

**SUCCES SCHEPT VERWACHTINGEN**

**PUBLAB**

Lectoraat Crossmediale  
Communicatie  
in het Publieke Domein

[www.publab.hu.nl](http://www.publab.hu.nl)

**ERVARINGEN VAN**

**DEELNEMERS**

**AAN STADS=**

**GESPREKKEN**

**IN UTRECHT**

Christine Bleijenberg  
Hogeschool Utrecht  
Lectoraat Crossmediale Communicatie in het Publieke Domein  
September 2016



## INHOUD

Inleiding	3
1. Opzet van het onderzoek	4
2. Resultaten	5
2.1 Verwachtingen en motieven vooraf	7
2.2 Ervaringen van deelnemers	7
2.3 Achteraf: Verwachtingen van deelnemers over het vervolg	9
2.4 Samenstelling van de deelnemersgroep	10
3. Conclusie en aanbevelingen	11
Bijlage 1: Literatuurlijst	13
Bijlage 2: Vragenlijst onderzoek deelnemers stadsgesprekken	14
Bijlage 3: Opzet en uitvoering van het onderzoek	19

De gemeente Utrecht organiseert sinds het begin van deze collegeperiode met regelmaat stadsgesprekken. De gemeente gaat in deze bijeenkomsten met inwoners, ondernemers en andere belanghebbenden in gesprek over belangrijke beleidsthema's. In ruim twee jaar tijd hebben tientallen stadsgesprekken over uiteenlopende thema's plaatsgevonden.

De stadsgesprekken kunnen worden gezien als een vorm van burgerparticipatie. De verwachting is dat burgerparticipatie bijdraagt aan een vitale democratie, het brengt burgers en overheid dichterbij elkaar, het probleemoplossend vermogen van de overheid neemt toe, en er wordt bijgedragen aan draagvlak en kwaliteit van beleid (o.a. Edelenbos, 2000; Aarts, 2014). Met de stadsgesprekken beoogt het college beter gebruik te maken van de kennis en kunde in de stad (Commissiebrief 'Tussenstand Stadsgesprekken' van 9 juni 2016, kenmerk 15.506093). Door vraagstukken vanuit verschillende perspectieven te benaderen en informatie van verschillende bronnen gebruiken wordt bijgedragen aan de kwaliteit van het beleid van de gemeente.

Er is veel onderzoek gedaan naar burgerparticipatie. Vaak wordt burgerparticipatie hierin benaderd als een organisatorisch vraagstuk, waarbij de focus ligt op randvoorwaarden om processen goed te laten verlopen, de aansluiting bij de politieke besluitvorming en de effectiviteit vanuit het gezichtspunt van de overheid (o.a. Michels & De Graaf, 2010). Minder aandacht is er voor het perspectief van deelnemers op burgerparticipatie zoals bijvoorbeeld hun ervaring met bijeenkomsten (Van den Arend, 2007; Berner, 2011; Bartels, 2012). Het voornamelijk kwantitatieve onderzoek geeft een globaal beeld hoe participatieprocessen door deelnemers worden beoordeeld, maar geeft geen inzicht in de ervaringen die hieraan ten grondslag liggen (Michels & Binnema, 2016; Benchmark Burgerparticipatie, 2014).

Dit rapport is een weerslag van een onderzoek onder deelnemers aan vijf stadsgesprekken in de maanden mei en juni 2016 over vier verschillende onderwerpen. De thema's van de gesprekken waren de Sportnota (11 mei), Anti Discriminatie Agenda (11 en 24 mei), Uitbreiding van het voetgangersgebied (18 mei) en Integratie van vluchtelingen (1 juni).<sup>1</sup>

Centrale vraag in dit onderzoek is hoe deelnemers de stadsgesprekken hebben ervaren. Om hier antwoord op te krijgen is deelnemers gevraagd naar hun verwachtingen voor- en achteraf en hun ervaringen met het gesprek zelf.

Doel van het onderzoek is om een beeld te krijgen van de ervaringen van deelnemers. Inzicht in hun ervaringen helpt ons om te zien of en op welke manier gesprekken bijdragen aan de doelen van burgerparticipatie en levert tegelijkertijd kennis waarmee de aanpak van de stadsgesprekken kan worden verbeterd.

Na een ruim een jaar ervaring op te hebben gedaan met de stadsgesprekken heeft het college de balans opgemaakt en twee verbeterpunten geformuleerd (Commissiebrief 'Tussenstand Stadsgesprekken'). Ten eerste heeft de gemeente de ambitie om het realiseren van ideeën uit de stadsgesprekken meer een gezamenlijke verantwoordelijkheid van deelnemers en de gemeente te laten zijn. In dit onderzoek is daarom gevraagd hoe

---

<sup>1</sup> Het stadsgesprek Energie dat ook in deze periode plaatsvond, maakt geen onderdeel uit van dit onderzoek. Het betrof hier de derde, afsluitende bijeenkomst over dit thema. Door deze afwijkende opzet week dit gesprek te veel af van deze vijf stadsgesprekken.

deelnemers aankijken tegen hun eigen rol en die van de gemeente in wat er na afloop van het stadsgesprek gebeurt.

Het tweede verbeterpunt hangt samen met de diversiteit van deelnemers aan de stadsgesprekken. De gemeente streeft ernaar om met een afspiegeling van de Utrechters in gesprek te gaan. De indruk bestaat dat dit niet zo is en de gemeente wil groepen die nu ondervertegenwoordigd zijn graag meer betrekken. Het gaat dan bijvoorbeeld om jongeren, ondernemers en Utrechters met een niet Nederlandse achtergrond. Hoewel het enigszins buiten de scope van het onderzoek valt, wordt in dit rapport daarom ook aandacht besteed aan de samenstelling van de deelnemersgroep.

Het onderzoek is uitgevoerd in samenwerking tussen de gemeente Utrecht en het Publab, het lectoraat van de Hogeschool Utrecht dat onderzoek doet naar communicatie in het Publieke Domein. De verantwoordelijkheid voor de opzet en uitvoering van het onderzoek ligt bij het Publab. De gegevens die zijn verzameld zijn zowel voor dit rapport gebruikt als voor het promotieonderzoek van Christine Bleijenberg naar het verloop van de face to face gesprekken tussen burgers en gemeente.

### *Leeswijzer*

De rapportage start met een korte toelichting van de manier waarop het onderzoek is uitgevoerd. Vervolgens worden de resultaten per deelvraag beschreven. Er wordt afgesloten met een conclusie en een aantal aanbevelingen. In de bijlage vindt u de uitgebreide onderzoekverantwoording.

## 1. OPZET VAN HET ONDERZOEK

Bij vijf stadsgesprekken zijn tussen de 5 en 10 deelnemers geïnterviewd. Er zijn data verzameld van in totaal 37 respondenten. Er was sprake van spreiding van de respondenten wat betreft geslacht, leeftijd en wijze van uitnodigen. Deelnemers zijn voor- en achteraf face to face geïnterviewd met behulp van een korte vragenlijst (zie bijlage 2). De lengte van de interviews bedroeg vooraf enkele minuten en achteraf circa 10 minuten. Deelnemers werd gevraagd naar hun verwachtingen en ervaringen waarbij het accent lag op de argumenten en illustraties hiervan. De precieze beschrijving van de opzet en uitvoering van het onderzoek is te vinden in bijlage 3.

Tabel 1: Overzicht respons

Stadsgesprek	Respondenten
Anti Discriminatie Agenda	5
Anti Discriminatie Agenda	4
Sportnota	10
Uitbreiding Voetgangersgebied	10
Integratie Vluchtelingen	8
Totaal	37

## 2. RESULTATEN

De Stadsgesprekken zijn opgezet vanuit eenzelfde visie en met vergelijkbare doelen. De gesprekken hadden tot doel om input van Utrechters te verzamelen als input voor de ontwikkeling van beleid, waarbij de beleidsfase waarin dit gebeurde verschilde. Alle stadsgesprekken waren samengesteld uit een plenair deel en een of meerdere rondes met groepsgesprekken.

De onderzochte stadsgesprekken laten zien dat per onderwerp is gekozen voor maatwerk, bijvoorbeeld voor wat betreft het benaderen van deelnemers en het ontwerp van het gesprek. Naast overeenkomsten zorgde dit ook voor verschillen tussen de gesprekken.

Verschillen waren er allereerst met betrekking tot het *onderwerp* en de *vraagstelling* van de gesprekken. Een gesprek over anti-discriminatie met als vraag *‘Wat zijn uw ervaringen met discriminatie?’* heeft een ander karakter dan wanneer de vraag *‘Wat vindt u van de concept sportnota?’* centraal staat.

Ten tweede verschilden de Stadsgesprekken in de wijze waarom deelnemers waren uitgenodigd. Dit gebeurde door een mix van methodes: via een netwerkbenadering (gerichte uitnodiging aan een organisatie of persoon of via via), loting (een aselechte steekproef uit de Basisregistratie Personen) of een oproep in de media en op websites van betrokken organisaties.

Ten derde kenden de stadsgesprekken een verschillend ontwerp: het aantal deelnemers en de duur van de bijeenkomsten varieerde en de gespreksleiding werd verschillend georganiseerd. Bij sommige bijeenkomsten begeleidde een professionele gespreksleider het plenaire deel. In sommige gesprekken werd de rolverdeling (gespreksleider, notulist, presentator) binnen de groepsgesprekken zelf geregeld. In andere gesprekken namen inhoudelijk deskundige beleidsambtenaren of pleincoaches de gespreksleiding voor hun rekening.

Tot slot verschilden de gesprekken in voorbereidingstijd, de inbedding in een breder participatieproces en het budget dat beschikbaar was. In de tabel op de volgende bladzijde vindt u een overzicht van de kenmerken van de onderzochte gesprekken.

	Anti Discriminatie Agenda	Sportnota	Uitbreiding voetgangersgebied	Integratie vluchtelingen
<b>Aantal deelnemers</b>	75 (11/5) en 65 (24/5)	120	60	150
<b>Doel</b>	Input genereren voor de concept beleidsnota (Anti Discriminatie Agenda). Bekendheid geven aan de Anti discriminatie Agenda. Bijdragen aan bewustwording over het thema.	Draagvlak voor de gekozen lijn creëren bij iedereen die bij sport is betrokken. Ophalen van aanvullende ideeën bij de deelnemers of alternatieve uitwerkingen.	Bespreken hoe het voetgangersgebied het best uitgebreid kan worden. Input genereren voor de besluitvorming over de uitbreiding van het voetgangersgebied.	Input genereren voor een beleidsnota ( Agenda Integratie Vluchtelingen)
<b>Vraagstelling</b>	Wat zijn uw ervaringen met discriminatie? Welke ideeën heeft u om discriminatie tegen te gaan?	Wat vindt u van de concept sportnota? Heeft u aanvullingen of suggesties? Wie kan wat doen?	Waar kan het voetgangersgebied worden uitgebreid? Hoe doen we dat? Waar moeten we rekening mee houden?	Wat is jullie droom voor de integratie van vluchtelingen in 2021? Welke maatregelen en acties zijn nodig en in welke volgorde? Hoe kunnen we de uitvoering van maatregelen en acties organiseren?
<b>Benadering potentiële deelnemers</b>	Aselecte steekproef van 2 x 1.000 Utrechters uit de Basisregistratie Personen benaderd per brief en via netwerken	Via bestaande netwerk van de gemeente sportsector (met name verenigingen en belangenorganisaties)	Verschillende oproepen, mensen die reactie achterlieten op voetgangers ideeënpunt en via netwerken (belangenorganisaties)	Aselecte steekproef van 2.000 Utrechters uit de Basisregistratie Personen benaderd per brief en via netwerken
<b>Duur</b>	2,5 uur	3 uur	2,5 uur (excl. voorafgaand bezoek van de locaties waarover gesproken werd)	5 uur
<b>Gespreksleiding plenair</b>	Programmamanager gemeente Utrecht	Beleidsadviseur gemeente Utrecht	Externe gespreksleider	Externe gespreksleider
<b>Gespreksleiding groepen</b>	Medewerkers van de gemeente Utrecht betreffende beleidsterrein en samenwerkingspartners van maatschappelijke organisaties	Medewerkers van de gemeente Utrecht	Pleincoaches van de gemeente Utrecht	Deelnemers wijzen uit hun midden een gespreksleider aan
<b>Locatie</b>	ROC Overvecht (1) en Stads kantoor (2)	Stadskantoor	Stadhuis	ROC Marco Polo laan

## 2.1 VERWACHTINGEN EN MOTIEVEN VOORAF

Meer dan de helft van de deelnemers (21 van de 37) nam voor het eerst deel aan een bijeenkomst die door de gemeente werd georganiseerd. Hun *verwachtingen* vooraf verschilden per stadsgesprek. Bij de gesprekken over de Anti Discriminatie Agenda en de integratie vluchtelingen gaven bijna alle deelnemers aan open en zonder concrete verwachtingen het gesprek in te gaan. Bij het gesprek over de integratie van vluchtelingen vertelden deelnemers die actief waren voor vluchtelingen benieuwd te zijn naar andere initiatieven. Bij de stadsgesprekken over de sportnota en de uitbreiding van het voetgangersgebied hadden deelnemers vaak concretere verwachtingen van het gesprek. In het eerste geval verwachtten deelnemers informatie over de inhoud van de concept sportnota, ruimte om invloed uit te oefenen en de gelegenheid om anderen uit de sportsector te ontmoeten. Deelnemers aan het gesprek over uitbreiding van het voetgangersgebied verwachtten ruimte om hun opvattingen en ideeën in te brengen en informatie van de gemeente over de plannen te krijgen. Ook is een aantal keer de verwachting uitgesproken een ‘echt gesprek’ te kunnen voeren waarin opvattingen en argumenten kunnen worden uitgewisseld.

Ook de *motieven* van deelnemers om deel te nemen aan het Stadsgesprek verschilden. Deelnemers aan het gesprek over de Anti Discriminatie Agenda vertelden dat hun reden om deel te nemen voortkwam uit hun eigen ervaringen (persoonlijk of in hun omgeving) met discriminatie. De motieven om deel te nemen aan het gesprek over de sportnota was de mogelijkheid om het beleid te beïnvloeden en de eigen organisatie te kunnen profileren. Deelnemers aan het gesprek over de uitbreiding van het voetgangersgebied gaven veelal als reden dat ze uitgesproken opvattingen en ideeën hadden over het voetgangersgebied en die onder de aandacht wilden brengen. Bij het stadsgesprek over Integratie was er een verschil tussen de motieven van deelnemers die via loting waren benaderd en de overige deelnemers. Utrechters die via loting waren uitgenodigd vertelden dat ze zich betrokken voelden bij het onderwerp en uitten hun waardering voor de uitnodiging om mee te praten. Deelnemers die persoonlijk of via netwerken waren uitgenodigd vertelden dat ze aanwezig waren omdat ze op de een of andere manier al actief betrokken waren bij de opvang van vluchtelingen.

## 2.2 ERVARINGEN VAN DEELNEMERS

Het merendeel (32 van de 37) van de geïnterviewde deelnemers keek positief terug op de stadsgesprekken. Allereerst waardeerden veel deelnemers het feit dat de gemeente in gesprek gaat met bewoners. De meeste deelnemers gaven desgevraagd aan dat ze een volgende keer opnieuw deel zouden nemen aan een stadsgesprek, waar regelmatig aan werd toegevoegd dat het wel afhing van het onderwerp. Enkelen lieten zich neutraal (3) of negatief (2) uit over het stadsgesprek. De deelnemers die het gesprek niet positief hebben ervaren, lichtten dit toe door te zeggen te verwachten dat er weinig met de uitkomsten van het gesprek zal gebeuren.

### *Organisatie van het stadsgesprek*

Deelnemers is gevraagd hoe zij de *organisatie* van het stadsgesprek hebben ervaren. Alle deelnemers waren zeer te spreken over de organisatie. Opmerkingen die hierbij werden gemaakt waren dat het uitstekend was georganiseerd en goed verzorgd.

Bij twee stadsgesprekken (uitbreiding voetgangersgebied en integratie van vluchtelingen) werd door een aantal respondenten opgemerkt dat het programma en het doel ervan beter had kunnen worden geïntroduceerd (het 'hoe en waarom' van de bijeenkomst). Bij het stadsgesprek over de Anti Discriminatie Agenda werd de constructieve aard van het gesprek over een emotioneel onderwerp expliciet benoemd.

#### *Inhoud van het stadsgesprek*

In de interviews is aan de orde geweest hoe ze terugkijken op het *inhoudelijke verloop* van de bijeenkomst. Deelnemers gaven aan dat de onderwerpen die besproken zijn in hun ogen relevant waren. Bij twee stadsgesprekken (uitbreiding voetgangersgebied en integratie vluchtelingen) waren meerdere deelnemers kritisch over de afbakening van het onderwerp of de vraagstelling. Bij het Stadsgesprek Uitbreiding Voetgangersgebied werd de vraagstelling als 'erg sturend' ervaren. Enkele deelnemers merkten op zich niet te kunnen vinden in de aanname die aan de vraagstelling ten grondslag ligt (dat het voetgangersgebied moet worden uitgebreid) of merkten op dat hier nog geen besluit over is genomen. Ook zetten deelnemers vraagtekens bij een gesprek over het voetgangersgebied zonder ook naar de fietser te kijken.

Deelnemers van twee van de stadsgesprekken (Anti Discriminatie Agenda en Integratie Vluchtelingen) maakten opmerkingen over de consequenties van de -in hun perceptie- eenzijdige samenstelling van de groep voor het inhoudelijk verloop van het gesprek. Bij het tweede gesprek over de Anti Discriminatie Agenda werd opgemerkt dat de deelnemers groep wel divers was, maar geen afspiegeling vormden van alle inwoners. Ook de werkgevers werden gemist in het gesprek over discriminatie op de stage- en arbeidsmarkt. Wanneer er sprake was geweest van een andere samenstelling van de groep had het gesprek inhoudelijk meer opgeleverd, aldus sommigen.

Deelnemers aan het gesprek over Integratie Vluchtelingen merkten op dat de eenzijdige samenstelling ('hier zie je alleen maar goedwillende mensen') geen goed beeld gaf van hoe Utrechters aankijken tegen het onderwerp. Ook werd opgemerkt dat deelnemers hadden verwacht daadwerkelijk een dwarsdoorsnede van de stad aan tafel te treffen, in plaats van de mix tussen gelote deelnemers en actieve vrijwilligers en professionals.

#### *Verloop van het stadsgesprek*

Deelnemers werd gevraagd hoe ze het *verloop* van de bijeenkomst ervoeren. De meesten waren positief over het verloop van de bijeenkomst. Deelnemers vertelden hierbij voornamelijk over de interactie die in de groepen had plaatsgevonden en alleen wanneer hier naar werd gevraagd over het plenaire deel. Er werd over het algemeen goed geluisterd en deelnemers gaven aan dat er voldoende ruimte was voor eigen inbreng. Deelnemers gaven aan zich -binnen de kaders van het onderwerp- vrij te hebben gevoeld om hun zegje te doen. In het stadsgesprek Uitbreiding Voetgangersgebied werden de kaders van het groepsgesprek op verzoek van de deelnemers verruimd.

Veel deelnemers gaven aan zich gehoord te voelen en beargumenteerden dit met observaties tijdens de bijeenkomst: bijvoorbeeld de wijze waarop er werd gereageerd door ambtenaren, het feit dat hun inbreng op flappen werd geschreven of in de plenaire presentatie aan de orde was, en dat in andere groepen vergelijkbare ideeën naar voren werden gebracht. Ook werd het verband gelegd met de aandacht die aan de organisatie was besteed 'het is zo goed georganiseerd dan nemen ze het vast wel serieus.'

Bij een van de stadsgesprekken (Sportnota) waar beleidsambtenaren de groepsgesprekken begeleidden, werd opgemerkt dat de gespreksleider erg vanuit het eigen gemeentelijke kader dacht, waardoor sommige suggesties niet bespreekbaar leken. Deelnemers aan dit stadsgesprek merkten eveneens op dat in de groepsgesprekken sommige deelnemers vrij dominant waren.

#### *Ervaringen van deelnemers aan Stadsgesprekken*



Bij het gesprek over het voetgangersgebied werden door deelnemers opmerkingen gemaakt over het feit dat de terugkoppeling namens de groep geen recht deed aan het gesprek. Bij het gesprek over het voetgangersgebied kwam de positieve rol van de gespreksleiders een aantal keer ter sprake. De gespreksleiders zorgden er voor een evenwichtig gesprek waarin iedereen aanbod kwam.

### *Belang van gesprek versus resultaat*

Deelnemers aan de stadsgesprekken over de sportnota en de uitbreiding van het voetgangersgebied hechtten er meer belang aan dat de uitkomsten van het gesprek meegenomen zouden worden in de ontwikkeling van beleid. Bij de gesprekken over de Anti Discriminatie Agenda en de Integratie van Vluchtelingen benoemden deelnemers de waarde van het gesprek op zich. Bij Integratie Vluchtelingen werd het stadsgesprek gezien als voorwaarde of katalysator om tot actie over te kunnen gaan. Bij het stadsgesprek over discriminatie werd het gesprek als waardevol ervaren vanwege de verwachte bijdrage aan de bewustwording over discriminatie.

## 2.3 ACHTERAF: VERWACHTINGEN VAN DEELNEMERS OVER HET VERVOLG

Het overgrote deel van de deelnemers had verwachtingen over wat er na afloop zou gebeuren. Deelnemers maakten hierbij onderscheid tussen het vervolg proces en de inhoud.

Deelnemers verwachtten te worden geïnformeerd over het vervolg van het Stadsgesprek. Dit begint met een terugkoppeling (verslag, uitwerking van de flappen oid.) van de uitkomsten. Deelnemers verwachtten ook geïnformeerd te worden over het vervolgproces en de besluitvorming. Bij twee stadsgesprekken (Voetgangersgebied en Sport) is het vervolgproces voor de meeste deelnemers helder.

Deelnemers van het gesprek over integratie spraken hun zorg uit over de facilitering van de deelnemers bij de uitwerking van de vele ideeën die naar voren zijn gebracht. Enkele deelnemers (Uitbreiding Voetgangersgebied en Sportnota) verwachtten dat wordt in het proces dat volgt wordt uitgelegd wanneer er geen opvolging aan een idee wordt gedaan.

Deelnemers spraken de verwachting uit dat ze 'de uitkomsten van het Stadsgesprek herkennen in het voorstel'. Geen van de deelnemers verwachtte dat alle ideeën of zijn of haar eigen idee overgenomen zal worden: 'er zijn goede ideeën geopperd maar zo makkelijk is het allemaal niet'. Deelnemers vertelden hierbij dat er zoveel ideeën waren geopperd dat het onmogelijk was om er opvolging aan te geven. Ook benoemden deelnemers dat de belangen en tegenstellingen hiervoor te groot zijn. Tot slot werd door sommigen geconstateerd dat het de verantwoordelijkheid van de gemeente is om het beleid te ontwikkelen. Samengevat hadden deelnemers realistische verwachtingen over wat er met opbrengsten van het gesprek gebeurt.

Tegelijkertijd sprak een groot deel van deelnemers zijn twijfel uit of er ook daadwerkelijk wat met de opbrengsten gedaan zou worden. De toelichting varieerde hierbij van 'ik verwacht er niet zo veel van', 'de gemeente praat veel, maar er gebeurt weinig' en 'je weet niet hoe dit verder gaat' tot 'hier gaat niks gebeuren'. Hoewel deelnemers verwachtten dat de inhoudelijke opbrengst van het stadsgesprek wordt gebruikt, zijn ze er tegelijkertijd niet gerust op dat dit ook daadwerkelijk gebeurt.

Deelnemers werd gevraagd hoe zij hun eigen rol zien in het vervolg op het stadsgesprek. Geen van de deelnemers gaf aan dat hun rol beperkt was tot deelname aan het gesprek. Deelnemers van het gesprek over de Sportnota zagen voor zichzelf een rol in de uitvoering van het beleid en overleg hierover met anderen binnen de sector. Deelnemers aan het stadsgesprek over het voetgangersgebied gaven aan dat de bal nu bij de gemeente ligt, maar

zagen voor zichzelf een rol in het monitoren van het vervolg. Deelnemers van het gesprek over de Anti Discriminatie Agenda benoemen hun rol in het dagelijks leven. Deelnemers van het gesprek over de integratie van vluchtelingen zagen een rol in het verder ontwikkelen en uitvoeren van initiatieven die zijn bedacht. Deelnemers die nog niet actief zijn gaven eveneens aan een steentje bij te willen dragen als er een beroep op hen zou worden gedaan.

## 2.4 SAMENSTELLING VAN DE DEELNEMERSGROEP

De gemeente wil zich inzetten om groepen waarvan wordt aangenomen dat ze ondervertegenwoordigd zijn ook deel te laten nemen aan de stadsgesprekken. Een van de manieren om dit te bereiken is mensen te benaderen door middel van een aselechte steekproef uit de Basisregistratie Personen. In twee van de vier onderzochte gesprekken is een dergelijke vorm van loting gebruikt als een van de methodes om mensen te benaderen. Op basis van de interviews (7) met de deelnemers die via loting zijn benaderd lijkt het erop dat hiermee een nieuwe groep betrokken inwoners wordt bereikt.

Ongeacht de wijze waarop Utrechters worden benaderd, bepalen potentiële deelnemers zelf of ze deelnemen aan het stadsgesprek. Mensen zullen dat doen als ze zich betrokken voelen bij het onderwerp en bij de stad Utrecht. Ook de formulering van de vraagstelling voor het gesprek heeft een selecterend effect. Zo zullen tegenstanders van de komst van vluchtelingen niet snel deelnemen aan een gesprek over de integratie van deze mensen in de stad. Zelfselectie van de potentiële deelnemers is onvermijdelijk en is een onbedoeld effect van elke vorm van burgerparticipatie (Turnhout, e.a., 2008). Onderzoek onder de deelnemers van een aantal burgertoppen (G1000) laat eveneens zien dat loting dit vraagstuk niet oplost (Michels & Binnema, 2016).

Hoe verhoudt het bovenstaande zich tot het streven naar meer diversiteit onder de deelnemers van de stadsgesprekken? Het primaire doel van de stadsgesprekken is om de kennis en kunde van Utrechters te benutten en thema's vanuit verschillende perspectieven te benaderen. Dit vraagt om deelnemers die betrokken zijn bij het onderwerp en (ervarings-)kennis en een eigen opvatting hebben. De beoogde diversiteit onder de deelnemers verschilt dus per gesprek.

Ook als per stadsgesprek wordt bepaald hoe een gewenste samenstelling eruit ziet, zijn er groepen burgers waar je graag mee in gesprek zou gaan, maar die daar niet snel bereid toe zullen zijn. Grofweg zijn deze burgers onder te brengen in twee groepen (Turnhout, e.a., 2008): de burgers die zich afzijdig houden uit gebrek aan belangstelling (*zwijgende meerderheid*) en de groep die weinig vertrouwen heeft in de overheid (*verontruste burgers*).

Het lijkt erop een deel van de *zwijgende meerderheid* door loting is 'verleid' om deel te nemen aan het stadsgesprek. Bij veel thema's is input van deze groep vooral van belang om inzicht te krijgen in draagvlak voor bepaalde ideeën. Een actieve benadering en de gevraagde inspanning laag houden helpt om mensen bereid te vinden input te leveren. *Verontruste burgers* hebben weldegelijk opvatting maar weinig vertrouwen in, een gesprek met, de overheid. Het is belangrijk om de opvattingen van deze groep te kennen en deze een plek te geven in het stadsgesprek. Vaak zijn de opvattingen van deze groep over onderwerpen bekend middels berichten in de traditionele en online media.

### 3. CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN

De meeste deelnemers die in dit onderzoek aan het woord zijn kijken positief terug op het stadsgesprek. Er is allereerst waardering voor het feit dat de gemeente met burgers in gesprek gaat. Deelnemers die via loting zijn benaderd zijn positief het dat ze zijn gevraagd mee te praten. Deelnemers zijn positief over de organisatie, de inhoud en het verloop van de bijeenkomst. Deelnemers ervaren dat er ruimte was voor hun inbreng en dat er naar hen werd geluisterd. De meesten zouden opnieuw deelnemen aan een stadsgesprek op voorwaarde dat het onderwerp hen aanspreekt.

Deelnemers zijn dus positief over de bijeenkomst maar tegelijkertijd afwachtend over wat er met de resultaten gebeurt. Deelnemers rekenen erop dat de resultaten doorklinken in het beleid dat wordt ontwikkeld, maar geven aan dat ze hier niet op durven te vertrouwen. Mogelijk hangt dit samen met eerdere ervaringen of met het imago van de gemeente.

De resultaten laten zien dat een positieve ervaring met het stadsgesprek bijdraagt aan hoge verwachtingen over wat er met de uitkomsten gebeurt. Wanneer er veel overeenstemming wordt ervaren tussen de opvattingen van deelnemers draagt dit bij aan hogere verwachtingen over de responsiviteit van de gemeente. Het succes van de stadsgesprekken schept verwachtingen over het vervolg. Overigens zien deelnemers ook voor zichzelf een rol weggelegd in het vervolg van het stadsgesprek.

Deze stadsgesprekken weten, al dan niet via loting, een nieuwe groep betrokken burgers te activeren. Meer dan de helft van de deelnemers woont voor het eerst een bijeenkomst van de gemeente bij. Loting leidt er niet toe dat een dwarsdoorsnede van de Utrechters meepraat. Er vindt per definitie een vorm van zelfselectie plaats onder de mensen die zijn ingeloot.

Er zijn verschillen tussen stadsgesprekken in de verwachtingen vooraf en na afloop. Het lijkt erop dat het onderwerp (in de perceptie van deelnemers abstract dan wel concreet) en het persoonlijk belang (groot of klein) van deelnemers bepalend zijn voor hun verwachtingen. Bij twee van de gesprekken (Sportnota en Uitbreiding Voetgangersgebied: meer concrete vraagstukken) hebben deelnemers vooraf duidelijk omlinjende verwachtingen (invloed uit oefenen) en hechten er na afloop meer belang aan dat de resultaten van het stadsgesprek worden overgenomen. In beide andere gesprekken (abstracte vraagstukken: anti discriminatie en integratie van vluchtelingen op langere termijn) beginnen deelnemers open aan het gesprek. Na afloop wordt door deelnemers de waarde van het gesprek gezien en wordt er minder belang gehecht aan wat de gemeente met de inhoudelijke resultaten doet.

Op basis van deze resultaten kunnen de volgende aanbevelingen met betrekking tot de organisatie van stadsgesprekken worden geformuleerd:

- ✓ De term stadsgesprek roept ook bij deelnemers de verwachting op dat een dwarsdoorsnede van de stad deelneemt. Bij de plenaire start van het gesprek is het belangrijk om in aanvulling op de inhoudelijke introductie de context van het programma toe te lichten waaronder de samenstelling van de deelnemersgroep (samenstelling van de deelnemersgroep, hoe er is uitgenodigd en waarom hiervoor is gekozen).
- ✓ Wanneer deelnemers van elkaar verschillen in kennis, betrokkenheid of belangen bestaat de kans op buitensluiting gedurende het gesprek (Kessels & Smit, 2015; WRR, 2015). Om verschillende deelnemers

goed tot hun recht te laten komen zijn een onafhankelijke gespreksleider en een goed ontwerp (bijvoorbeeld werkvorm) van het gesprek belangrijk.

- ✓ Deelnemers hebben een afwachtende houding over wat er met de inhoudelijk opbrengst van de stadsgesprekken gebeurt. Een toelichting over de manier waarop (of wat hierin een rol speelt, dilemma's die er zijn) er met de inhoudelijke resultaten zal worden omgegaan draagt er aan bij dat deelnemers zich gehoord voelen en aan het managen van verwachtingen voor het vervolg.
- ✓ Een positieve ervaring gedurende het stadsgesprek draagt bij aan hogere verwachtingen van deelnemers over het vervolg (Flinders, 2009). Voor de legitimiteit van de besluitvorming is het gedurende het (interne) proces dat op het stadsgesprek volgt belangrijk om te blijven communiceren over het proces en verantwoording af te leggen over de inhoudelijke keuzes die worden gemaakt. Of deelnemers zich na verloop van tijd serieus genomen voelen (fair treatment) is de wijze waarop ze zich behandeld voelen belangrijker dan dat hun ideeën zijn overgenomen (Van den Bos e.a., 2014).
- ✓ De gewenste samenstelling van de deelnemers aan een stadsgesprek hangt af van het onderwerp en de vraagstelling ervan. Op basis hiervan kan een passende aanpak worden gekozen voor het benaderen van potentiële deelnemers bijvoorbeeld door middel van loting. Om een nieuwe groep betrokken burgers te activeren is loting een prima methode.

## BIJLAGE 1: LITERATUURLIJST

- Aarts, N., Steuten, C., & Woerkum, C. v. (2014). *Strategische communicatie, principes en toepassingen* (3rd ed.). Assen: Van Gorkum.
- Edelenbos, J. (2000). *Proces in vorm: Procesbegeleiding van interactieve beleidsvorming over lokale ruimtelijke projecten* TU Delft, Delft University of Technology.
- Jong, J., Boon, P., & Propper, I. (2014). *Participatie in beeld, jaarrapport benchmark burgerparticipatie 2014*
- Kabalt, J. (2015). *In gesprek met de stad. Lerend meekijken met de stadsgesprekken van de gemeente Utrecht* Kessels & Smit, The Learning Company.
- Michels, A., & Binnema, H. (2016). Hoe divers, invloedrijk en deliberatief is een G1000?: Het ontwerp van een burgertop en de verwezenlijking van democratische waarden. *Bestuurswetenschappen*, 70(1), 17-36.
- Michels, A., & De Graaf, L. (2010). Examining citizen participation: Local participatory policy making and democracy. *Local Government Studies*, 36(4), 477-491.
- Turnhout, E., Bommel, S. v., & Aarts, N. (2010). How participation creates citizens: Participatory governance as performative practice. *Ecology & Society*, 15((2010 4)
- Van den Bos, K., Van der Velden, L., & Lind, A. (2014). On the role of perceived procedural justice in citizens' reactions to government decisions and the handling of conflicts. *Utrecht Law Review*, 10(4), 1-26.
- WRR (2015). *Deliberatieve lottocratie. een kans op kennis voor beleid? Een kwalitatieve casestudie naar het stadsgesprek energie van de gemeente Utrecht*. Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, Den Haag.

### Aandachtspunten vooraf:

- Spreek deelnemers aan voorafgaande aan de bijeenkomst. Probeer te zoeken naar spreiding onder de deelnemers: kies een vrouw en een man, een jonger en ouder iemand.
- Stel jezelf voor + en licht het onderzoek toe. Bijvoorbeeld zo: De gemeente is benieuwd naar de ervaringen van deelnemers aan dit Stadsgesprek. In samenwerking met de Hogeschool Utrecht wordt daarom onderzoek gehouden onder deelnemers.
- Leg uit dat het om een interview van een paar minuten vooraf en een langer interview van circa 10 minuten achteraf. Vraag toestemming om de interviews op te nemen.
- Vertel dat er vertrouwelijk met de data wordt omgegaan en dat de uitkomsten geanonimiseerd zullen worden en niet herleidbaar zijn naar personen.
- Belangrijk: Spreek af waar je elkaar na afloop treft!
  
- Het gaat in het onderzoek niet zo zeer wat mensen vinden, maar veel meer waarom mensen iets vinden. Probeer de motieven of argumenten achter de antwoorden te achterhalen van deelnemers. Stel 'waarom'vragen, kunt u hier een voorbeeld van geven, kunt u daar wat meer over vertellen etc.
- Het kan zijn dat sommige vragen al aan de orde zijn geweest bij een eerdere vraag, dan hoeft je ze niet nogmaals te stellen.
  
- Controleer vooraf in de ruimte waar je gaat opnemen of je opname apparaat het doet en voldoende opslagcapaciteit heeft.
- Als mensen geen toestemming geven om het op te nemen zoek je iemand anders.
- Het kan handig zijn om voor jezelf aantekeningen te maken op het formulier. Zo weet je na afloop nog wat degene die je hebt gesproken heeft gezegd. Of noteer hoe de mensen die je interviewt eruit zien.
  
- Bij vragen of problemen kun je altijd even overleggen. Er is reserve opname apparatuur aanwezig.

Stadsgesprek:

Datum:

Naam interviewer:

Nummer interview:

**VOORAF (OPNAME APPARAAT AAN!)**

- VERWACHTINGEN VAN DE BIJEENKOMST

1. Waarom neemt u deel aan dit Stadsgesprek? Wat zijn uw redenen?

+ doorvragen

2. Wat verwacht u van het Stadsgesprek?

+ doorvragen

3. Heeft u al eens eerder deelgenomen aan een bijeenkomst die door de gemeente was georganiseerd?  
Bijvoorbeeld: bijeenkomsten in uw buurt of over een bepaald onderwerp.

+ doorvragen

**SPREEK AF WAAR JE ELKAAR NA AFLOOP TREFT.**

**LEG UIT DAT HET KAN ZIJN DAT DE DEELNEMER NA AFLOOP EVEN (MAX. 10 MINUTEN) MOET WACHTEN OMDAT JE 2 MENSEN INTERVIEWT NA AFLOOP. ER IS DAN NOG IETS TE DRINKEN.**

## ACHTERAF (OPNAME APPARAAT AAN!)

- ERVARINGEN
- VERWACHTINGEN OVER HET VERVOLG

Ik ben benieuwd hoe u de bijeenkomst heeft ervaren. Ik ga u daar een aantal vragen over stellen.

1. Hoe kijkt u terug op de bijeenkomst? Hoe heeft u de avond ervaren?

+ doorvragen

2. Wat is er **inhoudelijk** besproken en hoe heeft u dat ervaren?

U kunt dan bijvoorbeeld denken aan de onderwerpen die zijn besproken, wat daarover is gezegd en het inhoudelijke resultaat.

+ doorvragen

3. Hoe is de bijeenkomst **verlopen**?

U kunt dan bijvoorbeeld denken aan wie er aan het woord zijn geweest, de sfeer én of er goed geluisterd werd.

+ doorvragen

4. Hoe vond u de **organisatie** van de bijeenkomst?

U kunt dan bijvoorbeeld denken aan de uitnodiging, de opzet / het programma, de gespreksleider en de catering.

+ doorvragen



5. Heeft u kunnen zeggen wat u wilde zeggen tijdens het Stadsgesprek? Werd er door anderen (waaronder de gemeente) naar u geluisterd? Zijn uw ideeën overgenomen?

+ doorvragen

Dit Stadsgesprek ging over een onderwerp dat belangrijk is voor Utrecht en waar verschillende mensen een rol in spelen, bijvoorbeeld bewoners, ondernemers en de gemeente.

6. Hoe **verwacht** u dat het **verder gaat** met de uitkomst van dit Stadsgesprek?

Wat ziet u als uw eigen rol en die van anderen in het vervolg?

+ doorvragen

#### **ALS DIT NOG NIET IS GEZEGD:**

**Wat vindt u belangrijk(er) dat er een gesprek is geweest over dit onderwerp OF dat er iets gebeurt met wat u heeft ingebracht? (proces versus resultaat)**

7. Zou u een volgende keer weer deelnemen aan een Stadsgesprek?

Ja / nee

#### **ACHTERGRONDVRAGEN**

Sluit af met een aantal korte algemene vragen.

8. Wat is uw leeftijd?
9. Wat zijn de vier cijfers van de postcode van waar u woont?

## **AFSLUITING**

10. Is er iets wat u zou willen zeggen over dit Stadsgesprek wat ik u niet heb gevraagd?

Bedank mensen voor hun medewerking. Vraag mensen of ze op de hoogte willen worden gesteld van de uitkomsten van het onderzoek. In dat geval kunnen ze hun emailadres achterlaten. De commissiebrief met de uitkomsten van het onderzoek worden dan in het najaar gemaïld.

## **NOTEER**

11. Man / vrouw

12. Wat is de deelnemer: bewoner of ondernemer of vertegenwoordiger van een organisatie

## **OPMERKINGEN VAN DE INTERVIEWER**

### BIJLAGE 3: OPZET EN UITVOERING VAN HET ONDERZOEK

Er zijn data verzameld bij vijf stadsgesprekken die in de periode van mei tot begin juni 2016 zijn georganiseerd. Tijdens de onderzochte stadsgesprekken<sup>1</sup> is gesproken over vier verschillende onderwerpen: Anti Discriminatie Agenda (11 en 24 mei), Sportnota (11 mei), Uitbreiding van het voetgangersgebied (18 mei) en Integratie van vluchtelingen (1 juni). Per stadsgesprek zijn tussen de 5 en 10 deelnemers geïnterviewd. Voor deze rapportage is gebruik gemaakt van de data die zijn verzameld bij 37 respondenten waarbij zowel voor- als achteraf een interview is afgenomen. Er was sprake van voldoende spreiding van de respondenten wat betreft geslacht (19 vrouw, 18 man), leeftijd (19-72 jaar) en wijze van uitnodigen.

Het doel van het onderzoek is de ervaringen van de deelnemers aan de stadsgesprekken in kaart te brengen in al zijn diversiteit. Het streven bij dit type onderzoek is niet om een representatief beeld te geven van de ervaringen van alle deelnemers. Het gaat in deze benadering juist om de diversiteit van meningen en de uitleg en onderbouwing die respondenten hierbij geven. Om de aanpak van de Stadsgesprekken te optimaliseren is niet het rapportcijfer (kwantitatief onderzoek) maar de toelichting hierbij van groot belang.

Om inzicht te krijgen in de ervaringen van deelnemers is gekozen voor een kwalitatieve benadering van het onderzoek. Er zijn face to face interviews afgenomen aan de hand van een semi gestructureerde vragenlijst. Er werd gewerkt met een beperkt (7) aantal vaste vragen waarbij er telkens werd gevraagd om een toelichting, uitleg of voorbeeld bij de beantwoording. Er werd geprobeerd om een deelnemers zoveel mogelijk hun eigen verhaal te laten vertellen over de bijeenkomst. De achtergrond van deze narratieve benadering is dat geïnterviewden dicht bij hun eigen beleving blijven zonder hierbij teveel worden gestuurd.

Deelnemers werden vooraf en achteraf geïnterviewd. Vooraf werd gesproken over de motieven en verwachtingen van deelnemers. Na afloop werd gesproken over de ervaringen van deelnemers en hun verwachtingen voor het vervolg. De gesprekken vooraf duurde enkele minuten en achteraf gemiddeld tien minuten.

Er is een team van zestien interviewers ingezet voor het afnemen van de interviews. De interviewers zijn vooraf gebriefd. De inzet van veel verschillende interviewers heeft met zich mee gebracht dat de wijze waarop de interviews zijn afgenomen enigszins verschilt, soms zijn vragen net iets anders gesteld of niet gesteld omdat de respondent de vraag ongevraagd al had beantwoord. In enkele gevallen zijn er vragen niet gesteld en ontbreken er data.

In een aantal gevallen is er voor gekozen om de vragen over motieven en verwachtingen te integreren in het interview achteraf. Er werd dan in retrospectief aan respondenten gevraagd om deze te beantwoorden. In een geval heeft er de dag na het stadsgesprek een telefonisch interview plaatsgevonden.

Voor deze rapportage zijn de interviews, vaak meerdere keren, teruggeluisterd. De informatie uit de interviews die relevant was voor de beantwoording van de deelvragen zijn woordelijk uitgetypt en gecategoriseerd aan de hand van de deelvragen.

<b>Stadsgesprek</b>		<b>Respondenten</b>	<b>Benadering</b>
Anti Discriminatie Agenda	50	5	2 via aselechte steekproef Basisadministratie Personen, 3 via netwerk
Anti Discriminatie Agenda	35	4	2 aselechte steekproef Basisadministratie Personen, 1 gerichte uitnodiging en 1 via netwerk
Sportnota	120	10	Gerichte uitnodiging (7 bestuursleden, 1 vrijwilliger, 1 belangenvertegenwoordiger, 1 professional gezondheidsbeleid)
Uitbreiding Voetgangersgebied	60	10	Gerichte uitnodiging of via oproep (4 bewoners binnenstad, 4 bezoekers binnenstad, 1 ondernemer, 1 belangenvertegenwoordiger)
Integratie Vluchtelingen	150 (waarvan 50% via loting)	8	3 aselechte steekproef Basisadministratie Personen, 2 gerichte uitnodiging, 3 via netwerk
Totaal		37	