



### Vragen over bewonersparticipatie

Deze hulp-blog is onderdeel van een serie die ik schrijf naar aanleiding van vragen of voorvallen die ik tegenkom in mijn werk. Misschien heb je er iets aan in een vergelijkbare situatie. Heb je ook een brandende vraag? Laat het me weten. Als de nood hoog is, is een nieuwe hulp-blog nabij!

# Eerste Hulp bij ParticipatiePaniek

3

Hoe ga ik om met boze bewoners?

## (OVER AGRESSIE EN ONDERMIJNEND GEDRAG)

De grootste nachtmerrie voor iedereen die weleens een bewonersbijeenkomst organiseert: voor je goed en wel van start gaat, staat een van de aanwezigen op en begint luid een tirade. Hij of zij roept dat de hele bijeenkomst een wassen neus/ te laat/ verkeerd georganiseerd is. En dat is de schuld van jouw organisatie. Of erger: van jou! Jullie komen nooit beloftes na. Jullie zouden jaren geleden al iets doen aan probleem zus of zo, maar dat is óók niet gebeurd! Jullie meten met twee maten. “Er wordt hier gewoon nooit naar bewoners geluisterd!”

## HERKENNING?

Bijna iedereen die bij een gemeente of een maatschappelijke organisatie werkt, heeft weleens met boze bewoners te maken. In een vorige hulp-blog stipte ik het onderwerp al kort aan, maar ik wil er, op verzoek, graag wat uitgebreider op ingaan. Om te beginnen: iemand is niet zomaar boos. Woede komt altijd ergens vandaan. Vaak is die boosheid terecht of op z'n minst begrijpelijk. Er op een goede manier mee omgaan is niet altijd gemakkelijk. De ene keer probeer je een boze bewoner van jou gelijk te

overtuigen met argumenten, de andere keer doe je je best om begrip op te brengen voor zijn of haar situatie. En soms lijkt het je beter om het conflict uit de weg te gaan door de ander gelijk te geven. Maar wat is nou de beste reactie in welke situatie?



## Help!

Bewonersparticipatie is hot. Je kunt er op grofweg twee manieren mee te maken krijgen. De eerste: bewoners komen zelf met een initiatief, idee, signaal of probleem en vragen (al dan niet indirect) jouw hulp. De andere: jouw organisatie wil bewoners betrekken bij beleid, een plan, de oplossing van een probleem in wijk of buurt, of de uitvoering/ overname van taken. Aan jou de opdracht dit te organiseren.

In beide gevallen loop je wellicht tegen vragen aan.

Niet verwonderlijk: bewonersparticipatie kan ingewikkeld zijn, zeker als je uit bent op een vruchtbaar en duurzaam resultaat.

Deze hulp-blogs zijn voor jou en andere professionals die zo nu en dan advies en praktische handvatten kunnen gebruiken.

## LUISTEREN

Bij bewonersparticipatie gaat het om wederzijds begrip, dus jouw verhaal is maar één kant van de zaak. Bewoners zijn het blijkbaar niet eens met het beleid, het besluit, de aanpak of de communicatie en jouw verhaal mist elk doel als de ander in beslag wordt genomen door emoties als boosheid, frustratie, angst of verontwaardiging. Goed luisteren is een kunst. Je moet er je eigen ideeën een poosje voor opzij zetten en oprechte interesse hebben in het verhaal van de ander. Ook na jaren oefenen ontglipt mij nog weleens het volstrekt betekenisloze “Ik begrijp u, máár...”. Sommige mensen zijn van nature goede luisteraars. Voor wie dat (net als ik) niet is: download [hier](#) een behulpzame tool: het [luisterhuis](#). Je ziet dan dat, net als bij de bouw van een echt huis, de fundering even belangrijk is als de dakafwerking!



### Als luisteren niet werkt

Soms helpt luisteren niet. De betreffende bewoner schreeuwt, scheldt, intimideert, dreigt of wordt zelfs fysiek agressief. Je mag gerust vertrouwen op je eigen gevoel: als je merkt dat je je bij iemand in toenemende mate unheimisch of onveilig voelt, is dat een teken dat je, *in elk geval op dat moment*, geen constructief gesprek kunt voeren. Je kunt dan eigenlijk maar één ding doen: het gesprek (tijdelijk) stopzetten. Hoe doe je dat? En hoe gaat het daarna verder? Dat lees je in de [woedewijzer](#) die je [hier](#) kunt downloaden. Daarin komt ook *ondermijndend gedrag* aan bod, het minder grijpbare, maar minstens even lastige broertje van agressie.

## LUISTEREN ORGANISEREN

Als je fijne kneepjes van het luistervak kent, ben je er nog niet. Om te kunnen luisteren zijn tijd en aandacht nodig. Die heb je niet altijd: in een drukbezette zaal, tijdens een plenaire bijeenkomst of buurtvergadering is de agenda vol en moet je de aandacht verdelen. Ook wil je liever niet dat de sfeer bepaald wordt door een paar boze bewoners. Hoe kun je luistermomenten *organiseren*, zo dat dit voor alle partijen helpend is?

### Veel voorkomende bronnen van frustratie bij bewoners

- Onduidelijke of te weinig communicatie.
- Het niet waarmaken van gewekte verwachtingen.
- Over in plaats van *mét* bewoners praten.
- Niet reageren op e-mails en telefoontjes
- Niet of erg laat informeren na een bijeenkomst hoe het verder gaat.
- Het vermoeden van een verborgen agenda

### Bereid de bijeenkomst samen voor

Het toppunt van co-creatie: bereid de bijeenkomst samen met een paar betrokken bewoners voor. Maak met elkaar de agenda en een besluitenlijst en nodig de buurt uit namens beide partijen. Verdeel ook de rollen onderling: wie is voorzitter, wie assisteert de voorzitter en wie maakt het verslag en de foto's? Wie houdt een inleiding of een praatje? Deze manier van werken doet recht aan de inzichten en talenten van bewoners, de agenda wordt er beter van en het verkleint de kans op tegen de organisatie gerichte boosheid.

## Slecht nieuws? Knip de bijeenkomst op

Participatie en slecht nieuws gaan niet zo goed samen. Participatie vraagt een creatieve, open instelling van mensen en dat gaat niet best als je net hebt gehoord dat het wijkcentrum gaat sluiten, alle bomen worden gekapt of de speelplekken worden wegbezuinigd. Je doet er dan ook goed aan om slecht nieuws en participatie niet in één bijeenkomst te stoppen. Organiseer eerst een aparte bijeenkomst voor het slechte nieuws. Vertel de boodschap klip-en-klaar, draai niet om de hete brij heen.

Neem uitgebreid de tijd en ruimte voor het beantwoorden van vragen en zorg dat de daarvoor benodigde kennis aanwezig is, bijvoorbeeld in de vorm van een panel. Begrijp dat bewoners nu niet meteen staan te popelen om zelf de handen uit de mouwen te steken. Je sluit zo'n bijeenkomst af met informatie over het vervolg. Je kunt dan aangeven dat bewoners, als ze dat willen, de pijn kunnen verzachten door het bedenken van alternatieven of het overnemen van taken. Geef eventueel voorbeelden van hoe andere gemeentes, wijken of clubs dit hebben aangepakt. Mogelijk is er zelfs al een meedenk-bijeenkomst gepland waarvoor mensen zich aan kunnen melden. Zie ook [hulp-blog 2](#) 'Hoe organiseer ik een ideeënbijeenkomst'.

## Vermijd plenaire bijeenkomsten

Informeel bijeenkomsten, zoals open inloop of markt, geven meer mogelijkheden om rustig met een persoon of met een klein groepje in gesprek te gaan. Zorg dat er genoeg medewerkers beschikbaar zijn om deze gesprekken te faciliteren.

## Organiseer veiligheid

Luisteren naar bewoners lukt beter als je je niet druk hoeft te maken over mogelijke agressie. Ooit hebben we als projectgroep vooraf politie-inzet overwogen. Uiteindelijk kwam de wijkagent liever in burger; uniformen kunnen juist agressie oproepen, meende zij. Het gaf ons als organisatoren niettemin een prettig gevoel dat er, indien nodig, ingegrepen zou worden. Daardoor konden wij ons richten op de inhoud.

## Luisteren heeft consequenties

Luisteren levert wat op. Vaak blijkt de inbreng van bewoners van grote waarde te zijn voor het beleid, project of ontwerp. Dat sluit beter aan bij de mensen voor wie het bedoeld is, wat vervolgens de kans op verdere betrokkenheid en mede-eigenaarschap vergroot!

## Meer hulp bij ParticipatiePaniek?



### Overbuur verzorgt:

- ✓ proces- en praktijkondersteuning bij pilots, projecten en integrale beleidsvorming
- ✓ masterclasses, scholing en workshops over bewonersparticipatie
- ✓ teamcoaching en individuele coaching

Anja Maas heeft meer dan 25 jaar ervaring met bewonersparticipatie en helpt sinds 20 jaar gemeentes woningcorporaties en welzijnsorganisaties bij een succesvolle, plezierige en duurzame aanpak.

Meer informatie: [www.overbuur.nl](http://www.overbuur.nl) Contact: [anjamaas@overbuur.nl](mailto:anjamaas@overbuur.nl) - 06-48650914

