

Evaluatie FlevoTop

Door: Dr. K. Jacobs & M. Smeets

In opdracht van: Provincie Flevoland

Ten geleide:

In dit rapport wordt de FlevoTop geëvalueerd. Dit doen wij aan de hand van vier onderwerpen (deelvragen). Ten eerste wordt er gekeken naar het oorspronkelijke doel en de opzet van de FlevoTop. Vervolgens bestuderen we de verwachtingen vooraf bij Statenleden en burgers, en de vraag of de dag aan deze verwachtingen voldaan heeft. Daarna worden ervaringen op de dag zelf en de gekozen vorm ervan geëvalueerd. Als laatste zetten we de kosten van de FlevoTop, naast deze van vergelijkbare initiatieven, uiteen.

Introductie

In dit rapport evalueren we de FlevoTop die werd gehouden op 7 oktober 2017. Het doel van deze evaluatie is: *het creëren van inzicht in de vraag hoe Statenleden en Flevolandse top hebben ervaren*. Dit doel bereiken we door een antwoord te geven op de volgende vier deelvragen:

Deelvraag 1. Wat was oorspronkelijk doel en opzet van de FlevoTop?

Deelvraag 2. Wat waren de verwachtingen vooraf bij (1) Statenleden en (2) burgers, en heeft de dag daar aan voldaan?

Deelvraag 3. Hoe heeft men de dag zelf en de gekozen vorm ervaren?

Deelvraag 4. Wat zijn de kosten geweest?

Deelvraag 1 en 4 worden beantwoord op basis van officiële documenten, deelvraag 2 en 3 op basis van surveys en interviews.

Wat betreft de **deelnemende burgers**, maken we gebruik van de surveys die de Radboud Universiteit aan het begin en aan het einde van de dag hield. In totaal vulden 69 aanwezigen minstens één van de twee surveys in (44 personen vulden beide surveys in). Daarnaast is er een extra online survey gehouden één jaar na dato om te onderzoeken hoe de deelnemers na één jaar op de FlevoTop terugkijken. Deze online survey werd naar 68 personen verstuurd, waarvan er 42 personen de survey ook daadwerkelijk hebben ingevuld. Dit is een fors hogere respons (55,9%) dan men gewoonlijk krijgt bij online surveys waar 20-30% eerder de regel is.

Wat betreft de aanwezige **Statenleden** werd er (1) een interview gehouden met twee organiserende Statenleden, Leonie Vestering en Tiko Smetsers,¹ en (2) werden de overige Statenleden online bevraagd eind oktober-begin november 2018. De online survey werd naar de overige Statenleden gestuurd om een beeld te krijgen van hoe men de FlevoTop heeft ervaren. Omdat dit enkel zinvol is voor aanwezigen, vroegen we als eerste filtervraag of men op de FlevoTop was. Vijftien Statenleden hebben de survey ingevuld (respons van 40,5%), waarvan er acht Statenleden op de FlevoTop waren. De analyse van de ervaring van de Statenleden is dus gebaseerd op het interview met de statenleden Vestering en Smetsers en de antwoorden van deze acht Statenleden.

¹ Het derde initiërende Statenlid, Chris Schotman, was verhinderd op de dag van het interview.

Deelvraag 1. Doel en opzet FlevoTop

Doelstelling

Sinds 2015 werkt de provincie Flevoland intensief aan het opstellen van een Omgevingsvisie.

De provincie doet dit in drie fasen:

- Fase 1: Atelier Flevo-perspectieven;
- Fase 2: Omgevingsvisie FlevolandStraks;
- Fase 3: Uitvoering maatschappelijke opgaven.

Na vaststelling van de Omgevingsvisie gaat de provincie in fase 3 over tot de realisatie van de ambities en uitvoering. Op 7 juni 2017 is het initiatiefvoorstel aangenomen om de FlevoTop te organiseren. Hiermee gaven Provinciale Staten invulling aan het streven naar bestuurlijke vernieuwing en het vergroten van de betrokkenheid van de Flevolandse samenleving bij de provincie. De eerste FlevoTop vond op 7 oktober 2017 plaats: na de officiële inspraakprocedure, maar voor de vaststelling.

De FlevoTop had de nadrukkelijke doelstelling ervaringskennis, denkkraft én creativiteit van Flevolandse in te zetten om bruikbare ideeën voor de uitvoering van de Omgevingsvisie op te halen c.q. uit te werken en de betrokkenheid van de Flevolandse inwoners bij die omgevingsvisie te versterken

Opzet

Op de FlevoTop staat de dialoog centraal. Deelnemers gaan met elkaar in gesprek over de implementatie van de zeven opgaven uit de Omgevingsvisie. De zeven opgaven uit de Omgevingsvisie FlevolandStraks bieden een bruikbare structuur voor de FlevoTop.

De FlevoTop biedt deelnemers de mogelijkheid waardevolle verbindingen te leggen, hun ervaringskennis in te brengen en inspiratie op te doen om de opgaven verder te brengen. Voor Statenleden biedt dit de mogelijkheid om op een geheel nieuwe manier met inwoners in gesprek te gaan en tot een gezamenlijk resultaat te komen. Het 'huis van de provincie' biedt logischerwijs een mooie plek om dit gesprek te houden. De opzet van de top werd in overleg met de begeleidingscommissie vormgegeven.

Aanpak

De FlevoTop is een initiatief van de volksvertegenwoordigers van de provincie, zij spreken namens de inwoners. Een belangrijke kernwaarde van een burgertop is dat deelnemers op een gelijkwaardige wijze met elkaar in gesprek kunnen gaan.

De tafelvzitters (Statenleden) werden vooraf geïnstrueerd via een training van twee dagdelen om tijdens de dag een rol als tafelvzitter te kunnen vervullen. Dit had als doel

de betrokkenheid van de Flevolandse samenleving bij de provincie te intensiveren. Dat stelt o.a. de volgende voorwaarden:

- Iedereen praat mee op vrijwillige basis;
- de totaalopzet moet voor iedereen, zonder voorkennis, begrijpelijk zijn;
- onderlinge hiërarchie moet zo min mogelijk invloed hebben op het verloop;
- deelnemers spreken altijd namens zichzelf en niet namens een organisatie;
- tafelvoorzitters moeten voor een gelijk speelveld bij deelgesprekken zorgen.

Werving deelnemers

De FlevoTop richtte zich op **het betrekken van unusual suspects**, zodat het deelnemersveld een zo goed mogelijk afspiegeling van Flevoland vormt. Een effectieve campagne kan helpen om de opkomst te verhogen. Er werd in het plan van aanpak ook aanbevolen om stevig in te zetten op gericht uitnodigen van deelnemers via bestaande én nieuwe kanalen.

Voor Statenleden lag hier een rol als ambassadeur: mensen die hun eigen netwerk mobiliseren, en actief mensen stimuleren om zich aan te melden. Door middel van een gerichte gestuurde inschrijving en gecombineerd met een open inschrijving wilde men een divers palet aan deelnemers bereiken.

Box 1. Wildcards

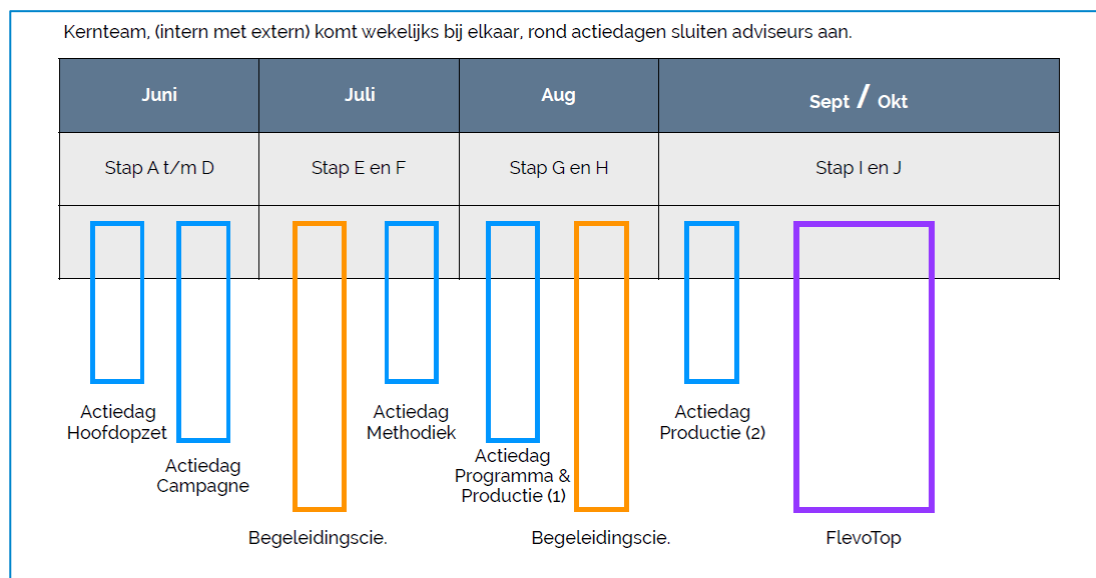
De initiërende Statenleden geven tijdens het interview aan dat alle Statenleden ‘Wildcards’ konden uitdelen om unusual suspects bij de FlevoTop te betrekken. Zij geven echter aan dat dit geen succes is geworden, onder andere door de timing. Statenlid Leonie Vestering zegt hierover:

“We hadden gehoopt op 2 tot 300 meldingen. We hadden 21 meldingen via de wildcard. Dus dat vind ik niet gelukt. Ik denk dat een belangrijke factor die meespeelde was dat het tijdens het zomerreces plaatsvond. Dus zowel de mensen die het moesten versturen als de mensen die het zouden ontvangen niet aanwezig waren mogelijk afwezig. Ik vind wel dat daar vanuit de ambtelijke organisatie alles aan is gedaan om dat in goeie banen te leiden. We kregen allemaal een pakketje thuis gestuurd met wildcards om dat niet alleen via de mail, maar ook fysiek in handen te krijgen. Ik denk wel dat het instrument qua timing slecht is uitgekomen, maar qua organisatie heel goed is aangepakt.”

Resultaat

Gedeputeerde Staten heeft bereidheid uitgesproken de resultaten mee te nemen en er is besloten het verslag door te zetten naar het college en vervolgens Provinciale Staten te rapporteren over de wijze waarop in fase 3 van de Omgevingsvisie Flevolandstraks is rekening gehouden met de resultaten van de FlevoTop. Het was aan de Provinciale Staten om zorg te dragen voor het goede democratisch proces over de wijze waarop de resultaten van de FlevoTop worden meegenomen.

Planning



Een extern adviesteam droeg bij aan de realisatie van de FlevoTop door:

- Mee te denken met de ontwikkeling van strategie en creatief concept;
- Feedback op strategie en creatief concept te geven;
- Feedback op de uitgewerkte producten te geven;
- Mee te denken met de uitvoering en het draaien van de campagne

Deelvraag 2. Verwachtingen vooraf

Dit hoofdstuk gaat in op de vragen wat de verwachtingen voorafgaand aan de FlevoTop waren bij Statenleden en burgers en of de dag aan deze verwachtingen voldaan heeft. Om deze vragen te beantwoorden gebruiken we data gebaseerd op de enquêtes afgenomen tijdens de FlevoTop, de resultaten van de online survey voor burgers en Statenleden en van het interview met de Statenleden die het initiatief namen voor de FlevoTop.

1. Burgers: inspraak, impact en sociale motivatie

Om de verwachtingen van de burgers te peilen zijn er op de dag van de FlevoTop zelf twee surveys uitgezet. De eerste werd door deelnemers ingevuld *voorafgaand* aan de FlevoTop, de tweede werd *direct na afloop* van de dag ingevuld. Het ging wat de verwachtingen betreft om open vragen om de respondenten zoveel mogelijk vrijheid te geven in hun antwoorden. Desalniettemin zijn er duidelijke patronen te zien in hun antwoorden. We bespreken ze hieronder.

Verwachtingen voor de FlevoTop zelf: inspraak en sociale motivatie

De vraag die de verwachtingen van de deelnemers peilde was de volgende: “Wat was voor u de belangrijkste reden om u in te schrijven voor de FlevoTop”. In onderstaande box worden enkele representatieve antwoorden uitgelicht.

Box 2. Wat is de belangrijkste reden om mee te doen?

Een aantal antwoorden vanuit de survey afgenomen voor aanvang van de FlevoTop:

- “Meepraten en meedenken over de toekomst van Flevoland”
- “Het hebben van inspraak als burger”
- “De kans om mee te denken”
- “Ik ben vooral benieuwd naar hoe zoiets gaat en wat men doet met de inbreng van zo’n top”
- “Ik woon hier en bemoei me er graag mee”
- “Contact tussen bestuurders en bevolking”
- “Om meningen te peilen”
- “Leuke informatieve ontmoeting”

Uit de antwoorden blijkt dat burgers met verschillende verwachtingen een burgertop ingaan, maar dat er wel patronen zichtbaar zijn. Het grootste deel van de burgers verwacht **inspraak** te hebben en mee te kunnen denken over de toekomst van de provincie; bij een andere groep burgers is een **sociale motivatie** zichtbaar: men is geïnteresseerd in de mening van anderen en naar het verloop van de dag.

Verwachtingen inzake wat er met de uitslag gebeurt:

Een andere vraag die de verwachting van de deelnemers peilde was: “Wat verwacht u dat er gebeurt met de uitslag van de FlevoTop?” In onderstaande box wordt wederom een aantal representatieve antwoorden uitgelicht uit de survey afgenomen direct na de FlevoTop.

Box 3. Wat verwacht u van de uitslag?

- “Ik hoop dat de opdrachtgevers/initiatiefnemers dit echt serieus nemen”
- “Dat de politiek eens luistert”
- “Ik verwacht dat de uitkomsten worden gebruikt als inspiratiebron bij het (verder) vormgeven van beleid”
- “Dat er iets mee gedaan wordt in de visie”
- “Concrete uitwerkingen”

De deelnemende burgers verwachtten dus dat de provincie met de uitkomsten van de FlevoTop aan de slag gaat, maar men laat wel veel ruimte in wat er precies met de resultaten gebeurt. De burgers hoopten dat uitkomsten van de FlevoTop vorm kregen in de nieuwe omgevingsvisie en bij het maken van beleid. Dit sluit vrij goed aan bij het doel van de FlevoTop en in die zin is dit doel dus ook overgekomen bij de deelnemers.

2. Statenleden: voorbij de usual suspects

Om de verwachtingen van de aanwezige Statenleden tijdens de FlevoTop te peilen is er een online survey uitgezet. Daarnaast is er een interview gehouden met twee van de drie Statenleden die het initiatief namen voor de FlevoTop, Leonie Vestering en Tiko Smetsers. Het derde initiatiefnemende Statenlid, Chris Schotman, was verhinderd.

Verwachting initiërende Statenleden: betrekken burger en zichtbaarheid

De twee geïnterviewde Statenleden, Leonie Vestering en Tiko Smetsers, hoopten middels de FlevoTop de **afstand** tussen burgers en de Provinciale Staten te **verkleinen**. Daarnaast zagen ze dit ook als een mooie gelegenheid om de abstracte onderwerpen van de Provincie naar concretere zaken te **vertalen**, waardoor burgers konden zien hoe het beleid van de Provincie hun leefomgeving beïnvloedt.

Box 4. Verwachtingen initiërende Statenleden

Dit zeiden de twee Statenleden letterlijk:

Leonie Vesterling: “Ik denk dat als ik vanuit mezelf spreek dat ik graag zie dat de inwoners van de provincie wat meer betrokken raken bij wat de provincie eigenlijk allemaal doet. Dat die kloof nu heel erg groot is en dat dit een invulling is van hoe je die democratische vernieuwing kunt toepassen in de Provinciale Staten.”

Tiko Smetsers: “De FlevoTop was daarnaast ook een poging om die vrij abstracte onderwerpen op de een of andere manier te concretiseren voor andere mensen die in de basis daar geen interesse in hebben, om te laten zien wat het eigenlijk betekent voor hun leefomgeving.”

Verwachting overige Statenleden: betrekken burger

We peilden via een online survey 1 jaar na de FlevoTop ook bij de overige Statenleden wat hun verwachtingen waren. In deze survey werd hen de vraag gesteld: “Wat was voor u het belangrijkste beoogde effect van de FlevoTop?”

In onderstaande box zijn een aantal representatieve antwoorden van de online survey op een rijtje gezet. Dit was een open vraag, wederom om de respondenten zoveel mogelijk vrijheid te geven in hun antwoorden.

Box 5. Wat was voor u belangrijkste beoogde effect?

Een aantal antwoorden vanuit de online survey afgenomen bij de aanwezige Statenleden:

- “Mening horen van inwoners die normaal niet betrokken zijn”
- “Burgers betrekken”
- “Personen, groepen en organisaties die je verder niet bij elkaar krijgt, op deze manier gelegenheid bieden om in contact te komen met de provincie”
- “Input vanuit de samenleving voor de omgevingsvisie”

Kortom, de aanwezige Statenleden zagen de FlevoTop als een manier om de burger te betrekken bij de provincie-politiek en dan vooral de burgers die nog niet hun stem lieten horen via andere kanalen. Dit is wederom in lijn met het officiële doel van de FlevoTop om ‘unusual suspects’ te bereiken.

3. Voldeed de Flevotop aan de verwachtingen?

Zojuist werd er aandacht besteed aan de vraag wat de verwachtingen waren van burgers en de Statenleden. Heeft de dag ook aan deze verwachtingen voldaan?

Werd er aan de verwachting van de burger voldaan?

In de survey afgenomen direct na de FlevoTop vroegen we via een open vraag aan de deelnemers of men tevreden was met hoe de dag verlopen was. De burgers reageerden positief. Een aantal representatieve antwoorden worden in onderstaande box uitgelicht.

Box 6. Bent u tevreden met hoe de dag verlopen is?

- Ja, leuk, inspirerend, veel plezier.
- Jazeker, zeer interessant hoe verhalen samenkomen en welke geluiden er leven.
- Zeer tevreden, ruimte voor dialoog met elkaar.
- Niet alle opdrachten waren voor mij even concreet/direct. Wel mooie opzet. Goede vormgeving eromheen.

De antwoorden op deze vraag suggereren kortom dat de deelnemers zeer tevreden waren met de dag zelf. Bij deelvraag 3 gaan we hier verder op in.

Werd er aan de verwachting van de Statenleden voldaan?

In de online survey vroegen we de Statenleden of volgens hen de FlevoTop het beoogde effect heeft bereikt. In onderstaande box wordt een aantal representatieve antwoorden uitgelicht.

Box 7. Is volgens u dat effect bereikt?

- Nee, er waren allemaal mensen met een bepaald (politiek) belang.
- Ja, maar het had nog meer kunnen zijn.
- Gedeeltelijk, er blijven natuurlijk grote groepen die op deze wijze niet bereikt worden.
- Nee, minimale opkomst en wat onduidelijke opdrachten.
- Grotendeels wel, er is veel interessante input gekomen. Als we nog iets breder 'publiek' hadden bereikt, dan hadden we wellicht nog iets meer input gekregen.

Deze antwoorden laten zien dat de FlevoTop niet bij alle Statenleden aan de verwachting heeft voldaan. Een aantal vindt dat dat de opkomst van deelnemers en de variatie tussen deelnemers te laag was. Een ander deel vindt dat er wel aan de verwachting voldaan is, omdat er veel interessante input geleverd is.

4. Samenvatting: verwachtingen deelnemers voldaan, Statenleden minder

Samengevat kunnen we dus stellen dat de deelnemende burgers als verwachting hadden dat de FlevoTop hen inspraak zou geven. Wat deze inspraak concreet als effect op het beleid zou moeten hebben, daar liet men ruimte. Daarnaast hadden burgers ook sociale verwachtingen: men wilde ook (de meningen van) andere burgers leren kennen.

De verwachtingen van de Statenleden sloten hier in belangrijke mate op aan. De Statenleden wilden de burger betrekken bij het beleid van de provincie en dat beleid concreet maken. Voor hen was echter vooral de groep burgers die normaal niet de weg vindt naar de provincie belangrijk.

Wanneer we kijken naar de vraag of er aan de verwachtingen van burgers en Statenleden is voldaan, vinden we gemengde resultaten. Direct na de FlevoTop zie je dat burgers heel enthousiast zijn en dat de dag aan de verwachtingen voldeed. Onder de Statenleden is er discussie over het voldoen aan verwachtingen. Sommige Statenleden geven aan dat er wel is voldaan, maar dat het meer had kunnen zijn. Andere Statenleden geven aan dat het beoogde effect niet bereikt is en dat er alleen bepaalde mensen (usual suspects) aanwezig waren.

Deelvraag 3. Ervaringen tijdens de dag (en erna)

De FlevoTop zelf werd door de burgers als een succes gezien. In de enquête vlak na de FlevoTop, gaven de deelnemers de FlevoTop een rapportcijfer van maar liefst 8,12 op 10. Dat cijfer is zonder meer hoog.² Ook een jaar later is dat cijfer nog steeds vrij hoog: 7,05 op 10. Bij de Statenleden ligt dat cijfer één jaar na de FlevoTop veel lager: 5,75 op 10. In dit hoofdstuk behandelen we waarom dit zo is.

1. Burgers: Tevredenheid dag zelf, maar ontoereikende communicatie achteraf

In de vragenlijst die we hielden vlak na de FlevoTop vroegen we de deelnemers of men tevreden was over het verloop van de dag. Tabel 1 toont bijvoorbeeld dat men de tafelgesprekken zeer aangenaam vond.

Tabel 1. Tevredenheid gesprekken FlevoTop

	1*	2	3	4	5*
Ik voelde me aan tafel vrij om te zeggen wat ik wilde (gemiddeld 4,73)	0%	0%	3,8%	19,2%	76,9%
Mijn tafelpartners hadden een opbouwende bijdrage (gemiddeld 4,53)	0%	2,0%	3,9%	33,3%	60,8%
Ik voelde me gehoord door mijn tafelpartners (gemiddeld 4,67)	2,0%	0%	0%	25,5%	72,5%

* 1 = helemaal oneens, 5 = helemaal eens / N=31 / bij deze vragen vulde niemand het antwoord 'weet niet' in.

We stelden daarnaast ook een open vraag in de survey op de dag zelf. Op één persoon na waren er *alleen maar positieve antwoorden op deze vraag*. Enkele antwoorden:

Box 8. Bent u tevreden met hoe de dag verlopen is?

- 100%
- Jazeker, zeer interessant hoe verhalen samenkomen en welke geluiden leven. Wel vond ik twee keer een uur aan de korte kant
- Mooie gesprekken, verdient opvolging
- Fantastisch initiatief. Honderd betrokken burgers, wat wil je nog meer? Prima georganiseerd
- Prima, ik heb in ieder geval gezaaid. Nu maar even afwachten
- Niet alle opdrachten waren voor mij even concreet/direct. Wel mooie opzet. Goede vormgeving eromheen

Kortom: de FlevoTop werd door de deelnemers ervaren als een zeer geslaagde dag.

² Meestal wordt in surveys onder deelnemers van burgertoppen niet gevraagd om de top te scoren met een rapportcijfer. In Uden werd dit [wel gedaan](#). Hier gaven de deelnemers het inhoudelijke deel van de dag een 7.6.

Interesse in wat er met resultaten gebeurd is, ontevredenheid met communicatie

In de online survey een jaar na de FlevoTop bevroegen we hoe men de *opvolging na de FlevoTop* ervoer (zie tabel 2).

Uit deze resultaten blijkt dat maar liefst 89,5% van de deelnemers (zeer) geïnteresseerd was in wat er met de resultaten van de FlevoTop is gebeurd. Maar... 42,1% van de deelnemers zegt niet te weten wat ermee gebeurd is. Tel daar de “weet niet”-categorie bij op³ en dan kom je uit op 63,2% van de deelnemers die niet weet wat er met de resultaten gebeurd is. Slechts een (zeer) kleine groep burgers weet wel wat er gebeurd is. Een meerderheid van de deelnemers is dan ook ontevreden met de hoeveelheid informatie die men kreeg over hoe men omging met de resultaten van de FlevoTop.

Tabel 2. Tevredenheid met opvolging

	1*	2	3	4	5*	Weet niet
Ik heb interesse in wat er met de resultaten is gebeurd (gemiddeld 4,57)	0%	0%	7,9%	26,3%	63,2%	2,6%
Ik weet wat er met de resultaten is gebeurd (gemiddeld 2,43)	26,3%	15,8%	21,1%	7,9%	7,9%	21,1%
Er is voldoende rekening gehouden met mijn inbreng (gemiddeld 3,57)	0%	7,9%	28,9%	23,7%	13,2%	26,3%
Ik ben tevreden met de hoeveelheid informatie die ik kreeg over hoe men omging met de resultaten (gemiddeld 2,47)	26,3%	23,7%	21,1%	7,9%	10,5%	10,5%

* 1 = helemaal oneens, 5 = helemaal eens / N=38

We stelden daarnaast ook een open vraag over dit onderwerp: “Hoe vindt u in het algemeen dat men is omgegaan met de uitkomsten van de FlevoTop?” Ook hier zien we hetzelfde beeld: weinig deelnemers weten wat er met de resultaten gedaan is, een enkeling wel.

³ Uit onderzoek blijkt namelijk dat deze ook aangeeft dat de respondent onvoldoende informatie heeft.

Box 9. Hoe vindt u in het algemeen dat men is omgegaan met de uitkomsten van de FlevoTop?

Een aantal antwoorden vanuit de online survey afgenomen 1 jaar na de FlevoTop:

- Geen idee. Ik heb er niets meer van gehoord
- Hier kan ik weinig over zeggen, daar ik hier geen info over gekregen heb
- Ik heb niet het idee dat er veel gedaan is
- Goede terugkoppeling gehad

Dat betekent echter niet dat de deelnemers hun mening over de dag zelf hebben aangepast: hier is men nog steeds zeer tevreden over (cf. tabel 3).

Tabel 3. Tevredenheid FlevoTop 1 jaar later

	Gemiddelde score
Ik heb veel geleerd	3,64
Ik heb interessante gesprekken kunnen voeren	4,36
Ik heb mijn mening kunnen delen	4,31

* 1 = helemaal oneens, 5 = helemaal eens / N=38 (1 missing)

Bovendien zou men ook zo weer deelnemen als er opnieuw een FlevoTop georganiseerd zou worden: 81,6% beantwoordt die vraag met 'ja'. De respondenten konden hun antwoord ook toelichten. Een interessante en relevante toelichting geeft praktische tips voor een volgende FlevoTop:

“Ik zou meedoen onder voorwaarden; dat er tenminste een reiskostenvergoeding wordt verstrekt, dat het resultaat duidelijk wordt gecommuniceerd incl. wat er mee wordt gedaan, en dat er anonimiteit van deelnemers wordt gegarandeerd.”

Dus: men vindt de FlevoTop nog steeds een zeer geslaagde dag, maar omdat men zo tevreden is wil men ook graag weten wat er daarna is gebeurd met de resultaten van de top. Op dat punt is men minder tevreden: de communicatie werd als gebrekkig ervaren.

Dit is meteen een belangrijke les voor toekomstige FlevoToppen: maak niet alleen een plan voor de dag zelf maar besteed ook aandacht aan de opvolging en de communicatie eromheen (communicatieplan, vrijmaken fte,...). Die communicatie en opvolging is een prioriteit.

Dit kwam ook terug in het interview met de initiërende Statenleden. Zo zegt Leonie Verstering:

“Er is een goede stap in de richting gezet, als je het maar een vervolg geeft, anders denk ik dat je een verwachting hebt geschept bij een groep mensen en als je dit niet doorzet dat je dan meer schade hebt aangericht dan dat je hebt goed gedaan.”

2. Statenleden: verdeeldheid over succes FlevoTop, ontevreden over representativiteit

Aan het begin van dit hoofdstuk werd duidelijk dat het rapportcijfer van de Statenleden beduidend lager was dan dat van de burgers. Dat heeft deels te maken met het lage aantal respondenten (8 aanwezige Statenleden vulden de enquête in) en de verdeeldheid in antwoorden: 5 Statenleden waren even positief als de burgers; 3 waren beduidend negatiever. In deze sectie onderzoeken we waarom dit het geval was.

De dag zelf: Dag oké, representativiteit niet

Om te beginnen vroegen we aan de Statenleden hoe men de dag zelf had ervaren. De twee geïnterviewde Statenleden, Leonie Vestering en Tiko Smetsers, waren tevreden. Enkel Vestering was op de dag zelf aanwezig (Smetsers was verhinderd). Zij omschrijft haar ervaring als volgt:

“Ik vond het echt waanzinnig inspirerende dag, heel positief. Zowel de ambtelijke organisatie die heel erg betrokken was, als de Statenleden die door middel van een training allemaal de ronde tafel-voorzitters waren en daardoor ook beter in staat waren om de gesprekken te leiden en beter te luisteren in plaats van te zenden, wat je natuurlijk gewend bent. Inwoners die ook echt wel vaak kwamen met een verhaal en met iets dat ze ons wilden meegeven.”

We stelden ook een open vraag in de online survey aan de andere aanwezige Statenleden waarbij ze hun rapportcijfer konden toelichten.⁴ In onderstaande box geven we alle antwoorden weer:

Box 10. Toelichting rapportcijfer

- “Voor zo een eerst experiment vond ik het een geslaagde bijeenkomst”
- “Beperkte opkomst van burgers, aanwezigen bestonden vooral uit belanghebbenden. Opdrachten werden niet goed begrepen”
- “Het ochtendprogramma vond ik energie geven en enthousiasmerend. Bovendien kwam er zeker het nodige uit. De samenvatting en plenaire terugkoppeling van alle groepen ontbrak. Dat was jammer. Het zou interessant zijn geweest om de uitkomst van de andere groepen te horen en hen te zien”
- “Gezellig dag voor ‘usual suspects’”
- “Het was bedoeld voor ‘gewone’ inwoners van Flevoland, en die waren er niet”
- “De samenstelling van de bezoekers aan de top was niet divers en laagdrempelig genoeg, het was voor een groot deel ‘oud’ publiek. Inhoudelijk gezien waren de onderwerpen goed voorbereid en de opzet bood gelegenheid tot levendige discussies. De onderdelen van de dag waren gevarieerd”
- “Het basisidee voor de FlevoTop is uitstekend. Politici en ambtenaren die met burgers om tafel gaan is toe te juichen. Wel had ik het idee dat het “the usual suspects” waren onder de burgers, maar dat ‘nadeel’ weegt onvoldoende op tegen het voordeel van een initiatief als FlevoTop”

⁴ Eén Statenlid liet deze vraag open.

Twee zaken vallen op: vijf van de Statenleden waren **erg te spreken over de dag zelf**, twee andere niet. Daarnaast wordt het hoge aantal bekende gezichten door bijna alle Stateleden aangegeven als teleurstellend dan wel problematisch. Veel Statenleden gebruiken letterlijk het woord ‘**usual suspects**’ en vonden het aantal nieuwe gezichten te laag.

Box 11. Burgertoppen en ‘usual suspects’

Dat de term ‘usual suspects’ werd gebruikt in de survey-antwoorden is logisch aangezien hij in het plan van aanpak van de FlevoTop wordt genoemd. Een burgertop is echter een suboptimaal instrument als men een representatieve steekproef van de bevolking wil verkrijgen. Je betreft wel sommige nieuwe mensen, zoals we boven al aangaven, maar er is steeds een stevige vertekening naar ouderen en hoogopgeleiden. Ter illustratie zetten we in tabel 4. de demografische kenmerken van de deelnemers aan de FlevoTop naast die van andere burgertoppen, het Wiv-referendum en de werkelijke grootte van deze groep in de Nederlandse bevolking.

Tabel 4. Vergelijking samenstelling deelnemers

	Hoogopgeleid (HBO/WO)*	Leeftijd (50-plus)* ¹
FlevoTop	71,9%	77,8%
G1000 Groningen	77%	55%
G1000 Amersfoort	77%	60%
G1000 Uden	57%	78%
G1000 Kruiskamp	85%	27%
G1000 Amsterdam	75%	78%
Wiv-referendum	33,8%	48%

* Hoogopgeleid in 2017 in Nederland: 28,6% ([CBS](#))
¹ 50+ in 2017 in Nederland: 39,2% ([CBS](#))
³ Alle G1000 cijfers komen uit [evaluatie-rapport](#) van G1000 (p.67)

Qua opleidingsniveau valt de FlevoTop niet uit de toon in vergelijking met andere burgertoppen, integendeel zelfs. Qua leeftijd zit de FlevoTop wel duidelijk aan de hoge kant. De casussen laten ook zien dat referenda een veel bredere groep mensen aanspreekt dan burgertoppen. Als je niet-usual suspects wil bereiken, dan is een referendum of peiling beter geschikt. Daar betaal je echter wel een prijs voor. Zeker bij referenda krijg je weinig inzicht in de drijfveren van de deelnemers. Dat heb je bij burgertoppen wel en zij zijn in theorie dus vooral geschikt om nieuwe inzichten te verwerven.

De FlevoTop leverde voor vijf van de aanwezige Statenleden nieuwe inzichten op (zie tabel 5). Dat zijn ook de Statenleden die de FlevoTop een hoog rapportcijfer geven. Dezelfde vijf Statenleden geven ook aan dat de FlevoTop bruikbare resultaten opleverde, dat men de resultaten heeft gebruikt en dat een nieuwe FlevoTop wenselijk is. Voor drie Statenleden was dit steeds niet het geval.

Tabel 5. Resultaten FlevoTop

	<i>Ja</i>	<i>Nee</i>
Heeft de FlevoTop nieuwe inzichten opgeleverd?	62,5%	37,5%
Waren de resultaten voor u bruikbaar?	62,5%	37,5%
Heeft u de resultaten gebruikt?	62,5%	37,5%
Moet er in de toekomst een nieuwe FlevoTop worden georganiseerd?	62,5%	37,5%

Mogelijk heeft dit te maken met het onderwerp (en de bijbehorende opdrachten) dat werd besproken aan tafel. Eén van de burgers gaf ook aan dat hij/zij alleen zou meedoen aan een volgende FlevoTop wanneer het onderwerp hem/haar aansprak. Burgertoppen zijn vooral geschikt voor onderwerpen die dicht bij de burger staan. Het belang van de juiste onderwerpen zien we ook terugkomen in de antwoorden van de Statenleden op de vraag wat men van de interactie aan tafel vond (cf. Box 10).

Box 12. Wat vond u van de interactie aan de gesprekstafels?

- Aan mijn tafel zeer goed en nuttig
- Gemoedelijk
- Opdrachten werden niet goed begrepen en matige inhoud
- Uitstekend
- Ik heb maar 1 tafel meegemaakt (waar ik moderator was), en daar vond ik de kwaliteit redelijk. Was ook een lastig thema Bij de tafel waarvan in tafelvoorzitter was, was de interactie uitstekend
- Hoog

3. Samenvatting

Zoals we in dit hoofdstuk zien, is het dalende rapportcijfer bij de burger te wijten aan de **als gebrekkig ervaren communicatie na de FlevoTop**. Dat het cijfer nog steeds zo hoog ligt, hangt samen met de positieve ervaring die men had met de FlevoTop zelf, deze dag werd als een groot succes ervaren. Een aantal burgers gaf aan niet te weten wat er met de resultaten gebeurd was, terwijl een (klein) deel van de burgers aangaf dat zij de terugkoppeling goed vond. Dit illustreert mooi dat een kleine groep burgers bekend is met de wegen van de provincie en weet waar zij informatie kan vinden. Dat is echter niet voldoende voor de andere burgers en een bredere communicatie is dus noodzakelijk om ook die groep te bereiken.

Bij de Statenleden is het relatief lage cijfer te wijten aan de als te weinig divers ervaren samenstelling van de groep deelnemers aan de FlevoTop. Men wilde voorbij de usual suspects gaan, maar een belangrijk deel van de Statenleden vond dat dit niet gelukt was. Middels de FlevoTop hoopten Statenleden immers de mening van burgers te horen die normaal niet betrokken zijn bij het beleid van de provincie en de kloof tussen burger en politiek te overbruggen. Er was echter een breed gedragen gevoel dat dit niet gelukt was.

Deelvraag 4. Kosten

De kosten van de FlevoTop werden begroot op 90.000 euro. De uiteindelijk kosten lagen aanzienlijk lager: 69.240 euro. In bijlage 1. is een volledig overzicht van de kosten opgenomen. In vergelijking met het begrootte budget is dit dus duidelijk positief. Eén van de initiërende Statenleden, Tiko Smetsers, verwoordde het als volgt in het interview dat we met hem hadden:

“Ik denk nog steeds wel dat we het voor heel weinig geld hebben gedaan. We hebben een redelijk krap budget (...). Ik denk dat we er goed in geslaagd zijn om dat, of eigenlijk de ambtelijke organisatie, er goed in geslaagd is om die kosten laag te houden. Dat maakt dat het geen exorbitant feestje is geworden.”

Dat klopt dus zeker in vergelijking met de begrootte financiële middelen. Je kan je natuurlijk de vraag stellen of deze kostprijs in vergelijking met andere burgertoppen duur dan wel goedkoop was. Tabel 6 geeft een overzicht van enkele relatief vergelijkbare cases. Natuurlijk is elke burgertop verschillend (bijv. qua locatie en aantal deelnemers). Op basis van de specificaties in de respectievelijke bestedingen voeren we daarom een correctie door om de bedragen vergelijkbaar te maken.

Tabel 6. Kosten vergelijkbare casussen

	<i>Totaalbedrag</i>	<i>Gecorrigeerd</i>
Begroting Limburgtop (26/11/2018)	100.000€	70.400€*
Kosten G1000 Nijmegen (5/3/2016)	116.695€	79.733€* ¹
Kosten G1000 Amsterdam (6/01/2015)	75.293€* ²	66.043* ³

* Op drie locaties + catering (24.000€); ook burgerpanel nadien (5.600€)

*¹ Meer catering (11.815€) ; grotere locatie (16.647€) ; follow-up (8.500€)

*² 15.793€ [uitgaven](#); ~10.000 uur door vrijwilligers (~a rato van [4,5€ per uur](#): 45.000€) ; sponsors voor catering (~12.500€) en aankleding (~2.000€)

*³ Meer catering (9.250€)

Al met al kan je dus stellen dat de kosten voor de FlevoTop in vergelijking met andere burgertoppen laag tot gemiddeld zijn. Er zijn goedkopere casussen, maar die maken intensief gebruik van vrijwilligers. Overigens valt op dat sommige casussen ook expliciet budget inroosteren voor ‘follow-up’. Dat kan nuttig zijn om ervoor te zorgen dat de communicatie na de dag ook aandacht krijgt.

Conclusie: goed georganiseerde dag, zorgen over communicatie achteraf & usual suspects

Deze conclusie bestaat uit twee delen. Allereerst maken we een expliciete terugkoppeling naar de vier deelvragen waar we dit rapport mee begonnen. Daarna maken we een meer overkoepelende samenvatting en doen we enkele aanbevelingen ter zake.

1. Terugkoppeling naar de deelvragen

Deelvraag 1. Wat was oorspronkelijk doel en opzet van de FlevoTop?

- De FlevoTop had de nadrukkelijke doelstelling: (I) **ervaringskennis, denkkraft én creativiteit** van Flevolandse inwoners in te zetten om bruikbare ideeën voor de uitvoering van de Omgevingsvisie op te halen c.q. uit te werken en (II) de **betrokkenheid** van de Flevolandse inwoners bij die omgevingsvisie te versterken
- Opzet: Deelnemers gaan met elkaar in gesprek over de implementatie van de zeven opgaven uit de Omgevingsvisie. Statenleden fungeerden als tafelvoorzitters.

Deelvraag 2. Wat waren de verwachtingen vooraf bij (1) Statenleden en (2) burgers, en heeft de dag daar aan voldaan?

- De deelnemende burgers hadden als verwachting dat de FlevoTop hen **inspraak** zou geven. Wat deze inspraak concreet als effect op het beleid zou moeten hebben, daar liet men ruimte. Daarnaast hadden burgers ook **sociale verwachtingen**. De surveys direct na de dag geven aan dat de FlevoTop *voldeed aan deze verwachtingen*.
- De verwachtingen van de Statenleden waren de volgende: de Statenleden wilden de **burger betrekken** bij het beleid van de provincie en dat beleid concreet maken. Men wilde daarbij voorbij de usual suspects gaan. Er is *verdeeldheid bij de Statenleden of aan deze verwachting werd voldaan*. Sommige Statenleden geven aan dat er wel is voldaan, maar dat het meer had kunnen zijn. Andere Statenleden geven aan dat er teveel usual suspects aanwezig waren.

Deelvraag 3. Hoe heeft men de dag zelf en de gekozen vorm ervaren?

- Burgers ervoeren de dag als goed georganiseerd en zinvol, maar zijn ontevreden over de **als gebrekkig ervaren communicatie na de FlevoTop**.
- De Statenleden ervoeren de dag ook als goed georganiseerd, maar waren ontevreden over de **als te weinig divers** ervaren samenstelling van de groep deelnemers aan de FlevoTop. Men wilde voorbij de usual suspects gaan, maar een belangrijk deel van de Statenleden vond dat dit niet gelukt was.

Deelvraag 4. Wat zijn de kosten geweest?

- De FlevoTop kostte 69.240 euro; in vergelijking met andere burgertoppen is deze kost **laag tot gemiddeld**.

2. Algemene samenvatting en aanbevelingen

- **Burgers en Statenleden: tevredenheid over dag zelf**

Het beeld dat verschijnt bij de analyse van de interviews en surveys is duidelijk: de FlevoTop zelf was een goed georganiseerde dag waar burgers naar tevredenheid in contact konden komen met de Statenleden. Voor een eventuele toekomstige FlevoTop is dat alvast goed nieuws: de organisatie werkte goed.

- **Burgers: ontevreden over communicatie achteraf**

De deelnemende burgers waren ook een jaar na dato erg geïnteresseerd in wat er met de resultaten van de FlevoTop was gebeurd. Een duidelijke meerderheid van hen gaf echter aan niet te weten wat er was gebeurd met de resultaten. Dit had vooral met een gebrek aan informatie en communicatie te maken.

Het is dus cruciaal om hier in de toekomst rekening mee te houden. Maak ook een communicatieplan voor *na* de top en houd de deelnemers betrokken ook na de dag zelf. Het gaat er vooral om dat je bij het plannen van een FlevoTop van te voren ook moet nadenken hoe je deelnemers wil blijven informeren na de top. Wees daar vooraf duidelijk over, zodat verwachtingen niet uiteen lopen.

- **Statenleden: ontevreden over representativiteit deelnemers**

Bij de aanwezige Statenleden was er ook tevredenheid over de organisatie, maar was er tegelijkertijd wel een breed gedeelde zorg over de samenstelling van de groep deelnemers: deze waren gemiddeld vrij oud en hoogopgeleid en men herkende veel usual suspects. Voorbij deze groep gaan vergt veel expliciete aandacht en tijd. Het systeem van de Wildcards werkte bijvoorbeeld niet zoals gehoopt.

Als je meer diversiteit qua deelnemers wil, zorg dan ook voor een gevarieerde werving. Begin vroeg en ga actief op zoek. Overweeg deelnemers een vergoeding te geven. Wees verder ook laagdrempelig: voorzie kinderopvang, organiseer je top op verschillende locaties dicht bij de burger en/of geef een reiskostenvergoeding.⁵

⁵ Het is overigens niet automatisch slecht om veel 'usual suspects' aanwezig te hebben op een burgertop. Dit zijn namelijk vaak burgers die kritisch zijn ten aanzien van beleid maar ook actief en betrokken zijn, zij willen vaak iets veranderen.

Bijlage 1. Overzicht kosten

Kostenoverzicht FlevoTop				
		Begroot	Gereserveerd	Restant
Extern advies	Bart Cosijn	€ 42.500,00	€ 42.500,00	
	Totaal adviesbureau	€ 42.500,00	€ 42.500,00	€ -
Werving	Film		€ 1.150,00	
	Advertenties		€ 2.130,00	
	Toolkit		€ 230,00	
	Totaal werving	€ 15.000,00	€ 3.510,00	€ 11.490,00
Promotiemateriaal	Vlaggen		€ 360,00	
	Beach flags		€ 975,00	
	Vloerstickers		€ 905,00	
	Tafelkleden		€ 2.310,00	
	Visitekaartjes		€ 50,00	
	Keycord		€ 250,00	
	Huur servies en tafels		€ 750,00	
	Badges		€ -	
	Printmateriaal		€ 600,00	
	Totaal promotie	€ 7.500,00	€ 6.200,00	€ 1.300,00
Geluid en apparatuur	BTV		€ 2.600,00	
	Totaal website	€ 5.000,00	€ 2.600,00	€ 2.400,00
Overig	Kinderopvang, divers speelgoed		€ 50,00	
	Debby + vriendin kinderopvang		€ 120,00	
	Begeleiding Mayim Kolder		€ 60,00	
	Scheidingswanden		€ 550,00	
	Pianist		€ 100,00	
	Bussen		€ 650,00	
	Relatiegeschenken		€ 3.000,00	
	Dagvoorzitter E. van den Hoogen		€ 1.250,00	
	Fotograaf Wierd Massink		€ 500,00	
	Joris van Casteren, schrijft essay		€ 1.750,00	
	Theatergroep Wordt Vervolgd		€ 3.150,00	
	Totaal overig	€ 10.000,00	€ 11.180,00	€ -1.180,00
Catering	Totaal Catering	€ 10.000,00	€ 3.250,00	€ 6.750,00
Onvoorzien	Totaal onvoorzien	€ -	€ -	€ -
Totaal		€ 90.000,00	€ 69.240,00	€ 20.760,00

