaan lopen in de wijk, app me gewoon even.

Groet,

[NAAM AMBTENAAR]"

## DRIE GOUDEN REGELS VOOR DIT BERICHT:

1. **Snelheid is cruciaal:** Stuur dit niet na een week, maar dezelfde dag of de dag erna. Dit toont daadkracht.
2. **Geen 'mitsen en maren':** Val de bewoner niet lastig met interne procedures ("Ik heb afdeling X gevraagd die nu formulier Y naar Z stuurt"). Meld alleen het resultaat: "Het is geregeld" of "Ze komen dinsdag".
3. **De open deur:** Eindig altijd met de uitnodiging voor toekomstig contact. Hiermee plant je het zaadje voor Fase 4 (waarin jij hen later om hulp mag vragen bij grote thema's).

### **Tijdslijn-model om de relatie te verdiepen.**

Het doel is om de overgang te maken van **repareren** (dienstbaar zijn) naar **samenwerken** (wederkerigheid).

Dit is geen rigide planning, maar een groeimodel gebaseerd op de 'temperatuur' van de relatie.

## **TIJDLIJN: VAN 'TEGELWIPPEN' NAAR 'BELEID MAKEN'**

### **Fase 1: Investeren en Bewijzen (Maand 1 – 3)**

*Het doel: Laten zien dat de overheid luistert en levert.*

- **Jouw Actie:** Je bent regelmatig aanwezig op hun plekken. Je lost kleine irritaties op (die losse stoeptegels, dat snoeiwerk, die vergunning). Je belooft weinig, maar doet wat je zegt.
- **De Dynamiek:** Jij geeft, zij ontvangen. Je bouwt krediet op.
- **Hét signaal om door te gaan:** Bewoners stappen op je af met een glimlach in plaats van een klacht. Ze hebben je nummer opgeslagen.

### **Fase 2: Faciliteren van Initiatief (Maand 4 – 6)**

*Het doel: De energie van de wijk versterken.*

- **Jouw Actie:** Je gaat van 'problemen oplossen' naar 'dromen ondersteunen'.
- **Bewoner:** "We willen eigenlijk wel een moestuin."
- **Jij:** "Tof! Ik zoek uit welke grond van de gemeente is en regel de grond. Wie van jullie gaat het beheren?"
- **De Dynamiek:** Samenwerking op kleine schaal. Jij faciliteert de randvoorwaarden (systeem), zij doen de uitvoering (leefwereld).
- **Hét signaal om door te gaan:** Ze nodigen jou uit voor dingen die niet zakelijk zijn (bijv. het zomerfeest). Je wordt gezien als 'die goede ambtenaar', niet als 'de gemeente'.

### **Fase 3: De Kanteling / De 'Grote Vraag' (Vanaf maand 6)**

*Het doel: Het opgebouwde sociaal kapitaal inzetten voor complexe opgaven (armoede, energie, jeugd).*

- **Jouw Actie:** Je durft je kwetsbaar op te stellen en hulp te vragen bij een probleem waar de overheid vastloopt. Je organiseert geen inspraakavond, maar een werksessie aan de keukentafel of in het buurthuis.
- **Het Script voor 'De Vraag':** "Jongens, we kennen elkaar nu een tijdje. Ik heb jullie geholpen met de speeltuin en de straat. Nu zit ik met een probleem en ik kom er op het gemeentehuis niet uit. We zien dat er in deze wijk veel stille armoede is. Wij sturen brieven, maar niemand reageert. Jullie kennen de mensen achter de voordeur. Hoe zouden jullie dit aanpakken? Als wij de budgetten hebben, hoe krijgen we die dan bij de mensen die het nodig hebben, zonder dat het vernederend is?"
- **De Dynamiek:** Wederkerigheid. Jij erkent hun expertise (ervaringsdeskundigheid) als gelijkwaardig aan jouw expertise (beleid).

### **Fase 4: Het Nieuwe Normaal (Structureel partnerschap)**

*Het doel: Een zelf-corrigerend systeem.*

- **Jouw Actie:** Je bent een vaste 'hulpvrij' op de achtergrond. Je hoeft niet meer wekelijks te komen, maar de lijntjes zijn kort. Bij nieuw beleid bel je eerst je sleutelfiguren: "Hé, er komt iets aan over aardgasvrij, wat is het sentiment in de straat? Hoe landen we dit zacht?"
- **De Dynamiek:** Co-creatie. Beleid wordt niet meer 'uitgerold', maar landt in een vruchtbare bodem omdat de sleutelfiguren in de wijk het mee hebben gevormd.

## SAMENVATTEND OVERZICHT VAN DE ROLVERDELING

| Fase         | Rol Ambtenaar             | Rol Gemeenschap       | Type Gesprek                               |
|--------------|---------------------------|-----------------------|--------------------------------------------|
| 1. Start     | Klusjesman & Luisteraar   | Klager & Observator   | “Dit is stuk, kun je het maken?”           |
| 2. Midden    | Facilitator & Wegbereider | Initiatiefnemer       | “Wij willen dit, kan dat?”                 |
| 3. Kanteling | Vragende partij & Partner | Adviseur & Uitvoerder | “Wij (overheid) weten het niet, help ons.” |

### CRUCIALE WAARSCHUWING: 'TRUST ARRIVES ON FOOT AND LEAVES ON HORSEBACK'

Als je in Fase 3 hulp vraagt aan de wijk (bijv. over armoede) en ze komen met een onorthodox plan (bijv: “Geef ons contant geld om boodschappen te doen voor de buurvrouw”), en jij zegt vervolgens: “Ja, maar dat mag niet van de regels”... **dan ben je terug bij af.**

- In Fase 3 moet je bereid zijn om interne regels te buigen om hun oplossingen mogelijk te maken. Anders was je vraag om hulp nep.

Hier is een concreet praktijkvoorbeeld waarin Systeemwereld en Leefwereld in elkaar klikken op een manier die ‘normaal’ niet kan, maar die wel werkt.  
We zoomen in op **Fase 3 (De Kanteling)** rondom het thema Armoede.



## VOORBEELD CASUS: DE "BOODSCHAPPEN-BRIGADE"

Het Probleem (Systeemwereld):

De gemeente heeft een budget voor 'Bijzondere Bijstand' en energietoeslagen. Ze weten uit data dat er in Wijk X 200 gezinnen recht op hebben. Er zijn brieven gestuurd, maar slechts 15 gezinnen hebben zich gemeld. De rest wantrouwt de overheid (angst voor terugvorderingen) of begrijpt de formulieren niet.

**De Situatie:**

Ambtenaar Mark komt al een half jaar in het buurthuis 'De Huiskamer'. Hij heeft daar eerder al gezorgd voor nieuwe verlichting en een lekkend dak. Hij drinkt koffie met Fatima en Gerda, de twee drijvende krachten die iedereen in de wijk kennen.

### 1. De Vraag (De ambtenaar stelt zich kwetsbaar op)

Mark zit aan tafel met Fatima en Gerda.

- **Mark:** "Dames, ik baal. We hebben geld klaarliggen voor mensen die hun energierekening niet kunnen betalen. Maar niemand reageert op onze brieven. Weten jullie hoe dat komt?"
- **Fatima:** "Mark, die brieven van jullie... mensen krijgen buikpijn van het gemeentelogo. Ze denken: 'als ik dit invul, pakken ze me straks mijn uitkering af'. En bovendien: ze moeten bankafschriften van 3 maanden inleveren. Die schaamte is te groot."
- **Mark:** "Duidelijk. Wij komen dus niet achter die voordeur. Jullie komen daar wel. Hoe zouden jullie dit geld bij die mensen krijgen?"

### 2. Het 'Onorthodoxe' Plan (De Leefwereld spreekt)

- **Gerda:** "Geef ons geen formulieren, maar geef ons middelen. Wij weten precies wie er deze week geen warm eten heeft. Als wij met een boodschappenkaart of een energiemeter aankomen, doen ze de deur wel open. Want ze vertrouwen óns."
- **Het Voorstel:** De dames vragen om een stapel cadeaukaarten voor de supermarkt (of waardebonnen voor energiebesparende spullen) ter waarde van 50 euro per stuk, die zij naar eigen inzicht mogen uitdelen.

### 3. De Clash & De Oplossing (Systeem ontmoet Leefwereld)

- **De Systeem-reflex:** "Dat kan niet! We moeten verantwoording afleggen. We kunnen geen publiek geld weggeven zonder beschikking en inkomens-toets. Wat als ze het aan hun neefje geven?"
- **De Nieuwe Aanpak** (Participatie anders georganiseerd): Mark gaat terug naar het gemeentehuis. Hij vecht niet voor de regels, maar voor het resultaat.
- **De constructie:** De gemeente verstrekt een subsidie aan de Stichting van het buurthuis (of een lokale vertrouwde partner).
- **De voorwaarde:** Geen inkomensbewijzen van bewoners nodig. De 'toets' is het oordeel van Fatima en Gerda.
- **De verantwoording:** Achteraf leveren Fatima en Gerda een simpele lijst in met: "20 bonnen uitgedeeld aan gezinnen in straat A, B en C". Geen namen, wel aantallen. De gemeente accepteert het risico op 'fouten' (misschien krijgt één iemand onterecht 50 euro) als prijs voor het bereiken van de 190 gezinnen die anders in de kou zitten.

#### 4. Het Resultaat

Fatima en Gerda gaan op pad.

- Ze bellen aan: “Hoi buurvrouw, ik heb iets voor je gekregen via het buurthuis, om te helpen met de boodschappen.”
- De deur gaat open. Het ijs is gebroken.
- **De bijvangst:** Tijdens dat gesprek aan de deur zegt Gerda: “En joh, die Mark van de gemeente is best een geschikte vent. Als je echt in de schulden zit, zal ik hem eens vragen of hij een keer rustig met je meekijkt? Zonder verplichtingen?”

### WAAROM WERKT DIT?

1. **Vertrouwen is de drager:** De overheid lift mee op het vertrouwen dat de sleutelfiguren al hebben.
2. **Systeem in dienst van de mens:** De regels (rechtmatigheid) worden zo ingericht dat ze de uitvoering niet blokkeren. De overheid levert ‘rugdekking’ voor de informele zorg.
3. **Wederkerigheid:** De gemeente lost haar bereik-probleem op, de wijkbewoners krijgen hulp zonder vernedering.

## CASUS ZUTPHEN: DE BESTAANDE “HANDREIKING PARTICIPATIE”:

Dit is een prachtige en uitdagende oefening. Je vraagt om een ambtelijke, procesgestuurde tekst (de **systeemwereld**) te herschrijven vanuit de filosofie van “De Kanteling” (de **leefwereld**).

De huidige tekst begint bij de regels en de gemeente: “De gemeente verwacht...”, “Vergunning...”, “Wat wij nagaan...”.

De nieuwe tekst moet beginnen bij de initiatiefnemer en de omgeving: “Jouw idee...”, “De buurt...”, “Samenleven”.

Hieronder vind je een voorstel voor de herschrijving. Ik heb de toon veranderd van **controlerend/informatief** naar **faciliterend/verbindend**, gebaseerd op de principes uit de afbeelding (van ‘inviteren’ naar ‘opzoeken’ en van ‘wantrouwen’ naar ‘vertrouwen/wat heb je nodig’).

## ANALYSE VAN DE VERANDERING

Voordat ik de nieuwe tekst geef, kort de verschuivingen die ik heb toegepast op basis van jouw afbeelding:

1. **Van ‘Vergunning’ naar ‘Droom’:** De tekst start niet met de procedure, maar met de energie van het initiatief.
2. **Van ‘Inviteren’ naar ‘Opzoeken’ (De Safari):** In plaats van “Laat mensen inspreken op uw plan”, moedigen we de initiatiefnemer aan om eerst met een leeg vel naar de burens te gaan (de ‘Lege Agenda’ regel uit de afbeelding).
3. **Van ‘Vinkje halen’ naar ‘Relatie bouwen’:** Participatie wordt niet gepresenteerd als een moetje voor de gemeente, maar als een manier om fijn samen te leven (vertrouwen).

## HET HERSCHREVEN CONCEPT (DE ‘LEEFWERELD’ VERSIE)

### EEN IDEE VOOR UW BUURT OF HUIS? MAAK ER SAMEN IETS MOOIS VAN!

U heeft een idee. Misschien wilt u uw huis verbouwen, een festival organiseren of samen met de buurt een geveltuin aanleggen. Een initiatief, groot of klein, begint bij u. Maar u woont niet op een eiland; uw plan landt in een omgeving waar mensen leven, werken en spelen.

Bij de gemeente Zutphen geloven we niet in plannen die van bovenaf worden ‘gedropt’, maar in plannen die groeien vanuit de buurt. Hoe pakt u dat aan?

#### Stap 1: Ga op ‘Safari’ in uw eigen buurt

Nog voordat u een architect belt of een vergunning aanvraagt: ga naar buiten.

De traditionele weg is: “Ik heb een plan, wat vindt u ervan?”. De nieuwe weg is: “Ik heb een droom, hoe kijken jullie hiernaar?”. Kijk eens goed om u heen. Wie gaan er iets merken van uw idee?

- Gaat u bouwen? Dan zijn dat uw directe burens (denk aan schaduw of geluid).
- Wilt u een buurtfeest? Dan is dat de hele straat.

De ‘Lege Agenda’ regel

Stap op uw burens af zonder dichtgetimmerd plan onder uw arm. Ga het gesprek aan met een open vraag: “Ik speel met de gedachte om [X] te doen. Hoe zou dat voor jou zijn? Waar zou ik rekening mee moeten houden?”

## **Stap 2: Bouw aan vertrouwen (Wat heb je nodig?)**

Participatie is geen vinkje op een formulier. Het is investeren in een goede relatie met uw omgeving.

- **Luister echt:** Soms zitten burens niet te wachten op een dakkapel, maar maken ze zich eigenlijk zorgen over hun privacy of het uitzicht. Als u dat weet voordat u gaat tekenen, kunt u het ontwerp daarop aanpassen.
- **Los kleine ergernissen op:** Soms helpt het om eerst goodwill te tonen. Staat er een heg in de weg of ligt er een tegel los die u toch al wilde aanpakken? Doe dat eerst. Dat bouwt vertrouwen ('Quick-fix').
- **Wees eerlijk:** U hoeft het niet met iedereen eens te worden, maar iedereen wil zich welgehoord voelen.

## **Stap 3: Wat doen wij voor u? (Rol overheid)**

De gemeente is er niet alleen om te toetsen of u aan de regels voldoet. Wij zijn er om uw initiatief mogelijk te maken binnen de omgeving.

- **Wij denken mee:** Heeft u een goed idee, maar weet u niet hoe u de burens moet betrekken? Wij hebben een handige checklist en tips.
- **Wij faciliteren:** Gaat het om een initiatief voor de leefbaarheid van de straat? Misschien is er budget of ondersteuning beschikbaar.

### *En de vergunning?*

Natuurlijk zijn er regels en wetten. Voor sommige plannen (zoals kappen of bouwen) is een vergunning nodig. Als u uw aanvraag indient, kijken wij niet alleen naar de technische regels, maar vooral ook naar het proces.

Wij vragen u dan: "Heeft u uw burens opgezocht? Wat was hun reactie en heeft u daar iets mee kunnen doen?"

Een goed gesprek met de buurt is geen garantie op een vergunning, maar het maakt uw plan wél beter en de kans op bezwaren achteraf veel kleiner. Uiteindelijk wilt u niet alleen een vergunning, maar ook na de verbouwing nog prettig samenleven met uw burens.

### *Aan de slag?*

Gebruik onze checklist (niet als verplicht huiswerk, maar als inspiratie) om uw burens op te zoeken. Wij zijn benieuwd naar uw plannen!

## TOELICHTING OP DE AANPASSINGEN

Om de 'Kanteling' concreet te maken, heb ik de volgende termen en structuren aangepast:

| Oude tekst<br>(Systeemwereld)                     | Nieuwe Tekst<br>(Leefwereld)         | Reden vanuit 'De<br>Kanteling'                 |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------|
| "De gemeente verwacht van u..."                   | "U heeft een droom..."               | Vertrekpunt is de inwoner, niet de overheid    |
| "Participatie" (als abstract begrip)              | "Ga op Safari / Het gesprek aangaan" | Maakt het menselijk en actiegericht            |
| "Wij hebben een plan, kom inspreken" (implicitet) | "Ga met een leeg vel / lege agenda"  | De filosofie van 'Opzoeken' i.p.v. 'Inviteren' |
| "Mensen laten meebeslissen" (technisch)           | "Wat heb je nodig?" / "Luister echt" | Focus op de menselijke behoefte en vertrouwen  |
| "Bewijs van goede wil"                            | "Goodwill / Quick-fix"               | Eerst geven, dan nemen (vertrouwen bouwen)     |

<https://zutphen.nl/wijk-en-dorp/uw-idee-voor-de-buurt/van-idee-tot-plan/handreiking-participatie>

Hier is een herziening van de checklist. In de geest van "De Kanteling" stappen we af van een statische afvinklijst ("Heeft u een brief gestuurd? [ ] Ja [ ] Nee").

In plaats daarvan maken we er een Gespreksstarter van. Het doel is niet om aan de gemeente te bewijzen dat u uw huiswerk heeft gedaan, maar om u te helpen uw omgeving écht te begrijpen.

## DE GESPREKSSTARTER: VAN VINKJE NAAR VERBINDING

Gebruik deze handreiking niet als een verplicht examen, maar als inspiratie om uw burens en omgeving op te zoeken.

### STAP 1. DE 'SAFARI' (VOORBEREIDING)

*Voordat u iets op papier zet of een aannemer belt: kijk door de bril van de ander.*

- **Wie is uw buurman echt?** Kijk verder dan alleen de eigenaar van het perceel naast u. Zijn er huurders? Spelende kinderen? Wandelaars die dagelijks langs uw plek komen?
- **Wat speelt er in de straat?** Zijn er al irritaties (parkeerdruk, hangjongeren, wateroverlast)? Als u dit weet, voorkomt u dat uw plan de bekende druppel wordt.
- **De "Olievlek":** Wie merkt er direct iets van uw plan (geluid, zicht)? En wie zit in de ring daaromheen? Bij twijfel: betrek ze erbij.

## STAP 2. HET CONTACT (DE 'LEGE AGENDA')

*Stap af van de formele brief of de inspraakavond in een zaaltje. Zoek mensen op waar ze zijn.*

- **Het informele moment:** Spreek uw burens aan over de schutting, bij de supermarkt of tijdens het uitlaten van de hond.
- **De open vraag:** Begin niet met “Ik ga dit bouwen”, maar met “Ik heb de wens om iets te veranderen, mag ik eens polsen hoe u daar tegenaan kijkt?”
- **Locatie:** Nodig mensen uit aan uw keukentafel of ga naar hen toe. Dat praat makkelijker dan in een vergaderzaal.

## STAP 3. VERTROUWEN BOUWEN (DE INHOUD)

*Hier maakt u het verschil tussen ‘weerstand’ en ‘begrip’.*

- **De ‘Quick-Fix’:** Is er iets kleins dat u voor de burens kunt doen terwijl u toch bezig bent?
  - **Voorbeeld:** “Ik ga mijn oprit vernieuwen, zal ik die scheve tegels bij u ook meteen rechtleggen?”
  - **Voorbeeld:** “Als we die uitbouw plaatsen, zullen we dan meteen die lelijke schutting aan uw kant vervangen door iets groens?”
- **Wat is de zorg achter de klacht?** Als een buurman zegt: “Ik wil geen opbouw”, bedoelt hij misschien: “Ik ben bang dat ik mijn zonlicht kwijtraak” of “Ik ben bang voor de rommel tijdens de bouw”. Vraag door: Waar maakt u zich het meeste zorgen over?
- **Wees eerlijk over de overlast:** Gaat het stoffen? Gaat het lawaai maken? Zeg het eerlijk. Burens kunnen veel hebben als ze weten wanneer het gebeurt en dat u rekening met hen houdt.

## STAP 4. DE OOGST (HET RESULTAAT)

*U hoeft niet iedereen 100% tevreden te stellen, maar u moet wel iedereen serieus nemen.*

- **Wat heeft u aangepast?** Heeft u het ontwerp iets veranderd na de gesprekken? Laat dit zien aan de burens. Dat is het grootste bewijs dat u geluisterd heeft.
- **Waarom niet?** Kunt u iets niet aanpassen (bijvoorbeeld door kosten of regels)? Leg dit dan rustig uit. “Ik snap uw punt, maar ik kan het niet veranderen omdat...” is beter dan niets zeggen.
- **De Terugkoppeling:** Laat de buurt weten wat de definitieve versie is geworden voordat u deze indient bij de gemeente. Geen verrassingen achteraf.

## HOE DIT VERSCHILT VAN DE OUDE CHECKLIST?

1. **Actief in plaats van passief:** Het vraagt om doen (safari, quick-fix) in plaats van administreren.
2. **Focus op relatie:** De ‘Quick-Fix’ (uit uw bronmateriaal) is cruciaal. Het toont goede wil.
3. **Ruimte voor emotie:** Er wordt erkend dat weerstand vaak gaat over angst of ongemak, niet alleen over regels.



Hier is een concreet voorbeeldscenario waarin het verschil tussen de ‘Systeemwereld’ (de oude manier) en de ‘Leefwereld’ (de nieuwe manier van De Kanteling) duidelijk wordt.

Dit scenario kunt u gebruiken in de handreiking of als kadertekst (“box”) op de website om de theorie tot leven te wekken.

## HET SCENARIO: DE NIEUWE GARAGE VAN JAN

### X Scenario A: De Systeemwereld (De oude weg)

*In dit scenario volgt Jan de regels, maar mist hij de menselijke connectie.*

1. **De voorbereiding (Achter het bureau):** Jan zoekt op de gemeentewebsite precies op hoe hoog hij mag bouwen. Het mag 3 meter zijn. Hij tekent een garage van precies 3 meter hoog om maximale ruimte te hebben. “Het mag, dus ik doe het.”
2. **De ‘participatie’ (Inviteren):** Jan maakt een tekening en doet een briefje bij de burens in de bus: “Beste burens, hierbij mijn plan voor een garage. Ik dien dit volgende week in bij de gemeente. Als u vragen heeft, kunt u dinsdagavond even aanbellen.”
3. **De reactie:** Mevrouw Jansen schrikt. Ze is bang dat haar zonneterras in de schaduw komt te liggen. De familie De Vries is bang voor geluidsoverlast van het sleutelen. Ze voelen zich overvallen.
4. **Het resultaat:** Mevrouw Jansen voelt zich niet gehoord en dient een formeel bezwaar in bij de gemeente (“zienswijze”). De familie De Vries gaat juridisch uitzoeken of er bomen staan die niet gekapt mogen worden.
5. **De uitkomst:** De vergunning loopt vertraging op. De sfeer in de straat is verpest. Jan krijgt uiteindelijk zijn vergunning (want het past binnen de regels), maar de burens groeten hem niet meer.

### V Scenario B: De Leefwereld (De Kanteling)

*In dit scenario past Jan de principes van ‘Opzoeken’ en ‘Vertrouwen’ toe.*

1. **De ‘Safari’ (Kijken en voelen):** Voordat Jan iets tekent, loopt hij zijn tuin in. Hij kijkt naar de tuin van mevrouw Jansen. Hij ziet dat zij daar elke middag leest in de zon. Hij realiseert zich: als ik hier 3 meter hoog bouw, zit zij in de schaduw.
2. **De ‘Lege Agenda’ (Het gesprek):** Jan belt aan bij mevrouw Jansen en de familie De Vries. Hij heeft geen tekening bij zich.
  - Jan: “Ik loop met het idee om een sleutelruimte te maken achterin. Maar ik wil eerst weten: waar zouden jullie last van kunnen hebben?”
  - Mevrouw Jansen: “Oh jee, mijn zonlicht. Dat is mijn favoriete plekje.”
  - De Vries: “Wij zijn bang voor de herrie van motoren.”
3. **Samen ontwerpen:** Jan gaat terug naar de tekentafel. Hij verlaagt de garage aan de kant van mevrouw Jansen (schuin dak) zodat zij zon houdt. Hij belooft De Vries om de garage extra te isoleren.
4. **De ‘Quick-Fix’ (Vertrouwen bouwen):** Tijdens het gesprek zag Jan dat de schutting met De Vries verrot is.
  - Jan: “Als ik toch ga bouwen, zal ik die rotte schutting meteen gratis vervangen door een mooi nieuw exemplaar? Dan hebben we daar beiden plezier van.” Dit is zijn ‘bewijs van goede wil’.
5. **Het resultaat:** Jan gaat terug met de schets. Mevrouw Jansen is opgelucht (“Wat fijn dat je aan mijn zon dacht!”). De Vries is blij met de nieuwe schutting en de isolatie.
6. **De uitkomst:** Jan dient het plan in met de steun van de burens. De gemeente ziet dat de omgeving akkoord is en verleent de vergunning snel. De burens komen kijken bij de eerste steenlegging.

## SAMENVATTING VAN DE VERSCHILLEN

| Onderdeel            | Systeemwereld (Oud)                       | Leefwereld (Nieuw)                                  |
|----------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Houding              | “Ik heb er recht op, dit zijn de regels.” | “Ik wil iets moois maken, wat hebben jullie nodig?” |
| Contactmoment        | Achteraf (als het plan af is)             | Vooraf (als er nog niks op papier staat)            |
| Communicatie         | Schriftelijk / Formeel (“Kennisgeving”)   | Persoonlijk / Opzoeken (“Keukentafelgesprek”)       |
| Omgang met weerstand | Juridisch bestrijden                      | Oplossen door aanpassing of ‘Quick-Fix’             |
| Rol gemeente         | Toetser van regels                        | Partner in het proces                               |

**Frans Mander** (Raadslid PvdA Zutphen)

**Floor Ziegler** (Wereld van Gemeenschappen/Centrum en Huizen van Actief Burgerschap)

**Heb je vragen aan Frans over deze uitwerking van het Manifest in Zutphen?** Mail dan naar: [fransmanders59@gmail.com](mailto:fransmanders59@gmail.com)

**Heb je vragen over en/of wil je je aanmelden voor de Leergang: ‘van Participatie naar Gemeenschapskracht’?** Mail dan naar: [floor@floorziegler.nl](mailto:floor@floorziegler.nl)

# Legenda toegepaste uitzonderingsgrondslagen

In dit document zijn gegevens geanonimiseerd op grond van:

| Wet               | Artikel              | Omschrijving                                    | Pagina's |
|-------------------|----------------------|-------------------------------------------------|----------|
| Wet open overheid | Art. 5.1 lid 2 sub e | De eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer | 1        |