

BEWONERSPARTICIPATIE IN DE GEMEENTE ZOETERMEER

Communicatie over hoe de burger zich wil inzetten voor de stad



Marianne Salters
Hogeschool Inholland Den Haag
Verantwoordingsverslag Communicatie en Media
Juni 2012

BEWONERSPARTICIPATIE IN DE GEMEENTE ZOETERMEER

Communicatie over hoe de burger zich wil inzetten voor de stad

Colofon

Titel

Bewonersparticipatie in de gemeente Zoetermeer.
Communicatie over hoe de burger zich wil inzetten voor de stad.

Auteur

Marianne Salters, studentnummer 459032
Verantwoordingsverslag Communicatie en Media
Hogeschool Inholland
Juni 2012

Afstudeerbegeleider hogeschool Inholland

Cathy Tuk

Praktijkbegeleider Gemeente Zoetermeer

Bureau manager regie Arie-Cees de Jong



Voorwoord

Tijdens het schrijven van mijn verantwoordingsverslag ben ik constant bezig geweest met de vraag: Hoe krijgt de gemeente Zoetermeer bewoners actief in bewonersparticipatie op het gebied van openbare ruimte? Voor dit verslag heb ik met 17 mensen gesproken die allen hun visie op bewonersparticipatie hebben gegeven. Dit vond ik een van de leukste aspecten van het verslag maar het gaf ook het meeste werk. De interviews die ik heb gehouden gaven input voor mijn onderzoek die niet in literatuur zijn te vinden en dat maakt dit verantwoordingsverslag uniek en toegespitst op de stad Zoetermeer.

Velen hebben mij geholpen en gesteund tijdens dit project en het schrijven van mijn verantwoordingsverslag. Graag wil ik jullie bedanken:

Cathy Tuk: bedankt voor je begeleiding en aanwijzingen;

Arie-Cees de Jong: bedankt voor je enthousiasme;

Geïnterviewden: bedankt voor het beschrijven van jullie eigen visie;

Familie en vrienden: bedankt voor jullie steun en begrip;

Martin: omdat je er altijd voor me bent.

Zoetermeer, juni 2012

Marianne Salters

Samenvatting

Aanleiding

De toekomstige bewoner van Zoetermeer is:

‘Een actieve participerende burger in de wijk, die sociaal contact belangrijk vindt en veel waarde hecht aan het beheer en onderhoud van de openbare ruimte’. Een mooie toekomstvisie, maar hoe krijgen we dit voor elkaar? Arie-Cees de Jong, bureaumanager regie, stelde mij deze vraag en ik ben met deze vraag als afstudeeropdracht aan de slag gegaan.

De gemeente Zoetermeer wil zoveel mogelijk partijen betrekken bij het onderhoud van de openbare ruimte. Ik beperk me met mijn afstudeeropdracht tot de inwoners van Zoetermeer. Op dit moment zijn er al inwoners die actief mee participeren met het beheer van de openbare ruimte door een stukje grond van de gemeente te adopteren en dit te onderhouden.

De gemeente gaat bezuinigen in het beheer en onderhoud van de openbare ruimte waardoor het kwaliteitsniveau van de stad omlaag gaat. Graag zouden zij de inwoners van Zoetermeer actief zien op het gebied van beheer en onderhoud van de openbare ruimte zodat het kwaliteitsniveau in de stad blijft gehandhaafd of zelfs verbetert. Verschillende medewerkers van de gemeente Zoetermeer hebben verteld wat hun ervaringen zijn met bewonersparticipatie. Om te onderzoeken hoe de bewoners actief kunnen worden heb ik vijf participerende bewoners en vijf niet participerende bewoners geïnterviewd. Hierdoor kwam ik erachter wat redenen waren om wel of niet actief te zijn op het gebied van bewonersparticipatie. Deze redenen heb ik omgezet in indicatoren die ik onder een grotere groep inwoners van Zoetermeer via een enquête heb getest.

Resultaten

Uit mijn onderzoek onder 209 bewoners van de gemeente Zoetermeer blijkt dat 80% het fijn wonen vindt in een wijk waar mensen elkaar kennen en gezamenlijk activiteiten doen. Daarnaast zou 71% van de bewoners tijd vrijmaken om mee te helpen aan een mooi straatbeeld als dit de leefbaarheid in de straat zou verbeteren. Doordat mensen elkaar in de wijk kennen is er vaak sprake van sociale controle en 57% van de bewoners voelt zich hierdoor veiliger. Dat zijn al drie belangrijke redenen om actief te worden in burgerparticipatie! In de OMNIBUS enquête van 2011, kwam naar voren dat 56% van de ondervraagde respondenten (1219), aangeven dat ze vinden dat de gemeente burgers moet helpen met het stimuleren van onderhoud en beheer van de openbare ruimte. Hierbij is het wel belangrijk dat de gemeente niet optreedt als autoritaire organisatie maar juist een achtergrondrol speelt, het is belangrijk dat de burgers de initiatieven nemen en de gemeente hen daar in ondersteunt.

Conclusie en aanbevelingen

Ik heb ontdekt dat de beste manier om bewoners actief te krijgen, via participerende burgers is en niet via de gemeente Zoetermeer als autoritaire organisatie. Door de uitkomst van mijn enquête en de theorie over gedragsverandering met elkaar te vergelijken ben ik tot een aantal aanbevelingen gekomen:

- De wijkpost kan het driefasen model van Lewin inzetten om zo burgers uit hun oude situatie los te weken, in beweging te krijgen en te stabiliseren;
- De participatie in een wijk kan op gang worden gebracht door wederkerigheid;
- Gebruik maken van participerende bewoners door sociale bewijskracht;
- Gebruik maken van sympathie om tot meer adoptiegroen te komen.

Deze aanbevelingen zijn vertaald in een concreet uitvoerbaar communicatieplan (zie bijlage 12).

Inhoud

Hoofdstuk 1 Inleiding	7
1.1 Achtergrond.....	7
1.2 Probleemstelling.....	7
1.2.1 Doelstelling.....	8
1.3 Onderzoek naar de betekenis van het domein openbare ruimte.....	9
1.3.1 Verschillende interpretaties van het domein openbare ruimte	9
1.3.2 Definities van het begrip openbare ruimte door 5 verschillende gemeentes.	11
1.3.3 Conclusie en antwoord op deelvraag 1.....	12
1.3.4 Majorcompetenties en de gekozen minorcompetentie	13
1.3.5 Aanpak.....	14
Hoofdstuk 2 Theoretisch kader	15
2.1 Inleiding	15
2.2 Hoe zit overheidscommunicatie in elkaar?	15
2.2.1 Hoe is de overheid ontstaan?.....	15
2.2.2 De organisatiestructuur van de overheid.....	16
2.2.3 De communicatie van de overheid vanaf 1945 tot 2012	19
2.2.4 Beleidscommunicatie	23
2.3 Hoe kan communicatie gebruikt worden om gedragsverandering tot stand te brengen?	25
2.3.1. Inleiding	25
2.3.2. De zes principes van beïnvloeding	25
2.3.3 Het driefasenmodel van Lewin.....	31
2.3.4 Conclusie en antwoord op deelvraag 3.....	32
2.4 Welke communicatie wordt er op dit moment ingezet om burgerparticipatie bij het domein Openbare Ruimte te stimuleren en aan welke randvoorwaarden moet het voldoen?.....	35
2.4.1 Inleiding	35
2.4.2 Wat is burgerparticipatie volgens de gemeente Zoetermeer?	35
2.4.3 Succesvolle participatieprojecten in Zoetermeer	37
2.4.4 Uitkomst vragen burgerparticipatie OMNIBUS enquête 2011	39
2.4.5 Visie van wethouder Kees van Velzen, gemeente Alphen aan de Rijn	41
2.4.6 Conclusie en antwoord op deelvraag 4.....	42

Hoofdstuk 3 Veldonderzoek.....	44
3.1 Inleiding	44
3.2 Onderzoekssoort en dataverzamelingmethoden	44
3.3 Het concept, de dimensies, indicatoren en bijbehorende vragen	47
3.4 Onderzoekresultaten.....	49
3.5 Conclusie en antwoord op deelvraag 5	63
Hoofdstuk 4 Conclusie.....	65
Hoofdstuk 5 Aanbevelingen	68
Hoofdstuk 6 Reflectie	72
Bronnen	74

Hoofdstuk 1 Inleiding

1.1 Achtergrond

De gemeente Zoetermeer gaat bezuinigen in het beheer en onderhoud van openbare ruimte waardoor het kwaliteitsniveau van de stad omlaag gaat. Daarom vragen zij de burger te participeren om zo het kwaliteitsniveau te handhaven of zelfs te verbeteren. Met verminderen van het kwaliteitsniveau bedoel ik dat de stad meer last krijgt van zwerfvuil, prullenbakken worden minder geleegd en de verkeersborden worden minder onderhouden. Er zijn al verschillende participatieprojecten in de gemeente Zoetermeer waarbij de inwoners een actieve rol vervullen. De gemeente Zoetermeer wil een goed ontwikkelende communicatiestrategie inzetten om burgerparticipatie te stimuleren om op die manier een hoger kwaliteitsniveau bereiken. Daarbij heeft de gemeente Zoetermeer als direct effect dat zij minder hoeven te investeren in onderhoud en als indirect effect stimuleert burgerparticipatie sociale betrokkenheid, meer sociale cohesie en minder vandalisme en vervuiling.

Een korte toelichting van belangrijke begrippen die veel worden gebruikt in dit rapport:

Participatie: Het actief meedoen aan een activiteit of vraagstuk. Dit kan op verschillende manieren, zie de participatieladder. Ik vind informeren geen vorm van participatie omdat het simpelweg mededelen van de informatie is, in plaats van dat de burger zijn mening kan geven.

Overheidscommunicatie: De communicatie die de overheden gebruiken om burgers te laten weten waar zij mee bezig zijn. Er is hier sprake van een machtsverschil, de democratisch gekozen overheid bepaalt en de burger luistert en handelt hiernaar.

Bron: (Woensdrecht, 2012)

Beleidscommunicatie: Communicatie over het overheidsbeleid.



1.2 Probleemstelling

De gemeente Zoetermeer heeft het idee dat ze op dit moment kansen laten liggen voor burgerparticipatie bij het beheer en onderhoud van de openbare ruimte. Op dit moment heeft de gemeente Zoetermeer te weinig inzicht in de redenen van bewoners die bepalen of ze wel of niet actief zijn in burgerparticipatie. Daarnaast is er te weinig inzicht in hoe gedragsverandering voor het activeren van bewoners tot stand kan komen.

1.2.1 Doelstelling

Mijn doel is de juiste communicatiestrategie adviseren aan de gemeente Zoetermeer, waarmee zij de burgers kunnen laten mee participeren als zij deze communicatiestrategie in de praktijk uitvoeren.

1.2.2 Vraagstelling

Om de gevraagde communicatiestrategie tot stand te brengen heb ik een centrale vraag en vijf deelvragen opgesteld:

Centrale vraag

Op welke manier kan het domein Openbare Ruimte van de gemeente Zoetermeer de juiste communicatiestrategie inzetten om burgers zelf bij te laten dragen aan het beheer en onderhoud van de stad?

Deelvragen

1. Wat wordt er bedoeld met het domein Openbare Ruimte binnen de gemeente Zoetermeer?

Het begrip openbare ruimte is een onduidelijk, breed begrip. Om de context van mijn hoofdvraag te begrijpen wordt dit begrip op verschillende manieren uitgelegd.

2. Hoe zit overheidscommunicatie in elkaar?

Overheidscommunicatie heeft een politieke achtergrond. Het is niet hetzelfde als marketingcommunicatie omdat je niet te maken hebt met een product of dienst maar met een beleidsvoering die duizenden mensen in een stad raakt. De communicatiestrategie zal dus rekening moeten houden met de manier van communiceren binnen het gemeentelijke apparaat.

3. Hoe kan communicatie gebruikt worden om gedragsverandering tot stand te brengen?

Om de juiste strategie in te zetten en daarmee de hoofdvraag te kunnen beantwoorden, moet ik onderzoeken hoe je gedrag van mensen kunt veranderen. Alleen dan weet ik hoe de communicatiestrategie kan worden ingezet.

4. Welke communicatie wordt er op dit moment ingezet om burgerparticipatie bij het domein Openbare Ruimte te stimuleren en aan welke randvoorwaarden moet het voldoen?

Ik wil weten wat de gemeente al doet aan burgerparticipatie en wat succesvolle trajecten zijn. Daarbij kijk ik wat de do's en don'ts zijn zodat ik deze in mijn eigen strategie kan toepassen. Ik kan niet zomaar een strategie verzinnen, deze moet voldoen aan bepaalde randvoorwaarden om succesvol te worden .

5. Wat vinden de volwassen burgers van Zoetermeer van burgerparticipatie?

Het is belangrijk om te onderzoeken hoe de burgers van Zoetermeer denken over burgerparticipatie zodat de gemeente weet waar de knelpunten liggen. De gemeente kan vervolgens de juiste communicatie inzetten om de burger te overtuigen van burgerparticipatie.

1.3 Onderzoek naar de betekenis van het domein openbare ruimte

Om de context van mijn onderzoek beter te begrijpen is het noodzakelijk om de eerste deelvraag; **Wat wordt er bedoeld met het domein Openbare Ruimte binnen de gemeente Zoetermeer?** te beantwoorden.

Om het antwoord te vinden op deze vraag heb ik vijf mensen binnen de gemeente Zoetermeer geïnterviewd, met als doel een uitleg over wat er binnen de gemeente Zoetermeer met het domein openbare ruimte wordt bedoeld. Deze vijf mensen hebben allen een verschillende functie, zoals beleidsmedewerker, communicatiemedewerker en wijkmanager beleid. Zij hebben op verschillende manieren te maken met burgerparticipatie. Daarnaast heb ik gekeken hoe andere gemeenten het begrip openbare ruimte naar de burgers toe communiceerden in vergelijking met de definitie van de gemeente Zoetermeer.

1.3.1 Verschillende interpretaties van het domein openbare ruimte

Bureau manager regie Arie-Cees de Jong

Arie-Cees de Jong is verantwoordelijk voor het bureau regie. Stadsbeheer heeft namelijk een aantal bureaus en daaronder valt regie. Daarnaast houdt hij toezicht op de kwaliteit van de openbare ruimte. De taak van regie is het beleid wat is bepaald door de politiek om te zetten in contracten, die zij uitzetten bij aannemers.

Volgens Arie-Cees de Jong wordt met het domein openbare ruimte bedoeld:

“Als de bewoner zijn voordeur of tuintje uitstapt kom hij of zij in de openbare ruimte. Het is letterlijk van gevel tot gevel in een bepaald gebied. Iets wat vaak vergeten wordt is het onzichtbare publieke domein, het ondergrondse gebied. Voor mijn gevoel is het gebied van de burger, van de gebruiker. Het is niet van mij als ambtenaar of van de gemeente. Het is van de bewoner of bezoeker van het gebied. Het is van de samenleving, het is van ons samen. De gemeente werkt immers voor de bewoners van Zoetermeer. De gemeente is als het ware de regisseur maar de hoofdrolspelers zijn de inwoners van Zoetermeer”.

Senior beleidsmedewerker stadsbeheer Marieke van Bemden

De functie van Marieke van Bemden bestaat uit twee delen, beleid maken op operationeel niveau en opdracht geven tot uitvoeringsprojecten in de openbare ruimte. Een van de projecten waar zij op dit moment aan werkt is het vervangen van een aantal bomen op de Meerzichtlaan.

Volgens Marieke van Bemden wordt met het domein openbare ruimte bedoeld:

“Openbare ruimte zijn alle elementen die niet bebouwd zijn en openbaar toegankelijk zijn zoals de straat, stoep en de parken. Er zijn vaak discussies over gebieden die wel openbaar toegankelijk zijn maar niet van ons zijn zoals woningcorporaties. Het wordt soms wel tot de openbare ruimte gerekend maar wij beheren dat gebied niet”.

Wijkmanager beleid Marina Zwetsloot

Marina Zwetsloot heeft tien jaar ervaring als wijkmanager in de verschillende wijken in Zoetermeer. Hierbij heeft ze veel contact gehad met burgers en verschillende organisaties. Nu heeft zij als functie wijkmanager beleid. Dit houdt in dat zij een overkoepelende wijkmanager is van alle zes wijken in Zoetermeer. Ze schrijft beleidsadviezen, begrotingen en draagt de verantwoording voor wijkontwikkelingsplannen. Hiervoor werkt zij samen met verschillende afdelingen binnen de gemeente Zoetermeer maar ook veel met externe partners. Door de vraag van de burger en de vraag vanuit de politiek bij elkaar te brengen probeert zij de afstand tussen deze partijen kleiner te maken. Het van buiten naar binnen werken, met andere woorden, vanuit de vraag van de inwoner/burger projecten binnen de gemeente realiseren is een van haar taken. Marina Zwetsloot: "Mijn werk is heel divers, de ene dag ben ik bezig met jongeren en de andere dag met hondenpoep!"

Volgens Marina Zwetsloot wordt met het domein openbare ruimte bedoeld:

"Als je naar buiten gaat kom je in de openbare ruimte. De openbare ruimte is niet alleen groen maar ook grijs. Met grijs bedoel ik het asfalt en de bestrating. Maar openbare ruimte zijn ook de parken en de industriegebieden in Zoetermeer".

Senior communicatie adviseur Esther Holster

Esther Holster is samen met haar collega Noortje van Santen bestuursadviseur voor het college. Daarnaast is zij persoonlijk communicatieadviseur van burgemeester Waaijer en wethouder Van Domburg. Zij is perswoordvoerder specifiek voor politiek gevoelige zaken.

Volgens Esther Holster wordt met het domein openbare ruimte bedoeld:

"Vanuit mijn beroep heb ik geen beeld of definitie van het domein openbare ruimte.

Als ik vanuit burgerperspectief naar dit begrip kijk beschrijf ik het als een ruimte waarin je je publiekelijk bevindt. De ruimte is niet privaat, niet het eigendom van een persoon. De openbare ruimte is eigendom van de overheid. Niet alle openbare ruimte in Zoetermeer is van de gemeente maar sommige delen zijn ook van provincie Zuid Holland. De openbare ruimte is niet toegankelijk voor iedereen, sommige delen zijn afgebakend met hekken".

Communicatieadviseur Diny van Haver

Diny van Haver is communicatieadviseur specifiek voor beleidsmedewerkers binnen de gemeente. Dit zijn als het ware haar opdrachtgevers en partners. Zij schrijft korte en lange termijn plannen op het gebied van beleidsaspecten. Een groot deel van haar werk is het adviseren van de afdeling stadsbeheer, voornamelijk het bomenbeleid en de burgerparticipatie die daar omheen zit. Zij adviseert ook Arie-Cees de Jong betreft zijn beleidspakket en hoe hij daarbij burgerparticipatie kan inzetten.

In het verleden heeft zij concernbreed gewerkt, onder andere voor de afdeling welzijn waarbij ze op strategisch niveau adviseerde. In haar werk probeert zij de kernboodschappen die door de communicatieafdeling zijn geformuleerd voor het college van burgemeester en wethouders terug te laten komen in haar beleidsplannen. Dit is belangrijk zodat de mensen precies weten waar het college voor staat en dat dit ook beklijft.

Volgens Diny van Haver wordt met het domein openbare ruimte bedoeld:

“Ik heb geen pasklare definitie voor dit begrip. Persoonlijk ervaar ik openbare ruimte als de ruimte waar iedereen gebruik van mag maken en misschien wel moet maken. Maar de grens daarin vind ik nogal vaag als ik aan de communicatieaspecten denk. We vragen steeds meer aan de burgers om mee te doen en samen dingen in de openbare ruimte te doen maar toch vind ik het begrip openbare ruimte vaag. Er komen bij de burgers veel emoties los als we spreken over het onderhoud en beheer van openbare ruimte omdat het als het ware over de achtertuin van de burger gaat.

Je kunt daarom zeggen, wij zijn daar als gemeente verantwoordelijk voor maar gevoelsmatig en als je als gemeente medewerking vraagt van bewoners, ook als het gaat om zwerfvuil opruimen is het een gezamenlijk verhaal.

Omdat je burgers toch zelf veel meer verantwoordelijkheid wilt geven en dat is ook het beleid van de laatste jaren. Er moet meer geparticipeerd worden en hoe kun je dan zeggen wij zijn hier verantwoordelijk voor en niet verder. Je bent verantwoordelijk voor een aantal taken als overheid, een goed onderhoud en een veilig gebied maar ik denk dat het steeds meer toe gaat naar vervaging van die grenzen, want emotioneel voelen mensen zich er ook verantwoordelijk voor en ergeren ze zich ook aan het zwerfvuil in hun achtertuin”.

1.3.2 Definities van het begrip openbare ruimte door 5 verschillende gemeentes.

Voor mijn onderzoek naar het domein openbare ruimte was ik benieuwd of de definitie van de medewerkers van de gemeente Zoetermeer verschilt met die van andere gemeenten. Zoetermeer heeft een definitie van openbare ruimte in de Begrotingskrant van Zoetermeer naar de inwoners van Zoetermeer geuit en ik ga vergelijken of deze verschilt met die van andere gemeenten.

Vlissingen

Advies- en ingenieursbureau Oranjewoud heeft samen met de gemeente Vlissingen het boek: Participeren doe je zo.. uitgebracht. Oranjewoud heeft in het boekje de definitie van de openbare ruimte als volgt omschreven:

“De openbare ruimte is van essentieel belang in ons dagelijks leven. Het vormt onze leefomgeving en het biedt ons plekken om andere mensen te ontmoeten. Iedereen heeft er belang bij dat deze plekken prettig en veilig aanvoelen” (Boelen, 2011, p. 6).

Barendrecht

De gemeente Barendrecht verstaat onder openbare ruimte: *“Plekken die voor iedereen toegankelijk zijn zoals straten, voet- en fietspaden en plantsoenen” (Barendrecht, 2012).*

Haaksbergen

De gemeente Haaksbergen houdt zich bezig met de inrichting, het beheer en het gebruik van de openbare ruimte. Volgens hen is de openbare ruimte: *“Een ruimte buitenshuis waarin wij dagelijks leven. Het gaat hierbij om het groen, de wegen en het verkeer, maar ook om de riolering, veiligheid, straatverlichting en dierenoverlast. Dit is dus een zeer breed begrip” (Haaksbergen, 2012).*

Gemeente Haarlemmermeer

De gemeente Haarlemmermeer formuleert het begrip openbare ruimte als volgt: *“De zorg van de openbare buitenruimte is een taak van de gemeente. Bij openbare buitenruimte moet u denken aan plekken die voor iedereen zijn, zoals straten, parken, plantsoenen, voet-en fietspaden en winkelstraten”* (Haarlemmermeer, 2012).

Gemeente Zoetermeer

In de begrotingskrant die op 31 januari is verspreid in Zoetermeer, formuleert de gemeente Zoetermeer het begrip openbare ruimte als volgt: *“Alle plekken in de stad die voor mensen toegankelijk zijn zoals winkelcentrum het stadshart, woonwijken, bedrijventerreinen etc.”* (Zoetermeer, 2012).

1.3.3 Conclusie en antwoord op deelvraag 1

Bureaumanager regie Arie-Cees de Jong	De openbare ruimte is van iedereen en niet van mij als ambtenaar of de gemeente Zoetermeer.
Senior beleidsmedewerker stadsbeheer Marieke van Bemden	Openbare ruimte zijn alle elementen die niet bebouwd zijn en openbaar toegankelijk zijn.
Wijkmanager beleid Marina Zwetsloot	Als je naar buiten gaat kom je in de openbare ruimte.
Senior Communicatieadviseur Esther Holster	De openbare ruimte is een ruimte waar de burger zich publiekelijk bevindt en is niet overal toegankelijk. De openbare ruimte is eigendom van de overheid.
Communicatieadviseur Diny van Haver	De openbare ruimte is de ruimte waar iedereen gebruik van mag maken. Als gemeente zijn we verantwoordelijk voor deze ruimte maar gevoelsmatig zijn we samen met de burger verantwoordelijk voor de openbare ruimte.

Conclusie interviews

Op het managementniveau bij de gemeente Zoetermeer is het duidelijk dat de openbare ruimte van iedereen is en dat juist de gemeente deze ruimte zich niet moet toe-eigenen. We zijn samen eigenaar van de openbare ruimte.

Op het beleidsniveau wordt openbare ruimte als een technisch begrip ervaren, het is de ruimte die niet bebouwd is of de ruimte waar je komt als je naar buiten gaat.

Het is interessant om te zien dat juist de mensen met een communicatieachtergrond het meeste moeite hadden met een omschrijving van het begrip openbare ruimte. De persoonlijk communicatie adviseur van burgemeester Waaijer en wethouder van Domburg, de persoon met de belangrijkste functie ervaart de openbare ruimte als eigendom van de overheid. In tegenstelling tot een van haar collega's, ook communicatieadviseur, die gevoelsmatig de openbare ruimte ziet als een ruimte waar we een gezamenlijke verantwoordelijkheid hebben, als gemeente en als burger.

Ik concludeer dat de openbare ruimte volgens de medewerkers van de gemeente Zoetermeer wordt ervaren als: ***Een openbare ruimte die toegankelijk is voor iedereen en waar een gezamenlijk verantwoordelijkheidsgevoel heerst tussen de gemeente en de burger.***

Conclusie interpretaties andere gemeenten

De openbare ruimte is volgens de gemeenten Vlissingen, Barendrecht, Haaksbergen en Haarlemmermeer een ruimte waar we dagelijks in leven en die voor iedereen toegankelijk is. Het beheer en de zorg van de openbare ruimte is volgens de gemeenten Haaksbergen en Haarlemmermeer een taak van de gemeente. Volgens de gemeente Vlissingen is het van belang dat iedereen zich veilig en prettig voelt in de openbare ruimte. Zoetermeer formuleert in de begrotingskrant van 2012 dat de openbare ruimte plekken zijn die voor mensen toegankelijk zijn, voorbeelden hiervan zijn woonwijken en het winkelcentrum.

Ik concludeer dat: ***Zoetermeer verschilt niet van andere gemeentes in haar communicatie over het begrip openbare ruimte naar de burgers. De gemeente Zoetermeer vertelt dat de openbare ruimte voor mensen toegankelijk is en geeft als voorbeeld verschillende leefomgevingen van de mensen.***

1.3.4 Majorcompetenties en de gekozen minorcompetentie

Tijdens het schrijven van de communicatiestrategie voor de gemeente Zoetermeer en het schrijven van het verantwoordingsverslag breng ik de volgende competenties in de praktijk:

Majorcompetenties

Adviseur en consulent

De afgestudeerde kan als adviseur/consulent voor een organisatie problemen signaleren en daarvoor waardevolle adviezen, inzichten en alternatieve oplossingsrichtingen aandragen gebaseerd op analyse en dit vervatten in een adviesrapportage.

In mijn verantwoordingsverslag zal deze competentie vooral terug komen in het hoofdstuk advies.

Onderzoeker

De afgestudeerde kan als onderzoeker in een organisatie een onderbouwd, valide en betrouwbaar (markt)onderzoeksrapport vervaardigen.

In mijn verantwoordingsverslag zal bij deelvraag 1 kwalitatief en bij deelvraag 5 kwalitatief en kwantitatief onderzoek plaats vinden.

Minorcompetentie

Projectleider

Ik kies voor de minorcompetentie projectleider, omdat de gemeente Zoetermeer mij om een communicatieplan vraagt betreft een veranderingstraject. Daarbij onderzoek ik de specifieke communicatie, gericht op gedragsverandering bij burgers en communicatie bij overheidsorganisaties. De minorcompetentie projectleider voor een organisatie bevat een intern communicatieplan, ik ga voor deze competentie een extern communicatieplan opstellen.

Ik reflecteer op mijn major en minorcompetenties in hoofdstuk 6 reflectie.

1.3.5 Aanpak

Deelvraag 1 wordt beantwoord met deskresearch en 5 interviews met medewerkers van het domein openbare ruimte. Dit doe ik omdat ik zelf bij aanvang van het onderzoek nog niet een goed beeld had van wat openbare ruimte precies is. Ik houd interviews omdat er in de verschillende lagen van de gemeente verschillende interpretaties zijn van hetzelfde begrip. Deelvraag 2 en 3 vormen het theoretisch kader en worden beantwoord met behulp van vakliteratuur. Deelvraag 2 schetst een stukje geschiedenis van overheidscommunicatie van na de 2^{de} Wereldoorlog tot aan het heden. Zo weet ik welke vormen van communicatie als prettig en als niet prettig worden ervaren en wat bij deze tijd past. Om de betrokkenheid van de burger te vergroten zal gedragsverandering noodzakelijk zijn en dit onderzoek ik met deelvraag 3. Het beantwoorden van deelvraag 4 doe ik door deskresearch en gesprekken met communicatiemedewerkers die werkzaam zijn voor het domein Openbare Ruimte. Op deze manier wil ik achterhalen welke succesvolle participatieprojecten er al zijn die wellicht kunnen worden uitgebreid en aan welke randvoorwaarden de participatietrajecten moeten voldoen. Het beantwoorden van deelvraag 5 doe ik met 2 onderzoeksmethoden). Het eerste deel bestaat uit tien interviews om de motieven van bewoners om bij te dragen aan beheer en onderhoud van de stad te achterhalen. Deze motieven worden verwerkt in een enquête die wordt verspreid onder ongeveer 200 inwoners van Zoetermeer. Ik doe dit omdat ik wil weten op welke manieren de inwoners van Zoetermeer betrokken willen zijn in het beheer en onderhoud van de stad en waar ze wellicht over twijfelen. Voor onderbouwing van deze manier van onderzoek verwijs ik naar hoofdstuk 3 van dit rapport. Uit dit onderzoek moet blijken hoe de burger van Zoetermeer zich wil inzetten voor het onderhoud en beheer van de stad en welke rol de gemeente hierin heeft.

1.4 Leeswijzer

Dit rapport is opgebouwd uit verschillende hoofdstukken. Hoofdstuk 2 beschrijft het theoretisch kader, waarbij wordt uitgelegd hoe overheidscommunicatie in elkaar zit en hoe gedragsverandering met behulp van communicatie tot stand kan worden gebracht. Hoofdstuk 3 bestaat uit veldonderzoek waarbij ik interviews doe met medewerkers van de gemeente Zoetermeer. Daarnaast staat in dit hoofdstuk mijn onderzoeksstrategie beschreven die ik toepas voor de interviews en de enquêtes die onder de inwoners van Zoetermeer zijn verspreid.

In hoofdstuk 4 staan de conclusies beschreven die uit mijn onderzoek voortkomen. De aanbevelingen staan weergegeven in hoofdstuk 5. Tot slot reflecteer ik op mijn leerdoelen in hoofdstuk 6.

2.1 Inleiding

In het theoretisch kader heb ik literatuuronderzoek gedaan naar overheidscommunicatie en naar communicatie die kan worden gebruikt om gedragsverandering tot stand te brengen. Ik heb twee boeken over overheidscommunicatie geraadpleegd, overheidscommunicatie geschreven door Chiel Galjaard en overheidscommunicatie geschreven door Lydia Jumelet.

Ik heb voor het boek van Galjaard gekozen omdat hij in de communicatiewereld wordt gezien als beste schrijver op het gebied van overheidscommunicatie. Daarnaast heeft Esther Holster (senior communicatieadviseur) mij deze literatuur aanbevolen. Ik wilde graag nog een ander boek over overheidscommunicatie dat dieper inging op de geschiedenis van overheidscommunicatie en duidelijk omschreef wat overheidscommunicatie precies is. Ik heb gekozen voor een boek van communicatiemanager Lydia Jumelet omdat ik vond dat haar boek aan deze eisen voldeed.

2.2 Hoe zit overheidscommunicatie in elkaar?

2.2.1 Hoe is de overheid ontstaan?

Nederland was voor een groot gedeelte nog zee geweest als de mensen het land niet hadden bepopeld. Eerst werden er dijken aangelegd en daarna werden de polders drooggemalen.

Als de boer eigenaar was van de polder die hij gebruikte om zijn koeien te laten grazen of gewassen te verbouwen werden de dijken niet aangepast en liep het land niet onder water. Maar het kwam voor dat de boer zijn land verkocht aan de landheer en zo kwamen er mensen in de polder wonen die andere bedoelingen hadden met het land, die het land kwetsbaar maakten voor overstromingen. Er ontstonden meningsverschillen over het land, de een wilde graag op de grond bouwen en de ander wilde zorgen dat het land vooral veilig bleef voor overstromingen.

“Belanghebbenden in een bepaald gebied gingen met elkaar om de tafel over hoe ze het land veilig en vruchtbaar konden houden en zo werden de waterschappen opgericht” (UvW, 2012). Dit was het eerste voorbeeld van een bestuurlijke organisatie.

“Sinds 1848 kennen we het samenhangende systeem van besturen op drie niveaus: gemeenten, provincies en rijksoverheid” (Jumelet, 2003, p. 9). De gemeenten legt aan de hand van bestemmingsplannen vast waar kerken, huizen of kantoorpanden komen. Streekplannen worden ontwikkeld door de provincie en zij leggen met deze plannen vast wat er met de grond tussen twee gemeenten gebeurt. De overheid legt aan de hand van planologische kernbeslissingen vast waar gebieden komen met een nationale betekenis. Het realiseren van de Tweede Maasvlakte is hier een goed voorbeeld van.

“Dat rijksoverheid, provincies, gemeenten en waterschappen samenwerken is essentieel om Nederland ook voor de volgende generaties te beschermen tegen hoogwater” (Deltacommissaris, 2010, p. 1). Uit deze stelling blijkt dat zelfs in 2011 het nog steeds belangrijk is wat in 1848 tot stand is gekomen. We moeten samenwerken om ons land te beschermen tegen water en te bedenken waar wel en niet verantwoord kan worden gebouwd.

2.2.2 De organisatiestructuur van de overheid

Om te begrijpen hoe de overheidscommunicatie in elkaar zit, schets ik eerst een beeld van hoe ons land wordt bestuurd. Daarna leg ik uit hoe de gemeente Zoetermeer wordt bestuurd.

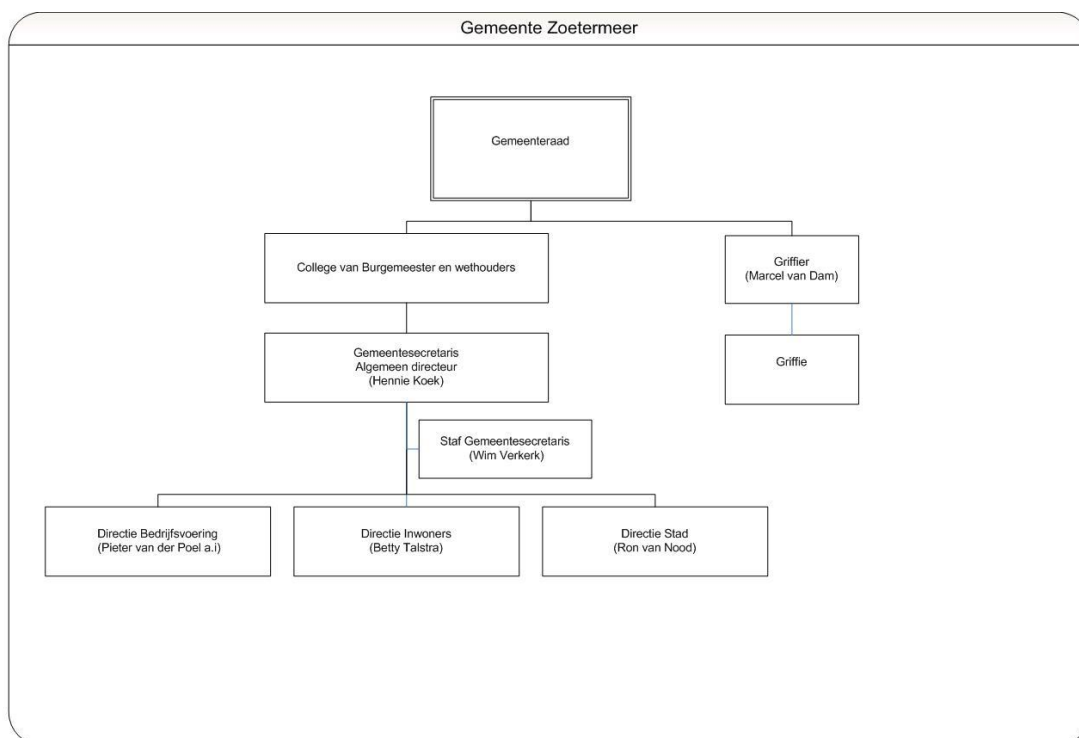
De overheid bestuurt het land. Zij bestaan uit verschillende mensen, (bestuurders) die allen een partij vertegenwoordigen die democratisch wordt gekozen door de mensen uit het land. Omdat zij een hoge gezagfunctie bekleden moeten zij hun keuzes uitleggen aan het algemeen bestuur, dat ook democratisch is verkozen. "Het politiek bestuur valt uit twee geledingen uiteen: het algemeen bestuur van volksvertegenwoordigers en het dagelijks bestuur van bewindslieden (landelijk niveau), gedeputeerden (provinciaal niveau) en wethouders (gemeentelijk niveau)" (Jumelet, 2003, p. 8).

In onderstaand schema is weergegeven hoe ons land wordt bestuurd op verschillende niveaus.

Politiek bestuur		Ambtelijk
<i>Vertegenwoordigende organen (algemeen bestuur)</i>	<i>Politieke gezagdragers (dagelijks bestuur)</i>	<i>Ambtenaren en ambtelijk diensten</i>
Gemeenteraad	College van Burgemeester en Wethouders	Bestuursdienst ('stadhuis') en uitvoerende diensten
Provinciale Staten	Commissaris van de Koningin en college van Gedeputeerde Staten	Bestuursdienst ('provinciehuis') en uitvoerende diensten
Parlement: Tweede Kamer, Eerste Kamer	Ministers en staatssecretarissen (kabinet)	Departement, uitvoerende diensten, zelfstandige bestuursorganen

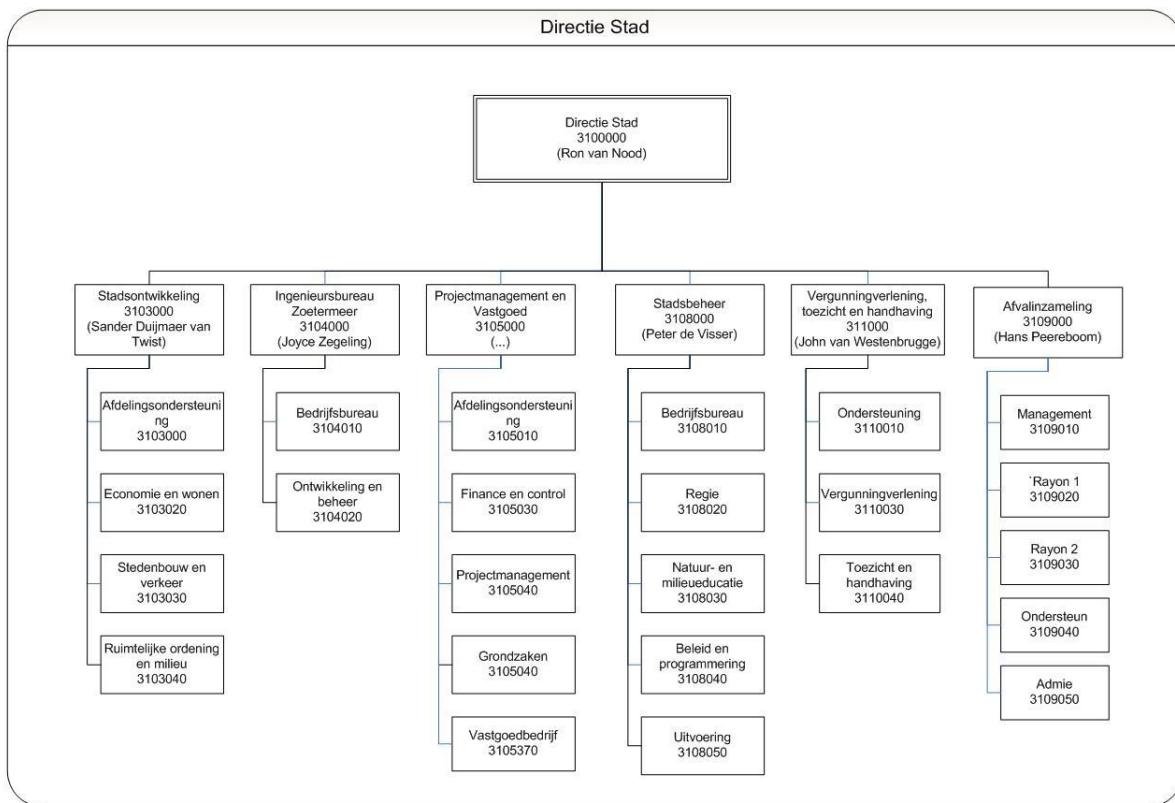
(Jumelet, 2003, p. 8)

Bij de gemeente Zoetermeer zien we dat de gemeenteraad het algemeen bestuur vertegenwoordigt. Zij staan als hoogste in de hiërarchie en behartigen de belangen van de burgers. Een voorbeeld van de politieke gezagdragers zijn het college van Burgemeester en Wethouders. De burgemeester is de voorzitter van het college van Burgemeester en Wethouders. Hij mag zijn mening over een onderwerp als doorslaggevend beschouwen, zelfs als niemand het met hem eens is. De burgemeester is ook voorzitter van de gemeenteraad maar hier heeft hij geen stemrecht omdat hij dat in het college van Burgemeester en Wethouders al heeft. Soms is de burgemeester van meerdere steden of dorpen burgemeester. Bijvoorbeeld de burgemeester van de stad Bergen op Zoom, is ook burgemeester van het dorp Halsteren. In Halsteren mogen dan niet meer dan 10.000 mensen wonen anders moeten zij een eigen burgemeester aanstellen.



Organogram concern, gemeente Zoetermeer 2012

Onder het college van burgemeester en wethouders valt de gemeentesecretaris, ook wel de algemeen directeur genoemd. Zij vormt samen met de directies het Concern Management Team. Onder de directies zitten tal van afdelingen. Ik neem als voorbeeld de directie stad omdat deze afdeling zich het meest bezighoudt met de openbare ruimte.



Organogram directie stad gemeente Zoetermeer 2012

Vanuit de directie stad onder leiding van Ron van Nood, staat de afdeling stadsbeheer. Stadsbeheer wordt geleid door afdelingshoofd Peter de Visser. Vanaf hier zijn er weer verschillende afdelingen onder andere de afdeling regie met bureau manager Arie-Cees de Jong. Onder Arie-Cees de Jong werken ambtenaren op uitvoerend niveau.

2.2.3 De communicatie van de overheid vanaf 1945 tot 2012

Na de tweede wereldoorlog veranderde er veel in de communicatie tussen de overheid en de burger. Daarom schets ik een tijdslijn met alle belangrijke gebeurtenissen tussen 1945 en 2012.

- 1945 De Tweede Wereld oorlog is in Nederland voorbij. Premier Willem Schermerhorn is tot premier benoemd. Via Radio Herrijzend Nederland vertelt hij aan de burgers zijn ideeën over de toekomst van Nederland. Kranten zijn er niet veel omdat de pers amper journalisten heeft. De meeste journalisten zijn door de Duitsers vermoord. De krant 'De Telegraaf' mag niet meer uitkomen omdat de krant met Duitsland heeft samengewerkt. Premier Schermerhorn voelt zich geïnspireerd door de manier van radiocommunicatie in de oorlogstijd, via Radio Oranje. Directe communicatie naar de inwoners toe zonder dat tussenpartijen beoordelen of deze communicatie juist is geformuleerd of niet. De premier wilde daarbij de verzuilde pers en het noodparlement passeren. De burgers waren het niet met hem eens. "...Niet hij, maar de volksvertegenwoordiging en de pers horen de voornemens van de regering kenbaar te maken" (Jumelet, 2003, p. 17). De tijd was nog niet rijp voor deze directe manier van communiceren. Toch is de premier eigenwijs en laat een eigen krant drukken met de naam: Commentaar. "Deze krant had een aansporend karakter, bedoeld voor wederopbouw en een vernieuwd vertrouwen in het gezag" (Lagerwey, 1997, p. 36). Vertrouwen in een gezag na 5 jaar oorlog was moeilijk en de burgers ervaarden de communicatie van de krant als propaganda¹.
- 1945 Regeringsvoorlichtingsdienst later Rijksvoorlichtingsdienst (RVD) is een organisatie die is ontstaan in dezelfde periode als dat premier Schermerhorn aan de macht komt. Wat de Rijksvoorlichtingsdienst precies doet staat omschreven op hun eigen website: "De RVD verzorgt de woordvoering van de minister-president en het kabinet en is verantwoordelijk voor de voorlichting over het algemeen regeringsbeleid, de minister-president en het ministerie van Algemene Zaken. Daarnaast verzorgt de dienst de voorlichting over het Koninklijk Huis en adviseert het de leden van het Koninklijk Huis op het gebied van publiciteit". (Rijksoverheid, 2012). Toen prins Friso op 17 februari 2012 een skiongeluk kreeg voorzag de RVD de media en de andere partijen van de laatste informatie over het ongeluk. Koningin Beatrix uitte haar dank voor medeleven voor de prins via premier Rutte aan alle mensen. Ze vroeg via de RVD of de media de privacy van de familie wilde respecteren.

¹ Propaganda, alles wat men doet om aanhangers te winnen (VanDale, 2012)

- 1946 Premier Schermerhorn is nog steeds premier. Hij besluit naast het blad Commentaar dat inmiddels is overgenomen door de RVD, nog een voorlichtingsdienst op te richten. Deze heeft de naam Oog en Oor. Oog en Oor werd ingesteld om de regering op de hoogte te houden van wat er leefde onder het volk (de publieke opinie) en werd ook gebruikt om het regeringsbeleid toe te lichten aan het volk (OC&W, 1990, p. 5). Er was veel ontevredenheid betreft de manier van communiceren van premier Schermerhorn en de RVD. De Tweede Kamer en de media zagen de voorlichtingsdienst Oog en Oor als concurrentie. Nu de burgers, de Tweede Kamer en de media aangeven dat ze het niet eens zijn met de manier van communicatie en voorlichting van de premier, begrijpt hij ook dat er verandering moet komen. Premier Schermerhorn stelt de commissie Van Heuven Goedhart op, vernoemd naar een van zijn voorzitters. Een van de belangrijkste communicatie-uitingen van de commissie is dat er een verschil is tussen propaganda en verduidelijking. Er zijn tal van aanbevelingen van de commissie die resulteren in het advies voor een gecentraliseerde rijksvoorlichting. Dat hield in dat een ministerie geen zelfstandige voorlichtingsdienst meer zou hebben. Er zou één centrale voorlichtingsdienst zijn, het RVD en daar mochten alleen ambtenaren contact mee hebben. Als deze aanbevelingen worden gerapporteerd is Schermerhorn geen premier meer. Een nieuwe premier treedt aan: Premier Louis Beel.
- 1947 Premier Louis Beel vindt de ideeën van de commissie Van Heuven Goudhart, over de centralisatie van de voorlichtingsdienst maar niets. Hij schakelt een nieuwe commissie, Hermans genaamd, in om het voorlichtingsbeleid te onderzoeken. De commissie bedacht een systeem waarbij elk ministerie zijn eigen voorlichting verzorgde en waarbij de premier dit coördineerde. Dit leidde tot de oprichting van de VoRa, Voorlichtingsraad. Deze raad had als doel om te adviseren hoe de voorlichting beleidsmatig moest verlopen en hoe je slimmer financieel gezien kunt samenwerken. De raad en de manier van gedecentraliseerde rijksvoorlichting zijn anno 2012 nog steeds actief.
- 1968 We maken een sprong in de tijd. Tot de jaren zeventig waren de werkzaamheden van voorlichters verklaren en toelichten. Participatie was ook niet mogelijk omdat de mensen geen inzicht hadden in wat de overheid precies deed. De commissie-Biesheuvel, een commissie die zich opnieuw verdiept in overheidsvoorlichting, geeft een aanvulling op de plicht van verklaren en toelichten. Zij vinden het belangrijk dat iedereen inzicht heeft in het doen en laten van de overheid en daarom voegen zij de functie openbaarmaking aan de bestaande plicht toe.

“Vervang, stelde de commissie voor de tot nu toe geldende regel: ‘Alles is geheim behalve wat door het bestuur openbaar wordt gemaakt,’ door een andere: ‘Alles is openbaar, behalve wat strikt geheim moet blijven’” (Galjaard, 2002, p. 184).

- 1980 Pas in 1980 werd het voorstel van de commissie-Biesheuvel vastgelegd in de Wet openbaarheid van bestuur. Voor een complete omschrijving van deze wet verwijs ik u naar bijlage 5, Wet openbaarheid van bestuur (Wob).
- 1998 Tijdens de vorming van een nieuwe regering in 1998 onder leiding van premier Wim Kok, was overheidscommunicatie erg belangrijk. Er werd in het regeerakkoord gevraagd om een visie te beschrijven over hoe de communicatie tussen de overheid en de burgers op een professionele manier zou moeten verlopen.
- 1999 Voor het formuleren van deze visie werd een commissie aangesteld, onder de leiding van de Groningse burgemeester J. Wallage.
- 2001 In 2001 komt het rapport van de commissie Wallage uit. Belangrijke uitkomsten van het rapport waren:
- 1 Wees open naar de burger toe en communiceer meer met de burger (interactie)
 - 2 Voorlichting en communicatie moeten onderdeel zijn van het beleidsproces
 - 3 Leg het beleid meer uit en wees duidelijk in taalgebruik
 - 4 Communicatie in het hart van het beleidsproces
 - 5 Probeer een toegankelijk organisatie te zijn (transparantie)
- Het kabinet gaf als reactie op het rapport van de commissie Wallage dat er een onderscheid in overheidscommunicatie zou moeten worden gemaakt. Overheidscommunicatie zou worden opgesplitst in corporate communicatie², beleidscommunicatie en organisatiegebonden³ communicatie.
- 2002 In 2002 is een nieuwe wet dualisering⁴ gemeentebestuur ingevoerd. “Deze wet moet ervoor zorgen dat raadsleden meer naar de burgers toegaan en namens hen met initiatieven komen en hierover debatteren in de raadzaal” (Jumelet, 2003). Het begin van actieve burgerparticipatie!
Zelf heb ik een raadsvergadering van de gemeente Zoetermeer op 12-3-2012 bijgewoond. Hierbij kwamen de burgers met een probleem naar de vergadering, er zou een manege in Zoetermeer worden gesloten. Door de burgers werden handtekeningen overhandigd aan de wethouder. Tevens kregen de burgers de gelegenheid om hun verhaal te doen. Wat ik heel bijzonder vond is dat ook kinderen bij deze raadsdag mochten zijn.

² Corporate communicatie, taak en positie van de (rijks) overheid als geheel aangeduid (Galjaard, 2002, p. 137).

³ Organisatie gebonden communicatie, functioneren van (rijks) overheid in verschillende functionele hoedanigheden (Galjaard, 2002, p. 137).

⁴ Dualisering, onderscheid tussen twee vertegenwoordigende organen, bijvoorbeeld tussen de gemeenteraad en het college van Burgemeester en Wethouders (Jumelet, 2003, p. 9).

De mensen uit de gemeenteraad dachten mee met de burgers en zo kwam een mogelijke oplossing voor de manege naar voren, een samenwerking met een van de stadsboerderijen die in het beheer van de gemeente Zoetermeer zijn.

- 2005 Volgens de commissie Wallage is het belangrijk dat communicatie en beleid meer met elkaar worden betrokken betreft samenwerking en taakverdeling binnen een overheidsorganisatie (mens-en-samenleving, 2009).
De opvolger van deze commissie; Wolffensperger bevestigt de bevindingen van Wallage. Het belangrijkste dat voort komt uit de rapporten van deze commissies is dat de overheid een toegankelijke organisatie wordt die de taal van de burger spreekt zodat iedereen het beleid begrijpt.
- 2012 We maken nog een sprongetje in de tijd en ik geef wat voorbeelden hoe het contact in 2012 verloopt tussen de gemeenteraad en de burgers. Burgemeester Waaijer van de gemeente Zoetermeer stelt voor de gemeenteraad een nieuwe manier van communiceren met de burgers in. "Efficiënter vergaderen, sneller tot besluitvorming komen maar vooral de Zoetermeesters naar het Stadhuis te lokken. Dat is de aanleiding van de nieuwe werkwijze van de gemeenteraad. Iedere maandag is het 'Maandag Raadsdag' en moet het Stadhuis bruisen van vergaderingen en een politieke markt waarbij men laagdrempelig met raadsleden kan overleggen" (Burgemeester Waaijer, 2012). Door mijn eigen ervaring op de maandag raadsdag 12-03-2012 waarbij er ook zelfs tijd was voor een korte dialoog in de vorm van vraag en antwoord heb ik ervaren dat de afstand tussen de overheid en de burgers kleiner wordt.
Een aantal wethouders van de gemeente Zoetermeer houden sinds 2012 wekelijks een Twitter spreekuur. Hierdoor kunnen mensen direct een reactie op hun vraag krijgen. De wethouders doen dit naast hun maandelijkse spreekuur op de wijkpost.

2.2.4 Beleidscommunicatie

Binnen de gemeente Zoetermeer worden er vijf fases van beleidscommunicatie onderscheiden.

1. Probleem definiëring en onderzoek (ook daar kun je bewoners bij betrekken, toetsen)
2. Planvorming
3. Besluitvorming (college raad)
4. Implementatie
5. Evalueren

De gemeente Zoetermeer werkt in principe volgens de fasen van beleidscommunicatie.

Procescommunicatie speelt hierbij een belangrijke rol, het is belangrijk voor de medewerkers die met het beleid bezig zijn maar ook dat de burgers constant op de hoogte blijven over de fase waarin het beleid zich bevindt. Met andere woorden elkaar op de hoogte houden van waar je mee bezig bent is essentieel om tot een goed beleid te komen. Voor een overheid geldt: goede communicatie leidt tot een succes. Beleidscommunicatie is communicatie over het overheidsbeleid. Bij beleidscommunicatie kunnen verschillende vormen van participatie gebruikt worden (participatieladder).

(Referentie: Esther Holster senior communicatie adviseur)

Martin Hulsebosch, beleidsmedewerker water bij de gemeente Dordrecht beschrijft hoe de communicatie over het gemeentelijke waterplan heeft plaats gevonden.

“In 2009 werd het nieuwe waterplan voor de gemeente Dordrecht ter inspraak gelegd voor de burgers van Dordrecht. De inspraakprocedure heeft een wettelijke termijn van 6 weken. Naar aanleiding van deze inspraakprocedure kwamen er vier brieven van burgers die ideeën, kritiek, of verbeter suggesties aandroegen voor het waterplan. Het plan lag doordeweeks ter inzage op het Stadskantoor en op vijf locaties van de Openbare Bibliotheek Dordrecht. De ideeën van bewoners zijn gebundeld in een ‘zienswijze op het waterplan’. Dit document is aangeboden aan het college van Burgemeester en Wethouders. De inspraakbrieven van bewoners hebben ook echt geleid tot inhoudelijke aanpassingen in het beleid en de bewoners hebben allen schriftelijk antwoord gehad op hun brief, waarin werd beschreven wat er is veranderd in het waterplan”.

In de beheersvisie van openbare ruimte 2009-2020 komt duidelijk naar voren dat ook de gemeente Zoetermeer veel waarde hecht aan de mening en inbreng van de inwoners. “Het versterken van de relatie tussen burger en bestuurder is een speerpunt in het gemeentelijke beleid” (stadsbeheer Zoetermeer, 2009).

2.2.5 Conclusie en antwoord op deelvraag 2

De overheid in Nederland is ontstaan om Nederland in de toekomst veilig te houden en te beschermen tegen hoogwater.

De overheid bestaat uit het algemeen bestuur, (de politiek) en het dagelijks bestuur de bewindslieden. Op het gemeentelijk niveau is het college van burgemeester en wethouders het dagelijks bestuur. De gemeentelijke organisatie zorgt dat de beslissingen van de gemeenteraad via ambtenaren naar de bewoners, bedrijven en woningcorporaties in de stad worden gecommuniceerd. De gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders nemen samen beslissingen over wat er gebeurt in de stad.

Sinds 1945 is er veel veranderd in de manier van communiceren van de overheid. De wet Wob is aangenomen in 1980 waardoor burgers veel meer inzage hadden in wat de overheid precies deed. In 2002 is de wet dualisering aangenomen waardoor raadsleden actiever met burgers communiceren om tot nieuwe ideeën en initiatieven te komen. In Zoetermeer bestaat de maandag Raadsdag waarbij deze wet goed tot uiting komt. Bij beleidscommunicatie, communicatie over overheidsbeleid, speelt procescommunicatie een grote rol. Medewerkers binnen de gemeente en burgers op de hoogte houden over het beleid waar je mee bezig bent is belangrijk om tot een goed beleid te komen. Zoetermeer hecht grote waarde aan de mening en inbreng van de bewoners.

2.3 Hoe kan communicatie gebruikt worden om gedragsverandering tot stand te brengen?

2.3.1. Inleiding

Nadat ik mij heb verdiept in het participatiebeleid dat de gemeente Vlissingen hanteert werd ik al gauw geïnspireerd door Robert B. Cialdini. Hij heeft het boek: 'Invloed' geschreven, waarbij hij ingaat op de zes geheimen van het overtuigen. Ik heb dit boek gekozen omdat er verschillende methodes worden uitgelegd waarmee je mensen kunt overtuigen of een daadwerkelijke actie van de mensen tot stand laat komen. Er staan wetenschappelijke tests in beschreven waarin de verschillende methodes worden getest. Omdat dit boek al meerdere malen is uitgegeven en de lezers actief hebben gereageerd naar de schrijver, staan er ook voorbeelden in van lezers die de methoden in de praktijk hebben ervaren. Ik ervaar dit als een meerwaarde, er is bij de vijfde druk door de lezers als het ware meegeschreven aan het boek. Ik maak als kanttekening dat het een Amerikaans boek is en dat de Amerikaanse context anders is dan de Nederlandse. Dat hoeft niet te betekenen dat de genoemde voorbeelden uit dit boek niet in Nederland kunnen werken. Amerika is namelijk veel verder in het commercieel denken bij de overheid. In Nederland is de trend dat overheden ook meer commercieel gaan werken op tal van terreinen, daarom is het heel goed mogelijk dat de Amerikaanse voorbeelden goed toepasbaar zijn op de Nederlandse situatie. Om de burgers van Zoetermeer actief te laten participeren in de openbare ruimte, zal de gemeente Zoetermeer hen moeten overtuigen van het belang van participeren. De gemeente is zich bewust dat de woonomgeving invloed heeft op het gedrag van de personen die er wonen. Aan de hand van de theorie van Robert B. Cialdini zal ik uitleggen hoe je iemand kunt overtuigen waarna gedragsverandering tot stand komt.

De ethiek van het handelen van de overheid is continu in verandering. Verschuivingen in de politiek zoals de enorme populariteit van de PVV, laten zien dat de normen en waarden en de ethiek binnen de overheid snel kunnen veranderen. Een aantal van de voorbeelden van Robert B. Cialdini zien mensen nu misschien als onethisch, terwijl dit over een aantal jaar de normaalste zaak van de wereld kan zijn. Ik omschrijf of ik de methoden ethisch verantwoord vind binnen een gemeente maar het is eigenlijk aan de samenleving of de methoden worden geaccepteerd of niet. Daarnaast bespreek ik het driefasen model van Lewin wat inzicht geeft in de veranderingsprocessen van een individu. Ik vind dit een overzichtelijk model waarin schematisch is weergegeven hoe je mensen hun gedrag kunt veranderen.

2.3.2. De zes principes van beïnvloeding

Volgens Robert B. Cialdini zijn er zes principes van beïnvloeding:

1. Wederkerigheid
2. Commitment en Consistentie
3. Sociale bewijskracht
4. Sympathie
5. Autoriteit
6. Schaarste

1. Wederkerigheid

Dit principe zit diep in onze cultuur en werkt eigenlijk volgens onze normen en waarden. 'De regel vereist dat een persoon naar evenredigheid probeert te vergoeden wat een ander hem heeft gegeven' (Cialdini, 2009, p. 61).

In het Engels zeggen ze vaak: 'I owe you something', en in Nederland stemmen we vaak met iets in en zeggen we: 'Oké, maar ik hou iets van je te goed'. Doordat je de ander een dienst levert of een product, voelt degene die het ontvangt zich verschuldigd om het in de toekomst met je goed te maken door iets terug te doen. Een mooi voorbeeld in het boek gaat over Hare Krishna. Zij speldden voorbijgangers bloemen als cadeautje op hun kleding. Nadat de mensen de bloem in ontvangst hadden genomen vroegen zij een bijdrage voor de sekte. Dit noemen we de eerst-geven-dan-bedelen strategie. De Hare Krishna is van deze manier van wederkerigheid ontzettend rijk geworden, ze hebben tempels, bedrijven, huizen en fondsen over de hele wereld hiermee kunnen realiseren. Het gevoel de ander iets verschuldigd te zijn begint te knagen en daardoor stemmen de mensen die iets schuldig zijn vaak in met een groter verzoek dan waar zij zelf om hebben gevraagd. In plaats van om een gunst te vragen kan de andere partij eerst ook een absurd voorstel doen om vervolgens een realistisch voorstel te doen wat de ander wel accepteert. Hierbij is het de bedoeling dat men het echt als een concessie ervaart en ziet.

Welke van deze twee methoden zijn ethisch aanvaardbaar binnen de gemeente?

Eerst investeren in de wijk en vervolgens om een wederdienst vragen vind ik aanvaardbaar. Hierbij laat de gemeente eerst zien dat ze van goede wil zijn en bereid zijn zich financieel of fysiek in te spannen voor de wijk. De meeste mensen zullen dit waarderen en zullen akkoord gaan met een wederdienst voor de gemeente bijvoorbeeld door de straat schoon te houden. Bij de tweede methode is het al moeilijker. Een slimme burger heeft door wanneer hij eerst een absurd voorstel krijgt en daarna een concessie. Toch is het een methode die situatie afhankelijk kan worden toegepast.

2. Commitment en Consistentie

Consistentie wordt ook wel gezien als de overeenstemming van iemands woorden en daden. Denk maar aan de woorden beloofd is beloofd, met andere woorden je handelt naar wat je zegt. Een voorbeeld uit het boek gaat over grote speelgoedwinkels. Zij maken voor Kerstmis reclame voor een product bijvoorbeeld: een autoracebaan. Je zoon ziet de reclame op de tv en wil dolgraag de racebaan. Hij vraagt of hij de racebaan voor kerstmis mag en jij belooft dat hij deze racebaan krijgt. Enkele dagen voor kerstmis zorgt de speelgoedwinkel ervoor dat er te weinig voorraad is van de racebaan en overal is hij uitverkocht. Jij voelt je schuldig, omdat je het je zoon hebt beloofd en koopt tal van andere cadeautjes. Dagen na Kerstmis is de reclame van de racebaan weer op tv, je zoon komt naar je toe en herinnert je aan je belofte die je hebt gedaan. Vervolgens sta je weer in de speelgoedwinkel om de racebaan te kopen die je aan zoonlief hebt beloofd. Niet wetende dat dit alles een tactiek was om de verkoopcijfers van de speelgoedwinkel ook na de piek na Kerstmis continu te houden. Je hebt iets beloofd aan je zoon en je voelt je verplicht om deze belofte na te komen. Dit noemen we commitment aan het product. Je doet een belofte of je voelt je ergens toe verplicht, waarnaar je handelt. Schriftelijk vastleggen wat je belooft kan gebruikt worden om andere mensen te beïnvloeden en om je belofte openbaar te maken. Er staat immers wat jij vindt, wat jouw standpunt is. Andere mensen kunnen daarover in discussie gaan. Bijvoorbeeld als een alcoholist zegt: 'Ik beloof deze hele week niet meer te drinken' kan het als onrealistisch worden ervaren door andere mensen.

Commitment kan de vorm hebben van eerst akkoord te gaan met een klein verzoek, om vervolgens akkoord te gaan met een groot verzoek. Hierdoor is het zelfs mogelijk om iemands zelfbeeld te veranderen. 'Je kunt de beloften gebruiken om burgers in ambtenaren te veranderen' (Cialdini, 2009, p. 82). Ik zal het illustreren met een voorbeeld.

Psychologen Jonathan Freedman en Scott Fraser uit Amerika hebben een onderzoek gedaan bij mensen aan de deur. Het doel was om mensen een heel groot bord in de tuin te laten plaatsen met de tekst: rijd voorzichtig. Ze gingen van deur tot deur en de meeste mensen weigerden om een bord in de tuin te plaatsen. Een testgroep kreeg enkele weken voordat ze de vraag over het verkeersbord kregen de vraag of ze een petitie wilden tekenen met het doel Californië mooi te houden. Bijna iedereen tekende de petitie. Bizar was dat twee weken daarna toen ze de vraag kregen voor het verkeersbord in hun tuin bijna de helft van de mensen akkoord ging met plaatsen van het bord. Volgens psychologen Freedman en Fraser handelden de mensen zo omdat hun zelfbeeld was veranderd door het tekenen van de petitie. 'Ze zagen zichzelf als burgers die geïnteresseerd waren in zaken van algemeen belang en die volgens nieuwe principes handelden' (Cialdini, 2009, p. 81).

Welke van deze twee methoden zijn ethisch aanvaardbaar binnen de gemeente?

Door een product of dienst schaars te maken binnen een bepaalde periode zodat er bij de burger een sterkere behoefte komt om de dienst of het product te krijgen vind ik een discussiepunt qua ethische aanvaardbaarheid. De gemeente is het de burgers verschuldigd om alle producten en diensten voor alle burgers in de gemeente beschikbaar te stellen. In bepaalde situaties zou het toch niet slecht zijn om deze methode in te zetten, zodat de burgers de dienst of het product meer waarderen. De tweede methode, akkoord gaat met een klein verzoek en later akkoord gaan met een groot verzoek vind ik ethisch aanvaardbaar. Het is de eigen keus van de burger of zij wel of niet meewerken. De vraagstelling is niet misleidend, uit het voorbeeld eerder beschreven zien de burgers zichzelf juist als betrokken.

3. Sociale bewijskracht

Sociale bewijskracht is eigenlijk het nadoen van anderen die op een bepaalde manier handelen omdat je denkt dat het zo hoort. Je denkt dat dit de juiste manier is. Andere mensen kunnen je ook overtuigen dat je tot iets in staat bent waarvan je zelf onzeker bent. Een mooi voorbeeld komt uit mijn eigen familie. Mijn moeder besluit als ze 56 jaar is alsnog haar rijbewijs te halen en het is haar gelukt! Mijn tante, die ook geen rijbewijs had en het vroeger wel had geprobeerd te halen, besloot ook haar rijbewijs te gaan halen. Zij dacht als Anneke (mijn moeder) het kan dan kan ik het ook. Natuurlijk is het haar ook gelukt. Feit is wel als mijn moeder het niet had gehaald, mijn tante nooit aan haar rijlessen was begonnen. Je kunt elkaar inspireren tot grootse dingen, maar dan moet je wel op gelijke voet met iemand staan.

Een ander voorbeeld zien we bij het gokken op paardenrennen. Een gokker die gokt met de theorie van sociale bewijskracht. Hij zet op het slechtste paard 100 euro in. De meeste mensen die gokken op paardenrennen hebben geen verstand van de paarden die daadwerkelijk koersen. Enkele minuten nadat mensen gaan inzetten kun je op een groot scherm zien welk paard favoriet is. Zij zien welk paard favoriet is, op welk paard het meeste wordt ingezet. Dat paard zal dan wel goed zijn denken de meeste mensen en zetten hierop in. De slimme gokker gaat vervolgens terug naar het loket en zet op het goede paard een veel groter bedrag in. De zogenaamde favoriet waarop het meeste geld is ingezet verliest en het paard waar onze slimme gokker op inzet wint. Een typisch voorbeeld waar mensen het gedrag van anderen volgen omdat ze eigenlijk niet goed weten wat ze moeten doen.

Praktijkvoorbeelden vinden we ook in gemeentes terug. De gemeente Leeuwarden had last van mensen die vuil naast de containers zetten. Door goed gedrag te stimuleren, juist de mensen die geen afval plaatsen is er uit onderzoek gebleken dat er 13% minder frequent en minder afval wordt geplaatst (Omrin, 2011).



Welke van deze drie methoden zijn ethisch aanvaardbaar binnen de gemeente?

Door als ambtenaar een voorbeeldfunctie aan te nemen, door daadwerkelijk de handen uit de mouwen te steken en aan de burgers te laten zien dat je bijvoorbeeld ook actief bent in eigen wijk kan andere mensen aansporen om ook actief te worden. Dit vereist wel grote betrokkenheid van de ambtenaar naar zijn of haar gemeente toe maar kan tot meer participatie leiden en daarom vind ik het ethisch aanvaardbaar. Door de mensen in de wijk een voorbeeldfunctie te geven, omdat mensen niet goed weten hoe ze zich moeten gedragen, bijvoorbeeld doordat zij een nieuwe bewoner zijn in de wijk, kan leiden tot positief gedrag. Binnen een gemeente zouden er avonden kunnen worden georganiseerd waar men elkaar leert kennen en hen erop kunnen wijzen op hoe het in de wijk er aan toe gaat. Ik vind dit ethisch aanvaardbaar omdat men elkaar niet alleen leert kennen in de wijk maar elkaar zelfs op elkaars gedrag zou kunnen aanspreken.

Methode 3, mensen laten handelen omdat andere het ook zo doen vind ik ethisch aanvaardbaar omdat je positief gedrag stimuleert. Leeuwarden heeft dit in mijn ogen heel slim toegepast.

4. Sympathie

Tegen familie en vrienden zeg je moeilijk nee. Daarom zijn er veel verkopers die gebruik maken van dit principe. Doordat verkopers gebruik maken van je vrienden door bijvoorbeeld te zeggen dat ze je iets aanbevelen is het product al half aan je verkocht. Je wilt immers niet je vrienden of familie teleurstellen door nee te zeggen. Andere redenen waarom we iemand sympathiek kunnen vinden en daardoor sneller met iemand akkoord zullen gaan is fysieke aantrekkelijkheid. Als iemand aantrekkelijk wordt bevonden dan wijzen we ook andere positieve eigenschappen toe, zoals een goede opleiding, goed sociaal ontwikkeld en dat iemand aardig is. Daardoor zullen 'knappe' mensen je eerder overtuigen dan iemand met een minder aantrekkelijk uiterlijk. Voor mensen die ons aan onszelf doen denken hebben we eerder sympathie. Een compliment op een goed uitgekozen moment kan leiden tot meer volgzzaamheid van de ander. Associatie doordat je bijvoorbeeld Heineken bier aan een vriend koppelt, omdat hij dat graag drinkt heeft ook een positief effect op je gedachten over Heineken. Het kan ook een gebeurtenis zijn, zo heeft Aquarius, een sportdrink, zich gekoppeld aan de Olympische spelen, wat als effect heeft dat als je Aquarius drinkt, tot uitstekende sportprestaties komt.

Welke van deze drie methoden zijn ethisch aanvaardbaar binnen de gemeente?

Mond tot mond reclame is een eeuwenoud middel om elkaar te overtuigen dat een product of dienst goed is.

De gemeente kan hier slim gebruik van maken als zij de juiste mensen kunnen overtuigen van de kwaliteit of dienst van het product wat zij aanbieden. Ik vind dit ethisch aanvaardbaar omdat mensen de boodschap zelf aan elkaar doorgeven en zij oprecht zijn overtuigd van de kwaliteit van hun product. Het principe dat mensen eerder dingen aannemen van mensen met een knap uiterlijk is een ethisch discussie punt. Dat zou betekenen dat de woordvoerders van de gemeente Zoetermeer bijvoorbeeld de perswoordvoerder en de burgemeester in de ogen van de samenleving een knap uiterlijk zouden moeten hebben. Maar voor iedereen is knap zijn anders. Beter zou zijn als de woordvoerders er verzorgd uit zouden zien omdat er goed uitzien helpt om bepaalde dingen voor elkaar te krijgen. Een product of dienst aan een positieve gebeurtenis koppelen of aan een persoon waar iemand een goede gedachte bij heeft vind ik ethisch aanvaardbaar omdat het hier gaat om een associatie en niet een opgelegd iets. Men heeft een fijne gedachte bij de dienst of het product waardoor hij of zij sneller tot de aankoop over gaat.

5. Autoriteit

Vanaf onze geboorte wordt aan ons geleerd dat gehoorzaamheid aan de juiste autoriteit goed is en ongehoorzaamheid fout (Cialdini, 2009, p. 212). Dit noemen we blinde gehoorzaamheid. Dit komt overal in terug, denk aan het kerkelijk gezag, een doktersadvies en juridische systemen. Eigenlijk wordt ons land bestuurd door een autoriteit waaraan wij moeten gehoorzamen. Doe je dat niet, dan overtreed je de wet en moet je de gevangenis in. Volg je het doktersadvies niet op kun je immers ziek worden. Als we merken dat gehoorzamen loont en dat je daardoor niet ziek wordt en niet naar de gevangenis hoeft, gehoorzamen we automatisch. De meeste mensen hebben ontzag voor mensen met een titel. In Nederland is dat gezag door de jaren heen minder geworden en zien we elkaar meer als gelijke of je nu een dokterstitel hebt of niet. Uit een experiment bij de Cambridge University in Engeland is gebleken dat mensen met die hoge functie bekleden een langere lichaamslengte wordt toegeschreven. Een man werd voorgesteld aan vijf verschillende groepen studenten. Aan groep een werd hij voorgesteld als student, aan groep twee als onderzoeksassistent, aan groep drie als beginnend docent, aan groep vier als ervaren docent en aan groep vijf als professor. Nadat hij weg was werd aan de groep gevraagd zijn lengte te schatten. Per verhoging van zijn positie groeide hij 1,2 centimeter en het resultaat was dat hij als professor 6 cm langer was dan als student. Hieruit kunnen wij concluderen dat we status en omvang aan elkaar verwant zien. Je zou het dus positief kunnen gebruiken door bijvoorbeeld schoenen met hakken aan te trekken om groter en zo intelligenter te lijken. Naast een titel kan kleding ook van invloed zijn op autoriteit. Denk maar aan politie, het leger of de witte doktersjas.

Een ander voorbeeld is een onderzoek dat in Texas in Amerika heeft plaatsgevonden. Een man van 31 jaar liep eerst in een spijkerbroek met T-shirt verschillende malen door een rood voetgangerslicht. De onderzoekers telden hoeveel mensen achter hem aanliepen. Vervolgens liep dezelfde man nu gekleed in een kostuum met streepjes weer door het rode voetgangerslicht. Verbazingwekkend om te zien is dat drie en een half keer zoveel voetgangers hem volgden als hij in zijn pak door het rode licht liep. Het kostuum gaf gezag en men volgde hierdoor het voorbeeld. In Nederland geeft kleding ook een status aan.



Een fluit leidt tot volgzaamheid. (Botwinnik, 2012)

Zo wordt iemand in een pak met stropdas geassocieerd met iemand die een goede baan heeft en veel geld verdient. Uniformen bij de politie geven autoriteit aan en bij de medische wereld geeft de kleding de bevoegdheid aan om mensen aan te raken en te helpen. (Verkopersonline, 2012)

Om als autoriteit oprecht over te komen is er een tactiek genaamd geslepen oprechtheid. Hierbij maken bedrijven een melding van een nadeel van hun product. Bijvoorbeeld; 'L'Oréal, iets duurder maar dat is het ruimschoots waard. Experts in het verwerven van volgzzaamheid die hun betrouwbaarheid bevestigen met behulp van kleine negatieve details, zijn geloofwaardiger als ze vervolgens de nadruk leggen op belangrijke aspecten van hun betoog' (Cialdini, 2009, p. 229).

Welke van deze twee methoden zijn ethisch aanvaardbaar binnen de gemeente?

Door wethouders een kledingadvies te geven kunnen zij meer onzorg krijgen van de burgers. Ik vind dit ethisch verantwoord omdat kleding een invloed kan hebben op hoe je iemand vindt overkomen. Als de geloofwaardigheid van een wethouder wordt vergroot doordat hij of zij de juiste kleding draagt vind ik dit een positief iets dat absoluut moet worden gemotiveerd.

De gemeente kan aangeven wat nadelen zijn aan de dienst of producten die zij leveren om vervolgens de voordelen extra te benadrukken om zo oprecht over te komen. Ik vind het ethisch verantwoord om aan te geven wat er goed en minder goed is aan een product. De gemeente komt eerlijk over wat uiteindelijk meer vertrouwen wekt bij de burgers.

6. Schaarste

Hoe minder iets is te verkrijgen hoe waardevoller het wordt. Doordat de verkoper een beperkt aantal of binnen een bepaalde tijdslimiet een aanbieding heeft worden we overtuigd om snel tot een beslissing te komen. We beschouwen het product of de dienst als waardevoller. Stel dat het product of de dienst niet meer verkrijgbaar is willen we het nog liever dan voorheen. Dat is de theorie van de psychologische reactantie. Dat wil zeggen dat we juist tegen de dingen in gaan, we willen iets juist als het niet meer verkrijgbaar is. Op twee leeftijden komt de reactantie erg naar voren, op tweejarige leeftijd in de vorm van koppigheid en in de tienerleeftijd als controle, rechten en vrijheid.

Minder toegankelijke informatie wordt positiever ontvangen dan informatie die vrijuit te verkrijgen is. Het blijkt zelfs dat informatie die minder toegankelijk is als overtuigender wordt ontvangen.

Hierbij kun je denken aan censuur van tv programma's of het kinderslot op de tv.

Welke van deze twee methoden zijn ethisch aanvaardbaar binnen de gemeente?

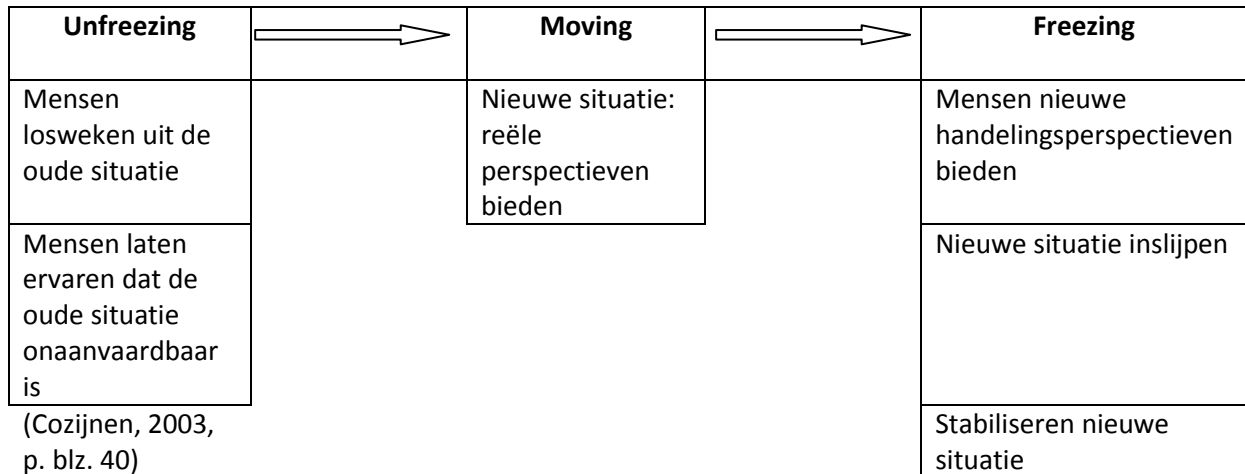
Een product of dienst aanbieden met een beperkt aantal of een bepaalde tijdslimiet is een ethisch discussiepunt omdat de gemeente voor al haar burgers de producten of diensten moet kunnen verschaffen. Om een grotere populariteit van de gemeente en haar producten en diensten te creëren zou het in bepaalde situaties wel kunnen worden toegepast.

Een aanbieding doen die niet via elk medium wordt gepromoot zodat de mensen het zien als hun ontdekking vind ik ethisch aanvaardbaar omdat mensen zelf de product of dienst ontdekken en zelf besluiten of ze de dienst of product willen.

2.3.3 Het driefasenmodel van Lewin

Het driefasenmodel van Lewin bestaat uit drie fases, ontdooien (Unfreezing), bewegen(Moving) en bevriezen(Freezing).

Wil de gemeente het gedrag van de burgers veranderen met betrekking tot beheer en onderhoud van de openbare ruimte zullen de burgers deze stappen moet doorlopen voordat een nieuwe situatie kan worden bewerkstelligd.



Het driefasenmodel van Lewin toegepast op de gemeente Zoetermeer:

Unfreezing	→	Moving	→	Freezing
80% van de ondervraagde bewoners uit Zoetermeer antwoordt dat het fijn wonen is in een wijk waar mensen elkaar kennen en gezamenlijk activiteiten doen (zie H3).		Laat mensen zien wat je kunt bereiken door participatie: meer sociaal contact voor individu, veiligheid verhogen, een mooi straatbeeld creëren, waarde van huis vermeerderen, etc.		Goede communicatie over de verschillende activiteiten die mensen in de wijk kunnen doen en de mogelijkheid bieden dat burgers de activiteiten snel kunnen oppakken.
Het stimuleren van sociaal contact in de wijk.		Een ideaal voorbeeld hiervoor zijn succesvolle participatieprojecten.		De gemeente moet waardering voor burgerinitiatieven geven.
				De gemeente onderhoudt contact met de aanjagers van de activiteiten en ondersteunt hen waar nodig.

2.3.4 Conclusie en antwoord op deelvraag 3

Gedragsverandering kan worden bereikt door de zes verschillende principes van Robert B. Cialdini.

Nog even op een rij:

1. Wederkerigheid
2. Commitment en Consistentie
3. Sociale bewijskracht
4. Sympathie
5. Autoriteit
6. Schaarste

De ethiek van het handelen van de overheid is continu in verandering. In het volgende schema staan overzichtelijk weergegeven welke principes volgens mij bij de gemeente Zoetermeer aanvaardbaar zijn of een ethisch discussiepunt weergeven. De gemeente wordt steeds commerciëler en veel van de principes die nu nog een discussiepunt zijn kunnen in de toekomst wel als aanvaardbaar worden beschouwd. Politieke voorkeuren zijn bepalend voor wat op een bepaald moment ethisch aanvaardbaar is of niet.

Principe	Uitleg	Ethisch aanvaardbaar of discussiepunt?	Reden
Wederkerigheid	Eerst investeren en daarna om een wederdienst vragen	Ethisch aanvaardbaar	Burger maakt zelf de keuze en voelt zich betrokken
	Eerst een absurd voorstel doen en daarna met een concessie komen	Ethisch discussiepunt	Kans dat de burger erachter komt en zich bedonderd voelt
Commitment en Consistentie	Schaars maken van een product of dienst in een bepaalde periode	Ethisch discussiepunt	Alle diensten en producten moeten beschikbaar zijn voor de burger maar kan wel grotere wil creëren om het product of dienst alsnog te bemachtigen
	Eerst akkoord gaan met een klein verzoek om daarna akkoord te gaan met een groot verzoek	Ethisch aanvaardbaar	Burger heeft zelf de keuze
Sociale bewijskracht	Voorbeeldfunctie aannemen	Ethisch aanvaardbaar	Tegen iemand aankijken en ook zo willen handelen
	Mensen op een bepaalde manier laten handelen omdat andere het ook zo doen	Ethisch aanvaardbaar	Burgers gedrag in een nieuwe situatie laten kopiëren
	Positief gedrag stimuleren	Ethisch aanvaardbaar	Door juist te stimuleren wat er wel goed gaat in de wijk nog meer positief gedrag creëren
Sympathie	Vrienden of familie je product of dienst laten aanbevelen	Ethisch aanvaardbaar	Is eigenlijk een vorm van mond tot mond reclame alleen zeg je eerder ja omdat een bekende al positieve ervaringen heeft met de dienst of het product
	Mensen met een knap uiterlijk je product of dienst laten aanbevelen	Ethisch discussiepunt	Voor iedereen is de interpretatie van knap anders

	Een product of dienst aan een positieve gebeurtenis of persoon koppelen	Ethisch aanvaardbaar	Een positieve associatie bij een dienst of product leidt tot aanschaffen product
Autoriteit	Kleding geeft status	Ethisch aanvaardbaar	Geloofwaardigheid wordt vergroot door nette kleding
	Oprecht over komen door de voor- en nadelen aan van een product te melden	Ethisch aanvaardbaar	Wekt vertrouwen bij de burger
Schaarste	Een product aanbieden met een beperkt aantal of een bepaalde tijdslijmit	Ethisch discussiepunt	Alle diensten en producten moeten beschikbaar zijn voor de burger, het biedt wel mogelijkheid tot populariteit te vergroten
	Een aanbieding doen die niet op elk medium wordt gepromoot zodat de mensen het zelf ontdekken	Ethisch aanvaardbaar	Burger blijft zelf de keuze houden voor aanschaf product of dienst

Burgers zullen verschillende stappen doorlopen voordat hun gedrag verandert. Het driefasenmodel van Lewin laat zien dat er drie fases zijn, Unfreezing; mensen losweken uit de oude situatie, Moving, reële perspectieven bieden en Freezing, nieuwe handelingsperspectieven bieden en deze stabiliseren.

2.4 Welke communicatie wordt er op dit moment ingezet om burgerparticipatie bij het domein Openbare Ruimte te stimuleren en aan welke randvoorwaarden moet het voldoen?

2.4.1 Inleiding

Voordat ik inga op de voorbeelden van burgerparticipatie binnen het domein openbare ruimte, heb ik verschillende medewerkers van de gemeente Zoetermeer gevraagd wat zij verstaan onder burgerparticipatie. Vervolgens bespreek ik een aantal voorbeelden van participatieprojecten in Zoetermeer en waarom deze wel of niet succesvol zijn. De communicatiemiddelen die hiervoor zijn ingezet staan hierbij beschreven. In de OMNIBUS enquête van Zoetermeer, deelrapport openbare ruimte 2011, zijn een aantal vragen gesteld over burgerparticipatie en de uitkomsten hiervan zal ik hier weergeven.

Tot slot ga ik in op de visie van wethouder Kees van Velzen van de gemeente Alphen aan de Rijn, de stad die op dit moment koploper is op het gebied van bewonersparticipatie. Hier laat ik zien wat belangrijke randvoorwaarden van belang zijn om tot goede bewonersparticipatie te voldoen.

2.4.2 Wat is burgerparticipatie volgens de gemeente Zoetermeer?

De verschillende interpretaties van het begrip burgerparticipatie staat weergegeven in onderstaand schema. Mijn eigen visie op burgerparticipatie staat in hoofdstuk 1, blz. 7, beschreven.

Bureaumanager regie Arie-Cees de Jong	Een betrokken burger die kan meedoen op zijn eigen manier en op zijn eigen niveau van meedenken tot echt meedoen. Voor stadsbeheer expliciet: iemand die de handen uit de mouwen steekt!
Senior beleidsmedewerker stadsbeheer Marieke van Bemden	Ik vind persoonlijk participatie als je echt de handen uit de mouwen steekt. In mijn werk is meedenken over planvorming een veel voorkomende vorm van participatie.
Wijkmanager beleid Marina Zwetsloot	Actief deelnemen in het beleid en meedenken. Het wordt een proces waar we in groeien zodat de burger straks zelfs beslissingen kan gaan nemen.
Senior Communicatieadviseur Esther Holster	Je hebt twee vormen van participatie, een wettelijk verplichte en een die je zelf creëert. Wettelijk door bewoners of organisaties te betrekken bij het beleid dat je als gemeente ontwikkelt. Zelf ruimte creëren door samen te werken, denkkracht te gebruiken of draagvlak te creëren bij de burgers.
Communicatieadviseur Diny van Haver	Het laten meedenken en meedoen van burgers over een bepaald onderwerp in hun stad. Het is eigenlijk een woord dat veel meer aangeeft welke strategie je wilt volgen in de communicatie.

Conclusie interpretaties van burgerparticipatie binnen de gemeente Zoetermeer

Op management en beleidsniveau wordt burgerparticipatie ervaren als daadwerkelijk actief meedoen, (de handen uit de mouwen steken). Op communicatief niveau wordt gedacht dat participatie op twee manieren kan, wettelijk verplicht en een die jezelf creëert. Bij wettelijke verplichte communicatie worden mensen betrokken als het om het beleid gaat wat de gemeente uitvoert. Participatie die zelf wordt gecreëerd heeft als doel de denkkraft van de burgers te benutten of draagvlak te creëren. Het begrip burgerparticipatie is meer een begrip dat binnen de overheidscommunicatie wordt gebruikt en niet naar de mensen toe.

Ik concludeer dat burgerparticipatie binnen de gemeente Zoetermeer wordt geïnterpreteerd als: ***De burger doet actief mee en denkt mee over plannen en activiteiten.***

Een korte toelichting op de beheersvisie van stadsbeheer op het onderwerp participatie 2009-2020

Stadsbeheer heeft als afdeling veel te maken met de inrichting van de openbare ruimte omdat zij het bureau uitvoering en het bureau beleid en programmering onder zich hebben. Daarom is hun visie over participatie belangrijk om weten. Voor de jaren 2009 tot 2020 hebben zij een visie opgesteld. In de visie staat dat stadsbeheer het belangrijk vindt dat bewoners betrokken worden bij het beleid en de uitvoering hiervan.

Bij de openbare ruimte worden bewoners betrokken door te schouwen. Dit houdt in dat bewoners van Zoetermeer de buurt in de gaten houden en aan de gemeente melden wat hen opvalt. Daarnaast hebben zij inspraak als er plannen zijn over de inrichting van de openbare ruimte. Met het speelbeleid gaat deze participatie het diepst, de bewoners mogen aangeven waar en welke speeltoestellen zij graag in hun wijk zien worden gerealiseerd.

De visie openbare ruimte uit 2008 geeft aan dat zij bij allerlei onderwerpen burgerparticipatie willen toepassen, zoals het herinrichten van een park. (stadsbeheer Zoetermeer, 2009)



(Corver, 2012)

2.4.3 Succesvolle participatieprojecten in Zoetermeer

In het volgende overzicht beschrijf ik vijf succesvolle participatieprojecten die tijdens de gesprekken met verschillende medewerkers binnen de gemeente en met participerende burgers aan bod kwamen. Daarna beschrijf ik twee niet succesvolle participatieprojecten.

Succesvolle Participatieprojecten	Korte omschrijving	Succesfactoren	Hoe gecommuniceerd?
Social Sofa	Bewoners kunnen een bank aanvragen in hun wijk die een sociale functie heeft. Als je op de bank zit kun je een praatje maken met andere buurtbewoners. De buurtbewoners mogen de bank zelf ontwerpen en mozaïeken in een kas in de buurt/wijk Dorp.	Samen een product, de bank, creëren voor de buurt. Dit creëert een mooi straatbeeld maar ook meer sociaal contact binnen de wijk. Mensen zijn fysiek en creatief bezig. Dit project heeft een hoog hoort zeg het voort principe onbewust gecreëerd waardoor steeds meer mensen uit verschillende buurten deelnemen aan het project.	Via de wijkpost, website, streekbladen in de gemeente, mond tot mond reclame, via scholen, verenigingen.
Adoptiegroen/ speeltuin	Bewoners kunnen een plantsoen of speeltuin die in beheer van de gemeente is adopteren en beheren.	Bewoners mogen bij adoptiegroen hun eigen ontwerp van de tuin maken, zelf hun planten uitkiezen. De gemeente helpt door te helpen met de eerste planten en een klein bedrag te geven voor de aanschaf van nieuwe plantjes. De speeltoestellen mogen door de bewoners zelf worden uitgekozen evenals de locatie van de speeltuin. Inspraak geven is de succesfactor.	Streekbladen in de gemeente, via mond tot mond reclame, via de wijkpost.
Wat doet de gemeente met 15 miljoen... minder?	In het najaar van 2011 werden de bewoners van Zoetermeer gevraagd mee te denken hoe de gemeente kon bezuinigen.	De inzet van nieuwe media zoals facebook en twitter zorgde voor veel reacties.	Twitter, facebook, streekbladen in de gemeente en de website.

Project WAS	De wijkagent en de bewoners houden samen de buurt in de gaten en surveilleren samen. Dit doen ze om de veiligheid in de wijk te stimuleren.	Doordat de bewoners zich veiliger voelen door de aanwezigheid van de wijkagent werd de buurt beter in de gaten gehouden en dit resulteerde in een terugloop van inbraken in de wijk Rokkeveen.	Wijkpost, specifiek gericht op de wijk Rokkeveen.
Meerzichtlaan	De bomen aan de Meerzichtlaan in de wijk Meerzicht moeten worden vervangen. De gemeente wil de mensen graag laten begrijpen waarom de bomen weg moeten en inspraak geven in welke bomen er voor de oude bomen in de plaats komen.	Goed uitleggen waarom er een bepaald beleid wordt uitgevoerd leidde tot een groot applaus van de bewoners na de eerste informatie die de gemeente gaf over dit onderwerp. Er zijn nu actieve participatietrajecten in gang gezet om dit project zo goed mogelijk vervolg te geven. De mensen voelen zich gehoord en zij begrijpen het beleid van de gemeente.	Streekbladen binnen de gemeente, persoonlijke brieven, bewonersavonden.

Niet succesvolle Participatieprojecten	Korte omschrijving	Geen succesfactoren	Hoe gecommuniceerd?
Moskee in Seghwaert	Er is een bestemmingsplan voor een stuk grond in Seghwaert waar een Moskee mag worden gebouwd.	Niet bij de bewoners aangeven wat de bestemmingsplannen zijn voor bepaalde stukken grond in de wijk. Tien jaren plan op bewonersavond presenteren maar niets over de Moskee vertellen.	Door een wethouder op informatieavond. Te lang gewacht met oprechte informatie verschaffen waardoor de informatie een eigen leven ging leiden op social media en de streekbladen in Zoetermeer.

		Mensen twee dagen later uitnodigen voor informatie avond over de Moskee. Waardoor twee dagen lang woede kon opkroppen bij de bewoners en op de dag dat de wethouder de plannen kwam vertellen hij onder politie begeleiding moest worden afgevoerd omdat de mensen woedend waren.	Zelfs mensen uit Den Haag werden betrokken en ging protesteren.
Restaurant in Noordhove	Vergunning gegeven voor een restaurant in Noordhove. Hierbij zijn de bewoners vijf jaar geleden voor geïnformeerd.	Eigenaar is pas vijf jaar na het krijgen van de vergunning gaan bouwen en doordat in vijf jaar de samenstelling in de wijk was veranderd kwamen veel mensen in opstand. Ze staken bouwmaterialen in brand en gooiden stenen door de ramen.	Van procescommunicatie was totaal geen sprake. Het kwam voor veel bewoners rauw op hun dak toen ze de plannen in de streekbladen lazen. De gemeente is de bewoners tegemoet gekomen door de gebruikte buitenmaterialen van het restaurant in de omgeving te laten wegvallen, ze op een bepaalde plek parkeerplaatsen hebben gekregen en het een minder luxe restaurant werd dan oorspronkelijk was gepland.

2.4.4 Uitkomst vragen burgerparticipatie OMNIBUS enquête 2011

Er zijn vijf vragen gesteld over burgerparticipatie in de OMNIBUS enquête van 2011. Hieronder volgen de vragen en resultaten.

1 Vindt u dat de gemeente burgers moet stimuleren te helpen bij het beheer en onderhoud van hun directe woonomgeving? (1219 bewoners uit Zoetermeer hebben gereageerd).

56% vindt dat de gemeente dit moet stimuleren

21% vindt dat de gemeente dat niet moet doen

23% heeft geen mening hierover

Interessant is om te zien dat meer dan de helft van de bewoners aangeeft dat ze vinden dat de gemeente burgers moet helpen met het stimuleren van onderhoud en beheer van de openbare ruimte.

- 2 Heeft u al of niet een suggestie om de betrokkenheid van de burgers bij het beheer en onderhoud van hun directe woonomgeving te vergroten? (1193 bewoners uit Zoetermeer hebben gereageerd).

23% heeft een suggestie
77% heeft geen suggestie

Driekwart van de bewoners heeft geen tip voor de gemeente om te betrokkenheid van de burgers te vergroten.

- 3 Op welke wijze wilt u het liefst betrokken worden bij veranderingen in de openbare ruimte? (1173 bewoners uit Zoetermeer hebben gereageerd).

76% wil alleen geïnformeerd worden
18% wil meedenken en meepraten
6% wil wat anders

Driekwart van de ondervraagde burgers wil alleen geïnformeerd worden over de veranderingen binnen de openbare ruimte.

- 4 Hoeveel belang hecht u aan het oprichten van een speeltuinvereniging? (1222 bewoners uit Zoetermeer hebben gereageerd).

47% vindt het belangrijk
22% vindt het niet belangrijk
31% weet het niet

47% van de bewoners hecht veel waarde aan het oprichten van een speeltuin vereniging.

- 5 Wilt u betrokken zijn als vrijwilliger in een speeltuinvereniging in Zoetermeer? (1210 bewoners uit Zoetermeer hebben gereageerd).

3% Ja, in een bestuurlijke functie
3% Ja, in een toezichtfunctie in de speeltuin
90% Nee
4% Anders, nl...

Het merendeel van de ondervraagde burgers (90%) ziet het niet zitten om als vrijwilliger betrokken te zijn bij een speeltuinvereniging.

Uit deze Omnibus enquête kan ik concluderen dat de burgers het belangrijk vinden om gestimuleerd te worden door de gemeente op het gebied van onderhoud en beheer in de openbare ruimte. Ze weten niet hoe en dat is dus echt aan de gemeente om de juiste prikkel te geven. Over wijzingen in de openbare ruimte worden de burgers het liefst alleen geïnformeerd. De speeltuinvereniging is niet een belangrijke factor waardoor mensen betrokken willen worden in de wijk.

2.4.5 Visie van wethouder Kees van Velzen, gemeente Alphen aan de Rijn

Tijdens het symposium groen en participatie, een frisse blik, heb ik geluisterd naar wethouder Kees van Velzen, van de gemeente Alphen aan de Rijn. Door andere gemeenten wordt de gemeente Alphen aan de Rijn als koploper gezien op het gebied van participatie.

Wethouder Van Velzen ziet graag dat de mensen in de wijk zelf actief zijn met werkzaamheden die de gemeente normaal gesproken doet. Dit is een logische opvatting, het is kostenbesparend als burgers de werkzaamheden qua onderhoud en beheer uit handen nemen. Voor Van Velzen werkt dit uitgangspunt niet. **Participatie verwachten van de burgers omdat de gemeente de financiële middelen niet heeft om deze taken zelf uit te voeren is een verkeerd uitgangspunt.**

'Als je dit doet dan doe je dat om je stad op hoog niveau te krijgen op het gebied van sociale samenhang, op het gebied van betrokkenheid en burgerparticipatie' aldus Kees van Velzen. Hij denkt eerder dat participatie is te bewerkstelligen als je denkt uit het oogpunt van het realiseren van een mooi straatbeeld en het creëren van sociale controle omdat men elkaar kent in de wijk. Dit leidt bij de mensen tot een veilig gevoel en een gevoel van saamhorigheid. Vaak hoor ik het woord sociale cohesie vallen als het gaat om participatie. Dit is eigenlijk een chique benaming voor saamhorigheid, het gevoel dat je niet alleen bent, dat je ergens deel uit maakt en erbij hoort. Doordat dit is gecreëerd met hulp van de gemeente vloeien hier participerende bewoners uit voort, die zich vrijwillig inzetten voor de wijk door actief te zijn met allerlei soorten activiteiten. Het betekent dus dat een gemeente eerst moet investeren voordat je het gewenste effect kunt zien.

Een van de mooiste quotes die wethouder Van Velzen op het symposium zei was:

'Echte participatie is geen hype, het is iets wat je doet vanuit je innerlijke overtuiging'.

Ik ben het met hem eens omdat het zo belangrijk is hoe je de boodschap over brengt aan de burger. De burger heeft het door als het alleen een middel is vanwege deze bezuinigingen van de gemeente. De term participatie wordt in heel veel gemeentelijke beleidsprocessen gebruikt maar het is vaak onduidelijk wat er precies mee wordt bedoeld en welke vorm van participatie dit dan is. Je hebt immers verschillende vormen van participatie; informeren, raadplegen, adviseren, coproduceren en meebeslissen.

Diny van Haver, communicatieadviseur bij de gemeente Zoetermeer, gaf dit ook duidelijk aan tijdens haar interview. De term participatie is bekend bij beleidsmedewerkers en ook dat het een meerwaarde is als burgers meedenken met het beleid dat je ontwikkelt. Noodzakelijk is dan wel dat je de burgers echt betreft en niet alsnog je eigen zin doordrukt. Met andere woorden een open houding naar de burgers toe is essentieel als je oprecht participatie in je beleid tot stand wilt brengen.



(Corver, 2012)

Wethouder Van Velzen geeft aan dat hij ervaring heeft met burgers die erg deskundig zijn. Het is alleen maar goed als je hier gebruik van kunt maken.

Binnen de gemeente weten de mensen het dus niet altijd beter. Gebruik de deskundigheid van de burger en creëer hiermee actieve bewoners. **De sleutel is dat de mensen zelf dingen gaan ondernemen en organiseren.** Het resultaat hiervan is dat 87% van de bewoners van Alphen zich mede verantwoordelijk voelt voor de stad.

Daaruit komt voort dat veel mensen uit Alphen aan participatie doen of mee zouden willen doen. Dit zie je terug in de leefbaarheid in de wijken. Elke week zijn 3000 vrijwilligers actief in de gemeentelijke plantsoenen. Dat is maar liefst 4% van alle inwoners in Alphen aan de Rijn. Het heeft jaren geduurd voordat zoveel vrijwilligers actief waren in het openbaar groen. Dit is zo succesvol geworden omdat **een paar ambtenaren zich met hun hart hebben ingezet voor participatie en ze spreken de taal van de bewoners.** Een gebiedsbeheerder vanuit de gemeente houdt alles nauwlettend in de gaten en koppelt wat hij ziet en hoort van de mensen terug aan de gemeente. Het is moeilijk 3000 vrijwilligers actief te houden in participatie. Daarom heeft de gemeente Alphen aan de Rijn spelregels opgesteld. Een van de regels is dat de participatie in het openbaar groen constant moet zijn. Als het groen niet meer aan de eisen voldoet, haalt de gemeente de planten eruit en zet daar basisniveau planten voor terug. De mensen weten dit van te voren en tekenen hier een contract voor. Het werkt dus twee kanten op.

Participatie, je moet vinden wat bindt. Groen in de wijk is iets dat bindt.

Conclusie

Mijn conclusie is dat Wethouder Van Velzen gelijk heeft wat betreft dat je alleen participatie moet toepassen als je de innerlijke overtuiging hebt dat het een bijdrage levert aan de leefbaarheid in de wijk of stad. Je moet het niet doen omdat het een hype is of omdat je denkt dat je ermee kunt bezuinigen. Hij heeft gelijk dat er ook eerst door de gemeente moet worden geïnvesteerd in buurtactiviteiten zodat de mensen elkaar leren kennen. Pas als er sprake is van sociaal contact kan de gemeente anderzijds verwachten dat men met activiteiten en ideeën komt.

2.4.6 Conclusie en antwoord op deelvraag 4

Burgerparticipatie binnen de gemeente Zoetermeer wordt gezien als: De burger doet actief mee en denkt mee over plannen en activiteiten. In de visie van stadsbeheer 2009-2020 staat de doelstelling beschreven dat zij burgers willen betrekken bij het beleid en de uitvoering hiervan. De communicatiemiddelen die bij participatieprojecten worden ingezet zijn:

- Streekbladen in Zoetermeer, (deze worden het meeste ingezet)
- Wijkpost
- Bewonersavonden
- Website van de gemeente
- Scholen
- Verenigingen
- Brieven
- Informatie/bewonersavonden
- Mond tot mond reclame

- Twitter en Facebook (deze zijn pas enkele malen ingezet en met succes)

Uit de OMNIBUS enquête van 2011 blijkt dat de bewoners van de gemeente Zoetermeer het belangrijk vinden dat de gemeente hen stimuleert om op het gebied van beheer en onderhoud van de openbare ruimte.

Belangrijke randvoorwaarden om tot succesvolle participatie trajecten te komen volgens wethouder Kees van Velzen:

- 1 De gemeente moet met het juiste uitgangspunt aan een participatietraject beginnen, vanuit persoonlijke overtuiging, sociale samenhang en betrokkenheid en niet vanuit bezuinigingen binnen de gemeente.
- 2 Participatie is te bewerkstelligen als de gemeente denkt vanuit het oogpunt van het realiseren van een mooi straatbeeld en het creëren van sociale controle omdat men elkaar kent in de wijk. Dit leidt bij de inwoners tot een veilig gevoel en een gevoel van saamhorigheid.
- 3 Het gevoel creëren in de wijk dat je niet alleen bent, dat je ergens deel uit maakt en erbij hoort. Doordat dit is gecreëerd met hulp van de gemeente vloeien hier participerende bewoners uit voort, die zich vrijwillig inzetten voor de wijk door actief te zijn met allerlei soorten activiteiten.
- 4 Een open houding naar de burgers toe is essentieel als je oprecht participatie in je beleid tot stand wilt brengen.
- 5 Gebruik de deskundigheid van de burger en creëer hiermee actieve bewoners. De sleutel is dat de mensen zelf dingen gaan ondernemen en organiseren.
- 6 Zet een beperkt aantal in voor participatie en zorg dat zij de taal van de bewoners spreken. Zorg voor een gebiedsbeheerder vanuit de gemeente die alles nauwlettend in de gaten houdt en laat hem terug koppelen wat hij hoort en ziet van de mensen aan de gemeente.
- 7 Een van de regels is dat de participatie in het openbaar groen constant moet zijn. Als het groen niet meer aan de eisen voldoet, haalt de gemeente de planten eruit en zet daar basisniveau planten voor terug. De mensen weten dit van te voren en tekenen hier een contract voor. Het werkt dus twee kanten op. Participatie, je moet vinden wat bindt. Groen in de wijk is iets dat bindt.

Hoofdstuk 3 Veldonderzoek

3.1 Inleiding

Hoe betrokken is de Zoetermeerse burger in zijn of haar wijk en wat kunnen we van hem of haar verwachten betreft burgerparticipatie? Dat is de vraag die ik ga beantwoorden aan de hand van een bewonersenquête en de conclusies die hier uit zijn voortgekomen. Eerst leg ik uit hoe en waarom ik voor deze methode van onderzoek heb gekozen.

3.2 Onderzoeksoort en dataverzamelingsmethoden

Onderzoeksoort

Mijn onderzoeksvraag is: Op welke manier kan het domein Openbare Ruimte van de gemeente Zoetermeer de juiste communicatiestrategie inzetten om burgers zelf bij te laten dragen aan het beheer en onderhoud van de stad? Door de onderzoeksvraag op deze wijze te formuleren leidt dit tot opsomming en tot een beschrijvend onderzoek. Ik heb hiervoor eerst kwalitatief onderzoek gedaan en daarna kwantitatief. Ik wilde eerst weten wat succesvolle participatieprojecten waren waar burgers aan deelnamen en wat voor hen redenen waren om deel te nemen. Ik heb hiervoor vijf participerende burgers geïnterviewd. Vervolgens om erachter te komen waarom andere inwoners niet participeren en wat voor hen redenen hiervoor waren heb ik vijf niet participerende burgers geïnterviewd. Daarna volgt het kwantitatieve deel. Met behulp van de interviews heb ik indicatoren verzameld waarmee burgerparticipatie zo goed mogelijk meetbaar gemaakt kan worden. De indicatoren zijn de basis geweest voor de enquête vragen die ik onder een grotere groep inwoners heb verspreid.

Populatie

Mijn populatie is heterogeen, het gaat om mannen en vrouwen vanaf 18 jaar. Hun opleiding, afkomst en achtergrond is niet belangrijk als ze maar in Zoetermeer wonen. Samengevat alle mensen die in Zoetermeer wonen en 18 jaar of ouder zijn behoren tot mijn populatie.

De gerichte steekproef voor de interviews

Voor het afnemen van de interviews moest ik participerende burgers vinden op het gebied van beheer en onderhoud van openbare ruimte. Deze heb ik gevonden naar aanleiding van een tip van Marina Zwetsloot, wijkmanager beleid. Elke week kwamen in een kas in Zoetermeer mensen bijeen die werkten aan het mozaïeken van social sofa's . Dit zijn banken die de mensen uit een wijk zelf ontwerpen en maken en vervolgens worden ze geplaatst in de wijk met als doel sociaal contact te hebben met mensen die op de bank zitten. Alle mensen die op deze werkplaats werkten waren ook op andere manieren actief in de wijk. Mijn eis was wel dat ik vijf mensen uit verschillende wijken, met verschillende leeftijden en verschillende activiteiten kon interviewen. Dit is gelukt hoewel ze allen een overeenkomst hadden: het knutselen van de social sofa. Niet participerende burgers heb ik geselecteerd door mensen van verschillende leeftijden, in verschillende wijken te vragen of ik ze kort mocht interviewen. Zo heb ik de schoonmoeder van een vriendin geïnterviewd, de vriend van een vriendin, etc.

Uitkomst voorbereidende interviews

Mijn interview was opgebouwd uit vijf vragen over activiteiten in de wijk en of men daar actief in was of niet. Ik ben aan deze activiteiten gekomen door deelname aan het symposium Groen en participatie, een frisse blik op 8 maart 2012 in Velp. Tijdens dit symposium kwam naar voren dat op het gebied van beheer en onderhoud van openbare ruimte dit de meest voorkomende vormen waren van buurtparticipatie. Buiten de vragen over deelname aan activiteiten heb ik daarnaast gevraagd aan de geïnterviewden wat zij vonden wat de gemeente van hen mocht verwachten. Voor een overzicht van de vragen verwijs ik u naar bijlage 3.

De eerste vraag ging over buurtactiviteiten.

Participerende burgers antwoordden dat zij actief waren voor plezier, gezelligheid en sociaal contact. Daarnaast was het voor hen een manier van sociale controle.

Niet participerende burgers antwoordden dat hun interesse er niet lag, ze geen tijd hadden of hun gezondheid het niet toeliet.

De tweede vraag ging over onderhoud van directe woonomgeving en groen.

Participerende burgers antwoordden dat zij hier actief in waren in de vorm van adoptiegroen, zwerfvuil opruimen en hun straatje vegen. Zij vonden dat de gemeente van hen mocht verwachten dat zij problemen melden en hun straatje veegden. Vuurwerk en glas wordt door hen opgeruimd.

Niet participerende burgers antwoordden dat zij niet actief waren omdat ze het de taak van de gemeente vonden en dat ze niet andermans zwerfvuil hoeven op te ruimen. Een enkeling meldde dat haar gezondheid het simpelweg niet toeliet om actief hierin te zijn. De meesten vonden het opruimen van vuurwerk en glas vanzelfsprekend. Zij vonden dat de gemeente van hen mocht verwachten dat zij problemen melden.

De derde vraag ging over een mooi straatbeeld.

Participerende burgers waren hierin actief in de vorm van adoptiegroen en de social sofa. Daarnaast hechtten zij grote waarde aan het versieren van de wijk met festiviteiten zoals Kerstmis en het WK. Zij vinden het fijn wonen in een wijk die er mooi uitziet. De gemeente mag van hen verwachten dat zij het adoptiegroen en de social sofa onderhouden en na de festiviteiten de versiering weer opruimen. Daarnaast gaven zij aan dat zij problemen aan de gemeente melden mocht er vervuiling zijn van een mooi straatbeeld.

Niet participerende burgers waren hier niet actief in door gezondheidsredenen, en tijdgebrek. De gemeente mag wel van hen verwachten dat zij problemen betreft een mooi straatbeeld melden zoals graffiti.

De vierde vraag ging over veiligheid in de wijk.

Participerende burgers antwoordden dat zij hier actief in zijn doordat je zo sociale controle creëert in de wijk. Daarnaast waren zij erg actief om verontrustende dingen in de straat te melden bij de politie. De meeste participerende burgers durfden mensen aan te spreken op ongewenst gedrag. De gemeente mag van hen verwachten zij een oogje in het zeil houden door sociale controle en door de politie te bellen als er iets verontrustends gebeurt in de wijk.

Niet participerende burgers waren meestal wel actief in de vorm van sociale controle. Daardoor voelen ze zich veiliger. Als zij een situatie niet vertrouwen bellen ze de politie maar sommigen doen ook niets.

Of ze iemand aanspreken op ongewenst gedrag was situatieafhankelijk maar de meesten durfden dit wel. De gemeente mag van hen verwachten dat zij actief zijn in de vorm van sociale controle en in de vorm van de meldplicht naar de politie.

De vijfde vraag ging over de dialoog aangaan met de gemeente.

Participerende burgers hebben contact met de gemeente door middel van de wijkpost in de wijk of met de afdeling Natuur en Milieu educatie voor adoptiegroen. Daarnaast weten de participerende burgers dat je bij de wijkpost een subsidie kunt aanvragen voor een buurtbarbecue.

Participerende burgers worden graag betrokken bij de keuzes die de gemeente Zoetermeer maakt over zijn of haar wijk.

Niet participerende burgers hebben weinig tot geen contact met de gemeente.

Dataverzamelingmethoden

Samen met José Boormans, senior medewerker beleidsonderzoek en statistiek van de gemeente Zoetermeer, heb ik verschillende mogelijkheden doorgenomen voor het verspreiden van een enquête onder de inwoners van Zoetermeer.

- Optie 1** Een aantal inwoners van de gemeente Zoetermeer is geabonneerd op een wijknieuwsbrief. Bij de wijkpost zijn deze e-mail adressen bekend.
Voordeel: Ik verspreid mijn enquête op een digitale manier. Ik bereik +/-1000 mensen.
Nadeel: De mensen die ik bereik zijn al betrokken binnen de wijk anders hadden zij zich niet geabonneerd op een wijknieuwsbrief. Ik heb dit als een doorslaggevende factor gezien om niet voor deze optie te kiezen.
- Optie 2** Zoetermeer beschikt over het GBA, dat betekent gemeentelijke basisadministratie burgergegevens. Ik zou hier een steekproef uit kunnen trekken. Hiervoor moet ik Arie Cees de Jong om toestemming vragen.
Voordeel: Groot bereik van inwoners, ik kan zelf bepalen hoeveel inwoners ik wil enquêteren.
Nadeel: Voor het gebruiken van het GBA heb je toestemming nodig. Deze procedure voor toestemming zal ongeveer 3 maanden in beslag nemen. Ik heb geen tijd om 3 maanden te wachten op toestemming en daarom valt ook deze keuze af.
- Optie 3** José Boormans vertelt over het digitaal panel van de gemeente Zoetermeer. Dit zijn mensen die zich hiervoor hebben ingeschreven en 18 jaar en ouder zijn. Helaas zit de planning voor onderzoeken en enquêtes aan het digitaal panel al helemaal vol en geeft deze optie het risico van vertekening zoals bij optie 1.

Optie 4 Op de webpagina van de gemeente Zoetermeer staan regelmatig nieuwsberichten. Wellicht is het een idee om op de website van de gemeente mijn enquête te publiceren. Via de nieuwspagina van de gemeente in het Postiljon(plaatselijk dagblad) kan er aandacht worden gevraagd voor de enquête.
Voordeel: Het Postiljon wordt door 80% van de inwoners gelezen. (bron OMNIBUS enquête 2011), groot bereik van de inwoners van Zoetermeer. De links op de website kunnen worden gelinkt aan facebook en twitter. Doordat de enquête digitaal is en ik er niet bij ben kunnen sociaal wenselijke antwoorden worden voorkomen. Daarnaast geef ik mensen de keuze om wel of geen e-mail in te vullen wat sociaal wenselijke antwoorden nog meer kan voorkomen.
Nadelen zijn er eigenlijk niet te noemen en daarom heb ik voor verspreiding van de enquête voor de website gekozen.

De selecte steekproef voor de enquêtes

Ik heb een selecte steekproef want ik heb geen steekproefkader of lijst van de populatie. Alle mensen vanaf 18 jaar die in Zoetermeer wonen, mogen deelnemen aan de enquête. Zoetermeer bevat 122.300 inwoners gemeten op 1 februari 2012 door het CBS. Daarvan zijn er 29.367 in de leeftijd van 0 t/m 19 jaar. Deze groep trek ik van de 122.300 inwoners af om zo een betrouwbaardere steekproef te krijgen. ($122.300 - 29.367 = 92.933$ inwoners)

Op de site <http://www.journalinks.be/steekproef/> heb ik mijn steekproef grootte berekend. Hierbij heb ik rekening gehouden met een foutmarge van 5%, een betrouwbaarheidsniveau van 95%, een spreiding van 50% en een populatie van 92.933 inwoners. De steekproef komt uit op 383 enquêtes die moeten worden ingevuld om tot een betrouwbaar onderzoek te komen uitgaande van een homogene populatie. Ik heb een heterogene populatie en voor mij geldt dit aantal niet. Omdat mijn populatie heterogeen is heb ik nog meer respondenten nodig. Uiteindelijk heb ik 212 respondenten bereid gevonden om mee te werken aan mijn onderzoek. Hierdoor kunnen de resultaten een grotere onzekerheidsmarge hebben dan bij een grotere groep respondenten.

3.3 Het concept, de dimensies, indicatoren en bijbehorende vragen

Het concept was al snel duidelijk, het gaat erover hoe de burger actief kan worden in de openbare ruimte, omschreven als burgerparticipatie in de openbare ruimte. De dimensies hebben vorm gekregen na mijn bezoek aan het symposium: Groen en participatie, een frisse blik. Nadat wethouder Kees van Velzen van de gemeente Alphen aan de Rijn had gesproken, kreeg ik door wat de belangrijkste punten waren die voorkwamen uit participatie of waar participatie juist mee tot stand kan worden gebracht. Uit de interviews die ik heb gehouden met participerende en niet participerende burgers zijn de indicatoren voort gekomen.

Hieronder volgt een schema waarbij het concept, de dimensies en de indicatoren naar aanleiding van de interviews staan beschreven. Daarnaast heb ik het nummer van de vraag per indicator weergegeven. Voor de enquête vragen verwijst ik u naar bijlage 8.

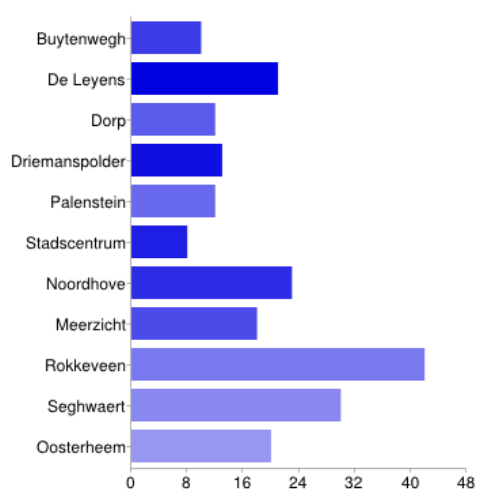
Concept	Dimensies	Indicatoren naar aanleiding van de gehouden interviews	Nummer van de vraag
Burgerparticipatie in de openbare ruimte.	Buurtactiviteiten	Sociaal contact	1
		Sociale controle	-
		Interesse	2,3
		Tijd	4
		Plezier/ Gezelligheid	5
		Gezondheid	6
	Onderhoud van directe woonomgeving en groen	Adoptiegroen/speeltuin	7,8
		Zwerfvuil opruimen	9
		Straat vegen	10
		Melden van problemen	11
		Veiligheid (glas/vuurwerk)	12
		Gezondheid	13
		Samenwerken (door opdrachtgever toegevoegd)	14
	Mooi straatbeeld	Adoptiegroen	15,17
		Social sofa	16,17
		Versiering feest (WK/kerstboom)	18
		Onderhoud	19
		Fijn wonen	20
		Gezondheid	21
		Tijd	22
		Melden van problemen	23
	Veiligheid in de wijk	Meldplicht	24,25
		Sociale controle	26
		Aanspreken op ongewenst gedrag	27
	Dialogoog aangaan met de gemeente	Wijkpost	28,29
		Subsidie barbecue	30
		Adoptiegroen	31
		Betrokkenheid	32
		Bekend met algemeen telefoonnummer (door opdrachtgever toegevoegd)	33
		Bekend met Klant Contact Centrum (door opdrachtgever toegevoegd)	34

3.4 Onderzoekresultaten

Er hebben 212 respondenten meegedaan aan de bewonersenquête waarvan 209 reacties bruikbaar waren voor het onderzoek. Daarom komen de procenten in de resultaten nooit op 100% uit, want er zijn in totaal 212 reacties maar die hebben niet de hele enquête ingevuld. Het is een nadeel van de enquête geweest dat de mogelijkheid aanstond om slechts enkele vragen in te vullen wat leidde tot incomplete enquêtes. Hieronder volgen de onderzoeksresultaten met de procenten zoveel mogelijk afgerond op hele decimalen. De resultaten geven een redelijk betrouwbaar beeld van de manier waarop Zoetermeeders betrokken zijn in hun wijk en hoe ze over burgerparticipatie denken. Wel dient rekening gehouden te worden met een wat grotere onzekerheidsmarge in de resultaten omdat voor een volledig wetenschappelijk verantwoorde enquête het aantal respondenten hoger had moeten zijn.

Tabel 1. In welke wijk van Zoetermeer woont u?

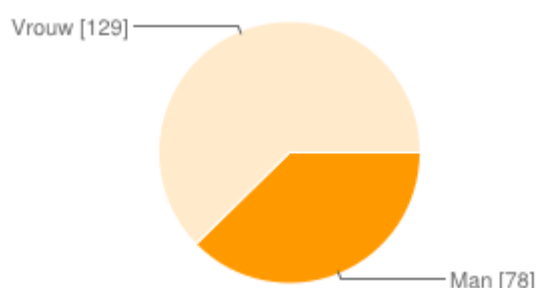
Reacties van mensen uit verschillende wijken/buurtten	aantal	%
Buytenwegh	10	5%
De Leyens	21	10%
Dorp	12	6%
Driemanspolder	13	6%
Palenstein	12	6%
Stadscentrum	8	4%
Noordhove	23	11%
Meerzicht	18	8%
Rokkeveen	42	20%
Seghwaert	30	14%
Oosterheem	20	9%
Totaal	209	99%



Uit de reacties van de respondenten uit de verschillende wijken/buurtten van Zoetermeer is te zien dat de respondenten uit de wijk Rokkeveen het meeste hebben gereageerd (20%). Dit is de wijk waar de meeste bewoners (8520) van Zoetermeer wonen. Seghwaert staat op de tweede plek met 7146 bewoners en het dorp staat op de minste inwoners (2245). Deze aantallen (kerncijfers) komen van website van de gemeente Zoetermeer. De reactierespons van een bepaalde wijk heeft te maken met het bewonersaantal van de wijk.

Tabel 2. Bent u een man of een vrouw?

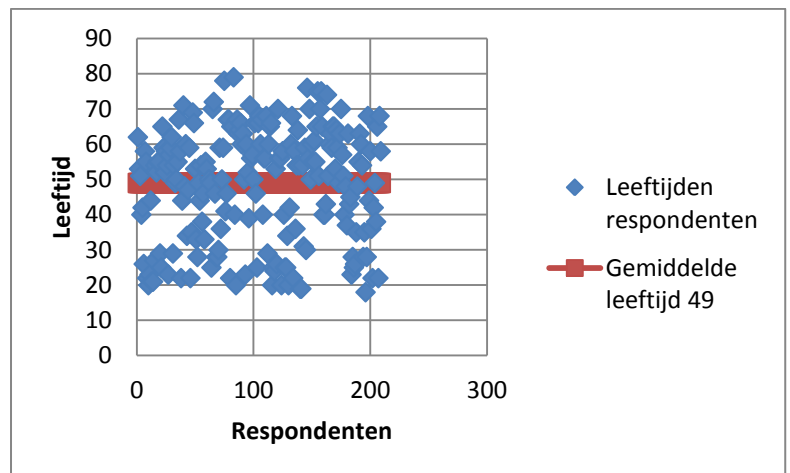
Het aantal mannen en vrouwen die hebben deelgenomen aan de bewonersenquête.	aantal	%
Man	78	37%
Vrouw	129	61%
Totaal	207	98%



De meerderheid van de respondenten die hebben deelgenomen aan de bewonersenquête (61%) is vrouw. De verdeling van mannen en vrouwen in Zoetermeer is als volgt: Er zijn 51% vrouwen (62390) en 49% mannen (59980).

Tabel 3. Wat is uw leeftijd?

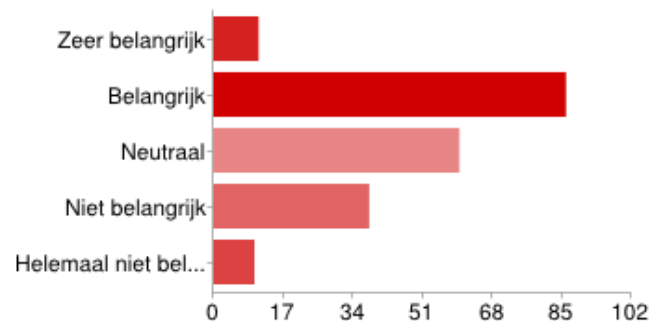
Leeftijd respondenten	aantal	Gemiddelde leeftijd respondenten
Respondenten	209	49



Door de gemiddelde leeftijd te berekenen van de respondenten zie ik dat vooral oudere mensen zijn geïnteresseerd in burgerparticipatie. Dit klopt met de kerncijfers van Zoetermeer waaruit blijkt dat de meeste mensen tussen de 45 en 54 jaar zijn. In de spreiding van de grafiek is ook te zien dat de mensen tussen 30 en 40 jaar oud het minste hebben deelgenomen aan de enquête.

Tabel 4. In welke mate vindt u het belangrijk dat een buurtactiviteit in uw buurt wordt georganiseerd?

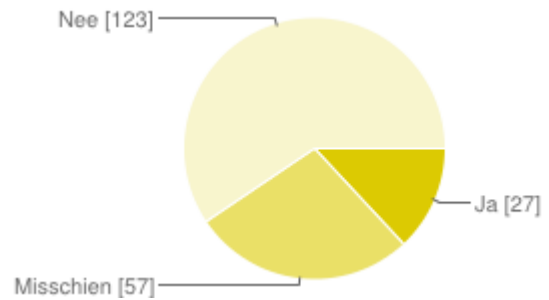
Mate van belangrijkheid organiseren van buurtactiviteiten	aantal	%
Zeer belangrijk	11	5%
Belangrijk	86	41%
Neutraal	60	28%
Niet belangrijk	38	18%
Helemaal niet belangrijk	10	5%
Totaal	205	97%



46% van de respondenten vindt het (zeer) belangrijk dat er een buurtactiviteit wordt georganiseerd. 28% van de respondenten heeft een neutrale mening hierover en zou wellicht met goede argumenten de waarde hiervan in kunnen zien.

Tabel 5. Heeft u interesse in het zelf organiseren van een buurtactiviteit?

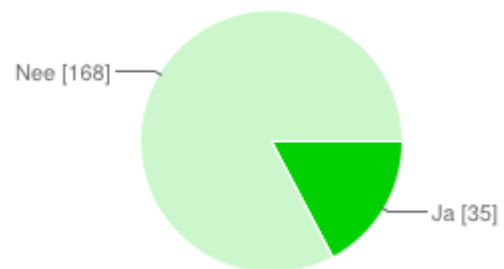
Interesse in organiseren buurtactiviteit	aantal	%
Ja	27	13%
Misschien	57	27%
Nee	123	58%
Totaal	207	98%



Het merendeel van de respondenten (58%) heeft geen interesse in het organiseren van buurtactiviteiten.

Tabel 6. Heeft u wel eens een buurtactiviteit georganiseerd?

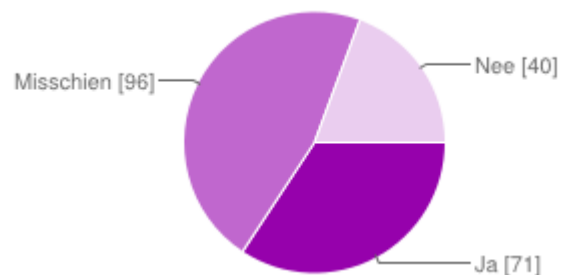
Het zelf organiseren van buurtactiviteiten	aantal	%
Ja	35	17%
Nee	168	79%
Totaal	203	96%



Driekwart van de respondenten (79%) heeft nog niet eerder een buurtactiviteit georganiseerd.

Tabel 7. Als er een buurtactiviteit in uw wijk/buurt zou plaatsvinden, zou u dan tijd vrijmaken om deel te nemen?

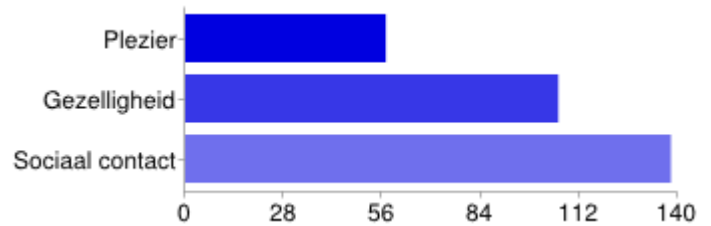
Tijd vrijmaken voor buurtactiviteiten	aantal	%
Ja	71	34%
Misschien	96	45%
Nee	40	19%
Totaal	207	98%



Slechts 19% van de respondenten wil geen tijd vrijmaken voor een buurtactiviteit. Er blijven dan maar liefst 81% aan respondenten over die wel willen meedoen of er nog over twijfelen!

Tabel 8. Wat zijn voor u redenen om deel te nemen aan een buurtactiviteit?

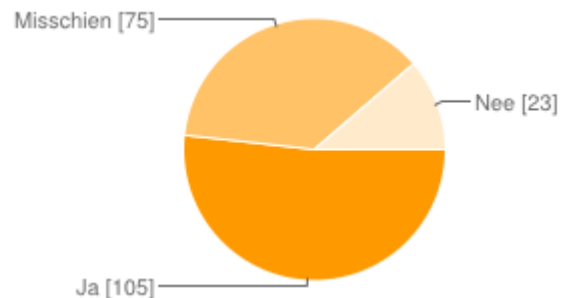
Redenen voor deelname aan buurtactiviteiten	Aantal antwoorden	%
Plezier	57	26,9%
Gezelligheid	106	50%
Sociaal contact	138	65%
Totaal	301	



Bij de percentages is te zien dat ruim twee keer zo veel respondenten als reden om deel te nemen sociaal contact opgeven dan dat er respondenten als reden om deel te nemen plezier opgeven.

Tabel 9. Bent u bereid om een zieke buurtgenoot te helpen om toch aanwezig te zijn bij een buurtactiviteit?

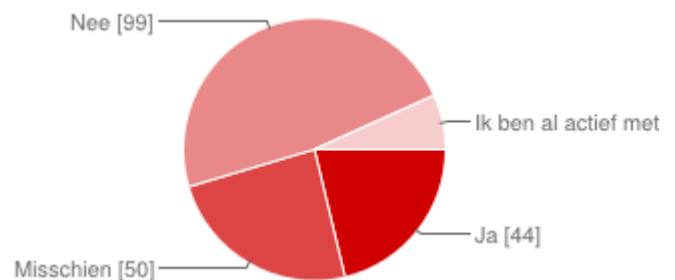
Zieke buurtgenoot helpen bij aanwezigheid buurtactiviteit	aantal	%
Ja	105	50%
Misschien	75	35%
Nee	23	11%
Totaal	203	96%



De helft van de respondenten (50%) zou een zieke buurtgenoot helpen om deel te nemen aan een buurtactiviteit. 35% van de respondenten twijfelt nog.

Tabel 10. Zou u interesse hebben in adoptiegroen?

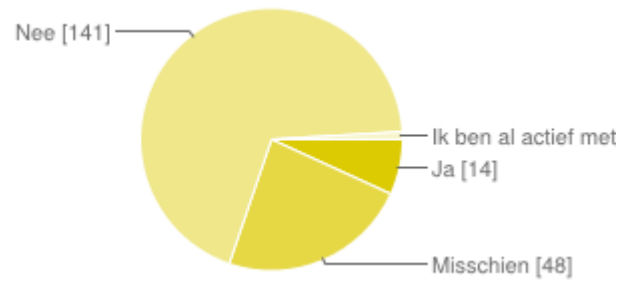
Interesse in adoptiegroen	aantal	%
Ja	44	21%
Misschien	50	24%
Nee	99	47%
Ik ben al actief met adoptiegroen	14	7%
Totaal	207	99%



47% van de respondenten heeft geen interesse in adoptiegroen. Hier ligt de mogelijkheid voor de gemeente Zoetermeer om mensen te activeren en te inspireren tot adoptiegroen.

Tabel 11. Zou u interesse hebben in een adoptiepeeltuin?

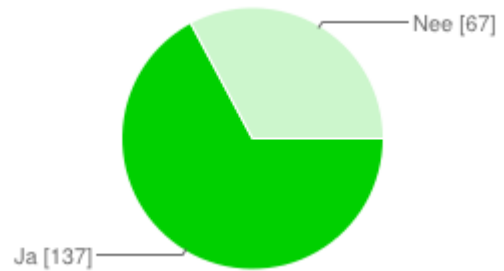
Interesse in adoptiepeeltuin	aantal	%
Ja	14	7%
Misschien	48	23%
Nee	141	67%
Ik ben al actief met een adoptiepeeltuin	2	1%
Totaal	205	98%



Het merendeel van de respondenten (67%) heeft geen interesse in een adoptiepeeltuin.

Tabel 12. Beschouwt u het als vanzelfsprekend om zwerfafval binnen uw directe woonomgeving zelf op te ruimen?

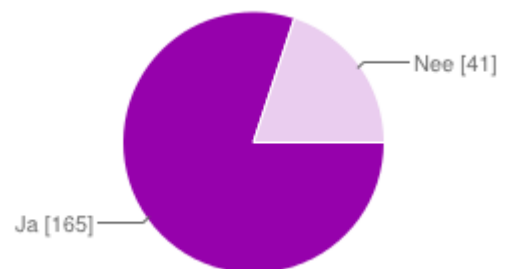
Vanzelfsprekend om zelf zwerfafval op te ruimen	aantal	%
Ja	137	65%
Nee	67	32%
Totaal	204	97%



Het merendeel van de respondenten (65%) beschouwt het als vanzelfsprekend om zwerfafval op te ruimen in zijn of haar directe leefomgeving.

Tabel 13. Beschouwt u het als vanzelfsprekend om uw straatje voor uw huis/flat van sneeuw, bladeren en of onkruid te ontdoen?

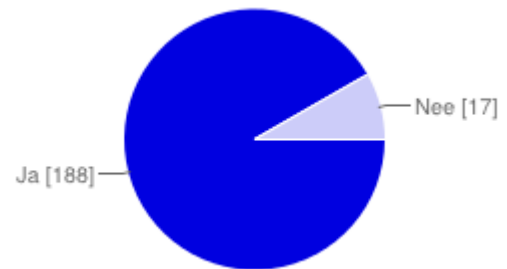
Vanzelfsprekend om straatje van sneeuw bladeren en onkruid te ontdoen.	aantal	%
Ja	165	78%
Nee	41	19%
Totaal	206	97%



Driekwart van de respondenten (78%) beschouwt het als vanzelfsprekend om het straatje van sneeuw, bladeren en onkruid te ontdoen.

Tabel 14. Als er een probleem in uw straat is en u kunt het niet zelf alleen oplossen, bijvoorbeeld een omgevallen boom, zou u dit dan melden bij de gemeente Zoetermeer?

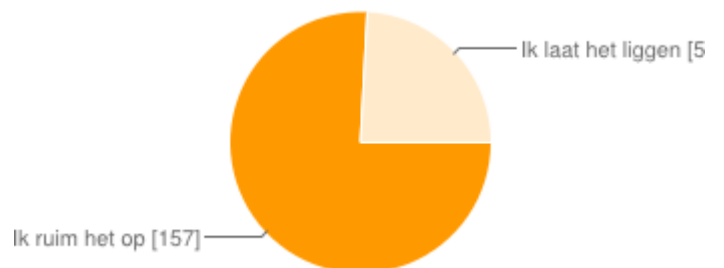
Probleem in de straat melden	aantal	%
Ja	188	89%
Nee	17	8%
Totaal	205	97%



89% van de respondenten zou het melden als er in de straat een probleem is wat zij zelf niet kunnen oplossen.

Tabel 15. Er ligt glas en of afgestoken vuurwerk in uw straat. Wat doet u?

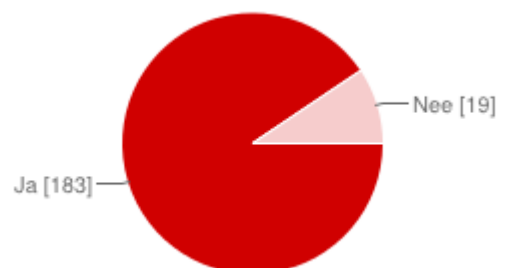
Wat te doen met glas of vuurwerk in de straat?	aantal	%
Ik ruim het op	157	74%
Ik laat het liggen	50	24%
Totaal	207	98%



Driekwart van de respondenten (74%) ruimt glas en vuurwerk in de straat op.

Tabel 16. Bent u bereid uw zieke buurtgenoot te helpen bij het schoonvegen van zijn of haar straatje?

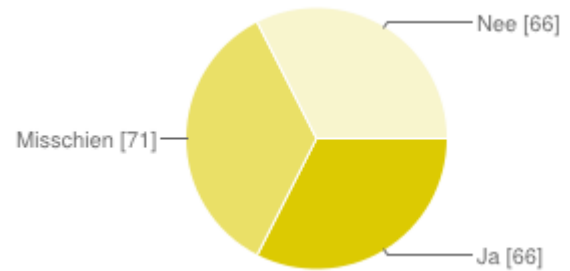
Straatje schoonhouden van zieke buurtgenoot	aantal	%
Ja	183	86%
Nee	19	9%
Totaal	202	95%



Bijna alle respondenten (86%) willen een zieke buurtgenoot helpen met het schoonhouden van zijn of haar straatje.

Tabel 17. Zou u bereid zijn om met een school, woningbouwvereniging of vereniging van eigenaren, samen te werken om zo uw directe woonomgeving en groen te onderhouden?

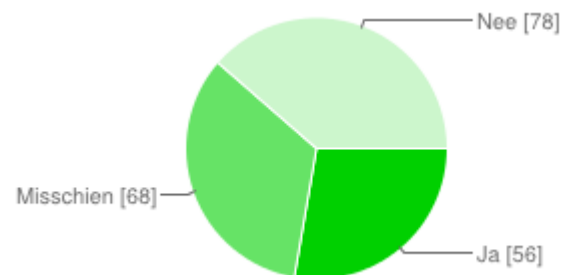
Samenwerken met overige partijen	aantal	%
Ja	66	31%
Misschien	71	33%
Nee	66	31%
Totaal	203	95%



De meningen van de respondenten bij deze vraag zijn erg verdeeld. Het zou goed zijn om als gemeente de mogelijkheden hiervan aan de bewoners te laten zien.

Tabel 18. Zou een mooi straatbeeld waardoor u huis meer waard wordt voor u een reden zijn om actief te worden in adoptiegroen?

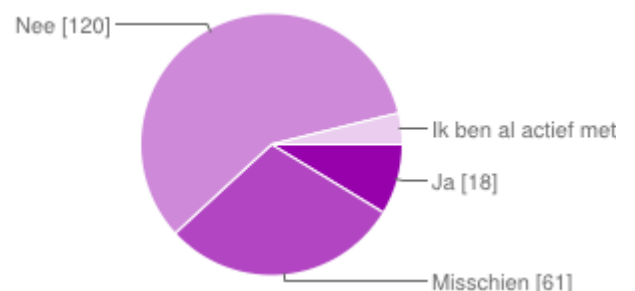
Samenwerken met overige partijen	aantal	%
Ja	56	26%
Misschien	68	32%
Nee	78	37%
Totaal	202	95%



De meningen van de respondenten zijn verdeeld. Voor de gemeente zijn de respondenten die twijfelen (32%) interessante doelgroep om te benaderen.

Tabel 19. Heeft u interesse in het maken van een social sofa?

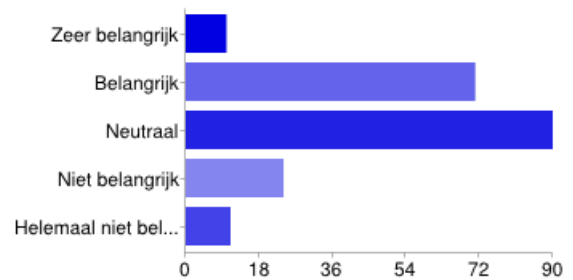
Interesse in maken van social sofa	aantal	%
Ja	18	8%
Misschien	61	29%
Nee	120	57%
Ik ben al actief met het maken van een social sofa	8	4%
Totaal	207	98%



Het merendeel van de respondenten heeft geen interesse in het maken van een social sofa. 29% van de respondenten twijfelt nog en is daarmee een potentiële doelgroep voor de gemeente Zoetermeer.

Tabel 20. Hoe belangrijk vindt u contact met bewoners in de wijk?

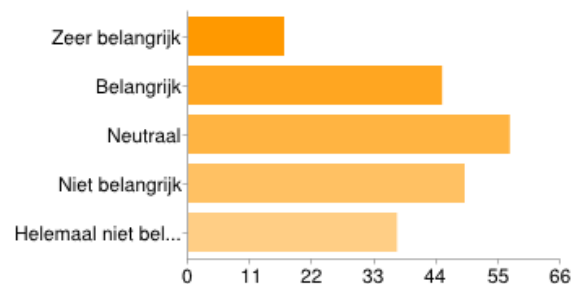
Mate van belangrijkheid contact met bewoners	aantal	%
Zeer belangrijk	10	5%
Belangrijk	71	33%
Neutraal	90	42%
Niet belangrijk	24	11%
Helemaal niet belangrijk	11	5%
Totaal	206	96%



42% van de respondenten heeft op deze vraag neutraal geantwoord en heeft geen mening over hoe belangrijk zij contact met andere bewoners vinden. 33% van de respondenten vindt het belangrijk om contact te hebben met de bewoners in de wijk en 5% zeer belangrijk.

Tabel 21. In welke mate vindt u het belangrijk om met speciale gelegenheden uw wijk te versieren?

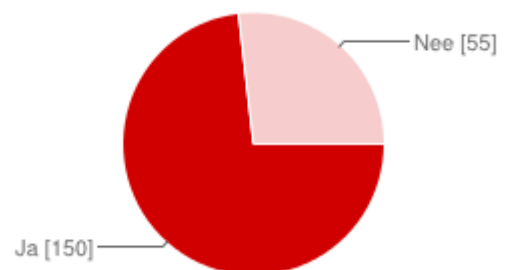
Mate van belangrijkheid versieren van de wijk met speciale gelegenheden	aantal	%
Zeer belangrijk	17	8%
Belangrijk	45	21%
Neutraal	57	27%
Niet belangrijk	49	23%
Helemaal niet belangrijk	37	17%
Totaal	205	96%



8% van de bewoners vindt dit zeer belangrijk, 21% belangrijk, 27% neutraal en 40% niet belangrijk tot helemaal niet belangrijk. De meningen van de respondenten zijn erg verdeeld.

Tabel 22. Beschouwt u het als vanzelfsprekend om zelf de social sofa en het adoptiegroen in uw wijk te onderhouden?

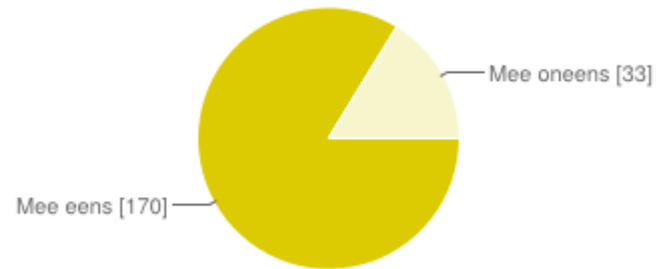
Vanzelfsprekend onderhouden social sofa en adoptiegroen	aantal	%
Ja	150	71%
Nee	55	26%
Totaal	205	97%



Driekwart (71%) van de respondenten vindt het vanzelfsprekend om de social sofa en adoptiegroen te onderhouden.

Tabel 23. In hoeverre bent u het met de volgende stelling eens? “Het is fijn wonen in een wijk waar de buurtbewoners elkaar kennen en gezamenlijke activiteiten doen”.

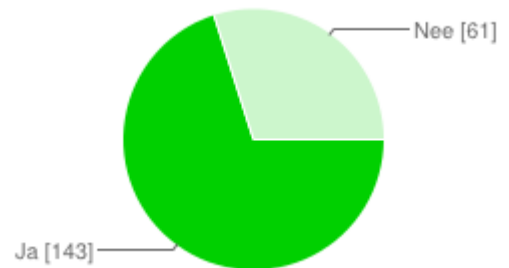
Stelling fijn wonen in de wijk waar men elkaar kent en gezamenlijk activiteiten ondernemen	aantal	%
Mee eens	170	80%
Mee oneens	33	16%
Totaal	203	96%



Een overduidelijke meerderheid van de respondenten (80%) is het eens met deze stelling.

Tabel 24. Uw buurman of buurvrouw is slecht ter been en zou een steentje willen bijdragen met het mozaïeken van een social sofa. Zou u hem of haar helpen?

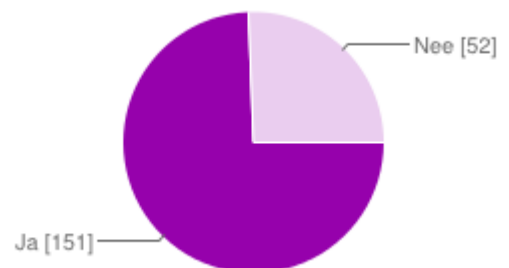
Helpen van een zieke buurtgenoot met meedoen aan social sofa	aantal	%
Ja	143	67%
Nee	61	29%
Totaal	204	96%



Tweederde van de respondenten (67%) zou een zieke buurtgenoot helpen bij het werken aan een social sofa. Ook voor zieken of minder valide mensen zou het dus mogelijk moeten zijn om deel te nemen aan gezamenlijke activiteiten.

Tabel 25. Als de leefbaarheid in uw straat wordt verbeterd door een mooi straatbeeld, zou u dan tijd vrijmaken om hier actief in mee te helpen?

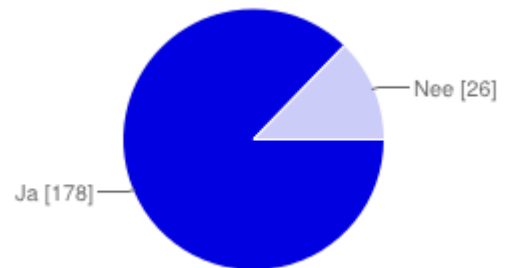
Meehelpen leefbaarheid verbeteren	aantal	%
Ja	151	71%
Nee	52	25%
Totaal	203	96%



(71%) van de respondenten zegt tijd vrij te maken voor activiteiten die het straatbeeld mooier maken en zo de leefbaarheid vergroten.

Tabel 26. Als u iets ziet dat het straatbeeld vervuilt (bijvoorbeeld graffiti) en u kunt het niet zelf oplossen, zou u dit dan melden bij de gemeente Zoetermeer?

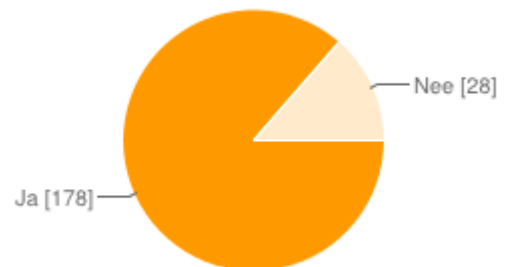
Melden straatbeeld vervuiling	aantal	%
Ja	178	84%
Nee	26	12%
Totaal	204	96%



Een ruime meerderheid van de respondenten 84% zou misstanden in het straatbeeld melden bij de gemeente.

Tabel 27. Als u zich onveilig voelt in uw wijk door bijvoorbeeld slechte verlichting zou u dit dan melden bij de gemeente Zoetermeer?

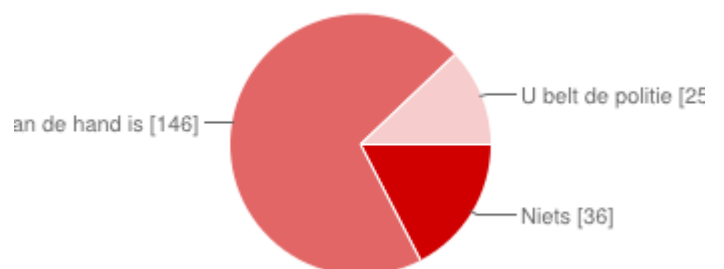
Melden onveilig voelen in de wijk	aantal	%
Ja	178	84%
Nee	28	13%
Totaal	206	97%



84% van de respondenten zou een melding maken bij de gemeente van kapotte verlichting wanneer zij zich onveilig voelen.

Tabel 28. U ziet een auto al een uur staan met een lopende motor. Wat doet u?

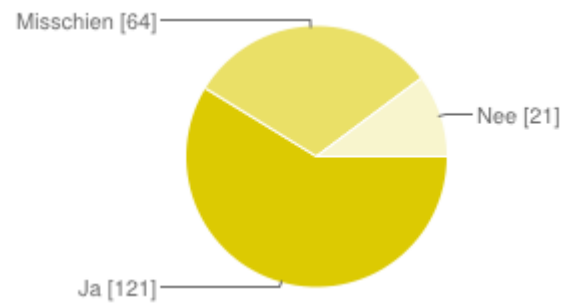
Wat te doen bij auto met lopende motor	aantal	%
Niets	36	17%
U gaat kijken wat er aan de hand is	25	69%
U belt de politie	146	12%
Totaal	207	98%



De meeste respondenten 69% gaat eerst zelf kijken wat er aan de hand is wanneer zij een auto met lopende motor zien, 12% belt de politie en 17% doet helemaal niets in zo'n geval.

Tabel 28. Als u de mensen in uw wijk kent dan is er vaak sprake van sociale controle. Voelt u zich daardoor veiliger?

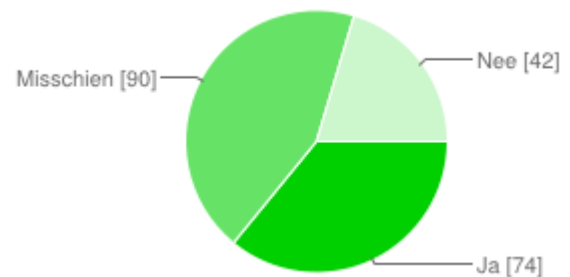
Veiliger voelen door sociale controle	aantal	%
Ja	121	57%
Misschien	64	30%
Nee	21	10%
Totaal	206	97%



Het merendeel van de respondenten 57% voelt zich veiliger en 30% misschien veilig wanneer zij mensen in de wijk kennen. Voor een heel klein deel is het blijkbaar niet belangrijk om mensen in de wijk te kennen voor het veiligheidsgevoel.

Tabel 29. Spreekt u mensen in uw wijk aan op ongewenst gedrag?

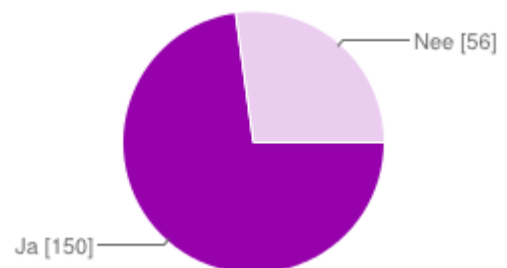
Mensen in de wijk aanspreken op ongewenst gedrag.	aantal	%
Ja	74	35%
Misschien	90	42%
Nee	42	20%
Totaal	206	97%



35% zegt mensen aan te spreken op ongewenst gedrag en 42% zegt dit misschien te doen. 20% doet dit helemaal niet. Het is dus heel erg situatieafhankelijk wat mensen doen met ongewenst gedrag van anderen.

Tabel 30. Bent u bekend met de wijkpost?

Bekend zijn met de wijkpost	aantal	%
Ja	150	71%
Nee	56	26%
Totaal	206	97%



Driekwart (71%) van de respondenten is bekend met de wijkpost en 26% niet.

Tabel 31. Wat doet de wijkpost volgens u?

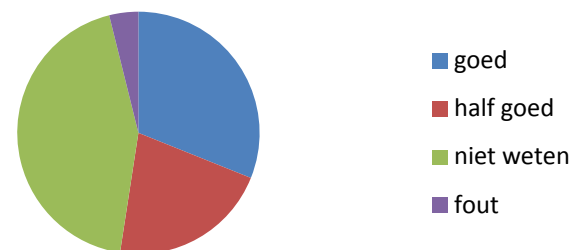
De goede definitie van wat de wijkpost doet:

‘De wijkpost is de vooruitgeschoven vertegenwoordiging van de gemeente in de wijk. De wijkpost is laagdrempelig en ligt centraal in de wijk om het contact met bewoners te vergemakkelijken. Bij de wijkpost kunnen bewoners terecht met al hun wensen, vragen, klachten en ideeën over de wijk en de gemeente’ (Marina Zwetsloot, wijkmanager beleid).

Ik heb beoordeeld of het antwoord van de respondenten goed, half goed, ze het niet wisten of fout was.

Wat doet de wijkpost	aantal	%
Goed	64	30%
Half goed	44	21%
Niet weten	90	42%
Fout	8	4%
Totaal	206	97%

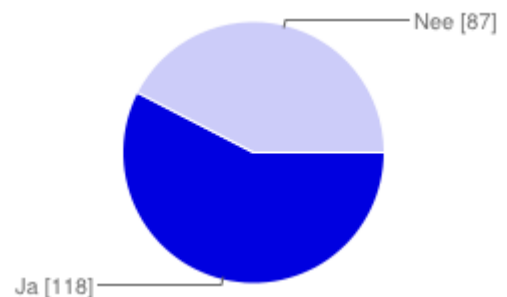
Uitleg van bewoners wat doet een wijkpost?



30% van de respondenten heeft een goed antwoord gegeven, 21% een halfgoed antwoord, 42% van de respondenten had geen idee van wat een wijkpost doet en 4% heeft een fout antwoord gegeven.

Tabel 32. Wist u dat u bij de gemeente een subsidie kunt aanvragen voor het realiseren van een buurtbarbecue?

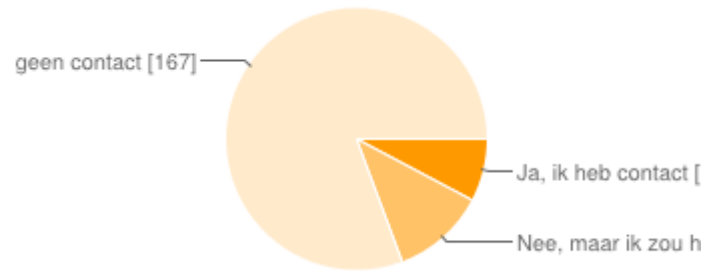
Bekend met subsidie voor buurtbarbecue	aantal	%
Ja	118	56%
Nee	87	41%
Totaal	205	97%



Een kleine meerderheid van de respondenten 56% is bekend met de subsidie van een buurtbarbecue aanvragen. 41% nog niet en dit biedt de gemeente de gelegenheid dit te promoten zodat de mensen in de wijk elkaar gaan leren kennen.

Tabel 33. Heeft u contact met de gemeente over adoptiegroen, bijvoorbeeld over het realiseren van adoptiegroen in de wijk?

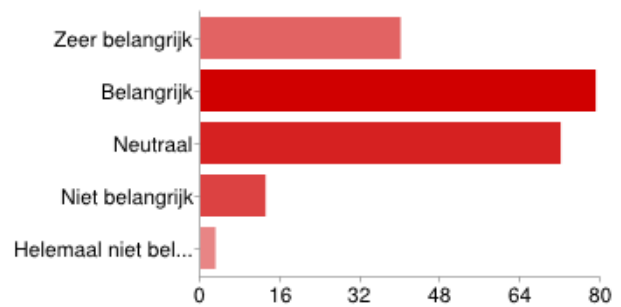
Contact over adoptiegroen	aantal	%
Ja, ik heb contact	16	8%
Nee, maar ik zou het wel willen	24	11%
Nee, ik heb geen contact	167	79%
Totaal	207	98%



79% van de respondenten heeft geen contact over adoptiegroen. Een kleine groep respondenten (11%) toont daadwerkelijk interesse in adoptiegroen.

Tabel 34. Vindt u het belangrijk om betrokken te zijn bij de ideeën voor uw wijk die de gemeente Zoetermeer heeft bedacht?

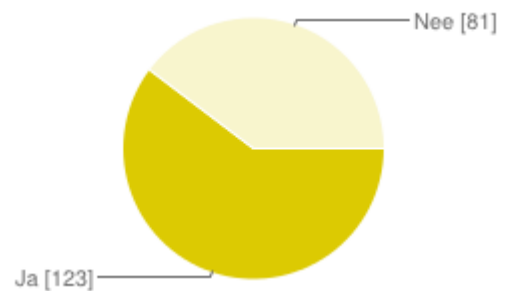
Mate van belangrijkheid om betrokken te zijn bij de ideeën van de gemeente over uw wijk	aantal	%
Zeer belangrijk	40	19%
Belangrijk	79	37%
Neutraal	72	34%
Niet belangrijk	13	6%
Helemaal niet belangrijk	3	3%
Totaal	207	99%



De meningen van de respondenten zijn erg verdeeld. 19% vindt het zeer belangrijk om op de hoogte te worden gehouden van de veranderingen die de gemeente voor de wijk in gedachten heeft, 37% vindt het belangrijk en 34% heeft een neutrale mening hierover.

Tabel 35. Bent u bekend met het algemene telefoonnummer van de gemeente Zoetermeer, 14079?

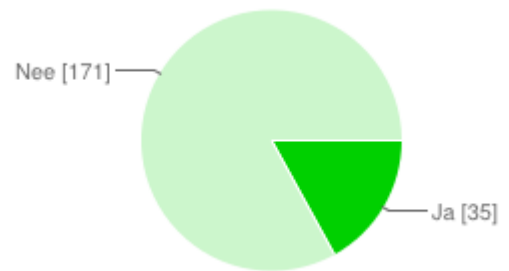
Bekend met algemene telefoonnummer van Zoetermeer	aantal	%
Ja	123	58%
Nee	81	38%
Totaal	204	96%



58% van de respondenten is bekend met het algemeen telefoonnummer 14079, 38% is er nog niet mee bekend.

Tabel 36. Bent u bekend met het KCC, het gemeentelijk klantcontactcentrum?

Bekend met KCC	aantal	%
Ja	35	17%
Nee	171	81%
Totaal	206	98%



81% van de respondenten is niet bekend met het KCC. Toch maken veel mensen gebruik van de digitale balie van de gemeente Zoetermeer. Het zou bij deze vraag aan het jargon van de gemeente kunnen liggen dat zoveel respondenten 'nee' hebben geantwoord.

3.5 Conclusie en antwoord op deelvraag 5

Algemeen

Wat vinden de volwassen burgers van Zoetermeer van burgerparticipatie? Dit was de vraag die tijdens dit onderzoek centraal stond. Door de gehouden interviews en het houden van een enquête ben ik tot mijn conclusie gekomen. De bewonersenquête heeft plaatsgevonden van 12 april 2012 t/m 4 mei 2012. In totaal hebben er 212 mensen deelgenomen aan de enquête. Het merendeel van de respondenten was vrouw (61%) en de gemiddelde leeftijd van de respondenten was 49 jaar. De meeste respondenten die de enquête hebben ingevuld wonen in de wijk Rokkeveen of Seghwaert.

Uitkomsten dimensie buurtactiviteiten

De belangrijkste reden om deel te nemen aan buurtactiviteiten is sociaal contact. De meeste respondenten vinden het belangrijk dat er buurtactiviteiten bij hun in de wijk/buurt worden georganiseerd. Het merendeel van de respondenten heeft geen interesse om zelf een buurtactiviteit te organiseren. Velen van hen twijfelen nog of ze tijd vrij zouden maken voor deelname aan een buurtactiviteit. De helft van de respondenten zou een zieke buurtgenoot helpen om deel te nemen aan een buurtactiviteit.

Uitkomst dimensie onderhoud van directe woonomgeving en groen

De meeste respondenten hebben geen interesse in adoptiegroen. Een overduidelijke meerderheid heeft ook geen interesse in een adoptiespeeltuin. Zwerfafval in je directe leefomgeving opruimen wordt door het merendeel van de respondenten als vanzelfsprekend gezien. Meer dan driekwart van de respondenten vinden het vanzelfsprekend om hun eigen straatje van sneeuw, bladeren en of onkruid te ontdoen. Bijna alle respondenten (89%) zou een probleem over onderhoud en groen melden bij de gemeente. Een meerderheid van de respondenten zouden vuurwerk en glas op straat opruimen en zijn ook bereid om een zieke buurtgenoot te helpen met het schoonhouden van zijn of haar straat. Over samenwerken met andere organisaties zijn de meningen van de respondenten erg verdeeld en er is geen duidelijk antwoord op deze vraag.

Uitkomst dimensie mooi straatbeeld

De respondenten worden niet meer actief in adoptiegroen als hierdoor hun huis meer waard wordt. De meningen zijn wel meer verdeeld door deze manier van vraagstelling. Het merendeel van de respondenten antwoordde dat zij geen interesse hadden in het maken van een social sofa. Het sociaal contact wat tot stand komt bij bovenstaande buurtactiviteiten wordt door de meeste respondenten als neutraal ervaren. Het versieren van de straat met Kerstmis of het WK wordt als niet belangrijk ervaren door de respondenten. Als je toch actief bent in de wijk met een social sofa of adoptiegroen vinden de meeste respondenten het vanzelfsprekend dat je dit ook zelf blijft onderhouden. Een overduidelijke meerderheid vindt het fijn wonen in een wijk waar de buurtbewoners elkaar kennen en gezamenlijk activiteiten doen. Meer dan de helft van de respondenten zou een zieke buurtgenoot helpen bij het maken van een social sofa. Ook zo een meerderheid van de respondenten tijd vrijmaken om mee te helpen aan een mooi straatbeeld als dit de leefbaarheid in de straat zou verbeteren. Meer dan driekwart van de respondenten zou straatbeeldvervuiling melden aan de gemeente Zoetermeer.

Uitkomst dimensie veiligheid in de wijk

Een overduidelijke meerderheid van de respondenten zou een probleem melden aan de gemeente als zij zich hierdoor onveilig voelen. Als er bijvoorbeeld een auto lang met een motor aan staat gaat het merendeel van de respondenten kijken wat er aan de hand is. De meeste respondenten voelen zich veiliger in de wijk als ze elkaar kennen. Het merendeel van de respondenten durft misschien mensen aan te spreken op ongewenst gedrag.

Uitkomst dialoog aangaan met de gemeente

De wijkpost is bekend onder het merendeel van de respondenten maar meer dan een kwart heeft geen idee wat een wijkpost precies doet. Meer dan de helft van de respondenten wist dat zij een subsidie konden aanvragen voor een buurtbarbecue. De meeste respondenten hebben geen contact met de gemeente over adoptiegroen. Het betrokken zijn bij de ideeën voor zijn of haar wijk die de gemeente heeft bedacht is voor meer dan de helft van de respondenten belangrijk. Het merendeel van de respondenten bekend met het algemeen telefoonnummer 14079 van de gemeente Zoetermeer. Een overduidelijke meerderheid van de respondenten is niet bekend met het Klant Contact Centrum.

Hoofdstuk 4 Conclusie

In dit hoofdstuk geef ik een antwoord op mijn deelvragen.

Wat wordt er bedoeld met het domein Openbare Ruimte binnen de gemeente Zoetermeer?

De medewerkers van de gemeente Zoetermeer zien Openbare Ruimte als een ruimte die toegankelijk is voor iedereen en waar een gezamenlijk verantwoordelijkheidsgevoel heerst tussen de gemeente en de burger.

De gemeente Zoetermeer communiceert op papier dat onder de openbare Ruimte wordt verstaan: De openbare ruimte is voor mensen toegankelijk net zoals de verschillende leefomgevingen van mensen. Uit mijn mini onderzoek over het domein Openbare Ruimte bij andere gemeenten is gebleken dat de gemeente Zoetermeer in de communicatie naar de burgers toe over het begrip openbare ruimte niet anders is dan andere gemeenten.

Hoe zit overheidscommunicatie in elkaar?

In Nederland is de overheid ontstaan omdat er de behoefte was om Nederland in de toekomst veilig te houden en te beschermen tegen hoogwater. De overheid bestaat uit het algemeen bestuur, (de politiek), het dagelijks bestuur en de bewindslieden. Het dagelijks bestuur op gemeentelijk niveau bestaat uit het college van burgemeester en wethouders. Samen met de gemeenteraad nemen zij beslissingen over de stad, en deze beslissingen worden via ambtenaren naar bewoners, bedrijven en woningcorporaties gecommuniceerd. In 1980 is de wet Wob aangenomen waardoor burgers veel meer inzage hadden in wat de overheid precies deed. In 2002 is de wet dualisering aangenomen waardoor raadleden actiever met burgers communiceren om tot nieuwe ideeën en initiatieven te komen (bijvoorbeeld maandag Raadsdag in Zoetermeer). Procescommunicatie speelt een belangrijke rol bij beleidscommunicatie, communicatie over overheidscommunicatie. Medewerkers binnen de gemeente en burgers op de hoogte houden over het beleid waar je mee bezig bent is belangrijk om tot een goed beleid te komen.

Hoe kan communicatie gebruikt worden om gedragsverandering tot stand te brengen?

Gedragsverandering kan worden bereikt door de zes verschillende principes van Robert B. Cialdini.

1. Wederkerigheid, eerst investeren daarna om een wederdienst vragen of eerst een absurd voorstel doen en daarna met een concessie komen.
2. Commitment en Consistentie, het schaars maken van een product of dienst in een bepaalde periode of eerst akkoord gaan met een klein verzoek om daarna akkoord te gaan met een groot verzoek.
3. Sociale bewijskracht, een voorbeeldfunctie aannemen, mensen op een bepaalde manier laten handelen omdat andere het ook zo doen of positief gedrag stimuleren.
4. Sympathie, vrienden of familie je product of dienst laten aanbevelen, mensen met een knap uiterlijk je product of dienst laten aanbevelen of een product of dienst aan een positieve gebeurtenis of persoon koppelen.
5. Autoriteit, kleding dragen die status geeft of oprecht over komen door de voor en nadelen aan van een product te melden.
6. Schaarste, een product aanbieden met een beperkt aantal of een bepaalde tijdlimiet of een aanbieding doen die niet op elk medium wordt gepromoot zodat de mensen het zelf ontdekken.

Burgers zullen verschillende stappen doorlopen voordat hun gedrag verandert. Het driefasenmodel van Lewin laat zien dat er drie fases zijn, Unfreezing; mensen losweken uit de oude situatie, Moving, reële perspectieven bieden en Freezing, nieuwe handelingsperspectieven bieden en deze stabiliseren.

Welke communicatie wordt er op dit moment ingezet om burgerparticipatie bij het domein Openbare Ruimte te stimuleren en aan welke randvoorwaarden moet het voldoen?

De communicatiemiddelen die bij participatieprojecten worden ingezet zijn: streekbladen in Zoetermeer, (deze worden het meeste ingezet), de wijkpost, bewonersavonden, de website van de gemeente, scholen, verenigingen, brieven, Informatie/bewonersavonden, mond tot mond reclame, twitter en facebook (deze zijn pas enkele malen ingezet en met succes).

Belangrijke randvoorwaarden voor de gemeente Zoetermeer om tot succesvolle participatie trajecten te komen zijn:

- 1 Als uitgangspunt persoonlijke overtuiging, sociale samenhang en betrokkenheid hebben.
- 2 Als doel hebben het realiseren van een mooi straatbeeld en het creëren van sociale controle omdat men elkaar kent in de wijk.
- 3 Het gevoel creëren in de wijk dat je niet alleen bent, dat je ergens deel uit maakt en erbij hoort.
- 4 Een open houding naar de burgers toe
- 5 Deskundigheid van de burger gebruiken, de sleutel is dat mensen zelf gaan ondernemen.
- 6 Beperkt aantal ambtenaren inzetten die zich alleen bezighouden met participatie en de taal van de bewoners spreken.
- 7 Zorg dat participatie in openbaar groen constant is, zorg dat er een consequentie is als dit niet zo is. Probeer activiteiten te zoeken die de mensen bindt.

Wat vinden de volwassen burgers van Zoetermeer van burgerparticipatie?

Uit mijn onderzoek blijkt dat meer vrouwen dan mannen actief zijn in participatie. 80% van de ondervraagde bewoners uit Zoetermeer antwoordt dat zij het fijn wonen vinden in een wijk waar mensen elkaar kennen en gezamenlijk activiteiten doen. Het merendeel van de deelnemers aan mijn onderzoek zou tijd vrijmaken om mee te helpen aan een mooi straatbeeld als dit de leefbaarheid in de wijk zou verbeteren. 40% van de deelnemers vindt het niet belangrijk om hier op eigen manier aan bij te dragen door bijvoorbeeld de straat te versieren. Als je de mensen in de buurt kent voel je je veiliger. 57% van de deelnemende respondenten is het hier mee eens. 42% van de ondervraagde bewoners weten niet wat een wijkpost doet. 56% van de respondenten vindt het belangrijk dat zij worden betrokken bij de ideeën die de gemeente heeft voor hun wijk en het is zonde als de gemeente hier geen gebruik van maakt.

Op welke manier kan het domein Openbare Ruimte van de gemeente Zoetermeer de juiste communicatiestrategie inzetten om burgers zelf bij te laten dragen aan het beheer en onderhoud van de stad?

De gemeente kan de communicatiestrategie beginnen door het driefasen model van Lewin in te zetten door de wijkpost, om zo burgers uit hun oude situatie los te weken, in beweging te krijgen en te stabiliseren. Vervolgens kan de gemeente kanwederkerigheid (eerst investeren daarna om een wederdienst vragen) inzetten om participatie in een buurt op gang te brengen. Het participatieproject adoptiegroen kan worden gepromoot door sociale bewijskracht, (mensen op een bepaalde manier laten handelen omdat andere het ook zo doen) om de bewoners meer adoptiegroen te laten adopteren. Door samen te werken met andere organisaties komt de gemeente tot een groter bereik van de mensen en aan een diversiteit van leeftijden van mensen die actief zijn in de wijk. Sociale bewijskracht kan worden gebruikt om positief gedrag te stimuleren in de wijk.

De wijkpost moet zich gaan onderscheiden in de wijk door een activiteit te organiseren en beter te communiceren wanneer zij open zijn en wat zij precies doen, dit kan door sympathie (een positieve gedachte aan een gebeurtenis koppelen). De gemeente moet niet pushen, maar juist gebruik maken van haar participerende actieve burgers om andere burgers actief te maken.

Hoofdstuk 5 Aanbevelingen

De aanbevelingen komen voort uit een vergelijking tussen de uitkomsten van de enquête en de theorie over gedragsverandering en de communicatiemiddelen die de gemeente nu inzet voor burgerparticipatie. Voor de aanbevelingen vergelijk ik de uitkomsten van de enquête met de theorie over gedragsverandering.

Meer vrouwen dan mannen actief in participatie

De mensen die hebben deelgenomen aan de enquête hebben eigenlijk ook geparticipeerd, zij hebben er mee ingestemd om mee te doen aan een onderzoek door middel van een enquête in te vullen. Wat opmerkelijk was is dat het merendeel van de mensen die de enquête hebben ingevuld vrouwen zijn. Bij de kas waar mensen actief zijn met de social sofa en waar ik een aantal interviews heb gehouden geeft hier ook een goede weergave van. Van de ongeveer 40 deelnemende burgers zijn er ongeveer 3 mannen tegen 27 vrouwen. Hoe komt het dat er meer vrouwen hebben deelgenomen aan de enquête en de buurtactiviteit van de social sofa? Hebben zij meer de behoefte om te participeren binnen de wijk of binnen de gemeente Zoetermeer? Is er een mogelijkheid om meer mannen te laten participeren binnen de gemeente? Ja! De theorie van de zes principes van overtuiging van Robert B. Cialdini zegt dat sociale bewijskracht in de vorm van een voorbeeldfunctie aannemen een manier kan zijn om mensen te overtuigen. Bij sociale bewijskracht kan iemand een voorbeeldfunctie aannemen en zo andere mannen inspireren in de wijk. Ik heb zelf gesproken met twee participerende mannen in de wijk de Leyens, Han Maas en Ronald van Dijk die zich op allerlei manieren inzetten voor de wijk. Ronald van Dijk is door sympathie (familie of vrienden een product laten aanbevelen) actief geworden in adoptiegroen. De communicatiemiddelen die de gemeente inzet zijn niet specifiek voor mannen of vrouwen. Om een evenredig percentage mannen en vrouwen te laten participeren in de wijk zou er een nieuwe campagne met een ijkpersoon kunnen worden opgezet.

Het begint met sociaal contact in de wijk

Uit mijn enquête blijkt dat sociaal contact de belangrijkste reden is om deel te nemen aan een buurtactiviteit. De gemeente kan hier op inspelen door eerst zelf een activiteit te organiseren waarbij de mensen uit huis komen en elkaar leren kennen. Nadat de mensen elkaar hebben leren kennen kan de gemeente voorstellen doen voor activiteiten die de mensen samen met elkaar kunnen oppakken om zo tot een betere wijk te komen. Hier kan het principe van wederkerigheid van Robert B. Cialdini worden ingezet. De gemeente zal eerst moeten investeren en daarna kunnen zij om een wederdienst vragen, door bijvoorbeeld te vragen of ze binnen een bepaalde periode weer een activiteit kunnen organiseren. 58% van de mensen die de enquête hebben ingevuld heeft hier geen interesse in, het zou mooi zijn als dit percentage zou worden teruggedrongen en er juist een meerderheid komt die wel activiteiten zou willen organiseren. De wijkpost kan hier een actieve rol in spelen, door voorbeelden te geven van goedlopende participatieprojecten en door bijvoorbeeld de wijkpost beschikbaar te stellen voor de organisatie van bepaalde activiteiten in de wijk. Hier kan de wijkpost het voorbeeld van driefasenmodel van Lewin inzetten om burgers uit hun oude situatie los te weken, in beweging te krijgen en te stabiliseren. Immers vindt 80% van de ondervraagde bewoners uit Zoetermeer antwoordt het fijn wonen te vinden in een wijk waar mensen elkaar kennen en gezamenlijk activiteiten doen.

Burgers de handen uit de mouwen laten steken

Adoptiegroen in Zoetermeer is erg klein in vergelijking met de gemeente Alphen aan de Rijn. 47% van de respondenten in Zoetermeer heeft geen interesse in adoptiegroen en 21% heeft misschien interesse. Dat zijn 68% respondenten die overtuigd kunnen worden van het nut van adoptiegroen. Adoptiegroen is iets dat de mensen in de wijk bindt en daarom zie ik het als een belangrijke activiteit binnen de gemeente die moet worden gepromoot. Bovendien scheelt het de gemeente in het onderhoud van openbare ruimte en groen.

Op dit moment wordt er over de activiteit adoptiegroen, in de vorm van streekbladen in de gemeente, via mond tot mond reclame en via de wijkpost gecommuniceerd.

Sociale bewijskracht, in de vorm van mensen op een bepaalde manier laten handelen omdat andere het ook zo doen kan worden ingezet om mensen tot meer adoptie van groen over te laten gaan.

Oprecht over komen door de voor en nadelen aan van een product te melden, of wel autoriteit kan ook worden ingezet. Uit de praktijk is naar voren gekomen dat sympathie (familie of vrienden een product laten aanbevelen) ook een goed middel is om tot meer adoptie groen te komen. Sociale bewijskracht en sympathie zijn beiden middelen waarbij de gemeente niet aanspoort maar juist andere mensen die al actief zijn inzet. Het is bewezen dat mensen van elkaar eerder dingen aannemen dan van een autoritaire organisatie zoals de gemeente. Om toch eerlijk en oprecht over te komen kan de gemeente het slim spelen en eerlijk zeggen wat de voor en nadelen zijn van adoptiegroen (met de nadruk op de voordelen) om zo naar de burgers niet als autoritair over te komen maar juist als oprecht. De oplossing om meer mensen aan adoptiegroen te krijgen is dus eigenlijk niet dat de gemeente moet pushen, maar juist gebruik moet maken van haar participerende actieve burgers. Uiteraard speelt de gemeente een achtergrondrol met het opstellen van de contracten en het voorzien van het groen. Een andere optie is het samenwerken met andere organisatie in de wijk om zo tot een groter bereik van de mensen te komen maar ook aan een diversiteit van leeftijden van mensen die actief participeren in adoptiegroen. De gemiddelde leeftijd van participerende burgers van mijn enquête ligt immers rond de 49 jaar. De respondenten van de enquête zijn niet overtuigd van de samenwerking met andere partijen, 33% is er misschien tot bereid en 31% niet. Dat zijn 64% aan respondenten die nog niet overtuigd zijn van de samenwerking met andere organisaties. Doordat de gemeente samenwerking zoekt met organisaties in de wijk die samen gaan werken met buurtbewoners ontstaat er weer een hele andere situatie. Hier is ook weer belangrijk dat de gemeente een achtergrondrol heeft en juist de organisaties en de mensen uit de wijk het daadwerkelijk gaan doen.

Iedereen heeft baat bij een mooi straatbeeld

71% van de respondenten zou tijd vrijmaken om mee te helpen aan een mooi straatbeeld als dit de leefbaarheid in de straat zou verbeteren, dat is een duidelijk understatement.

Er zijn verschillende manieren om bij te dragen aan een mooi straatbeeld, toch vindt 40% van de respondenten het niet belangrijk of helemaal niet belangrijk om hier op eigen manier aan bij te dragen door bijvoorbeeld met kerstmis de straat te versieren. Sympathie en schaarste kunnen worden ingezet om mensen van deze waarde voor de straat te overtuigen. Sympathie in de vorm van een product of dienst aan een positieve gebeurtenis of persoon koppelen kan deze waardering een meerwaarde geven zodat de mensen in de straat hier actief in worden. Een voorbeeld hiervan is bijvoorbeeld dat de Kerstman promoot om een avond gezellig samen te zijn in de straat waarin je woont en de gemeente via de wijkpost jouw straat hierbij kan helpen.

Een andere manier is schaarste creëren in de vorm van een bepaald product beperkt beschikbaar te maken of binnen een bepaalde tijdlimiet te verstrekken. Zo creëer je populariteit bij de gemeente en een product en daardoor willen steeds meer mensen dat product voor de wijk. Bijvoorbeeld een levende kerststal beschikbaar stellen gedurende een week lang, op elke avond in een andere buurt/wijk. Zo kan elke wijk/buurt deelnemen en creëer je schaarste. Binnen de gemeente vallen drie stadsboerderijen die hier aan kunnen meewerken, het is dus ook nog een realistisch voorstel. Ook een activiteit als deze brengt de mensen samen wat weer kans biedt op initiatieven die de burgers samen ondernemen. Dat is hetgeen waar naar toe moet worden gewerkt, mensen moeten het zelf gaan doen en de gemeente speelt een faciliterende rol hierin.

Elkaar kennen leidt tot sociale controle

Doordat mensen samen worden gebracht leren ze elkaar kennen en is de sociale controle groter. Daarnaast geeft het de bewoners het gevoel dat ze ergens deel uit maken en erbij horen. 57% van de respondenten voelt zich veiliger doordat zij de mensen in de wijk kennen. Er zijn 43% respondenten die het hier niet mee eens zijn. Sociale bewijskracht in de vorm van positief gedrag stimuleren kan hier een goede rol in spelen. Project WAS is hier een uitstekend voorbeeld van. In de wijk Rokkeveen gingen burgers en de wijkagent samen surveilleren om zo het aantal inbraken terug te brengen. Het zou wellicht in een wijk waar veel wordt ingebroken een idee zijn om mensen te stimuleren om ook actief te worden op dit gebied. Dit kan bijvoorbeeld door pamfletten te verspreiden en daarop de tekst te zetten: In de wijk Rokkeveen zijn de inbraken gedaald door de sociale controle van de bewoners en samen te werken met de wijkagent. Geef inbrekers hier geen kans, loop binnen bij de wijkpost voor informatie of spreek de wijkagent in de straat aan. De wijkpost werd door de gemeente al als communicatiemiddel ingezet en ik zou dit behouden. Wat er is gebeurd is dat in de wijk Rokkeveen de inbraken zijn gedaald maar in andere wijken zijn toegenomen. Het is dus geen slecht idee om deze activiteit ook in andere wijken op te zetten. In de buurt de Leyens, zijn ze onder een andere naam al actief met het surveilleren van burgers en wijkagent samen.

Beter contact tussen de burgers in de wijk en de gemeente creëren leidt tot meer participatie

Het contact in de wijk verloopt via de wijkpost van de gemeente. De meeste mensen die de bewonersenquête hebben ingevuld weten dat er een wijkpost is. 42% van de mensen weten alleen niet wat een wijkpost precies doet in de wijk. Om de mensen in de wijk te bereiken is het wel van belang dat de bewoners weten wat een wijkpost zoal doet zodat zij ook kunnen gaan samenwerken. Op welke manier komen de mensen in contact met de wijkpost? De wijkpost zal zich beter in de wijk moeten profileren, door bijvoorbeeld een activiteit te organiseren waar iedereen aan kan deelnemen. Zo creëer je bij de bewoners sympathie, en koppel je de wijkpost aan een positieve gebeurtenis. Op de vraag wat doet een wijkpost volgens u? vertelden veel mensen over hun ervaringen met de wijkpost. Wat ik het meeste gehoord heb is dat de wijkpost weinig open is en de mensen de bewoners in de wijk niet altijd even goed helpen. Duidelijke communicatie over de openingstijden van de wijkpost is een aandachtspunt even als wat een wijkpost doet met andere woorden zij moeten beter communiceren wat ze doen en nog meer in gesprek gaan met de bewoners. In de wijk de Leyens heb ik niets dan lof gehoord over de wijkpost tijdens mijn interviews, dus andere wijkposten kunnen hier een voorbeeld aan nemen (sociale bewijskracht). Nieuwe media zoals facebook en twitter zijn succesvol ingezet bij het participatieproject: Wat doet de gemeente met 15 miljoen... minder? De gemeente Zoetermeer is langzamerhand zijn weg op het internet aan het vinden en het is belangrijk dat ook via nieuwe media bewoners worden bereikt. Het is een snel en interactief medium waarbij de gemeente er snel achterkomt wat er bij de bewoners speelt.

Daarom is het ook noodzakelijk dat de communicatie over burgerparticipatie via nieuwe media zijn weg gaat vinden. 56% van de respondenten vindt het belangrijk tot zeer belangrijk dat zij worden betrokken bij de ideeën die de gemeente heeft voor hun wijk, maak hier gebruik van!

Samenvatting aanbevelingen

- Door sociale bewijskracht (een voorbeeldfunctie aannemen) en zo andere mannen inspireren in de wijk
- Door sympathie (vrienden of familie een product laten aanbevelen) bewoners actief laten worden in adoptiegroen
- Participatie in een wijk op gang brengen door wederkerigheid (eerst investeren daarna om een wederdienst vragen)
- De wijkpost kan het driefasen model van Lewin inzetten om zo burgers uit hun oude situatie los te weken, in beweging te krijgen en te stabiliseren
- Sociale bewijskracht in de vorm van mensen op een bepaalde manier laten handelen omdat anderen het ook zo doen inzetten om meer adoptiegroen te creëren
- Autoriteit inzetten om oprecht over te komen door de voor en nadelen van een product te melden
- Gebruik maken van participerende actieve burgers om mensen actief te krijgen en ga niet pushen als autoritaire gemeente
- Samenwerken in de wijk met andere organisaties om zo een diversiteit van leeftijden te krijgen op het gebied van bewonersparticipatie
- Sympathie in de vorm van een positieve gebeurtenis of persoon te koppelen aan een product of dienst om een mooi straatbeeld te creëren
- Schaarste in de vorm van een product of dienst beperkt beschikbaar te stellen of binnen een bepaalde tijdslimiet om zo populariteit bij de gemeente te creëren en een wilskracht voor een mooi straatbeeld
- Sociale bewijskracht inzetten om zo positief gedrag te stimuleren in de wijk en daardoor de veiligheid in de wijk te vergroten, plus het gevoel creëren dat de bewoners ergens deel uit van maken en ergens bij horen
- Sympathie inzetten door middel van een prettige gebeurtenis om zo de wijkpost te leren kennen en hun bekendheid te vergroten
- Duidelijke communicatie over de openingstijden van de wijkpost en duidelijkheid over wat zij precies doen
- Inzetten van nieuwe media zoals facebook en twitter om tot meer burgerparticipatie te komen
- Zoetermeer is erg wijkgericht en op deze manier worden de bewoners het beste bereikt, wijkgericht werken is essentieel om tot burgerparticipatie te komen.

Hoofdstuk 6 Reflectie

Voor mijn afstuderen stonden 2 majorcompetenties, adviseur/consultant en onderzoeker en een minorcompetentie, projectleider centraal. Ik zal op de STARR methode een reflectie op mijn ontwikkelde competenties geven. De competenties en hun gevraagde inhoud nog een keer op een rij:

Majorcompetenties

Adviseur en consulent

De afgestudeerde kan als adviseur/consulent voor een organisatie problemen signaleren en daarvoor waardevolle adviezen, inzichten en alternatieve oplossingsrichtingen aandragen gebaseerd op analyse en dit vervatten in een adviesrapportage.

In mijn verantwoordingsverslag zal deze competentie vooral terug komen in het hoofdstuk aanbevelingen.

Onderzoeker

De afgestudeerde kan als onderzoeker in een organisatie een onderbouwd, valide en betrouwbaar (markt)onderzoeksrapport vervaardigen.

In mijn verantwoordingsverslag zal bij deelvraag 1 kwalitatief en bij deelvraag 5 kwalitatief en kwantitatief onderzoek plaats vinden.

Minorcompetentie

Projectleider

Ik kies voor de minorcompetentie projectleider, omdat de gemeente Zoetermeer mij om een communicatieplan vraagt betreft een veranderingstraject. Daarbij onderzoek ik de specifieke communicatie, gericht op gedragsverandering bij burgers en communicatie bij overheidsorganisaties. De minorcompetentie projectleider voor een organisatie bevat een intern communicatieplan, ik ga voor deze competentie een extern communicatieplan opstellen.

Majorcompetentie adviseur en consulent STARR omschreven:

Situatie	Een advies schrijven naar aanleiding van mijn bevindingen over het onderzoek naar bewonersparticipatie in Zoetermeer, over hoe burgers actief kunnen worden op het gebied van beheer en onderhoud in de openbare ruimte.
Taak	Door de geraadpleegde literatuur over gedragsverandering te combineren met de uitkomsten uit de bewonersenquête kwam ik tot een aantal aanbevelingen. Daarnaast hebben de interviews met burgers en met medewerkers van de gemeente ook tot aanbevelingen geleid.
Activiteiten	De volgende activiteiten heb ik gedaan: literatuur raadplegen, uitkomsten bewonersenquête verwerken, interviews medewerkers gemeente en burgers verwerken.
Resultaat	In het verantwoordingsverslag staan de aanbevelingen waar de gemeente Zoetermeer mee aan de slag kan. Ik heb de aanbevelingen ook verwerkt in een concreet communicatieplan voor de gemeente.

Reflectie Ik heb moeite gehad om de aanbevelingen uit mijn theorie en bewonersenquête te halen. Toen kwam ik erachter dat het hoofdstuk waar ik de theorie en de praktijk samenbracht het hoofdstuk was dat eigenlijk de aanbevelingen waren. Ik had het alleen een onjuiste bewoording gegeven. Na dat veranderd te hebben komen mijn aanbevelingen naar mijn idee sterk naar voren in het verantwoordingsverslag.

Majorcompetentie Onderzoeker STARR omschreven:

Situatie Met name bij deelvraag 1 (visie van verschillende medewerkers op het begrip openbare ruimte) en bij deelvraag 4 (interviews met actieve en niet actieve burgers en bewonersenquête) speelde deze competentie een belangrijke rol.

Taak Mijn taken waren bij deelvraag 1 de juiste vragen te stellen aan de medewerkers van de gemeente, om een zo goed mogelijke definitie van het begrip openbare ruimte te krijgen. Bij deelvraag 4 was mijn taak om interviewvragen te stellen waaruit ik antwoorden(indicatoren) kreeg die ik kon gebruiken voor de opzet van de vragen voor de bewonersenquête.

Activiteiten Ik heb 5 verschillende medewerkers van de gemeente Zoetermeer geïnterviewd. Ik heb 5 participerende en 5 niet-participerende burgers geïnterviewd. Ik heb de antwoorden van de burgers verwerkt in een bewonersenquête en deze verspreid onder de inwoners van Zoetermeer.

Resultaat Het resultaat is dat ik door de interviews met de verschillende medewerkers een antwoord heb gevonden op deelvraag 1. Ik heb door de interviews met 10 burgers een bewonersenquête kunnen opstellen en daaruit een reactierespons van 209 burgers ontvangen.

Reflectie Ik heb geleerd om de juiste vragen te stellen aan de mensen en door te vragen wanneer nodig. Sommige mensen waren best pittig bij het interviewen en soms had ik daar best moeite mee. Ik heb dit opgelost door rustig te blijven, door te vragen en soms ook door te gaan naar de volgende vraag omdat iemand na drie keer aandringen echt geen antwoord wilde geven op mijn vraag.

Minorcompetentie Projectleider STARR omschreven:

Situatie Een verantwoordingsverslag en bijbehorend communicatieplan schrijven.

Taak Mijn taak was om in mijn verantwoordingsverslag theorieën te beschrijven over gedragsverandering die ik kon gebruiken voor het opstellen van het communicatieplan.

Activiteiten Ik heb literatuur over gedragsverandering gezocht en gecombineerd met de uitkomsten van de bewonersenquête.

Resultaat De uitkomst is een communicatieplan waarin een communicatiestrategie staat beschreven hoe de theorie over gedragsverandering onder de Zoetermeerse burgers in de praktijk kan worden gebracht.

Reflectie Ik had bij het communicatieplan alle informatie die ik nodig had omdat in het verantwoordingsverslag al heel veel stond uitgeschreven.

Bronnen

Barendrecht. (2012). *www.barendrecht.nl*. Opgehaald van Meldingen openbare ruimte:
<http://www.barendrecht.nl/index.php?mediumid=8&pagid=827>

Boelen. (2011). *Participeren doe je zo...* Gemeente Vlissingen.

Botwinnik, s. (2012). *www.pijpersh.home.xs4all.nl*. Opgehaald van De achterliggende gedachte van de fide-regels:
http://pijpersh.home.xs4all.nl/index.html?page=http://pijpersh.home.xs4all.nl/nl/schaakrecht/pgd/schaakrecht_pieter_123.html

Burgemeester Waaijer. (2012). *Politiek Zoetermeer. Streekblad*, p. 55.

Cialdini, R. B. (2009). *Invloed*. Academic Service.

Corver, J. (2012). *www.bewonersparticipatievernieuwt.nl*. Opgehaald van tekeningen:
<http://www.bewonersparticipatievernieuwt.nl/index.php?onderdeel=tekeningen>

Cozijnen, A. e. (2003). *Handboek verandermanagement*. Deventer: Kluwer.

Deltacommissaris. (2010). *Werk aan de delta*. Den Haag: Ministeries van V&W, LNV, VROM.

Galjaard, C. (2002). *Overheidscommunicatie*. Utrecht: Lemma B.V.

Haaksbergen. (2012). *www.haaksbergen.nl*. Opgehaald van Openbare Ruimte:
<http://www.haaksbergen.nl/15832/Home-Openbare-Ruimte>

Haarlemmermeer. (2012). *www.haarlemmermeer.nl*. Opgehaald van Melding Openbare Ruimte:
http://www.haarlemmermeer.nl/Digitale_balie/Formulieren/E_formulieren/Melding_Openbare_Ruimte

Jumelet. (2003). *Overheidscommunicatie*. Zutphen, Utrecht, Nederland: ThiemeMeulenhoff.

Lagerwey, E. J. (1997). *Op zoek naar faamwaarde, vijftig jaar public Relations in Nederland*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.

mens-en-samenleving. (2009). <http://mens-en-samenleving.info.nl>. Opgehaald van De praktische wijsheid van overheidscommunicatie: <http://mens-en-samenleving.info.nl/communicatie/30920-de-praktische-wijsheid-van-overheidscommunicatie.html>

OC&W, M. v. (1990). *Inventaris van het archief van het Centraal Bureau*. Den Haag: Nationaal Archief

Omrin, J. (2011). *www.gemeenteschoon.nl*. Opgehaald van Succesvolle acties tegen bijplaatstingen in Leeuwarden: <http://www.gemeenteschoon.nl/kennisbank/praktijkvoorbeelden/succesvolle-acties-tegen-bijplaatsingen-in-leeuwarden/>

Rijksoverheid. (2012). *www.rijksoverheid.nl*. Opgehaald van Rijksvoorlichtingsdienst:
<http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/az/organisatie/organogram/rijksvoorlichtingsdienst>

stadsbeheer Zoetermeer. (2009). *Beheervisie openbare ruimte 2009-2020*. Zoetermeer: stadsbeheer Zoetermeer, Bureau Beleid en Programmering.

UvW. (2012). *www.waterschappen.nl*. Opgehaald van Ontdek de waterschappen informatie over de waterschappen: <http://www.waterschappen.nl/geschiedenis-van-de-waterschappen.html>

VanDale. (2012). *www.vandale.nl*. Opgehaald van Betekenis 'Propaganda': <http://www.vandale.nl/opzoeken?pattern=propaganda&lang=nn>

Verkopersonline, R. (2012). *www.verkopersonline.nl*. Opgehaald van De taal van kleding: <http://www.verkopersonline.nl/artikel/1072/de-taal-van-kleding.html>

Woensdrecht. (2012). *www.gemeentewoensdrecht.nl*. Opgehaald van Dorpsplatforms: http://www.woensdrecht.nl/index.php?mediumid=1&pagid=433&rubriek_id=1749&stukid=33825

Zoetermeer. (2012, januari 31-01-2012). 'Wat doet de gemeente met 15 miljoen ... minder'. *Begrotingskrant Zoetermeer*, p. 31.

Lijst geïnterviewde personen

Marieke van Bemden (Senior Beleidsmedewerker Stadsbeheer, gemeente Zoetermeer)
17 februari 2012, Zoetermeer

Diny van Haver (Communicatieadviseur, gemeente Zoetermeer)
24 februari 2012, Zoetermeer

Esther Holster (Senior Communicatieadviseur, persoonlijk communicatieadviseur van burgemeester Waaijer en wethouder Van Domburg, gemeente Zoetermeer)
21 februari 2012, Zoetermeer

Arie-Cees de Jong (Bureau manager regie afdeling Stadbeheer, gemeente Zoetermeer)
17 februari 2012, Zoetermeer

Marina Zwetsloot (Wijkmanager Beleid, gemeente Zoetermeer)
21 februari 2012, Zoetermeer

Rita Schouten (Participerende burger)
20 maart 2012, Zoetermeer

Julien Saraber (Participerende burger)
20 maart 2012, Zoetermeer

Han Maas (Participerende burger)
20 maart 2012, Zoetermeer

Wilma Krul (Niet participerende burger)
22 maart 2012, Zoetermeer

Joseé Boormans (senior medewerker beleidsonderzoek en statistiek gemeente Zoetermeer)
20 maart 2012 Zoetermeer

Simone Vollebregt (Niet participerende burger)
23 maart 2012, Zoetermeer

Ronald van Dijk (Participerende burger)
23 maart 2012, Zoetermeer

Vincent de Goede (Niet participerende burger)
24 maart 2012, Zoetermeer

Margreet Hoop (Niet participerende burger)
26 maart 2012, Zoetermeer

Jurrien Hillen (Niet participerende burger)
29 maart 2012, Zoetermeer

Marlou van Hoof (Participerende burger)
29 maart 2012, Zoetermeer

Martin Hulsebosch, Beleidsmedewerker water, Gemeente Dordrecht
19 april 2012, Zoetermeer

Overig

Deelname aan symposium Groen en participatie, een frisse blik
8 maart 2012, Velp

Bezoek aan Maandag Raadsdag, gemeente Zoetermeer
12 maart 2012, Zoetermeer

Bijlagen

Bijlage 1 Interviewvragen medewerkers gemeente Zoetermeer	78
Bijlage 2 Transcripts interviews medewerkers gemeente Zoetermeer	78
Bijlage 3 Interviewvragen burgers.....	95
Bijlage 4 Transcripts interviews burgers	96
Bijlage 5 Wet openbaarheid van bestuur (Wob).....	114
Bijlage 6 OMNIBUS vragen betreft participatie.....	115
Bijlage 7 Transcriptie presentatie wethouder Kees van Velzen	118
Bijlage 8 Enquêtevragen burgers	120
Bijlage 9 Promotie nieuws op de Zoetermeerse stadsradio	127
Bijlage 10 Artikel Algemeen Dagblad Zoetermeer, 13 april 2012, Onderzoek naar betrokkenheid	127
Bijlage 11 Artikel Postiljon, stadsnieuws Zoetermeer 12 april 2012, Hoe betrokken bent u in de wijk?	128
Bijlage 12 Communicatieplan bewonersparticipatie in de gemeente Zoetermeer	129

Bijlage 1 Interviewvragen medewerkers gemeente Zoetermeer

Interview domein openbare ruimte/burgerparticipatie

Naam

Functie

- Wat houdt uw functie precies in?
- Wat verstaat u onder het begrip openbare ruimte binnen de gemeente Zoetermeer?
- Wat verstaat u onder burgerparticipatie?
- Op welke manier heeft u te maken met burgerparticipatie?
- Welke burgerparticipatie projecten vindt u goed en waarom?
- Hoe omschrijft u de manier van communiceren van de gemeente Zoetermeer over burgerparticipatie naar de inwoners/burgers?

Bijlage 2 Transcripts interviews medewerkers gemeente Zoetermeer

Interview met bureaumanager regie Arie-Cees de Jong op 17-02-2012

Wat houdt uw functie precies in?

“Ik ben verantwoordelijk voor het bureaumanagement regie van Stadsbeheer. Stadsbeheer heeft een aantal bureaus, één bureau daarvan is regie. Wij zijn van directievoering toezicht van de openbare ruimte. Wij houden eigenlijk toezicht op de kwaliteit van openbare ruimte en daarnaast ben ik verantwoordelijk voor NME, Natuur- en milieueducatie. Directievoering toezicht, dat klinkt een beetje ingewikkeld maar wat betekent het dan? Wij zetten eigenlijk het beleid om in contracten naar aannemers toe. Het beleid openbare ruimte, de mensen hier beneden, zoals Marieke van Bemden, maken afspraken met de politiek over de ambities over de openbare ruimte qua kwaliteit en zij zorgen dat er geld voor komt. Het daadwerkelijke realiseren van die kwaliteit, dat doen wij en daar maken we contracten voor. Deze worden op de markt gezet en worden bij aannemers ondergebracht. Zij gaan voor ons dat werk doen. Om dat allemaal goed te laten verlopen zeg maar, zoals de contracten goed opstellen, contracten afsluiten, naleven van contracten en het monitoren dat doen wij met onze beheer managers en beheerders binnen het team”.

Wat verstaat u onder het begrip openbare ruimte binnen de gemeente Zoetermeer?

“Als de bewoner zijn voordeur of tuintje uitstapt kom hij of zij in de openbare ruimte. Het is het letterlijk van gevel tot gevel in een bepaald gebied. Iets wat vaak vergeten wordt is het onzichtbare publieke domein, het ondergrondse gebied. Voor mijn gevoel is het gebied van de burger, van de gebruiker. Het is niet van mij als ambtenaar of van de gemeente. Het is van de bewoner of bezoeker van het gebied. Het is van de samenleving, het is van ons samen. De gemeente werkt immers voor de bewoners van Zoetermeer. De gemeente is als het ware de regisseur maar de hoofdrolspelers zijn de inwoners van Zoetermeer”.

Wat verstaat u onder het begrip burgerparticipatie?

“Ja, dat heb je natuurlijk op heel veel manieren. Je hebt de participatieladder getekend zie ik, die heeft heel veel gradaties van geïnformeerd worden tot heel extreem; meedoen. Ik zie het wel in hele brede context. Dat je inderdaad ook een betrokken burger hebt en dat iedereen het op zijn eigen manier kan doen, op zijn eigen niveau.

De één wil meedenken met planologische ontwikkelingen in een wijk op heel hoog abstract niveau omdat dat toevallig aansluit op zijn of haar belevingswereld. De ander wil iedere zaterdag met burens in de klei staan spitten om een stukje groen te onderhouden. Ook prima! Iemand anders is misschien lid van een vereniging en spot vogeltjes in het weekend. Dus voor mij is participatie een heel breed begrip waar heel veel onder kan vallen. Als ik kijk binnen de opdracht die jij hebt, gaat het mij om echt fysiek meedoen in de openbare ruimte. Om te kijken hoe kunnen we nou inderdaad burgers, scholen en partijen bewegen om zelf initiatief te nemen en met die schop of die bezem bezig te zijn. Dus het gaat mij niet om participatie planvorming, of het meedenken. Ik vertaal het dan heel concreet naar handjes uit de mouwen en gewoon daadwerkelijk iets doen”.

Op welke manier heeft u te maken met burgerparticipatie?

“We zijn nu al op heel veel fronten bezig, van planvorming tot adoptiegroen en groene schoolpleinen. Met woningbouwverenigingen kijken we ook hoe je samen dingen kunt doen, omdat een woningbouwvereniging haar bewoners goed kent. Hoe kun je dan bijvoorbeeld samen optrekken?”

Maar een woningbouwvereniging is echt meer een bedrijf, heeft u ook nog specifieke voorbeelden met burgers?

“Een woningbouwvereniging vind ik geen bedrijf, dat is eigenlijk ook een collectief iets, ze verhuren woningen aan mensen. Zij hebben er ook mee te maken dat ze hun complexen er graag aantrekkelijk uit willen laten zien om daarin geen leegstand te krijgen. Je ziet daar vaak het grensgebied van tuinen in openbaar gebied naadloos in elkaar overlopen en juist daar willen de woningbouwverenigingen graag met ons samenwerken. Ze hebben dat al aangegeven, maar dat heb ik nog niet geconcretiseerd. Het is wel iets wat tot de mogelijkheden behoort. Zo kun je mensen die misschien wat minder bemiddeld zijn toch hulp geven bij een stukje tuinonderhoud. Dat kun je dan nog heel breed uitrekken zodat je mensen met een uitkering betreft bij een stukje herindelings van de openbare ruimte. Je laat ze helpen bij tuintjes van mensen die het zelf niet kunnen en om zo betere kwaliteit te krijgen”.

Welke burgerparticipatie projecten vindt u goed en waarom?

“Nee, eigenlijk blijven we een beetje hangen op het niveau van adoptiegroen, een groene boomspiegel en groene schoolpleinen. We blijven in de NME sector hangen en daarom vind ik het ook leuk dat jij je gaat verdiepen in: wat kan er nou nog meer? Wat zijn nou nog kansen die we laten liggen? En dan denk ik zelf wel meer richting die sociale kant, of daar misschien mogelijkheden liggen, vanuit sociale zaken misschien, dat we daar een link kunnen leggen met mensen met een uitkering. Bijvoorbeeld dat we die op een bepaalde manier kunnen betrekken bij de openbare ruimte. Bijvoorbeeld door het opknappen van een particuliere tuin van mensen die het zelf niet kunnen vanwege fysieke beperkingen. Wellicht dat we in de buurt van zorgcomplexen iets kunnen doen met adoptiegroen of wijktuinen”.

Het blijft groen dan?

“Het blijft groen, ja, dat klopt. Ik ben me ervan bewust dat het zo is. Ik zie altijd dat beeld van Alphen aan de Rijn voor me: Vind dat bind! Groen bindt, daar hebben mensen ook allemaal positieve associaties bij, dat is wat mensen ook leuk vinden en een soort idee bij hebben. Vaak willen ze dan ook de handen uit de mouwen steken om daadwerkelijk iets te gaan doen met het groen of in een groene omgeving. Wil je succes hebben dan is dat wel één van de dingen waar je aan moet denken. Maar goed, dat is misschien ook mijn beperking, dat ik teveel in die groene omgeving denk omdat daar gewoon de mooiste voorbeelden in het land maar ook in Zoetermeer te vinden zijn. Er zijn natuurlijk andere voorbeelden van participatie. We zijn op dit moment bezig in het Stadshart, met Rodamco, dat is de eigenaar van het Stadshart, om te kijken of zij niet meer kunnen gaan doen in de openbare ruimte. Dat is participatie op een heel ander niveau. Als gemeente doen we dan een stapje terug en leggen de verantwoordelijkheid bij particuliere partijen. Want zij hebben het grootste belang bij een Stadshart dat floreert, dat er aantrekkelijk uit ziet en dat het publiek dat er komt het naar zijn zin heeft. Nu zitten wij in de spagaat omdat wij als gemeente minder geld gaan uitgegeven en zij zeggen juist te willen dat het Stadshart beter uit ziet zodat het meer publiek trekt. Een soort tegenstelling lijkt het wel. Terwijl wij vinden dat als zij het beter kunnen organiseren, organiseer het dan maar! Van ons krijg je budget en als jullie het beter op de markt kunnen zetten en beter kunnen uitgeven en daarmee een hoge kwaliteit kunnen halen, wat is dan de rol van de gemeente? Jullie zijn er ook bij gebaat dat het beter en aantrekkelijker wordt en wordt gehouden.

Dat zijn dus vormen waarbij je je echt afvraagt als gemeente, wat is onze rol? En wat is de rol van een private partij? Met name bij winkelcentra kan dat heel snel vorm krijgen. Dat is een hele andere vorm van participatie eigenlijk, op hoog abstract niveau en dan praat je eigenlijk over de ambities van een winkelcentrum. Vanuit onze traditie zeggen wij: “Moeten we dat zomaar overdragen aan een andere partij”? Bijvoorbeeld als dan één keer de avondvierdaagse door de stad heen wil dan kan dat niet omdat het vervuiling geeft en dan zouden we een vergunning moeten aanvragen bij Rodamco, maar het is toch van ons? Dat soort tegenwerpen krijg je dan. Laat het maar gebeuren, daar kun je afspraken over maken, bijvoorbeeld dat je samen de regie hebt op evenementen”.

Hoe omschrijft u de manier van communiceren van de gemeente Zoetermeer over burgerparticipatie naar de inwoners/burgers?

“Wij staan echt nog aan het begin. We denken nog heel veel vanuit onze oude traditie als gemeente, als hoeder van alles wat er gebeurt en dat we de regie willen behouden. Ik zou juist de slag willen maken naar: ‘Het publieke domein is van ons allemaal, het is van de burgers’. Wie zijn wij nou om daar voor te gaan liggen. Natuurlijk moet je wel de kaders stellen, de spelregels, de hoofdstructuren en een aantal dingen zijn zo belangrijk dat die gewoon blijven functioneren. We staan echt nog in de kinderschoenen. Wij vanuit onze groene achtergrond zijn daarin koploper omdat we vanuit die groene wereld al gewend zijn geweest om dingen los te laten. Maar vanuit een technische hoek is dat veel lastiger. Bijvoorbeeld het fietsverbod in het Stadshart, waarom moeten wij dat als gemeente doen? Waarom kunnen we dat niet aan Rodamco overlaten? Het is hun winkelcentrum, wij willen met elkaar niet dat er gefietst wordt. Waarom kan Rodamco dat niet doen? Zij hebben met de winkels te maken, zij zijn als het ware de spin in het web en kunnen dat ook gewoon organiseren”.

Denkt u dat het een manier van denken is binnen de gemeente, die al jaren zo is en moeilijk is te doorbreken?

“Ja, dat heeft te maken met traditie van de gemeente. Daar hebben we zelf aan bijgedragen dat het zo is. Wij regelen het wel voor u, een beetje dat pampieren. Maar nu in deze tijd met bezuinigingen en met een soort nieuwe rolverdelingen kunnen we dat meer aan anderen overlaten. Natuurlijk moeten we er wel voor zorgen dat de zaken gewoon veilig zijn en dat primair de dingen gebeuren die gewoon moeten gebeuren. Daar is de gemeente ook voor, uiteindelijk betaalt de burger gewoon voor de dienstverlening”.

Eigenlijk eerst een stukje samenwerken en daarna een stukje overdragen?

“Het loslaten in voor veel mensen heel moeilijk en de communicatie daar omheen is situationeel. Het hangt er heel erg vanaf van wat er op dat moment aan de orde is”.

Het is toch bijzonder dat het bij NME dan wel lukt en dat het bij andere zo moeilijk is?

“Ja, dat heeft te maken met dat groen niet zo bedreigend is, dat kun je gauw over dragen. Maar als het dan over een heel binnenterrein gaat, met parkeerplaatsen, verlichting en riolering dan wordt het moeilijker en krijg je allemaal tegenwerpingen. Bijvoorbeeld:” Ik moet er toch bij kunnen in geval van nood?”, om het vooral maar niet te hoeven. Je kunt toch prima met elkaar daar afspraken over maken? Dat wij maatwerk gaan leveren. Je ziet in het algemeen dat die groene mensen wel bereid zijn daar verder in te gaan, dan mensen uit een technische invalshoek”.

Hoe zou je eigenlijk moeten communiceren dat ook mensen met een technische achtergrond over gaan tot burgerparticipatie?

“Het is vanuit traditie geboren dat je vanuit de tuinen overgaat naar het openbaar gebied. Dat is organisch tot stand gekomen. Mensen willen dan graag hun tuintjes verlengen en willen samen wat gaan doen. Zo is het ontstaan, soms ook uit een soort onvrede over wat de gemeente doet. Ze vinden dat we te weinig doen of ze vinden het niet mooi en dan denken de mensen dat zij het beter kunnen. Prima, als zij denken dat ze het beter kunnen, succes!

Ideeën ontstaan vaak uit ontevredenheid, bijvoorbeeld: de gemeente heeft geen geld meer om een speelplek te onderhouden en de mensen uit de wijk komen voor de speeltuin op om deze te laten staan. Zij kunnen dan een speeltuin adopteren en zelf onderhouden. Vaak ontstaan ideeën dus uit ontevredenheid in plaats van een innerlijke bevoegdheid” .

In Zoetermeer veroorzaakt het parkeren van je auto in een aantal wijken een groot probleem. Als mensen extra parkeerplekken in een wijk willen maar deze zelf zouden moeten onderhouden, zou dat geen trigger zijn voor burgerparticipatie?

“We hebben het beleid om meer parkeerplaatsen te maken, want in een aantal wijken is er echt parkeerdruk en wordt parkeren ervaren als een echt probleem. Maar wat je dan ziet is dat er een soort patstelling ontstaat, want een deel van de mensen wil meer parkeerplaatsen en een deel van de mensen wil het niet omdat het ten koste gaat van het groen. Wat je in de praktijk dan ziet, is dat de gemeente zegt:” we zijn bereid om extra parkeerplaatsen te maken maar als jullie er onderling niet uitkomen dan doen we voorlopig niets”. Want waarom zouden we het moeten doordrukken als je dan een ander deel van de bevolking tegen je krijgt? Daar ben je dan gemeente voor, als het ware de regisseur, je weegt de belangen af voor de mensen die voor en de mensen die tegen extra parkeerplaatsen zijn en kijkt of je dat tot een consensus kan komen voor de oplossing. Maar soms kom je er niet uit en dan gebeurt er dus niets”.

De begrotingskrant die onlangs is uitgekomen, is tot stand gekomen door burgerparticipatie. Kunt u daar wat meer over vertellen?

“Dat ging met name over meedenken over de bezuinigingen en daar heeft de gemeente fors op ingezet. Het was heel leuk, alleen je merkt dat je in deze tijd dan heel veel over je af roept, iedereen roept maar over twitter, hyves en facebook. Je merkt dat wij daar helemaal niet zijn op ingesteld, er is helemaal niet nagedacht over hoe de verwerking van al die reacties gaat. Er waren drieënhalf duizend reacties binnengekomen en eindeloze lijsten werden geclusterd in onderdelen. De meest onzinnige voorstellen werden in lijsten gezet en daar werden afdelingen bij benoemd.

Je moet nadenken wat je over je af roept, wat er mee gaat gebeuren, wat er allemaal binnenkomt en hoe je het gaat filteren. Hoe schift je de ideeën van iemand die dronken allemaal ideeën zit te twitteren van mensen die wel serieus meedenken? Ik heb geen idee wat er nou uit die drieënhalfduizend ideeën is voortgekomen. De politiek heeft voldaan aan zijn opdracht om burgers te betrekken bij het nadenken over de bezuinigingen. Het zou mooi zijn als de twintig beste ideeën van die drieënhalfduizend echt zouden worden uitgevoerd, maar ik heb ze niet meegekregen als ambtenaar. Na een half jaar pas reactie geven op een tweetje van een burger duurt veel te lang. Ik vraag me af of de mensen zelfs de link nog wel kunnen leggen tussen de begrotingskrant en hun tweetje van een half jaar geleden”.

(27 minuten.)

Interview met Senior beleidsmedewerker Marieke van Bemden op 17-02-2012

Wat houdt uw functie precies in?

“De functie bestaat uit twee delen: het bestaat uit beleid maken, dat is dan wel vrij praktisch dus niet strategisch beleid maar meer tactisch, operationeel beleid. En wat wij hier ook doen is een stukje opdracht geven voor verschillende uitvoeringsprojecten. Dat gaat altijd over het beheer van de openbare ruimte, wat we hier ook wel groot onderhoud noemen. Ik ben nu zelf bezig met een aantal bomen vervangingstrajecten”.

Wat verstaat u onder het begrip openbare ruimte binnen de gemeente Zoetermeer?

“Openbare ruimte zijn alle elementen die niet bebouwd zijn en openbaar toegankelijk zijn zoals de straat, stoep en de parken. Er zijn vaak discussies over gebieden die wel openbaar toegankelijk zijn maar niet van ons zijn zoals woningcorporaties. Het wordt soms wel tot de openbare ruimte gerekend maar wij beheren dat gebied niet”.

Wat verstaat u onder burgerparticipatie?

“Hier bij de gemeente wordt onder participatie best wel een heel breed scala aan communicatie beschouwd. Als je kijkt naar de participatieladder, zie je dat ook informeren, wat ik zelf eigenlijk meer communiceren vind, er ook bij hoort. Participatie vind ik meer als de bewoners echt meedoen, de handen uit de mouwen steken. Ik vind als mensen echt meedenken in planvorming ook participatie. Dat is wel iets dat ik zelf in mijn werk tegenkom”.

Informeren in het streekblad hoort niet tot burgerparticipatie?

“Nee, dat wordt het wel als hier participatie wordt genoemd. De participatie wordt toegepast van informeren tot meebeslissen. Wij zitten vaak een beetje in het midden, dat mensen nog wel nog invloed kunnen uitoefenen op de plannen die wij maken. Bijvoorbeeld bij de vervanging van de bomen op de Meerzichtlaan konden mensen op verschillende manieren meedenken over hoe dit verder zou gaan verlopen”.

Op welke manier heeft u te maken met burgerparticipatie?

“Met spelen en speelplekjes heel vaak. De mensen hebben voor de speelplekjes vaak inspraak, maar ook voor de locatiekeuze en voor de toestellen. Op dat niveau merk je dat mensen het heel leuk vinden om mee te denken. Ze kunnen zich dan heel goed een voorstelling maken van hoe dat er dan uit komt te zien. We zijn nu ook een aantal parkjes aan het opknappen en daar doen we ook aan burgerparticipatie. We maken eerst zelf een plan en dat leggen we dan aan de mensen voor en dan inventariseren we wat voor wensen zij nog hebben”.

Op welke manier communiceert u dan?

“Vaak nodigen we de mensen die direct aanwonend zijn uit per brief en we plaatsen een persbericht in de krant en op het stadsnieuws. Zo kunnen de mensen die niet aanwonend zijn maar wel direct betrokken zijn ook komen. En natuurlijk nodigen we de natuur en milieu verenigingen apart uit, als je het over groenprojecten hebt dan”.

Organiseer je dan een bijeenkomst waar ze dan naar toe kunnen gaan?

“Ja”.

Welke burgerparticipatie projecten vindt u goed en waarom?

“Ik weet het niet. Volgens mij doen we het zelf altijd een beetje op dezelfde manier. We raadplegen en adviseren de inwoners maar we nemen uiteindelijk zelf de beslissing”.

Hoe omschrijft u de manier van communiceren van de gemeente Zoetermeer over burgerparticipatie naar de inwoners/burgers?

“Weet je, het probleem daarmee is dat het vaak best wel lastig blijkt. Dus hoe concreter iets is, hoe beter de mensen zich er goed iets bij kunnen voorstellen. Voor het opstellen van de stadsvisie die een doorkijk geeft naar 2030, zijn er ook mensen benaderd maar dat is vaak heel moeilijk omdat het een heel hoog abstractisch niveau krijgt. Je merkt gewoon hoe concreter het wordt, hoe meer het bij mensen in de buurt is, dan vinden zij het vaak makkelijker om mee te denken, dan wanneer het iets is dat over de hele stad gaat en waar je een visie voor moet hebben. Mensen hebben het over de problemen die ze nu hebben en het is vaak lastig om daar in de toekomst, de komende 20 jaar, over na te denken”.

De begrotingskrant die onlangs is uitgekomen, is tot stand gekomen door burgerparticipatie. Kunt u daar wat meer over vertellen?

“Volgens mij is daar praktisch niets uitgekomen. Ik denk niet dat het heel veel nieuwe ideeën heeft opgeleverd.”

Ik weet wel, dat is buiten de openbare ruimte, dat op de WMO, Wet Maatschappelijke Ondersteuning, ook bezuinigd moet worden en dat ze daar een traject zijn gestart om mensen te laten meedenken. Als de burgerparticipatie je raakt dan is het makkelijker. Door twitter en facebook in te zetten als middel om mee te denken met de gemeente maak je het heel laagdrempelig. Maar er is van te voren niet goed nagedacht hoe je daar dan verder mee om moet gaan en wat de mensen verwachten.

Ik ben aardig door mijn vragen heen. Heeft u zelf nog aanvullingen?

“Ja, wat volgens mij wel heel leuk is voor jou, we houden elk jaar een OMNIBUS enquête en daarin hebben we ook wat vragen gesteld over burgerparticipatie, of mensen bereid zijn om handen uit de mouwen te steken. Onder andere hebben we gevraagd of de mensen het leuk zouden vinden als er een speeltuinvereniging kwam. Je moet je voorstellen een speeltuin met een hek er omheen en de vereniging beheert dat dan ook en daar kun je dan voor heel weinig geld in of je kunt lid worden. Uit de enquête kwam voort dat veel mensen aangaven dat ze het leuk zouden vinden als er zo’n vereniging zou zijn maar toen we vroegen of er mensen actief aan wilden deelnemen door in de vereniging te stappen was de bereidheid heel laag. We hadden ook wat algemene vragen gesteld over meedoen in de stad. Ik zal het rapport naar je toe mailen”.

(15 minuten)

Interview met Senior communicatieadviseur Esther Holster op 21-02-2012

Wat houdt uw functie precies in?

“Ik ben adviseur van het college, dus ik geef advies aan het volledige college samen met mijn collega Noortje van Santen. Daarnaast ben ik persoonlijk communicatieadviseur van de burgemeester en van wethouder Patrick van Domburg. Dat houdt in dat ik bestuursadviseur ben en daarnaast ook perswoordvoerder, dus contact onderhoud met de media. Als perswoordvoerder doe ik de politiek gevoelige zaken”.

Wat verstaat u onder het begrip openbare ruimte binnen de gemeente Zoetermeer?

“Vanuit mijn beroep heb ik geen beeld of definitie van het domein openbare ruimte. Als ik vanuit burgerperspectief naar dit begrip kijk beschrijf ik het als een ruimte waarin je je publiekelijk bevindt. De ruimte is niet privaat, niet het eigendom van een persoon. De openbare ruimte is eigendom van de overheid. Niet alle openbare ruimte in Zoetermeer is van de gemeente maar sommige delen zijn ook van provincie Zuid Holland. De openbare ruimte is niet toegankelijk voor iedereen, sommige delen zijn afgebakend met hekken”.

Wat verstaat u onder burgerparticipatie?

“Dat is een heel breed begrip. Wij onderkennen bij de gemeente de officiële verplichte samenspraak met bewoners, dat is de wettelijke verplichte weg die je moet volgen om bewoners of andere organisaties te betrekken bij het beleid dat je ontwikkelt, dat is het verplichte deel. Je kunt dus mensen betrekken bij het beleid van de gemeente omdat je hun denkkraft of samenwerking nodig hebt of draagvlak wil creëren of om welke reden dan ook mensen wil betrekken bij het beleid. Je kunt het dus splitsen in de wettelijke verplichting en de ruimte die je zelf wilt geven”.

Op welke manier heeft u te maken met burgerparticipatie?

“Ik doe zelf geen projecten. Ik ben zelf degene die de portefeuille heeft, deze is belegd bij communicatie en daar ben ik zelf de trekker van, dus in die zin ben ik wel beleidsmatig bezig met participatie. We hebben binnen de gemeente een participatieverordening en een participatienota. In de verordening staat in feite wat je de stad belooft, hoe je handelt en daar zit het wettelijk verplichte deel in maar ook het niet wettelijke. Dat is ooit in 2007 geschreven en daar handelen wij in principe naar. Op dit moment zijn we bezig met een traject binnen de organisatie om meer politieke en communicatieve sensitiviteit mee te geven en daar heeft participatie een onderdeel in. Ik ben van de leerschool en de overtuiging dat je aan het begin van een project of traject de afweging maakt wie zijn de belangrijke actoren, wie zijn de belangrijke spelers, wie gaan hier last van krijgen en wie plezier? Voor wie gaan we problemen oplossen, welke politieke invloeden zijn er? Is het lokaal of regionaal? Je ziet bewoners die helemaal niet communicatief als participatief betrokken willen worden maar ik wil ze laten meewerken in dit verhaal. Dan ga je bepaalde actoren in beweging krijgen om meer te participeren. Als je kijkt naar ons collegeprogramma, dan zie je dat het woord samenwerken in elke zin voorkomt. Het heet ook samenwerken aan een toekomstgericht Zoetermeer. Je moet altijd de afweging maken of er de ruimte is om bewoners mee te laten werken of denken met wat wij aan het doen zijn. Ik denk dat er heel veel denkkracht achter de bewoners zit en dat we veel minder hoeven te bedenken achter ons bureau”.

En heeft u enig idee hoe u dat wilt bereiken?

“Door een goede analyse te maken, te bedenken met welke actoren je te maken hebt en te bedenken hebben zij belang met wat ik ga doen. Bijvoorbeeld als ik een kantoor bij iemand zijn huis ga zetten van 10 meter hoog, dan weet ik dat mensen daar belang bij hebben, want hun zon wordt weggenomen. Dan zal ik ook zeker voordat ik iets ga doen of communiceren het gesprek met hen moeten aangaan. Dat is hoe ik vind dat het moet”.

Hoe gaat in het in de praktijk qua communicatie? Zoekt u contact met een wijkpost?

“Je gaat nu gelijk naar het concrete terwijl ik een heel abstract verhaal vertel. Dat is natuurlijk ook wat ik doe, ik ben van de strategie. Je bent er niet door het in beeld te hebben, je moet dan natuurlijk in beweging. In Zoetermeer hebben we naast dit beleid, wijkmanagers, wijkposten, daar zit ook een onderscheid in participatie naar mijn idee, je hebt natuurlijk participatie over beleid bij grote stedelijke projecten die de hele stad aangaan en je hebt het over het plantsoentje achter een rij huizen, dat is veel meer in de backyard zeg maar. Daar moet ook die afweging gemaakt worden door een wijkmanager. Dat is op een veel kleinere schaal, mensen zijn betrokken en er is een relatie, daar is het veel makkelijker om mensen in beweging te krijgen dan bij een heel abstract beleid over jongeren bijvoorbeeld. Wij willen dat beleid heel graag samen met jongeren ontwikkelen. Als je een jongerenbeleid wilt ontwikkelen en je zegt: “We willen het beleid voor de stad voor de komende vier jaar gaan maken over wat wij voor jongeren aan beleidskaders mee gaan geven”, dan is het heel goed om met jongeren en hun ouders te laten participeren om dat beleid te ontwikkelen. Dat hebben we wel gedaan en daar uit voort gekomen is het middel jongerenambassadeurs, die nu ook ingezet worden als meedenkers of meedoeners op het gebied van andere beleidsvelden. Wij vragen dan hun mening. Zo creëren we ons eigen netwerk al steeds meer om ook mensen in het abstracte verhaal dat ik vertel mee te laten participeren”.

Maar heb je een moskee, wat een heel lastig dossier hier in Zoetermeer is, dat in elke stad een lastig dossier is, dan zie je wel dat we gewoon wat dingen hebben laten liggen. Daar hadden we een hele goede analyse vooraf moeten maken, zodat we ook wisten met welke boodschap we de stad zouden gaan benaderen. Ik denk dat we nu een bijdrage hebben geleverd waarmee we een beetje weerstand gecreëerd hebben. We zouden veel meer een brug kunnen slaan naar hun beleving. Want als je dan je actoren in beeld heb dan moet je heel goed weten, met welke boodschap benader ik mijn actor. Ik heb een leuk voorbeeld van een waterschap die bezig waren met libellen. Er was een ecooloog die beleid maakt over het feit dat libelles kunnen overleven in ons land. Daarvoor moet een blauw groene slinger in onze provincie zijn zodat die libelles kunnen doorgaan en niet blokkeren. Net zoals dat je voor de snelwegen bruggen hebt waar het groen doorgaat voor de herten. De ecooloog heeft een hart voor de libelles en die is met een goed gevoel bezig hoe dat zou moeten gebeuren. Moet die man agrariërs gaan benaderen om ze te vertellen, dat ze in zijn land gaan graven, omdat dat nodig is om de libelles te laten overleven? Die boer heeft een emotie en zegt: "Ik heb een boerenbedrijf van driehonderd jaar oud en niemand komt op mijn land. Ze hebben allebei een belang maar weten elkaar totaal niet te bereiken en het gaat helemaal verkeerd. Voor je het weet heb je tractoren die naar de Tweede Kamer rijden om daar tegenin te gaan. Dan is het heel erg belangrijk dat je, A weet dat de ecooloog zijn beleid heeft voor de libelles, maar is dat de persoon die je inzet als overheid om het gesprek te gaan voeren? En B voor ik het gesprek ga voeren, wat is nou de beleving van die actor? Hoe kan ik hem mee laten participeren om mee te denken met ons om ons doel te kunnen bereiken. Als je dan ook de emotie begrijpt van de boer die zegt mijn boerderij is al driehonderd jaar in de familie, en we willen dat zo min mogelijk verstoren maar we hebben ook een ander belang, zullen we met elkaar en met andere agrariërs kijken hoe we hier een oplossing voor kunnen vinden? Dan heb je dezelfde boodschap te vertellen maar door ze te betrekken en hun denkkracht te gebruiken en rekening houden met de gevoelens die zij hebben bereik je veel meer. Wij doen dat niet, wij willen feiten overbrengen en dan staan we op een bewonersavond te roepen, de wethouder is er, maar we bereiken niemand al hebben we echt best wel een goed verhaal. De feiten komen niet aan omdat mensen in emotie zitten. We moeten eerst de brug naar de emotie slaan en daar ook begrip voor tonen, om weer met elkaar te kijken van oké, hoe gaan we dan met de feiten en met elkaar om .

Ik denk dat als we aan de voorkant veel meer nadenken over wie nu de belanghebbenden zijn, dat we de juiste persoon op het juiste moment bereiken en met het juiste middel, we veel meer kunnen bereiken. Daar is onze organisatie ook heel erg aan toe om op die manier te gaan werken. Dat komt door allerlei trends, de burger is mondiger, sociale media helpen daarbij. Het zijn dus niet alleen de mensen van de moskee maar van alle delen uit de stad en zelfs van buiten de stad die hier hun invloed op willen uitoefenen. Zoetermeer is een groeistad, we hadden hier de opdracht als gemeente om heel erg te gaan groeien, om zo in de randstad een bepaalde rol te gaan bekleden. Wij hadden alleen maar met de kikkers en de padden rekening te houden als we ergens gingen bouwen. Nu hebben we te maken met binnenstedelijk bouwen en dat is een hele andere situatie en een andere tijd waarin we zitten. Ik denk dat er nog wel een soort cultuuromslag bij sommige mensen moet plaatsvinden".

De cultuuromslag, bij wie bedoelt u dat dan? De beleidsmedewerkers of de communicatiemedewerkers?

“Bij iedereen. De een is daar weer verder in dan de ander. Maar ook de inschatting van wat we doen daar zitten we niet bij iedereen juist. We denken te vaak het is laaghangend fruit dat doen we wel eventjes, of het bestemmingsplan zegt dat het kan, dat hoor je heel vaak, heel technisch aanvliegen. Dan kun je wel tegen een bewoner zeggen, in het bestemmingsplan kan het. Maar de bewoner zegt: Ik wil het niet en ik ga al mijn invloed aanwenden om dat te voorkomen. Dan heb je ook nog met een bepaalde cultuur binnen de gemeenteraad en het college te maken dus ja, die hebben dan op het bestemmingsplan ja gezegd, maar omdat er dan een groep bewoners een bepaalde fractie benaderen gaan ze toch weer in de raad draaien. Dat is de politieke dimensie die wij hier hebben. Dus in het stukje politieke sensitiviteit is het ook heel goed mogelijk om daar nog iets aan te gaan doen.

Een ander voorbeeld is het restaurant bij het Noord Aa. Vijf jaar geleden is het bestemmingsplan door de raad geaccordeerd en toen is er al aan bewoners een toezegging gedaan dat het een categorie 2 werd in plaats van 1. Dat betekent de bepaalde grootte van het restaurant en het soort eten dat je er wel of niet kunt krijgen. Dat is iets wat de bewoners voor elkaar hebben gekregen. Zij gaven aan rustige natuur te willen, niet teveel horeca en niet teveel gedoe met parkerende auto's. Dat is dus toegezegd. Zo'n bestemming ligt er dan al een tijd en opeens wordt het dus door de eigenaar van de grond gerealiseerd en dat mag hij ook gewoon. Maar dan wonen er weer nieuwe mensen en is niet duidelijk dat die ze die toezegging al in de pocket hebben en die gaan gewoon al hun invloed gebruiken om toch protesteren. Hier zie je dan ook weer een hele echte oprechte emotie dat ze zich heel erg onrecht voelen aangedaan”.

En hoe gaan jullie daarmee om?

“Dat is lastig ja, het overkomt je, terwijl ik denk dat we veel pro-actiever hadden kunnen zijn. Uit een analyse achteraf is dat gebleken. We hadden bij onze centrale kernboodschap bij het bestemmingsplan 5 jaar geleden al mee moeten delen aan de bewoners dat de wensen van de bewoners zijn meegenomen. Dan heb je een andere toon dan: *het staat in bestemmingsplan en we doen het gewoon*. Wat je dan soms doet is een klankbordgroep oprichten onder leiding van een centrale voorzitter, die onafhankelijk is. Dan kun je met bewoners in dialoog gaan”.

Welke burgerparticipatie projecten vindt u goed en waarom?

“Ja, de stadsvisie is een voorbeeld, daar ben ik zelf niet bij betrokken. We hebben veel middelen ingezet voor het beantwoorden van de vraag; hoe moet de stad er over 30 jaar uit zien. Wat ik ook een voorbeeld vind zijn de bezuinigingen. Daarbij is aan bewoners gevraagd om mee te denken over mogelijke bezuinigingen van de gemeente (terecht gekomen in de bezuinigingskrant). Het doel van het project was A bewust maken van bewoners en B draagvlak creëren voor bezuinigingen”.

Hoe omschrijft u de manier van communiceren van de gemeente Zoetermeer over burgerparticipatie naar de inwoners/burgers?

“Bij participatietrajecten is het belangrijk vooraf aan te geven: hoeveel ruimte geven we (moet je mensen duidelijk aan het begin van het traject laten weten). We zullen uitleggen wat we met ideeën doen, wat we er niet mee doen en waarom we er niets mee doen.

Bij communicatie is niet alleen de inhoud van belang, maar ook het proces. Procescommunicatie is heel belangrijk buiten dat je inhoudelijk goede communicatie over brengt.

Dus als je een traject in gaat en mensen horen een tijd niets meer is het belangrijk wel iets te laten weten, met de stappen die gezet worden”.

Driehoek: Inhoud, relatie en proces. Driehoek moet in balans zijn.

“Bij participatie is **verwachtingsmanagement** volgens mij het belangrijkste: weten waar mensen aan toe zijn, wat ze willen, wat er wel en niet met hun inzet wordt gedaan, waar je een beroep op doet. Wat ook heel belangrijk is dat een collegeperiode 4 jaar is en dat vooral in het 2^e en 3^e periode vooral aan participatie wordt gedaan. Je moet er mee oppassen dat er niet teveel participatietrajecten tegelijk worden gehouden, waardoor bewoners moeten kiezen waar ze aan mee doen. Ook de gelegenheid bieden, dus niet alleen in de avond, maar ook mogelijkheden bieden buiten de avonden met andere middelen (social media etc.).

Maatwerk, de vorm van de bijeenkomst, sessie etc. moet aansluiten bij het doel van het participatietraject. Bij informeren hoort een ander type bijeenkomst dan bij ‘meewerken’. Bij maatwerk marktonderzoek met sociologische gegevens kan de postcode gebruikt worden voor het gericht benaderen van bewoners.

Voor jou zou ook interessant zijn:

5 Fases van beleid:

1. Probleem definieëring en onderzoek (ook daar kun je bewoners bij betrekken, toetsen)
2. Planvorming
3. Besluitvorming (college raad)
4. Implementatie
5. Evalueren

Per fase zie je een andere dynamiek met andere actoren in een andere rol. Vaak gaan we pas bewoners informeren en betrekken als we gaan informeren. Dan kan het voelen alsof het ‘over de schutting wordt gepleurd’. (34 minuten)

Interview met Wijkmanager beleid Marina Zwetsloot op 21-02-2012

Wat houdt uw functie precies in?

“Mijn functie is wijkmanager. Ik heb tien jaar lang gewerkt in verschillende wijken in Zoetermeer, daarbij heb ik veel contact gehad met burgers en organisaties. Nu ben ik meer bezig met het beleid voor wijkmanagement. Ik ben een overkoepelende wijkmanager voor onderwerpen die voor alle wijken van belang zijn”.

Er zijn verschillende wijkmanagers en u coacht ze dan?

“Ja, we hebben zes wijkmanagers. Mijn taak is meer om beleidsadvies, beleidsbegrotingen wijkontwikkelingsplannen te schrijven en te ontwikkelen. Dit eist veel samenwerking met verschillende afdelingen binnen de gemeente en met externe partners”.

U vertaalt de vraag uit de politiek naar de wijk?

“Ja, en vanuit de burger. De taak van wijkmanager is de politiek en de wijk bij elkaar brengen en de afstand tussen de burger en het bestuur kleiner te maken. Je werk is erg van buiten naar binnen werken met heel veel verschillende thema’s. De ene dag ben je bezig met jongeren en de andere dag weer met hondenpoep. Het is maatwerk want elke wijk is anders maar ze hebben allen dezelfde basis waar je je aan moet houden”.

Wat verstaat u onder het begrip openbare ruimte binnen de gemeente Zoetermeer?

“Als je naar buiten gaat kom je in de openbare ruimte. De openbare ruimte is niet alleen groen maar ook grijs. Met grijs bedoel ik het asfalt en de bestrating. Maar openbare ruimte zijn ook de parken en de industriegebieden in Zoetermeer”.

Wat verstaat u onder burgerparticipatie?

“Burgerparticipatie willen wij juist nu versterken. De burgers, bewoners zeggen wij liever, niet alleen zoals vaak gebeurt, passief naar iets toeluisteren, maar ook zelf actief deelnemen in het beleid. Dat zij ook meedenken bij bepaalde maatregelen. Als je dan bijvoorbeeld zegt : “We gaan bezuinigen in een wijk”, dat je ook met ze erover praat van hoe gaan we dat het beste doen? Als een gelijkwaardige partner van de gemeente. Dat is een proces waar we naar toe groeien, dat zij ook eventueel beslissingen kunnen gaan nemen”.

Op welke manier heeft u te maken met burgerparticipatie?

“Mijn grootste project is wijkontwikkeling. Plannen voor lange termijn, voor zo tussen de 20 en de 30 jaar. De mening is heel belangrijk van de bewoners. Wij maken een analyse, wat willen we bereiken en waar staan we nu en wat is daar voor nodig? Dat bespreken we met de bewoners.

Met herinrichten of creëren van een speeltuin betrekken we altijd de bewoners. De meest voorkomende leeftijd in een wijk moeten we uitzoeken. Vroeger vroegen de mensen een schommel en een glijbaan en nu worden steeds meer de speeltoestellen aangevraagd. Dat is toch belangrijk om op te anticiperen. Vaak proberen we ook dit soort dingen te bespreken op een woensdagmiddag zodat de kinderen ook kunnen vertellen wat ze graag willen.

Inmiddels hebben we in Zoetermeer meer dan 100 plekje adoptiegroen. Steeds meer mensen adopteren ook speeltuintje, maar het is moeilijker dan adoptiegroen. Een speeltuin kan ook een hangplek worden voor jongeren en als mensen dan een speeltuin adopteren moeten ze ook elke dag de troep van die jongeren opruimen. De uiteindelijke verantwoordelijkheid ligt bij de gemeente, zij zijn verantwoordelijk voor de veiligheid, maar het is in beheer van de burgers”.

Welke burgerparticipatie projecten vindt u goed en waarom?

Wat heel goed werkt in Zoetermeer is het project kracht. Wijk en agent gaan houden samen de buurt in de gaten en patrouilleren samen. Dit was om de sociale veiligheid te stimuleren. Er was behoefte aan naar aanleiding van een inbraak golf in de wijk Rokkeveen. De inbraken zijn hierdoor verminderd maar in andere wijken toegenomen. Nu hebben we het in elke wijk in Zoetermeer.

Daarnaast loopt het project social sofa, om de buurt op te fleuren en sociaal contact te stimuleren.

De mensen uit de wijk werken samen aan een social sofa en ze maken samen een ontwerp. Er zijn hele leuke resultaten en ze werken goed samen. Af en toe organiseren we daar activiteiten omheen.

Zijn het mensen die een specifieke leeftijd hebben die actief zijn in burgerparticipatie?

Er zijn heel verschillende leeftijden. We hebben ook jongerenambassadeurs die meedenken over jongerenbeleid. Vorig jaar zijn we begonnen met buurttafels, het is een project waar mensen in de buurt samenkomen om te praten over de buurt. Dit wordt begeleid door een wijkteam. Zo creëer je actieve buurtbewoners.

Hoe omschrijft u de manier van communiceren van de gemeente Zoetermeer over burgerparticipatie naar de inwoners/burgers?

Ik denk dat de laatste jaren alle afdelingen van de gemeente aan burgerparticipatie actief hierin zijn geworden. We hebben hier veel moeite voor gedaan want niet iedereen was overtuigd dat het zo belangrijk is. Bewoners vinden het wel belangrijk dat ze serieus worden genomen. Voor de versiering moeten afdelingen het niet doen, als ze burgerparticipatie willen inzetten moeten ze hier wel wat mee doen.

Kunt u nog wat meer over de begrotingskrant vertellen?

De bereidheid van de burgers was groot om mee te denken en mee te doen. Bepaalde processen binnen de gemeente duren te lang waardoor de mensen te laat terugkoppeling kregen. Vooral met jongeren moet je snel handelen. Je kunt niet een jaar later pas reageren. Binnen de gemeente zijn bepaalde procedures verplicht en dat kost tijd. Met jongeren in Rokkeveen heb ik geprobeerd een jongerencentrum op te zetten maar dat heeft twee jaar geduurd. Inmiddels zijn de jongeren te oud geworden omdat ze 18 jaar waren en het jongerencentrum niet meer in konden.

Zijn er behalve een wijkpost nog andere manieren om participatie tot stand te brengen?

Nou de wijkpost is toch wel het belangrijkste, het is laagdrempelig en voor iedereen. Met de wijkpost zien de mensen de gemeente toch op een andere manier.

Zijn er behalve ontevredenheid nog andere redenen voor mensen in Zoetermeer om mee te participeren?

In het kader van de bezuinigingen gaan mensen wel mee doen. Ze willen graag het niveau van de wijk hoog houden. Veel mensen halen een prikstok bij de wijkpost. Het raakt mensen het meest als het gebeurt in eigen buurt, in hun directe leefomgeving. Dat is dan positief als mensen denken ja ik doe mee en het kan negatief zijn dat mensen iets niet willen.

Is er een wijk die er echt uitspringt qua participatie?

“Ja, de wijk Seghwaert. Er zijn heel veel actieve bewoners. Het komt door de structuur van de bouw, het uivormig met veel hofjes. Mensen hebben veel direct contact met elkaar en de meeste mensen vinden het heel prettig wonen en dat willen ze graag zo houden. De dag van Nederland Schoon is heel populair bijna iedereen doet mee. We zien het ook terug in het project buurttafels.

Is er een wijk waar juist heel weinig participatie is?

“Er is in elke wijk wel wat. Bij Rokkeveen werkt het project wijk en agent samen heel goed maar met Nederland Schoon hoeft je daar niet mee aan te komen. Zo heeft elke wijk andere belangen en andere prioriteiten. (33 minuten)

Interview met Communicatieadviseur Diny van Haver op 24-02-2012

Wat houdt uw functie precies in?

“Ik adviseer beleidsmedewerkers. Dat zijn mijn opdrachtgevers. Ik doe beleidscommunicatie. Ik maak plannen voor de korte en lange termijn op het gebied van beleidsaspecten. Een groot deel van mijn werk op dit moment betreft het werk voor de afdeling stadsbeheer. In het verleden ben ik concernbreed aan de slag geweest. Maar we hebben intern een bepaalde verdeling gemaakt. In het verleden heb ik voor Welzijn gewerkt, en echt sociale onderwerpen gehad waar ik adviseer op uitbracht. Dan adviseer je op strategische punten, hoe pak je bepaalde problemen aan. Ook op tactisch niveau, welke middelen zet je in, hoe kun je de doelgroep het beste bereiken waar je je op richt. Wat is de beste timing en wat is de kernboodschap vanuit het college. Voor de hele gemeente alle onderwerpen zijn vorig jaar bij het aantreden van dit college, zijn er kernboodschappen geformuleerd door onze afdeling zodat we elk jaar dezelfde boodschap herhalen in de jaren dat dit college daarvoor verantwoordelijk is. Dan hoef je niet steeds bij elke uiting en elk middel het wiel uit te vinden. De herhaling van de juiste boodschap is heel belangrijk zodat de mensen het weten en het ook beklijft”.

Wat doet u precies bij stadsbeheer?

“Ik ben bezig met het bomenbeleid en bewonersparticipatie daarin. Daarnaast adviseer ik bijvoorbeeld Arie-Cees de Jong over hoe hij per wijk participatie via de wijkwebsite kan promoten. Wijkposten zijn vooruitgeschoven baliefuncties in de wijken. Het is dicht bij huis en dat zijn belangrijke plekken waar mensen hun informatie kunnen halen en waar ze klachten meldingen kunnen doen. Deze locatie geeft de mogelijkheid om mensen tot participatie over te laten gaan”.

Wat verstaat u onder het begrip openbare ruimte binnen de gemeente Zoetermeer?

“Ik heb geen pasklare definitie voor dit begrip. Persoonlijk ervaar ik openbare ruimte als de ruimte waar iedereen gebruik van mag maken en misschien wel moet maken. Maar de grens daarin vind ik nogal vaag als ik aan de communicatieaspecten denk. We vragen steeds meer aan de burgers om mee te doen en samen dingen in de openbare ruimte te doen maar toch vind ik het begrip openbare ruimte vaag. Er komen bij de burgers veel emoties los als we spreken over het onderhoud en beheer van openbare ruimte omdat het als het ware over de achtertuin van de burger gaat. Je kunt daarom zeggen, wij zijn daar als gemeente verantwoordelijke voor maar gevoelsmatig en als je als gemeente medewerking vraagt van bewoners, ook als het gaat om zwerfvuil opruimen is het een gezamenlijk verhaal. Omdat je burgers toch zelf veel meer verantwoordelijkheid wilt geven en dat is ook het beleid van de laatste jaren. Er moet meer geparticipeerd worden en hoe kun je dan zeggen wij zijn hier verantwoordelijk voor en niet verder. Je bent verantwoordelijk voor een aantal taken als overheid, een goed onderhoud en een veilig gebied maar ik denk dat het steeds meer naar vervaging van die grenzen toe gaat. Want emotioneel voelen mensen zich er ook verantwoordelijk voor en ergeren ze zich ook aan het zwerfvuil in hun achtertuin”.

Wat verstaat u onder burgerparticipatie?

“Ik vind het een loos begrip, je kunt het overal op plakken. Het is het laten meedenken en meedoen van burgers over een bepaald onderwerp in hun stad. Het is eigenlijk een woord dat veel meer aangeeft welke strategie je wilt volgen in de communicatie. Het feit dat je burgers wil laten participeren is vaag, want je hebt er allerlei gradaties in. Je moet heel goed van te voren voor jezelf bedenken hoe ver wil je mensen laten meedenken en praten? Je zult de kaders moeten vaststellen, Wat wil je van die mensen? Waarover kunnen ze meedenken of meebeslissen? Je haalt nogal wat overhoop. Heb je er tijd voor als gemeente? Sommige projecten zijn zo langdurig, dat je het eigenlijk bijna niet kan waarmaken om mensen zolang vast te houden. Sommige dingen duren jaren en jaren. Mensen moeten het kunnen behappen, de boodschap kunnen begrijpen het moet niet te abstract zijn allemaal. Als je bijvoorbeeld kijkt naar een lange termijn visie voor deze stad, is het al moeilijk om mensen te laten participeren als het gaat om een tienjarig plan voor hun wijk! Dat is al zover van mijn bed show, het is dan zo knap als je mensen kunt mobiliseren. Meestal is dat de harde kern, die altijd actief is zo'n wijk. Maar als je mensen raakt, kun je ze wel triggeren. Maar dan moet je in een visie ook doelen stellen op korte termijn die mensen echt aanspreken. Over nu en tien jaar, dan denken mensen al snel oh, dan woon ik hier al niet meer! Het moet behapbaar zijn, de boodschap moet concreet genoeg zijn om ze aan te spreken en het moet ze raken in de betrokkenheid. Het mag niet te abstract zijn, niet te veel te langdurig want dan houd je zo ook niet vast, het moet betaalbaar zijn, je moet goed de verwachtingen managen, wat kunnen we wel of niet realiseren? Iets kan zo lang duren dat het niet realistisch is. Je moet weten wat de mensen willen en wat je ze kunt bieden. En dat zijn allemaal kaders waarin je heel goed moet afspreken en bedenken wat je wilt”.

Op welke manier heeft u te maken met burgerparticipatie?

“Ik ben op dit moment bezig met een project voor Project en Vastgoed, dat is een heel klein project in het dorp. Dat is een bodemsaneringsproject in een historisch gebiedje, maar dat ook heel dicht bij mensen komt. Dat tegen hun huis aanligt. Mensen zijn ongelofelijk ongerust, al jarenlang. Er zijn mensen die alle middelen te baat nemen omdat ze ongelofelijk bang zijn dat hun huis verzakt. Dan ben je niet per wijk bezig maar echt op maat. Ook daarin is advisering heel belangrijk, hier spitst het zich vooral op het reduceren van onzekerheid.

In Meerzicht hebben we een project over de Meerzichtlaan, daar moeten alle bomen van weg. Zoetermeer is in 30 jaar van een dorp naar een stad gegroeid. Er is destijds gekozen in nieuwe wijken voor snelgroeiende bomen om bewoners zo snel mogelijk een aangeklede wijk konden wonen zodat ze niet tegen een kale vlakte aan het kijken waren. Dat is een keuze geweest, maar nu met een bestaande stad de bomen dicht tegen elkaar staan, heel groot en schaduwrijk zijn en ze bepaalde bestrating optillen moeten deze vervangen worden. Je hebt met veiligheid te maken. Stel dat ze met een storm omvallen. Er zijn heel veel redenen die het nodig maken om deze bomen te verwijderen. Groen en bomen en alles wat daar mee te maken heeft is emotie. Je krijgt dus te maken met heftige emoties van burgers en dat in de tijd waarin we leven met de bezuinigingen. Als je dat niet goed communiceert en niet goed onderbouwd heb je echt een probleem. Als je voor participatie kiest moet je er echt voor kiezen en bewoners laten meepraten en beslissen over de inhoud. Je moet mensen wat te bieden hebben en het niet voor de vorm doen. Dat zijn dingen waar ik echt op let, vooral het formuleren van een goede boodschap. In de gaten houden dat mensen geëmotioneerd zijn, dat het hun achtertuin is en niet die van ons.

Dat het de woonomgeving van de mensen zelf is en ze het ook als hun gebied ervaren. Die aspecten zijn heel belangrijk. Je gaat eerst per straat communiceren, je gaat een actoren analyse maken en hoe staan die mensen erin? Daar heb je tools voor, bijvoorbeeld wat is de opbouw van de bevolking daar? Zijn het veel jongeren, zijn ze dynamisch. We hebben een kleurentool, dat is erg interessant. Je kunt daarmee een inschatting maken van wat voor type mensen daar wonen. Dat kan gevolgen hebben voor welke communicatiemiddelen je hanteert of in de timing. De benadering, je probeert met communicatie altijd in de schoenen van de doelgroep te gaan staan, dat is moeilijk maar je probeert het zoveel mogelijk. Je kunt daarmee wel een inschatting maken van welke middelen en welke boodschap mensen aanspreekt. Zodat je zo goed mogelijk aansluit op de belevingswereld van die personen. In Meerzicht hebben we nu een eerste avond voor bewoners gehad. Het is een hele vervelende boodschap die je moet brengen, dus als je dat weet kun je hier ook je toonzetting op aanpassen en begripvol naar mensen toe zijn. Het mooie was dat we aan het einde van de eerste avond applaus kregen van de bewoners. Ik denk dat het was voor de zorgvuldigheid is geweest waar we het mee hebben opgepakt. Je hebt laten zien dat je er goed over na hebt gedacht. Dat het nodig moest gebeuren is duidelijk. Het komt niet uit de lucht vallen. Mensen accepteren het maar niet eerst met een agenda en in de krant. Vervolgens wat meer trechtersen”.

Welke burgerparticipatie projecten vindt u goed en waarom?

“Participatieprojecten in Zoetermeer doen we nog niet zo lang. Als bewoner vond ik het heel leuk om een brief te krijgen van de gemeente waarin stond dat de speeltoestellen verouderd waren en ze hiermee graag wat anders wilden. Ik voelde me niet zo aangesproken, ik had geen kleine kinderen meer maar ik vond het wel leuk dat je zelfs op maat, kon aangeven waar jij als bewoner het liefst spelen zou willen terugkrijgen in jouw wijk. Er was een bijeenkomst georganiseerd in de wijk hierover”.

Hoe omschrijft u de manier van communiceren van de gemeente Zoetermeer over burgerparticipatie naar de inwoners/burgers?

“Wat ik er van zie, vind ik vrij enthousiast. Je wordt gezien als gemeente, er zit een individu achter een pc en er wordt van je verwacht dat je ook de juiste houding aanneemt. Dus stel je open, stel je niet op als ambtenaar van ik weet het. Soms komt het voor dat je mensen moet bijsturen als adviseur. Dat je zegt denk eraan, je hebt het over de leefomgeving van die mensen. Het gaat niet om jouw mening, het gaat om hoe jij dat vindt, je bent aan het werk en in dienst van die burger. Dat is iets wat ik toch nog heel veel moet benadrukken. De een is daar betweteriger in dan de ander en de burger merkt het. Dat heeft met de houding van de mensen hier binnen te maken”.

Er is binnen de gemeente een stukje gedragsverandering nodig?

“Ja, eigenlijk wel”.

Heeft u enig idee hoe u dit binnen de gemeente kunt realiseren?

“Ja, in de participatieprojecten, in het proces zijn ze heel welwillend om mensen mee te laten werken maar ze zitten tijdens het proces in een spagaat. Onwillekeurig hebben collega’s wel eens in het dagelijkse verkeer de neiging om te zeggen zo moet het. Soms is men zo dominant van karakter dat je ze moet terugfluiten van luister eens, jij moet niet bepalen, je hebt ze gevraagd om mee te denken en ga dan niet naar zo’n avond toe met een houding van ik zal jullie wel even vertellen hoe het moet. Dat staat zo haaks op elkaar”.

Qua communicatie naar de burgers toe, heeft u daar nog adviezen in?

“Mijn advies aan beleidsmedewerkers als iemand met een klacht mailt is, dat je een antwoord geeft dat je de mail hebt ontvangen en dat je binnen 2 dagen een reactie kunt verwachten. Je kunt een mail niet een week laten wachten, het is niet hetzelfde als een brief. Je loopt achter de zaken aan als je het laat liggen en inmiddels heeft diegene de pers al opgezocht. Procescommunicatie is daarom zo belangrijk”.

Nu zit de communicatieafdeling zo gescheiden van de rest van het gebouw. Hoe houdt u het overzicht op wat gaande is in de organisatie?

“Communicatie zit wel centraal gesitueerd en concernbreed ben je dus wel op de hoogte wat er gaande is. Elke maandagochtend hebben we een bijpraatmoment. Deuren staan altijd open en we lopen bij elkaar naar binnen. Met de afdeling waar je niet voor werkt heb je heel weinig contact. De communicatie zit wel heel dicht bij het bestuur. Zij zitten hier recht beneden, de algemeen directeur is dichtbij en het college ook. Zo hebben we korte lijnen hebben met het bestuur, het is een logische plek, alleen fysiek niet echt handig”.

Bijlage 3 Interviewvragen burgers

Interview met inwoners van Zoetermeer die wel of niet actief zijn in de wijk

Bedankt dat u wilt deelnemen aan dit interview. Er worden over vijf onderwerpen vragen gesteld die allemaal te maken hebben met de mate van uw betrokkenheid in de wijk waar u woont. Graag wil ik u vragen uw antwoorden kort en bondig te formuleren. Probeer antwoord te geven op de vragen maar geef het ook aan als u geen antwoord op de vraag weet. Het interview zal ongeveer 30 minuten duren.

Algemeen

Naam

Leeftijd

Wijk

Buurtactiviteiten

Wat doet u op het gebied van buurtactiviteiten? Wat zijn voor u redenen om hier actief in te zijn? Of waarom niet?

Onderhoud van directe woonomgeving en groen

Wat doet u op het gebied van onderhoud van uw directe woonomgeving en groen? Wat zijn voor u redenen om hier actief in te zijn? Of waarom niet?

Wat vindt u wat de gemeente van u mag verwachten met betrekking tot het onderhoud van uw directe woonomgeving en groen?

Mooi straatbeeld in de wijk vergroten

Wat doet u op het gebied van een mooi straatbeeld? Wat zijn voor u redenen om hier actief in te zijn? Of waarom niet?

Wat vindt u wat de gemeente van u mag verwachten met betrekking tot een mooi straatbeeld?

Veiligheid in de wijk

Wat doet u op het gebied van veiligheid in de wijk? Wat zijn voor u redenen om hier actief in te zijn? Of waarom niet?

Wat vindt u wat de gemeente van u mag verwachten met betrekking tot veiligheid in de wijk?

Dialoog aangaan met de overheid

Op welke manieren heeft u contact over uw wijk met de gemeente Zoetermeer?

Bedankt voor uw medewerking!

Bijlage 4 Transcripts interviews burgers

Vijf interviews met burgers die actief meeparticiperen

Algemeen

Naam Rita Schouten
Leeftijd 58
Wijk Palenstein

Buurtactiviteiten

Wat doet u op het gebied van buurtactiviteiten?

“Ik organiseer Valentijnssnert. Ik help altijd mee met het onderhoud groen van ons adoptieparkje, en ik organiseer zomerbarbecues. Altijd als er iets georganiseerd moet worden dan neem ik het op me samen met nog een buurvrouw”.

Wat zijn voor u redenen om hier actief in te zijn?

“Omdat ik het heel erg leuk vind en ook omdat ik graag mensen bij elkaar breng, het sociale contact. We hebben best veel mensen in onze buurt die alleenstaand zijn of alleen wonen en het is leuk om deze mensen bij elkaar te brengen. Laatst namen we ze mee naar een dagje Amsterdam en daar genieten ze echt van”.

Onderhoud van directe woonomgeving en groen

Wat doet u op het gebied van onderhoud van uw directe woonomgeving en groen?

“We hebben onze plantsoentjes geadopteerd, nou heb ik totaal geen groene vingers en altijd heel snel last van mijn rug, dus ik verzorg altijd de koffie met wat lekkers. Ik zorg dat de groene bakken er zijn, zodat ze deze kunnen gebruiken. Dat doe ik dan en de rest van de burens doet dan harken en schoffelen”.

Wat zijn voor u redenen om hier actief in te zijn?

“De gemeente heeft altijd van die achterlijke prikplantjes en wij hebben er nu gewoon plantjes in staan die wij leuk vinden!”

Wat vindt u wat de gemeente van u mag verwachten met betrekking tot het onderhoud van uw directe woonomgeving en groen?

“We hebben de perkjes geadopteerd dus we moeten ze ook onderhouden!”

Bent u buiten adoptiegroen actief? Bijvoorbeeld als u zwerfvuil op uw straatje ziet liggen wat zou u dan doen?

“Afval ruim ik op en gooi ik in mijn eigen bak. Verder veeg ik mijn eigen pad schoon, het straatje voor mijn deur. Maar ik ga niet de hele straat schoonvegen van sneeuw. Dat doe ik niet”.

Het blijft dus beperkt tot net na de tuin?

“Ja en het trottoir”.

Mooi straatbeeld in de wijk vergroten

Wat doet u op het gebied van een mooi straatbeeld?

“We hebben de perkjes geadopteerd en we hebben een social sofa gemaakt”.

Kunt u wat meer over de social sofa vertellen?

“Er stond een bericht in de krant en daar had een buurvrouw op geschreven. Gezamenlijk hebben we toen bedacht dat het ons wel wat leek. We zijn met acht buurvrouwen hier naartoe gegaan voor een informatieavond. Toen hebben we een soort ontwerp gemaakt en we zijn aan de slag gegaan. In maart verleden jaar en in juni zijn de social sofa’s geplaatst”.

Wat zijn voor u redenen om hier actief in te zijn?

“Sociaal contact, om zelf wat te doen te hebben, ik ben toevallig werkloos en om nou de hele dag thuis te zitten is vreselijk. Ik pas ook op mijn kleinkind en de tijd dat ik niet hoeft op te passen zit ik hier in de kas van de social sofa”.

De social sofa vrolijkt de straat op. Vindt u dat belangrijk?

“Ja, heel belangrijk. Met de kerst hebben we van de gemeente altijd een grote kerstboom gekregen maar dit jaar niet meer vanwege de bezuinigingen. Maar we hebben nog wel de ballen, dus ieder jaar hebben we een stukje bezem en daar hebben we allemaal vijf ballen aan gehangen. In de hele straat heb je nu een slinger van bezems waar allemaal dezelfde ballen in hangen. Mijn streven is dat we allemaal een of twee lichtslangen om ons huis hebben en dat we dan allemaal hetzelfde hebben in de hele straat. Maar ik denk dat het financieel gezien niet lukt”.

Wat vindt u dat de gemeente van u mag verwachten met betrekking tot een mooi straatbeeld?

“Als we wat vragen of krijgen, dat we het dan ook goed schoon houden en onderhouden. Dat is toch wel het minste wat je kan doen als je dat krijgt”.

Veiligheid in de wijk

Wat doet u op het gebied van veiligheid in de wijk?

“Als er een enquête is dan vul ik die meestal wel in. De laatste tijd hebben wij ook verlichting in de brandgangen gekregen dus het valt allemaal wel mee”.

Als u bijvoorbeeld dingen opmerkt in de wijk, doet u daar dan iets mee?

“We hebben wel toen er in de buurt heel veel werd ingebroken en we steeds dezelfde auto zagen staan aan de zijkant van de weg in overleg met de burens de politie gebeld. Door de inbraken hebben we een grote sociale controle. Als ik bijvoorbeeld een weekend wegga, dan doe ik iets met een tijdschakelaar en ik licht mijn buurvrouw aan de overkant in dat ze weet dat ik een weekend weg ben. Andersom doen we dat ook en dat gaat zo door de hele straat heen”.

Is er weleens overlast in de straat en doet u daar iets mee?

“Nee, dat hebben we eigenlijk nooit”.

Wat vindt u dat de gemeente van u mag verwachten met betrekking tot veiligheid in de wijk?

Als ik iets zie dat ik niet vertrouw bel ik de politie. En de politie zou contact op moeten nemen met de gemeente om iets aan de situatie te verbeteren. Bijvoorbeeld als alle lantaarns kapot zijn moet dat wel snel gemaakt worden”.

Dialogo aangaan met de overheid

Op welke manieren heeft u contact over uw wijk met de gemeente Zoetermeer?

“Meestal per mail, bijvoorbeeld voor de zomerbarbecue vraag ik subsidie aan en dat gaat via de wijkpost. De wijkpost neemt ook weleens telefonisch contact op met ons, als ze hulp nodig hebben dan weten ze ons te vinden! Vorig jaar heb ik samen geholpen met de dag van Palenstein”.

U bent best actief als ik het zo hoor..

“Ja, inderdaad, met de plantjesdag heb ik ook geholpen. Ik heb toen heel veel plantenbakken gevuld met aarde. Voor andere wijken ben ik ook actief geweest, bijvoorbeeld met de week van Nederland Schoon. In het dorp wilde niemand voor deze dag papier prikken en toen kwamen wij met vijf dames uit de wijk Palenstein. Dat doe ik nooit meer dus. Ik ga niet voor andere mensen uit een wijk papier prikken. Het was voor ons de eerste keer, wij wisten helemaal niet dat de mensen uit het dorp niet wilden. Naderhand kregen we te horen dat ze geen mensen uit de wijk konden krijgen. Als het zou zijn voor lokaal Zoetermeer, dan is het ook weer wat anders”.

Het is een te hoge drempel om iets voor een andere wijk te doen, maar als het heel Zoetermeer betreft dan niet?

“Ja, dan doe je het wel. Kijk ik ben niet de lui om te helpen, want ik vind het ook best wel leuk. Maar niet omdat de mensen daar te beroerd zijn om te prikken. Dat vertik ik”.

Ik ben aardig door mijn vragen heen, heeft u zelf nog een toelichting?

“Ja, we zijn gelukkig best een actieve straat”.

Hoe komt dat?

“Het is begonnen met een buurman en ik. Mijn buurman ging scheiden en ik kwam er al gescheiden wonen. Hij zei ga een keer mee uit eten! Ik zei dat doen we gezellig. Toen waren we aan het eten en toen dachten we dit moeten we met meer burens doen! Zo is het gaan rollen eigenlijk. We hebben ook een creabea avond in de week georganiseerd en dat liep goed maar nu zijn we alleen nog met zijn tweeën over. Mijn buurvrouw en ik organiseren nu van alles. Want als wij het niet doen, doet niemand anders het. Maar ze vinden het wel allemaal leuk wat er gedaan wordt!” (11.14 min)

Algemeen

Naam Julien Saraber
Leeftijd 19
Wijk Oosterheem

Buurtactiviteiten

Wat doet u op het gebied van buurtactiviteiten?

“De social sofa’s maken”.

Wat zijn voor u redenen om hier actief in te zijn?

Ik doet het ook deels voor een schoolopdracht. Ik moet namelijk maatschappelijk werk doen voor een aantal uur. Ik doe het ook omdat ik het leuk vindt.

Wat vindt u er leuk aan?

“Lekker actief bezig zijn en het contact met mensen”.

Onderhoud van directe woonomgeving en groen

Wat doet u op het gebied van onderhoud van uw directe woonomgeving en groen?

“Wat wij als huishouden doen is de stoep van ons en de burens schoonhouden”.

Wat doet u als u vuil voor de deur ziet liggen?

“Weggooien!”

Wat zijn voor u redenen om hier actief in te zijn?

“Dat het er gewoon netjes uitziet”.

Wat vindt u wat de gemeente van u mag verwachten met betrekking tot het onderhoud van uw directe woonomgeving en groen?

“Je eigen stoep schoonhouden en niet zelf papiertjes op de grond gooien”.

Mooi straatbeeld in de wijk vergroten

Wat doet u op het gebied van een mooi straatbeeld?

“Met kerst hebben we altijd een kerstboom in de straat staan, vroeger werd dat gesubsidieerd maar vanwege bezuinigingen niet meer. Toen heeft iedereen in de straat een bepaald bedrag neergelegd om de kerstboom toch te kunnen plaatsen”.

Met kerst iets gezamenlijks doen in de wijk is belangrijk?

“Ja, zeker”.

Wat zijn voor u redenen om hier actief in te zijn?

“Gezelligheid in de straat”.

Wat vindt u dat de gemeente van u mag verwachten met betrekking tot een mooi straatbeeld?

“Gezellig met elkaar omgaan in straat. Ik vind het belangrijk dat de straat er mooi uitziet anders woon je niet fijn”.

Veiligheid in de wijk

Wat doet u op het gebied van veiligheid in de wijk?

“Laatst stond er een auto voor de deur en die stond urenlang met de motor aan en dat is toch ongeruststellend. Toen heeft mijn moeder toch de politie gebeld en die hebben er mensen op afgestuurd”.

Wat zijn voor u redenen om hier actief in te zijn?

“Ik vind sociale controle belangrijk anders gaat een wijk snel achteruit”.

Zou u mensen durven aan te spreken op ongewenst gedrag?

“Dat licht eraan, als ze in een groepje staan dan waarschijnlijk niet, maar als het een persoon is van normaal postuur zeg maar dan heb ik daar geen problemen mee”.

Wat vindt u dat de gemeente van u mag verwachten met betrekking tot veiligheid in de wijk?

“Dat iedereen de boel in de gaten houdt. Niet dat mensen er niks om geven dat er een auto drie uur lang met een motor aan voor de deur staat”.

Dialoog aangaan met de overheid

Op welke manieren heeft u contact over uw wijk met de gemeente Zoetermeer?

“Ja, we hebben elke zomer een barbecue. Dan wordt er een ruimte, bijvoorbeeld een stuk parkeerplaats afgezet om daar een barbecue te kunnen houden. Dat zijn wel echt leuke dingen. Dat doen we in overleg met de wijkpost en daar krijgen we wel subsidie voor”.

Op welke manier heeft u contact met de wijkpost?

“Er is een persoon in de straat die is vertegenwoordiger en die regelt dat soort zaken. Die stuurt dan ook briefjes rond met mededelingen en andere informatie”.

Nog even om terug te komen op het werken aan de social sofa's. Op dit moment doet u het als een maatschappelijk stage, zou u het ook doen als het geen stage was?

“Ja. Ik heb dit vorig jaar na de zomervakantie gedaan en toen was het nog niet voor school. Ik deed het omdat ik het gewoon leuk vond”.

Hoe ben je hier terecht gekomen?

“Via, via eigenlijk. In het veleden waren er wel meer jongens van mijn leeftijd, maar op een doordeweekse avond zie je die meestal niet, dan zijn ze vaak druk met school of sport”. (6. 43 min)

Algemeen

Naam Han Maas
Leeftijd 65
Wijk Leyens

Buurtactiviteiten

Wat doet u op het gebied van buurtactiviteiten?

“Ik zit in het WAsTeam. Ik weet niet of je dat kent maar dat is wijk en agent samen. Een keer in de veertien dagen dan patrouilleren wij met een groep van ongeveer 2 a 3 man met een portofoon. De wijkagent rijdt dan met de motor of auto door de wijk. Als wij iets constateren van onenigheid of hangjongeren die rotzooi schoppen melden we dit aan de agent. Als we een deur zien die open staat dan bellen we aan en als er niet wordt open gedaan dan bedenken we of we er iets mee moeten zoals het melden van een mogelijke poging tot inbraak. En aan de bewoners geven we mee geef inbrekers geen kans!”

Wat zijn voor u redenen om hier actief in te zijn?

“De wijk en de mensen zoveel mogelijk in sociaal oogpunt naar elkaar te laten kijken. Meer op elkaar letten, bijvoorbeeld als een buurvrouw op vakantie is en er staat een vreemde man in haar tuin hier opletend in te zijn. Het sociaal contact met elkaar vind ik erg belangrijk”.

Onderhoud van directe woonomgeving en groen

Wat doet u op het gebied van onderhoud van uw directe woonomgeving en groen?

“Ik probeer de plantsoenen en de straten schoon te houden. Ik heb een knijper bij de gemeente gehaald om papier te prikken. We zitten vlak bij containers en dan weet je het wel, het plastic waait weg, de krant waait weg of een blaadje waait weg. Ik vind dat zoiets niet goed is voor je wijk. Het zijn de eerste symptomen van verpaupering. Dat willen we geen van allen en daarom loop ik eens in de week een rondje. We willen gewoon de wijk hoog houden, we staan bekend als een goede wijk en ook als een rustige wijk. Op deze manier probeer ik zoveel mogelijk mijn steentje bij te dragen, met andere mensen”.

Wat zijn voor u redenen om hier actief in te zijn?

“Veiligheid en schoon. Dat anderen mensen denken, ja de Leyens daar is het fijn om te wonen”.

Wat vindt u wat de gemeente van u mag verwachten met betrekking tot het onderhoud van uw directe woonomgeving en groen?

“Ik vind dat de gemeente ons van middelen moet voorzien als we iets aan de verpaupering van de straat willen doen. Ik zeg er wel bij we hebben een bijzonder goede wijkmanager en daar kan ik ook heel goed mee opschieten. Net zoals de man van de plantsoendienst. Als er iets is, meld ik het aan de wijkpost. Ook als er bij een lantaarn een lamp uit is schrijf ik het nummer op en meld ik het aan de wijkpost. Ik heb wat dat betreft de coördinatie, anderen mensen in de wijk melden mij dingen en ik zet het op de mail naar de wijkpost”.

Mooi straatbeeld in de wijk vergroten

Wat doet u op het gebied van een mooi straatbeeld?

“De social sofa natuurlijk. Door de wijkmanager ben ik benaderd of er interesse zou zijn voor het maken van een social sofa. Ja, zei ik toen en toen vroeg ik waar ze hem wilden plaatsen. Ze wilden hem op een plek in de schaduw onder bomen plaatsen en toen heb ik gezegd dat ik het daar niet mee eens was en dat ik als hij daar zou komen ook geen mensen actief zou krijgen voor het maken van de sofa. Ik heb een andere locatie geadviseerd, meer in het zicht van de mensen. Voorheen stonden daar ook banken. Veel bejaarden die in verzorgingshuis Buytenhage wonen gingen een boodschap doen in de Leyens en die redden het niet in een keer terug naar huis en die gingen dan even zitten op het bankje. Maar die banken zijn dus weggehaald. Uit dat oogpunt heb ik dus gezegd zet hem op de stoep en op die hoek, hij mag gezien worden als hij klaar is daar ben ik van overtuigd. De bank is helemaal gespecialiseerd op onze filmbuurt, want op de bank staan allemaal filmfiguren”.

Wat zijn voor u redenen om hier actief in te zijn?

“Het aanzicht van die hoek, want hij is een beetje kaal nu, wat gezelliger maken”.

Wat vindt u dat de gemeente van u mag verwachten met betrekking tot een mooi straatbeeld?

“Als die bank er staat, hoop ik dat ik het voor elkaar krijg het gras waarop de bank staat te adopteren. Ik ben daar al mee bezig en ik heb al informatie aangevraagd maar ik ben van plan eerst te zorgen dat die bank er staat. Je moet mensen in de wijk niet mee twee dingen tegelijk te belasten. Het vraagt om onderhoud en minstens eens in de week zul je het met zijn tweeën even door moeten lopen. Hier moet je mensen voor vinden, minimaal 12 mensen, die in ploegendienst werken. Zo is ieder eens in de 6 weken aan de beurt. Dan is het nog te doen voor mensen en dan willen ze dat nog wel. Dus ik zou tegen de gemeente kunnen zeggen, ik heb straks kunstmest of aarde nodig en ik hoop dat ze mij dat wel ter beschikking stellen”.

Veiligheid in de wijk

Wat doet u op het gebied van veiligheid in de wijk?

(deze vraag overgeslagen door antwoorden op vraag 1)

Wat zijn voor u redenen om hier actief in te zijn?

(deze vraag overgeslagen door antwoorden op vraag 1)

Wat vindt u dat de gemeente van u mag verwachten met betrekking tot veiligheid in de wijk?

“Dat ik alert ben op dingen en deze ook doorgeef. De meldplicht vind ik belangrijk. Van de week heb ik dat ook gedaan, de auto stond er een half uur en die jongens waren aan het eten en zakjes in de fik aan het steken. We hebben al een keer een drugsdealer in die hoek gehad, ik heb daarom 09008814 gebeld en ik mijn verhaal vertelt. Ik zeg niet dat het wat is, maar het is een ongewone situatie. Ze zijn na een kwartiertje komen kijken en hebben met de jongens gesproken en toen waren ze weg. Ik heb gezegd kijk uit dat het geen lokplaats wordt voor anderen en dat het dan uit de hand gaat lopen. Tegen andere bewoners zeg ik het ook, als je iets ziet meldt het dan . Als je niets doet moet je ook niet zeuren over de politie. Soms zeggen ze ook ja, maar ze komen niet.

Ik zeg dan je moet ook kijken wat zijn de prioriteiten als er een erg verkeersongeluk is en er zijn deze avond maar twee patrouille wagens dan is het logisch dat ze het ongeluk voorrang geven. Je moet verder denken dan alleen maar ze komen niet”.

Dialogo aangaan met de overheid

Op welke manieren heeft u contact over uw wijk met de gemeente Zoetermeer?

“Met de wijkmanager en dan persoonlijk via mail of telefonisch. Ik ben nu ook bezig voor een school voor gehandicapten, om de muur van de school wat op te leuken. Van de week heb ik met de wijkpost manager gesproken over het idee om de juffen en meesters samen met de kinderen een mozaïek te laten maken voor de muur van de school. Ik heb al contact met een lerares hierover gehad. Ik probeer ook andere mensen aan het werk te laten gaan. Maak het leuk en gezellig zodat de kinderen trots kunnen zeggen dat heb ik gemaakt. Laat ze meedoen in de maatschappij en zeg niet dat kunnen jullie niet want jullie zijn gehandicapt. Ik ben erg betrokken met mensen dat vind ik heel belangrijk, het sociale contact.

De raadsleden waren pas hier op bezoek in de werkplaats van de social sofa en ze wilden graag met ons op de foto. Je merkt de raadsleden willen meer naar de burgers toe, dat is hun doelstelling. Maar dat is net zoals in de politiek, zeggen en doen is wat anders. Ik vind dat ze niet duidelijk communiceren wat er voor plannen zijn in Zoetermeer en dat ze wel de wijk zelf op de hoogte stellen maar niet de andere wijken. Het gaat toch om heel Zoetermeer als er ergens iets wordt gebouwd? Probeer de mensen naar je toe te trekken en niet eerst besluiten nemen en dan nog onze mening vragen. Ik wil van te voren ook mijn ideeën geven. Toen met de bezuinigingen hebben zoveel mensen gereageerd omdat ze juist toen van te voren werden benaderd voordat de bezuinigingen werden doorgevoerd. Ik kan me wel in de begrotingskrant vinden. Je moet altijd van twee kanten kijken vanuit burger en vanuit de bestuurder.

Ik vul trouw de enquêtes van de gemeente Zoetermeer in en ik ben niet bang om mijn mening te geven over een wethouder”. (14.29 min)

Algemeen

Naam	Ronald van Dijk
Leeftijd	47
Wijk	Leyens

Buurtactiviteiten

Wat doet u op het gebied van buurtactiviteiten?

“Ik ben actief in adoptiegroen en met de burens doen we een barbecue of een kerstborrel”.

Wat zijn voor u redenen om hier actief in te zijn?

“Eigenlijk vooral voor de gezelligheid. Het groen in de buurt vonden wij redelijk verouderd en mijn vrouw kwam op het idee voor adoptiegroen. Een jaar of drie geleden had de gemeente een actie dat je een kerstboom kon krijgen, in combinatie met eten. Dat hebben wij hier gezellig voor de deur gedaan.

Daarna hebben we iets dat vroeger al actief was, een buurtbarbecue geactiveerd. We hebben nog steeds een kerstboom, maar die betalen we nu zelf omdat de gemeente daarmee gestopt is. We doen ook nog steeds de borrel, alleen het geld voor deze activiteiten wordt ingezameld door de wijk”.

Onderhoud van directe woonomgeving en groen

Wat doet u op het gebied van onderhoud van uw directe woonomgeving en groen?

“We zijn actief in het adoptiegroen. Dat is best wel groot en daar zijn we best wel veel mee bezig. Het is leuk om planten neer te zetten die je zelf leuk vindt. Als er een boom dood is dan geven we dat door. Soms vragen we ook andere dingen zoals een bankje voor op de dijk hier achter, zodat je over het groene hart kunt kijken, maar daar hoor je eigenlijk verder niet zoveel van”.

En met betrekking tot de eigen straat, bent u actief buiten uw tuin bijvoorbeeld tijdens de jaargetijden als er bijvoorbeeld veel blaadjes vallen?

“We hebben een grote gemeenteboom staan naast ons huis dus we moeten onze straat wel vegen. Achter onze tuin ligt een speeltuintje met een zandbak en we halen regelmatig vuil uit de speeltuin en de bosjes en dat gooien we weg”.

Wat zijn voor u redenen om hier actief in te zijn?

“Anders wordt het echt een bende! En die boom, ja we zijn er trots op dat we nog bomen hebben, Zoetermeer kapt erg veel. Ja, en dan moet je gewoon de blaadjes opruimen, dat hoort erbij”.

Wat vindt u wat de gemeente van u mag verwachten met betrekking tot het onderhoud van uw directe woonomgeving en groen?

“Het vegen, het aangeven dat er problemen zijn met bomen die dood zijn of scheef staan”.

Mooi straatbeeld in de wijk vergroten

Wat doet u op het gebied van een mooi straatbeeld?

“Adoptiegroen, dat ziet er super uit als je komt aanrijden en het is heel leuk. En we zetten elk jaar onze kerstboom neer. Daarnaast is het natuurlijk vanzelfsprekend dat je het eigen tuintje bijhoudt”.

Wat zijn voor u redenen om hier actief in te zijn?

“Het is de waarde van je huis, het is gezellig als je komt aanrijden, het ziet er verzorgd uit. Het geeft een lekker gevoel”.

Wat vindt u dat de gemeente van u mag verwachten met betrekking tot een mooi straatbeeld?

“Onderhouden van het adoptiegroen, de blaadjes wegvegen, het onderhouden van mijn eigen directe leefomgeving”.

Veiligheid in de wijk

Wat doet u op het gebied van veiligheid in de wijk?

“Niets, we hebben een buitenlamp die reageert op beweging. Ik zeg er wel wat van als mensen troep op de straat gooien”.

Hoe zit het met de sociale controle?

“We houden elkaar wel een beetje in de gaten maar niet zo dat we met een verrekijker naar binnen zitten te kijken. We weten wel wie waar woont laat ik het zo zeggen. Het is een heerlijke buurt om hier wonen”.

Wat zijn voor u redenen om hier actief in te zijn?

“Als je op vakantie gaat is het prettig om te weten dat je huis in de gaten wordt gehouden. We hebben een loco burgemeester hier, dat is een buurman verderop, die bemoeit zich met nogal veel dingen. Dat heeft ook voordelen hoor, hij struint om 2 uur 's nachts met zijn hond door de wijk om te kijken of alles goed gaat”.

Wat vindt u dat de gemeente van u mag verwachten met betrekking tot veiligheid in de wijk?

“De meldplicht, dat je een beetje in de gaten houdt wat hier rond loopt. We hadden een buurvrouw hier verderop die een plant ging vergiften, dan hoor je de hele buurt daarover praten en klagen en dan wordt het wel een geheel”.

Dialogo aangaan met de overheid

Op welke manieren heeft u contact over uw wijk met de gemeente Zoetermeer?

“Adoptiegroen en alleen als je iets nodig hebt. Over adoptiegroen hebben we contact met Maaïke Kentie en zij onderhoudt ook regelmatig contact met ons. Ik voel me gehoord door Maaïke, als ze zegt dat ze komt dan komt ze. Met een wethouder is dat wel anders, hij belooft van alles maar komt niets na, dat is wel een groot verschil qua communicatie”. (13.50 minuten)

Algemeen

Naam	Marlou van Hoof
Leeftijd	26
Wijk	Meerzicht

Buurtactiviteiten

Wat doet u op het gebied van buurtactiviteiten?

“Mozaïeken, wij zijn bezig met projecten van de gemeente betreft de social sofa's en ik ben ook bezig met een hinkelbaan. Als de hinkelbaan af is wordt die in het voorjaar tussen de flats geplaatst”.

Wat zijn voor u redenen om hier actief in te zijn?

“Er wonen heel veel kinderen bij ons in de flat maar ook in de buurt. De kinderen spelen veel met elkaar, we wonen in een kindvriendelijke wijk. De kinderen bij ons in de buurt moeten we de gelegenheid hebben om te spelen, het zij met een speeltuin of een hinkelbaan. Daarnaast vind ik het belangrijk om kennis te maken met andere mensen tijdens het mozaïeken, want ik woon hier zelf nog niet zolang. Het is echte een leuke manier om mensen van andere wijken te leren kennen en op deze manier met elkaar om te gaan”.

Onderhoud van directe woonomgeving en groen

Wat doet u op het gebied van onderhoud van uw directe woonomgeving en groen?

“Het groen daar hebben we de groenvoorziening voor, daar bemoei ik me niet mee en het onderhoud daar hebben we de vereniging van eigenaren voor”.

Wat zijn voor u redenen om hier actief in te zijn?

“Ik werk onregelmatig dus het is voor mij heel moeilijk om daar actief in te zijn”.

Wat vindt u wat de gemeente van u mag verwachten met betrekking tot het onderhoud van uw directe woonomgeving en groen?

“De straten schoon houden, het afval scheiden, wat gerecycled kan worden recylen. Groen en tuinafval in aparte containers, huisafval en plastic apart, en karton en papier gescheiden. Op mijn manier ben ik wel actief bezig”.

Mooi straatbeeld in de wijk vergroten

Wat doet u op het gebied van een mooi straatbeeld?

“Voor mij is een mooi straatbeeld een kindvriendelijke wijk waarbij je ook betrokken bent met andere buurtbewoners. Jet let op elkaars kinderen, je hebt op die manier aanspraak”.

Wat zijn voor u redenen om hier actief in te zijn?

“Veiligheid van de kinderen vind ik heel erg belangrijk”.

Wat vindt u dat de gemeente van u mag verwachten met betrekking tot een mooi straatbeeld?

“Geen vuil op straat gooien, durf iemand aan te spreken op gedrag dat echt niet door de beugel kan”.

Veiligheid in de wijk

Wat doet u op het gebied van veiligheid in de wijk?

“Ik ben continu bezig met veiligheid, ik zit in de bewaking! Dat is voor mij dagelijkse routine. Ik ben zelf slachtoffer geworden van auto inbraak, toen woonde ik nog niet zo lang in Zoetermeer. Als ik nu thuiskom van mijn werk loop ik een rondje rond de parkeerplaats en kijk ik of ik nog verdachte situaties zie en als ik het nodig vind maak ik er een melding van of spreek ik mensen aan”.

Wat zijn voor u redenen om hier actief in te zijn?

“Kijk naar wat afgelopen weekend gebeurde, een overval bij de Lidl in Zoetermeer. Je voelt je tegenwoordig steeds minder veilig. Dat moet anders vind ik. Gelukkig doe je dat niet alleen, dat doe je samen”.

Spreek je mensen aan als je je bewakersoutfit aan hebt of durf je dat ook in normale kleding?

“Dat maakt niet uit hoor, ik durf mensen ook aan te spreken in mijn dagelijkse kloffie”.

Wat vindt u dat de gemeente van u mag verwachten met betrekking tot veiligheid in de wijk?

“Als ik zie of constateer dat ik het meld bij de wijkagent. De sociale controle in onze flat is groot, we letten op elkaar als er wat is spreken we elkaar aan”.

Toch durft niet iedereen dat hoor elkaar aanspreken, sommige mensen zijn bang dat ze een steen door hun ruit krijgen of een kras op de auto.

“Ja, ik denk dat mensen ook vaak niet weten hoe ze iemand moeten benaderen of aanspreken. Ik ben er natuurlijk op getraind vanuit mijn beroep. Het is belangrijk om iemand rustig te benaderen en als iemand raar doet geef je gewoon een waarschuwing”.

Dialoog aangaan met de overheid

Op welke manieren heeft u contact over uw wijk met de gemeente Zoetermeer?

“Alleen hier, met het mozaïeken ben ik actief. Ik werk onregelmatig en ik slaap overdag. Daarnaast heb ik ook nog een huishouden te runnen. Misschien verandert het nog in de toekomst”.

Nog even terug naar de buurtactiviteiten. Stel dat er bij jullie op de parkeerplaats bij de flat een barbecue voor de mensen die er wonen wordt georganiseerd, zou je daar dan tijd voor vrijmaken?

“Goed dat je daar over begint, mijn buurvrouw, zit in de vereniging van eigenaren, wilde dat vorig jaar al organiseren. Ik zou het zeker wel willen als ik het kan combineren met mijn werk. Via mijn buurvrouw ben ik ook terechtgekomen bij het project van de social sofa’s. Beter een goede buur dan een verre vriend zeggen ze toch!”

Vijf interviews met bewoners die niet meeparticiperen

Algemeen

Naam	Simone Vollebregt
Leeftijd	21
Wijk	Meerzicht

Buurtactiviteiten

Wat doet u op het gebied van buurtactiviteiten?

“Helemaal niets!”

Wat zijn voor u redenen om hier actief in te zijn? Of waarom niet?

“Mijn interesse ligt er niet en tijdgebrek”.

Onderhoud van directe woonomgeving en groen

Wat doet u op het gebied van onderhoud van uw directe woonomgeving en groen?

“Eigenlijk ook niets. Bij de flat wordt het onderhouden. En de omgeving daaromheen eigenlijk ook. Er is een mevrouw hier in de flat die actief is met een prikstok.”

Als u nou bijvoorbeeld vuil om de grond ziet liggen als u naar de parkeerplaats loopt, wat doet u dan?

“Dan laat ik het liggen”.

Wat zijn voor u redenen om hier actief in te zijn? Of waarom niet?

“Omdat ik denk: Ik heb het vuil niet zelf op de grond gegooid. Dan kan ik wel dagen iedereen zijn vuil op blijven rapen”.

Wat vindt u wat de gemeente van u mag verwachten met betrekking tot het onderhoud van uw directe woonomgeving en groen?

“Als ik zelf iets van vuil laat rondslingeren dat ik het dan opruim”.

Mooi straatbeeld in de wijk vergroten

Wat doet u op het gebied van een mooi straatbeeld?

“Met het WK hebben we vlaggetjes opgehangen”.

Wat zijn voor u redenen om hier actief in te zijn?

“Gezelligheid met de flat en de sfeer”.

Wat vindt u dat de gemeente van u mag verwachten met betrekking tot een mooi straatbeeld?

“Dat ik het gewoon netjes houd”.

Veiligheid in de wijk

Wat doet u op het gebied van veiligheid in de wijk?

“Als ik wat vreemds zie zal ik het wel melden. Mijn eigen deur doe ik altijd goed op slot”.

Wat zijn voor u redenen om hier actief in te zijn?

“Ik vind dit wel net wat belangrijker dan een papiertje wat op de grond ligt. Het gaat tenslotte om de veiligheid, en als ik oplet kan ik anderen ook in veiligheid brengen”.

Zou u mensen durven aanspreken op ongewenst gedrag?

“Dat ligt eraan. Ik zou als het in mijn ogen erg is eerder de politie bellen, in plaats van dat ik in mijn eentje mensen ga aanspreken”.

Wat vindt u dat de gemeente van u mag verwachten met betrekking tot veiligheid in de wijk?

“Dat ik dingen meld als ik iets niet vind kloppen”.

Dialogo aangaan met de overheid

Op welke manieren heeft u contact over uw wijk met de gemeente Zoetermeer?

Niet, ja een keer hebben we het muntje van de Diftar (ondergrondse vuilnisbak) moeten ophalen.

We hebben eerst hierover gebeld en daarna konden we het ophalen”. (5 minuten)

Algemeen

Naam Wilma Krul

Leeftijd 57

Wijk Leyens

Buurtactiviteiten

Wat doet u op het gebied van buurtactiviteiten?

“Ik onderhoud goed contact met mijn burens maar we organiseren niet echt iets”.

Wat zijn voor u redenen om hier actief in te zijn? Of waarom niet?

“Mijn gezondheid laat dit niet toe en ik vind het fijner om de tijd die ik heb met mijn familie door te brengen”.

Onderhoud van directe woonomgeving en groen

Wat doet u op het gebied van onderhoud van uw directe woonomgeving en groen?

“Ik onderhoud mijn tuin en straatje voor de tuin. Als er bijvoorbeeld vuil ligt na oud en nieuw ruim ik het op”.

Wat zijn voor u redenen om hier actief in te zijn? Of waarom niet?

“Ik vind het met vuurwerk belangrijk dat de kinderen in de straat het niet opnieuw kunnen aansteken, dus ook voor een stukje veiligheid”.

Wat vindt u wat de gemeente van u mag verwachten met betrekking tot het onderhoud van uw directe woonomgeving en groen?

“Dat ik het wel een beetje netjes houd maar ik vind dat de gemeente met de herfst wel de bladeren mag opruimen. Ik bedoel mijn gezondheid laat het niet toe dat ik veel fysiek bezig ben en ik zou daar graag hulp bij hebben”.

Mooi straatbeeld in de wijk vergroten

Wat doet u op het gebied van een mooi straatbeeld?

“Niets, behalve mijn eigen tuin onderhouden. Mijn burens zijn wel actief in de plantsoenen onderhouden”.

Wat zijn voor u redenen om hier actief in te zijn? Of waarom niet?

“Mijn gezondheid laat het niet toe”.

Wat vindt u dat de gemeente van u mag verwachten met betrekking tot een mooi straatbeeld?

“Dat ik zelf geen vuil veroorzaak en dat ik het meld als iemand grof vuil dumpt”.

Veiligheid in de wijk

Wat doet u op het gebied van veiligheid in de wijk?

“Ik bel de politie als ik hangjongeren zie, maar verder niets”.

Wat zijn voor u redenen om hier actief in te zijn? Of waarom niet?

“Ik wil me graag veilig voelen in mijn eigen straat”.

Durft u zelf geen actie te ondernemen?

“Nee, dat durf ik niet. Straks gooien ze een steen door mijn raam”.

Wat vindt u dat de gemeente van u mag verwachten met betrekking tot veiligheid in de wijk?

“Dat ik wel oplet wat er gebeurt in de wijk en dat ik de politie bel als ik me onveilig voel”.

Dialoog aangaan met de overheid

Op welke manieren heeft u contact over uw wijk met de gemeente Zoetermeer?

“Ik ben weleens binnen gelopen bij de wijkpost omdat ik benieuwd was wat zij zoal deden.”

Maar verder heb ik geen contact met de gemeente. We wonen wel in een nette wijk, veel mensen zijn actief ook binnen de wijk met de plantsoenen onderhouden. Ik zou wel willen meehelpen maar ja ik verkeer niet in zo'n goede gezondheid. Het ziet er wel echt gezellig uit hoor dat groen. Ik zet weleens een kopje thee voor mijn burens als ik ze zo lekker bezig zie". (6 minuten)

Algemeen

Naam Vincent de Goede
Leeftijd 28
Wijk Seghwaert

Buurtactiviteiten

Wat doet u op het gebied van buurtactiviteiten?

"Niets, we hebben wel goed contact met de buurt".

Wat zijn voor u redenen om hier actief in te zijn? Of waarom niet?

"Ik ben met mijn werk voor stichting Mooi in verschillende wijken met jongeren actief. Ik vind het juist fijn om in mijn eigen wijk waar ik woon niet zo actief te zijn. Als ik dan het gezellig wil maken nodig ik wel mijn vrienden uit".

Onderhoud van directe woonomgeving en groen

Wat doet u op het gebied van onderhoud van uw directe woonomgeving en groen?

"Ik ruim wel troep op als het voor mijn deur ligt. Onze buurt is ook zeer opplettend daar in. Een keer waren we aan het verhuizen en lag er een paar dagen troep bij onze zwarte bak en toen lag er gelijk een briefje op de deurmat met de vraag of we onze troep wilde opruimen".

Wat zijn voor u redenen om hier actief in te zijn?

"Ik wil geen gezeur van mijn burens".

Wat vindt u wat de gemeente van u mag verwachten met betrekking tot het onderhoud van uw directe woonomgeving en groen?

"Tja, dat ik mijn troep opruim. Als er bijvoorbeeld glas ligt vind ik het ook gevaarlijk. Veel kleine kinderen spelen hier en ik wil ook niet dat mijn katten gewond raken door glas. Ik heb ook nog geen auto, en als ik door het glas fiets heb ik gelijk een lekke band. Dus als er glas ligt en het ligt verderop in mijn straat dan zou ik dat echt wel opruimen".

Mooi straatbeeld in de wijk vergroten

Wat doet u op het gebied van een mooi straatbeeld?

"Ik doe er eigenlijk niet veel aan".

Wat zijn voor u redenen om hier actief in te zijn? Of waarom niet?

"Ik vind de straat waar ik woon prima zoals hij is!"

Wat vindt u dat de gemeente van u mag verwachten met betrekking tot een mooi straatbeeld?

"Ik zou het wel melden als ik bijvoorbeeld graffiti op een muur zie".

Veiligheid in de wijk

Wat doet u op het gebied van veiligheid in de wijk?

“Ik let wel op, net zoals dat voorbeeld Dat ik gaf met glas in de straat. Als ik hangjongeren zie die dingen slopen dan zeg ik er wel wat van. Dat ben ik ook gewend uit mijn werk”.

Wat zijn voor u redenen om hier actief in te zijn? Of waarom niet?

“Veiligheid en dat je straat niet verpaupert”.

Wat vindt u dat de gemeente van u mag verwachten met betrekking tot veiligheid in de wijk?

“Dat ik oplet wat er gebeurt, dat ik men op dingen aanspreek die niet door de beugel kunnen”.

Dialoog aangaan met de overheid

“Op welke manieren heeft u contact over uw wijk met de gemeente Zoetermeer?

Niet. Via mijn werk heb ik wel veel contact met de gemeente”.

(6.20 minuten)

Algemeen

Naam Margreet Hoop

Leeftijd 50

Wijk Noordhove

Buurtactiviteiten

Wat doet u op het gebied van buurtactiviteiten?

“Eigenlijk niets”.

Heeft u goed contact met de buren?

“Ik ken ze, we hebben oppervlakkig contact, we groeten elkaar wel”.

Wat zijn voor u redenen om hier actief in te zijn? Of waarom niet?

“Ik heb mijn werk, gezin en sport en daar heb ik het al druk genoeg mee”.

Onderhoud van directe woonomgeving en groen

Wat doet u op het gebied van onderhoud van uw directe woonomgeving en groen?

“Ik veeg bij ons voor de deur het straatje schoon. Ik raap papiertjes op als die er liggen. Met groen doe ik niets, behalve mijn eigen tuin. Achter onze tuin ligt een poort en die veeg ik schoon en haal ik het onkruid weg”.

Wat zijn voor u redenen om hier actief in te zijn?

“Ik woon in een fijne wijk en ik vind het belangrijk dat bij mij voor de deur het er verzorgd uit ziet. Andere buren doen weinig bij ons, de poort hier verderop wordt helemaal niet onderhouden en daar kan je nu bijna niet doorheen lopen omdat deze helemaal is begroeid. Bij ons wordt deze door een beperkt aantal buren onderhouden en zo kan je ook nog eens achterom je tuin in lopen”.

Wat vindt u wat de gemeente van u mag verwachten met betrekking tot het onderhoud van uw directe woonomgeving en groen?

“Eigenlijk wat ik nu al doe, het onderhouden van mijn eigen straatje en de poort”.

Mooi straatbeeld in de wijk vergroten

Wat doet u op het gebied van een mooi straatbeeld?

“Niets, ik ben wel benaderd voordat social sofa project. Dat leek me heel goed initiatief. Het is er eigenlijk niet meer van gekomen om hier actief in mee te doen doordat ik het een beetje ben vergeten”.

Wat zijn voor u redenen om hier actief in te zijn? Of waarom niet?

“Ik was te druk met andere dingen”.

Wat vindt u dat de gemeente van u mag verwachten met betrekking tot een mooi straatbeeld?

“Ik vind het belangrijk dat ik me wel openstel voor initiatieven zoals de social sofa. Zelf zou ik daar wel actiever in willen zijn, maar tijd is soms moeilijk in te delen”.

Veiligheid in de wijk

Wat doet u op het gebied van veiligheid in de wijk?

“Ik ben heel oplettend. Thuis is pas ingebroken en daar ben ik heel erg van geschrokken. Ik slaap er nog slecht van. Ik heb de inbreker betrapt doordat mijn kat raar ging doen en toen ben ik maar eens gaan kijken. Onderaan de trap zag ik iemand met een zaklantaarn en toen heb ik snel het licht aangedaan. De dief is gevlucht en gelukkig is er niets gestolen. Of toch wel, hij of zij heeft een mooie doos meegenomen uit de gang. Hij zal raar staan hebben te kijken omdat er inlegkruisjes inzaten!”

Wat zijn voor u redenen om hier actief in te zijn? Of waarom niet?

“Na de inbraak ben ik met mijn burens gaan praten en we hebben afgesproken dat we goed moeten opletten, ook op elkaar”.

Wat vindt u dat de gemeente van u mag verwachten met betrekking tot veiligheid in de wijk?

“Ik hou een oogje in het zeil voor mezelf en voor de burens”.

Dialoog aangaan met de overheid

Op welke manieren heeft u contact over uw wijk met de gemeente Zoetermeer?

“Niet”.

(8 minuten)

Algemeen

Naam	Jurrien Hillen
Leeftijd	25
Wijk	Buytenwegh

Buurtactiviteiten

Wat doet u op het gebied van buurtactiviteiten?

“Vrij weinig, we hebben pas een buurtborrel georganiseerd omdat we hier pas zijn komen wonen”.

Wat zijn voor u redenen om hier actief in te zijn?

“Ik vind het toch belangrijk om te weten wie er naast je woont. Je weet maar nooit wanneer je een buurman of buurvrouw nodig hebt of zij jou. Ze zeggen toch weleens beter een goede buur dan een verre vriend”.

Onderhoud van directe woonomgeving en groen

Wat doet u op het gebied van onderhoud van uw directe woonomgeving en groen?

“Niets”.

Als u troep op de grond ziet liggen, wat doet u dan?

“Dan ruim ik het op. Maar als het echt veel is dan bel ik de gemeente. We wonen dicht bij de stad en dan heb je ook meer vuil in je straat”.

Wat zijn voor u redenen om hier actief in te zijn? Of waarom niet?

“Ik vind niet dat ik andermans rommel hoeft op te ruimen. Maar soms irriteer ik me eraan en dan ruim ik het op”.

Wat vindt u wat de gemeente van u mag verwachten met betrekking tot het onderhoud van uw directe woonomgeving en groen?

“Niets, ik betaal toch belasting zodat zij het mogen opruimen?”

Mooi straatbeeld in de wijk vergroten

Wat doet u op het gebied van een mooi straatbeeld?

“Ik doe niet echt iets. Ik poets mijn auto’s die geven wel een mooi straatbeeld”.

Wat zijn voor u redenen om hier actief in te zijn? Of waarom niet?

“Ik vind het niet echt nodig, het ziet er gewoon wel netjes uit”.

Wat vindt u dat de gemeente van u mag verwachten met betrekking tot een mooi straatbeeld?

“Dat ik niet illegaal vuil ga storten”.

Veiligheid in de wijk

Wat doet u op het gebied van veiligheid in de wijk?

“Ik hou alles scherp in de gaten, wellicht komt dat ook omdat ik politieagent ben. Dan heb je sowieso een scherp oog voor verandering. De AIVD is tegenover mijn huis, soms denk ik weleens straks wordt daar een aanslag gepleegd dus ik let wel op of er ongere types hier rondlopen”.

Wat zijn voor u redenen om hier actief in te zijn?

“Voor mij is het belangrijk dat ik weet wat er speelt in mijn appartementencomplex. Daarom hebben we ook de buurtborrel georganiseerd. Ik weet dat een stel uit elkaar is en dat de een er nog woont en de ander niet. Dat is toch goed om te weten. Dat je niet denkt als hij er staat dat er een inbreker is”.

Wat vindt u dat de gemeente van u mag verwachten met betrekking tot veiligheid in de wijk?

“Ja, het is een groot voordeel dat ik agent ben. Als ik iets zie wat me niet bevalt ga ik er naar toe en laat ik mijn politiepenning zien”.

Dialoog aangaan met de overheid

Op welke manieren heeft u contact over uw wijk met de gemeente Zoetermeer?

“Omdat deze wijk dicht bij de stad ligt, heb je een parkeervergunning nodig om hier te parkeren. Daar heb ik contact over gehad met de gemeente. Het contact verliep soepel en we hebben snel een vergunning gekregen. Mijn vriendin heeft ook een auto en voor twee auto’s is het wel duur hoor die vergunningen. Maar ja, liever dat dan dat ik hier helemaal niet kan parkeren”.

Heeft u nog op andere manieren contact met de gemeente gehad?

“Nee, eigenlijk niet”.

(7.20 minuten)

Bijlage 5 Wet openbaarheid van bestuur (Wob)

Deze wet is letterlijk overgenomen van de site: www.rijksoverheid.nl op 27-02-2012 en dient als naslagwerk.

De Wet openbaarheid van bestuur (Wob) regelt uw recht op informatie van de overheid. De Wob zorgt ervoor dat u inzicht hebt in het overheidshandelen en dat u kunt deelnemen aan de democratie en overheidsbesluitvorming. Overheidsinformatie is altijd openbaar, tenzij de Wob bepaalt dat de gevraagde informatie niet geschikt is om openbaar te worden gemaakt.

Wob-verzoek

De overheid geeft op verschillende manieren informatie over beleid en uitvoering. Bijvoorbeeld via Rijksoverheid.nl, persberichten of spotjes van de Rijksoverheid. Als u meer wilt weten over beleid en uitvoering, kunt u een verzoek doen tot openbaarmaking van bepaalde overheidsinformatie. Dit heet een Wob-verzoek.

Wob-verzoek indienen bij bestuursorgaan

Een Wob-verzoek moet gericht zijn aan een bestuursorgaan. De Wob is ook van toepassing op een organisatie of dienst die onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan valt.

De Wob kent een doorzendplicht. Als een bij een bestuursorgaan binnengekomen Wob-verzoek over informatie van een ander bestuursorgaan gaat, wordt het verzoek naar dat andere bestuursorgaan doorgestuurd.

Voorwaarden indienen Wob-verzoek

U kunt een Wob-verzoek indienen met ieder denkbaar communicatiemiddel, zoals telefoon, e-mail en brief. Een Wob-verzoek kent geen vormeisen, maar moet voldoen aan de volgende inhoudelijke criteria. In een Wob-verzoek hoeft u alleen het onderwerp aan te duiden waarover u informatie wilt ontvangen. U hoeft geen concrete documenten te benoemen. Uw verzoek moet gaan om informatie die ergens is vastgelegd. Het maakt niet uit op wat voor manier. Dus ook geluidsbanden, films en foto’s zijn documenten in de zin van de Wob. Uw verzoek moet om informatie gaan waar het bestuursorgaan over beschikt. De informatie moet gaan over beleid van een bestuursorgaan, of over de voorbereiding en uitvoering ervan.

Afwijzen Wob-verzoek

In de Wob staat wanneer een Wob-verzoek wordt afgewezen. Bijvoorbeeld omdat de gevraagde informatie de veiligheid van Nederland zou kunnen schaden of omdat het gaat om vertrouwelijke persoonsgegevens of bedrijfsgegevens. Ook kijkt de overheid altijd of het belang van openbaarmaking opweegt tegen andere belangen. Bijvoorbeeld de betrekkingen van Nederland met andere landen of de opsporing en vervolging van strafbare feiten. Wie het niet eens is met het besluit van het bestuursorgaan, kan **bezwaar maken**.

Binnen 4 weken antwoord op Wob-verzoek

De aangesproken overheidsinstantie beslist uiterlijk binnen 4 weken over het verzoek. Deze termijn kan nog eens met 4 weken verlengd worden. Dit moet de instantie die het verzoek behandelt schriftelijk en gemotiveerd meedelen voordat de eerste 4 weken zijn verstreken. Soms bevat een Wob-verzoek zo veel informatie dat ook de verlengde termijn onvoldoende is om alle documenten te verzamelen en beoordelen. In dat geval worden er verdere afspraken met u gemaakt over de afhandeling van het verzoek.

Dwangsom en beroep bij niet tijdig reageren

Als een overheidsorganisatie niet tijdig op uw Wob-verzoek reageert, kunt u in bepaalde gevallen een vergoeding (dwangsom) krijgen of direct beroep instellen.

Wie kan een Wob-verzoek doen

Iedereen kan de overheid verzoeken om informatie over welke bestuurlijke aangelegenheid dan ook. Ook niet-Nederlanders kunnen een Wob-verzoek bij de Nederlandse overheid indienen.

Kosten Wob-verzoek

Zeker bij eenvoudige Wob-verzoeken, worden over het algemeen geen kosten in rekening gebracht. Een bestuursorgaan van de Rijksoverheid kan wel een vergoeding vragen voor het verstrekken van kopieën, een uittreksel of een samenvatting van de inhoud van een document” (Website:Rijksoverheid, 13-03-2012).

Bijlage 6 OMNIBUS vragen betreft participatie.

OMNIBUS enquêtes 2011 Deelrapport: openbare ruimte december 2011

Hoofdstuk 5 Participatie

5.1 hulp Zoetermeeders bij beheer en onderhoud

Voor het eerst is dit jaar aan de respondenten gevraagd of ze vinden dat de gemeente burgers moet stimuleren te helpen bij het beheer en onderhoud van hun directe woonomgeving.

Uit de volgende tabel blijkt dat een op de vijf respondenten (21%) vindt dat de gemeente dit niet moet doen. In totaal is 56% van de respondenten van mening dat de gemeente de burgers wel moet stimuleren op dit gebied. Bijna een kwart van de respondenten heeft hierover geen mening.

Tabel 30. Aantal en percentage respondenten dat van mening is dat de gemeente burgers moet stimuleren bij het beheer en onderhoud van de hun directe woonomgeving.

Stimuleren?	Aantal	%
Ja	687	56%
Nee	251	21%
Geen mening	281	23%
Totaal	1219	100%

Bijna een kwart van de respondenten zegt een of meer suggesties te hebben om de betrokkenheid van burgers bij het beheer en onderhoud van hun directe woonomgeving te vergroten. Hun suggesties staan in bijlage 3 tabel 4.

Tabel 31. Aantal en percentage respondenten dat al of niet een suggestie heeft om de betrokkenheid van de burgers bij het beheer en onderhoud van hun directe woonomgeving te vergroten.

Stimuleren?	Aantal	%
Ja	270	23%
Nee	923	77%
Totaal	1193	100%

Aan de respondenten is ook gevraagd hoe ze het liefst bij veranderingen in de openbare ruimte betrokken willen worden.

Ruim driekwart van de respondenten wil alleen geïnformeerd worden zoals tabel 32 laat zien. Bijna een vijfde van de respondenten (18%) zegt te willen meedenken . Daarnaast geeft 5% hier op een andere manier bij betrokken te willen worden. Een overzicht van hun antwoorden staan in bijlage 3 tabel 5.

Tabel 32. Wijze waarop respondenten het liefst betrokken willen worden bij veranderingen in de openbare ruimte

Wijze van betrokkenheid	Aantal	%
Ik wil alleen geïnformeerd worden	890	76%

Ik wil meedenken/meepraten	216	18%
Anders, nl.....	67	6%
<hr/>		
Totaal	1193	100%

5.2 speeltuinvereniging

Veel gemeenten hebben een speeltuinvereniging. Deze speeltuinen worden in tegenstelling tot openbare speelplekken doorgaans beheerd door vrijwilligers uit de omliggende buurt/wijk. Het idee achter het oprichten van een speeltuinvereniging is om kinderen een veilige en meer uitdagende speelplek te bieden in de buurt/wijk. Daarom zijn ze meestal omheind en alleen geopend als er toezicht is van vrijwilligers. Vaak wordt een beperkte entreprijs gevraagd of kan men lid worden door een beperkte jaarlijkse bijdrage te betalen. De gemeente Zoetermeer onderzoekt of het haalbaar is om ook in Zoetermeer een speeltuinvereniging op te richten.

Bijna een op de drie respondenten weet niet of ze het belangrijk vinden dat er een speeltuinvereniging wordt opgericht. In totaal vindt bijna de helft van de respondenten het wel belangrijk dat er een speeltuinvereniging wordt opgericht in Zoetermeer.

Tabel 33. Belang dat men hecht aan het oprichten van een speeltuinvereniging

Belang van het oprichten van een speeltuinvereniging	Aantal	%
Belangrijk	578	47%
Niet belangrijk	264	22%
Weet niet	380	31%
<hr/>		
Totaal	1222	100%

Negen van de tien respondenten geeft aan niet als vrijwilliger betrokken te willen worden bij een speeltuinvereniging. In totaal wil 6% dit wel waarvan de helft in een bestuurlijke functie en de andere helft in een toezichtfunctie. Daarnaast geeft 4% aan anders betrokken te willen worden. In bijlage 3 tabel 6 staat een overzicht van hun antwoorden.

Tabel 34. Betrokkenheid als vrijwilliger in een speeltuinvereniging in Zoetermeer

Wil men als vrijwilliger betrokken zijn?	Aantal	%
Ja, in een bestuurlijke functie	39	3%
Ja, in een toezichtfunctie in de speeltuin	41	3%
Nee	1088	90%
Anders, nl.	42	4%
Totaal	1210	100%

Bijlage 7 Transcriptie presentatie wethouder Kees van Velzen

(gemeente Alphen aan de Rijn op symposium groen en participatie, een frisse blik).

“Presentatie blijvende participatie door bewoners”.

“Mijn naam is Kees van Velzen, ik ben wethouder bij de gemeente Alphen aan de Rijn, bij de afdeling stadsbeheer onder andere, daar ga ik nu iets over vertellen. Ik ben zelf erg enthousiast over wat ik in Alphen aan de Rijn aantrof, ik ben er na een bestuurscrisis een jaar geleden, wethouder geworden en ik hou van groen, ik heb zelf groene vingers en wat ik aantrof wil ik graag aan jullie doorgeven.

Uiteraard moet ik iets zeggen over participatie, ik ga er heel weinig over vertellen maar participatie heb je in maten en soorten. Wij willen graag dat burgers zelf dingen doen die normaal de overheid in de stad doet. En dat heeft ook alles te maken met de sfeer die er is op dit moment. Er zijn jaren geweest dat iedereen zelf zorgde voor zijn omgeving, maar toen kwam de overheid en die heeft het allemaal van ons overgenomen. Je regelt je eigen tuintje binnen de Gamma schuttingen en de een doet het zus en de ander doet het zo en daarbuiten de zorgt de overheid. Zij maken een prachtig perkje voor je huis, of een veldje waar je je hond kunt uitlaten. Zelf wordt er niets aan je gevraagd en de overheid die regelt dat voor je. Die tijd hebben we en beetje gehad.

Alphen aan de Rijn heeft daar op ingespeeld. Mondig publiek, publiek dames en heren dat soms nog deskundiger is dan sommige mensen in het gemeentelijk apparaat. Nu heb ik net gehoord dat de mensen binnen de gemeentelijk apparaat deskundig zijn, ja dat is ook zo. Wij hebben in ieder geval in Alphen ook mensen die veel weten van participatieprocessen als van groen en hoe je met dat soort zaken omgaat.

Veel gemeenten hanteren op dit moment groenparticipatie en betrokkenheid van burgers met het oog op bezuinigingen. In mijn ogen werkt dat niet. Als dat je oogmerk is, dat je het de burger laat doen omdat je er geen geld meer in wilt stoppen, dan denk ik dat het verhaal dat ik vertel in elkaar stort. En dat is ook geen oogmerk geweest in Alphen aan de Rijn. Wat ik wel bereik is een veel hogere kwaliteit in de inrichting van de openbare ruimte. En daarnaast uiteraard andere zaken die te maken hebben met veiligheid. Het veilige gevoel, de sociale controle in een wij, de cohesie, mensen die hun tuintje uitkomen en samen dingen doen. Dat heeft een impact op onze samenleving. Wij hebben een college programma dat u kunt lezen. Wij willen kwaliteitsverbetering, geen bezuinigingen. We willen

sociale cohesie en we willen de veiligheidsbeleving in de wijk vergroten. Dit collegeprogramma bestond al het jaar hiervoor en het jaar hoervoor ook al. Ik vertel u niet een hype, of iets waar ik in geloof. Dit is niet voor de voorpagina van de krant. Dit is iets wat continuïteit vergt.

Echte participatie is geen hype, het is iets wat je doet vanuit je innerlijke overtuiging.

Vandaar dat ik even wil ingaan op een aantal zaken.

Het proces:

We hebben een probleem of zoals ik het liever ze, we hebben een uitdaging. Je moet wel weten wat je wilt bestuderen met elkaar, waar je tegen aanloopt. Je moet nadenken over je participatie niveau. Je moet niet als een blind paard dingen met bewoners gaan doen, je moet bedenken waar je de ruimte wilt geven en dat heeft vervolgens alles te maken met geld, middelen en mogelijkheden. Durf out of the box te denken. Laat je niet weerhouden door een deskundige die zegt wat wel en niet kan. Laat de burger gewoon zelf nadenken. Je ziet soms deskundigheid die nog beter is van materie dan de deskundigheid van een gemeenteambtenaar. Nogmaals de gemeente ambtenaar heeft een hoog niveau, maar de burger is helemaal niet dom.

Uiteraard komt er een divergerende fase, waarbij je alles wat je hebt gezegd komt tot toespitsing, een hele moeilijk fase want je gaat dingen afwegen en er gaan dingen afvallen en probeer toch om iedereen mee te krijgen in dit proces. Tot slot komt de besluitvorming, men moet het goed vinden en het moet gerealiseerd worden. Het creatieve proces, is bij ons echt het bodemproces, als het gaat om de inrichting van buurten van stukjes gemeenschappelijk groen. Op voorhand is alles mogelijk. Iedereen heeft het tegenwoordig over participatie. Waar wij naar streven is actief meedoen, dat de burgers het gewoon zelf organiseren. Wil je de burger echt betrekken bij de maatschappij, en de inrichting daarvan, geef dan ruimte en zorg dat men meebeslist. En dat is meer dan informeren, dat is meer dan raadplegen en meningen peilen, het gaat niet om een stukje deskundigheid, laat mensen zelf dingen doen! En wij hebben daar hele goede ervaringen mee. Uiteraard dat bij zo'n proces er allerlei afdelingen en mensen betrokken zijn en ik wil ook wijzen op de afdeling welzijn. Vergeet de wijkagent en de sociaal werker niet. Problemen komen we overal tegen ook in dorpen en zij kijken op een hele bijzondere manier tegen groen in de stad dan iemand die van bomen en planten houdt. Die zien daar bijvoorbeeld mogelijkheden voor spelen of juist niet. Onze visie op de stad is dat we eigenlijk een dorp willen zijn, omdat we heel veel groen hebben. Af en toe lijkt het net alsof je in een dorp rondloopt in plaats van een echte stad, behalve dan in het stadscentrum. Wij willen ook een dorpsplein effect creëren in onze wijken en wij willen participerende inwoners. Wij doen onderzoek, al jaren, naar hoe de inwoner van Alphen het nou vindt om zo betrokken te worden in de stad en ook hoe zich dat in de loop van de tijd ontwikkelt. Dit zijn onze stadsfeiten die onderzoeken wij elke twee jaar en ik weet niet wat u ervan vindt maar wat hier staat is indrukwekkend.

87 % van de bewoners van Alphen voelt zich mede verantwoordelijk voor de stad. Wij concluderen hieruit en dat doen we al 10,15 jaar lang dat de burger van Alphen de kans van participatie aangrijpt en mee wil doen. We merken dit ook in de sociale kwaliteit in de wijken. Er zijn 3000 vrijwilligers die wekelijks actief zijn in openbaar groen. Dat is 4% procent van het totaal aantal inwoners van Alphen aan de Rijn. We hebben 15 basisscholen die meedoen aan participatie. Dit moet je opbouwen en krijg je niet op een korte termijn voor elkaar. Het is nu dan ook belangrijk dat we die participanten intact houden. Er zijn meestal drie mensen die de participatie trekken in een wijk en samen 30 mensen aan het werk zetten. Maar valt een van hen weg door verhuizing of ouderdom is belangrijk dat deze

persoon wordt vervangen. De Alphenaar is een doener, we zijn echt bezig met inplanten, snoeien en andere dingen.

Wij begeleiden de mensen met weinig mensen er zijn geen vrije ambtenaren die vervolgens kijken hoe drie mensen uit de buurt iets doen. We doen dat met weinig mensen maar wel effectief. Belangrijk is dat je daar omgevingsvakmensen neerzet. Wees praktisch, zet mensen in die de taal van bewoners begrijpen. We hebben gebiedsbeheerder die de ogen en oren van een wijk zijn. Voor ons is dit uitgangspunt heel belangrijk.

Mensen blijvend actief houden in participatie en dat ze dingen doen is moeilijk. Soms gaat het maar een jaar in een wijk goed en verloedert daarna het groen. Wij hebben daar spelregels voor. De participatie moet continu zijn. Als de tuin er niet meer uit ziet gaan de planten er uit en gaat het groen terug naar een basisniveau en dat weten de mensen van te voren. Participatie lukt als de mensen een samenhangend team vormen. Als er iemand vervelend is, doordat hij of zij dingen tegenhoudt of niet wil verwijderen deze persoon uit het participatieproces door hem of haar te isoleren. Participatieproces is gebaat bij helderheid, neem het niet over maar stel wel duidelijke regels. Als u er niet uit komt, dan gaat het gewoon niet door. Het is tweezijdig, het is geven en nemen.

Uiteraard digitaal ondersteunen. Mensen moeten weten wat er speelt.

Groenparticipatie is niet een kwestie van bezuinigen, als de wethouder het noemt: "Ik doe dat om te bezuinigen" dan ga ik niet eens met hem in discussie. Als je dit doet dan doe je dat om je stad op hoog niveau te krijgen op het gebied van sociale samenhang, op het gebied van betrokkenheid en burgerparticipatie. Dan doe je dat natuurlijk ook voor het groen. Debat lost niets op, een debat is de ander overtuigen van het eigen geluid. Ga in dialoog, luister en geef mee. Buig mee en geef, want wat je terug krijgt is meer dan wat je er in investeert. (24 minuten)

Bijlage 8 Enquêtevragen burgers

Bewonersenquête, hoe betrokken bent u in uw wijk?

Hartelijk dank dat u deze enquête wilt invullen. De vragen die aan u worden gesteld gaan over hoe betrokken u bent in uw wijk en hoe betrokken u zou willen zijn. Het doel van dit onderzoek is inzicht te krijgen op welke manier mensen actief kunnen worden om zo de leefbaarheid in de wijk te verhogen. Uw gegevens worden anoniem verwerkt. Het invullen van de enquête duurt ongeveer vijf minuten. Graag maak ik u erop attent dat u kans maakt op een bioscoopbon of een cadeaubon van een warenhuis van 25 euro als u de enquête invult!

In welke wijk van Zoetermeer woont u?

- Buytenwegh
- De Leyens
- Dorp
- Driemanspolder
- Palenstein
- Stadscentrum

- Noordhove
- Meerzicht
- Rokkeveen
- Seghwaert
- Oosterheem

Bent u een man of een vrouw?

- Man
- Vrouw

Wat is uw leeftijd?

1. De eerste vragen die ik u stel gaan over activiteiten bij u in de wijk. Een buurtactiviteit (bijvoorbeeld een buurtbarbecue of samen mozaïeken van een social sofa) brengt mensen in de wijk tot elkaar en leidt tot meer sociaal contact onderling. In welke mate vindt u het belangrijk dat een dergelijke activiteit in uw buurt wordt georganiseerd?

- Zeer belangrijk
- Belangrijk
- Neutraal
- Niet belangrijk
- Helemaal niet belangrijk

2. Heeft u interesse in het zelf organiseren van een buurtactiviteit?

- Ja
- Misschien
- Nee

3. Heeft u wel eens een buurtactiviteit georganiseerd?

- Ja
- Nee

4. Als er een buurtactiviteit in uw wijk zou plaatsvinden, zou u dan tijd vrijmaken om deel te nemen?

- Ja
- Misschien
- Nee

5. Wat zijn voor u redenen om deel te nemen aan een buurtactiviteit? U mag meerdere antwoorden aankruisen.

- Plezier

- Gezelligheid
- Sociaal contact

6. Niet iedereen verkeert in dusdanige gezondheid dat hij of zij kan deelnemen aan buurtactiviteiten. Bent u bereid om een zieke buurtgenoot te helpen om toch aanwezig te zijn bij een buurtactiviteit?

- Ja
- Misschien
- Nee

7. De volgende vragen gaan over het onderhoud van uw directe woonomgeving en groen. De gemeente Zoetermeer geeft u de mogelijkheid om plantsoenen die in beheer zijn van de gemeente te adopteren. Het adopteren houdt in dat u samen met uw burens het stukje grond mag beplanten met zelfgekozen planten en mag onderhouden. Zou u interesse hebben in adoptiegroen?

- Ja
- Misschien
- Nee
- Ik ben al actief met adoptiegroen

8. De gemeente Zoetermeer geeft u de mogelijkheid om speeltuinen die in het beheer zijn van de gemeente Zoetermeer te adopteren. Het adopteren houdt in dat u samen met uw burens de speeltuin van zwerfafval ontdoet en mag meebeslissen welke speeltoestellen er komen. Zou u interesse hebben in een adoptiespeeltuin?

- Ja
- Misschien
- Nee
- Ik ben al actief met een adoptiespeeltuin

9. Beschouwt u het als vanzelfsprekend om zwerfafval binnen uw directe woonomgeving zelf op te ruimen?

- Ja
- Nee

10. Beschouwt u het als vanzelfsprekend om uw straatje voor uw huis/flat van sneeuw, bladeren en of onkruid te ontdoen?

- Ja
- Nee

11. Als er een probleem in uw straat is en u kunt het niet zelf alleen oplossen, bijvoorbeeld een omgevallen boom, zou u dit dan melden bij de gemeente Zoetermeer?

- Ja
- Nee

12. Er ligt glas en of afgestoken vuurwerk in uw straat. Wat doet u?

- Ik ruim het op
- Ik laat het liggen

13. Stel uw buurman/buurvrouw heeft een slechte gezondheid. Graag zou hij/zij zijn/haar straat schoon hebben geveegd. Bent u bereid om te helpen?

- Ja
- Nee

14. Zou u bereid zijn om met een school, woningbouwvereniging of vereniging van eigenaren, samen te werken om zo uw directe woonomgeving en groen te onderhouden?

- Ja
- Misschien
- Nee

15. De volgende vragen gaan over een mooi straatbeeld. Adoptiegroen kan een mooi straatbeeld geven waardoor bijvoorbeeld uw huis meer waard wordt. Zou dit voor u een reden zijn om actief te worden in adoptiegroen?

- Ja
- Misschien
- Nee

16. In vele wijken zijn ze al te zien: de social sofa's. De gemozaïekte banken zijn door de bewoners uit de buurt gemaakt. Heeft u interesse in het maken van een social sofa?

- Ja
- Misschien
- Nee
- Ik ben al actief met het maken van een social sofa

17. Door het maken van een social sofa, of actief te zijn in adoptiegroen kunt u veel contact opdoen met andere bewoners in uw wijk. In welke mate vindt u dit belangrijk?

- Zeer belangrijk
- Belangrijk
- Neutraal
- Niet belangrijk
- Helemaal niet belangrijk

18. Met feesten zoals Kerstmis en het WK voetbal zijn veel mensen in de buurt actief met het versieren van de wijk. Dit brengt mensen samen en geeft de straat een bepaalde uitstraling. In welke mate vindt u het versieren van uw wijk met deze gelegenheden belangrijk?

- Zeer belangrijk

- Belangrijk
- Neutraal
- Niet belangrijk
- Helemaal niet belangrijk

19. Als u een stukje grond adopteert, of er komt een social sofa in de wijk wordt van u verwacht dat u dit zelf onderhoud. Beschouwt u dit als vanzelfsprekend?

- Ja
- Nee

20. In hoeverre bent u het met de volgende stelling eens? "Het is fijn wonen in een wijk waar de buurtbewoners elkaar kennen en gezamenlijke activiteiten doen".

- Mee eens
- Mee oneens

21. Uw buurman of buurvrouw is slecht ter been en zou een steentje willen bijdragen met het mozaïeken van een social sofa. Zou u hem of haar helpen?

- Ja
- Nee

22. Als de leefbaarheid in uw straat wordt verbeterd door een mooi straatbeeld, zou u dan tijd vrijmaken om hier actief in mee te helpen?

- Ja
- Nee

23. Als u iets ziet dat het straatbeeld vervuult (bijvoorbeeld graffiti) en u kunt het niet zelf oplossen, zou u dit dan melden bij de gemeente Zoetermeer?

- Ja
- Nee

24. De volgende vragen gaan over veiligheid in uw wijk. Als u zich onveilig voelt in uw wijk door bijvoorbeeld slechte verlichting zou u dit dan melden bij de gemeente Zoetermeer?

- Ja
- Nee

25. U ziet een auto al een uur staan met een lopende motor. Wat doet u?

- Niets
- U gaat kijken wat er aan de hand is
- U belt de politie

26. Als u de mensen in uw wijk kent dan is er vaak sprake van sociale controle. Voelt u zich daardoor veiliger?

- Ja
- Misschien
- Nee

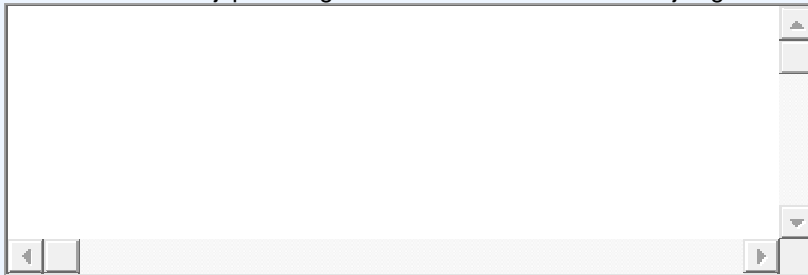
27. Spreekt u mensen in uw wijk aan op ongewenst gedrag?

- Ja
- Misschien
- Nee

28. De volgende vragen gaan over het contact met de gemeente Zoetermeer over uw wijk. Bent u bekend met de wijkpost?

- Ja
- Nee

29. Wat doet de wijkpost volgens u? Geef een korte omschrijving.



30. Wist u dat u bij de gemeente een subsidie kunt aanvragen voor het realiseren van een buurtbarbecue?

- Ja
- Nee

31. Heeft u contact met de gemeente over adoptiegroen, bijvoorbeeld over het realiseren van adoptiegroen in de wijk?

- Ja, ik heb contact
- Nee, maar ik zou het wel willen
- Nee, ik heb geen contact

32. Vindt u het belangrijk om betrokken te zijn bij de ideeën voor uw wijk die de gemeente Zoetermeer heeft bedacht?

- Zeer belangrijk
- Belangrijk
- Neutraal
- Niet belangrijk

- Helemaal niet belangrijk

33. Bent u bekend met het algemene telefoonnummer van de gemeente Zoetermeer, 14079?

- Ja
- Nee

34. Bent u bekend met het KCC, het gemeentelijk klantcontactcentrum?

- Ja
- Nee

35. Om de winnaar van de bioscoopbon en cadeaubon van een warenhuis te selecteren heb ik uw e-mail adres nodig. Vult u alstublieft uw e-mail adres in (deze zal niet worden gebruikt voor andere doeleinden).

Bijlage 9 Promotie nieuws op de Zoetermeerse stadsradio

STAD: Op het voormalige fietscross terrein aan de Van Leeuwenhoeklaan wil Ballast Nedam een zogenoemd atriumgebouw neerzetten. Het ultramoderne duurzame ontwerp krijgt de nieuwste energietechnieken en bestaat uit 69 terrasappartementen die verhuurd zullen worden. In het gebouw komt een collectieve binnentuin. Het duurt ongeveer anderhalf jaar om het gebouw, dat de naam "futura" heeft meegekregen, te bouwen. Wanneer er kan worden begonnen met bouwen is nog niet bekend.

WIJK: De gemeenteraad van Zoetermeer heeft nog geen besluit genomen over de tijdelijke paardenbak in Oosterheem. De politiek zou zich hier maandagavond (16 april) over uitspreken maar zal dit nu waarschijnlijk volgende week doen. De paardenliefhebbers hebben vijf jaar geleden, met toestemming van de gemeente, een locatie betrokken aan de Nieuwe Hoefweg waar ze hun paarden tijdelijk mochten stallen. Het stadsbestuur wil nu dat het terrein in juni leeg wordt opgeleverd. Per brief heeft het college van burgemeester en wethouders inmiddels kenbaar gemaakt dat een passende huisvesting van de paarden tot de eigen verantwoordelijkheid van de eigenaren behoort. Verder zegt men dat er geen geschikte grond in Zoetermeer is voor een nieuwe manage. "Als dit er wel zo zou zijn dan wordt deze grond via een openbare inschrijving aangeboden" aldus de bestuurders. De paardenliefhebbers hebben aangegeven niet te weten waar ze met hun dieren naar toe moeten. Ze hebben de gemeenteraad om een oplossing gevraagd.

REGIO: Zoetermeer gaat meer samenwerken met Pijnacker-Nootdorp. Op 26 juni wordt er, als de gemeenteraden ermee instemmen, een overeenkomst gesloten tussen de buurgemeenten. De bestuurders hopen zo op kostenbesparingen en een grotere regionale bestuurlijke slagkracht. Door op meer terreinen te gaan samenwerken denken beide gemeenten beter in staat te zijn om het woon- en werkklimaat op het gewenste peil te houden.

WIJK: Momenteel onderzoekt een studente in opdracht van de gemeente de betrokkenheid van de bewoners bij hun wijk. Marianne Salters, studente communicatie en media, doet dit via een enquête die is te vinden op de gemeentelijke website. Deelnemers maken kans op een bioscoopbon of cadeau cheque van 25 euro.

Bijlage 10 Artikel Algemeen Dagblad Zoetermeer, 13 april 2012, Onderzoek naar betrokkenheid

...aanpak voor starters, in de prijsklasse tussen de 150.000 en 200.000 euro. Met name deze woningen worden hard getroffen. Banken durven starters nauwelijks meer een hypotheek te verstrekken.

Ook het geringe consumentenvertrouwen en de onzekerheid over de overdrachtsbelasting zijn volgens Nieuwenburg mede debet aan de crisis op de woningmarkt. „Er zijn

...de gemiddelde transactieprijs zakte naar 203.000 euro, bijna 10 procent minder dan het vorige kwartaal. Een huis in Zoetermeer staat gemiddeld 150 dagen te koop.

GELUKZOEKERS
Wie in deze periode toch zijn huis

...houding is echt van levensbelang en natuurlijk de presentatie. Maak goede foto's en zorg voor een wervende tekst. Schakel desnoods een woningstylist in. Zorg dat je onderscheidend bent.

De andere kant van de medaille is dat de huidige huizenmarkt een goudmijntje is voor kopers. „Wie in een bepaalde prijsklasse zoekt, heeft

...aankoop gevonden. Zie in de voorzitter Nieuwenburg eigenlijk nog wel licht aan het eind van de tunnel? „De laatste periode merk je dat het aanbod een beetje terug loopt. De vraagprijzen zijn dalende en scherper gesteld. Dit leidt op termijn tot herstel van de markt.”

Reageren?
E-mail naar hc.lezers@ad.nl

...gebruikt. Dit vuur was hij aangeschoten en was hij inderdaad een stukje met het meisje opgelopen, zei hij. Maar van betasten was volgens hem helemaal geen sprake. (Cerberus)

Onderzoek naar betrokkenheid

Een student van de opleiding communicatie en media onderzoekt de betrokkenheid van Zoetermeersers in hun wijk. Zo wil onderzoekster Marianne Salters inzicht krijgen op welke manier mensen actief kunnen worden om de leefbaarheid in de wijk te verhogen. Zij zoekt nu mensen boven de 18 jaar die willen meedoen aan een enquête. Dat kan via www.zoetermeer.nl onder 'nieuws'.

Te druk voor eigen strafzaak

Een Hagenaar (33) die zijn Zoetermeerse vriendin en zijn schoonmoeder mishandelde, zal door de politie thuis van zijn bed worden gelicht om verplicht zijn eigen strafzaak bij te wonen. Dit heeft de Haagse politierechter gisteren beslist in de zaak tegen de man. De Hagenaar kwam niet opdagen omdat hij druk bezig was met zijn werk als rijkschoolhouder. Hij durfde geen verlof te nemen omdat hij nog in de proeftijd van zijn arbeidscontract viel. De Hagenaar ontkent dat hij zijn vriendin tijdens een ruzie heeft geslagen. Wel geeft hij toe dat tijdens deze ruzie haar mobieltje is vernield. Ook zou hij tijdens de worsteling zijn schoonmoeder met de elleboog in het gezicht hebben geraakt. (Cerberus)

Máxima maakt indruk

PETER VAN DE STADT ZOETERMEER • Ze kwam, zag en overwon. Het bezoek van prinses Máxima aan het Piëzo-centrum in Oosterheem maakte gisterochtend veel indruk. „Ze heeft écht belangstelling voor de vrijwilligers. Haar betrokkenheid is niet gespeeld,” constateerde burgemeester Jan Waaijer nadat hij het koninklijk bezoek na een uur en een kwartier had uitgezwaaid. De prinses kwam naar het Zanzibarplein in het kader van het project 'taalontmoetingen' van de stichting Piëzo (participatie, integratie, emancipatie Zoetermeer). Dankzij een 3-jarige subsidie van het Oranje Fonds (waar prinses Máxima en de prins van Oranje beschermbaar van zijn) kreeg Piëzo de mogelijkheid om met getrainde vrijwilligers Nederlandse taalles en taalontmoetingen bij mensen thuis te geven. Ook gebeurt dat in kleine groepjes op basisscholen of op de Piëzo-centra. „Het project is opgezet voor twee

specifieke doelgroepen: moeilijk bereikbare ouders en oudere migranten in Zoetermeer,” legde Mirjam van Bijnen, directeur van stichting Piëzo, uit aan prinses Máxima. „Mensen die om uiteenlopende redenen geïsoleerd thuis

zitten en geen lessen buiten de deur kunnen volgen worden uit hun isolement gehaald. Soms hebben mensen lichamelijke of andere klachten. Ze weten weinig over de Nederlandse taal en cultuur of hebben, mede door gebrek

aan taalkennis, weinig zelfvertrouwen,” aldus Van Bijnen. De prinses praatte met vrijwilligers en hoorde hun ervaringen met sociaal eenzame mensen aan. Máxima: „Jullie halen hen uit hun isolement. Heel knap.” >> PZ



Prinses Máxima luistert naar een taallessdeelnemer. Links burgemeester Waaijer. FOTO HARRY VERKLUYLEN

Bijlage 11 Artikel Postiljon, stadsnieuws Zoetermeer 12 april 2012, Hoe betrokken bent u in de wijk?

Colofon
Stadsnieuws

Gemeente Zoetermeer
Stadhuisplein 1
Postbus 15
2700 AA Zoetermeer
www.zoetermeer.nl
Telefoon 14 079

Meldingen en klachten
Telefoon 14 079
meldingen@klachten@zoetermeer.nl

Openingsdagen
Publiekplein
Maandag tot en met donderdag 10.00 - 18.00 uur
Vrijdag van 10.00 - 19.30 uur
Zaterdag van 10.00 - 13.00 uur
alleen op afspraak
Wilt u niet wachten?
Maak een afspraak via
www.zoetermeer.nl

De vrijdagavondopenstelling geldt niet voor Burgerlijke stand, Belastingen, Verhuur (sport)accommodaties

De zaterdagopenstelling geldt niet voor Burgerlijke stand, Belastingen, Verhuur (sport)accommodaties, Omgevingsbalie, de balies van Werk, Zorg en Inkomens. Betalen kan uitsluitend met pin.

Informatie over werkzaamheden en opbrekingen in de stad vindt u op:
www.opbrekingen.nl



Basisschool De Horizon heeft op 5 april ter nagedachtenis aan Nicky en Mickey Polans een sierkers naast het schoolplein aangeplant. De sierkers bloeit in het voorjaar en is speciaal voor deze gelegenheid uitgekozen. ■

Hoe betrokken bent u in uw wijk?

Laat het weten op de website van de gemeente en win leuke prijzen! Marianne Salters laatstejaars student van de hbo-opleiding Communicatie en Media, doet namens de gemeente Zoetermeer een interessant onderzoek onder de inwoners van Zoetermeer.

Het onderzoek gaat over de betrokkenheid van de Zoetermeerder in zijn of haar wijk en heeft als doel inzicht te krijgen op welke manier mensen actief kunnen worden om zo de leefbaarheid in de wijk te verhogen. Voor dit onderzoek heeft Marianne verschillende actieve en niet actieve bewoners geïnterviewd om erachter te komen waarom mensen wel of niet betrokken zijn in de wijk waar zij wonen. De mensen die zijn geïnterviewd dragen allemaal op een eigen manier een steentje bij aan de leefbaarheid in de wijk. Om de conclusies van deze interviews te kunnen voorleggen aan alle inwoners van Zoetermeer is er een bewonersenquête opgesteld. Inwoners van Zoetermeer die 18 jaar of ouder zijn worden uitgenodigd om deel te nemen aan deze bewonersenquête. Wie meedoet maakt kans op een bioscoopbon of een cadeaubon van een warenhuis ter waarde van € 25,-. U vindt de enquête op www.zoetermeer.nl > onder nieuws. Alvast hartelijk dank voor uw deelname! Voor meer informatie en vragen mailt u naar: m.salters@zoetermeer.nl ■

Opgave sportaanbod binnenkort van start

Met ingang van maandag 16 april is het voor Zoetermeerse sportaanbieders weer mogelijk hun sportaanbod (digitaal) aan te melden voor de brochure 'Sport- en Beweegaanbod 2012-2013' (voorheen de gids kennismakingscursussen).

Deze brochure 'Sport- en Beweegaanbod 2012-2013', geeft een overzicht van alle sportieve kennismakingscursussen. Ook de activiteiten uit de voormalige Fitgids en Beweegwijzer zijn hierin overzichtelijk opgenomen.

Inschrijving
Sportaanbieders kunnen vanaf 16 april kijken op www.zoetermeer.nl/ sportaanbieders. Hier is het digitale inschrijfformulier en de handleiding beschikbaar. De mogelijkheid tot inschrijving sluit op 6 mei, daarna is de website gesloten en kunnen er geen opgaven meer worden gedaan. De bij de gemeente bekende sportaanbieders (sportloket) krijgen deze week een schriftelijke uitnodiging om hun opgave te doen. In de laatste week van augustus wordt de brochure huis aan huis verspreid. ■

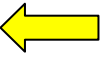
Verhuizing wijkpost Oosterheem

Het staat nu eindelijk te gebeuren: de wijkpost van Oosterheem gaat verhuizen!

De wijkpost zal als één van de eersten haar intrek nemen in het nieuwe winkelcentrum, tegenover RandstadRailhalte Oosterheem. Vanaf 1 mei bent u hier van harte welkom.

Adres: Oosterheemplein 198, 2721 NB Zoetermeer. De wijkpost blijft te bereiken op telefoonnummer 079-346 9007 en via wijkpostooosterheem@zoetermeer.nl ■

Wekelijks actuele gemeentelijke informatie in **STADSNIEUWS**
Officiële publicatie van de Gemeente Zoetermeer
Kijk vooral op www.zoetermeer.nl



Communicatieplan bewonersparticipatie in de gemeente Zoetermeer

Door:

Marianne Salters, student communicatie en media aan hogeschool Inholland

Inhoud

1	Inleiding	131
2	Analyse	131
3	Communicatiedoel	131
4	Doelgroep	132
5	Communicatiestrategie	132
6	Boodschap/motto	134
7	Middelen	134
9	Planning	135
10	Organisatie/samenwerking	136
11	Kosten	137
12	Evaluatie	137

1 Inleiding

Dit communicatieplan is tot stand gekomen aan de hand van een onderzoek naar bewonersparticipatie en een bijbehorend verantwoordingsverslag. De centrale vraag tijdens dit onderzoek was: Op welke manier kan het domein openbare ruimte van de gemeente Zoetermeer de juiste communicatiestrategie inzetten om burgers zelf bij te laten dragen aan het beheer en onderhoud van de stad? Nadat het antwoord op deze vraag was gevonden, kon dit worden vertaald in een concreet communicatieplan. Het doel van dit communicatieplan is dat meer bewoners in de gemeente Zoetermeer actief worden in participatie op het gebied van onderhoud en beheer van de openbare ruimte. De gemeente Zoetermeer wil dit graag omdat zij zelf minder willen investeren in het onderhoud en het beheer van openbare ruimte maar ook een betrokken actieve burger willen creëren. Ik raad u aan om naast dit communicatieplan het verantwoordingsverslag door te lezen, zo heeft u een compleet beeld van het onderzoek naar bewonersparticipatie en kunt u de geraadpleegde literatuur terugvinden.

2 Analyse

Zoals in de inleiding beschreven wil de gemeente minder investeren in het beheer en onderhoud van de openbare ruimte en tegelijkertijd willen zij een betrokken participerende burger creëren. Een participerende burger is er niet zomaar, daarvoor zal gedragsverandering van de burger en wellicht ook van de gemeente Zoetermeer moeten plaatsvinden. Het is een ingrijpende verandering waarbij de mensen in de wijk uit hun eigen huis komen en daadwerkelijk aan een activiteit in de buurt gaan deelnemen. Uit mijn eigen onderzoek onder 209 bewoners van de gemeente Zoetermeer vindt 80% het fijn wonen in een wijk waar de mensen elkaar kennen en gezamenlijk activiteiten ondernemen. Daarnaast zou 71% van de bewoners tijd vrijmaken om mee te helpen aan een mooi straatbeeld als dit de leefbaarheid in de straat zou verbeteren. Uit de OMNIBUS enquête van 2011, gehouden door de gemeente Zoetermeer, blijkt dat 56% van de ondervraagde respondenten (1219), aangeven dat ze vinden dat de gemeente burgers moet helpen met het stimuleren van onderhoud en beheer van de openbare ruimte. De bereidheid van de bewoners is er, nu moet de juiste communicatiestrategie worden ingezet om de doelstelling van de gemeente Zoetermeer: meer participerende burgers op het gebied van beheer en onderhoud van de openbare ruimte, te bewerkstelligen.

3 Communicatiedoel

Het communicatiedoel is opgesplitst in kennis, houding en gedrag van de burgers van Zoetermeer.

Kennis

De doelgroep weet wat een wijkpost doet en dat zij kunnen helpen bij participatie in de wijk.

Houding

De doelgroep is bereid om mee te werken aan buurtactiviteiten in de wijk.

Gedrag

De doelgroep gaat initiatief nemen tot buurtactiviteiten met betrekking van beheer en onderhoud in de openbare ruimte.

4 Doelgroep

De doelgroep bestaat uit de inwoners van Zoetermeer. In 2012 heeft Zoetermeer op 1 februari 122.300 inwoners (gemeten door het CBS). Daarvan zijn er 29.367 in de leeftijd van 0 t/m 19 jaar. Deze groep trek ik van de 122.300 inwoners om zo een realistisch beeld van de grootte van de doelgroep te krijgen (122.300-29.367=92.933 inwoners). De doelgroep is 18 jaar of ouder en fysiek in staat om deel te nemen aan buurtactiviteiten. De doelgroep betreft mannen en vrouwen, hun achtergrond is niet belangrijk. Alle mensen die in Zoetermeer wonen hebben te maken met de openbare ruimte en zijn op die manier betrokken bij dit participatieproject. Deze doelgroep splits ik in 3 subdoelgroepen:

Primaire doelgroep

Inwoners van Zoetermeer van 18 jaar en ouder die nog niet actief zijn op het gebied van participatie in de wijk. Voor hen is de omslag van niet participerende burger naar participerende burger het grootst.

Secundaire doelgroep

Verenigingen, scholen etc. in de wijk. Zij worden geïnformeerd over de participatieprojecten in de wijk en kunnen gaan samenwerken met participerende burgers in de wijk.

Intermediaire doelgroepen

Dit is de doelgroep die kan worden ingezet om te communiceren over participatie, zoals participerende burgers, de gemeente Zoetermeer en de lokale pers.

5 Communicatiestrategie

De communicatiedoelstellingen die zijn gesteld, zijn te behalen door de bewoners van Zoetermeer via de theorie van Robert B. Cialdini⁵ te overtuigen.

De gemeente heeft een achtergrond rol hierin, zij geven voorbeelden van participatieprojecten, helpen bij het faciliteren en organiseren van projecten en zorgen voor de contracten waar nodig. Zij hebben een actieve houding, zij zijn zoveel mogelijk bezig met participatie maar stellen zich niet als een autoritaire organisatie op. Zij hebben juist een open houding naar de burgers toe.

Hieronder volgen de toegepaste theorieën van Robert B. Cialdini voor de gemeente Zoetermeer.

Deze worden ingezet om gedragsverandering bij niet actieve burgers tot stand te brengen:

- De wijkpost kan het driefasen model van Lewin inzetten om zo burgers uit hun oude situatie los te weken, in beweging te krijgen en te stabiliseren
- Door sociale bewijskracht (een voorbeeldfunctie aannemen) mannen inspireren in de wijk zodat de verdeling mannen en vrouwen op het gebied van participatie gelijkmatiger wordt
- Door sympathie (vrienden of familie een product laten aanbevelen) bewoners actief laten worden in adoptiegroen

⁵ Voor meer uitleg over de theorie van Robert B. Cialdini verwijst ik u door naar het verantwoordingsverslag over bewonersparticipatie in de gemeente Zoetermeer.

- Participatie in een wijk op gang brengen door wederkerigheid (eerst investeren daarna om een wederdienst vragen)
- Sociale bewijskracht(in de vorm van mensen op een bepaalde manier laten handelen omdat anderen het ook zo doen) inzetten om meer adoptiegroen te creëren
- De gemeente kan autoriteit inzetten om oprecht over te komen door de voor en nadelen van een product te melden
- De gemeente kan gebruik maken van participerende actieve burgers om mensen actief te krijgen en niet pushen als autoritaire gemeente
- Samenwerken in de wijk met andere organisaties om zo een diversiteit van leeftijden te krijgen op het gebied van bewonersparticipatie
- Sympathie in de vorm van een positieve gebeurtenis of persoon te koppelen aan een product of dienst om een mooi straatbeeld te creëren
- Schaarste in de vorm van een product of dienst beperkt beschikbaar te stellen of binnen een bepaalde tijdslijmiet om zo populariteit bij de gemeente te creëren en een wilskracht voor een mooi straatbeeld
- Sociale bewijskracht inzetten om zo positief gedrag te stimuleren in de wijk en daardoor de veiligheid in de wijk te vergroten, plus het gevoel creëren dat de bewoners ergens deel uit van maken en ergens bij horen
- Sympathie inzetten door middel van een prettige gebeurtenis om zo de wijkpost te leren kennen en hun bekendheid te vergroten.

Andere belangrijk aandachtspunten zijn:

- Duidelijke communicatie over de openingstijden van de wijkpost en duidelijkheid over wat zij precies doen
- Inzetten van nieuwe media zoals facebook en twitter om tot meer burgerparticipatie te komen
- Zoetermeer is erg wijkgericht en op deze manier worden de bewoners het beste bereikt, wijkgericht werken is essentieel om tot burgerparticipatie te komen.

Deze aandachtspunten worden op verschillende manieren naar de burgers toe gecommuniceerd, via nieuwe media zoals twitter en facebook, via oude media zoals de lokale streekbladen en via mond tot mond reclame via participerende burgers.

De tone of voice zal informeel zijn, omdat de gemeente met de burgers gaat praten en het is nodig is dat de ambtenaar de taal van de burgers spreekt om tot goede participatie te komen. De doelgroep wordt wijkgericht benaderd omdat de mensen in Zoetermeer erg wijkgericht zijn. Dit is gebleken uit interviews met verschillende participerende bewoners in de gemeente Zoetermeer. Voor meer informatie verwijst ik u door naar: bewonersparticipatie in de gemeente Zoetermeer.

Het is uiteindelijk de bedoeling dat participerende bewoners de samenwerking vinden met de wijkpost voor de organisatie en met andere partijen zoals scholen en verenigingen in de wijk. Zoetermeer heeft 11 wijken. Het is handig om in 3 wijken tegelijk de communicatiestrategie te starten en vorm te geven. Gedurende 3 maanden lang kan er binnen een jaar in elke wijk een participatietraject lopen. De communicatiemiddelen worden per wijk op elkaar afgestemd. Zo kan het zijn dat in de ene wijk sociale media beter werkt en

in de andere wijk de streekbladen.

De prioriteit ligt bij straten waar er problemen zijn met een mooi straatbeeld en met veiligheid en vervuiling op het gebied van openbare ruimte en groen.

Tijdens dit traject is procescommunicatie belangrijk, elke maand staat er een andere wijk in de picture via de nieuwe media en via de oude media om te vertellen over de lopende participatietrajecten in de wijk. De kunst is immers dat participerende burgers, niet participerende burgers overhalen tot participatie in zijn of haar wijk.

6 Boodschap/motto

Door sociaal contact in de wijk voelen mensen zich niet alleen en hebben zij het idee dat zij ergens deel van uitmaken. Daarnaast verbetert veelvoudig sociaal contact de veiligheid in de wijk. In mijn onderzoek naar de betrokkenheid van burgers in de gemeente Zoetermeer vinden de meeste mensen het fijn wonen in de wijk waar de mensen elkaar kennen en er gezamenlijke activiteiten in de buurt worden georganiseerd. Het merendeel van de mensen die aan mijn onderzoek hebben meegewerkt zouden tijd vrijmaken om mee te helpen aan een mooi straatbeeld als dat de leefbaarheid in de wijk zou verbeteren. De gemeente wil dat de burgers actief worden op het gebied van beheer en onderhoud van de openbare ruimte. Dit zijn de redenen waardoor ik tot deze boodschap ben gekomen die ik aan de niet participerende burgers in Zoetermeer wil meegeven: 'Iedereen heeft baat bij een mooi straatbeeld, word actief in de wijk!'

7 Middelen

De geschiktste middelen voor de doelgroep zijn:

- Streekbladen (uit de OMNIBUS enquête 2011 is gebleken dat 80% van de inwoners uit Zoetermeer de streekbladen lezen).
- Nieuwe media zoals facebook en twitter zijn erg succesvol gebleken tijdens het participatietraject :Wat doet de gemeente Zoetermeer met 15 miljoen minder?..
- Wijkpost, face to face contact met mensen uit de wijk en snel kunnen handelen omdat de wijkpost in de wijk zit.
- Participerende burgers geven de boodschap door via sociale bewijskracht en sympathie.

De belangrijkste doelstelling is die van gedrag: De doelgroep gaat initiatief nemen tot buurtactiviteiten met betrekking van beheer en onderhoud in de openbare ruimte. Deze doelstelling heeft invloed op de gekozen middelen. Door deze middelen in te zetten is de er de meeste kans dat de doelgroep overtuigt raakt van de boodschap en daadwerkelijk actief wordt in burgerparticipatie. In drie wijken worden gedurende drie maanden lang participatieprojecten gestimuleerd en gesteund door de gemeente. Het budget dat voor de middelen beschikbaar is nog onduidelijk. De middelen zijn bedoeld voor inwoners van Zoetermeer vanaf 18 jaar en ouder. De informatie die wordt overgebracht is voor langere termijn, en het is de bedoeling dat nieuwe participerende burgers de informatie weer doorgeven aan niet participerende burgers. Door het inzetten van de wijkpost wordt

de informatie die eerst schriftelijk of digitaal beschikbaar was ook persoonlijk. Daarnaast is de inzet van participerende burgers ook persoonlijk.

8 Doelgroepen middelenmatrix

Hier staat schematisch weergegeven welke middelen worden ingezet en bij welke doelgroepen.

Middelen	Primaire doelgroep (Niet participerende burgers)	Secundaire doelgroep (scholen en verenigingen)
Streekbladen	*	*
Nieuwe Media	*	
Wijkpost	*	
Participerende burgers	*	*

9 Planning

Ik heb een planning gemaakt voor het jaar 2013 waarbij elke drie maanden en in drie wijken van Zoetermeer participatietrajecten gestimuleerd en gesteund worden. Omdat de wijken Rokkeveen en Seghwaert uit mijn onderzoek naar voren komen als de wijken met de meeste bewonersparticipatie, staan zij gepland in de vakantieperiode.

Planning bewonersparticipatie 2013		
Maanden	Buurtten/wijken	Activiteiten
Januari	Buytenwegh, De Leyens en Dorp	Stimuleren en ondersteunen van bewonersparticipatie
Februari		
Maart		
April	Driemanspolder, Palenstein en Stadscentrum	Stimuleren en ondersteunen van bewonersparticipatie
Mei		
Juni		
Juli	Rokkeveen, Seghwaert	Stimuleren en ondersteunen van bewonersparticipatie
Augustus		
september		
Oktober	Meerzicht, Noordhove en Oosterheem	Stimuleren en ondersteunen van bewonersparticipatie
November		

December		
----------	--	--

Voorbeeld van een communicatieactieplan, een overzicht van een actie van een mogelijke betrokken collega op het gebied van buurtparticipatie (online).

Boodschap/Doel	Iedereen heeft baat bij een mooi straatbeeld, word actief in de wijk!
Middel	Facebook
Moment	Start 2 ^{de} maand eindigt niet
Wie	Mieke Borgers
Opmerking	Binnen 1 maand 20 volgers hebben over onderwerp participatie in de wijk Buytenwegh

10 Organisatie/samenwerking

Arie-Cees de Jong heeft opdracht gegeven voor het uitvoeren van het project bewonersparticipatie op het gebied van onderhoud en beheer in de openbare ruimte.

Ik stel aan hem voor een werkgroep samen te stellen om dit communicatieplan te doen slagen.

In ieder geval is het noodzakelijk een wijkmanager te hebben die de zaken met de wijkposten kan coördineren. Er zal een communicatiemedewerker moeten worden ingezet om de participatietrajecten te volgen en deze functioneert als aanspreekpunt binnen de gemeente. Belangrijk is dat hij of zij de taal van de gemeente spreekt en zich alleen met participatie bezig houdt. Onder andere zal deze communicatiemedewerker de mensen in de wijk opzoeken en maandelijks een participerende burger in de picture zetten op bijvoorbeeld facebook of via het streekblad. Er zal contact moeten worden gelegd met gebiedsbeheerders die in de gaten houden wat er in de wijk gebeurt. Het webteam moet op de hoogte worden gesteld voor de communicatie via facebook en twitter. Daarnaast zullen alle mensen op de wijkpost gebriefd worden voordat de drie wijken gedurende drie maanden gestimuleerd en gesteund worden op het gebied van participatie.

De werkgroep op een rij:

1. Projectleider: Arie Cees de Jong
2. Wijkmanager (beleid)
3. Communicatiemedewerker
4. Gebiedsbeheerders
5. Webteam
6. Medewerkers wijkpost

Belangrijk is dat alle mensen vanaf het begin van het project worden betrokken bij de uitvoering.

11 Kosten

De kosten voor dit project zijn nog niet beschikbaar. Er is veel (gratis) publiciteit omdat facebook en twitter (gratis) online zijn, de gemeente (gratis) artikelen in streekbladen mag plaatsen.

Aan de mond tot mond reclame in de vorm van sympathie en sociale bewijskracht zijn geen kosten verbonden.

Dan blijven nog over de kosten van het in te zetten personeel.

12 Evaluatie

Belangrijk is dat er niet alleen een eindevaluatie is maar er ook tussentijdse evaluaties plaats vinden. Ook is het erg belangrijk dat de communicatiemedewerker contact blijft houden met de wijkpost en met de medewerkers uit de wijk om zo tijdig ideeën aan te kunnen passen en in te grijpen waar nodig. Bovendien werkt niet in elke wijk hetzelfde participatieproject. Er zal dus rekening moeten worden gehouden met de diverse wijken en de bewoners. Gedurende het jaar vordert krijgt de communicatiemedewerker meer ervaring in de participatieprojecten en ik verwacht dat de laatste wijken op de planning qua participatie al soepeler verlopen dan de wijken die als eerste in de planning staan.

De werkgroep zal tussentijds evalueren, (na elke drie maanden) en er zal een eindevaluatie in 2014 plaatsvinden om te kijken hoe het traject is verlopen en welke projecten nog actief zijn in 2014.

Hierbij wordt gekeken naar welke wijken het meest actief zijn en naar hoeveel burgers actief zijn in burgerparticipatie. Om te vernieuwen kan de gemeente een aantal nieuwe diensten of producten beschikbaar stellen voor participatie en kan het traject weer opnieuw beginnen.