

Onderzoeksrapport

De dialoog aangaan met inwoners



GEMEENTE
VELSEN

Ellen Mulder
02-06-2017



Interne beeldbank gemeente Velsen (z.j.)

Communicatieonderzoek naar de dialoog aangaan met inwoners

Opdrachtnemer: Ellen Mulder

Studentnummer: s1083029

Klas: COM4C

Telefoonnummer: 06

Thema: Customer – The Elaboration Likelihood Model

Hogeschool Leiden, opleiding Communicatie jaar 4

Management en bedrijf, 2016/2017.

Opdrachtgever: gemeente Velsen

Bedrijfsbegeleider gemeente Velsen: Edwin van 't Hart

Afstudeerbegeleider hogeschool Leiden: Wies Edam

Eerste lezer: Marieke Kerpershoek

Tweede lezer: Ed Feijen

Datum: 02-06-2017

Aantal woorden: 17.521

Logo voorkant: interne beeldbank gemeente Velsen (z.j.)

Logo bovenaan volgende pagina's: hogeschool Leiden (z.j.) en interne beeldbank gemeente Velsen (z.j.)

Voorwoord

Voor u ligt het resultaat van een half jaar hard werken: mijn scriptie. De tijd is snel gegaan! Toen ik op zoek ging naar een afstudeeropdracht wist ik één ding zeker: ik wil bij een overheidsorganisatie aan de slag. De laatste periode op school had me geïnspireerd, publieke communicatie leek me een interessant vakgebied. Ik ging gericht op zoek en kwam uiteindelijk terecht bij de gemeente waar ik ben opgegroeid: gemeente Velsen. Beter kon het eigenlijk niet. De gemeente Velsen is een heerlijke werkomgeving waarin ik goed heb kunnen werken. Ik voelde me er al snel thuis.

Tijdens het schrijven van dit rapport heb ik veel nieuwe dingen gedaan. Ik heb mijn eerste ervaringen bij een overheidsinstantie opgedaan, twaalf interviews gehouden met (bijna allemaal) onbekende mensen en ik heb voor het eerst een implementatieplan geschreven. De interviews die ik voor dit onderzoek heb afgenomen waren leuk en leerzaam. Ik heb diepe gesprekken gevoerd over gemeentelijke zaken met mensen die ik normaalgesproken niet zo snel zou spreken. Ik heb door het schrijven van deze scriptie voor het eerst in mijn leven een moskee bezocht; een hele leuke ervaring.

Ik ben blij dat ik bij gemeente Velsen aan de slag kon. Dit rapport had ik niet tot stand kunnen brengen zonder de hulp van mijn begeleider bij de gemeente Velsen: Edwin van 't Hart. Ik wil je bedanken voor je hulp en dat je altijd bereid was om vragen te beantwoorden en je visie te delen. Ook de andere collega's van de communicatieafdeling wil ik hartelijk bedanken: jullie waren altijd erg behulpzaam en betrokken! In het speciaal ook Suzanne Leguijt- van Dam, die mij de kans gaf om mijn scriptie bij de gemeente Velsen te schrijven.

Wies Edam, ook jij bedankt voor de steun tijdens mijn afstudeerperiode. Na elk paniekerig mailtje van mijn kant, ontving ik ongeveer binnen tien minuten een kalmerend antwoord waar ik echt iets aan had.

Verder wil ik mijn ouders bedanken: bedankt dat jullie al mijn verhalen over afstuderen niet zat werden. En in het bijzonder mijn moeder: bedankt dat je bereid was mijn meer dan 100.000 woorden tellende verslag na te kijken op spelfouten. En ook mijn vriend mag ik in dit stuk niet vergeten, bedankt dat je me mijn paniekerige afstudeerbuien hebt helpen doorstaan.

Als laatste wil ik mijn vriendinnen bedanken: bedankt voor jullie steun en advies als ik het allemaal echt even niet meer wist!

Heel veel leesplezier! Ik hoop dat jullie net zoveel van mijn onderzoek kunnen genieten als ik.

2-6-2017

Ellen Mulder

Samenvatting

Dit rapport beschrijft een afstudeeronderzoek voor gemeente Velsen over het aangaan van de dialoog met inwoners. Gemeenten zijn voor steeds meer publieke taken verantwoordelijk, zonder dat de financiële middelen hiervoor toenemen. Gemeenten zullen meer met de burgers moeten samenwerken om dezelfde ontwikkelingen en verbeteringen voor elkaar te krijgen. Gemeente Velsen wil daarom de dialoog aangaan met haar inwoners. Het is hierbij belangrijk dat de gemeente genoeg inwoners rond de tafel krijgt en de juiste publieksgroepen aanspreekt. Gemeente Velsen heeft studente Ellen Mulder ingezet om te onderzoeken hoe de gemeente ervoor kan zorgen dat met behulp van communicatie zowel nieuwe als huidige publieksgroepen de dialoog aan willen gaan.

De probleemstelling bij dit onderzoek is: ***'Hoe kan communicatie bijdragen aan het overreden van de doelgroep om de dialoog aan te gaan met de gemeente Velsen?'***

Na een uitgebreide situatieschets heeft er kwalitatief onderzoek plaatsgevonden aan de hand van gestructureerde interviews met de doelgroep. De doelgroep bestaat uit bewoners uit Zee- en Duinwijk tussen de 25 en 55 jaar die al minstens twee jaar in IJmuiden wonen. Deze twaalf interviews vonden plaats in Zee- en Duinwijk onder autochtonen, eerstegeneratieallochtonen en tweedegeneratieallochtonen.

Dit rapport beantwoordt de probleemstelling met behulp van het Elaboration Likelihood Model van Petty en Cacioppo. Deze theorie verdeelt de centrale vraag in vier deelproblemen: motivatie, mogelijkheid tot het verwerken van de boodschap, manier van verwerken van de boodschap en cognitieve houding. In het interview komen elk van deze deelproblemen terug.

Bij het onderdeel **motivatie** kwam in de resultaten naar voren dat de respondenten graag willen meepraten met de gemeente. Voor allochtonen zijn veiligheid, gezondheid en sociale voorzieningen belangrijke onderwerpen. Autochtonen willen ook wel over wijkinrichting meepraten. Politiek is het minst favoriet. Vooral persoonlijke relevantie en verantwoordelijkheid motiveren mensen om de dialoog aan te gaan. Bijna alle respondenten zijn bereid om een enquête in te vullen of een kortdurende bijeenkomst bij te wonen, mits deze persoonlijk relevant is.

De mogelijkheid tot het verwerken van de boodschap bracht de volgende resultaten voort: de respondenten maken veel gebruik van WhatsApp, de respondenten van 25 tot en met 34 jaar maken ook gebruik van Instagram en Facebook. De respondenten volgen de gemeente niet op de socialmediakanalen, omdat ze niet wisten dat dat kon. Respondenten tussen de 25 en 34 jaar en eerstegeneratieallochtonen lezen de infopagina in het plaatselijke weekblad niet, tweedegeneratieallochtonen en autochtonen doen dit soms. Als de respondenten bereikt worden door de gemeente, is dit door brieven. Eerstegeneratieallochtonen willen graag persoonlijk contact (via telefoon of via het buurthuis) met de gemeente, respondenten tussen de 25 en 34 jaar willen graag met een app communiceren en respondenten tussen de 35 en 55 jaar noemen WhatsApp als communicatiemiddel. Eerstegeneratieallochtonen snappen boodschappen van de

gemeente niet altijd en alleen autochtonen tussen de 35 en 55 jaar ontvangen weleens boodschappen van de gemeente over de dialoog aangaan. Autochtonen praten mee als: iets weinig moeite kost, het persoonlijke relevantie heeft en als ze voldoende kennis hebben. Eerstegeneratieallochtonen willen meepraten als het een hoge persoonlijke relevantie heeft, in makkelijk Nederlands is en als het anoniem is. Tweedegeneratieallochtonen willen dat er echt naar hun mening geluisterd wordt en dat de gemeente echt iets met hun input doet. Respondenten tussen de 35 en 55 jaar en eerstegeneratieallochtonen snappen boodschappen over de dialoog aangaan inhoudelijk niet altijd. Autochtonen tussen de 35 en 55 jaar praten eerder mee als het bericht vanuit een andere autoriteit komt, dit komt serieuzer over.

Bij de manier van het verwerken van de boodschap kwam naar voren dat de respondenten de berichten over de dialoog aangaan weinig overtuigend vinden. De boodschappen zijn niet duidelijk en de respondenten hebben het gevoel dat er weinig inspraak mogelijk zal zijn tijdens de participatiebijeenkomsten.

De vragen over de **cognitieve houding** resulteerden in de volgende resultaten: eerstegeneratieallochtonen onthouden boodschappen over de dialoog aangaan alleen als ze graag hun mening kwijt willen. Eerstegeneratieallochtonen en respondenten tussen de 25 en 34 jaar weten weinig over de gemeente. Autochtonen en tweedegeneratieallochtonen tussen de 35 en de 55 zijn positief over de gemeente. Respondenten tussen de 25 en 34 jaar hebben er wel vertrouwen in dat de gemeente iets doet met hun input, autochtonen en tweedegeneratieallochtonen van 35 tot en met 55 jaar hebben dat niet. De respondenten volgen voornamelijk de perifere route. Alleen een enkele autochtoon volgde de centrale route. Respondenten ontvangen de uitnodigingen om de dialoog aan te gaan eigenlijk nooit.

Op basis van de resultaten kan geconcludeerd worden dat communicatie kan bijdragen aan de overreding van de doelgroep als de persoonlijke relevantie duidelijk is, als de boodschap duidelijk is en als de gemeente ook daadwerkelijk iets met de resultaten doet. Respondenten willen wel meepraten met de gemeente, maar boodschappen die de gemeente verstuurt komen eigenlijk niet aan bij de doelgroep. Als de boodschappen wel aankomen, dan worden deze niet duidelijk en overtuigend gevonden. Er zijn daarnaast wezenlijke verschillen te zien in de antwoorden van de respondenten uit de verschillende segmenten. De respondenten willen op andere manieren en via andere media benaderd worden door de gemeente.

De aanbevelingen die worden gegeven naar aanleiding van deze conclusies, zijn: meer de dialoog aangaan op basis van interesse, beter inspelen op het belang van de burger, meer volgers genereren op social media, innoveren op het gebied van digitale dialoog, inspelen op anonimiteit, communiceren over resultaten na dialoog, inzetten op duidelijke boodschappen, gebruik maken van herhaling, argumenten en aantrekkelijke bronnen en soms een andere autoriteit inzetten om de boodschap serieuzer te laten overkomen.

Om de gemeente een duwtje in de rug te geven om de aanbevelingen in de praktijk te brengen, is er een implementatieplan geschreven. Hierin komt naar voren hoe de gemeente Velsen nieuwe publieksgroepen het beste kan bereiken: via een app en via het buurthuis. In het plan staat ook hoe de gemeente resultaten het beste kan communiceren nadat er dialoog heeft plaatsgevonden en hoe ze volgers kan genereren op social media.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	1
2	Situatieschets	2
2.1	Interne analyse	2
2.2	Externe analyse	4
2.3	SWOT-analyse	6
3	Probleemformulering	8
3.1	Uitgediepte aanleiding	8
3.2	Probleemstelling	9
3.3	Doelstelling	9
3.4	Deelvragen	10
3.5	Doelgroep	10
3.6	Grenzen onderzoek	11
4	Theoretisch Kader	12
4.1	Burgerparticipatie in de literatuur	12
4.2	Theorie	14
4.3	Conceptueel model	18
4.4	Kritische review	20
4.5	Hypothesen	21
5	Methodologie	23
5.1	Methode	23
5.2	Respondenten	23
5.3	Operationalisatie	26
6	Resultaten	32
6.1	Respondenten	32
6.2	Motivatie	32
6.3	Mogelijkheid tot verwerken boodschap	34
6.4	Manier van verwerken boodschap	36
6.5	Cognitieve houding	37
6.6	Hypothesen	39
7	Conclusies	40
7.1	Beantwoording probleemstelling	40
7.2	Discussie	42
8	Aanbevelingen	44
9	Implementatieplan	46
	Literatuurlijst	53
	Bijlage I: Toelichting burgerparticipatie	60
	Bijlage II: Bijlagen van situatieschets	61
	Bijlage III: Figuren ter informatie en illustratie	66

Bijlage IV: Topic Guide	72
Bijlage V: Toonmaterialen.....	80
Bijlage VI: Verbatims.....	103
Respondent 1.....	103
Respondent 2.....	115
Respondent 3.....	126
Respondent 4.....	137
Respondent 5.....	145
Respondent 6.....	156
Respondent 7.....	170
Respondent 8.....	182
Respondent 9.....	199
Respondent 10.....	211
Respondent 11.....	229
Respondent 12.....	242
Bijlage VII: Analyseschema's	256
Analyseschema's over motivatie	257
Analyseschema's over mogelijkheid tot verwerken boodschap.....	264
Analyseschema's over de manier van verwerken van de boodschap	275
Analyseschema's over de cognitieve houding	278
Bijlage VIII: Opvallende bevindingen resultaten	284
Bijlage IX: Logboek.....	286

Interne beeldbank gemeente Velsen (z.j.)



1 Inleiding

De opdrachtgever van dit onderzoek is de gemeente Velsen, een middelgrote gemeente in Noord-Holland. De gemeente omvat meerdere woonkernen: IJmuiden, Velsersbroek, Velsen-Zuid, Velsen-Noord, Santpoort-Zuid, Santpoort-Noord en Driehuis. IJmuiden is de grootste plaats van gemeente Velsen (Gemeentegids, 2016).

Gemeenten zijn steeds meer verantwoordelijk voor publieke taken, zonder dat de financiële middelen hiervoor toenemen (Wolters, Fledderus en Huis in 't Veld, 2017). Sinds 2015 worden door de decentralisatie veel overheidstaken aan de gemeenten overgelaten (Rijksoverheid, z.j.). De rol van de gemeente verandert hierdoor steeds meer van die van initiatiefnemer naar ondersteuner. Gemeenten zullen namelijk meer met de burgers samen moeten werken om dezelfde ontwikkelingen en verbeteringen van de leefomgeving voor elkaar te krijgen.

In maart 2017 heeft de gemeenteraad van gemeente Velsen een rekenkameronderzoek laten doen naar burger- en overheidsparticipatie. Eén van de aanbevelingen die Wolters et al. (2017) in het onderzoek geven, is dat de gemeente een verbinding tussen gebiedsgerichte aanpak en participatie moet leggen. Hierin is het erg belangrijk dat de gemeente de juiste publieksgroepen aanspreekt en dat de gemeente meer doet om voldoende inwoners rond de tafel te krijgen.

Gemeente Velsen heeft daarom afstudeerstudent Ellen Mulder ingeschakeld om de vraag te beantwoorden hoe de gemeente door middel van communicatie voldoende (en de juiste) inwoners rond de tafel kan krijgen.

In Zee- en Duinwijk hebben de laatste paar jaren verschillende projecten met als doel de dialoog aangaan weinig respons opgeleverd (zie bijlage II). Vandaar dat deze wijk als uitgangspunt wordt genomen om een gebiedsgerichte aanpak te realiseren.

De probleemstelling van dit onderzoek is:

Hoe kan communicatie bijdragen aan het overreden van de doelgroep om de dialoog aan te gaan met de gemeente Velsen?

In dit rapport zijn achtereenvolgens de situatieschets, de probleemformulering, het theoretisch kader, de methodologie, de resultaten, de conclusies, de aanbevelingen en tot slot het implementatieplan terug te vinden.

2 Situatieschets

Dit hoofdstuk dient als de context waarin het onderzoek plaatsvindt. Het biedt extra informatie over de opdrachtgever en de omgeving waarin deze opereert. Er wordt weergegeven hoe de organisatie precies in elkaar zit en waar deze mee te maken krijgt, zodat uiteindelijk een advies kan worden gegeven dat bij de organisatie aansluit. Voordat de interne en externe analyse worden doorgelezen, is het handig om eerst naar bijlage I te kijken. Hier staat wat er tijdens dit onderzoek precies verstaan wordt onder burgerparticipatie en de dialoog aangaan. In dit hoofdstuk staat achtereenvolgens: de interne analyse, de externe analyse en de SWOT-analyse. Als aanvulling op dit hoofdstuk is in bijlage II nog een wijkschets te vinden over Zee- en Duinwijk. In dezelfde bijlage staat ook een uiteenzetting van de communicatiemiddelen die de gemeente gebruikt.

2.1 Interne analyse

De interne analyse schetst kort een beeld van de organisatie waarvoor het onderzoek uitgevoerd wordt. Daarnaast geeft deze paragraaf de visie en strategie van gemeente Velsen weer om te laten zien waar de organisatie naartoe werkt.

2.1.1 Gemeente Velsen

De gemeente heeft als taak om voor al haar inwoners een krachtige lokale overheid te zijn die helpt bij het oplossen van maatschappelijke problemen (NVG, z.j.). Gemeente Velsen heeft twaalf afdelingen waaronder weer teams zijn opgesteld. Binnen deze afdelingen werken mensen aan het oplossen van deze problemen, dit doen ze onder andere door beleid te ontwikkelen en verbeteren. Er zijn verder ook nog afdelingen die uitvoerende werkzaamheden doen, zoals Groenvoorziening en het Klantcontactcentrum (E. Van 't Hart, persoonlijke communicatie, 30 mei 2017).

De afdeling waarvoor dit onderzoek wordt uitgevoerd, de afdeling Communicatie, is een stafafdeling. Ze adviseert o.a. aan het college van burgemeester en wethouders, de directie en aan ambtenaren (zie bijlage III, figuur 7 voor een weergave van het organogram). De afdeling Communicatie houdt zich bezig met zes kerntaken: corporate communicatie, beleidscommunicatie, interne communicatie, in- en externe betrekkingen, promotie en crisiscommunicatie (Velsen Intranet, z.j.-b).

Gemeente Velsen is een middelgrote gemeente met zeven woonkernen: IJmuiden, Velserbroek, Velsen-Zuid, Velsen-Noord, Santpoort-Zuid, Santpoort-Noord en Driehuis. Samen hebben deze woonkernen 67.000 inwoners. IJmuiden, een industrie- en havenstad, is de grootste woonkern. Er zijn hier veel grote scheepvaart- en visserijbedrijven terug te vinden. Ook Tata Steel (beter bekend als de hoogovens) behoort tot IJmuiden (Gemeentegids, 2016).

2.1.2 Visie en strategie

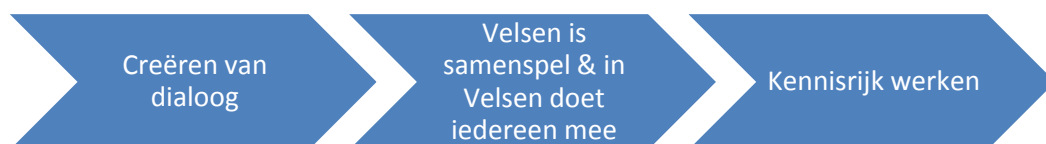
In 2011 is de Visie op Velsen vormgegeven. Hierin staan meerdere punten waarop gemeente Velsen zich in de toekomst wil verbeteren. De visie van Velsen voor 2025 is: kennisrijk werken (Gemeente Velsen, 2011, p. 3).

In 2017 is de strategische agenda van gemeente Velsen 'herijkt'. De gemeente heeft vier speerpunten opgesteld om in 2025 de visie te bereiken:

1. **'Velsen is samenspel'** - Hoe zorgen we voor een goede verhouding tussen inwoners, partners en overheid?
2. **'Velsen benut kansen voor en met klimaat'** – Hoe wordt Velsen duurzaam en dragen we bij aan de energietransitie?
3. **'Velsen is in trek!'** - Hoe versterken we de aantrekkingskracht en dynamiek van Velsen?
4. **'In Velsen doet iedereen mee'** - Hoe zorgen we voor inclusiviteit?

Met deze vier punten gaat de gemeente zich de komende jaren actief bezighouden (Kweekel, 2017).

Voor dit onderzoek is vooral het eerste en het vierde punt interessant. De gemeente wil met dit onderzoek meer dialoog creëren. Dit is één van de middelen die de gemeente in de strategie heeft vastgesteld om de uiteindelijke visie te bereiken (Kweekel, 2017). Zie figuur 1 voor een schematische weergave van hoe het creëren van dialoog uiteindelijk effect heeft op het bereiken van de visie.



Figuur 1: Onderzoek, strategie en visie.

2.2 Externe analyse

De externe analyse richt zich op de omgeving waarin het onderzoek plaatsvindt. Om een beeld te schetsen van deze omgeving, staan in deze paragraaf de trends en veranderingen in de samenleving. Dit zijn onderwerpen waar de gemeente mee te maken krijgt en op in zal moeten spelen.

Economisering

De overheid is de laatste decennia sterk veranderd. De overheid als verzorgingsstaat verandert steeds meer in 'de overheid als bedrijf'. Er is meer aandacht voor particuliere initiatieven en de markt. Dit heeft te maken met de trend 'economisering'. De markt heeft steeds meer invloed (Peters, Schalk, Meineken, Mensinga & Voutz, 2012). Recentelijk heeft deze verandering geleid tot de decentralisatie die in 2015 ingevoerd werd. Deze had als gevolg dat de gemeenten veel meer taken op zich moeten nemen. Zo zijn ze verantwoordelijk voor jeugdzorg, werk en inkomen en zorg aan langdurig zieken en ouderen. De decentralisatie zorgt ervoor dat de gemeente dicht bij de burger staat en daarom zou de 'regeldruk' bij burgers moeten afnemen. Inwoners kunnen namelijk terecht bij één aanspreekpunt (Rijksoverheid, z.j.).

In combinatie met de bezuinigingen komt het erop neer dat de gemeenten meer taken moeten uitvoeren met minder financiële middelen. Dit heeft als gevolg dat overheden goed moeten nadenken hoe ze de publieke middelen zorgvuldig en vooral zuinig kunnen gebruiken (Oudenampsen & Nederland, 2013). Jans (2017) stelt dat gemeenten, nu ze meer taken toegewezen krijgen, meer zelf zullen moeten innoveren op financieel gebied. Gemeenten willen daarom inwoners stimuleren om te participeren, waardoor er minder financiële middelen nodig zullen zijn. Het idee is dat burger- en overheidsparticipatie de overheid veel geld scheelt (E. Van 't Hart, persoonlijke communicatie, 18 mei).

Naast de decentralisatie is in 2015 ook de wet WMO aangenomen, dit is de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Deze wet zegt dat gemeenten kwetsbare doelgroepen moeten ondersteunen bij participatie en zelfredzaamheid in de maatschappij (Wetten.overheid, 2015). Ook dit is een taak waarvoor de gemeente als gevolg van de decentralisatie verantwoordelijk voor is.

Individualisering

Inwoners kijken kritischer naar beleid door de trend individualisering (Oudenampsen & Nederland, 2013). Peters et al. (2012) zeggen: *'[...] een groeiende autonomie van het individu ten opzichte van zijn directe omgeving leidt tot grotere gelijkheid in verhoudingen. Hierdoor neemt de druk op het bestuur toe om meer rekening te houden met individuele belangen.'* Inwoners worden dus steeds individueler, wat als gevolg heeft dat gemeenten veel te maken krijgen met de meningen van de inwoners. Zij zullen hier op een slimme manier op moeten inspelen zodat de belangen van de gemeente, maar vooral ook de belangen van de burgers behartigd blijven worden.

Van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving

Zoals net al te lezen was, verandert de gemeente. Er is een verschuiving te zien van een verzorgingsstaat naar een participatiemaatschappij (Wijdeven, De Graaf & Hendriks, 2013). Door de trend individualisering hebben mensen meer de behoefte om invloed uit te oefenen op beleid. Er is dan ook een verandering te zien in hoe de burger zich gedraagt. Burgers gaan van veelal 'passief' burgerschap naar 'actief' burgerschap (Schut, 2014). Een voorbeeld hiervan is bijvoorbeeld het reageren op social media of het melden van bepaalde zaken via de krant of het klantcontactcentrum. In plaats van rustig afwachten wat de gemeente verandert en verbetert in de leefomgeving, wil de burger nu al in een eerder stadium zijn mening uiten over beleid (Schut, 2014). De Goede, Kok en De Voogd (2017) zeggen zelfs dat interactie geen keuze meer is. De samenleving verwacht niet anders dan dat ze gehoord wordt. Ze geeft gevraagd en ongevraagd haar mening over allerlei onderwerpen.

Deze verschuiving brengt ook gevolgen met zich mee voor de transparantie van gemeenten. Als de burger actief mee gaat denken over beleid, is het van belang dat deze burger goed geïnformeerd is. Transparantie en voorlichting nemen daarom een belangrijke positie in bij gemeenten (Peters et al., 2012).

Informalisering/digitalisering

De communicatie van gemeenten met inwoners en organisaties verandert ook. Media hebben een steeds grotere invloed, onder andere door het veelvuldige gebruik van social media. Voor gemeenten betekent dit dat ze rekening moeten houden met nieuwe manieren om contact te houden met de samenleving. Er is hierbij een verschuiving te zien van aanbodgericht werken naar vraaggericht werken. Gemeenten moeten veel meer op zoek naar signalen in de leefomgeving. Burgers geven namelijk steeds vaker zelf aan wat er anders kan of verbeterd kan worden in de buurt. In plaats van alleen maar beleid aan te bieden, proberen gemeenten nu ook juist vanuit de vragen van het volk te werken aan de verbetering van beleid (Peters et al., 2012).

2.3 SWOT-analyse

Tabel 1: SWOT-analyse (Weihrich, 1982) gemeente Velsen en Zee- en Duinwijk

Sterktes	Zwaktes
- Gemeente Velsen heeft een duidelijke visie. - Gemeente Velsen heeft in kaart gebracht dat haar communicatie via brieven beter kan en gebruikt nu een programma om dit te verbeteren (Leguijt – van Dam, 2017) (zie bijlage II, deel 2). - Gemeente Velsen is actief bezig met Facebook en Twitter (zie bijlage III, tabel 8).	- De gemeente is een grote organisatie met veel verschillende afdelingen. - Gemeente Velsen maakt nog niet actief gebruik van YouTube en Instagram (zie bijlage III, tabel 8 en bijlage II, deel 2).
Kansen	Bedreigingen
- Inwoners hebben meer behoefte om invloed uit te oefenen op beleid (Peters et al., 2012).	- Gemeenten zijn verplicht om kwetsbare groepen te betrekken bij beleidsvorming (Ossewaarde et al, 2011). - Door decentralisatie heeft de gemeente minder middelen beschikbaar (Rijksoverheid, z.j.). - Gemeenten zullen de inwoners goed moeten informeren en voorlichten als ze burgerparticipatie willen stimuleren (Peters et al., 2012) - De trend economisering en individualisering hebben invloed op elkaar: met minder financiële middelen moeten in meer verlangens van burgers worden voorzien (Oudenampsen & Nederland, 2013).

Toelichting SWOT-analyse

De SWOT-analyse (Weihrich, 1982) geeft in dit geval een beeld van de sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen van de gemeente Velsen en Zee- en Duinwijk (zie tabel 1). De analyse is gebaseerd op de interne en de externe analyse die te vinden zijn in paragraaf 2.1, 2.2 en bijlage II.

Sterktes

De gemeente heeft drie duidelijke sterke punten. Ten eerste heeft de gemeente een duidelijke visie. Ze heeft een goed beeld van waar ze over tien jaar wil staan en hoe ze daar wil komen. Ten tweede is de gemeente Velsen bezig met het verbeteren van haar communicatie via brieven (Leguijt – van Dam, 2017) (zie bijlage II, deel 2). Gemeente Velsen is ook actief bezig met Facebook en Twitter. Ze plaatst actief content, monitort verschillende pagina's en reageert snel op vragen en opmerkingen (zie bijlage III, tabel 8 en bijlage II, deel 2).

Zwaktes

Een zwakte voor de gemeente is dat het een erg grote organisatie is met verschillende afdelingen. Hierdoor kan het uitvoeren van taken en het oplossen van problemen soms erg langzaam gaan. Gemeente Velsen maakt daarnaast nog niet actief gebruik van alle socialmediakanalen (zie bijlage II, deel 2). Ze doet nog weinig met Instagram en YouTube (zie bijlage III, tabel 8).

Kansen

Een kans is dat inwoners meer behoefte hebben om invloed uit te oefenen op beleid (Peters et al., 2012). Om burgerparticipatie te realiseren is per definitie medewerking van de inwoner nodig.

Bedreigingen

Een bedreiging is de verplichting om kwetsbare groepen te betrekken bij beleidsvorming (Ossewaarde et al, 2011). Gezien er niet altijd dialoog plaatsvindt op de momenten dat dit nodig is (zie bijlage II), is dit iets waar de gemeente op moet letten. Zeker als het gaat om bijvoorbeeld de kwetsbare groep allochtonen. De gemeente zal daarnaast, als ze burgerparticipatie wil stimuleren, goede voorlichting en informatie moeten bieden aan haar inwoners. Alleen dan kunnen burgers op een effectieve manier actief participeren (Peters et al., 2012). Een andere belangrijke bedreiging, is dat gemeenten door de decentralisatie minder financiële middelen ter beschikking hebben, terwijl ze eigenlijk meer verantwoordelijkheden hebben (Rijksoverheid, z.j.). Dit zou invloed kunnen hebben op de leefomgeving van de inwoner. De trends economisering en individualisering spelen hierin ook een rol; de inwoners kijken kritischer naar beleid op een moment dat gemeenten het met minder middelen moeten stellen (Oudenampsen & Nederland, 2013).

3 Probleemformulering

Het hoofdstuk probleemformulering dient als afbakening van het probleem. Het hoofdstuk begint met de aanleiding, waar vervolgens de probleem- en doelstelling uit voortkomen. Bij de deelvragen staat wat er tijdens dit onderzoek precies onderzocht wordt en bij de doelgroep staat op wie het onderzoek zich zal richten. Als laatste geven de grenzen van het onderzoek het tijdsbestek en de locatie van het onderzoek aan.

3.1 Uitgediepte aanleiding

Sinds 2015 worden ten gevolge van de decentralisatie steeds meer overheidstaken aan gemeenten overgelaten (Rijksoverheid, z.j.). Gemeenten zijn voor meer publieke taken verantwoordelijk, zonder dat de financiële middelen hiervoor toenemen (Wolters et al., 2017). Gemeenten krijgen minder geld van de Rijksoverheid en moeten daarom op zoek naar nieuwe manieren om problemen in wijken of buurten op te lossen. Een gevolg daarvan is dat er ook meer verantwoordelijkheid van burgers wordt gevraagd; zowel in de persoonlijke levenssfeer als ook in een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor een buurt of wijk waarin men woont (E. Van 't Hart, persoonlijke communicatie, 17 mei 2017). Er vindt dus een verandering plaats: gemeenten zullen meer met de burgers moeten samenwerken. De rol van de gemeente verandert van initiatiefnemer naar ondersteuner (Wolters et al., 2017).

In maart 2017 heeft de gemeenteraad van de gemeente Velsen een rekenkameronderzoek laten doen naar burger- en overheidsparticipatie. De centrale vraag die de gemeente in dit onderzoek stelde, was: wat kan de gemeente doen om burger- en/of overheidsparticipatie succesvol te laten verlopen? (Wolters et al., 2017). Uit dit onderzoek kwam naar voren dat de gemeente Velsen vanuit het college en de raad een goede basis heeft om burgerparticipatie in te zetten, maar dat de uitvoering hiervan niet voldoende lukt. Eén van de aanbevelingen uit het onderzoek, is dat de gemeente een verbinding tussen gebiedsgerichte aanpak en participatie moet leggen. Hierbij is het erg belangrijk dat de gemeente de juiste publieksgroepen aanspreekt en dat de gemeente meer doet om voldoende inwoners rond de tafel te krijgen (Wolters et al., 2017).

Burgers worden steeds mondiger en hebben naast de beleidsmedewerkers van de overheid ook veel kennis en expertise. Burgers kunnen dan ook een goede bijdrage leveren aan het beleid. Gemeenten zoeken daarom steeds vaker naar bewoners met het idee dat zij de meeste kennis hebben van de eigen woonomgeving; zij weten wat er nodig is (Schut, 2014). Deze kennis scheelt de gemeente veel geld (E. Van 't Hart, persoonlijke communicatie, 17 mei 2017). Daarnaast noemt Heijden (2011) dat dialoog met inwoners kan leiden tot draagvlak en nieuwe ideeën.

In Zee- en Duinwijk, een wijk in IJmuiden in de gemeente Velsen, is de respons op uitnodigingen om de dialoog aan te gaan en te participeren laag. De projecten die de gemeente hier organiseerde leverden weinig op (L. Eikelboom, persoonlijke communicatie, 3 maart 2017). De uitnodigingen die de gemeente verstuurt om de dialoog aan te gaan, lijken de inwoners niet te overtuigen om te participeren. Er gaat hier dus iets mis bij de communicatie. De gemeente

Velsen wil het advies van het rekenkameronderzoek opvolgen: er moet een verbinding tussen gebiedsgerichte aanpak en participatie komen (Wolters et al., 2017).

Het rekenkameronderzoek benoemde het belang van het aanspreken van de juiste publieksgroepen en voldoende mensen rond de tafel krijgen. In Zee- en Duinwijk wonen relatief veel allochtonen. Deze doelgroep is volgens Van Houten en Winsemius (2010) niet onmondig en wil volwaardig meedoen. Dit is echter wel één van de groepen die het minst participeert (Ossewaarde et al., 2011).

Door de wensen en behoeften van inwoners, zowel autochtoon als allochtoon, van het gebied Zee- en Duinwijk wat betreft communicatie in kaart te brengen, hoopt de gemeente de inwoners van specifiek dit gebied te kunnen overreden om de dialoog aan te gaan. Alleen dan kan de gemeente namelijk samen met hen de leefomgeving verbeteren en optimaliseren (E. Van 't Hart, persoonlijke communicatie, 17 mei 2017).

Uit dit onderzoek zal blijken hoe (en of) inwoners van Zee- en Duinwijk de boodschappen van de gemeente ontvangen en welke manieren van communicatie inwoners stimuleert om te participeren.

3.2 Probleemstelling

Hoe kan communicatie bijdragen aan het overreden van de doelgroep om de dialoog aan te gaan met de gemeente Velsen?

Met 'de dialoog aangaan' wordt hier bedoeld: het bijwonen van participatiebijeenkomsten, het meepraten op social media, het invullen van enquêtes of het aangaan van gesprekken met de gemeente met als einddoel beleid te ontwikkelen of verbeteren.

3.3 Doelstelling

Inzicht geven in de gewenste communicatieaanpak volgens de doelgroep om in te gaan op uitnodigingen om de dialoog aan te gaan met de gemeente, teneinde een communicatieadvies te geven aan gemeente Velsen.

De gemeente wil uiteindelijk graag een communicatieadvies ontvangen over hoe de doelgroep het meest effectief aangesproken kan worden, zodat de doelgroep gestimuleerd wordt om de dialoog met de gemeente aan te gaan.

3.4 Deelvragen

Met deze deelvragen wordt de probleemstelling gespecificeerd. De vragen leiden tot specifieke kennis die uiteindelijk helpt om de probleemstelling te beantwoorden (Verhoeven, 2011).

1. Welke motivatie heeft de doelgroep over verschillende onderwerpen wat betreft de dialoog aangaan met de gemeente Velsen?

Het is belangrijk om te weten te komen of en wanneer de doelgroep gemotiveerd is om de dialoog aan te gaan met gemeente Velsen. Over welke onderwerpen heeft de doelgroep wel een mening en over welke niet?

2. Wat is de mogelijkheid van de doelgroep om de boodschappen die de gemeente stuurt over de dialoog aangaan te verwerken?

In hoeverre heeft de doelgroep de mogelijkheid om de boodschappen te verwerken? Door te vragen hoe en via welke middelen de doelgroep bereikt kan worden, wordt duidelijk of de gemeente op de juiste manier communiceert zodat de doelgroep de mogelijkheid krijgt om in te gaan op uitnodigingen van de gemeente om de dialoog aan te gaan.

3. Op welke manier verwerkt de doelgroep de boodschappen die de gemeente stuurt over de dialoog aangaan?

Om ervoor te zorgen dat in de toekomst de doelgroep wel ingaat op uitnodigingen van de gemeente om de dialoog aan te gaan, is het van belang om erachter te komen op welke manier de doelgroep deze boodschappen verwerkt. Blijven ze in het geheugen hangen van de inwoner, of juist niet? En wat vinden de respondenten van de gegeven argumenten?

4. Wat is de houding van de doelgroep tegenover de communicatie-uitingen van de gemeente?

De houding van de inwoners speelt ook een rol in het beantwoorden van de probleemstelling. Het is van belang om erachter te komen hoe bewoners tegen communicatie-uitingen van de gemeente aankijken. Zo kan er een oordeel gegeven worden of de boodschappen door de bewoners positief of negatief ontvangen worden.

3.5 Doelgroep

De doelgroep die voor dit onderzoek onderzocht zal worden, is: *'bewoners uit Zee- en Duinwijk tussen de 25 en 55 jaar.'* Zoals in de aanleiding al naar voren kwam, merkt de gemeente dat er vooral in deze wijk niet altijd gereageerd wordt op uitnodigingen om de dialoog aan te gaan, vandaar dat de doelgroep uit bewoners van deze wijk bestaat.

Tijdens dit onderzoek wordt onderscheid gemaakt tussen allochtonen en autochtonen. Gemeente Velsen heeft 67.223 inwoners, van wie er 11.669 allochtoon zijn. Vooral in Zee- en Duinwijk wonen veel allochtonen (Velsen in cijfers, 2016).

Er zou een verschil in houding zichtbaar kunnen zijn tussen deze twee groepen, omdat minderheden vaak tegen obstakels aanlopen in hun weg naar participatie (Van Houten en Winsemius, 2010). Paragraaf 4.1 licht dit verder toe.

De reden dat het onderzoek binnen een beperkte omgeving plaatsvindt, is dat uit het eerder uitgevoerde onderzoek door Wolters et al. (2017) naar voren kwam dat een verbinding tussen gebiedsgerichte aanpak en participatie van belang is bij het succesvol laten verlopen van burgerparticipatie. De communicatie van de gemeente richt zich vaak op plaatselijke onderwerpen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het plaatsen van een speeltuintje in een wijk of over het veranderen van een verkeerssituatie. Dit onderzoek richt zich daarom specifiek op het gebied Zee- en Duinwijk.

3.6 Grenzen onderzoek

Het onderzoek vindt plaats tussen februari en mei 2017 onder bewoners in Zee- en Duinwijk (zie bijlage III, figuur 4). Het rapport wordt geschreven in IJmuiden en ook de interviews worden in IJmuiden gehouden.

Interne beeldbank gemeente Velsen (z.j.)



4 Theoretisch Kader

Dit hoofdstuk is opgezet om het probleem te analyseren. Het kernprobleem van dit onderzoek is dat gemeenten steeds meer verantwoordelijkheid krijgen, maar dat de middelen niet toenemen. De gemeente heeft haar inwoners dan ook hard nodig om samen de leefomgeving te blijven verbeteren en te ontwikkelen. Om dit te realiseren, zal de gemeente de inwoner middels effectieve communicatie moeten overtuigen om de dialoog aan te gaan en te participeren. In paragraaf 4.1 staat verdiepende literatuur in lijn met het onderwerp. Met de theorie die in dit hoofdstuk aan bod komt, wordt de omgeving van het probleem in kaart gebracht. In paragraaf 4.2 zijn verschillende theorieën uiteengezet. Aan het eind van de paragraaf is vervolgens één theorie met bijbehorend conceptueel model gekozen om het probleem gestructureerd te onderzoeken. Deze theorie wordt verder toegelicht in de derde paragraaf: de centrale theorie. Het conceptuele model wordt in de vierde paragraaf uitgelegd, de kritische review staat in de vijfde paragraaf en in de laatste paragraaf staan de hypothesen bij dit onderzoek.

4.1 Burgerparticipatie in de literatuur

Er is in de literatuur al veel over burgerparticipatie geschreven. Deze paragraaf begint met hoe de ontwikkeling van burgerparticipatie is verlopen. Daarna wordt de relatie tussen minderheden en burgerparticipatie weergegeven. Ten slotte wordt het belang van nieuwe publieksgroepen toegelicht.

Ontwikkeling burgerparticipatie

Het inzetten van burgerparticipatie is door de jaren heen sterk veranderd. Volgens onder andere Peters et al. (2012), Houwelingen, Boele en Dekker (2014), Schut (2014) en Kilic (2008) zijn er drie generaties van burgerparticipatie.

Voor 1970 was er weinig tot geen burgerparticipatie, de overheid bepaalde wat er gebeurde. De roep om participatie groeide echter wel door opkomende ontevredenheid (Schut, 2014).

Vanaf 1970 ontstond daarom de eerstegeneratieburgerparticipatie. Dit is wettelijk vastgelegde inspraak op beleid. De burger mag dus wettelijk gezien invloed uitoefenen op besluiten van de overheid. De eerstegeneratieburgerparticipatie is nu een standaard onderdeel van het participatiebeleid van gemeenten (Kilic, 2008).

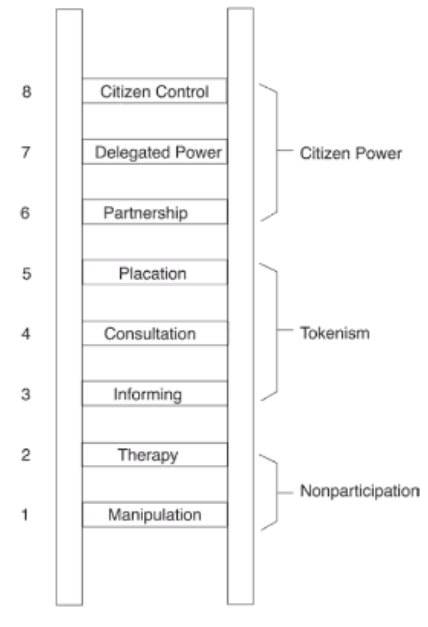
In 1990 is de tweedegeneratieburgerparticipatie ontstaan. Hier krijgen burgers in een vroege fase de mogelijkheid om te helpen het beleid vorm te geven (Kilic, 2008).

De derdegeneratieburgerparticipatie is een vorm waar gemeenten sinds 2000 mee bezig zijn. Dit gaat om burgerinitiatieven: de burger neemt een initiatief en draagt de verantwoordelijkheid, de gemeente heeft een ondersteunende rol (Kilic, 2008).

De drie generaties kunnen naast elkaar bestaan. De eerstegeneratieburgerparticipatie is wettelijk vastgesteld en wordt dus ook gebruikt door gemeenten. De tweede- en derdegeneratieburgerparticipatie zetten gemeenten zelf in wanneer ze denken dat het meerwaarde zal hebben voor de uitvoering van een plan (Kilic, 2008).

De relatie tussen minderheden en burgerparticipatie

In dit onderdeel wordt een verband gelegd tussen burgerparticipatie en minderheden. Arnstein heeft in 1969 de participatieladder opgesteld (zie figuur 2). Onderin de ladder is er geen participatie van burgers. Hier heeft de overheid de totale macht: deze bepaalt wat er gebeurt. In trap drie, vier en vijf hebben burgers het gevoel dat ze meebeslissen, terwijl dit in werkelijkheid niet zozeer het geval is. De overheid organiseert wel momenten waarop burgers meningen kunnen inbrengen, maar doet hier vervolgens weinig mee. Bovenin de ladder, bij trap zes, zeven en acht, heeft de burger ook daadwerkelijk macht. De burger helpt meebeslissen met het maken van beleid (Arnstein, 1969).



Figuur 2: Participation Ladder
(Arnstein, 1969)

Het model geeft een beeld van hoe burgerparticipatie eruitziet. Arnstein (1969) stelt in haar theorie dat vaak minderheden laag op de participatieladder staan: deze hebben minder macht.

In verscheidene onderzoeken komt naar voren dat de groep die het meest participeert blanke, hoger opgeleide mannen van middelbare leeftijd en ouder zijn. De groepen die het minst participeren zijn allochtonen, jongeren en laagopgeleiden (Ossewaarde et al., 2011).

Engbersen, Snel & 't Hart (2015) voegen hieraan toe dat echter in achterstandswijken ook vrouwen, allochtonen en laagopgeleiden maatschappelijk actief zijn. Door problemen in de wijk voelen deze groepen zich genoodzaakt om iets te doen. Volgens Van Houten en Winsemius (2010) zijn deze groepen niet onmondig en willen ze volwaardig meedoen, meedenken en meebeslissen. In hun streven naar meer participatie lopen ze echter tegen obstakels aan.

Burgerparticipatie en nieuwe publieksgroepen

Om samen met bewoners beleid te ontwikkelen of te verbeteren is het van belang dat de juiste publieksgroepen bereikt worden. In de literatuur wordt veel gesproken over de klacht dat het telkens weer dezelfde mensen zijn die meepraten (Tonkens, 2010). Schenning (2017) noemt dit de usual suspects. Als een gemeente effectief de dialoog aan wil gaan, zal deze niet alleen de usual suspects aan moeten spreken, maar ook nieuwe publieksgroepen. Dreijerink, Kruize en van Kamp (2008) wijzen op het belang van representativiteit. Bij burgerparticipatie zouden idealiter personen van elke sociaaleconomische en geografische groep moeten deelnemen. Op deze manier kan worden voorkomen dat

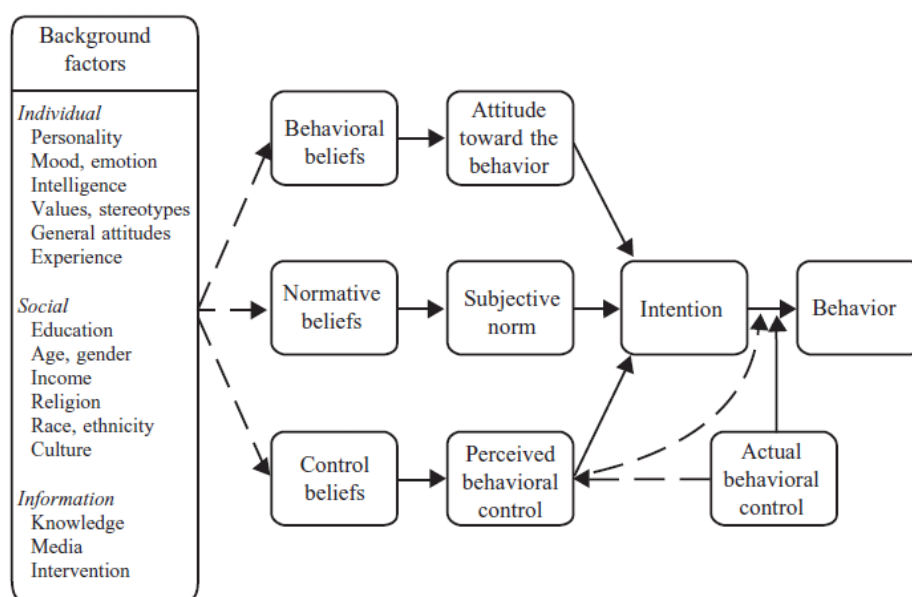
een niet-representatieve groep beslissingen neemt. Een manier om nieuwe publiekgroepen te bereiken, is door bijvoorbeeld de eerder besproken minderheden (die tot nu toe weinig participeren) aan te spreken (Ossewaarde et al, 2011).

4.2 Theorie

Ervoor zorgen dat iemand iets gaat doen, in dit geval 'het ingaan op uitnodigingen om de dialoog aan te gaan met een gemeente' heeft te maken met het overreden van bewoners. Hieronder worden theorieën uiteengezet die kunnen helpen met het overreden van mensen door middel van het verzenden van overtuigende boodschappen.

A Theory of Reasoned Action

De theorie van Ajzen en Fishbein (1980) geeft handvatten om gedrag van mensen te voorspellen. De theorie zegt dat de intentie om iets te doen voorafgaat aan een daadwerkelijke actie. Deze gedragsintentie ontstaat door het geloof dat bepaald gedrag een specifieke uitkomst zal hebben. Deze intenties worden gevormd door attitudes (een positieve of negatieve mening) over gedrag en normen (de sociale druk om iets wel of niet te doen). De theorie zegt eigenlijk dat sterkere intenties ertoe zullen leiden dat mensen meer moeite zullen doen om bepaald gedrag te vertonen. Hieronder (figuur 34) staat het conceptuele model van de theorie weergegeven.



Figuur 34: A Theory of Reasoned Action (Ajzen & Fishbein, 2005)

Als je er als organisatie voor zorgt dat de doelgroep een hoge gedragsintentie heeft (door een poging te doen deze te beïnvloeden), zal de doelgroep eerder geneigd zijn om gewenst gedrag te vertonen.

Er zijn drie regels voor de relatie tussen gedragsintentie en gedrag:

1. Om een specifiek soort gedrag te kunnen voorspellen, moet de gedragsintentie specifiek zijn.

2. Er moeten stabiele intenties zijn tijdens de tijd van het meten en het uitvoeren van het gedrag.
3. Het individu heeft altijd de controle of het gedrag wel of niet vertoond gaat worden.

De theorie zegt dus dat er heel veel factoren vooraf gaan aan een intentie. Om deze intentie te kunnen beïnvloeden, moet deze intentie heel specifiek zijn. Dit proces bevat veel variabelen en daarom is er grote kans op onzekerheid (Ajzen en Fishbein, 1980).

Relevantie

Volgens Ajzen & Fishbein (1980) is de gedragsintentie hetgeen wat voorafgaat aan een daadwerkelijke actie. Door in te spelen op deze gedragsintentie kan er dus voor gezorgd worden dat mensen een hoge intentie hebben om iets te doen. Hiermee beïnvloedt de organisatie het gedrag van de doelgroep. De doelgroep zal eerder overtuigd zijn om bepaald gedrag te vertonen, in dit geval: ingaan op uitnodigingen om de dialoog aan te gaan.

Six principles of influence

Robert Cialdini (1984) geeft in zijn theorie zes beginselen die mensen kunnen beïnvloeden of overreden om iets te doen. De beginselen die hieronder uiteengezet worden, werken als mensen elkaar proberen te beïnvloeden (Cialdini, 1984).

Reciprocity (wederkerigheid): mensen zijn geneigd om iets terug te doen als ze bijvoorbeeld een cadeautje krijgen. Mensen vinden het namelijk niet prettig als ze het gevoel hebben dat ze iets of iemand nog iets schuldig zijn. Mensen willen niet bekend staan als iemand die alleen maar neemt en nooit iets teruggeeft. Ze zullen daarom altijd hun best doen om iets terug te doen (Cialdini, 1984).

Consistency & Commitment (consistentie en verbintenis): mensen zijn graag consistent en verbonden aan iets. Ze houden er niet van om te wisselen. Als mensen eenmaal een keuze hebben gemaakt, willen ze zich graag aan die keuze houden (Cialdini, 1984).

Social proof (sociaal bewijs): mensen zijn geneigd om andermans gedrag te kopiëren. Mensen denken vaak: 'als andere mensen het doen, dan is het vast een goede keuze' (Cialdini, 1984).

Authority & Obedience (autoriteit en gehoorzaamheid): mensen luisteren eerder naar iemand als ze vinden dat diegene een autoriteit is. Dit is iemand die als een expert gezien wordt op een gebied (Cialdini, 1984).

Liking (leuk vinden): mensen worden sneller overtuigd door mensen die ze leuk vinden (Cialdini, 1984).

Scarcity (schaarsheid): als iets schaars is, vinden mensen iets automatisch meer waard (Cialdini, 1984).

Relevantie

Cialdini geeft met zijn beginselen zes toepasbare aspecten om ervoor te zorgen dat mensen iets gaan doen. Deze zes beginselen kan de organisatie gebruiken om de doelgroep te overtuigen bepaald gedrag te laten vertonen (Cialdini, 1984).

Overeenkomsten en verschillen vorige theorie

In tegenstelling tot de theorie van Ajzen en Fishbein (1980) geeft de theorie van Cialdini (1984) zes duidelijke aspecten die een organisatie kan gebruiken om mensen te overtuigen bepaald gedrag te laten vertonen.

De gedragsintenties in de theorie van Ajzen en Fishbein (1980) worden gevormd door attitudes (een positieve of negatieve mening) over gedrag en normen (de sociale druk om iets wel of niet te doen). De attitudes zou je kunnen vergelijken met het onderdeel 'liking' van Cialdini (1984). Als mensen een positieve mening hebben (bijvoorbeeld als mensen iets leuk vinden), dan zal de gedragsintentie hoger zijn. De sociale druk om iets wel of niet te doen, oftewel; de normen (van de theorie van Ajzen en Fishbein), komen voort uit ongeschreven regels. Cialdini's beginselen (1984) zijn eigenlijk normen die beschreven zijn aan de hand van stereotiep gedrag. Ook deze twee onderdelen kunnen dus met elkaar vergeleken worden.

Elaboration Likelihood Model

Het Elaboration Likelihood Model van Petty & Cacioppo (1986) helpt bij het begrijpen van de basisprocessen die ten grondslag liggen aan de effectiviteit van overredingscommunicatie. De theorie verklaart dat er twee routes bestaan als er gekeken wordt naar overreding: de perifere en de centrale route. **De centrale route** wordt gevolgd als er een zorgvuldige en doordachte afweging wordt gemaakt voordat de ontvanger tot een actie overgaat. Hierbij vormt de ontvanger een attitude door de verwerking van inhoudelijke argumenten. De **perifere route** wordt gevolgd als er overreding ontstaat door een eenvoudige aanwijzing, zoals een aantrekkelijke bron. Hierbij vormt de ontvanger een attitude door het verwerken van kenmerken die niets met de inhoud te maken hebben. De centrale route zorgt voor een langdurige overreding, terwijl de perifere route voor een kortdurende overreding zorgt.

Relevantie

Het Elaboration Likelihood Model (Petty & Cacioppo, 1986) beschrijft hoe een organisatie zo effectief mogelijk kan communiceren zodat het gewenste doel bereikt wordt: de doelgroep overtuigen om de boodschap van de organisatie te verwerken.

Overeenkomsten en verschillen vorige theorieën

Net zoals de theorie van Cialdini (1984) en de theorie van Ajzen en Fishbein (1980) geeft ook het Elaboration Likelihood model van Petty en Cacioppo (1986) handvatten om de doelgroep uiteindelijk gewenst gedrag te laten vertonen. Het ELM-model verschilt van de andere theorieën, omdat het een uitgebreid stappenplan biedt om uiteindelijk overreding bij de doelgroep te realiseren. Daarnaast maakt het ELM-model onderscheid tussen twee routes, de route waarin een

doordachte afweging wordt gemaakt en de route die wordt gevolgd door eenvoudige aanwijzingen. De theorie van Ajzen en Fishbein (1980) houdt er geen rekening mee dat het vertonen van bepaald gedrag ook zonder een doordachte afweging (of een specifieke gedragsintentie) kan ontstaan.

Terwijl de theorie van Cialdini (1984) hulpmiddelen biedt om mensen te overtuigen, bieden de theorieën van Petty en Cacioppo (1986) en Ajzen en Fishbein (1980) een inkijkje in welke stappen een persoon volgt tot het overgaan op bepaald gedrag. Dit zorgt ervoor dat de theorie van Cialdini (1984) een stuk minder variabelen bevat die tot onzekerheid kunnen leiden, in tegenstelling tot de andere theorieën.

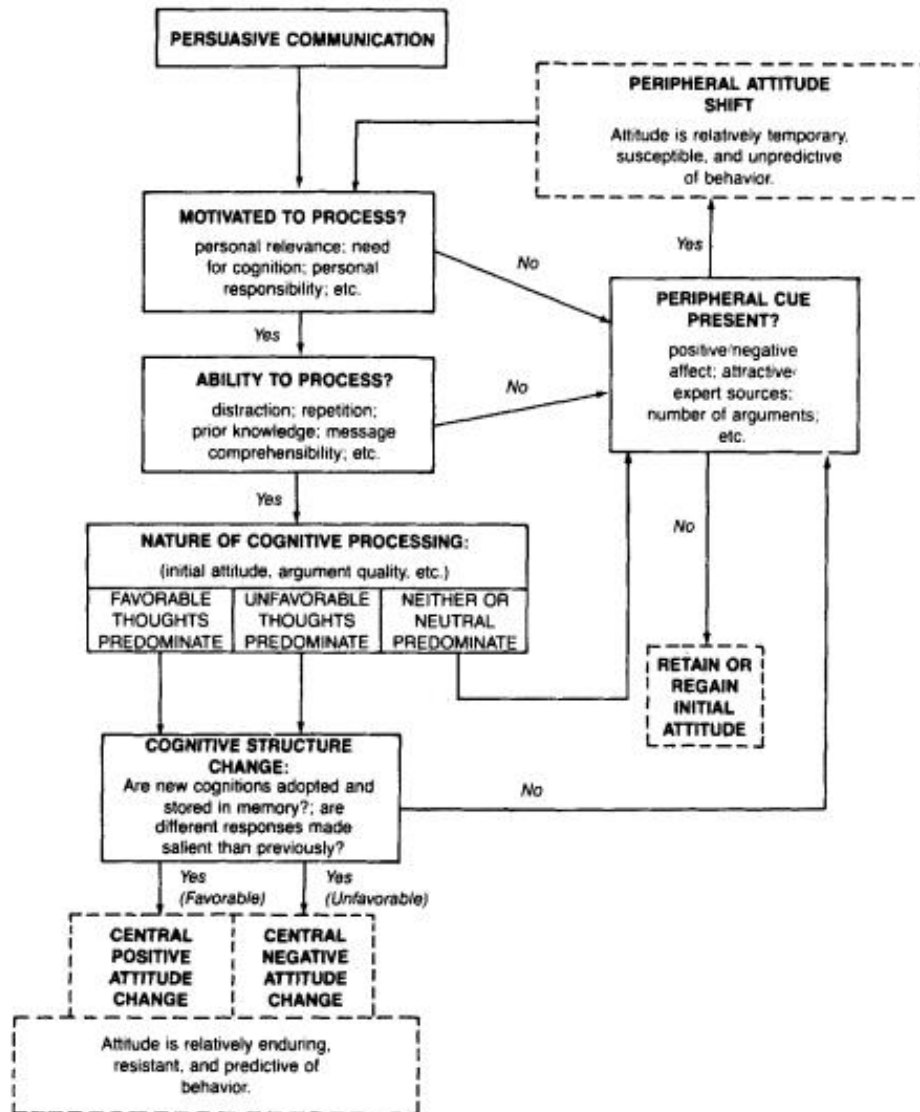
Keuze centrale theorie

De theorie van Cialdini (1984) is erg handig om een beeld te krijgen van welke beginselen hulp zouden kunnen bieden om een boodschap overtuigend te maken. De theorie bevat echter geen conceptueel model en is daarom niet makkelijk te gebruiken voor dit onderzoek.

A Theory of Reasoned Action (Ajzen & Fishbein, 1980) richt zich op het verklaren van bepaald gedrag. Er moet echter heel veel specifieke informatie voorhanden zijn om het onderzoek goed uit te kunnen voeren. Daarnaast zegt deze theorie dat mensen informatie in een boodschap altijd voorzichtig evalueren, zonder te kijken naar sterke of zwakke argumenten. Petty en Cacioppo (1986) hebben daarom eerst een onderzoek gedaan naar de kwaliteit van argumenten, voordat ze met hun onderzoek naar overtuigende communicatie begonnen. Het Elaboration Likelihood Model (Petty & Cacioppo, 1986) onderzoekt de waarschijnlijkheid (likelihood) dat een persoon nadenkt over de argumenten die een boodschap bevat (elaboration). Als de omgeving de motivatie en mogelijkheid om de boodschap te verwerken van de ontvangers stimuleert, zal de 'elaboration likelihood' groot zijn. Het model van Petty & Cacioppo (1986) is de beste keuze om te helpen de probleemstelling te beantwoorden, omdat het model zich richt op het overreden van de doelgroep om bepaald gedrag te vertonen en zich daarbij niet alleen op het maken van een doordachte afweging focust, maar juist ook op een spontane keuze.

4.3 Conceptueel model

In het model hieronder (zie figuur 3) is het stappenplan van het Elaboration Likelihood Model te zien over overreding in communicatie. Als het stappenplan gevolgd wordt, wordt duidelijk of de overreding plaatsvindt in de centrale of de perifere route.



Figuur 3: Conceptueel model ELM (Petty & Cacioppo, 1986).

The Elaboration Likelihood Model van Petty & Cacioppo (1986) gaat uit van twee routes. De eerste route is de centrale route. Een ontvanger volgt deze route als hij een duidelijke afweging maakt. Een voorbeeld is als een persoon een nieuwe auto gaat kopen. De ontvanger zal hiervoor meerdere argumenten en bronnen raadplegen, om uiteindelijk een zorgvuldig afgewogen keuze te maken. Als de centrale route wordt gevolgd, is het belangrijk dat er duidelijke en krachtige argumenten worden gegeven in de communicatie. De boodschap moet relevant en persoonlijk zijn voor de ontvanger. In de centrale route is de overreding relatief langdurend en voorspelbaar van aard.

De tweede route is de perifere route. Deze route volgt een ontvanger als deze tot actie overgaat door een simpele beslissing. Dit kan door een kleine aanwijzing getriggerd worden: een persoon koopt bijvoorbeeld een product omdat het in de aanbieding is. Bij de perifere route spelen externe aanwijzingen een grote rol. Als vrienden of familie een product bijvoorbeeld aanprijzen, zal de ontvanger een product eerder aanschaffen. Bij de perifere route wordt een beslissing dus snel gemaakt en wordt informatie oppervlakkig verwerkt. Om een boodschap via de perifere route toch over te brengen, moet een boodschap regelmatig worden herhaald. In de perifere route is de overreding relatief kortdurend en onvoorspelbaar van aard (Petty & Cacioppo, 1986).

Welke route de ontvanger zal volgen, is afhankelijk van een aantal factoren.

1. *Hoe groot is de motivatie van de ontvanger om de boodschap te verwerken?* Dit hangt bijvoorbeeld af van hoe relevant het onderwerp voor de ontvanger is of wat voor verantwoordelijkheid de ontvanger heeft.
2. *Heeft de ontvanger de mogelijkheid om de boodschap te verwerken?* Dit hangt bijvoorbeeld af van factoren zoals afleiding, voorkennis, herhaling van de boodschap en de omvang van de boodschap.

Alleen als de ontvanger zowel een hoge motivatie en een hoge mogelijkheid tot het verwerken van de boodschap heeft, zal de ontvanger de centrale route kunnen volgen (Petty & Cacioppo, 1986). Zie tabel 2 voor een duidelijke weergave van wanneer een ontvanger de centrale of perifere route volgt.

Tabel 2: Motivatie en mogelijkheid, ELM (Petty & Cacioppo, 1986)

	Hoge motivatie ontvanger	Lage motivatie ontvanger
Hoge mogelijkheid (verwerken boodschap)	Centrale route	Perifere route
Lage mogelijkheid (verwerken boodschap)	Perifere route	Perifere route

Als de ontvanger zowel de motivatie en de mogelijkheid heeft om een boodschap te verwerken, wordt ook de manier waarop de ontvanger de boodschap verwerkt en de cognitieve houding van de ontvanger van belang.

1. *De manier waarop de ontvanger de kennis verwerkt.* Dit hangt af van factoren zoals de houding van de ontvanger en de argumentkwaliteit. Als de ontvanger overwegend positief of negatief reageert op de boodschap, dan zal de ontvanger de informatie in het bericht beter onthouden. Als de ontvanger geen of neutrale gedachten heeft bij de boodschap, zal de ontvanger minder geneigd zijn om het bericht te onthouden.
2. *Cognitieve houding van de ontvanger.* Als de ontvanger de kennis heeft overgenomen en opgeslagen in zijn geheugen, vindt er een kennisverandering plaats. De reacties die de ontvanger geeft op de boodschap kunnen hierbij positief of negatief zijn. Beide leiden echter tot de centrale route (Petty & Cacioppo, 1986).

Als de ontvanger of de motivatie niet heeft om de boodschap te verwerken, of de mogelijkheid niet heeft, dan worden de perifere aanwijzingen belangrijk. De perifere aanwijzingen zijn bijvoorbeeld: of de ontvanger positieve of negatieve

emoties heeft bij de boodschap, hoe aantrekkelijk de autoriteiten zijn die genoemd worden en hoeveel argumenten er worden gegeven (Petty & Cacioppo, 1986).

4.4 Kritische review

Kwaliteit argumenten

Bij het Elaboration Likelihood Model wordt de kwaliteit van argumenten een aantal keer genoemd (Petty & Cacioppo, 1986). In de theorie wordt echter niet uitgelegd wanneer een argument nou sterk of zwak is (Hustinx, Van Enschot en Hoeken, 2006). Petty en Cacioppo (1986) zijn in hun onderzoek van hun eigen intuïtie uitgegaan bij het maken van de sterke en zwakke argumenten. Ze lieten deze argumenten vervolgens testen door de respondenten. De argumenten die door de intuïtie van Petty en Cacioppo en de mening van de respondenten als sterk of zwak uit de test kwamen, werden vervolgens gebruikt voor het onderzoek (Hustinx et al., 2006). O'Keefe (in Hustinx et al., 2006, p.41) zegt dat *'deze wijze van operationaliseren ertoe leidt dat er geen predicties gemaakt kunnen worden binnen het ELM, omdat de operationalisering van argumentkwaliteit min of meer gelijk is aan de operationalisering van de overtuigingskracht'*. Hiermee bedoelt O'Keefe dat het in wezen een cirkelredenering is. Als een argument als sterk wordt aangeduid, wordt door Petty en Cacioppo automatisch aangenomen dat deze overtuigend werkt. Volgens Hustinx et al. (2006) kan voor het gebruiken van argumenten beter gekeken worden naar de argumentatieleer. Tijdens dit onderzoek spelen de argumenten maar een kleine rol, het is in dit onderzoek belangrijker welke route de respondenten afleggen. Deze route wordt bepaald aan de hand van vele variabelen, niet alleen door de kwaliteit van de argumenten. De theorie blijft dus geschikt om de centrale vraag te beantwoorden.

Centrale en perifere aanwijzingen

Bitner en Obermiller (1985) missen in het model van Petty en Cacioppo (1986) het onderscheid tussen centrale en perifere aanwijzingen. Bitner en Obermiller (1985) stellen dat marketeers veel meer zouden hebben aan een voorspelling van welke aanwijzingen nou worden verwerkt in welke omstandigheden. ELM beschrijft alleen het proces dat resulteert in hoe gemotiveerd een persoon is (Bitner & Obermiller, 1985). Bij dit onderzoek is het juist van belang om te weten hoe gemotiveerd personen zijn, de theorie blijft daarom de juiste keuze.

Combinatie routes

Volgens Petty en Cacioppo (1986) doorloop je in het Elaboration Likelihood model de centrale óf de perifere route. Stiff (1986) zegt echter dat er ook een combinatie van deze twee routes mogelijk is. Delen van de centrale en perifere route kunnen door elkaar heen lopen. Hij refereert daarbij aan het Elastic Capacity Model van Kahneman, deze zegt dat boodschappen via twee routes verwerkt kunnen worden (Kahneman, 1973). Petty et al. (2009) reageren op deze kritiek door te zeggen dat variabelen van hun theorie meerdere rollen kunnen aannemen in verschillende omgevingen. Hiermee bedoelen ze dat de variabele 'positieve/negatieve associatie' bijvoorbeeld ook bij het onderdeel 'motivatie' terug zou kunnen komen. Daarnaast halen ze de theorie van Kahneman onderuit door te zeggen dat deze onder andere niet significant genoeg is (Petty et al., 2009).

4.5 Hypothesen

In deze paragrafen worden de verwachtingen bij het onderzoek weergegeven. Deze worden getoetst tijdens het onderzoek. Alle hypothesen zijn gebaseerd op de theorie van Petty en Cacioppo (1986).

1. Als de doelgroep gemotiveerd is en een hoge mogelijkheid heeft om een onderwerp* te verwerken, dan kan de organisatie over deze onderwerpen de dialoog** aangaan met de doelgroep omdat er een relatief langdurige verandering in houding gevormd zal worden.

'The first route, which we have called the "central route," occurs when motivation and ability to scrutinize issue-relevant arguments are relatively high.' (Petty & Cacioppo, 1986, P. 131).

Als de doelgroep graag kan en wil meepraten over bepaalde onderwerpen, dan kan de organisatie hierover de dialoog aangaan. De doelgroep volgt dan de centrale route. Deze hypothese wordt verwacht bij dit onderzoek, omdat waarschijnlijk een deel van de doelgroep wel gemotiveerd is om de dialoog aan te gaan (zie paragraaf 4.1). Als dan ook de mogelijkheid om de boodschap te verwerken hoog is, is het zeker denkbaar dat de doelgroep hierover de dialoog aan wil gaan. Het volgen van de centrale route zorgt ervoor dat de doelgroep een duidelijke attitude aanneemt, de boodschap blijft vervolgens eerder opgeslagen in het geheugen van de doelgroep. Hierdoor zal ze eerder tot actie overgaan (Petty & Cacioppo, 1986).

2. Als de doelgroep persoonlijke relevantie of verantwoordelijkheid bij een onderwerp* ervaart, dan zal ze eerder gemotiveerd zijn om over een onderwerp de dialoog aan te gaan.

'Specifically, we suggested that as personal relevance increases, people become more motivated to process the issue-relevant arguments presented.' (Petty & Cacioppo, 1986, P.146). *'The greater the personal responsibility for evaluating an issue, the more people should be willing to exert the cognitive effort necessary to evaluate the issue-relevant arguments presented.'* (Petty & Cacioppo, 1986, P.150).

Als inwoners een communicatieboodschap te zien krijgen waarin iets staat dat voor hen relevant is, dan zullen ze eerder gemotiveerd zijn om de argumenten in de boodschap te lezen. Hetzelfde geldt als de doelgroep zich verantwoordelijk voelt bij een onderwerp (Petty & Cacioppo, 1986). Deze hypothese wordt verwacht bij dit onderzoek, omdat mensen vaak handelen uit eigenbelang. In paragraaf 4.1 komt bijvoorbeeld naar voren dat mensen zich door problemen in de wijk eerder genoodzaakt voelen om aan burgerparticipatie te doen.

3. Als de doelgroep niet gemotiveerd is en ook geen mogelijkheid heeft om de boodschap te verwerken, dan zal de organisatie perifere aanwijzingen*** moeten toevoegen om toch een verandering in houding te realiseren.

'[...] lacking the motivation and/or ability to consider issue-relevant arguments, attitudes will be based on positive and negative affective cues associated with the attitude object.' (Petty & Cacioppo, 1986, P.131).

Het kan zijn dat de inwoners geen motivatie en geen mogelijkheid hebben om de boodschappen van de organisatie te verwerken. Dit zou bijvoorbeeld zo kunnen zijn als de respondenten geen persoonlijke relevantie in de boodschappen zien en als de omvang van de boodschap te groot is. Door perifere aanwijzingen aan de boodschappen toe te voegen, zou de organisatie alsnog een verandering in houding kunnen realiseren.

* Met 'een onderwerp' wordt een actuele situatie bedoeld waarin de gemeente de dialoog aan wil gaan met de doelgroep.

** Met 'de dialoog aangaan' wordt hier bedoeld: het bijwonen van participatiebijeenkomsten, het meepraten op social media, het invullen van enquêtes of het aangaan van gesprekken met de gemeente met als einddoel beleid te ontwikkelen of verbeteren.

*** Met 'perifere aanwijzingen' worden *cues* bedoeld, zoals: het zorgen voor uitgesproken positieve of negatieve emoties bij de boodschap, een aantrekkelijke autoriteit toevoegen of meer argumenten geven (lees meer hierover in paragraaf 4.3).

5 Methodologie

In het hoofdstuk methodologie staat de methode van het onderzoek weergegeven. Er wordt hier uitgelegd hoe de onderzoeker informatie verkrijgt van de respondenten, hoe de onderzoeker respondenten werft en hoe elke deelvraag beantwoord wordt. Dit hoofdstuk bevat achtereenvolgens de methode, de respondenten en de operationalisatie.

5.1 Methode

Dit onderzoek wordt uitgevoerd middels kwalitatief onderzoek. De onderzoeker ondervraagt de doelgroep door middel van open en face-to-face-interviews. Dit is een vraaggesprek waarin de belevenis van de geïnterviewde voorop staat (Verhoeven, 2011). Op deze manier komt de onderzoeker erachter wat de achterliggende ideeën zijn van de respondenten. Er worden in het onderzoek meerdere beeldmaterialen getoond, hierbij is de mening van de respondent van groot belang. Door met het interview de diepte in te gaan, wordt duidelijk wanneer de doelgroep bij de verschillende voorbeelden overtuigd wordt om de dialoog aan te gaan. In dit onderzoek is het 'waarom' dus erg belangrijk, vandaar dat er gekozen is voor de kwalitatieve methode. Door interviews te houden is er de mogelijkheid tot doorvragen, bij kwantitatief onderzoek is dat niet mogelijk.

Het kwalitatieve deel van het onderzoek verloopt via een gestructureerd interview. Dit houdt in dat er interviewvragen (zie bijlage IV) zijn opgesteld (Verhoeven, 2011). Door de respondenten op een gestructureerde manier te interviewen, kunnen de respondenten allemaal antwoord geven op dezelfde vragen. Dit is makkelijker bij het invullen van analyseschema's.

Het geluid van de interviews wordt opgenomen, zodat de interviews uitgeschreven kunnen worden tot verbatims. Deze worden gebruikt om de resultaten van het onderzoek uit te werken en te ordenen.

5.2 Respondenten

In deze paragraaf staat alle informatie met betrekking tot de respondenten. In de eerste subparagraaf staat de toelichting van de doelgroepkeuze. Vervolgens wordt weergegeven op basis van welke aspecten de respondenten gesegmenteerd zijn en waarom. In de laatste paragraaf staat hoe de onderzoeker de respondenten voor het onderzoek werft.

5.2.1 Doelgroepkeuze

De gehele populatie voor het onderzoek is bewoners tussen de 25 en 55 jaar in Zee- en Duinwijk. Omdat deze erg groot is, wordt er tijdens dit onderzoek gebruikgemaakt van een operationele populatie. Dit is een segment uit de gehele populatie (Verhoeven, 2011).

Operationele populatie

De doelgroep moet aan een aantal criteria voldoen om benaderd te kunnen worden voor het onderzoek. Hieronder worden de criteria en de daarbij horende motivaties gegeven.

1. De bewoners die voor dit onderzoek benaderd worden, moeten in Zee- en Duinwijk in IJmuiden wonen.

Zee- en Duinwijk is één van de wijken van Velsen (in IJmuiden) waar niet altijd even veel participatie plaatsvindt (zie bijlage II). Door de onderzoeksdoelgroep geografisch af te bakenen, komt het onderdeel gebiedsgerichte aanpak terug. In het advies van het onderzoek van de rekenkamer dat gemeente Velsen heeft laten uitvoeren, stond dat een gebiedsgerichte aanpak een goede basis kan leggen om burgerparticipatie te stimuleren (Wolters, 2017). De communicatie van de gemeente gaat vaak over plaatselijke onderwerpen, zoals het plaatsen van een speeltuintje in een wijk of het veranderen van een verkeerssituatie.

2. De bewoners zijn tussen de 25 en 55 jaar.

De reden om de doelgroep vanaf 25 jaar te nemen, is omdat de gemiddelde leeftijd dat mensen niet meer thuis wonen rond die leeftijd ligt (CBS, 2016). Inwoners met een eigen woning kunnen beter meepraten met de gemeente over verschillende onderwerpen. Bovendien voelen ze zich meer betrokken (De Jong & Esveldt, 2014).

De bovengrens van de doelgroep is 55 jaar. De reden hiervoor is dat ouderen, vooral tussen de 65 en 75 jaar, het meest doen aan burgerparticipatie (Engbersen, Snel & 'T Hart, 2015). Met dit onderzoek wil de gemeente juist naar boven brengen waarom mensen niet de dialoog aangaan. Daarnaast komen de leeftijden tussen 25 en 55 in Zee- en Duinwijk het meeste voor (zie bijlage III, figuur 8).

3. De bewoners kunnen enigszins Nederlands spreken en lezen.

De interviews worden in het Nederlands afgenomen. Als een respondent iets niet begrijpt, zal de interviewer dit in het Engels uitleggen. Dit is vooral van belang voor respondenten met een niet-Nederlandse achtergrond.

Aangezien één van de redenen van het niet goed verwerken van de boodschap een taalbarrière zou kunnen zijn, is er gekozen om het interview in het Nederlands te houden met eventuele Engelse uitleg. De reden dat de respondenten ook Nederlands moeten kunnen lezen, is omdat er teksten worden getoond aan de respondent.

4. De bewoners wonen al minstens twee jaar in IJmuiden.

De respondenten moeten wel weten hoe de omgeving precies in elkaar zit als ze specifieke vragen over onderwerpen zoals wijkinrichting krijgen. De projecten waarover de respondenten vragen gaan beantwoorden, hebben de afgelopen twee jaar in IJmuiden plaatsgevonden. Deze moeten ze bewust kunnen hebben meegemaakt om de vragen te kunnen beantwoorden.

5. De bewoner is autochtoon of allochtoon.

In de subparagraaf hierna wordt deze segmentatie verder toegelicht.

6. De bewoner is bereid om mee te werken.

De respondent moet de interviewer toestemming geven om het interview te laten plaatsvinden. Bovendien moet de respondent het goed vinden dat het geluid van het interview wordt opgenomen. Er worden geen beelden van de respondenten gemaakt.

5.2.2 Segmentatie van de doelgroep

Om de resultaten goed te kunnen analyseren, wordt er op basis van een paar eigenschappen gesegmenteerd: afkomst en leeftijd. Hieronder wordt uitgelegd waarom de onderzoeker juist op deze kenmerken segmenteert.

Afkomst

De reden om te segmenteren op afkomst is dat de onderzoeker hier een verschil in resultaten verwacht te zien. De gemeente merkt dat allochtonen in Zee- en Duinwijk nóg minder de dialoog aangaan met de gemeente dan autochtonen. Dit was bijvoorbeeld te zien bij de Burgertop, waar geen enkele allochtoon aanwezig was (zie bijlage II). Het zou kunnen dat allochtonen andere prioriteiten hebben dan autochtonen, bijvoorbeeld door een verschil in cultuur. Daarnaast zou volgens E. Van 't Hart (persoonlijke communicatie, 21 maart 2017) bij deze groep een reden van 'het niet goed verwerken van de boodschap' een taalbarrière kunnen zijn. Zoals in het theoretisch kader te lezen was, zijn allochtonen een minderheid die vaak minder aan burgerparticipatie doet. Met dit onderzoek komt de gemeente erachter of de motivatie van allochtonen om in te gaan op uitnodigingen om de dialoog aan te gaan anders is dan die van autochtonen. Als dit zo is, kan de gemeente haar communicatie hierop afstemmen.

Om verwarring te voorkomen, worden hieronder de definities uiteengezet die gehanteerd worden tijdens het onderzoek.

Allochtoon: een persoon van wie ten minste één ouder in een ander land dan Nederland is geboren. Hierin wordt onderscheid gemaakt tussen eerstegeneratieallochtonen (mensen die niet in Nederland zijn geboren), en tweedegeneratieallochtonen (mensen die wel in Nederland zijn geboren) (CBS, z.j.-a). **Voor dit onderzoek worden zowel eerstegeneratie- als tweedegeneratieallochtonen geworven.**

Autochtoon: persoon van wie de beide ouders in Nederland zijn geboren, ongeacht het land waar men zelf is geboren (CBS, z.j.-b).

De reden om niet te kiezen voor de segmentatie 'allochtoon', maar juist 'eerstegeneratieallochtoon en tweedegeneratieallochtoon', is omdat er een groot verschil is tussen eerste- en tweedegeneratieallochtonen. Deze twee groepen kunnen behoorlijk in mening verschillen. Eerstegeneratieallochtonen worden vaak niet betrokken bij participatie, omdat ze 'vergeten' worden. Dit is jammer, aangezien dit een doelgroep is die wel belangstelling heeft in participatie (ACB kenniscentrum, 2009). Door deze segmentatie te kiezen, wordt rekening gehouden met het aanspreken van nieuwe publieksgroepen. Iets wat erg belangrijk is bij burgerparticipatie (zie ook hoofdstuk 4.1).

Leeftijd

Bij het gebruik van media is een duidelijk verschil te zien in leeftijd (zie bijlage II). Vandaar dat ook deze segmentatie wordt gebruikt. Bewoners van 25 tot en met 34 jaar zullen bijvoorbeeld eerder bereikt worden door middel van social media dan bewoners van 35 tot en met 55 jaar oud (zie bijlage III, figuur 10). Daarnaast zou er ook een verschil in motivatie zichtbaar kunnen worden tussen de twee leeftijdsgroepen, aangezien de groepen zich in andere levensfasen bevinden (Van Houtum, Cardol & De Jong, 2012).

5.2.3 Respondentenwerving

Het aantal respondenten dat geïnterviewd wordt, hangt af van wanneer het verzadigingspunt bereikt wordt. Dit is het punt waarop er eigenlijk geen nieuwe informatie verworven wordt uit de interviews. Dit punt kan al optreden na 10 interviews, maar ook na bijvoorbeeld 20 interviews (Verhoeven, 2011). Het vermoeden is dat het verzadigingspunt bij dit onderzoek rond de 12 interviews zal liggen (zie tabel 3 voor het verwachte respondentenschema). De onderzoeker gaat echter door tot er geen nieuwe informatie meer wordt gegeven.

Tabel 3: Verwacht respondentenschema

	Autochtoon	Eerstegeneratieallochtoon	Tweedegeneratieallochtoon	Totaal
25 t/m 34 jaar	2	2	2	6
35 t/m 55 jaar	2	2	2	6
Totaal	4	4	4	12

De onderzoeker werft de respondenten in eerste instantie via persoonlijke contacten. Aangezien de onderzoeker een aantal jaren in de gemeente gewoond heeft, heeft zij zelf persoonlijke contacten die ze zal benaderen. Hierna zal de onderzoeker de sneeuwbalmethode gebruiken. Dit betekent dat je via een kleine groep respondenten meestal aan meer respondenten kunt komen, omdat deze mensen elkaar kennen. Het wordt dan makkelijker om toestemming voor een onderzoek te krijgen (Verhoeven, 2011). De rest van de respondenten werft de onderzoeker met behulp van onder andere de wijkagent, de naturalisatiebijeenkomst (7 maart en 20 april), de sociale wijkteams, de moskee en buurthuizen.

5.3 Operationalisatie

In deze paragraaf staat hoe het onderzoek wordt uitgevoerd. Het is hierbij belangrijk dat het onderzoek zo geoperationaliseerd wordt dat er een antwoord gegeven wordt op de deelvragen en uiteindelijk ook op de probleemstelling.

5.3.1 Operationalisatie van het onderzoek

Respondenten benaderen

Als de onderzoeker de respondenten heeft benaderd, wordt een datum, tijd en plaats afgesproken om het interview te houden. Het interview verloopt via een lijst met interviewvragen (deze is te vinden in bijlage IV) waarin ook gebruik gemaakt wordt van voorbeelden en card sorting.

Het geluid van het interview wordt opgenomen. De respondenten blijven volledig anoniem. Om de respondenten uiteindelijk te bedanken voor hun komst en medewerking, wordt hen een cadeautje aangeboden vanuit de gemeente Velsen.

De interviews worden naderhand uitgeschreven en verwerkt in analyseschema's. Hieruit zullen de resultaten naar voren komen.

Verloop interview

De vragen in de topic guide (zie bijlage IV, tabellen 9 t/m 12) zijn ingedeeld per onderwerp. De onderwerpen van het onderzoek zijn gebaseerd op de theorie van Petty & Cacioppo (1986). Voordat de vragen over het onderwerp gesteld worden, wordt allereerst steeds een kleine uitleg gegeven. Het onderwerp wordt toegelicht en het doel van de vragen wordt uitgelegd.

Het interview begint met een paar algemene vragen, maar gaat bij het tweede onderwerp meteen op zijn doel af. Volgens Verhoeven (2011) is dit een belangrijk onderdeel van het onderzoek.

In de vragenlijst worden individuele voorbeelden gegeven aan de respondenten. Het interview kan voor de ene respondent dus over een ander voorbeeld gaan dan bij een andere respondent. De reden dat de onderzoekster hiervoor heeft gekozen, is dat er dan een grotere kans is dat de respondenten de centrale route volgen. Als de respondenten meteen al niet gemotiveerd zijn om over een onderwerp mee te praten, volgen ze automatisch de perifere route (zie figuur 5). Met het onderzoek wil de gemeente er echter ook achter komen wanneer mensen nou eigenlijk wél willen ingaan op uitnodigingen om de dialoog aan te gaan met de gemeente. De kans dat bewoners de dialoog aan willen gaan met de gemeente, is groter als de bewoners de centrale route volgen omdat er dan een relatief langdurende attitude gevormd wordt (Petty & Cacioppo, 1986).

5.3.2 Operationalisatie per deelvraag

Om de deelvragen te beantwoorden wordt gebruikgemaakt van de theorie van Petty en Cacioppo (1986). Deze wordt als hoofdlijn gebruikt in de vragenlijst. Hieronder wordt per deelvraag uitgelegd hoe er tijdens dit onderzoek informatie wordt onttrokken uit de respondenten.

1. Welke motivatie heeft de doelgroep over verschillende onderwerpen wat betreft de dialoog aangaan met de gemeente Velsen?

Het model van Petty en Cacioppo (1986) richt zich in eerste instantie op de motivatie van de respondent om de boodschap tot zich te nemen. Middels deze deelvraag wordt duidelijk wat de motivatie van de doelgroep precies is. Deze deelvraag zal via kwalitatief onderzoek worden uitgezocht. Het is belangrijk om hier naar boven te halen wat bewoners nou belangrijk vinden in hun buurt en gemeente. Over welke onderwerpen willen deze bewoners meepraten?

Om de respondenten een handvat te geven, wordt bij deze deelvraag gebruikgemaakt van card sorting (zie bijlage V, figuur 11). Card sorting is een projectieve techniek om emotionele of rationele remmingen weg te nemen, maar vooral ook om inzicht te geven in het denkproces van de respondent (Schriemer, 2013). Op de kaartjes staan negen onderwerpen die de respondent belangrijk zou kunnen vinden. Deze onderwerpen zijn gebaseerd op projecten waarin de doelgroep de dialoog aan zou kunnen gaan met de gemeente. De respondent wordt gevraagd om de belangrijkste onderwerpen rechts en de minst belangrijke onderwerpen links voor zich neer te leggen en hierbij hardop na te denken. De onderzoeker komt er op deze manier achter hoe de respondent denkt. Om de respondent de mogelijkheid tot eigen inbreng te geven, wordt ook gevraagd of de respondent nog een onderwerp mist waarover hij of zij de dialoog aan zou willen gaan.

De respondenten worden gevraagd welke onderwerpen zij belangrijk vinden en of ze hierover zouden willen meepraten. Hieruit blijkt uiteindelijk over welke onderwerpen zij een grote motivatie hebben. Daarnaast wordt ook gevraagd wáárom de respondenten iets wel of niet belangrijk vinden.

Petty en Cacioppo (1986) noemen een paar aspecten die van invloed zijn op de motivatie van mensen. Dit zijn:

- Persoonlijke relevantie;
- De behoefte aan kennis;
- Persoonlijke verantwoordelijkheid.

Deze onderdelen komen terug in de vragenlijst. Over de onderwerpen waarover de respondent een grote motivatie heeft, wordt gevraagd of dit ligt aan één van bovenstaande aspecten. Over de onderwerpen waarover de respondent een lage motivatie heeft, wordt ook gevraagd of dit ligt aan bovenstaand aspecten.

In deze deelvraag komt deze informatie naar voren:

1. Over welke onderwerpen de respondent gemotiveerd is om mee te praten.
2. Waarom de respondent wel of niet gemotiveerd is.

2. Wat is de mogelijkheid van de doelgroep om de boodschappen te verwerken?

Een onderdeel van het model van Petty en Cacioppo (1986) is de verwerking van de boodschap. Om dit onderdeel te beantwoorden is deze deelvraag ontstaan. Deze deelvraag wordt beantwoord door middel van kwalitatief onderzoek. De doelgroep wordt aan de hand van voorbeelden gevraagd hoe ze boodschappen verwerkt. Daarnaast wordt er gevraagd naar manieren waarop de doelgroep bereikt kan worden, maar vooral ook naar op welke manieren de doelgroep bereikt wil worden.

Een tool die de onderzoeker hiervoor gebruikt, is een lijst met opties van verschillende middelen waarmee de gemeente de doelgroep kan bereiken. De respondenten mogen hiervan ongeveer drie middelen aangeven waarmee ze boodschappen van de gemeente willen ontvangen (zie bijlage V, figuur 12). De reden om de respondenten een

volledige lijst te geven, is dat ze dan niet onnodig veel tijd kwijt zijn aan het nadenken over welke soorten middelen er eigenlijk bestaan.

Bij de onderwerpen die bij het card sorting aan bod zijn gekomen, worden voorbeelden gegeven (zie bijlage V, tabel 13). Bijvoorbeeld: als een respondent het onderwerp 'wijkenrichting' belangrijk vindt en hierover zou willen meepraten met de gemeente, wordt er een voorbeeld van een project over wijkenrichting getoond waarin de respondent de dialoog aan zou kunnen gaan met de gemeente. Vervolgens kan gemeten worden of respondenten die gemotiveerd zijn om de dialoog aan te gaan ook de mogelijkheid hebben om de boodschap van de gemeente te verwerken. Als blijkt dat mensen wel bereid zijn om de dialoog aan te gaan over het specifieke onderwerp, maar dat ze de uitnodiging nooit ontvangen hebben, kunnen hieruit conclusies getrokken worden over de communicatie van de gemeente. Als blijkt dat mensen wel bereid zijn om de dialoog aan te gaan over het specifieke onderwerp, maar dat ze de boodschap bijvoorbeeld niet begrepen of niet overtuigend vonden, kunnen hieruit ook conclusies getrokken worden.

Als de respondenten aangeven dat ze gemotiveerd zijn om mee te praten over dit onderwerp, wordt hen (aan de hand van de meetinstrumenten van Petty & Cacioppo (1986)) vragen gesteld waarom. Op deze manier kan gemeten worden op basis van welke argumenten mensen een onderwerp belangrijk genoeg vinden om daarover de dialoog aan te gaan.

Als blijkt dat de respondenten over dit specifieke onderwerp niet wil meepraten, wordt hen aan de hand van de meetinstrumenten van Petty en Cacioppo (1986) ook gevraagd waarom.

De meetinstrumenten die Petty en Cacioppo (1986) bij dit onderdeel gebruiken zijn:

- Herhaling;
- Voorkennis;
- Begrijpelijkheid;
- De aantrekkelijkheid van de genoemde autoriteiten;
- De hoeveelheid argumenten.

Deze onderdelen komen terug in de vragenlijst. De respondenten worden bijvoorbeeld gevraagd of ze eerder geneigd zijn mee te praten met de gemeente als een boodschap vaak herhaald wordt.

In deze deelvraag komt deze informatie naar voren:

1. De manieren waarop de doelgroep nu bereikt wordt en wat de respondenten daarvan vinden.
2. De manieren waarop de doelgroep bereikt wil worden.
3. Of de respondent een boodschap – waarover hij of zij wél gemotiveerd is – überhaupt wel ontvangt.
4. Wat de respondent van deze manier van communicatie vindt.
5. Wat volgens de respondent verbeterd kan worden aan de manier van het verzenden van de boodschap.

3. Op welke manier verwerkt de doelgroep de boodschappen?

Ook deze vraag wordt beantwoord met behulp van kwalitatief onderzoek.

Bij dit onderdeel wordt hetzelfde voorbeeld gegeven als bij de vorige vraag. De respondenten worden hier gevraagd hun mening te geven over de gegeven argumenten in het stuk. Daarnaast wordt in deze deelvraag duidelijk wat voor associaties de respondenten hebben bij de communicatie-uitingen. Als deze associaties positief of negatief zijn, kan de respondent nog de centrale route volgen. Als de respondent geen of neutrale associaties heeft, volgt deze de perifere route.

De componenten die van belang zijn bij deze deelvraag, zijn:

- Kwaliteit van de gegeven argumenten;
- Positieve/negatieve associatie;
- Cognitieve verwerking (Petty & Cacioppo, 1986).

In deze deelvraag komt deze informatie naar voren:

1. Wat de respondent vindt van de boodschappen van de gemeente.
2. Wat de doelgroep vindt van de argumenten in de communicatie-uitingen van de gemeente.

4. Wat is de houding van de doelgroep tegenover de communicatie-uitingen van de gemeente?

De laatste deelvraag wordt wederom onderzocht met behulp van kwalitatief onderzoek.

De houding van de respondent speelt een grote rol in het overnemen van een boodschap. Deze laatste deelvraag meet of er een gedragsverandering ontstaat als de gemeente boodschappen verstuurt. De onderzoeker vraagt welk gevoel de doelgroep ervaart bij het onderwerp en bij de gemeente. Hierbij is onder andere de mate van sub- en objectiviteit van belang. Als iemand subjectief is over een boodschap, dan kan daar een andere route uit voortvloeien dan als een persoon objectief is. Als een respondent negatief of positief is over een onderwerp, dan is dit vaak een sterkere mening. Mensen volgen dan de centrale route (Petty & Cacioppo, 1986). Als de respondent geen of neutrale gedachten heeft, dan is het vaak een minder sterke mening en volgt de respondent sneller de perifere route (Petty & Cacioppo, 1986). Alleen als de respondent positieve of negatieve associaties bij het bericht heeft, zal de onderzoeker vragen stellen over een eventuele gedragsverandering.

Deze deelvraag wordt gemeten aan de hand van de volgende meetinstrumenten:

- Opgeslagen kennis in geheugen;
- Aanvankelijke mening;
- Mening na de boodschap;
- Reactie (Petty & Cacioppo, 1986).

Uiteindelijk kan aan het einde van het interview vastgesteld worden of de respondenten bij het specifieke voorbeeld dat hen getoond werd de centrale of de perifere route gevolgd hebben. Hieruit kan de onderzoeker conclusies trekken voor de toekomstige communicatie van de gemeente.

In deze deelvraag komt deze informatie naar voren:

1. Wat de attitude van de respondenten is over de gemeente en over de boodschappen van de gemeente.
2. Of de respondenten bij deze specifieke boodschap de centrale of de perifere route volgen.

6 Resultaten

Aan de doelgroep is gevraagd hoe communicatie hen kan overreden om de dialoog aan te gaan met de gemeente. Dit is gebeurd aan de hand van de vier deelproblemen: motivatie, mogelijkheid tot verwerking, manier van verwerking en cognitieve houding. In bijlage VIII zijn nog 'opvallende bevindingen' terug te vinden. Hierin staan resultaten die tijdens de interviews naar voren kwamen die de interviewer opvallend vond. Deze zijn soms niet opgenomen in de analyseschema's, omdat het resultaten zijn die maar bij een aantal respondenten naar voren kwamen. Ze waren voor de interviewer echter te belangrijk om niet op te nemen. Voordat per thema de resultaten worden behandeld, wordt eerst nog even een korte omschrijving van de respondenten gegeven.

6.1 Respondenten

Voor dit onderzoek werden mensen tussen de 25 en 55 jaar uit Zee- en Duinwijk gevraagd om mee te doen aan het interview. Er is onderscheid gemaakt tussen leeftijd en afkomst. Hieronder is het respondentenschema te zien zoals de interviews uiteindelijk zijn afgenomen.

Tabel 4: Respondentenschema

	Autochtoon	Eerstegeneratieallochtoon	Tweedegeneratieallochtoon	Totaal
25 t/m 34 jaar	2	2	1	5
35 t/m 55 jaar	3	2	2	7
Totaal	5	4	3	12

6.2 Motivatie

De motivatie van de doelgroep is gemeten door vragen te stellen over persoonlijke relevantie, behoefte aan kennis en persoonlijke verantwoordelijkheid.

Het merendeel van de respondenten wil best de dialoog aangaan met de gemeente. De meningen zijn hierover redelijk gelijk. Bij sommige respondenten hangt het er wel vanaf op welke manier en over welk onderwerp het gaat. De tweedegeneratieallochtonen zijn opvallend gemotiveerd; zij willen 'zeker' meepraten of vinden het zelfs 'leuk' om mee te praten. Een enkeling die niet mee wil praten, valt onder de categorie 25-34 jaar (zie bijlage VII, analyseschema 1).

Een enkele respondent heeft weleens een enquête ingevuld, er is hierbij geen verschil in allochtonen of autochtonen of leeftijd te zien. Een aantal respondenten van 35-55 jaar zoekt zelf weleens contact met de gemeente over een onderwerp. Allochtonen hebben door persoonlijke activiteiten weleens contact met de gemeente, door bijvoorbeeld de moskee of het buurthuis. De respondenten lijken over het algemeen in het verleden niet heel veel te hebben geparticipeerd (zie bijlage VII, analyseschema 2).

Veiligheid is één van de belangrijkste onderwerpen om de dialoog over aan te gaan met de gemeente. Dit vinden zowel de eerste- als de tweedegeneratieallochtonen. Verder worden sociale voorzieningen en gezondheid ook erg belangrijk gevonden. De autochtonen vinden wijkinrichting daarnaast erg belangrijk. Er is weinig verschil te zien in leeftijd (zie bijlage VII, analyseschema 3). De respondenten tussen de 25 en 34 jaar zijn het met elkaar eens; politiek is het minst belangrijk. Het merendeel van de allochtonen vindt dit ook. De redenen om onderwerpen onbelangrijk te vinden, zijn: dat ze er geen interesse in hebben, dat ze er weinig over te vertellen hebben, dat ze er niet mee te maken krijgen of dat ze er geen beeld bij hebben (zie bijlage VII, analyseschema 4).

De respondenten praten eerder mee als iets persoonlijk relevant voor ze is. Als iets je meer raakt en je hebt er zelf ook wat aan dan praat je makkelijker mee, volgens de respondenten. Er is hier weinig verschil te zien tussen afkomst en leeftijd (zie bijlage VII, analyseschema 5).

De respondenten hebben verschillende meningen over of ze eerder meepraten als ze iets kunnen leren. Autochtonen zeggen dat ze juist willen praten als ze hun mening kwijt willen of als ze zich er erg mee bezig houden, maar ook als ze hun kennis kunnen uitdragen naar de omgeving. Allochtonen lijken over het algemeen wel iets te willen leren, maar alleen als het hen aanspreekt. De antwoorden verschillen niet per se per leeftijd (zie bijlage VII, analyseschema 6).

Bijna alle respondenten denken dat ze eerder meepraten als ze verantwoordelijkheid dragen. De tweedegeneratieallochtonen tussen de 35 en 55 jaar geven wel aan dat ze geen behoefte hebben aan nog meer verantwoordelijkheid (zie bijlage VII, analyseschema 7).

Nagenoeg iedereen is wel bereid om een enquête in te vullen. De respondenten zijn ook wel bereid om naar een bijeenkomst te gaan, het moet alleen niet te veel tijd kosten en wel persoonlijk relevant zijn. Er is hier weinig verschil te zien in antwoorden tussen de verschillende segmenten (zie bijlage VII, analyseschema 8).

Kortom, de respondenten willen graag meepraten met de gemeente, vooral de tweedegeneratieallochtonen. In het verleden hebben ze echter nog maar weinig geparticipeerd. De allochtonen willen vooral over veiligheid, gezondheid en sociale voorzieningen meepraten. De autochtonen voegen hier ook wijkinrichting aan toe. Voor respondenten tussen de 25 en 34 jaar is politiek het minst favoriete onderwerp, dit geldt ook voor allochtonen. Persoonlijke relevantie en verantwoordelijkheid dragen zijn belangrijke factoren die de respondenten motiveren om de dialoog aan te gaan. Tweedegeneratieallochtonen geven echter aan dat ze niet veel verantwoordelijkheid willen dragen. Bijna alle respondenten zijn bereid om een enquête in te vullen. Ze willen ook best een bijeenkomst bijwonen, mits dit niet teveel tijd kost en persoonlijke relevantie heeft.

6.3 Mogelijkheid tot verwerken boodschap

De mogelijkheid van het verwerken van de boodschap is gemeten door vragen te stellen aan de respondenten over herhaling, voorkennis, begripelijkheid en de aantrekkelijkheid van de genoemde autoriteiten.

Alle respondenten maken gebruik van WhatsApp. De respondenten tussen de 25 en 34 jaar maken vaak ook nog gebruik van Instagram en Facebook. De respondenten van 35-55 jaar maken vaak alleen gebruik van WhatsApp. Er is geen verschil in antwoorden te zien tussen autochtonen en allochtonen (zie bijlage VII, analyseschema 9).

Niemand volgt de gemeente op de socialmediakanalen. De redenen om de gemeente niet te volgen zijn dat ze niet wisten dat het kon, dat ze er niet zo over nagedacht hebben of dat ze de gemeente nog nooit tegen zijn gekomen. Over of de respondenten de gemeente willen volgen, zijn de meningen verdeeld. Hierin is geen duidelijk verschil tussen de segmenten te zien (zie bijlage VII, analyseschema 10).

De respondenten tussen de 25 en 34 jaar lezen de infopagina niet. De eerstegeneratieallochtonen lezen de pagina ook niet, zij focussen zich als ze De Jutter lezen op het (ver)koop- en werkgedeelte. De tweedegeneratieallochtonen en autochtonen van 35-55 jaar lezen hem soms toevallig of bladeren hem even door. Een enkeling van die groep leest de infopagina aandachtig (zie bijlage VII, analyseschema 11).

Het merendeel van de respondenten wordt bereikt door middel van brieven. Respondenten tussen de 35 en 55 jaar noemen ook nog wel De Jutter (zie bijlage VII, analyseschema 12).

De respondenten tussen de 25 en 34 jaar zouden wel door een app bereikt willen worden. De meningen over een persoonlijke brief zijn gelijk, die wil nagenoeg iedereen wel blijven ontvangen. De meningen van de eerstegeneratieallochtonen over e-mail zijn verdeeld. De één vindt email lastig, de ander vindt het heel prettig. Autochtonen en tweedegeneratieallochtonen tussen de 35 en 55 jaar willen ook bereikt blijven worden via De Jutter (zie bijlage VII, analyseschema 13).

De respondenten hebben verschillende ideeën over hoe ze met de gemeente zouden kunnen communiceren. Respondenten tussen de 35 en 55 jaar noemen een platform waarop gemeente en burger op elkaar kunnen reageren en WhatsApp. Eerstegeneratieallochtonen hebben liever persoonlijk contact via een bijeenkomst in het buurthuis of via de telefoon. Respondenten tussen de 25 en 34 jaar noemen een app als oplossing. Ook een enkeling tussen de 35 en 55 jaar vindt dit een goed idee. In de app zou dan moeten komen: actueel nieuws, wijkgerelateerde berichten, feesten en evenementen, alles wat op de infopagina staat, afgesloten wegen en verbeterdebuurt (zie bijlage V, figuur 19). Verder kan de mening van inwoners via de app gevraagd worden en mogen er pop up-meldingen zijn bij belangrijk nieuws. Een enkele eerstegeneratieallochtoon zegt ook dat korte berichten met meer beeld en minder tekst beter zou aanspreken (zie bijlage VII, analyseschema 14).

De autochtonen en tweedegeneratieallochtonen vinden de boodschappen die de gemeente verstuurt wel begrijpelijk. De eerstegeneratieallochtonen zeggen dat ze het niet altijd goed begrijpen. Ze vinden sommige woorden moeilijk en zijn niet zo heel goed in lezen. Enquêtes zijn ook vaak te lang en behoeven teveel leeswerk (zie bijlage VII, analyseschema 15).

De respondenten geven aan dat ze de berichten die de gemeente verstuurt over de dialoog aangaan nagenoeg nooit ontvangen. Respondenten tussen de 35 en 55 jaar hebben er soms wel over gehoord. De respondenten die weleens wat ontvangen hebben, zijn autochtoon en tussen de 35 en 55 jaar. Een persoonlijke brief met een uitnodiging wordt vaak wel ontvangen en gelezen. De eerstegeneratieallochtonen en respondenten tussen de 25 en 34 jaar zeggen nooit een boodschap ontvangen te hebben met de vraag om de dialoog aan te gaan (zie bijlage VII, analyseschema 16).

De autochtonen willen de dialoog aangaan over een onderwerp als het weinig moeite kost, persoonlijk relevant is en als de uitnodigingen op tijd verstuurd worden. Als ze te weinig kennis hebben of dat gevoel hebben, willen ze niet meedoen. De eerstegeneratieallochtonen willen meedoen als het een hoge persoonlijke relevantie heeft en het liefst anoniem is. Vooral over gezondheid willen ze graag hun mening kwijt. Ze doen minder snel mee als ze het gevoel hebben dat het heel moeilijk Nederlands is of als ze op de voorgrond moeten treden. Tweedegeneratieallochtonen willen meedoen als ze het gevoel hebben dat er echt naar hun mening geluisterd wordt en als ze echt het gevoel hebben dat er iets moet veranderen. Ze moeten daarnaast ook interesse in het onderwerp hebben. Zowel respondenten tussen de 25 en 34 jaar als respondenten tussen de 35 en 55 jaar willen wel meepraten met onderwerpen (zie bijlage VII, analyseschema 17).

Respondenten tussen de 35 en 55 jaar snappen de boodschappen over de dialoog aangaan niet altijd. Zo mist er vaak uitleg of achtergrondinformatie, wordt er een te brede vraag gesteld of is de informatie tegenstrijdig. Respondenten tussen de 25 en 34 jaar zeggen het wel te begrijpen. Eerstegeneratieallochtonen hebben meer moeite met het begrijpen van de boodschappen (zie bijlage VII, analyseschema 18).

Autochtonen tussen de 35 en 55 jaar zijn het met elkaar eens: zij zouden eerder meedoen als een bericht vanuit een andere autoriteit wordt verstuurd. Ze hebben dan het gevoel dat ze meer invloed hebben en ze vinden dat het serieuzer overkomt. Vooral als het persoonlijk aan de respondent gericht is, praten ze eerder mee met een andere autoriteit. Voor tweedegeneratieallochtonen maakt het geen verschil. Zij vinden de gemeente juist een sterke autoriteit. Een enkele eerstegeneratieallochtoon praat eerder mee als ze een autoriteit persoonlijk kent, zoals de huisarts (zie bijlage VII, analyseschema 19).

Kortom, alle respondenten maken gebruik van WhatsApp. Voor de respondenten tussen de 35 en 55 blijft het hier vaak bij, de respondenten van 25 tot 34 maken echter ook gebruik van Instagram en Facebook. De respondenten volgen de gemeente niet op de socialmediakanalen, meestal omdat ze er niet over nagedacht hadden dat dat kon. Respondenten tussen de 25 en 34 lezen de infopagina van De Jutter niet, net als eerstegeneratieallochtonen. Die laatste groep focust zich in De Jutter enkel op het zoeken naar werk of het (ver)kopen van producten. Tweedegeneratieallochtonen en autochtonen lezen het krantje soms. Als de respondenten bereikt worden door de gemeente, is dit vaak door brieven. Respondenten tussen de 35 en 55 noemen ook De Jutter als medium. Eerstegeneratieallochtonen noemen persoonlijk contact (via telefoon of buurthuis) als potentieel toekomstig communicatiemiddel, respondenten tussen de 25 en 34 willen graag met een app communiceren en respondenten tussen de 35 en 55 noemen WhatsApp als middel.

Eerstegeneratieallochtonen snappen boodschappen van de gemeente niet altijd, de rest wel. Alleen autochtonen tussen de 35 en 55 jaar ontvangen weleens boodschappen van de gemeente over de dialoog aangaan. Autochtonen praten mee als: het weinig moeite kost, persoonlijke relevantie heeft en ze voldoende kennis hebben. Eerstegeneratieallochtonen willen meedoen als het een hoge persoonlijke relevantie heeft, in makkelijk Nederlands is en als het anoniem is. Tweedegeneratieallochtonen willen dat er echt naar hun mening geluisterd wordt, dat ze echt iets kunnen veranderen en interesse in het onderwerp hebben. Respondenten tussen de 35 en 55 snappen boodschappen over de dialoog aangaan niet altijd. Dit gaat vooral over de inhoud. Ook eerstegeneratieallochtonen vinden het soms lastig. Autochtonen tussen de 35 en 55 praten eerder mee als het bericht vanuit een andere autoriteit komt, dit komt serieuzer over. Tweedegeneratieallochtonen vinden de overheid een sterke autoriteit en eerstegeneratieallochtonen praten eerder mee als ze een autoriteit persoonlijk kennen.

6.4 Manier van verwerken boodschap

De manier van het verwerken van de boodschap is gemeten door vragen te stellen over de cognitieve verwerking, de kwaliteit van de gegeven argumenten en de positieve/negatieve associatie.

Het merendeel van de respondenten vindt de berichten over de dialoog aangaan weinig overtuigend, vooral de berichten over veiligheid en gezondheid. De redenen zijn; dat het niet duidelijk is wat er met de resultaten gedaan wordt, de respondenten hebben niet het idee dat er iets met hun input gedaan wordt, het is meer informeren dan inspraak en het onderwerp is veel te breed en wordt niet genoeg uitgelegd. Een aantal allochtonen vinden de boodschappen wel overtuigend, maar zouden vervolgens zelf niet heengaan (zie bijlage VII, analyseschema 20).

Autochtonen tussen de 35 en 55 jaar zijn neutraal of negatief over de specifieke boodschappen die hen zijn voorgelegd, dit komt vaak omdat de boodschap niet duidelijk genoeg is. Respondenten tussen de 25 en 34 en allochtonen zijn positief. Ze vinden het goed dat dit soort initiatieven er zijn en dat er in ieder geval een mogelijkheid tot betrokkenheid wordt geboden (zie bijlage VII, analyseschema 21).

Kortom, de respondenten vinden de berichten over de dialoog aangaan weinig overtuigend, omdat het niet duidelijk is en omdat ze het gevoel hebben dat er weinig inspraak zal zijn. Autochtonen tussen de 35 en 55 jaar zijn neutraal of negatief over specifieke boodschappen, omdat de boodschap niet duidelijk genoeg is. Respondenten tussen de 25 en 34 jaar en allochtonen zijn positief, omdat er een mogelijkheid tot betrokkenheid is.

6.5 Cognitieve houding

De cognitieve houding is gemeten door de respondenten te vragen naar: opgeslagen kennis in geheugen, hun aanvankelijke mening, de mening na de boodschap en hun reactie.

De eerstegeneratieallochtonen onthouden een boodschap over de dialoog aangaan als het gaat om een bericht waarover ze graag hun mening willen geven. Dit komt vooral bij gezondheid naar voren. De rest van de respondenten onthoudt het niet of een beetje, en dat is alleen omdat ze het nu aandachtig hebben gelezen (zie bijlage VII, analyseschema 22).

Eerstegeneratieallochtonen hebben weinig gedachten bij de gemeente. Ze weten er niet zoveel over. Autochtonen en tweedegeneratieallochtonen tussen de 35 en 55 jaar zijn overwegend positief. Ze vinden dat er veel goede dingen gebeuren in de gemeente, je wordt altijd vriendelijk en netjes geholpen, het is een prettige woonomgeving en de burgemeester is aimabel. Een enkeling is negatief, omdat er teveel vanachter een bureau besloten wordt en te weinig naar de situatie wordt gekeken. Respondenten tussen de 25 en 34 jaar zijn neutraal of positief, ze weten er niet zoveel vanaf (zie bijlage VII, analyseschema 23).

Respondenten tussen de 25 en 34 jaar denken wel dat er iets gedaan wordt met de input van de mensen als door de gemeente naar hun mening gevraagd wordt. Een enkeling zegt dat echter niet altijd de representatieve mensen naar de bijeenkomsten gaan. Respondenten tussen de 35 en 55 jaar, autochtoon en tweedegeneratieallochtoon, zijn sceptisch. Ze hebben het gevoel dat er niet geluisterd wordt, dat er alleen geïnformeerd wordt, dat de inspraak een formaliteit is, dat inspraak een 'goedmakertje' of afkoopsommetje is en dat het bedoeld is om 'eventjes' betrokkenheid te creëren (zie bijlage VII, analyseschema 24).

De mening van de respondenten is na het lezen van de berichten soms wel veranderd. De meest genoemde reden hiervoor is dat de gemeente eigenlijk meer doet dan ze eerst dachten. Een aantal respondenten zeggen ook dat ze het gevoel hebben dat ze zelf eigenlijk meer initiatief moeten tonen om informatie binnen te krijgen en dat ze nu anders naar zichzelf kijken (zie bijlage VII, analyseschema 25).

Een ruim merendeel van de respondenten volgt de perifere route bij de verschillende boodschappen. Respondenten haken af bij de mogelijkheid tot het ontvangen van de boodschap. De meeste respondenten ontvangen de boodschappen die de gemeente verstuurt niet. De respondenten die de boodschappen wel ontvangen, zijn autochtoon en tussen de 35 en 55 jaar. Een enkele respondent die de boodschappen heeft ontvangen, is positief. Dit betekent dat deze een positieve attitudeverandering onderging (zie bijlage VII, analyseschema 26).

Kortom, respondenten onthouden de boodschappen over de dialoog aangaan niet zo snel. Bij de eerstegeneratieallochtonen onthouden ze het alleen als het gaat over een onderwerp waar ze heel graag hun mening over kwijt willen. Eerstegeneratieallochtonen en respondenten tussen de 25 en 34 jaar weten weinig over de gemeente. Autochtonen en tweedegeneratieallochtonen tussen de 35 en de 55 jaar zijn positief over de gemeente. Respondenten tussen de 25 en 34 jaar hebben er wel vertrouwen in dat de gemeente iets doet met hun input, autochtonen en tweedegeneratieallochtonen van 35 tot 55 jaar hebben dat niet. De respondenten volgen voornamelijk de perifere route. Alleen een enkele autochtoon volgde de centrale route. Dit komt omdat de respondenten de boodschappen die de gemeente over de dialoog aangaan stuurt niet ontvangen.

Interne beeldbank gemeente Velsen (z.j.)



6.6 Hypothesen

In paragraaf 4.5 in het theoretisch kader zijn aan de hand van de theorie van Petty & Cacioppo (1986) een aantal hypothesen opgesteld. In deze paragraaf wordt weergegeven of deze hypothesen na analyse van de resultaten worden aangenomen of verworpen.

Als de doelgroep gemotiveerd is en een hoge mogelijkheid heeft om een onderwerp te verwerken, dan kan de organisatie over deze onderwerpen de dialoog aangaan met de doelgroep omdat er een duidelijke attitude is gevormd.

De doelgroep van dit onderzoek is gemotiveerd (zie bijlage VII, analyseschema 1). De mogelijkheid om de boodschappen te verwerken is echter niet zo groot (zie bijlage VII, analyseschema 26). Deze hypothese wordt dan ook verworpen. De organisatie kan proberen de mogelijkheid van het verwerken van de boodschap te vergroten. In de hoofdstukken 8 en 9 staat hoe de gemeente Velsen dit kan aanpakken.

Als de doelgroep persoonlijke relevantie of verantwoordelijkheid bij een onderwerp ervaart, dan zal ze eerder gemotiveerd zijn om over een onderwerp de dialoog aan te gaan.

Deze hypothese wordt zeker aangenomen. Veruit de meeste respondenten beamen dit (zie bijlage VII, analyseschema 5 en 7). In hoofdstuk 8 is hierover meer terug te vinden.

Als de doelgroep niet gemotiveerd is en ook geen mogelijkheid heeft om de boodschap te verwerken, dan zal de organisatie perifere aanwijzingen* moeten toevoegen om toch een verandering in houding te realiseren.

Zoals eerder gezegd is de doelgroep wel gemotiveerd om boodschappen te verwerken, maar is de mogelijkheid tot het verwerken niet altijd even groot. De gemeente zal dan ook zeker perifere aanwijzingen kunnen toevoegen aan haar boodschappen, denk bijvoorbeeld aan het gebruiken van een andere autoriteit. Dit wordt verder toegelicht in de aanbevelingen en het implementatieplan.

7 Conclusies

Door middel van interviews met de doelgroep is in dit onderzoek onderzocht hoe communicatie de doelgroep kan overreden om de dialoog aan te gaan met de gemeente. De probleemstelling die hierbij hoort, is: ***'Hoe kan communicatie bijdragen aan het overreden van de doelgroep om de dialoog aan te gaan met de gemeente?'*** Deze vraag is onderzocht aan de hand van vier deelonderwerpen: motivatie, mogelijkheid tot verwerken boodschap, manier van verwerken boodschap en cognitieve houding. De beantwoording van de probleemstelling wordt in de eerste paragraaf weergegeven. Dit hoofdstuk sluit af met de discussie, hierin worden zowel de positieve kanten als de verbeterpunten van het onderzoek weergegeven.

7.1 Beantwoording probleemstelling

In deze paragraaf worden eerst kort de conclusies van de antwoorden op de deelvragen weergegeven. Op deze manier kan, door alle bevindingen van het onderzoek mee te nemen, aan het einde van de paragraaf een antwoord gegeven worden op de centrale vraag.

De respondenten zijn gemotiveerd om mee te praten met de gemeente; de allochtonen vooral over veiligheid, gezondheid en sociale voorzieningen, autochtonen voegen hier wijkinrichting aan toe. Voor respondenten tussen de 25 en 34 jaar en allochtonen is politiek het minst belangrijk. Respondenten willen graag de dialoog aangaan als iets persoonlijk relevant is of als ze het gevoel hebben dat ze er verantwoordelijkheid voor dragen. Ze willen daarover dan ook best een enquête invullen of een bijeenkomst bijwonen, mits dit niet teveel tijd kost.

De respondenten tussen de 35 en 55 jaar gebruiken vaak alleen WhatsApp als socialmediakanaal, de respondenten van 25 tot 34 jaar maken ook gebruik van Instagram en Facebook. De respondenten volgen de gemeente niet op de socialmediakanalen, meestal omdat ze er niet over nagedacht hebben dat het kan. Respondenten tussen de 25 en 34 jaar lezen de infopagina niet, net als eerstegeneratieallochtonen. Die laatste groep focust zich in De Jutter enkel op het zoeken naar werk of het (ver)kopen van producten. Tweedegeneratieallochtonen en autochtonen lezen het krantje soms. Als de respondenten bereikt worden door de gemeente, is dit vaak door brieven. De respondenten hebben dus lang niet altijd de mogelijkheid om de boodschappen te ontvangen.

De manier waarop de respondenten de boodschappen van de gemeente (willen) verwerken, verschilt per segment. Eerstegeneratieallochtonen noemen persoonlijk contact (via telefoon of buurthuis) als potentieel toekomstig communicatiemiddel, respondenten tussen de 25 en 34 jaar willen graag met een app communiceren en respondenten tussen de 35 en 55 jaar noemen WhatsApp als middel. Eerstegeneratieallochtonen snappen boodschappen van de gemeente niet altijd, de rest wel. Alleen autochtonen tussen de 35 en 55 jaar ontvangen weleens boodschappen van de gemeente over de dialoog aangaan. Respondenten tussen de 35 en 55 jaar snappen boodschappen over de dialoog aangaan inhoudelijk niet altijd. Eerstegeneratieallochtonen vinden dit ook lastig, vooral de moeilijke woorden en als ze veel moeten lezen. Autochtonen tussen de 35 en 55 jaar praten eerder mee als het bericht vanuit een andere autoriteit

komt, dit vinden ze serieuzer overkomen. Tweedegeneratieallochtonen vinden de overheid een sterke autoriteit en eerstegeneratieallochtonen praten eerder mee als ze een autoriteit persoonlijk kennen. De berichten over de dialoog aangaan zijn weinig overtuigend. Ze zijn niet duidelijk en respondenten zien het meer als informeren dan als inspraak. Autochtonen tussen de 35 en 55 jaar zijn daarom neutraal of negatief over specifieke boodschappen. Respondenten tussen de 25 en 34 jaar en allochtonen zijn positief, omdat er wel een mogelijkheid tot betrokkenheid wordt geboden.

De boodschappen over de dialoog aangaan worden niet zo snel opgeslagen in het geheugen van de respondenten. Eerstegeneratieallochtonen onthouden het alleen als het gaat over een onderwerp waar ze heel graag hun mening over kwijt willen. Autochtonen en tweedegeneratieallochtonen tussen de 35 en de 55 jaar zijn positief over de gemeente. Respondenten tussen de 25 en 34 jaar hebben er wel vertrouwen in dat de gemeente iets doet met hun input, autochtonen en tweedegeneratieallochtonen van 35 tot 55 jaar hebben dat niet. De respondenten volgen voornamelijk de perifere route. Een enkele autochtoon volgde de centrale route. De boodschappen van de gemeente komen namelijk bijna nooit aan bij de respondenten.

'Hoe kan communicatie bijdragen aan het overreden van de doelgroep om de dialoog aan te gaan met de gemeente?'

Volgens de respondenten kan communicatie bijdragen aan hun overreding als de persoonlijke relevantie duidelijk is, als de boodschap duidelijk is en als er ook daadwerkelijk iets met de resultaten gedaan wordt. Respondenten willen wel meepraten met de gemeente, maar boodschappen die de gemeente verstuurt komen eigenlijk niet aan bij de doelgroep. Als de boodschappen wel aankomen, dan worden deze niet duidelijk en overtuigend gevonden. Er zijn daarnaast wezenlijke verschillen te zien in de antwoorden van de respondenten uit de verschillende segmenten. De respondenten willen op andere manieren en via andere media benaderd worden door de gemeente.

interne beeldbank gemeente Velsen (z.j.)



7.2 Discussie

In deze paragraaf worden de gebruikte methoden geëvalueerd. Er wordt toegelicht wat de positieve kanten zijn van het onderzoek en wat eventueel verbeterpunten zijn in een vervolgonderzoek. Gemeente Velsen wilde er in dit onderzoek achter komen hoe communicatie zou kunnen bijdragen aan het overreden van de bewoners om de dialoog aan te gaan. Hiervoor zijn zowel eerstegeneratieallochtonen als autochtonen tussen de 25 en 55 jaar geïnterviewd.

7.2.1 Positieve kanten van het onderzoek

Dit onderzoek heeft duidelijk aan het licht gebracht na welke communicatiemethoden (vooral nieuwe) publieksgroepen bereid zijn om de dialoog aan te gaan met de gemeente. Het onderzoek heeft interessante resultaten voortgebracht, omdat tijdens de interviews echt het 'waarom' centraal stond. Door de achterliggende redenen van de respondenten, heeft dit onderzoek veel meer waarde gekregen.

Iets wat erg goed werkte ten tijde van dit onderzoek, was de sneeuwbalmethode. Deze werd gebruikt om respondenten te werven voor het onderzoek. Meerdere respondenten hebben toegestemd om mee te doen aan het interview, omdat ze degene die de vraag stelde goed kenden. Door steeds aan andere respondenten te vragen of ze nog iemand kenden die wellicht bereid zou zijn om een interview te geven, werd ook de diversiteit in bijvoorbeeld nationaliteiten gewaarborgd.

7.2.2 Verbeterpunten en beperkingen

Tijdens het interview bleek dat de respondenten er bij de kaartjes van het card sorting (zie bijlage V, tabel 13) verschillende associaties en definities op nahielden. Dit was vooral zichtbaar bij de kaartjes cultuur en sociale voorzieningen. Daarnaast waren er ook een aantal respondenten die de begrippen op de kaartjes niet helemaal begrepen. De interviewer heeft ingegrepen op het moment dat dit aan het licht kwam. Sinds respondent acht werden verschillende kaartjes toegelicht. Om de opdrachtgever in het vervolg een goed idee te geven over welke onderwerpen de respondenten willen meepraten, is het handig om een toelichting van de kaartjes toe te voegen. Door weer te geven wat er precies onder de kaartjes verstaan wordt, kan verwarring worden voorkomen.

In het vervolg is het misschien handig om naast de bestaande segmentaties, ook te segmenteren op geslacht. Tijdens het onderzoek kwam bijvoorbeeld naar voren dat mannen de infopagina wél lezen, maar vrouwen niet (zie bijlage VII, analyseschema 11). Daarnaast hebben de vrouwelijke eerstegeneratieallochtonen allemaal kinderen waarvoor zij zorgen. Gezien in veel culturen de vrouw voor de kinderen zorgt, zou hier een verschil in antwoorden op basis van geslacht kunnen zijn.

Ook segmentatie op hoelang respondenten al in Nederland wonen, kan in een vervolgonderzoek een goed idee zijn. De eerstegeneratieallochtonen verschilden in hoelang ze al in Nederland woonden. Dit maakte het voor de één heel makkelijk om een interview te doen, terwijl het voor de ander een stuk lastiger was. Iemand die al vanaf zijn derde in Nederland woont, geeft misschien andere antwoorden dan iemand die pas vanaf zijn twintigste in Nederland woont. Dit kan te maken hebben met bijvoorbeeld een verschil in taalbeheersing.

Tijdens het onderzoek werd geen rekening gehouden met cultuurverschillen. Het interviewen van een aantal eerstegeneratieallochtonen bleek een stuk lastiger dan voorzien. Niet per se omdat het interview te moeilijk was, maar meer omdat 'nee' zeggen of afwijzend reageren in sommige culturen niet altijd gebruikelijk leek. In de Arabische cultuur, betekent ja bijvoorbeeld niet altijd ja, en nee niet altijd nee (Samara, 2007). Hierdoor was het soms moeilijk om de waarheid te achterhalen; wilden de respondenten iets echt? Of zeiden ze alleen ja omdat ze bijvoorbeeld geen nee wilden zeggen? Om hier doorheen te prikken, is geprobeerd om heel veel door te vragen, zodat uiteindelijk de waarheid wel naar voren kwam. Volgens Samara (2007) is dit de beste manier om een eerlijk antwoord te achterhalen. Dit is in de meeste gevallen ook gelukt. Dit heeft eveneens invloed gehad op de duur van de interviews. Om deze reden duurden een aantal interviews langer dan de anderen.

De meeste respondenten kozen een rustige plek uit om het interview te houden. Er waren echter een aantal respondenten die hun kinderen (onder de tien jaar) bij zich hadden. Dit zorgde zo nu en dan voor afleiding, waardoor de interviewer de vraag moest herhalen en de diepgang van het interview beïnvloed werd. In het vervolg kan hier rekening mee gehouden worden, door hierover iets af te spreken tijdens het maken van een afspraak.

8 Aanbevelingen

De doelstelling voor dit onderzoek is: ***‘Inzicht geven in de gewenste communicatieaanpak volgens de doelgroep om in te gaan op uitnodigingen om de dialoog aan te gaan met de gemeente Velsen, teneinde een communicatieadvies te geven aan gemeente Velsen.’*** Hieronder staan de aanbevelingen die op basis van dit onderzoek kunnen bijdragen aan het realiseren van de doelstelling. Alle aanbevelingen zijn gebaseerd op de resultaten en conclusies die verkregen zijn uit het onderzoek.

Advies 1: De dialoog op basis van interesse

De allochtonen vinden de onderwerpen veiligheid, gezondheid en sociale voorzieningen heel belangrijk. Autochtonen vinden wijkinrichting erg belangrijk. De gemeente zal vooral moeten inspelen op deze vier onderwerpen, afhankelijk van afkomst. Hier zal de doelgroep het snelst de dialoog over aangaan. Politiek kan daarentegen het beste vermeden worden.

Advies 2: Ingaan op belang van de burger

De respondenten zijn allemaal wel bereid om een enquête in te vullen of om naar een bijeenkomst te gaan. Ze geven echter als belangrijke voorwaarde dat dit niet te lang moet duren en persoonlijk relevant moet zijn. Die persoonlijke relevantie komt vaker terug; de gemeente zal in de communicatie heel erg moeten focussen op het belang van de burger. Als de burger het gevoel heeft dat hij er mee te maken gaat krijgen of dat hij er zelf iets aan heeft, zal hij eerder de dialoog aangaan.

Advies 3: Het genereren van volgers op social media

Eigenlijk niemand van de respondenten volgt de gemeente op de socialmediakanalen van de gemeente, maar een aantal is hier wel toe bereid. Ze hebben er echter nog nooit van gehoord, of hebben er nog nooit over nagedacht om de gemeente te volgen. De gemeente zal dus ook meer haar best moeten doen om betrokkenheid te creëren op social media. Dit kan door bijvoorbeeld Facebook- en Instagrampromoties te doen of een bericht te maken dat de kans heeft om viral (in de gemeente) te gaan. Hierbij is belangrijk dat de gemeente nagaat welke doelgroepen online nog niet vertegenwoordigd zijn.

Advies 4: Digitale dialoog

Er is maar een kleine groep die de infopagina af en toe leest: autochtonen van 35 tot en met 55 jaar. Deze groep leest de pagina niet eens altijd aandachtig. Dit is met zicht op de toekomst niet meer de meest geschikte manier om inwoners aan te spreken. De jonge respondenten willen vaker digitaal de dialoog aangaan. Ze geven als voorbeeld een app voor de gemeente Velsen. Eerstegeneratieallochtonen hebben juist behoefte aan meer persoonlijk contact: bijeenkomsten in het buurthuis waar ze hun mening kwijt kunnen of korte vragen/interviews via de telefoon.

Advies 5: Inspelen op anonimiteit

Een aantal respondenten geeft aan anonimiteit belangrijk te vinden op bijvoorbeeld Facebook. Uit de resultaten kwam namelijk naar voren dat mensen niet altijd op social media willen reageren, omdat er al genoeg meningen online zijn. Ze hebben er geen zin in om zich te mengen in (zinloze) discussies. Als de gemeente een representatief antwoord wil - op een vraag gesteld via social media-, kan dit het beste via een anonieme poll.

Advies 6: Communiceren over resultaten

Respondenten tussen de 35 en 55 jaar geven aan dat ze het gevoel hebben dat er weinig met hun mening wordt gedaan. Ze zijn sceptisch over hoeveel inspraak ze nou eigenlijk zouden hebben als ze de dialoog aan gaan met de gemeente. De gemeente zou beter kunnen communiceren over wat er met hun input gedaan wordt.

Advies 7: Duidelijke boodschappen

De respondenten geven aan dat ze de inhoud van de boodschappen die de gemeente verstuurt niet altijd duidelijk vinden. De boodschappen die de gemeente verstuurt, zullen veel duidelijker moeten aangeven wat precies de bedoeling is en zoals hierboven aangegeven: wat er met de resultaten gedaan gaat worden.

Advies 8: Herhaling, argumenten en aantrekkelijke bronnen

Eerder was te lezen dat persoonlijke relevantie een grote drijfveer is voor de inwoners om de dialoog aan te gaan met de gemeente. De gemeente zal in de toekomst echter ook weleens de dialoog aan willen gaan over onderwerpen die de inwoners misschien niet direct aanspreken. De inwoners zullen dan via communicatie niet zo snel de centrale route volgen. Er zijn volgens Petty en Cacioppo (1986) echter wel manieren om ervoor te zorgen dat deze mensen via de perifere route een attitude aannemen. De gemeente zal er dan voor moeten zorgen dat de boodschap vaker herhaald wordt (dus dat de ontvanger het bericht vaker dan één keer tot zich neemt door crossmediaal te werk te gaan), dat er meer en betere argumenten worden gegeven (bijvoorbeeld door in te spelen op belang en persoonlijke relevantie) en dat er wordt gekeken naar aantrekkelijke bronnen. De burgemeester is bijvoorbeeld zo'n aantrekkelijke bron.

Advies 9: Andere autoriteit

De autochtonen tussen de 35 en 55 jaar geven aan dat ze weinig vertrouwen hebben in de gemeente. Ze stellen daarom ook dat ze eerder de dialoog aan willen gaan als de gemeente een andere autoriteit aanstelt om de vraag te stellen. Eerstegeneratieallochtonen willen juist graag benaderd worden door een autoriteit die ze persoonlijk kennen.

9 Implementatieplan

In dit hoofdstuk wordt gedetailleerd weergegeven hoe de opdrachtgever de aanbevelingen in de praktijk kan brengen.

Het bereiken van nieuwe publieksgroepen

In de aanbevelingen is te lezen dat er nieuwe middelen kunnen worden gebruikt om bepaalde doelgroepen aan te spreken. Hier wordt voornamelijk ingegaan op de 'nieuwe' publieksgroepen. Dit zijn de doelgroepen waarmee de gemeente weinig contact heeft (zie ook hoofdstuk 4.1). Hieronder worden zowel voor de jongvolwassenen als voor de eerstegeneratieallochtonen communicatieadviezen gegeven om ervoor te zorgen dat er meer dialoog ontstaat.

Jongvolwassenen

De doelgroep jongvolwassenen van 25 tot en met 34 jaar geeft aan dat ze wil participeren. Deze groep ontvangt echter nooit de vraag of ze de dialoog aan wil gaan met de gemeente. Om dit in de toekomst te voorkomen, geeft de groep zelf aan dat ze graag bereikt zou willen worden door middel van een app. Deze app vergroot naar eigen zeggen de mogelijkheid tot het verwerken van de boodschap.

De maatschappij verandert door de trend digitalisering. Mensen gebruiken steeds meer technologie en de belangstelling voor print neemt af (Peters et al., 2012). Om als gemeente mee te gaan met haar tijd, is het belangrijk dat zij op tijd maatregelen neemt om de ontwikkelingen in de maatschappij bij te houden. Gemeente Velsen is al goed bezig met het monitoren en ontwikkelen van content voor haar social media (met name Facebook en Twitter), maar dit lijkt de jongvolwassenen tot nu toe niet te motiveren om te participeren. De groep heeft behoefte aan een zekere zin van anonimiteit. Daarnaast zeggen ze eerder via een app bereikt te willen worden dan via een krantje.

Het grootste voordeel om een app in te zetten, is dat er veel meer mensen bereikt zullen worden. Na de groep 40 tot 54 jaar, zijn inwoners met leeftijden van 25 tot 39 jaar het grootst vertegenwoordigd in Zee- en Duinwijk (zie bijlage III, figuur 8). Het bereiken van meer mensen, zal automatisch leiden tot meer dialoog. De respondenten waren immers bijna allemaal wel bereid om de dialoog aan te gaan. Een ander voordeel is dat er meer mogelijkheden zullen zijn om de dialoog aan te gaan. De app kan een pop up-melding geven als er een kleine vragenlijst beschikbaar is of kan 'direct aanmelden' mogelijk maken voor een participatiebijeenkomst.

De groepen die het meeste belang bij deze mogelijkheid hebben, zijn de inwoners (zij kunnen middels de app hun mening kwijt), de afdeling Communicatie (deze heeft er een nieuw medium bij om te communiceren) en de andere afdelingen van de gemeente (deze kunnen gericht boodschappen communiceren).

Mogelijkheden app:

- Filteren:
 - Aangeven waar interesses liggen en hier nieuws over ontvangen.
 - Aangeven in welke wijk je woont en daar informatie over binnenkrijgen.
- Pop up-meldingen bij belangrijke items (wegversperring, NL-alert).
- Verbeterdebuurt implementeren (zie bijlage V, figuur 19).
- Aanmelden voor participatiebijeenkomsten.

Petty en Cacioppo (1986) geven aan dat respondenten eerder de centrale route volgen (en dus eerder participeren) als een boodschap een hoge mate van persoonlijke relevantie bevat. Door bij het downloaden van de app gelijk een paar mogelijkheden te bieden om de app te personaliseren, kan de persoonlijke relevantie vergroot worden.

De app is bedoeld als alternatief voor de infopagina en andere tools waarmee de gemeente probeert de dialoog aan te gaan met haar inwoners. Het is niet de letterlijke overname van de website. De website blijft dus een medium op zich en deze informatie zal niet overgenomen worden in de app. De app moet overzichtelijk blijven en geen brij van informatie bevatten.

Hieronder worden een aantal weerstanden gegeven waar de gemeente mogelijk tegenaan zou kunnen lopen bij het implementeren van het plan.

Eventuele weerstanden:

‘We hebben toch al een website en we communiceren toch via De Jutter?’

Ja, maar hiermee bereikt de gemeente lang niet al haar inwoners. Jongvolwassenen hebben behoefte aan een medium waarin zij goed de weg weten te vinden. De meeste jongvolwassenen hebben nog nooit van de infopagina in De Jutter gehoord.

‘Het gaat teveel geld kosten.’

Een app is een investering. Het kost eerst geld, maar zal daarna heel veel kennis opleveren.

‘Wie gaat die app beheren?’

Er is recentelijk een mediateam opgericht dat zich hiermee bezig kan houden, maar ook de afdeling informatiemanagement (welke ook de website beheert) zou hier een rol in kunnen spelen.

Kosten

De prijzen van een app liggen tussen de 2500 en 100.000 euro (Van der Loo, 2017). De prijs hangt heel erg van de benodigdheden in de app af. Als er veel softwareonderdelen te ‘kopiëren’ zijn, ligt de prijs tussen de 2500 en 5000 euro. Met zo’n soort app, lijkt de app nog het meeste op een soort makkelijk werkende website.

De respondenten geven aan dat ze graag pop up-meldingen zouden willen ontvangen via de app. Daarnaast willen ze ook actueel nieuws, wijkgerelateerde berichten, feesten en evenementen, infopaginaberichten, afgesloten wegen en verbeterdebuurt in de app terugzien. Het implementeren van onderdelen zoals verbeterdebuurt en pop up-meldingen zal iets meer expertise vergen dan het plaatsen van gewone informatie in de app (nieuwsberichten, afgesloten wegen, meldingen). De kosten van de app zullen daarom vermoedelijk tussen de 5000 en 20.000 euro liggen (Van der Loo, 2017).

Er kunnen kosten bespaard worden door in plaats van een app-designer, een stagiair Communication and Multimedia design of softwareontwerp in te zetten om een eerste plan op te zetten (zie tabel 5). Deze stagiair zou rond de 270 euro per maand verdienen, net als de andere stagiairs bij gemeente Velsen. Om een goed functionerende app neer te zetten die voldoet aan de wensen en behoeften van de inwoners, is het verstandig om eerst onderzoek te doen. Tijdens dit onderzoek is wel enigszins aan bod gekomen wat de doelgroep graag in de app zou willen zien, maar dit is waarschijnlijk niet voldoende om een hele app op te kunnen baseren.

Tabel 5: Kosten en planning

Wat?	Wie?	Wanneer?	Kosten
Onderzoek naar wensen en behoeften van de doelgroep	Stagiair	September tot november 2017	€270,- x 5 (maanden)= €1350,-.
App design	Stagiair	December 2017	
Zoeken naar een app developer	Mediateam/ informatiemanagement	Januari 2018	Schatting: Tussen de €5000,- en €20.000,-.
Eerste gesprek met app developer	Mediateam/ informatiemanagement	Januari 2018	
Productie app	App developer	Januari t/m maart 2018	
Promotie app • Facebookpromotie • Instagrampromotie • Infopaginapromotie • Bericht via e-mail of brief	Communicatieafdeling	Maart t/m mei 2018	Totaal: €86,-. (plus gebruikelijke kosten)
			€10,- x 4 = €40,-.
			€7,- x 4 = €28,-
			Gebruikelijke kosten
			Gebruikelijke kosten

Eerstegeneratieallochtonen

Een andere groep waarmee de gemeente weinig contact heeft, is de groep eerstegeneratieallochtonen (vooral tussen de 35 en 55 jaar). Deze groep vindt het lastiger om boodschappen die de gemeente verstuurt te begrijpen in verband met een taalbarrière: de groep vindt sommige woorden moeilijk en houdt er niet van om lange stukken te lezen. Deze

groep heeft echter wel de motivatie om de dialoog aan te gaan met de gemeente. De respondenten geven zelf aan dat ze persoonlijk contact het prettigst vinden. De eerstegeneratieallochtonen zijn allemaal actief in het buurthuis. Hier ligt een grote kans voor de gemeente: persoonlijke dialoog over onderwerpen die de groep belangrijk vindt (gezondheid, veiligheid en sociale voorzieningen) in het buurthuis. De respondenten geven aan dat ze hier zeker interesse in hebben. De doelgroep weet nu namelijk niet zo goed hoe ze eigenlijk in contact kan komen met de gemeente.

Het grootste voordeel van de dialoog aangaan met deze groep middels persoonlijk contact via het buurthuis, is dat het weinig geld kost. Alle faciliteiten zijn er eigenlijk al. Het buurthuis houdt nauw contact met veel eerstegeneratieallochtonen en biedt mogelijkheden tot vergaderingen. Door in contact te komen met deze 'nieuwe publieksgroep' zal de gemeente de mening van voor haar tot nog toe onbekende inwoners kunnen inventariseren. Dit zal voor de desbetreffende doelgroep sympathie opwekken voor de gemeente: deze doelgroep kan nu namelijk ook haar mening en ideeën kwijt.

De groepen die belang hebben bij deze vorm van dialoog zijn allereerst de eerstegeneratieallochtonen (zij hebben nu ook een mogelijkheid tot participatie), daarnaast heeft ook de afdeling Communicatie nu de mogelijkheid om gericht deze doelgroep aan te spreken. Deze kan vervolgens adviezen bieden aan projectgroepen die de dialoog aan willen gaan met inwoners.

Eventuele weerstanden

'Het kost teveel tijd om naar de mensen toe te gaan.'

Het kost inderdaad een beetje tijd, maar het levert ook veel meer op. De eerstegeneratieallochtonen hebben veel praktische en realistische verbeterpunten die ze graag met de gemeente willen delen. Deze groep kent haar buurt het beste en weet dus ook wat goed voor de buurt is.

'We hebben toch al vergaderingen in het buurthuis?'

Ja, via het wijkplatform. Dit is echter bij de eerstegeneratieallochtonen niet bekend. Daarnaast haakt de groep al snel af als er veel mensen zijn die heel goed Nederlands spreken.

Eigenlijk is er al een medium dat gebruikt wordt om in direct contact met de buurt te staan: het wijkplatform. De eerstegeneratieallochtonen geven echter aan dat ze dit niet kennen. Daarnaast vinden ze het ook lastig als er tijdens zo'n vergadering moeilijk Nederlands wordt gesproken door autochtonen. Een ander aandachtspunt is dat de eerstegeneratieallochtonen vaak veel kinderen hebben. Hierdoor zijn de momenten waarop ze de dialoog aan kunnen gaan beperkt: 's avonds of onder schooltijd.

Petty en Cacioppo (1986) noemen in de theorie dat de omvang van het verwerken van boodschappen een rol speelt in het wel of niet kunnen verwerken van de boodschap. De respondenten geven zelf aan dat als ze boodschappen ontvangen, dat ze deze in makkelijk Nederlands willen ontvangen. Daarnaast hebben ze liever beeld dan tekst en moet

de boodschap kort geformuleerd zijn. De respondenten willen graag persoonlijk benaderd worden, dit kan door aangesproken te worden in het buurthuis of door een persoonlijke brief te sturen met de voorgaande kenmerken.

Criteria dialoog aangaan met eerstegeneratieallochtonen:

- Gesprek met gelijken (dus het liefst zonder autochtonen);
- Makkelijke communicatie;
- Gesprekken onder schooltijd of anders eventueel 's avonds;
- Uitnodigingen via buurthuis (persoonlijke communicatie) of via korte boodschappen.

Bijvoorbeeld: in de gemeente Velsen wil de gemeente beleid gaan maken voor (onder andere) de doelgroep eerstegeneratieallochtonen. Wat zijn dan de stappen die ze moeten ondernemen om met deze doelgroep de dialoog aan te gaan (zie tabel 6)?

Tabel 6: Kosten en planning

Wat?	Wie?	Tijd	Kosten												
Contact zoeken met het buurthuis	Projectteam	10 minuten	Gebruikelijke kosten												
Huren van ruimte in het buurthuis	Projectteam	10 minuten	<table><tr><th>Ruimte in m²</th><th>prijzen per dagdeel</th></tr><tr><td>0-50</td><td>€ 29,00</td></tr><tr><td>50-70</td><td>€ 40,50</td></tr><tr><td>75-100</td><td>€ 52,50</td></tr><tr><td>100-125</td><td>€ 68,50</td></tr><tr><td>125 – 180</td><td>€ 85,00</td></tr></table>	Ruimte in m²	prijzen per dagdeel	0-50	€ 29,00	50-70	€ 40,50	75-100	€ 52,50	100-125	€ 68,50	125 – 180	€ 85,00
Ruimte in m²	prijzen per dagdeel														
0-50	€ 29,00														
50-70	€ 40,50														
75-100	€ 52,50														
100-125	€ 68,50														
125 – 180	€ 85,00														
Promoten van bijeenkomst • Posters maken en verspreiden • Inlichten van werknemers en vrijwilligers • Brieven sturen	Projectteam + medewerkers van De Dwarsligger	<table><tr><td>Tot.: 12 uur</td></tr><tr><td>8 uur</td></tr><tr><td>2 uur</td></tr><tr><td>2 uur</td></tr></table>	Tot.: 12 uur	8 uur	2 uur	2 uur	Gebruikelijke kosten								
Tot.: 12 uur															
8 uur															
2 uur															
2 uur															
Catering	Catering gemeente Velsen	4 uur	Gebruikelijke kosten												
Vorbereiden bijeenkomst	Projectteam	8 uur	Gebruikelijke kosten												

Het beter bereiken van huidige publieksgroepen

De doelgroep autochtonen tussen de 35 en 55 jaar wordt al af en toe bereikt door de gemeente. Dit is echter lang niet altijd het geval. Om deze groep beter te bereiken, kan de gemeente een andere autoriteit inzetten bij de vraag om deel te nemen aan een participatiemoment.

Als de gemeente bijvoorbeeld een vraag heeft over gezondheid, kan de vraag doorgespeeld worden door bijvoorbeeld huisartsen of fysiotherapeuten. Als de gemeente een vraag heeft over veiligheid in een verkeerssituatie kan dit bijvoorbeeld doorgespeeld worden door buurthuizen, scholen of sportverenigingen.

Duidelijke communicatie en resultaten communiceren na dialoog

Het maken van onder andere een app vergroot de kans dat de doelgroep de centrale route volgt. De respondenten gaven echter in de interviews aan dat de boodschappen die de gemeente verzendt niet altijd duidelijk zijn. Zo mist er vaak uitleg of achtergrondinformatie, wordt er een te brede vraag gesteld of is de informatie tegenstrijdig. Dit werkt de manier van het verwerken van de boodschap op een negatieve manier tegen. De argumentkwaliteit moet de respondent overhalen om de boodschap tot zich te nemen. Dit lukt niet als de boodschap niet duidelijk is. Als de gemeente wil dat de inwoners de centrale route volgen, is het dus van groot belang dat ze aandacht besteedt aan de inhoud van haar boodschappen.

Zoals in de aanbevelingen en conclusies te lezen was, is er een gebrek aan vertrouwen bij de respondenten van 35 tot en met 55 jaar. Ze hebben niet het gevoel dat er iets met hun input gedaan wordt als ze de dialoog aan zouden gaan. Dit heeft invloed op de manier waarop de inwoner de informatie verwerkt (Petty & Cacioppo, 1986). Om hier verandering in te brengen, moet heel duidelijk gecommuniceerd worden wat er met de resultaten van de deelnemers gedaan wordt. Op deze manier kan de houding van de inwoners langzaam worden aangepast. Ze zullen dan in het vervolg een beter gevoel hebben bij de participatie en de gemeente.

Eigenlijk alle respondenten willen bereikt worden met een brief als een onderwerp de respondent persoonlijk aangaat. Naast het informeren van de resultaten via de infopagina, de website, de socialmediapagina's en de pers, zou het dus een goed idee kunnen zijn om de resultaten persoonlijk te communiceren via een brief.

Het genereren van volgers voor dialoog

Het inzetten van social media is de laatste jaren uitgegroeid tot een van de belangrijkste activiteiten van een communicatieafdeling. Gemeente Velsen doet dit tot nu toe al erg goed: ze hebben bijna 9000 volgers op Facebook (zie bijlage III, tabel 8). De respondenten die tijdens dit interview geïnterviewd zijn, volgen de gemeente echter niet. Dit zou vraagtekens kunnen opleveren voor de representativiteit van de volgers van gemeente Velsen. Ondanks de vele volgers, is het dus aan te raden om in te zetten op nieuwe publieksgroepen op social media die nu nog niet vertegenwoordigd zijn. Hieronder (zie tabel 7) staan de stappen die de gemeente kan nemen om meer volgers te genereren.

Tabel 7: Kosten en planning

Wat?	Wie?	Wanneer?	Kosten?
Inventarisatie van publieksgroepen die ondervertegenwoordigd zijn op Facebook en Instagram (dit kan via 'statistieken')	Communicatieafdeling/Cycle Media/stagiair	September 2017	Gebruikelijke kosten (€270,- x 5 (maanden)= €1350,-)
Facebook en Instagramberichten maken die juist die doelgroepen aanspreken	Communicatieafdeling/stagiair	September 2017	Gebruikelijke kosten (€270,- x 5 (maanden)= €1350,-)
Facebookpromotie	Communicatieafdeling	Oktober 2017	€10,- x 4 = €40,-
Instagrampromotie	Communicatieafdeling	Oktober 2017	€7,- x 4 = €28,-

Andere belangrijke factoren zijn dat de gemeente moet inspelen op anonimiteit. In de interviews kwam naar voren dat niet iedereen het prettig vindt om zomaar een reactie achter te laten op Facebook. Het zou dus het beste te zijn om de doelgroep door te verwijzen naar een anonieme landingspagina of een anonieme poll te gebruiken op Facebook.

De respondenten lezen de brieven die de gemeente stuurt aandachtig. Het zou dus een idee kunnen zijn om onderop brieven een zinnetje te zetten met: *'Volgt u de gemeente al op Facebook, Instagram en Twitter? Blijf op de hoogte via social media!'*

Literatuurlijst

- ACB Kenniscentrum (2009, december). Allochtonen, burgerinitiatieven en participatie [onderzoeksverslag].
Opgevraagd van <https://www.prodemos.nl/wp-content/uploads/2016/05/RapportIPPenACB-091210.pdf>
- Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation, *Journal of the American Institute of Planners* 35 (4), 216-224.
- Ajzen, I. & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behaviour*. Upper Saddle River: Prentice-Hall.
- Ajzen, I. & Fishbein, M. (2005). The influence of attitudes on behavior. Opgevraagd van https://www.researchgate.net/profile/Icek_Ajzen/publication/264000974_The_Influence_of_Attitudes_on_Behavior/links/00b7d53c7dea81c846000000.pdf
- Bitner, M. J. & Obermiller, C. (1985). The Elaboration Likelihood Model: Limitations and Extensions in Marketing. *Advances in Consumer Research* (12). 420-425. Opgevraagd van <http://www.acrwebsite.org/search/view-conference-proceedings.aspx?Id=6427>
- CBS. (2016, 8 juli). Jongeren blijven langer bij ouders thuis. Opgevraagd van <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2016/27/jongeren-blijven-langer-bij-ouders-thuis>
- CBS. (z.d.-a). Wat verstaat het CBS onder een allochtoon? Opgevraagd van <https://www.cbs.nl/nl-nl/faq/specifiek/wat-verstaat-het-cbs-onder-een-allochtoon->
- CBS. (z.d.-b). Begrippen. Opgevraagd van <https://www.cbs.nl/nl-nl/onze-diensten/methoden/begrippen#id=autochtoon>
- Cialdini, R. (1984). *Influence. How and Why People Agree To Things*. New York: William Morrow & Co.
- De Hart, J., Knol, F., Maas- de Waal, C. Roes, T. (2002, 5 juni). Sociale cohesie, leefbaarheid en veiligheid.
Opgevraagd van http://www.scp.nl/Publicaties/Alle_publicaties/Publicaties_2002/Zekere_banden
- De Goede, F., Kok, D. & De Voogd, E. (2017). *Van buiten naar binnen. Klantcontact en interactie in het publieke domein*. Delft: Eburon.

De Jong, A. & Esveldt, I. (2014). Huren of kopen? Een kwestie van gezin, baan, gezondheid en geld. Opgevraagd van <http://www.nidi.nl/shared/content/demos/2014/demos-30-01-dejong.pdf>

De Jutter. (z.d.) Contact. Opgevraagd van <http://www.jutter.nl/contact/>

De Jutter. (2015a, 17 september). Infopagina gemeente Velsen, p.1.

De Jutter. (2015b, 10 september). Infopagina gemeente Velsen, p.1.

De Jutter. (2016a, 17 november). Infopagina gemeente Velsen, p.1.

De Jutter. (2016b, 15 december). Infopagina gemeente Velsen, p.1.

De Jutter. (2016c, 25 augustus). Infopagina gemeente Velsen, p.1.

De Jutter. (2016d, 7 april). Infopagina gemeente Velsen, p.1.

De Jutter. (2016e, 6 mei). Infopagina gemeente Velsen, p.1.

De Jutter. (2016f, 2 juni). Infopagina gemeente Velsen, p.1.

De Jutter. (2017a, 3 februari). Burgertop Velsen: 'Alle ideeën zijn goed.' Opgevraagd van <http://www.jutter.nl/burgertop-velsen-alle-ideeen-zijn-goed/>

De Jutter. (2017b, 2 maart). Infopagina gemeente Velsen, p.1.

Domingo, A., Martens, R. & Sturm, P. (2010). Een inventarisatie van gemeentelijk beleid en activiteiten op het gebied van burgerparticipatie. Opgevraagd van <https://www.prodemos.nl/wp-content/uploads/2016/04/RapportBurgerparticipatie2010.pdf>

Dreijerink, L., Kruize, H. & Van Kamp, I. (2008). Burgerparticipatie in beleidsvorming [literatuurreview]. Opgevraagd van <http://www.rivm.nl/bibliotheek/rapporten/830950003.pdf>

Engel, E. (2017, 3 maart). Buurtideeën Gids wél in tweede fase. *IJmuider Courant* [nieuwsbericht].

- Engbersen, G., Snel, E. & 'T Hart, M. (2015, augustus). Mattheüs in de buurt: over burgerparticipatie en ongelijkheid in steden. Opgevraagd van http://www.kenniswerkplaats-leefbaar.nl/wp-content/uploads/Mattheus-in-de-buurt_buurtparticipatie-en-ongelijkheid.pdf
- Gemeentegids. (2016). Velsen gemeentegids 2016 [intern document].
- Gemeente Velsen. (2011, mei). Visie op Velsen 2025 [intern document].
- Gemeente Velsen. (2016a, 13 mei). Facebookbericht. Opgevraagd van <https://www.facebook.com/gemeentevelsen/?fref=ts>
- Gemeente Velsen. (2016c, 4 oktober). Facebookbericht. Opgevraagd van <https://www.facebook.com/gemeentevelsen/?fref=ts>
- Gemeente Velsen. (2016d, 7 april). Facebookbericht. Opgevraagd van <https://www.facebook.com/gemeentevelsen/?fref=ts>
- Gemeente Velsen. (2017a, 12 januari). Facebookbericht. Opgevraagd van <https://www.facebook.com/gemeentevelsen/?fref=ts>
- Goudswaard, K. P. (2007, 27 februari). Is de vergrijzing erg? Opgevraagd van https://openaccess.leidenuniv.nl/bitstream/handle/1887/15595/kpg_2007_01.pdf?sequence=1
- Heijden, G. M. A. (2011). *Productie door de burger: democratischer dan volksvertegenwoordiging*. Delft: Eburon.
- Hogeschool Leiden. (z.d.). Homepagina [internetwebsite]. Opgevraagd van <https://www.hsleiden.nl/>
- Houwelingen, P. Boele, A. & Dekker, P. (2014, maart). Burgermacht op eigen kracht? Opgevraagd van https://dspace.library.uu.nl/bitstream/handle/1874/308344/Burgermacht_op_eigen_kracht.pdf?sequence=1.

- Hustinx, R., Van Enschoot, R. & Hoeken, H. (2006). Argumentkwaliteit en overtuigingskracht in het Elaboration Likelihood Model. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 1(28), 39-53. Opgevraagd van https://www.researchgate.net/profile/Hans_Hoeken/publication/254867639_Argumentkwaliteit_en_overtuigingskracht_in_het_Elaboration_Likelihood_Model_Welke_dimensies_spelen_een_rol_Argument_quality_and_persuasion_in_the_Elaboration_Likelihood_Model_Which_dimensions_play_a_role/links/542a8a2e0cf27e39fa8ea757.pdf.
- Interne beeldbank gemeente Velsen. (z.d.). Foto's Zee- en Duinwijk [interne map, niet publiekelijk toegankelijk]. Opgevraagd van P:\Beeldbank\Velsen.
- Jans, W. (2015). *Policy innovation in Dutch municipalities* (proefschrift University of Twente). Enschede: University of Twente. doi: 10.3990/1.9789036539876
- Kahneman, D. (1973). *Attention and effort*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Kilic, M. (2008, oktober). Derde generatie burgerparticipatie, hoe doe je dat? Opgevraagd van https://vng.nl/files/vng/vng/Documenten/Extranet/Burgerzaken/bestanden_burgerparticipatie/IAMB_PUB_DerdeGenBurgerparticipatie.pdf
- Kooiman, N. (2016, mei). Invloed van binnenlandse verhuizingen op de regionale spreiding van vergrijzing, 1995 – 2015 [PDF]. Opgevraagd van <https://www.cbs.nl/nl-nl/achtergrond/2016/27/invloed-van-binnenlandse-verhuizingen-op-vergrijzing>
- Kweekel, F. (2017, 14 maart). Strategische agenda 2020 [PDF].
- Leefbaarheidsmonitor. (2015) . Leefbaarheidsmonitor 2015: Conclusies en wijkschetsen. Opgevraagd van https://www.velsen.nl/sites/default/files/leefbaarheidsmonitor_2015_-_conclusies_wijkschetsen.pdf
- Leguijt- van Dam, S. (2017). Yammer [socialmediabericht]. Opgevraagd van <https://www.yammer.com/velsen.nl/#/files/81169755?threadId=840775105>
- Moerkerk, S. (2015, 16 september). Velsenaren mogen meedenken over nieuwe burgemeester. *IJmuider Courant* [nieuwsbericht].
- Moerkerk, S. (2017a, 19 januari). Burgertop voor de toekomst van Velsen. *IJmuider Courant* [nieuwsbericht].
- Moerkerk, S. (2017b). Burgertop in februari. *IJmuider Courant* [nieuwsbericht].

- NOS. (2017, 30 maart). Hoe stemde jouw buurt? Opgevraagd van
<http://nos.nl/artikel/2165775-hoe-stemde-jouw-buurt-bekijk-hier-de-kaart.html>
- NVG. (z.d.). Lokale democratie [internetpagina]. Opgevraagd van
<https://vng.nl/onderwerpenindex/bestuur/lokale-democratie>
- Ossewaarde, R., Moulijn, M., Ketner, S., Hermesen, F., Verkaik, L., & Bron, P. (2011). Effectieve vormen van = burgerparticipatie? [onderzoek]. Opgevraagd van
<http://www.arcon.nl/uploads/assets/images/Publicaties/Rapport%20burgerparticipatie%20definitief.pdf>
- Oudenampsen, D. & Nederland, T. (2013, augustus). De rol van burgers in de transitie van AWBZ naar Wmo. Opgevraagd van http://www.verwey-jonker.nl/doc/participatie/8867_De-rol-van-burgers-in-de-transitie-van-AWBZ-naar-Wmo_web.pdf
- Peters, A., Schalk, J., Meineken, D., Mensinga, C. & Voutz, H. (2012, september). Veranderingen in de relatie tussen overheid en burger, een uitdaging voor onderzoekers: een verkenning van de VSO-netwerkgroep [beleidsonderzoek]. Opgevraagd van
<http://www.beleidsonderzoekonline.nl/tijdschrift/bs0/2012/09/BELEIDSONDERZOEK-D-12-00021/fullscreen>
- Petty, R. & Cacioppo, J. (1986). The Elaboration Likelihood Model of persuasion. *Advances in experimental social psychology* (19). Opgevraagd van
<http://www.psy.ohiostate.edu/petty/documents/1986ADVANCESsPettyCacioppo.pdf>
- Petty, R., Kashner, J., Haugtvedt, C. & Cacioppo, J. (2009). Source and message factors in persuasion: A reply to stiff's critique of the elaboration likelihood model. *Communication Monographs* (54), 233 -249.
- Projectgroep GIDS. (2016). Wijkscan Zee- en Duinwijk GIDS-project [intern document].
- Rijksoverheid. (z.d.). Decentralisatie van overheidstaken naar gemeenten. Opgevraagd van
<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/gemeenten/inhoud/decentralisatie-van-overheidstaken-naar-gemeenten>
- Samara, A. Y. (2015). Politeness in Arabic culture. *Theory and Practice in Language Studies*, 10 (5), 2005-2016. doi: <http://dx.doi.org/10.17507/tpls.0510.05>
- Schenning, M. (2017). Informatietraining burgerparticipatie [informatieboekje].

- Schut, L. (2014, 8 september). Burgerparticipatie: wat doet het voor de woonomgeving? [masterscriptie]. Opgevraagd van <https://thesis.eur.nl/pub/18157/>
- Schriemer, M. (2013). Toepassen kwalitatief onderzoek. College 3: topic guide [powerpoint]. Opgevraagd van https://elo.hsleiden.nl/webapps/blackboard/content/listContent.jsp?course_id=_3236_1&content_id=_561789_1
- Spot. (2014). Media: Tijd 2014. Opgevraagd van <http://spot.nl/wp-content/uploads/2015/11/mediatijd-analyse-spot-augustus-2014.pdf>
- Stiff, J. B. (1986). Cognitive processing of persuasive message cues: A meta-analytic review of the effects of supporting information on attitudes. *Communication Monographs* (53), 75-89.
- Tonkens, E. (2010). De kwaliteit van burgerparticipatie in de stad: de casus bewonersbudgetten. Opgevraagd van http://www.evelientonkens.nl/wp-content/uploads/2015/02/De_kwaliteit_van_burgerparticipatie_in_de_stad_De_casus_bewonersbudgetten.pdf
- Van der Loo, D. (2017, 8 mei). Wat kost een app? Opgevraagd van <https://www.appspecialisten.nl/kennisbank/wat-kost-een-app>
- Van Houten, M. & Winsemius, A. (2010). Participatie ontward [publicatie ministerie van VWS]. Opgevraagd van https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Participatie%20ontward%20%5BMOV-222582-0.3%5D.pdf
- Van Houtum, L., Cardol, M. & De Jong, J.D. (2012). Ondanks 'keuzebiografie' blijft de keuze beperkt: participatie naar levensfase. *TSG: Tijdschrift voor Gezondheidswetenschappen: 90*(4), 245-252. Opgevraagd van <http://postprint.nivel.nl/PPpp3834.pdf>
- Velsen. (2016, 3 oktober). Nieuwe leden gezocht voor burgerpanel Velsen. Opgevraagd van <https://www.velsen.nl/actueel/nieuws/nieuwe-leden-gezocht-voor-burgerpanel-velsen>
- Velsen in cijfers. (2016). Aandeel allochtonen in procenten [databank]. Opgevraagd van https://velsen.incijfers.nl/jive/?presel_code=ps001
- Velsen Intranet. (z.d.-a). Organisatieoverzicht [internetpagina]. Opgevraagd van <https://intranet.velsen.nl/gemeentelijke-organisatie/organisatieoverzicht>

- Velsen Intranet. (z.d.-b). Communicatie [internetpagina]. Opgevraagd van <https://intranet.velsen.nl/gemeentelijke-organisatie/organisatieoverzicht/informatie-per-afdeling/communicatie>
- Verbeterdebuurt. (z.d.). Verbeter de buurt. Opgevraagd van <https://www.verbeterdebuurt.nl/gemeente/velsen/>
- Verhoeven, N. (2011). Wat is onderzoek? Den Haag: Boom Lemma.
- Vreke, J., Salverda, I.E. & Langers, F. (2010). Niet bij rood alleen: Buurtgroen en sociale cohesie. Opgevraagd van <http://www.postzegelparken.nl/assets/edepotlinkt4cfe171a001.pdf>
- Weihrich, H. (1982) The Tows Matrix – a Tool for Situational Analysis. *Long Range Planning*, 15 (2), 54-66.
- Wetten.overheid. (2015). Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 [wet]. Opgevraagd van <http://wetten.overheid.nl/BWBR0035362/2016-08-01>
- Wijdeven, T., De Graaf, L. & Hendriks, F. (2013). Actief burgerschap. Opgevraagd van https://pure.uvt.nl/portal/files/8082242/Actief_burgerschap_Lijnen_in_de_literatuur_TSPB_mei_2013_definitief.pdf
- Wijkplatformsvelsen. (z.d.-a). Wat. Opgevraagd van <http://www.wijkplatformsvelsen.nl/zee-en-duinwijk/wat/>
- Wijkplatformsvelsen. (z.d.-b). Home. Opgevraagd van <http://www.wijkplatformsvelsen.nl/zee-en-duinwijk/>
- Wolters, E. J. M., Fledderus, J. & Huis in 't Veld, N. S. (2017, 28 maart). Burger- en overheidsparticipatie in Velsen: van 'we houden contact' naar 'we maken contact' [onderzoeksrapport, intern document].

Bijlage I: Toelichting burgerparticipatie

Zoals in de inleiding beschreven is, wil de gemeente weten hoe de gemeente Velsen de doelgroep kan overreden om de dialoog aan te gaan. Voordat dit onderzocht kon worden, moest duidelijk zijn binnen welk kader dit onderzocht zou gaan worden. Hieronder wordt daarom uitgelegd wat er tijdens dit onderzoek precies verstaan wordt onder burgerparticipatie.

De definitie van Domingo, Martens en Sturm (2010) over burgerparticipatie zal aangehouden worden tijdens het onderzoek: *‘een manier van beleidsvoering waarbij burgers (al dan niet georganiseerd in maatschappelijke organisaties) direct of indirect bij het lokale beleid betrokken worden om door middel van samenwerking tot de ontwikkeling, uitvoering en/of evaluatie van beleid te komen (Domingo et al., 2010).’* In dit rapport wordt ook wel de term ‘de dialoog aangaan’ gebruikt om deze samenwerking te verwoorden.

Bijlage II: Bijlagen van situatieschets

1. Wijkscets Zee- en Duinwijk

Hieronder is een DESTEP-analyse gemaakt van Zee- en Duinwijk om een beeld te schetsen van de omgeving. Om een goed (gebiedsgericht) advies te kunnen geven, is het handig om vooraf iets te weten van de locatie waar het onderzoek zich afspeelt.

Demografisch

Bijna 15% van alle Velsenaren woont in Zee- en Duinwijk, dit zijn in totaal 9848 inwoners. In de wijk valt op dat bijna 16% van de inwoners bestaat uit niet-westerse allochtonen (zie bijlage III, figuur 5). In de gehele gemeente Velsen bestaat 8,2% uit niet-westerse allochtonen (projectgroep GIDS, 2016). In dit gebied zijn relatief veel een- en tweepersoonshuishoudens terug te vinden. In totaal zijn er ongeveer 5000 huishoudens in dit gebied (projectgroep GIDS, 2016).

Ouderen (65+) zijn met een aandeel van 25% oververtegenwoordigd in Zee- en Duinwijk. De wijk is dus aardig vergrijsd en als gekeken wordt naar de trend, zal dit nog een aantal jaar aanhouden. Als gevolg hiervan is een lichte krimp en een vertrekoverschot te zien in de wijk (Projectgroep GIDS, 2016).

Economisch

De wijk is duidelijk ondervertegenwoordigd in hoge inkomens ten opzichte van het totaal van Velsen. In Zee- en Duinwijk heeft 26% een hoog inkomen, terwijl in Velsen ongeveer 37% een hoog inkomen heeft. Er zijn in de wijk veel huishoudens met een laag inkomen te vinden: huishoudens die een gezamenlijk belastbaar inkomen tot 33.000 euro per jaar hebben, zijn oververtegenwoordigd. Deze doelgroep bestaat uit mensen in de sociale woningbouw (Zee- en Duinwijk 59%, Velsen 48%) en mensen met een huurtoeslag (30% in Zee- en Duinwijk, 25% in Velsen). Het gemiddeld inkomen is in deze wijk €20.400. Het gemiddelde inkomen van de inwoners van de hele gemeente is €23.500 (projectgroep GIDS, 2016).

Sociaal-cultureel

In een wijkscan die gemaakt is over Zee- en Duinwijk is ook de sociale status opgevraagd. Deze status hangt af van kenmerken zoals opleiding, inkomen, positie op de arbeidsmarkt, aantal alleenstaanden en aandeel migranten. Het postcodegebied 1974 (Zee- en Duinwijk) scoort -0,76. De wijk scoort net onder het gemiddelde van Nederland (0,28). Dit betekent dat de wijk maar een iets lagere sociale status heeft dan de gemiddelde wijk in Nederland (projectgroep GIDS, 2016).

In Zee- en Duinwijk is de sociale cohesie relatief laag (5,7 tegenover 6,1 gemiddeld) (Leefbaarheidsmonitor, 2015). In de leefbaarheidsmonitor die tot voor kort elk jaar gedaan werd, is veel informatie over Zee- en Duinwijk te vinden. Zo heeft ruim één op de zeven mensen (15%) uit Velsen in 2015 een buurthuis of wijksteunpunt bezocht. In Zee- en

Duinwijk was hierin een stijging te zien (van 16% naar 24%) ten opzichte van 2013. Het meest gebruikte argument van inwoners (79%) om niet naar een buurthuis te gaan is dat ze er gewoonweg geen behoefte aan hebben (Leefbaarheidsmonitor, 2015).

Ten opzichte van 2013 was er in 2015 een stijging in mensen die weleens een geschil met hun burens hebben gehad (van 22% naar 32%). In de gemeente Velsen zijn de ervaren spanningen met buurtgenoten uit andere culturen (gemiddeld 13%) het grootst in Velsen-Noord (28%) en Zee- en Duinwijk (23%). Het percentage bewoners in de gemeente Velsen dat minder positief denkt over bepaalde bevolkingsgroepen in de buurt is stabiel gebleven (13%) in 2015. Er is hier echter wel een duidelijk verschil tussen bepaalde wijken te zien. De IJmuidense wijken en Velsen-Noord hebben een bovengemiddeld hoge score. Velsen-noord scoort het hoogst (27%), gevolgd door Zee- en Duinwijk (24%). De andere wijken van Velsen hebben een veel lagere score, zij blijven onder de 5% (Leefbaarheidsmonitor, 2015).

9% van de inwoners van de gemeente Velsen was in 2015 actief voor kinderen en jongeren in hun eigen buurt. In 2013 was dit nog 12%. In de meeste wijken van Velsen is ook een duidelijke afname zichtbaar. De grootste afname is in Santpoort-Noord (van 19% naar 8%), maar ook in Zee- en Duinwijk is sprake van een grote daling, namelijk van 11% naar 4% (Leefbaarheidsmonitor, 2015).

In Zee- en Duinwijk zijn meerdere kerken en moskeeën terug te vinden. Er is daarnaast ook een buurthuis: De Dwarsligger. Er staat verder nog een sporthal en er zijn sportvelden (Gemeentegids, 2016).

Technologisch

Ondanks dat Zee- en Duinwijk een vergrijsde wijk is, zijn de meeste bewoners tussen de 25 en de 54 jaar (zie bijlage III, figuur 8). Bij communicatie is het erg belangrijk dat er rekening gehouden wordt met welk medium je welke doelgroep bereikt. Ouderen gebruiken andere media dan jongeren (Spot, 2014).

Uit een onderzoek van Spot (2014) blijkt waar mensen het meeste tijd aan besteden (gerangschikt per leeftijd) (zie bijlage III, figuur 9 en 10). Hieronder een klein overzichtje.

20-34 jaar: deze leeftijdsgroep besteedt de meeste tijd aan tv kijken en het gebruiken van internet. Deze groep besteedt het minste tijd aan het lezen van dagbladen, namelijk maar 6 minuten. Van de drie groepen besteedt deze groep veruit de meeste tijd aan social media, namelijk 34 minuten.

35-49 jaar: deze leeftijdsgroep besteedt de meeste tijd aan tv kijken en radio luisteren. Het gebruik van internet is in deze groep al een stuk minder. Deze groep besteedt 12 minuten per dag aan het lezen van dagbladen. Deze groep besteedt ook tijd aan social media, namelijk 21 minuten per dag.

50-64 jaar: deze leeftijdsgroep besteedt veruit de meeste tijd aan tv kijken, daarna komt radio luisteren en een stuk daaronder komt het gebruik van internet. Deze groep besteedt 28 minuten per dag aan het lezen van dagbladen. De groep besteedt het minste tijd aan social media, namelijk 13 minuten (Spot, 2014).

Ecologisch

Overlast door afval in de gemeente Velsen is in 2015 met 3% toegenomen (van 36% naar 39%). In de wijk Zee- en Duinwijk, heeft meer dan de helft van de bewoners hier last van (56%) (Leefbaarheidsmonitor, 2015). In Zee- en Duinwijk is relatief veel natuur. Zo zijn er plantsoenen, sportterreinen en is er een duingebied (projectgroep GIDS, 2016).

Politiek-juridisch

Deze wijk heeft een wijkagent die de wijk in de gaten houdt. Zee- en Duinwijk heeft ook een wijkplatform. Deze zegt 'gevraagd en ongevraagd advies te geven' (Wijkplatformsvelsen, z.j.-a). Uit de verkiezingsuitslagen van 2017 bleek dat de mensen in deze buurt overwegend PVV stemmen (NOS, 2017).

2. Communicatie naar inwoners

De subparagrafen 2.1.1 en 2.1.2 schetsen een beeld van de gemeente waarvoor het onderzoek zal plaatsvinden. In deze bijlage staat hoe gemeente Velsen contact zoekt met haar inwoners. Dit is nuttige informatie die gebruikt wordt tijdens de interviews. De communicatiemiddelen waarmee gemeente Velsen communiceert met bewoners zijn in te delen in verschillende categorieën: persoonlijk, social media, infopagina en pers.

Persoonlijk

Gemeente Velsen bereikt bewoners persoonlijk met behulp van e-mails, brieven en soms via de telefoon. Daarnaast organiseert de gemeente ook regelmatig informatie-, discussie- of inspraakbijeenkomsten.

Gemeente Velsen bestaat uit meerdere afdelingen die op verschillende manieren contact hebben met bewoners. Denk hierbij bijvoorbeeld aan Openbare Werken en Publiekszaken. Deze afdelingen stellen bij projecten hun eigen communicatieplan op. Zij schrijven ook de berichten (bijvoorbeeld een brief of Facebookbericht) die uiteindelijk worden verzonden. De communicatie gebeurt veelal buiten de afdeling communicatie om. De communicatieafdeling doet, als een afdeling daar specifiek om vraagt, soms wel de eindredactie van deze communicatie-uitingen (E. Van 't Hart, persoonlijke communicatie, 4 mei 2017).

Gemeente Velsen is momenteel bezig met een project om ambtelijk taalgebruik tegen te gaan en brieven leesbaarder te maken met hulp van het softwareprogramma Wisenoze. Uit een onderzoek in 2017 voor de gemeente Velsen, bleek dat maar 16% van de 200 standaardbrieven die de gemeente Velsen verzendt op het goede taalniveau (b1) zit. Afdelingen kunnen hun brief nu eerst door dit computerprogramma halen om te kijken op welk niveau de tekst geschreven is en krijgen vervolgens suggesties om deze te verbeteren. De wens is om alle teksten op leesbaarheid B1 niveau te krijgen (Leguijt- van Dam, 2017).

Social media

Gemeente Velsen is op een aantal socialmediakanalen actief. Zo houdt ze zich actief bezig met Facebook en Twitter. Sinds kort focust ze zich ook op WhatsApp en Instagram. Minder actief is ze op YouTube en LinkedIn (zie bijlage III, tabel 8). Om deze kanalen goed te monitoren, heeft de gemeente recentelijk een mediateam opgesteld. Dit is een team van een aantal medewerkers van de afdeling Communicatie dat samenwerkt met het KCC (klantcontactcentrum) om issues en ontwikkelingen in de gemeente op social media vroegtijdig te signaleren.

Infopagina

Gemeente Velsen informeert inwoners voornamelijk via de infopagina in het plaatselijke weekblad. Dit weekblad heet 'De Jutter' in IJmuiden en Velsen-Noord en 'De Hofgeest' in Velsbroek, Driehuis, Velsen-Zuid, Santpoort-Zuid en Santpoort-Noord (De Jutter, z.j.). De gemeente voert zelf de regie over de vorm en inhoud van deze pagina (E. Van 't Hart, persoonlijke communicatie, 4 mei 2017). Zie bijlage V, figuur 13 voor een weergave van deze pagina.

Pers

Indirect informeert gemeente Velsen de inwoners door contact op te nemen met de pers. Gemeente Velsen maakt persberichten die al dan niet door journalisten worden overgenomen in bijvoorbeeld de krant. De gemeente stuurt de persberichten naar verschillende media. Meestal is dit naar: De IJmuiden Courant, De Kanaalgraver, De Jutter/Hofgeest en Huis-aan-huis. Voor grotere items neemt de gemeente ook contact op met de plaatselijke tv-zender Seaport en de regionale tv-zender RTV Noord-Holland. Elke dinsdag houdt de gemeente een persconferentie voor de pers. Verder doet de afdeling communicatie veel aan woordvoering. De afdeling wordt veel gebeld door journalisten en doet ook af en toe interviews (E. Van 't Hart, persoonlijke communicatie, 4 mei 2017).

3. Projecten waarin weinig dialoog plaatsvond

Het GIDS-project (Gezond in de Stad) is een initiatief van het rijk om in wijken met een lage gezondheidsstatus verbeteringen door te voeren. Gemeentes konden voor wijken die aan bepaalde eisen voldoen geld aanvragen. De gemeente Velsen heeft dit aangevraagd voor Zee- en Duinwijk. In een pilotproject heeft de gemeente ideeën opgehaald bij beroepskrachten en inwoners over hoe men gezonder kon gaan leven in de wijk. Er was hiervoor veel publiciteit. Zo gingen er brieven uit, was er een Facebook-pagina en een artikel op de infopagina, werden er uitnodigingen naar beroepskrachten (bijv. medewerkers in de zorg en het onderwijs) en instellingen gestuurd die actief zijn in de wijk en werden er twee bijeenkomsten georganiseerd in de wijk. Hier kwamen echter slechts vijf mensen naartoe. Er was eigenlijk weinig tot geen initiatief vanuit de inwoners om mee te werken aan dit project. De gemeente heeft uiteindelijk toch vier projecten uit kunnen kiezen waar een deel van de €40.000 dat door de overheid beschikbaar is gesteld in is geïnvesteerd. Er kwam echter een negatieve reactie van een invloedrijk persoon van het wijkplatform dat bewoners niet genoeg betrokken zouden zijn geweest bij deze initiatieven (zie bijlage III, figuur 6). Dit terwijl de gemeente voor haar gevoel heel erg haar best heeft gedaan om de dialoog aan te gaan met de bewoners.

De gemeente heeft niet alleen bij het GIDS-project, maar ook bij andere bijeenkomsten en informatiemomenten gemerkt dat de opkomst van inwoners uit Zee- en Duinwijk laag is. Vooral de allochtonen - zo'n 24% van het totale

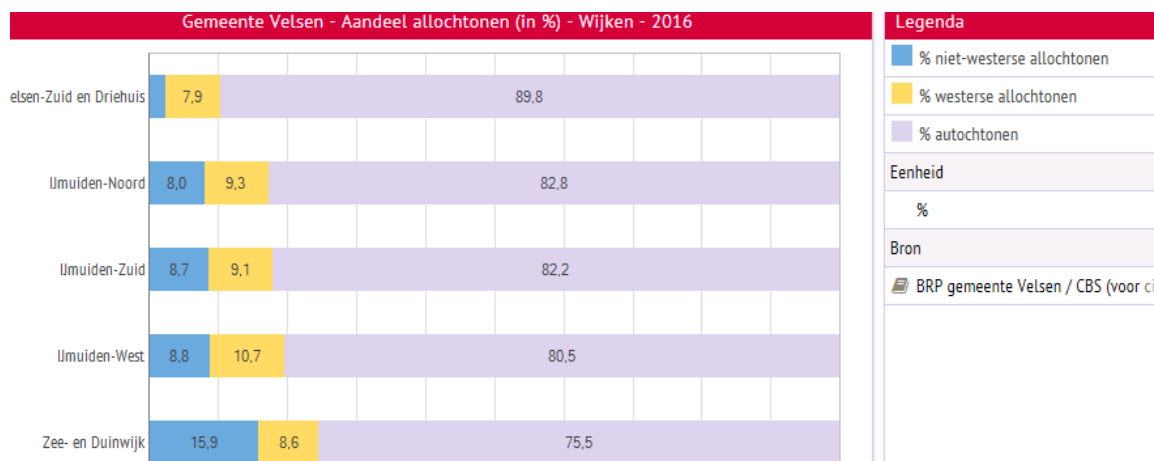
aantal inwoners van deze wijk heeft een buitenlandse achtergrond - lijken zich weinig bezig te houden met het aangaan van de dialoog met de gemeente (Velsen in cijfers, 2016). Dit werd vooral duidelijk tijdens de burgertop die georganiseerd werd op 11 februari, hier waren inwoners vanuit heel Velsen uitgenodigd om mee te praten over de toekomst van Velsen (Jutter, 2017-a). Er was bij deze bijeenkomst echter geen enkele inwoner met een buitenlandse afkomst aanwezig.

Bijlage III: Figuren ter informatie en illustratie



Figuur 4: IJmuiden, verdeeld in wijken (Intern document, z.j.)¹

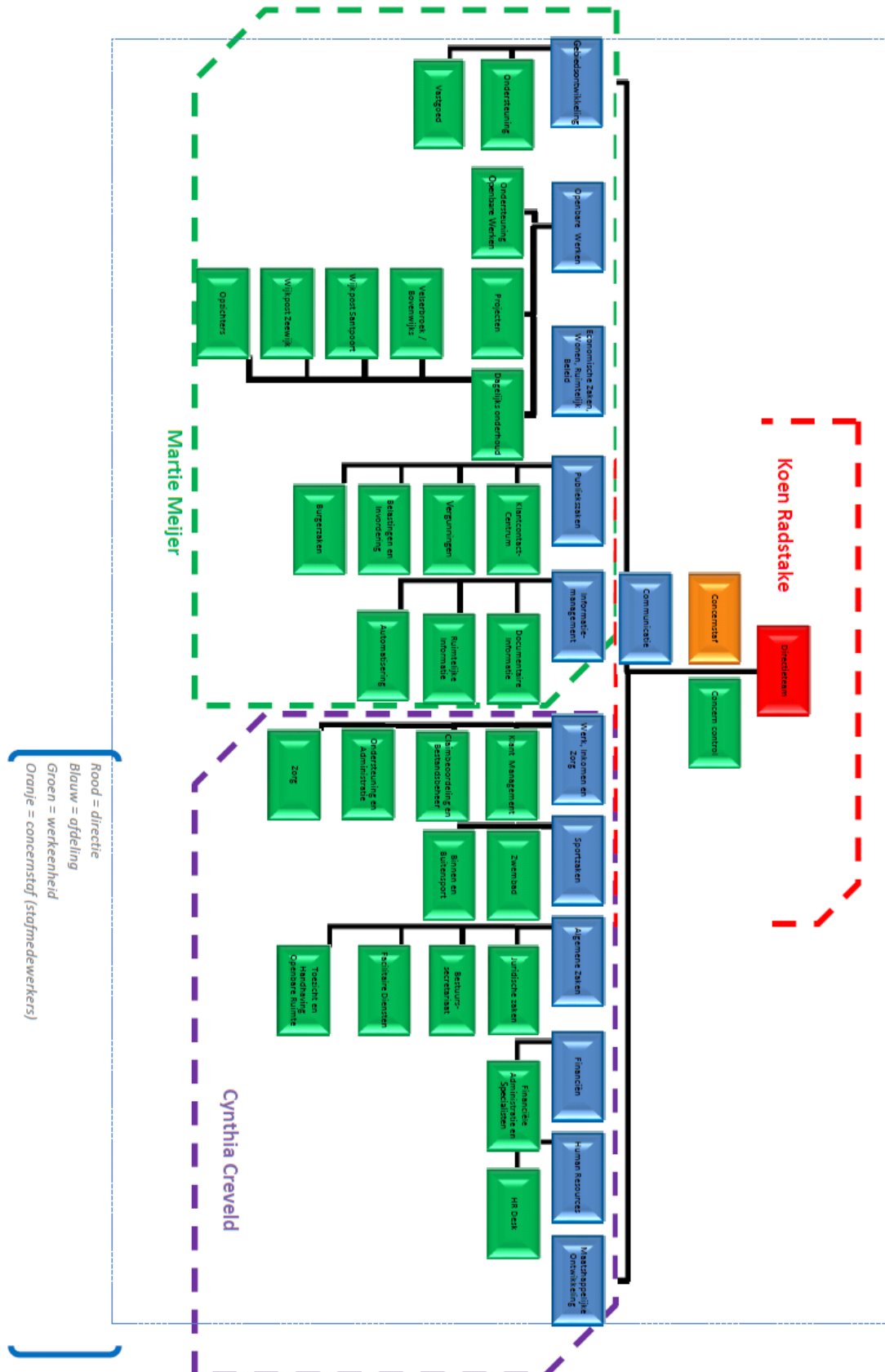
¹ Bron afkomstig uit de documenten van gemeente Velsen (niet publiekelijk toegankelijk).



Figuur 5: Aandeel allochtonen in Zee- en Duinwijk (Velsen in cijfers, 2016)



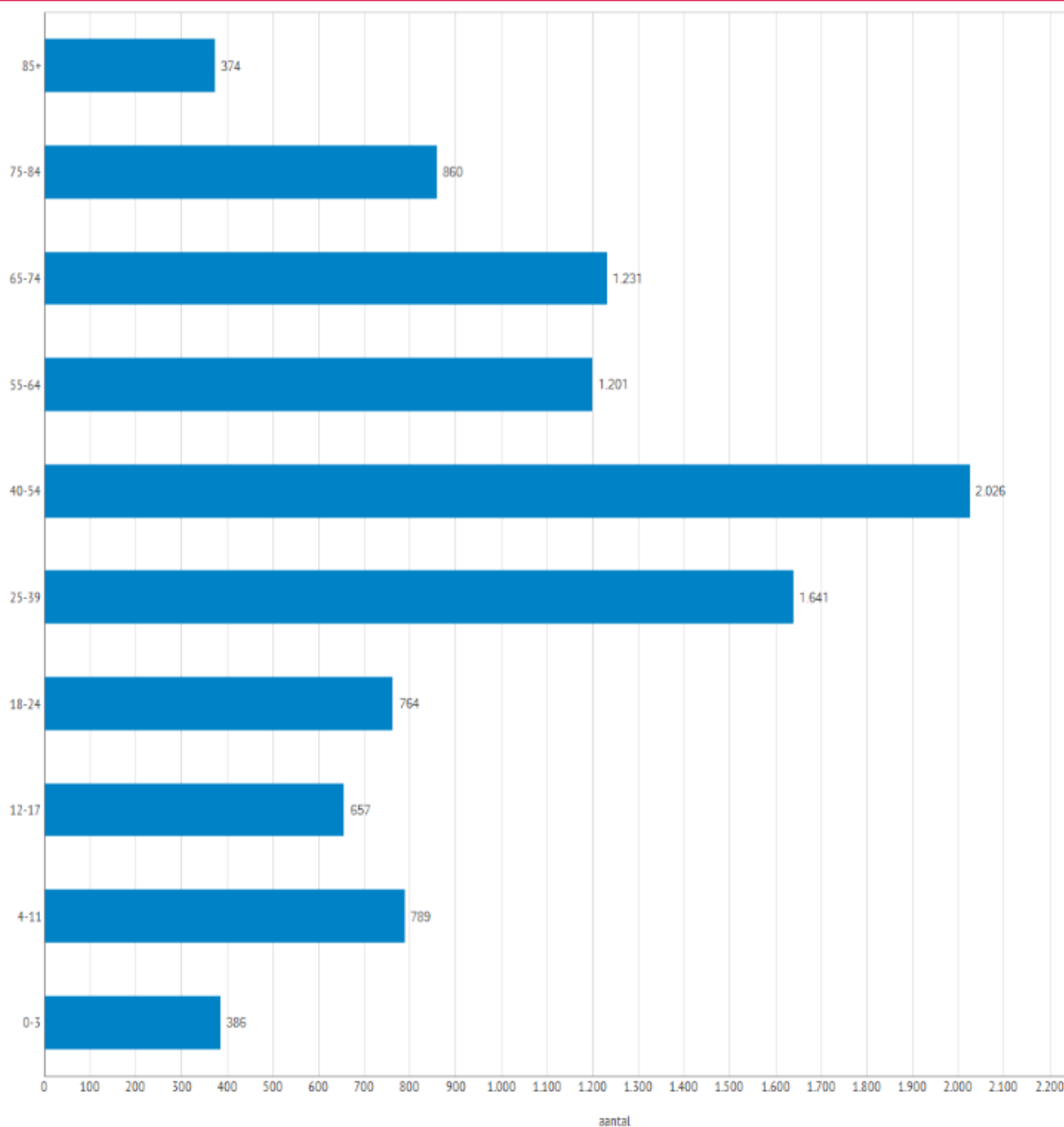
Figuur 6: Buurtideeën Gids wél in tweede fase (Engelen, 2017)



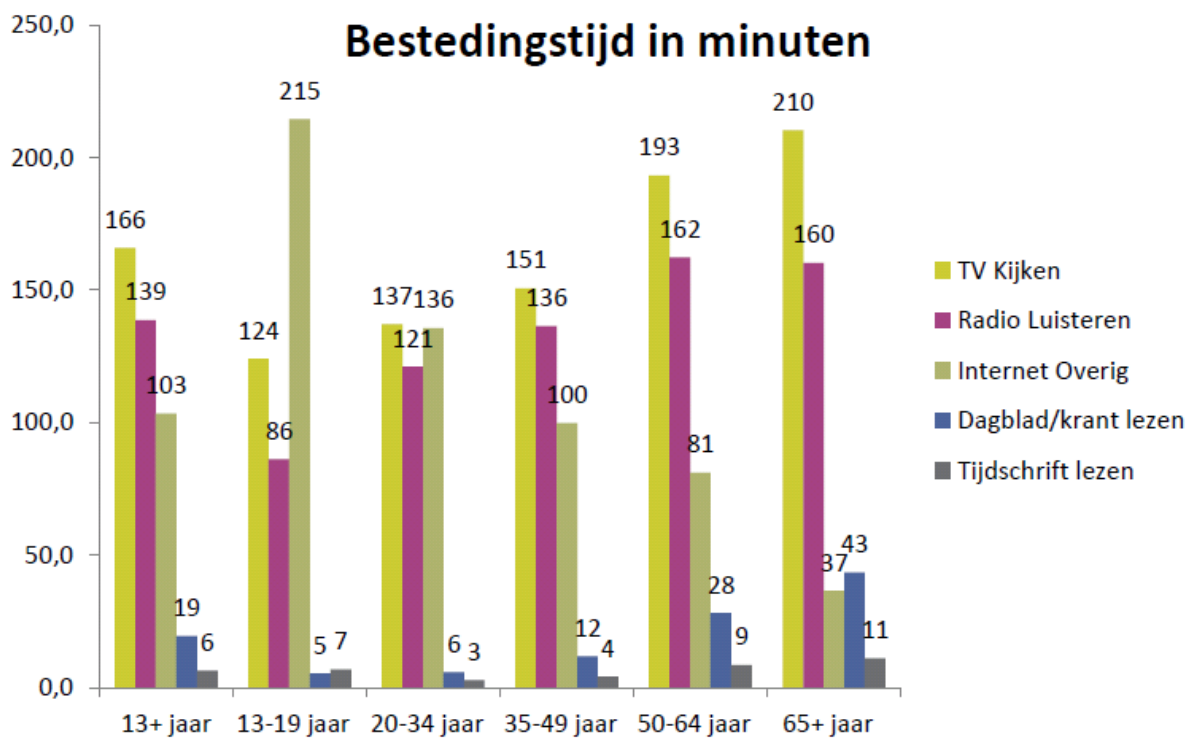
Figuur 7: Organogram gemeente Velsen vanaf 2015 (Velsen Intranet, z.j.-a)

Wijzig

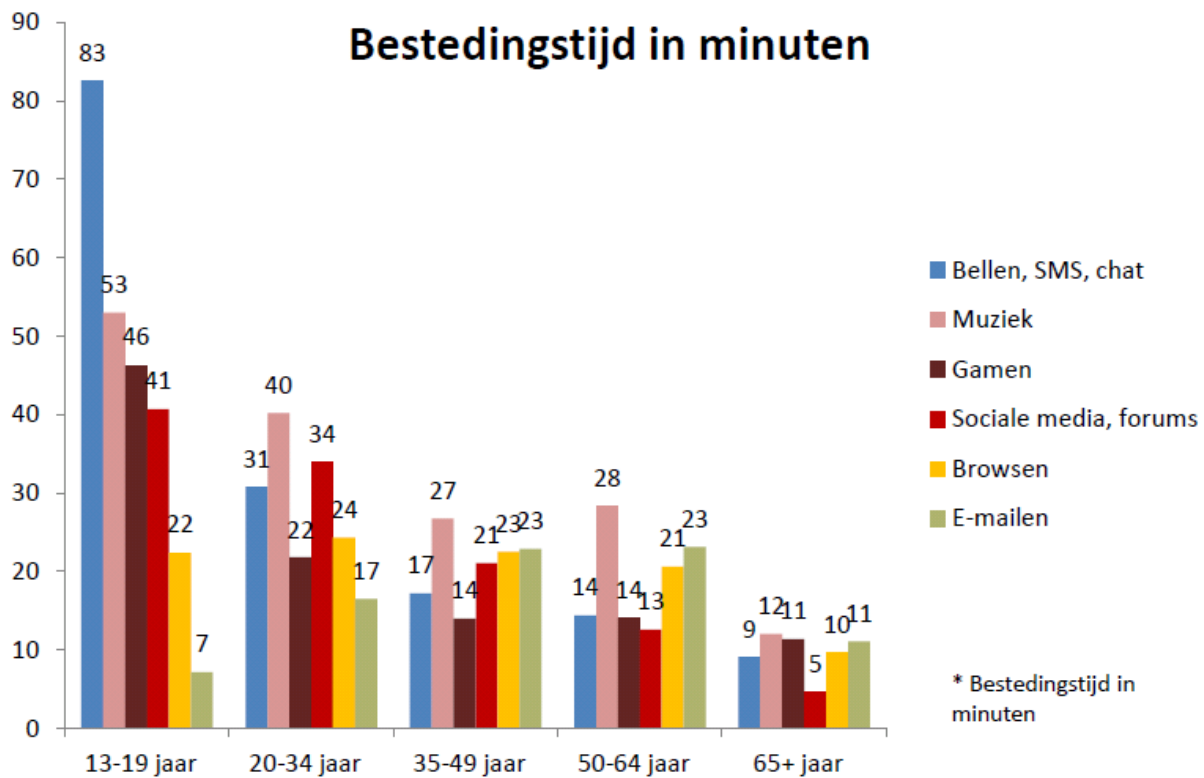
Gemeente Velsen - leeftijdsopbouw - Zee- en Duinwijk - 2016



Figuur 8: leeftijdsopbouw (in jaren) Zee- en Duinwijk 2016 (Velsen in cijfers, 2016)



Figuur 9: Bestedingstijd in minuten per leeftijd (Spot, 2014)



Figuur 10: Bestedingstijd in minuten per leeftijd (Spot, 2014)

Tabel 8: Volgers social media van Gemeente Velsen, gemeten op 17 mei 2017

Medium	Volgers
Facebook	8.806 vind-ik-leuks 8.780 volgers https://www.facebook.com/gemeentevelsen/?fref=ts
Twitter	4283 volgers (https://twitter.com/gemvelsen)
Instagram	486 volgers (https://www.instagram.com/gemeente_velsen/)
YouTube	18 abonnees https://www.YouTube.com/channel/UCbl15GRFr3EpxzjxwAgBJhg
LinkedIn	1445 volgers (https://www.linkedin.com/company-beta/63628/)

Bijlage IV: Topic Guide

Deze topic guide bevat de volgende elementen:

- De doelgroep;
- De screener;
- De onderwerpen en vragen;
- De technieken die gehanteerd zullen worden;
- Het verloop van het interview.

De doelgroep

De doelgroep die voor dit onderzoek onderzocht zal worden, is: *'bewoners uit Zee- en Duinwijk – allochtoon en autochtoon - tussen de 25 en 55 jaar die al minstens twee jaar in IJmuiden wonen en begrijpelijk Nederlands of Engels spreken.'*

De screener

De respondenten moeten aan een aantal voorwaarden voldoen om mee te kunnen doen aan het onderzoek. Hieronder worden deze voorwaarden weergegeven.

1. De respondent is tussen de 25 en 55 jaar.
2. De respondent woont in Zee- en Duinwijk.
3. De respondent heeft de afgelopen twee jaar in IJmuiden gewoond.
4. De respondent spreekt begrijpelijk Nederlands of Engels.
5. De respondent is allochtoon of autochtoon.
6. De respondent is bereid mee te werken aan een interview dat zal worden opgenomen.

Tabellen 9 t/m 12: Topics

Onderwerp	Motivatie
Sub-onderwerpen	- Persoonlijke relevantie - Behoeftte aan kennis - Persoonlijke verantwoordelijkheid
Onderzoeksvragen	1. Bent u bereid om mee te denken/praten met de gemeente? 2. Heeft u weleens deelgenomen aan een participatiebijeenkomst, reacties of ideeën geplaatst op social media of een enquête ingevuld (burgerpanel)? Of bent u weleens op een andere manier het gesprek aangegaan met de gemeente? <i>Onderzoeker legt een aantal kaartjes op tafel (card sorting).</i> 3. Welk van deze onderwerpen vindt u belangrijk? 4. Over welk van deze onderwerpen zou u willen meepraten/ uw mening willen geven? 5. Wat is de reden dat u hierover zou willen meepraten? 6. Wil u over de andere onderwerpen helemaal niet meepraten? Waarom wel/niet? 7. Praat u eerder mee als het onderwerp voor u persoonlijk relevant is? Wanneer is dat? 8. Praat u eerder mee als u denkt dat u er zelf iets van kunt leren? 9. Praat u eerder mee als u het gevoel heeft dat u verantwoordelijkheid draagt bij het onderwerp? 10. Hoeveel moeite zou u willen steken in meepraten met de gemeente? Bijvoorbeeld: naar een participatiebijeenkomst gaan, een enquête invullen, een korte vraag beantwoorden..
Methode	Kwalitatief onderzoek, Face-to-face interview
Tijdspad	15 minuten – tussen 3 april en 9 mei
Locatie	Zee- en Duinwijk

Onderwerp	Mogelijkheid tot verwerken boodschap
Sub-onderwerpen	- Herhaling - Voorkennis - Begrijpelijkheid - De aantrekkelijkheid van de genoemde autoriteiten - De hoeveelheid argumenten
Onderzoeksvragen	1. Van welke media maakt u gebruik? 2. Via welke media heeft u contact met de gemeente? Wat vindt u hiervan? 3. Hoe wilt u het liefst bereikt worden? (lijstje media) Voorbeelden laten zien 4. Kent u deze boodschappen? 5. Zou u deelnemen aan deze initiatieven? 6. Denkt u dat als het bericht vaak herhaald wordt, dat u dan eerder mee zou doen? 7. Denkt u dat als u er van tevoren al meer van zou weten, dat u dan eerder mee zou doen? 8. Vindt u de boodschap begrijpelijk? Waarom wel of niet? <i>Alleen vragen als de respondent niet mee zou willen doen</i> 11. Zou u eerder meedoen als het bericht door een andere autoriteit gestuurd zou worden dan de gemeente? Zo ja, door wie dan? (bijvoorbeeld uw werkgever, huisarts, fysiotherapeut enz.)
Methode	Kwalitatief onderzoek, face-to-face interview
Tijdspad	15 minuten – tussen 3 april en 9 mei
Locatie	Zee- en Duinwijk

Onderwerp	Manier van verwerken boodschap
Sub-onderwerpen	- Cognitieve verwerking - Kwaliteit van de gegeven argumenten - Positieve/negatieve associatie
Onderzoeksvragen	12. Wat vindt u van de manier hoe argumenten worden gegeven? Vindt u ze overtuigend? 13. Heeft u bij dit onderwerp: positieve, negatieve, neutrale of geen gedachten?
Methode	Kwalitatief onderzoek, face-to-face interview
Tijdspad	5 minuten – tussen 3 april en 9 mei
Locatie	Zee- en Duinwijk

Onderwerp	Cognitieve houding
Sub-onderwerpen	- Opgeslagen kennis in geheugen - Aanvankelijke mening - Mening na de boodschap - Reactie
Onderzoeksvragen	14. Heeft u neutrale, positieve of negatieve gedachten bij de gemeente? 15. Is de kennis die u uit dit bericht hebt opgedaan nu in uw geheugen opgeslagen? Denkt u dat u het project gaat onthouden? 16. Heeft u nu een andere mening over de gemeente dan voordat u het bericht las? 17. Is deze mening neutraal, positief of negatief?
Methode	Kwalitatief onderzoek, face-to-face interview
Tijdspad	5 minuten – tussen 3 april en 9 mei
Locatie	Zee- en Duinwijk

Technieken

Lijst met media

Bij het onderdeel 'mogelijkheid tot verwerken boodschap' wordt een hulpmiddel geboden aan de respondent. Dit is een lijst met opties van verschillende middelen waarmee de gemeente de doelgroep kan bereiken. De respondenten mogen hiervan ongeveer drie middelen aangeven waarmee ze boodschappen van de gemeente willen ontvangen. De reden om de respondenten een volledige lijst te geven, is dat ze dan niet onnodig veel tijd kwijt zijn aan het nadenken over welke soorten middelen er eigenlijk bestaan.

Card sorting

Om de respondenten een handvat te geven, wordt bij het onderdeel 'motivatie' gebruikgemaakt van card sorting (zie bijlage V, figuur 11). Card sorting is een projectieve techniek om emotionele of rationele remmingen weg te nemen, maar vooral ook om inzicht te geven in het denkproces van de respondent (Schriemer, 2013). Op de kaartjes staan negen onderwerpen die de respondent belangrijk zou kunnen vinden. Deze onderwerpen zijn gebaseerd op projecten waarin de doelgroep de dialoog aan zou kunnen gaan met de gemeente. De respondent wordt gevraagd om de belangrijkste onderwerpen rechts en de minst belangrijke onderwerpen links voor zich neer te leggen en hierbij hardop na te denken. De onderzoeker komt op deze manier achter hoe de respondent denkt. Om de respondent de mogelijkheid tot eigen inbreng te geven, wordt ook gevraagd of de respondent nog een onderwerp mist waarover hij of zij de dialoog aan zou willen gaan.

Toonmaterialen

De respondenten krijgen tijdens het onderzoek een aantal toonmaterialen te zien. Deze terug te vinden in bijlage V. De toonmaterialen zijn communicatie-uitingen van de gemeente waarin een uitnodiging staat om de dialoog aan te gaan.

Verloop interview

Om ervoor te zorgen dat het interview 'getrechterd' wordt, kijkt de volgorde van onderwerpen en vragen (zie hierboven) iets af van het uiteindelijke verloop van het interview. Hieronder wordt de volgorde van de vragen en het verloop van het interview weergegeven. Het interview begint met een paar algemene vragen, maar gaat bij het tweede onderwerp meteen op zijn doel af. Volgens Verhoeven (2011) is dit een belangrijk onderdeel van het onderzoek.

Om tijdens het interview echt de diepte in te gaan, zal de onderzoeker de respondent zoveel mogelijk aan het woord laten. Als de respondent weinig respons geeft, zal de onderzoeker doorvragen door simpele vragen als 'waarom vindt u dat?' te stellen. Als het interview iets teveel in een andere richting op dreigt te gaan dan de onderzoeker bedoelt, zal de onderzoeker de respondent weer voorzichtig in de goede richting proberen te duwen.

In onderstaande vragenlijst worden individuele voorbeelden gegeven aan de respondenten. Het interview kan voor de ene respondent dus over een ander voorbeeld gaan dan bij een andere respondent. De reden dat de onderzoeker hiervoor heeft gekozen, is dat er dan een grotere kans is dat de respondenten de centrale route volgen. Als de respondenten meteen al niet gemotiveerd zijn om over een onderwerp mee te praten, volgen ze automatisch de perifere route (zie figuur 5). Met het onderzoek wil de gemeente er echter ook achter komen wanneer mensen nou eigenlijk wél willen ingaan op uitnodigingen om de dialoog aan te gaan met de gemeente. De kans dat bewoners de dialoog aan willen gaan met de gemeente, is groter als de bewoners de centrale route volgen omdat er dan een relatief langdurende attitude gevormd wordt (Petty & Cacioppo, 1986).

Start (5 min)

Bedankt voor uw komst. U heeft toestemming gegeven om een interview te geven dat wordt opgenomen. Het doel van dit interview is erachter komen wanneer inwoners van Zee- en Duinwijk gemotiveerd zijn om in te gaan op uitnodigingen om de dialoog aan te gaan met de gemeente Velsen. De gemeente kan dan met behulp van uw antwoorden haar communicatie verbeteren.

In dit interview zal ik meerdere malen de term 'de dialoog aangaan' gebruiken. Dit is: het bijwonen van participatiebijeenkomsten, het meepraten op social media, het invullen van enquêtes of het aangaan van gesprekken met de gemeente met als einddoel beleid te ontwikkelen of verbeteren. Is dit voor u begrijpelijk?

Het interview zal ongeveer 50 minuten duren. Als u tussendoor vragen heeft mag u deze altijd stellen. Ik zal u allereerst een paar algemene vragen stellen.

Algemeen (2 min)

18. Wat is uw naam?
19. Wat is uw leeftijd?
20. Waar woont u?
21. Hoe lang woont u hier al?
22. Wat is uw land van herkomst?

Mogelijkheid tot ontvangen boodschap (5 min)

Vanaf hier beginnen de inhoudelijke vragen van het interview. Deze eerste paar vragen gaan over de mogelijkheid die u heeft om boodschappen van de gemeente te ontvangen.

23. Maakt u gebruik van social media?
 - ➔ Zo ja, welke?
 - ➔ Volgt u de gemeente ook op deze socialmediakanalen?
24. Herkent u deze pagina? (Voorbeeld van infopagina laten zien)
 - ➔ Zo ja, weet u waar deze te vinden is?
25. Leest u de krant?
 - ➔ Zo ja, welke krant?
26. Ontvangt u brieven of e-mails van de gemeente?
27. Hoe wordt u bereikt door de gemeente? Wat vindt u hiervan?
28. Begrijpt u deze boodschappen?
29. Hoe wilt u het liefst bereikt worden? (lijstje van media)

Motivatatie (15 min)

We gaan nu door naar het volgende onderdeel van het onderzoek. Dit gaat over de motivatie die u heeft om de dialoog aan te gaan met de gemeente.

30. Bent u bereid om mee te denken/praten met de gemeente?

31. Heeft u weleens deelgenomen aan een participatiebijeenkomst, reacties of ideeën geplaatst op social media of een enquête ingevuld (burgerpanel)? Of bent u weleens op een andere manier het gesprek aangegaan met de gemeente?

[Onderzoeker legt een aantal kaartjes op tafel (card sorting).]

32. Welk van deze onderwerpen vindt u belangrijk?

[De respondent mag de belangrijkste onderwerpen links leggen en de minst belangrijke onderwerpen rechts.]

33. Over welk van deze onderwerpen zou u willen meepraten/ uw mening willen geven?

[De respondent mag aangeven over welke onderwerpen hij/zij graag wil meepraten.]

34. Wat is de reden dat u hierover zou willen meepraten?

35. Wil u over de andere onderwerpen helemaal niet meepraten? Waarom wel/niet?

36. Praat u eerder mee als het onderwerp voor u persoonlijk relevant is? Wanneer is dat?

37. Praat u eerder mee als u denkt dat u er zelf iets van kunt leren?

38. Praat u eerder mee als u het gevoel heeft dat u verantwoordelijkheid draagt bij het onderwerp?

39. Hoeveel moeite zou u willen steken in meepraten met de gemeente? Bijvoorbeeld: naar een participatiebijeenkomst gaan, een enquête invullen, een korte vraag beantwoorden..

Mogelijkheid tot verwerking (10 min)

Hier begint het derde deel van het onderzoek. Dit gaat over de mogelijkheid om boodschappen te verwerken.

[Voorbeelden laten zien van onderwerpen die de respondent belangrijk vindt]

40. Heeft u deze boodschappen ooit ontvangen?

41. Zo ja, heeft u ze toen aandachtig gelezen?

42. Zou u bijvoorbeeld aan een van deze initiatieven mee willen doen?

- Waarom wel?
- Waarom niet? Ligt dit aan één van de eerder genoemde factoren?

[Interviewer kiest één onderwerp waarover doorgevraagd wordt.]

43. Zou u hieraan deelnemen? Waarom wel? Waarom niet?

44. Denkt u dat als het bericht vaak herhaald wordt, dat u dan eerder mee zou doen?

45. Denkt u dat als u er van tevoren al meer van zou weten, dat u dan eerder mee zou doen?

46. Vindt u de boodschap begrijpelijk? Waarom wel of niet?

[Alleen vragen als de respondent niet mee zou willen doen. Vraag 33 dan overslaan.]

47. Heeft u neutrale, positieve of negatieve gedachten bij de gemeente?

48. Zou u eerder meedoen als het bericht door een andere autoriteit gestuurd zou worden dan de gemeente? Zo ja, door wie dan? (bijvoorbeeld uw werkgever, huisarts, fysiotherapeut enz.)

49. Wat vindt u van de argumenten die in het bericht gegeven worden? Zouden deze u alsnog kunnen overtuigen?

Manier van verwerking (5 min)

50. Wat vindt u van de manier hoe argumenten worden gegeven? Vindt u ze overtuigend?

51. Heeft u bij dit onderwerp: positieve, negatieve, neutrale of geen gedachten?

[Bij positieve of negatieve gedachten deze vragen stellen, bij neutrale of geen gedachten stoppen.]

Gedagsverandering (5 min)

52. Is de kennis die u uit dit bericht hebt opgedaan nu in uw geheugen opgeslagen? Denkt u dat u het project gaat onthouden?

53. Heeft u nu een andere mening over de gemeente dan voordat u het bericht las?

54. Is deze mening neutraal, positief of negatief?

Afsluiting (1 min)

Hartelijk dank voor uw deelname aan dit interview! Heeft u alles gezegd wat u wilde zeggen?

[Hier ontvangt de respondent ook een presentje.]

Bijlage V: Toonmaterialen

Card sorting

In onderstaande tabel staan de kaartjes weergegeven die zullen worden overhandigd aan de respondenten. De respondenten kunnen deze kaartjes op volgorde van belangrijkheid leggen. Voor de onderwerpen die de respondenten belangrijk vinden, wordt later een voorbeeld gegeven (over burgerparticipatie en de dialoog aangaan).

Tabel 13: Card sorting onderwerpen

Onderwerp:	Indien belangrijk gevonden dit voorbeeld laten zien:
Gezondheid	→ GIDS-project
Veiligheid	→ Verkeer Voorbeeldproject: hoe kunnen we de buurt veiliger maken?
Wijkinrichting	→ Dijk van een wijk → Verbeterdebuurt.nl
Toekomst gemeente	→ Burgertop → Burgerpanel
Cultuur	→ Evenementen
Duurzaamheid	Voorbeeldproject: hoe kunnen we de buurt duurzamer maken?
Sociale voorzieningen	Voorbeeldproject: hoe kunnen we ervoor zorgen dat er meer sociale cohesie is tussen mensen met een westerse achtergrond en mensen met een niet-westerse achtergrond?
Groen en natuur	→ Beplanting Lange Nieuwstraat Voorbeeldproject: hoe kunnen we de buurt groener maken?
Hulp en informatie	→ IJmond Voorbeeldproject: hoe kunnen we ervoor zorgen dat de informatie- of ondersteuningsvoorzieningen beter worden?
Politiek	→ Kiezen burgemeester Voorbeeldproject: hoe kunnen we ervoor zorgen dat bewoners meer politiek betrokken raken?
Openbaar vervoer	Voorbeeldproject: hoe kunnen we ervoor zorgen dat het openbaar vervoer zoveel mogelijk op de wensen en behoeften van de bewoner aansluit?
Toerisme	Voorbeeldproject: hoe zorgen we voor meer toerisme?

Gezondheid	Duurzaamheid	Sociale voorzieningen
Groen en natuur	Hulp en informatie	Veiligheid
Wijkinrichting	Toekomst gemeente	Cultuur
Openbaar vervoer	Toerisme	Politiek

Figuur 11: Kaartjes voor card sorting.

Lijstje van media

- ☐ E-mail
- ☐ Persoonlijke brief
- ☐ Telefoon
- ☐ Huis-aan-huisblad
 - ☐ De Jutter
 - ☐ Huis aan huis
 - ☐ Kanaalgraver
- ☐ Folder
- ☐ De krant (IJmuider Courant)
- ☐ Social media
 - ☐ Facebook
 - ☐ Twitter
 - ☐ Instagram
 - ☐ WhatsApp
 - ☐ LinkedIn
 - ☐ YouTube
 - ☐ Snapchat
 - ☐ Pinterest
 - ☐ Tumblr
 - ☐ Google+
- ☐ Website Velsen (nieuws)
- ☐ Website wijkplatform (nieuws)
- ☐ Televisie (Seaport/RTV Noord-Holland)
- ☐ Anders, namelijk..

Figuur 12: Lijstje van media

GEMEENTE VELSEN

Infopagina



2 maart 2017 | 14 0255 (geen netnummer nodig) | info@velsen.nl | velsen.nl | [f gemeentevelsen](https://www.facebook.com/gemeentevelsen) | [i gemvelsen](https://www.instagram.com/gemvelsen)



Vanwege verwijderen damwand Ernstige verkeershinder sluizencomplex IJmuiden

Het verkeer op het sluisencomplex IJmuiden moet van maandag 6 maart tot en met vrijdag 17 maart rekening houden met ernstige verkeershinder. Ook worden er lange wachttijden tijdens het schutten van de Noordersluis verwacht.

Reden is het verwijderen van een oude damwand die in de weg ligt bij de bouw van de nieuwe zeeluis. Tijdens de werkzaamheden wordt het verkeer 'om en om' over de buitendeur van de Noordersluis geleid. Wanneer de buitendeur voor het schutten van een schip opengaat, kan het verkeer zeer beperkt gebruik maken van de binnendeur. Rijkswaterstaat adviseert gemotoriseerd verkeer gebruik te maken van de Velsertunnel. (Brom-)Fietzers kunnen de Noordersluis altijd passeren.

Oude damwand

Tijdens graafwerkzaamheden voor de nieuwe zeeluis in IJmuiden stuitte aannemersconsortium OpenIJ diep in de grond op een oude damwand uit de vorige eeuw met een lengte van zo'n 65 meter. Berder explosievenonderzoek had al uitgewezen dat er zich een groot stuk metaal bevond aan de zuidzijde van de Noordersluis ter hoogte van de binnendeur. Om vertraging van de bouw van de nieuwe zeeluis te voorkomen zal de aannemer de damwand zo snel mogelijk verwijderen. 'S nachts zullen er geen werkzaamheden worden uitgevoerd die geluidsoverlast geven. (foto: Ko van Leeuwen)

A9 één nacht afgesloten

Op zaterdag 4 maart wordt de A9 tussen Rottelpolderplein en de Wijkertunnel aan beide zijden afgesloten tussen 23:30 en 06:00 uur.

Aan de zuidzijde van het Noordzeekanaal is de A22 richting de A9 ook afgesloten. Het verkeer wordt geleid naar de A208. Verkeer uit de richting Alkmaar wordt omge-

leid via de A22/Velsertunnel en de A208.

Deze afsluiting staat los van de renovatie van de Velsertunnel en is nodig om een portaal over de A9 te verplaatsen. Het portaal staat onder de nieuwe hoogspanningleiding en dat is niet toegestaan.

Belastingspreekuur in bibliotheek Velsen

Belastingpapieren invullen? Bij de Centrale Bibliotheek aan het Duinplein in IJmuiden kunt u hulp krijgen bij digitale belastingaangifte en het aanvragen van toeslagen.

Gratis belastingspreekuur

Vanaf dinsdag 7 maart 2017 kunnen inwoners van Velsen iedere dinsdag tussen 11:00 - 13:00 uur in de Centrale Bibliotheek in IJmuiden gebruik maken van het belastingspreekuur. Zij krijgen dan hulp bij de digitale belastingaangifte of bij het online aanvragen van toeslagen. Stichting Socius verzorgt het spreekuur. U hoeft geen lid te zijn van de bibliotheek.

Gratis computergebruik

Wie zelf belastingaangifte wil doen of een toeslag wil aanvragen, kan gebruikmaken van de gratis faciliteiten in de Centrale Bibliotheek



in IJmuiden. Er zijn twee computers beschikbaar om zelfstandig aan de slag te gaan. Bibliotheekmedewerkers kunnen technische ondersteuning bieden bij problemen, bijvoorbeeld als de computer niet goed werkt. Voor specifieke hulp bij de aangifte of aanvraag kunt u terecht bij het belastingspreekuur.

Uit het college



- Uitgangspunten voor de vernieuwing van de Algemeen Plaatselijke Verordening. De APV (regels voor de gemeente) krijgt minder regels. De invulling wordt komende maanden uitgewerkt samen met inwoners en bedrijven.
- Rapportage 'Ontwarring in Kennemerland', aanpak verwarde personen. Er is het nodige gerealiseerd, maar er zijn ook nog knelpunten. Deze worden de komende maanden verder uitgewerkt.
- Proef 'Preventieve Jeugdhulp Velsen'. Elke school voor basisonderwijs krijgt on-

dersteuning van een Jeugdhulp-team. Samenwerkingspartners zijn het Centrum voor Jeugd & Gezin, Socius maatschappelijke dienstverlening en de GGD Kennemerland. De proef duurt een jaar; evaluatie in 2018.

- Nieuwe uitgangspuntennotitie IJmond Werkt! Onder andere omdat het laatste businessplan tot 2016 liep en er veranderingen zijn in het sociaal domein.

Meer informatie over deze en andere collegeberichten vindt u op www.raad.velsen.nl

Figuur 13: Voorbeeld infopagina (De Jutter, 2017b).

GEMEENTE VELSEN

Infopagina

7 april 2016 | 14 0255 | Info@velsen.nl | velsen.nl | [facebook.com/gemeentevelsen](https://www.facebook.com/gemeentevelsen) | twitter.com/gemvelsen



Laatste kavels nog vrij

Pionieren in IJmuiden

Er zijn nog enkele bouw kavels over na de succesvolle verkoop op maandag 21 maart.

Wilt u Pionieren in IJmuiden en het huis van uw dromen bouwen? Van-

af 59.000 euro heeft u al een bouw kavel voor een rijwoning in het Snippenbos, IJmuiden. Meer informatie: www.pioniereninijmuiden.nl. (foto: gemeente Velsen)



Tijdens feestdagen april en mei Gemeentehuis gesloten

In april en mei zijn er meerdere feestdagen. Het gemeentehuis is dan een aantal dagen dicht. Hieronder een overzicht.

Woensdag 27 april
Donderdag 5 mei
Vrijdag 6 mei
Maandag 16 mei

Koningsdag
Hemelvaartsdag / Bevrijdingsdag
Verplichte vrije dag
Tweede Pinksterdag

Drie vragen op Facebook

Gezond in Zee- en Duinwijk

Wat zijn de grootste gezondheidsproblemen in de wijk? Wat zijn goede oplossingen en wilt u daar aan meewerken? Deze vragen kunnen inwoners van Zee- en Duinwijk tot 14 april beantwoorden op de Facebookpagina van Velsen.

De gemeente Velsen vraagt hen of ze goede voorbeelden hebben van activiteiten waardoor mensen zich gezonder voelen. Gezondheid wordt door heel veel factoren beïnvloed: of je je goed voelt, of je in een schone, hele, veilige en sociale wijk woont, of je tot op hoge leeftijd zelfstandig kunt blijven wonen en of je lekker meedraait in de maatschappij. Inwoners van de wijk die ideeën

hebben over hoe je gezond kunt blijven of gezonder kunt worden, kunnen die kwijt op Facebook.

Velsen maakt een overzicht van gegevens over de gezondheid van inwoners van Zee- en Duinwijk, een 'wijken'. Het concept staat op www.velsen.nl. De definitieve versie wordt later dit jaar als boekje uitgegeven. Op grond van de wijks- en inwoners uit de wijk plannen gesmeed om die gezondheid te versterken, de komende twee jaar.

De vragen staan op www.facebook.com/gemeentevelsen. Invullen kan tot 14 april.

14 april in bibliotheek Velserbroek

Hoe veilig is uw huis?

Losse kleedjes, wankele krukjes en donkere trappen - daar komen ongelukken van in huis. Wilt u weten hoe u dat kunt voorkomen? Kom dan donderdag 14 april naar de bibliotheek in Velserbroek.

Iedere donderdagochtend is er in de bibliotheek van Velserbroek een gezellige ongedwongen koffie inloopochtend van 10.30 tot 12.00 uur. Op de tweede donderdag in de maand schuift het Sociaal Wijkteam Velserbroek om 11 uur aan; dit keer op donderdag 14 april. De ergotherapeut en de wijkverpleegkundige uit het team behandelen het thema 'Veiligheid in huis'. Zij vertellen wat de gevaren zijn en wat u daar aan kunt doen. En natuurlijk is er gelegenheid om vragen te stellen.

met allerlei vragen op het gebied van zorg en welzijn - wonen, ouderdom, financiën, contact maken, mantelzorg en nog veel meer.

Het team heeft verschillende soorten deskundigheid in huis en is er voor iedereen. Kom gerust binnen om kennis te maken. Ze komen ook bij u thuis als u dat wilt. Aanmelden kan via: contact@ewtvelsen.nl of telefonisch via de gemeente Velsen: 14 0255 (zonder netnummer).

Duizenden ongevallen

In 2011 kwamen ruim 52.000 ouderen op de Eerste Hulp van het ziekenhuis terecht, omdat ze waren gevallen in of bij huis. In 18.000 gevallen kwam dat door onveiligheid in huis. De trap, de badkamer en het toilet waren de grootste boosdoeners.

Sociaal Wijkteam

Het Sociaal Wijkteam kan u helpen

Zorg dat u niet valt!



Figuur 14: Infopagina met bericht over het gids-project (De jutter, 2016d).



Gemeente Velsen

7 april 2016 ·

Gezond in Zee- en Duinwijk!

Wat zijn de grootste gezondheidsproblemen in de wijk? Wat zijn goede oplossingen?

We hebben jouw hulp nodig!

Gezondheid wordt door heel veel factoren beïnvloed: of je je goed voelt, of je in een schone, veilige en sociale wijk woont, of je tot op hoge leeftijd zelfstandig kunt blijven wonen en of je lekker meedraait in de maatschappij.

Je kan de Poll tot 14 april invullen. De resultaten van deze 'wijkscan' worden later dit jaar als boekje uitgegeven!



Vragen aan Zee- en Duinwijkers

Woon je in Zee- en Duinwijk? Heb je goede voorbeelden, ideeën of juist vragen over hoe je de mensen in jouw wijk gezonder zou kunnen maken? Vul hieronder de vragenlijst in!

[POLL.FBAPP.IO](https://poll.fbapp.io)

48 vind-ik-leuks · 15 reacties · 15 keer gedeeld

 Delen

Figuur 15: Bericht Facebook GIDS (Gemeente Velsen, 2016d)

GEMEENTE VELSEN

Infopagina

6 mei 2016 | 14 0255 | info@velsen.nl | velsen.nl | [facebook.com/gemeentevelsen](https://www.facebook.com/gemeentevelsen) | twitter.com/gemvelsen



Tijdens het Pinksterweekend Werkzaamheden bij het spoor Driehuis-Santpoort

Tijdens het Pinksterweekend van vrijdag 13 tot en met maandag 16 mei ligt het treinverkeer tussen Beverwijk en Haarlem stil. Dit als gevolg van werkzaamheden ten zuiden van Driehuis, waar een tunnel ten behoeve van de HOV wordt gemaakt. Hier wordt het spoor tijdelijk weggehaald.

vlakbij de onderdoorgang ligt een van beton gegoten spoordek klaar. Deze wordt met een rijdende constructie millimeter voor millimeter op zijn definitieve positie gered. Hierna wordt het spoor teruggeplaatst.

Wat betekent dit voor u?

De werkzaamheden tijdens het Pinksterweekend zijn intensief. BAM Infra werkt dat weekend de klok rond, met meer dan 100 mensen, in drie ploegen per dag. Er zal naast de overlast van de bouw, zoals het intrillen van de damwanden en het aanbrengen van palen, ook meer bouwverkeer zijn dan normaal. Want naast de aan- en afvoer van materialen, moet ook al het personeel van en naar de bouwplaats. Ook is de bouwplaats tijdens de avonduren en nacht verlicht.

Verkeersmaatregelen

Tijdens het Pinksterweekend trekken veel mensen eropuit. In overleg met de gemeente Velsen en Landgoed Duin- en Kruidberg, waar ook dit jaar weer een Pinksterjaarmarkt georganiseerd wordt, worden extra maatregelen genomen om het verkeer in goede banen te leiden. De Duin- en Kruidbergerweg wordt afgesloten voor auto- en fietsverkeer (behalve voor bewoners, bouwverkeer en nood- en hulpdiensten). Begraafplaats Westerveld blijft gewoon bereikbaar. Verkeersregelaars worden ingezet en de omleidingsroutes worden ter plaatse met borden aangegeven.

Meer informatie

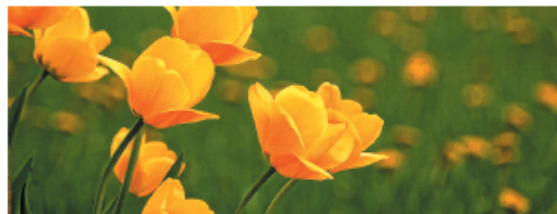
Voor vragen over de werkzaamheden tijdens het Pinksterweekend kunt u contact opnemen met Hetty Messchaert, omgevingsmanager van BAM Infra. Telefoon 088 - 400 80 89 of email hetty.messchaert@bam.nl. Voor meer informatie verwijzen wij u ook graag naar onze website: www.hovvelsen.nl. Via Twitter, @HOV-Velsen, houden wij u op de hoogte van de meeste actuele ontwikkelingen.

Geen afvalinzameling op Tweede Pinksterdag

Op maandag 16 mei, Tweede Pinksterdag, zameit HVC geen afval in. Het kan voorkomen dat uw bak op een andere dag wordt geleegd dan gebruikelijk. Kijk in de afvalkalender of op de app om te zien wanneer er wel wordt opgehaald.

Online en als gratis app

Op <http://inzamelkalender.hvc-groep.nl> vindt u onze online afvalkalender. Met uw postcode en huisnummer krijgt u een persoonlijk overzicht van de inzameldata. Ook kunt u de gratis HVC afval-app downloaden. Op uw smartphone kunt u dan een melding ontvangen over welke afvalsoort die dag wordt opgehaald. Dit is handig rond feestdagen. De HVC Afval-app is te vinden in de App Store (iOS) en in Google Play (Android).



GEMEENTE VELSEN

Dijk van een wijk

Velsen investeert in goede ideeën



Idee voor uw wijk? Velsen betaalt mee!

Bloembakken aan de Wijk aan Zeeërweg, buurtfeest in de Marwijnestraat of rommelmarkt in de Ladderbeekstraat. Allemaal bewonersinitiatieven, waaraan de gemeente Velsen financieel heeft bijgedragen. Met als doel om de buurt op te knappen, veiliger of gezelliger te maken. Heeft u ook een goed idee voor uw buurt of wijk? En heeft u geen geld? De gemeente Velsen kan u helpen!

Bellen of mailen

Heeft u vragen en/of benieuwd of uw idee haalbaar is? Bel dan Rob Plessius, hij is de relatiemanager van de gemeente Velsen en contactpersoon als het gaat om bewonersinitiatieven. Tel: 0255-567369 of mail naar rplessius@velsen.nl. Sinds 2010 heeft Velsen al meer dan honderd initiatieven beloond, waarmee de leefbaarheid van de wijken is vergroot.

Dijk van een wijk

Onder het motto 'Dijk van een wijk' wil Velsen blijven meewerken aan plannen om uw wijk leuker, mooier, veiliger of socialer te maken. Voorwaarde is wel, dat het idee door buurtbewoners wordt uitgevoerd. En er meerdere mensen aan mee doen. Bovendien is het eenmalig.

Info

Er is een zogeheten zigzag folder gemaakt met alle informatie. Het dient ook als invulformulier. De folder zal de komende weken in de diverse buurthuizen (De Dwarstijger, De Stek, 't Braderode Huys, De Brulboei, Het Terras, De Spil), bibliotheek in Velsbroek en IJmuiden, het Polderhuis en in het gemeentehuis worden neergelegd. Ook bij de sociale en harde wijkteams zijn de folders verkrijgbaar. Alle regels staan op www.velsen.nl onder 'bewonersinitiatief'.

Koffieochtend Velsbroek

Wetlijn Velsbroek vindt het belangrijk om bewoners (jong en oud) met elkaar in contact te brengen om zo vriendschappen te laten ontstaan, informatie uit te wisselen of gezamenlijk problemen aan te pakken. Iedere donderdag van 10.30 uur tot 12.00 uur bent u van harte welkom op de koffieochtend in de bibliotheek aan het Maan Bastion in Velsbroek.

Informatief half uurtje

Op de tweede donderdag van de maand verzorgt het Sociaal Wijk-

team er een informatief half uurtje. Zo vertelt donderdag 12 mei Yolanda Schilling alles over WonenPlus, een initiatief waarbij praktische diensten tegen een kleine vergoeding voor ouderen en mensen met een beperking georganiseerd kunnen worden. Na het informatieve half uurtje zijn het Sociaal Wijkteam en Yolanda Schilling van WonenPlus beschikbaar voor verdere informatie. Deelname aan de ochtend is gratis. Voor koffie/thee wordt een bijdrage van 80 eurocent gevraagd. Meer informatie Sociaal Wijkteam: velsen-noord-velsbroek@swtvelsen.nl.

Figuur 16: Infopagina met bericht over Dijk van een Wijk (De Jutter, 2016e).



Figuur 17: Boekje met aanvraagformulier Dijk van een Wijk

Gemeente Velsen
13 mei 2016 · 🌐

Idee voor uw wijk? Velsen betaalt mee!

Bloembakken aan de Wijk aan Zeeërweg, buurtfeest in de Marowijnestraat of rommelmarkt in de Ladderbeekstraat. Allemaal bewonersinitiatieven, waaraan de gemeente Velsen financieel heeft bijgedragen. Met als doel om de buurt op te knappen, veiliger of gezelliger te maken. Heeft u ook een goed idee voor uw buurt of wijk? En heeft u geen geld? De gemeente Velsen kan u helpen!

Benieuwd of uw idee haalbaar is? Bel dan Rob Plessius, hij is de relatiemanager van de gemeente Velsen en contactpersoon als het gaat om bewonersinitiatieven. Tel: 0255-567369 of mail naar rplessius@velsen.nl.

Onder het motto 'Dijk van een wijk' wil Velsen blijven meewerken aan plannen om uw wijk leuker, mooier, veiliger of socialer te maken. Voorwaarde is wel, dat het idee door buurtbewoners wordt uitgevoerd. En er meerdere mensen aan mee doen. Bovendien is het eenmalig.

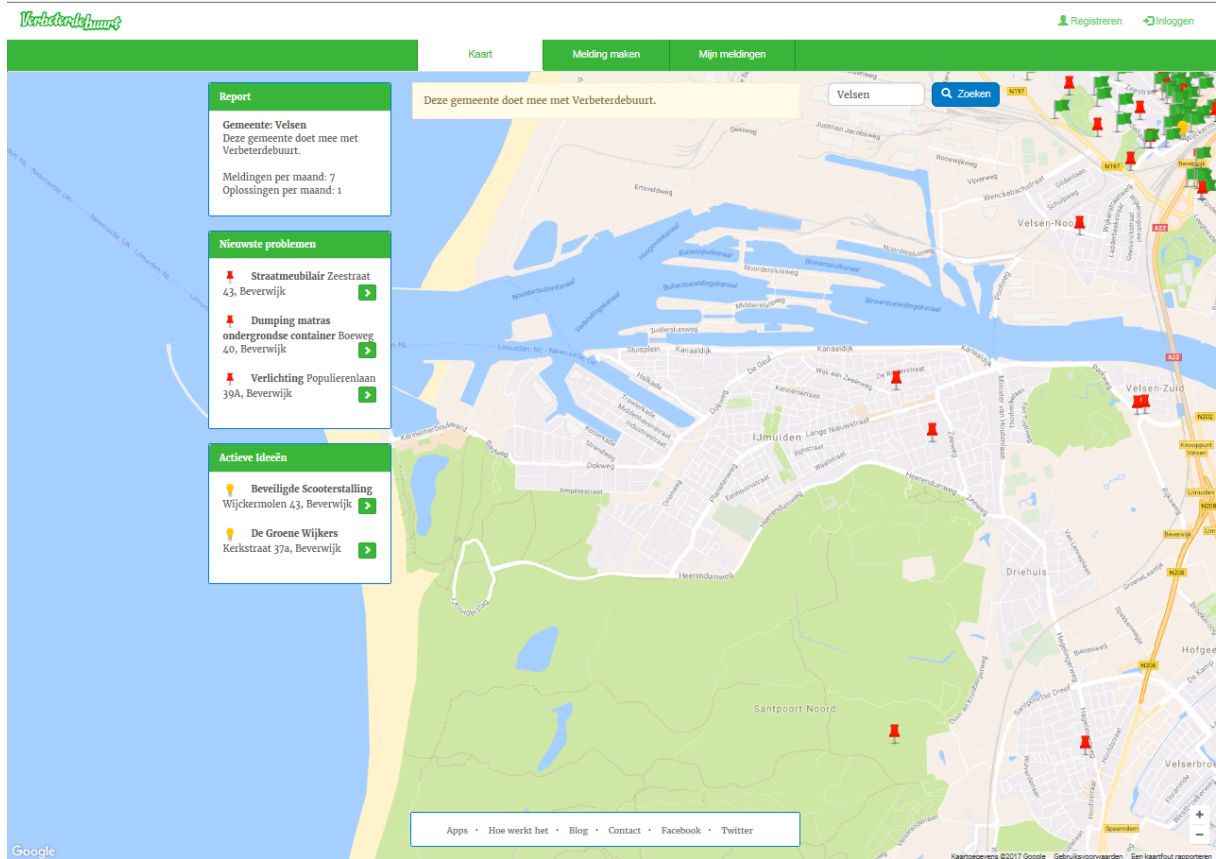
Meer informatie is te vinden in de zogeheten zig zag folder, dit dient ook als invulformulier en ligt bij verschillende buurthuizen. alle regels omtrent buurtinitiatieven zijn hier te vinden: <http://bit.ly/1YpDDAJ>

👍 Leuk 💬 Reageren ➦ Delen

👍 52 Populairste reacties *

16 keer gedeeld 22 reacties

Figuur 18: Facebookbericht Dijk van een Wijk (Gemeente Velsen, 2016a)



Figuur 19: Website verbeterdebuurt.nl (verbeterdebuurt, z.j.)

http://www.wijkplatformsvelsen.nl/zee-en-duinwijk/

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

HOME OVER AGENDA VERBETERDEBUURT GA NAAR ARCHIEF GEMEENTE CONTACT Zoek

WIJKPLATFORM ZEE-EN DUINWIJK

Wijkplatform Zee- en Duinwijk wordt voorgezeten door Ina de Vos

De Orionflat neemt afscheid van haar laatste bewoners

25 maart 2017 door [Ina de Vos](#)

De Orionflat in IJmuiden heeft na 50 jaar afscheid genomen van haar laatste bewoners. Op de plek waar nu nog de gigantische flat staat, moeten nieuwe, moderne appartementen komen. Duizenden ... [Lees verder...](#)

Onderwerp: Gemeente Velsen, wonen

Inschrijven Nieuwsbrief van het Wijkplatform

25 maart 2017 door [Ina de Vos](#)

Wil je op de hoogte blijven van nieuws uit de wijk en Wijkplatform Zee-en Duinwijk, schrijf je dan NU vrijblijvend in voor onze nieuwsbrief en je krijgt hem elke 25ste van de maand rond 16 uur in je ... [Lees verder...](#)

Onderwerp: wijkplatform

Vul je e-mail adres in, als je op de hoogte gehouden wilt worden van nieuwe artikelen op deze website.

e-mail adres

[Inschrijven](#)

Verzetten vergadering Wijkplatform

25 maart 2017 door [Ina de Vos](#)

Zoals u van ons bent gewend vergaderen wij om de maand, in principe op de derde maandag. Onze eerstvolgende vergadering staat op de agenda voor maandag 24 april, maar we zijn erop gewezen dat het dan ... [Lees verder...](#)

Sloop voormalige Eenhoornschool aan de Eenhoornstraat

25 maart 2017 door [Ina de Vos](#)

Nu de voormalige basisschool niet meer in gebruik is zal het gebouw gesloopt gaan worden. Er gaan nogal wat geruchten, waaronder dat het gebouw gebruikt zal worden.

CONTACT

KLIK IN HET LOGO VOOR ANDERE WIJKPLATFORMS

AGENDA

VOLG ONS OP TWITTER

Tweets door [@wplvelsen](#)

wijkplatform...
zee- en duinwijk: De Orionflat neemt afscheid van haar laatste bewoners [wijkplatformsvelsen.nl/zee-en-duinwijk](#)

Figuur 20: Verbeterdebuurt via wijkplatform Zee- en Duinwijk (wijkplatformsvelsen, z.j.-b)



Figuur 21: Facebookbericht Burgertop (Gemeente Velsen, 2017a)

Burgertop voor de toekomst van Velsen



Susanne Moerkerk
s.moerkerk@hollandmediacombinatie.nl

Velsen * Achtduizend Velsenaren hebben een uitnodiging ontvangen om op zaterdag 11 februari mee te denken tijdens de eerste burgertop in Velsen.

Tijdens de top zullen de deelnemers hun ideeën voor Velsen aan elkaar voorleggen en uitwerken. Organisator Remco Glas: „De ideeën worden onder andere gebruikt om de strategische agenda van de gemeente te herijken. Verder heeft de gemeente geen bemoeienis met de top en geen invloed op het resultaat van de dag. De dag is toekomstgericht en het eindresultaat zal een top-3, top-5 of misschien wel een top-10 aan ideeën zijn.” Glas heeft voor de organisatie van de burgertop de titel 'burgerbeest' gekregen, hij neemt zijn taak uiterst serieus. „Ik heb het zelf bre-

der getrokken dan alleen de burgertop. Op Facebook (Velsen op koers) en een nieuwe site (velsenopkoers.nl) kunnen inwoners van Velsen die niet zijn ingeloot voor de burgertop, toch meedenken. Op Facebook komen al veel plannen binnen. Mensen die iets voor de jeugd tussen de 12 en 18 willen of ideeën om de geschiedenis van de gemeente op basisscholen aan te bieden als lesstof. Het leuke is dat mensen niet alleen met ideeën komen, maar ook nadenken over hoe zij zelf een rol kunnen spelen in de uitvoering. Alle ideeën van de top zullen na 11 februari ook op de website verschijnen. Als het de top-10 niet gehaald heeft, kan de gemeente of kunnen inwoners van Velsen het misschien toch oppakken.”

Via de site en de Facebookpagina komen al veel reacties binnen. Glas: „Daaruit blijkt de behoefte voor een centrale plek om mee te denken. Er zijn ook al veel aanmeldingen voor

de burgertop.”

Hoe de dag er precies uit gaat zien, daar is Glas nog druk mee bezig. „We hebben als dagvoorzitter Peter Ros van Permanentbeta, een platform waar 4500 mensen hun kennis en ideeën met elkaar delen omdat de wereld continu in beweging is. De wereld verandert snel, met de burgertop kunnen we Velsenaren verbinden, ontstaat er draagvlak voor de plannen en raken inwoners betrokken. Het draait om samenwerken, vertrouwen en verbinden.” Achtduizend inwoners van de gemeente hebben een uitnodiging ontvangen. Voor Glas is de dag al geslaagd als een deel van de inwoners op de uitnodiging in gaan. „Het gaat om de ideeën, bij tien mensen heb je al tien ideeën. Het is retengaaf dat de burgertop in Velsen er gewoon komt. Hier krijg ik energie van en ik hoop dat de deelnemers ook energie krijgen van een dag ideeën met elkaar uitwisselen.”

Figuur 22: Krantenbericht Burgertop (Moerkerk, 2017)

Burgertop in februari

Susanne Moerkerk

Velsen * De gemeente Velsen gaat op zaterdag 11 februari 'experimenteren' met een burgertop.

Dat zei burgemeester Dales maandagmiddag tijdens de nieuwjaarsreceptie. Ook is er op woensdag 8 februari een Velsens Forum.

Tijdens de burgertop zullen geselecteerde inwoners van Velsen met de gemeente in gesprek gaan. Hier wordt besproken wat de burgers belangrijk vinden en waar de gemeente de komende vier jaar de focus op zal leggen. Zo heeft de Velse naar een rol in de toekomst van de gemeente. Dales: „Het bestuur van Velsen zal dit advies meewegen in de uiteindelijke vorming van de Strategische agenda 2020.”

Figuur 23: Krantenbericht burgertop 2 (Moerkerk, 2017b)

Nieuwe leden gezocht voor Burgerpanel Velsen

03 oktober 2016

De gemeente Velsen heeft een Burgerpanel met ruim 2.100 inwoners waaraan regelmatig vragen worden voorgelegd.

Een aantal keer per jaar wordt er onderzoek uitgevoerd door middel van een online vragenlijst. Na afronding van het onderzoek worden de resultaten aan de panelleden kenbaar gemaakt.

Als aanvulling op het bestaande panel zijn we op zoek naar inwoners van de gemeente in de leeftijd van 18 tot en met 34 jaar. Wilt u ook meedoen? Uw deelname wordt zeer op prijs gesteld.

U kunt zich via de volgende link aanmelden: [aanmelden Burgerpanel Velsen](#).

Meer informatie over het Burgerpanel Velsen vindt u [hier](#).

Figuur 24: Websitebericht burgerpanel (Velsen, 2016)



Figuur 25: Facebookbericht burgerpanel (Gemeente Velsen, 2016c)



Figuur 26: Facebookbericht beplanting Lange Nieuwstraat (Gemeente Velsen, 2016b)

GEMEENTE VELSEN

Infopagina

15 december 2016 | 14 0255 | info@velsen.nl | velsen.nl | [facebook.com/gemeentevelsen](https://www.facebook.com/gemeentevelsen) | twitter.com/gemvelsen

Huurders, corporaties en gemeente maken afspraken over wonen in Velsen

Huurders, woningcorporaties en gemeente hebben afspraken gemaakt over hoe er de komende jaren in Velsen wordt gewoond. Op 7 december hebben de drie Huurdersraden, de drie woningcorporaties en de gemeente hun handtekening gezet onder de zogenaamde prestatieafspraken. Het is voor het eerst dat de huurders hier nauw bij betrokken zijn.

Een greep uit de onderwerpen waar de afspraken over gaan: hoeveel woningen worden er gebouwd, voor wie precies en waar? We willen woningen duurzamer maken en huurders helpen om minder energie te verbruiken. We willen sociale huur-

woningen betaalbaar houden en we doen huurwoningen niet zomaar in de verkoop. En nog wel meer. De drie partijen komen elk jaar bij elkaar voor vervolgafspraken; de huidige afspraken zijn daarvoor een goede basis om elk jaar een stap te maken en afspraken verder uit te werken.

Op de foto (Reinder Weidijk) boven van links naar rechts: Peter van Ling van Velis Wonen, Paul Vreke van Brederode Wonen, Bob van Zijl van Woningbedrijf Velsen en onder Hedy van der Ven van Huurdersvereniging Brederode, wethouder Floor Bal, Peter van Oorschot van Huurdersraad Woningbedrijf Velsen.



Mogelijk datalek

Op 2 december 2016 ontvingen wij een melding dat er een laptop was gestolen bij een medewerker van een extern bedrijf waar de gemeente mee werkt. Hierop staan mogelijk bestanden met daarop persoonlijke gegevens van een deel van de inwoners van Velsen. Het gaat om gegevens uit de gemeentelijke belastingen vanaf 2015. Deze zijn onder meer naam, geboortedatum, adres, geslacht en Burgerservicenummer.

In eerste instantie leek er geen probleem omdat de gemeente Velsen de data op een beveiligde manier aan het bedrijf had gestuurd (dus niet per e-mail). Later bleek

dat de medewerker deze gegevens misschien toch op de gestolen laptop heeft staan. Hiermee is de kans groot dat de gegevens van onze inwoners openbaar worden. De gemeente Velsen niet uitsluiten dat inwoners door mensen benaderd worden met verkeerde bedoelingen. De gemeente Velsen vindt het heel vervelend dat dit heeft kunnen gebeuren. In overleg met de informatiebeschuttingsdienst voor gemeenten (IBD) en het betrokken bedrijf werken we aan een zorgvuldige afhandeling van dit incident.

Lees voor meer informatie en antwoorden op de meest gestelde vragen: velsen.nl/actueel/nieuws.



Meepraten over beplanting Lange Nieuwstraat

Donderdag 22 december bent u van harte welkom in de publiekshal van het gemeentehuis (Dudokplein) tussen 17.00 en 19.00 uur om mee te praten over de beplanting in de bloembakken aan de Lange Nieuwstraat.

Samen kleur geven aan de Lange Nieuwstraat aan de hand van diverse voorbeelden, dat wil de gemeente graag. De Lange Nieuwstraat is bijna klaar. De bestrating ligt erin, het straatmeubilair is geplaatst, de bomen zijn geplant en er zijn in het

winkelcentrum vele bloembakken geplaatst. Nu zijn de bakken nog leeg en kaal, maar in het voorjaar gaan hier natuurlijk planten in.

De bedoeling is dat er kleurige vaste planten in komen. De bloembakken op het Dudokplein voor de entree van het gemeentehuis zijn daar een goed voorbeeld van. Op de Lange Nieuwstraat willen we wel met andere soorten en kleuren gaan werken, zodat de Lange Nieuwstraat er het hele jaar goed uitziet. (impressie gemeente Velsen)

Sportevenementen voortgezet onderwijs

Sportwethouder Annette Baereldt heeft donderdag 8 december jl. in het Polderhuis in Velsenbroek de openingshandeling verricht voor het eerste (basketbal) toernooi van de door de gemeente Velsen en SportSupport georganiseerde sportevenementen voor het voortgezet onderwijs.

Velsen wil het sporten in de leeftijd van 12 tot 18 jaar meer gaan promoten, omdat deze categorie jeugd het sporten vaak opgeeft. Al jaren organiseert de gemeente en SportSupport sportevenementen voor het basisonderwijs, maar nu bestaat er ook een zogeheten schoolsportkalender voor het vervolgonderwijs. In overleg met de vakleerkrachten van de zeven middelbare scholen in de gemeente Velsen is er dit schooljaar gekozen voor basketbal, hockey en zaalvoetbal. Ook is het voor de scholen mogelijk mee te doen met activiteiten die in Haarlem worden geor-

ganiseerd, zoals: schanssen, volleybal, Olympic Moves, de Zorgspecialistenloop en softbal. Als het aanbod sportactiviteiten aansluit bij de leerlingen (en leerkrachten) dan gaat de gemeente dit uitbreiden met nog meer schooltoernooien. (foto: Reinder Weidijk)



Figuur 27: Infopagina beplanting Lange Nieuwstraat (De Jutter, 2016b)

GEMEENTE VELSEN

Infopagina



25 augustus 2016 | 14 0255 | info@velsen.nl | velsen.nl | [facebook.com/gemeentevalsen](https://www.facebook.com/gemeentevalsen) | twitter.com/gemvelsen

Cadeau voor mantelzorgers

Bent u mantelzorger of weet u iemand, die mantelzorger is? Dan ligt er een VVV bon van 25 euro klaar. Jongeren tot 24 jaar ontvangen een Bol.com-bon. Meldt u aan, want de gemeente wil niemand vergeten.

Het werk van mantelzorgers is onbetaalbaar. Mantelzorg is er in alle soorten en maten. Dat kan variëren van een paar uurtjes tot zeven dagen in de week. Mantelzorgers zijn bijvoorbeeld (jonge) kinderen, die zorgen voor een gehandicapte ouder of senioren die zorgen voor hun partner. Maar ook burens, die huishoudens doen en vervoer naar doktersafspraken regelen. Doet u dit zonder vergoeding en meer dan vier uur in de week en langer dan drie maanden? Meldt u aan via www.velsen.nl.

Antwoordkaart
Ook is het mogelijk een antwoordkaart in te zenden. De gemeente ver-

stuurt eind augustus huis-aan-huis een brief met meer informatie over het mantelzorgcadeau. Bij deze brief is een antwoordkaart toegevoegd.

Informatie en advies
Het werk van mantelzorgers is niet alleen zwaar, maar soms ook moeilijk te combineren met school of werk. We willen mantelzorgers daarom ook graag helpen met informatie, ondersteuning en advies. Dat kan via Socius. www.socius-md.nl of via 088-8876900.

Centra voor mantelzorg
De consultants van Socius kunnen informatie geven over praktische zaken zoals vergoedingen en toeslagen. Ze weten ook de weg naar ondersteuning als de zorg misschien zwaar wordt. Zij kunnen mantelzorgers helpen om hun belangrijke werk vol te houden. Want ook al zorg je met liefde voor een ander, soms is een beetje ondersteuning zeer welkom.



Onderzoek evenementen

Een ruime meerderheid vindt het belangrijk dat er evenementen in de gemeente Velsen worden georganiseerd. De helft van de inwoners is (zeer) tevreden over het aanbod van evenementen. Bijna een kwart van de inwoners heeft de afgelopen twee jaar weleens overlast ervaren. Vooral geluids-overlast.

Voor de Feestweek Santpoort worden vandalisme (42%) en parkeeroverlast (31%) relatief vaak genoemd. Dat zijn de belangrijkste conclusies uit het onderzoek van het Burgerpanel. In totaal hebben 1.257 inwoners deelgenomen aan het onderzoek. Zie voor meer resultaten: www.velsen.nl/burger/meepraten

in Velsen/burgerpanel. Deze worden verwerkt in het nieuwe evenementenbeleid.

Burgerpanel
De gemeente Velsen is bezig met een nieuw evenementenbeleid en wil graag weten hoe inwoners van Velsen over de evenementen denken. Zijn er voldoende? Welk type evenement wordt nog gemist? Hoe denken de bezoekers over de veiligheid en bestaat er overlast? Allemaal vragen, die aan het Burgerpanel van Velsen zijn voorgelegd. Velsen heeft een digitaal Burgerpanel waar ongeveer 2.200 inwoners van Velsen lid van zijn. Zij krijgen 4 tot 6 keer per jaar een reeks vragen voorgelegd over diverse onderwerpen.



Fuse in Felison Terminal

Het Grachtenfestival 2016 kreeg afgelopen vrijdag ook een staartje in IJmuiden.

Het Noordzeekanaal vormt een belangrijke ader tussen Amsterdam en IJmuiden. Vandaar dat dit jaar was besloten de Felison Terminal in te richten als concertzaal om ook Velsens publiek mee te laten genieten van dit Amsterdamse muziekfeest. Het Jazz-ge-

zelschap Fuse - bekend als de huisband van het tv programma Podium Witteman - trad er op. Het optreden was onderdeel van een tweeluik. Eerder op dag vond in de Amsterdamse Passenger Terminal een klassiek concert plaats. Onder de genodigden waren onder meer Velsense vrijwilligers, die het concert als een bedankje van de gemeente kregen aangeboden. (foto: Reinder Weidijk)

Huldiging Matthijs Büchli vrijdag in Santpoort

Op vrijdagmiddag 26 augustus om 16.00 uur is de huldiging van baanwielrenner Matthijs Büchli op het kermisterrein aan de Hoofdstraat in Santpoort-Noord. Hij won op 16 augustus 2016 de zilveren medaille op de Olympische Spelen in Rio de Janeiro op het onderdeel keirin.



Het was een prachtige prestatie, waarvoor de gemeente Velsen hem graag in het zonnetje wil zetten. Eerder was Büchli in beeld bij de gemeente als de Sportman van het Jaar. Die verkiezing won hij in 2012, 2013 en 2014. In 2009 werd hij al Sporttalent van het jaar.

De man uit Santpoort eindigde in een tumultueuze finale op de tweede plaats achter winnaar Jason Kenny (GBR). "Een fantastische

prestatie van een uniek sporttalent uit onze gemeente", aldus burgemeester Frank Dales.

Kom ook naar het kermisterrein in de Hoofdstraat in Santpoort-Noord en laat Matthijs merken hoe bijzonder je zijn prestatie vindt!

Figuur 28: Onderzoek evenementen burgerpanel (De Jutter, 2016c).

GEMEENTE VELSEN

Infopagina



2 juni 2016 | 14 0255 | info@velsen.nl | velsen.nl | [facebook.com/gemeentevalsen](https://www.facebook.com/gemeentevalsen) | twitter.com/gemvelsen

Discussieavond over autoverkeer IJmuiden

Maak van een verandering een verbetering! In IJmuiden wordt de komende jaren op verschillende plekken aan de weg gewerkt. Dat is de gelegenheid voor verbetering - van de bereikbaarheid en de verkeersveiligheid. Denk daarover mee op dinsdag 14 juni vanaf 19.30 uur in het gemeentehuis.

Er wordt (en is) hard gewerkt aan de wegen in en om het centrum van IJmuiden. De Julianakade en de IJmuiderstraatweg zijn al opgeknapt. De vernieuwing van de Lange Nieuwstraat is nu volop aan de gang, waarbij ook het Markplein, het Velderduinplein en Plein 1945 worden aangepast. Voor de jaren daarna zijn weg- en rioolwerkzaamheden gepland op het Van Poptaplanthoeven, het Kennemerplein, de Kennemerlaan, het Oosterduinplein, de Oosterduinweg en de Merwede- en Spaarstraat. Tussen de laatste twee straten worden op de voormalige KPN-locatie een supermarkt en woningen gebouwd, wat voor meer verkeer zal zorgen.

Ingrepen in de ene weg (ook die al ge-

realiseerd zijn) kunnen mogelijkheden bieden voor aanpassingen in een andere straat; daarom wordt op 14 juni het hele gebied in samenhang bekeken.

Mogelijke verbeteringen

Al die werkzaamheden bieden de kans om straten en pleinen anders aan te leggen dan nu. Als we toch aan de slag gaan, kunnen we bestaande knelpunten in de bereikbaarheid en de verkeersveiligheid verbeteren. Bijvoorbeeld door een deel van het autoverkeer in het centrum van IJmuiden anders te laten rijden. We willen hierover graag met u in gesprek. Denk en praat met ons mee op dinsdag 14 juni vanaf 19.30 uur in het gemeentehuis van Velsen!

De gemeente heeft ook wel ideeën over mogelijke veranderingen op de genoemde wegen, maar daar staat nog niets van vast. Velsen wil graag weten wat bewoners en andere betrokkenen denken en willen. Later dit jaar volgt nog een officiële inspraakprocedure. Dan kunnen betrokkenen ook nog laten weten wat ze ervan vinden. Uiteindelijk beslist de raad.



Meer Waarde Uit Afval

Bewoners van Santpoort-Noord en Velsbroek gaan hun afval de komende tijd anders scheiden dan in de rest van de gemeente. Wethouder Floor Bal was bij de start. Velsen werkt ook mee aan de 100-100-100 uitdaging.

De afgelopen dagen maakten bewoners in Santpoort-Noord en Velsbroek kennis met de nieuwe manier van afval scheiden en inzamelen. Jonna Harmsen had de primeur; zij kreeg van wethouder Floor Bal de eerste container uitgereikt. In beide wijken ontvingen bewoners een container aan huis voor plastic, lege pakken en blik en, als ze die nog niet hadden, ook een container voor papier en karton. In Velsbroek werden bovendien de containers aan huis voor restafval ingenomen. Bewoners brachten hun restafval voor het eerst naar de centrale afvalcontainers in de wijk. Die containers staan eerst bovengronds en na een half jaar worden ze ondergronds geplaatst.

Het komend half jaar gaan we in Santpoort-Noord en Velsbroek

verschillend te werk. Samen met bewoners vinden we zo uit wat het beste effect heeft. Elke wijk is immers anders. De ervaringen uit deze twee wijken helpen om keuzes te maken voor de overige wijken in onze gemeente. In 2017 komen die aan de beurt.

Als we ons huishoudelijk afval thuis goed scheiden, blijven waardevolle grondstoffen zoals plastic en papier behouden en blijft er nog maar heel weinig restafval over. Dat is kostenbesparend en beter voor ons milieu. En er gebeurt nog meer! Naast het beter scheiden van afval, proberen Velsenaren ook de totale hoeveelheid afval te verminderen. Nog beter natuurlijk! Tot 9 juli doen meer dan 100 inwoners van onze gemeente mee aan de 100-100-100 uitdaging. Dat houdt in dat 100 Velsenaren, 100 dagen, 100% van hun afval scheiden. Op www.100-100-100.nl is daarover van alles te vinden. Meer informatie vindt u op www.velsen.nl/meerwaardeuitafval. Vragen kunt u richten aan de heer J. de Waal via openbarewerken@velsen.nl. (foto: Reinder Weidijk)

Heeft u een sociaal netwerk?

Op wie kunt u een beroep doen voor een praatje, om samen iets gezelligs te doen, of voor hulp? Op 9 juni kunt u daar met het Sociaal Wijkteam Velsbroek over praten, tijdens de koffieochtend in de bibliotheek aldaar.

Iedere donderdagochtend is er een ongedwongen koffie-inloopochtend in de bibliotheek van Velsbroek, van 10.30 tot 12.00 uur. Er is altijd een vrijwilliger aanwezig en er is veel gezelligheid. Iedere tweede donderdag van de maand schuift het Sociaal Wijkteam Velsbroek aan, dus ook op donderdag 9 juni om 11.00 uur. Deze keer gaat het over het sociaal netwerk.

Wat is een sociaal netwerk?

Voor jong en oud is het belangrijk om mensen om zich heen te hebben waar ze een beroep op kunnen doen wanneer er behoefte is aan gezelligheid, een praatje, wat

hulp, zorg en ondersteuning. Zo'n groep heet het sociaal netwerk. Het Sociaal Wijkteam gaat er graag met u over in gesprek. Want wat is het nou precies? Wie zitten erin? Waarom is het belangrijk? Hoe ziet uw netwerk eruit? Hoe kunt u het uitbreiden of verstevigen? Het Sociaal Wijkteam heeft handige, praktische tips.

Voor al uw vragen

Bij het Sociaal Wijkteam kunt u terecht met vragen op allerlei levensgebieden - of het nou over eenzaamheid gaat, geldproblemen, gezondheidsvragen of werk. Het team heeft verschillende soorten deskundigheid in huis en is er voor iedereen. Loop gerust binnen om kennis te maken. U kunt ook een huisbezoek afspreken. Neem contact op met ons via contact@swt-velsen.nl of telefonisch via de gemeente Velsen: 14 0255 (zonder netnummer).

Wat mag er allemaal in de plasticbak?

Blik (leeg verpakkingsafval): drankblikjes, bierdopjes, stalen siroopflessen, conservenblikken, aluminium schalen en folie en waxinelichtcupjes.

Pakken (leeg, platgevouwen met gesloten dop): pakken van vruchtensappen, water en wijn, pakken van melk, vla en yoghurt en pakken van soep en pastasaus.

Plastic (leeg verpakkingsafval): flessen frisdrank, water, melk, azijn,

knijpflessen van sauzen/olie, flacons van wasmiddelen, shampoo en zeep, bekertjes van yoghurt, vla en ijs, bakjes van patat, salade, groente, fruit, kuipjes van boter, saus, smeerkaas, verpakkingen van kaas, vlees en vis, verpakkingen van bijvoorbeeld tandenborstels, schroefjes en speelgoed (blisters), tubes van gel, bodylotion, tandpasta, folies van tijdschriften en reclamefolders, zakken van pasta, rijst, brood, snoepgoed, plastic tassen en zakjes en plantentopjes.

Figuur 29: Discussieavond autoverkeer (De Jutter, 2016)

Gemeente Velsen
Dudokplein 1
1971 EN IJMUIDEN
T 14 0255
F 0255 567 760
www.velsen.nl
E info@velsen.nl
Correspondentieadres
Postbus 465
1970 AL IJmuiden

Uw kenmerk	Ons kenmerk	Voor informatie	Bijlagen	Datum
	u17.000042	14 0255	1	11 januari 2017

Onderwerp

Beste inwoner van Velsen,

Op 11 februari 2017 vindt er voor het eerst in Velsen een Burgertop plaats. Dit is een bijeenkomst waarin burgers met elkaar in gesprek gaan over de toekomst van Velsen. Over wat er goed gaat in Velsen, maar ook over wat er beter of anders kan. En over hoe de gemeente er in de toekomst uit zou kunnen zien.

De Burgertop wordt georganiseerd door het burgerbeest Remco Glas. Als burgemeester juich ik het initiatief van een Burgertop toe. Ik vind het van groot belang dat u meepraat en meedenkt over onze mooie gemeente. Ik vind het belangrijk dat iedereen de kans krijgt om deel te nemen aan deze Burgertop. Mensen met uitgesproken meningen zijn welkom, maar ook juist mensen die vinden dat zij niet of minder op de voorgrond hoeven te staan. Daarom heeft de gemeente via loting 8.000 inwoners geselecteerd die uitgenodigd worden voor deze Top. U bent er daar één van. Dat is ook de reden dat u deze brief ontvangt.

Verdere informatie over de Burgertop en over het burgerbeest kunt u lezen in de bijgevoegde brief.

Ik hoop dat u enthousiast bent geworden en dat u zich wilt aanmelden.

Met vriendelijke groet,



Frank Dales
Burgemeester

Figuur 30: Brief Burgertop (intern document)

GEMEENTE VELSEN

Infopagina



17 september 2015 | 14 0255 | info@velsen.nl | velsen.nl | [facebook.com/gemeentevelsen](https://www.facebook.com/gemeentevelsen) | twitter.com/gemvelsen

Begroting 2016 sluit

Het college van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Velsen heeft de begroting 2016 vastgesteld en aangeboden aan de gemeenteraad. De begroting is meerjarig sluitend, er is ruimte voor eventuele tegenvallers en de lasten voor burgers en bedrijven gaan niet omhoog.

Velsen mag trots zijn op haar solide financiële huishouding in deze onzekere tijden. De begroting draagt het motto 'Nieuw voor oud'. Er is ruimte voor tegenvallers doordat het college kritisch heeft gekeken naar bestaand beleid en dit waar mogelijk heeft aangepast aan de huidige tijd en behoeften.

De Visie op Velsen 2025 – Kennisrijk werken in Velsen – blijft de leidraad, ook voor 2016. Via de Strategische Agenda werkt Velsen aan Interessant IJmuiden, IJmond innovatieve regio, Er zit energie in Velsen en Avontuur-

lijke kust & groen. Daarnaast zijn er vijf impulsprojecten die moeten helpen om de Visie op Velsen 2025 te realiseren: Techport IJmond, Kustvisie & Kust informatie en innovatie centrum, Offshore Windenergie, Ontwikkeling Havenkwartier Halkade & Oud-IJmuiden en Citymarketing & IJmuiden Rauw aan Zee.

Daarnaast in de Begroting 2016 van Velsen aandacht voor de nieuwe en extra taken op het gebied van jeugdhulp, zorg en werk, voor verbetering van de dienstverlening voor inwoners, bedrijven en instellingen en voor efficiënt beleid. Dit alles nog steeds in nauwe samenwerking met bewoners, bedrijfsleven en maatschappelijke organisaties en andere partners in de regio en in de Metropool Regio Amsterdam.

Het volledige persbericht, de begroting 2016 en de bijlage staan op www.velsen.nl.



Lange Nieuwstraat dicht

Wethouders Floor Bal (Openbare Werken, links) en Ronald Vennik (Verkeer & Vervoer) laten het duidelijk zien: de Lange Nieuwstraat is voorlopig afgesloten. Volg de werkzaamheden via [facebook.com/gemeentevelsen](https://www.facebook.com/gemeentevelsen). (foto Reinder Weidijk)

GEMEENTE VELSEN gemeenteraad

Praat mee over de IJmond

Op dinsdag 22 september vergaderen de gemeenteraden van Beverwijk, Heemskerk en Velsen in de IJmondcommissie over het voornemen om intensiever te gaan samenwerken met elkaar. Dit is voor u als inwoners, ondernemer of maatschappelijke organisatie een uitgelezen kans om uw mening te geven over dit voornemen.

In de IJmondcommissie komen de gemeenteraden van Beverwijk, Heemskerk en Velsen samen om gezamenlijk beleid met elkaar af te stemmen. Deze samenwerking moet nog intensiever worden. Hiervoor doen de colleges van Beverwijk, Heemskerk en Velsen een voorstel genaamd 'Strategische agenda IJmond'.

Strategische agenda

In de strategische agenda staan elf onderwerpen waarop de gemeenten intensiever met elkaar willen gaan samenwerken in de vorm van gezamenlijk beleid. Onderwerpen die interessant kunnen zijn voor u als inwoners zijn de IJmondiale arbeids-

markt, de woonvisie, de omgevingsvisie, e-dienstverlening, de veiligheidsagenda en de samenwerking op het gebied van de jeugdzorg, werk en inkomen en zorg aan langdurig zieken en ouderen.

Bent u ondernemer? Dan is het wellicht interessant om uw mening te geven over onderwerpen zoals de detailhandelsvisie, toerisme en recreatie en het uitbouwen van Techport IJmond. Als maatschappelijke organisaties kan het interessant zijn om uw mening te geven over onderwerpen zoals de beleidsvisie op kunst en cultuur en het milieubeleidsprogramma.

Uw mening geven

Wilt u als inwoner, ondernemer, maatschappelijke organisatie of belangstellende uw mening geven over de voorgestelde nauwere samenwerking in de IJmond? Meld u dan aan als inspreker. Dit kan via griffie@regioijmond.nl of 0225-567502. U krijgt dan op 22 september maximaal 3 minuten insprektijd om uw mening kenbaar te maken aan de gemeenteraden.

GEMEENTE VELSEN gemeenteraad

Denk mee over de nieuwe burgemeester

De gemeenteraad van Velsen is op zoek naar een nieuwe burgemeester. Deze zoektocht neemt enkele maanden in beslag en de gemeenteraad speelt daarin een belangrijke rol. De Commissaris van de Koning van de provincie Noord-Holland, de heer Remkes, heeft inmiddels aan de gemeenteraad gevraagd een profielschets op te stellen. Hierin wordt beschreven aan welke eisen de burgemeester van Velsen moet voldoen.

Wilt u samen met de gemeenteraad meedenken? Dan bent u van harte welkom op de bewonersavond op woensdag 23 september vanaf 19.30 uur in de Burgerzaal van het gemeentehuis.

Na een korte aftrap door gespreksleider Gertjan Huijbens en fractievoorzitters van de gemeenteraad kunnen de inwoners na een korte discussie op interactieve wijze aangeven welke competenties en vaar-

digheden u belangrijk vindt voor een nieuwe burgemeester.

De profielschets is de basis voor de vacature die op 8 oktober in de gemeenteraad wordt vastgesteld en in de Staatscourant wordt gepubliceerd. Na de sluitingsdatum spreekt de Commissaris van de Koning een aantal kandidaten en maakt een selectie. De door de raad ingestelde vertrouwenscommissie selecteert hieruit twee kandidaten. De gemeenteraad geeft een voorkeur aan voor één van de twee kandidaten. De Commissaris van de Koning stuurt deze aanbeveling door naar de minister van Binnenlandse Zaken en de minister draagt één van de kandidaten voor bij de Kroon.

Vanaf 10 september wordt ook aan alle deelnemers van het Burgerpanel Velsen gevraagd om mee te denken over een nieuwe burgemeester. Wilt u lid worden van het Burgerpanel Velsen, kijk dan op www.velsen.nl.

Figuur 31: Meepraten over de IJmond (De Jutter, 2015a)

GEMEENTE VELSEN

Infopagina



10 september 2015 | 14 0255 | info@velsen.nl | velsen.nl | [facebook.com/gemeentevelsen](https://www.facebook.com/gemeentevelsen) | twitter.com/gemvelsen



GEMEENTE VELSEN gemeenteraad

Amy Koopmanschap waarnemend burgemeester

De commissaris van de Koning in de provincie Noord-Holland, de heer J. (Johan) W. Remkes, heeft in overleg met de fractievoorzitters van de gemeenteraad besloten mevrouw drs A.(Amy) E. Koopmanschap te benoemen tot waarnemend burgemeester van Velsen. Zij is 9 september jl. in dienst getreden.

Mevrouw Koopmanschap vult tijdelijk de vacature van burgemeester in,

omdat oud burgemeester Franc Weerwind is vertrokken naar Almere. Amy Koopmanschap was van 2003 tot 2015 burgemeester van Diemen. Zij was van 1997 tot 2003 burgemeester van Zoeterwoude. Tussen 1980 en 1997 was zij eerst stadsdeelvoorzitter en daarna stadsdeelwethouder van de Amsterdamse deelgemeente De Pijp. De nieuwe waarnemend burgemeester is 63 jaar en lid van GroenLinks. (foto: Diederick Ingel)



Buitenaula Duinhof geopend

De buitenaula op de begraafplaats Duinhof aan de Slingerduinlaan 6 in IJmuiden is vrijdag 4 september jl. officieel geopend. Wethouder Floor Bal verrichtte de openingshandeling door het loslaten van een aantal witte duiven. De aula bestaat uit een mooie, ovale ruimte met meubilair dat gemaakt is van hout uit de parken van Velsen. (foto's: Reinder Weidijk)



Open dag Sporthal Zeewijk

We hebben er naar uitgekeken: een nieuwe sporthal, sportcafé Samshi, basisschool De Zelfer en peuterspeelzaal Zoëff! zijn geopend.

Wij nodigen u van harte uit voor de open dag op zaterdag 19 september 2015 van 13.00 tot 16.00 uur. Het gebouw is gelegen aan de Eenhoornstraat in IJmuiden.

De open dag begint spectaculair om

13.00 uur. Voor diverse sporten, waaronder badminton (BC Velsen), korfbal (DKV) en volleybal (Smashing Velsen) zijn er clinics. Voor de jeugd staat er een groot springkussen klaar. Bovendien worden er diverse buitenactiviteiten op het beweegplein gehouden.

Hoe meer zielen, hoe meer vreugd. Tot zaterdag 19 september!

Denk mee over nieuwe burgemeester

Wilt u samen met de gemeenteraad meedenken over de profielschets van de nieuwe burgemeester voor Velsen? U bent van harte welkom op de bewonersavond op woensdag 23 september vanaf 19.30 uur in de Burgerzaal van het gemeentehuis.

Onder leiding van gespreksleider Gertjan Huijbens kunnen alle inwoners van Velsen aangeven wat voor type burgemeester Velsen nodig heeft. Moet het een netwerker zijn, die zich op de eerste plaats bezig houdt met het binnen halen

van bedrijven of moet het iemand zijn, die zich richt op het welzijn van de inwoners van Velsen? Alle ingebrachte aanbevelingen worden meegenomen door de gemeenteraad om tot een nieuwe profielschets te komen.

Vanaf 10 september wordt ook aan alle deelnemers van het Burgerpanel Velsen gevraagd om mee te denken over een nieuwe burgemeester. Wilt u lid worden van het Burgerpanel Velsen, mail dan naar Aart van Grootheest: avan.grootheest@duomarketresearch.nl

Figuur 32: Meepraten over nieuwe burgemeester (De Jutter, 2015b)

Velsenaren mogen meedenken over nieuwe burgemeester

Ykt 16/09

Susanne Moerkerk

Velsen * Inwoners van de gemeente Velsen mogen meedenken over de profielschets voor de nieuwe burgemeester van Velsen.

De zoektocht zal volgens de gemeenteraad enkele maanden in beslag nemen. Johan Remkes, commissaris van de Koning in Noord-Holland, heeft de gemeenteraad opdracht gegeven een profielschets voor de nieuwe burgemeester op te stellen. Hierin wordt beschreven aan welke eisen de vervanger van Franc Weerwind moet voldoen.

Burgerpanel

De gemeenteraad roept inwoners van de gemeente nu op om mee te denken over deze eisen. Deelnemers van het burgerpanel kunnen

digitaal meedenken over de belangrijke competenties en vaardigheden die centraal moeten staan bij de selectie van een nieuwe burgemeester. Inwoners die geen lid zijn van het panel kunnen hun inbreng tijdens de bewonersavond op woensdag 23 september vanaf 19.30 in de Burgerzaal met de gemeenteraad delen.

Gespreksleider Gertjan Huijbens en de fractievoorzitters van de gemeenteraad gaan hier in discussie op tot een lijst van competenties en vaardigheden te komen die een ieder graag in de nieuwe burgervader of -moeder zou zien.

De procedure na de inspraak van de burgers ziet er als volgt uit.

De profielschets vormt de basis voor de vacature die op 8 oktober

in de gemeenteraad wordt vastgesteld. Na de sluitingsdatum van de reactietermijn gaat Johan Remkes in gesprek met een aantal kandidaten en maakt een selectie. Een vertrouwenscommissie die door de gemeenteraad wordt ingesteld, selecteert twee kandidaten. De gemeenteraad zal voorkeur uitspreken voor een van deze twee gegadigden.

Stokje

De Commissaris van de Koning stuurt deze aanbeveling door naar de minister van Binnenlandse Zaken en de minister draagt één van de kandidaten voor bij de Kroon. Deze kandidaat zal het stokje overgedragen krijgen van Amy Koopmanschap, de waarnemend burgemeester van Velsen.

Figuur 33: Meedenken over burgemeester (Moerkerk, 2015)

Bijlage VI: Verbatims

Respondent 1

Initialen: A. P.

Geslacht: Vrouw

Leeftijd: 52

Land van herkomst: Nederland

Duur interview: 37 min. 37 sec.

Plaats van interview: Bij respondent thuis in Zee- en Duinwijk

Start

Interviewer: Welkom, bedankt dat u er bent. Wij doen vandaag een interview over burgerparticipatie en de dialoog aangaan met de gemeente. Dit heeft als doel om de dienstverlening van de gemeente te verbeteren. Ik zal straks beginnen met vragen te stellen en ik zal ook af en toe doorvragen. Als ik stil ben, betekent dat dat ik graag nog iets meer wil horen.

Met de dialoog aangaan bedoel ik het bijwonen van participatiebijeenkomsten, het meepraten op social media, het invullen van enquêtes of het aangaan van gesprekken met de gemeente met als einddoel beleid te ontwikkelen of verbeteren. Is dit voor u duidelijk? Wilt u dat ik het verder toelicht?

Respondent: Ja, duidelijk. Ik begrijp het.

I: Oké.

Algemeen

I: Wat is uw naam?

R: *-Verwijderd in verband met anonimiteit respondent-*

I: Wat is uw leeftijd?

R: 52

I: Waar woont u?

R: *-Verwijderd in verband met anonimiteit respondent-*

I: Hoe lang woont u hier al?

R: Aanstaaende juli woon ik hier 17 jaar. Oh nee sorry, 16 jaar.

I: Wat is uw land van herkomst?

R: Nederland.

Mogelijkheid tot ontvangen boodschap

I: Maakt u gebruik van social media?

R: Uhm.. beperkt.

I: Oké. En van welke dan?

R: Van internet. Ik zit niet op Facebook, ik heb geen Instagram. Ik heb wel WhatsApp.

I: Oké, wel WhatsApp.

R: En mailen. Valt LinkedIn eronder?

I: Ja, zeker. Ook YouTube. Facebook dus niet? Twitter? Instagram? Snapchat?

R: Nee.

I: Volgt u gemeente Velsen bijvoorbeeld op LinkedIn?

R: Nee.

I: Gebruikt u WhatsApp om te communiceren met de gemeente?

R: Nee.

I: YouTube? Gebruikt u YouTube om te communiceren met de gemeente?

R: Heb ik weleens gedaan ja.

I: En wat is de reden dat je de gemeente niet volgt op deze kanalen?

R: Ik wist eigenlijk niet dat het er was. Daar heb ik me nooit in verdiept.

I: Bent u bereid om dat wel te doen?

R: Nou als het voor mij interessant is wel. Als het mijn interesse heeft wel.

I: Oké. Dan laat ik u deze pagina zien. Heeft u deze pagina ooit weleens gezien?

R: Ja. Die zit achterop De Jutter.

I: Oké dat was mijn volgende vraag. Leest u deze ook?

R: Heel soms.

I: Waarom?

R: Als ik er toevallig naar kijk. Of als er iets is dat ik zou willen weten en dat ik dan denk; misschien staat het erin.

I: Leest u de krant?

R: Ja, elke dag.

I: Welke krant?

R: De IJmuider Courant. En heel soms de Volkskrant.

I: Op welke manier heeft u het gevoel dat de gemeente meestal met u communiceert?

R: Ik heb het gevoel dat de gemeente met mij wil communiceren via De Jutter. En eventueel via de IJmuider Courant als er iets interessants in staat, staat er meestal wel een artikel in. Ik weet dan alleen niet of dat vanuit de krant of de gemeente komt.

I: Dat zijn eigenlijk de manieren waarop je bereikt wordt, via De Jutter en via de krant?

R: Ja, en ik krijg ook weleens vragenlijsten. Via de mail.

I: Ja, daar komen we zo meteen op. Ontvangt u brieven of e-mails van de gemeente?

R: Ik ontvang ook wel brieven van de gemeente. Post in de brievenbus.

I: Oké. Wat vindt u ervan hoe de gemeente communiceert?

R: Uhm.. ik vind soms het taalgebruik een beetje moeilijk. Te weinig Jip en Janneke-taal wordt er gebruikt. Ik kan het zelf wel begrijpen, maar ik heb af en toe wel zo iets dat iemand die wat minder geleerd is, is het wel moeilijker te begrijpen.

I: En wanneer vindt u dat? Is dit dan via De Jutter of via de mail of brieven? Wanneer vindt u het moeilijk?

R: Via de brieven.

I: Alleen met de brieven?

R: Ja in de brieven staan soms wel.. ja.

I: Hoe wilt u het liefst bereikt worden?

R: Wil je dat ik dit aankruis? Is deze van mij?

I: Ja, deze is van u. Kies er twee/ drie belangrijkste uit waarvan je denkt op die manier wil ik graag bereikt worden.

R: Oké. Het hangt er natuurlijk ook wel vanaf waar het over gaat, maar ik vind het wel goed dat het in De Jutter staat, ik kijk er nooit in, maar ik vind het wel goed. Uhm.. Website Velsen vind ik wel goed.

I: Kijkt u dan wel op de website Velsen?

R: Nee, dat is een beetje het probleem. Maar als ik zie in de krant dat er iets interessants is dan ga ik wel op de website kijken. Maar ik ga niet uit mezelf op de website kijken.

I: Oké. En u kijkt ook niet altijd uit uzelf naar de Jutter?

R: Nee, dan moet het toch uit de krant.. Maar als het écht belangrijk is, mogen ze mij ook mailen. Maar dan kruis ik die aan.

I: Maar niet te vaak dus?

R: Nee, alleen als het echt belangrijk is. Anders dan verzand het in een brij van.. En als het echt mij persoonlijk betreft, dan wil ik het in een persoonlijke brief. Ze moeten alleen niet een persoonlijke brief gaan sturen als ze in Velsen-Noord iets gaan bouwen. Maar als ze hier de voorkant gaan bouwen, dan zou ik graag een persoonlijke brief willen. Het hangt er dus heel erg vanaf wat het nieuws is.

I: Oké. Duidelijk.

Motivatie

I: Dan gaan we door naar het volgende stukje. Bent u over het algemeen bereid om mee te denken of mee te praten met de gemeente over nieuw beleid?

R: Nou daar ben ik wel bereid toe. Hangt ervan af op de manier waarop.

I: Oké. Heeft u weleens deelgenomen aan een participatiebijeenkomst, heeft u weleens reacties of ideeën geplaatst op social media of een enquête ingevuld (burgerpanel)? Of bent u weleens op een andere manier het gesprek aangegaan met de gemeente?

R: Uhm. Nee.

I: U had het net over enquêtes?

R: Ja, enquêtes heb ik wel aan meegedaan.

I: Bent u lid van het burgerpanel?

R: Uhm.. Nou volgens mij krijg ik dingen via de bibliotheek. En dan krijg ik ook wel dingen over de gemeente. Dus ik vraag mij af of dat van dat burgerpanel is.. Hoe vaak krijg je dan wat?

I: 4 tot 6 keer per jaar.

R: Nou dat zou best kunnen. Maar dat weet ik eigenlijk zo niet.

I: Maar u bent nooit bij een bijeenkomst geweest?

R: Ik ben nooit bij een bijeenkomst geweest. Maar daar krijg ik ook geen uitnodiging voor.

I: Maar u zou wel bereid zijn?

R: Als het voor mij interessant is en het is op een moment dat ik kan, dan zou ik misschien wel heengaan.

I: Oké. Ook niet op een andere manier de gesprek aangegaan met de gemeente?

R: Nou ja, meer over het aanvragen van een bouwvergunning, maar..

[Onderzoeker legt een aantal kaartjes op tafel.]

I: Oké. Ik leg nu een paar onderwerpen neer, en dan zou ik graag van u willen weten wat u belangrijk vindt, en wat niet. Onderwerpen waarvan u denkt daar zou ik wel over mee willen praten, daar zou ik de gemeente mee willen helpen het te verbeteren of te veranderen of mee willen denken over hoe het ingezet kan worden bijvoorbeeld.

R: Ik zou over mijn eigen wijk wel de wijkinrichting willen bepalen, de toekomst van de gemeente vind ik wel belangrijk. Nou ik vind deze wel interessant, toerisme van IJmuiden.

I: En zijn er ook onderwerpen waarvan u denkt, daar zou ik helemaal niet over mee willen praten? Daar heb ik niet zoveel mee?

R: Ja, ik heb niks met de gezondheid van mensen in de gemeente. Politiek ook niet echt. Maar ja dat hangt er een beetje vanaf, politiek is natuurlijk een groot woord. Ik weet niet zo goed hoe ik politiek moet plaatsen. Maar als het met raadsvergaderingen enzo is, daar heb ik echt helemaal niks mee. Nou de rest is een beetje neutraal.

I: Oké. Wijkinrichting, toekomst van de gemeente en toerisme. Dan ga ik nu..

R: En gezondheid en politiek helemaal niet.

I: En is dat gewoon omdat u er niet geïnteresseerd in bent of heeft dat een andere reden?

R: Nou dat heeft niet echt mijn interesse om daar over mee te praten voor de hele gemeente.

I: Oké, en dit: wil u daar helemaal niet over meepraten of misschien wel als het toevallig wel relevant is voor je?

R: Ja, als het wel relevant is dan misschien wel. Zoals groen en natuur, dat spreekt me ook wel aan, maar als dat gaan over Velsen-Noord dan heb ik daar niks mee. Gaat het over hier aan het eind van de straat dan heb ik er wel wat mee. Maar ja dat valt natuurlijk ook een beetje onder wijkinrichting.

I: Ja.

R: Maar dat geldt ook voor cultuur, als het iets is wat heel erg speelt, als het iets is met kinderen dan trekt het me meer dan dat het iets is dat gaat over balletvoorstellingen in Driehuis of Velsen-zuid. Dan heb ik er niks mee.

I: Ja, denkt u dat u eerder mee als zal praten als u denkt dat u er zelf iets van kunt leren?

R: Nou dat denk ik niet. Het is dan meer dat ik mijn mening kwijt wil.

I: En denkt u dat u eerder meepraat als u het gevoel heeft dat u verantwoordelijkheid draagt bij het onderwerp? Zoals.. U had het net over kinderen.. Over onderwijs misschien?

R: Ja als mijn mening er toe doet, dan is het wel leuk om mee te praten. Als daar dan ook echt naar geluisterd wordt. Ik heb in het verleden, ben ik wel bij de openbaarvervoer over de busbaan bij bijeenkomsten geweest. Maar daar had ik absoluut niet het gevoel dat er naar mij geluisterd wordt. Dus dat maakt niet dat je de volgende keer weer.. Wilt deelnemen.

I: Oké. En waarom had u dat gevoel?

R: Nou, zoals is me herinner was het allemaal maar zenden van informatie. Geen ontvangen. Terwijl er heel veel mensen waren die boos waren.

I: Ja, oké. Dit waren zeg maar informatiebijeenkomsten, en niet bijeenkomsten om het plan of beleid te ontwerpen. Het was alleen maar: het plan is er, we gaan jullie informeren.

R: Ja.

I: Dit zijn allemaal onderwerpen waarin je samen gaat kijken naar hoe gaan we het ontwerpen, en niet dat de gemeente het plan al heeft klaar liggen.

R: Nou ik kom even terug op die busbaan. Dat was al jaren geleden, maar mijn idee was wel dat je daar dan ook je zegje kon doen. Maar zo kwam mij niet over dat dat kon. Maar dat is al heel lang geleden, met de busbaan.

I: Oké, maar wel relevant denk ik. Hoeveel moeite zou u willen steken in meepraten met de gemeente?

R: Nou ik wil daar wel een uur, anderhalf uur zitten om mee te praten bijvoorbeeld, maar een hele dag zou ik wel heel lang vinden.

I: Dus u zou wel ergens naartoe gaan? Om mee te praten?

R: Ja ze mogen ook bij me thuis komen.

I: Oké, maar het is dus niet dat het blijft bij een enquête invullen. U zou in principe wel..

R: Ja inderdaad. Ik zat even anders te denken, maar ik zou best een keer naar een bijeenkomst willen, maar ik zou best veel vaker een vragenlijst in willen vullen.

I: Oké, dus u bent wel echt veel meer bereid om mee te praten dan dat u nu doet?

R: Ja, ja. Alleen het komt nooit tot mij met de vraag: wil je dit doen. Ik weet nooit dat ze me zouden willen bevragen.

I: Oké. Dan ga ik nu van deze drie onderwerpen laten zien wat er verstuurd is, en dan zou ik graag willen weten of je over dat had willen meepraten als je het tot je had genomen.

[interviewer zoekt in papieren] Dit gaat over wijkinrichting.. En de toekomst gemeente.. Even kijken. Ja. Dan doen we die en dan doen we.. Die. Over toerisme. Een voorbeeldproject: zou u erover willen meepraten over hoe de gemeente ervoor kan zorgen dat er meer toeristen komen naar Velsen? Bijvoorbeeld.

R: Ja.

I: Oké. Dan hebben we voor wijkinrichting. Er is een project geweest, of dat is er nog steeds eigenlijk: Dijk van een Wijk.

R: Nooit van gehoord.

I: Oké. Dat gaat erom dat je zelf initiatieven kunt insturen om de wijk te verbeteren. Als je ziet dat er iets is, dan heeft de gemeente daar geld voor en dan zou dat verbeterd kunnen worden. Dat is voor burgerinitiatieven.

R: Oké. Ja ik weet nog twee jaar terug, toen kwamen ze die bloembollen allemaal planten hier. En toen begreep ik van die mensen; dat was blijkbaar een initiatief uit de buurt. Volgens mij.. Dit op dat plaatje [respondent wijst naar Dijk van een Wijk-boekje] is hier volgens mij ook.. Maar geen idee. Want ik dacht had misschien nog wel leuk geweest om aan mee te doen. Ik weet alleen dat ik toen wel een foldertje in de bus heb gehad van wilt u dat ook doen, maar dat was op korte termijn ervoor en die dag had ik al wat anders.

I: Ja dat ging specifiek over dat planten.

R: Ja, maar echt fantastisch, hartstikke leuk. Al die bloembollen die we nu voor bij de deur hebben, komen door dat initiatief. Ik dacht ook wat leuk, maar hoe doe je zo iets? Als je een idee hebt?

I: Oké. Dus dit heb je nooit gezien [interviewer wijst naar Dijk van een Wijk-boekje], dit boekje?

R: Nee, nooit gezien.

I: Dit Facebookbericht heeft u waarschijnlijk ook nooit gezien, want u zit niet op Facebook.. [Interviewer wijst naar Facebookbericht over Dijk van een Wijk]

R: Nee.

I: Dit bericht heeft op de infopagina gestaan.. Herkent u dit?

R: Nee.. Ik zou dus vaker het gemeentestukje moeten lezen..

I: Want in principe bent u wel bereid dat als u iets ziet in de wijk, waarvan u denkt: dat kan verbeterd worden, om dan iets in te sturen?

R: Ja, ja.

I: En dan ook zelf initiatief te nemen om mee te helpen?

R: Ja. En dan wel dat het is dat je één momentje helpt. En niet dat het iets is waarvoor ik vijf maanden lang elke zaterdag moet komen. Maar dat je één keer een uurtje of twee uurtjes helpt. Maar niet dat het.. Als er heel veel tijd in zit. Dus kortdurende projecten.

I: Oké. Dan gaan we naar de volgende.

R: Ik wist trouwens wel dat als je een leuk speeltuintje in de buurt wil, dat je daarvoor subsidie kunt aanvragen bij de gemeente. Dat wist ik wel.

I: Oké. U heeft ook toekomst gemeente neergelegd. Er is laatst een burgertop geweest. Wist u dat?

R: Ja, daar heeft mijn man een uitnodiging voor gehad.

I: Dus deze uitnodiging [interviewer laat brief burgertop zien] heeft u gezien?

R: Ja.

I: En dit Facebookbericht?

R: Nee.

I: Deze krantenberichten? Ze hebben in de IJmuider Courant gestaan.

[respondent bekijkt berichten]

R: Nou ik kan me niet herinneren dat ik deze gelezen heb. Het was op een donderdag.. [respondent denkt na]

I: En uw man.. Is hij geweest?

R: Nee, het was op een zaterdag en dan werkt hij. Dus hij kon niet. Maar hij zei wel dat ik er naartoe mocht, maar dat was op een moment dat ik al een andere afspraak had. En het was heel lang.

I: U vindt kortdurende bijeenkomsten beter?

R: Ja en dan had ik het misschien alsnog wel interessant gevonden, maar ik had al wat anders die dag. Dus daarom kon ik niet.

I: Dus aan beide initiatieven had u best willen meedoen?

R: Ja, als het op tijd.. Als de uitnodigingen op tijd.. Dat weet ik zo niet, misschien was het wel op tijd, maar ik moet natuurlijk dan wel kunnen, want ik heb ook vaak andere afspraken.

I: Dus voor u is het belangrijkste eigenlijk: tijd, dat het niet te lang duurt, maar ook..

R: Dat ik op tijd weet wanneer het is, en dan moet ik natuurlijk ook op dat moment kunnen.

I: En dat u het interessant vindt.

R: Ja, ik ga niet ergens naartoe waarin ik geen interesse heb.

I: Oké. Toen u de burgertop brief kreeg, heeft u deze toen aandachtig gelezen?

R: Ja.

I: Dus u herkende de brief ook wel?

R: Ja.

I: Dan gaan we naar een ander project, dat hier in de wijk is geweest: het GIDS-project. [interviewer pakt papieren over GIDS-project en laat deze zien]. Dit stukje rechtsonder [van de infopagina] gaat over het GIDS-project en dit is een Facebookbericht over dit project. Heeft u deze ooit gezien?

R: Nou dat Facebookbericht heb ik nooit gezien. [respondent denk na] dat andere ook niet.

I: U mag het eventjes rustig doorlezen.

R: Het is eigenlijk heel erg de bedoeling dat je Facebook hebt, anders mis je alles. Dan weet je ook meer.

I: Want zou u hier wel aan willen meewerken? Want het gaat over gezondheid, eerder zei u dat dit niet zo belangrijk voor u was..

R: Ja.. Maar dit is wel van mijn wijk.. Ja ik ben altijd zo, als ze op deze plek een paar mensen nodig hebben die ergens aan mee willen werken dan wil ik dat wel doen. En dan vind ik gezondheid inderdaad wel belangrijk. Ik zat bij gezondheid meer aan andere dingen te denken.. Zoals vaccinatie en.. Daar heb ik niet zoveel mee.

I: Dus als het specifiek echt op uw wijk gericht is dan heeft u er al meer interesse in.

R: Ja, ik wil sowieso dingen over mijn eigen wijk.. Dan zou ik wel willen meepraten en meedenken en daar zou ik ook wel dingen voor willen doen.

I: Oké.

R: Dus dan kijk ik meer naar dat stukje: het zit in mijn wijk en daar wil ik wel wat mee. Dan dat het over iets gaat wat ik wel interessant vindt.. Snap je? Ik wil wel graag dicht bij huis.

I: Ja. Oké, dus hier is het probleem dat het een Facebookberichtje is. U had op zich wel mee willen werken, maar het heeft u niet bereikt.

R: Nee. Dus doordat jij nu met mij dit interview hebt, denk ik: ik ga voortaan meer die pagina lezen van de gemeente. Maar ik weet eigenlijk nooit wat erin staat. Ik denk altijd meer dat het gaat over: wil de buurman een schutting plaatsen en ben ik het daarmee eens? Ik dacht eigenlijk dat dat het een beetje was, want ik lees het echt nooit..

Mogelijkheid tot verwerken

I: Als dit bericht via andere media.. Als u bijvoorbeeld een mailtje had gehad, dan had u het gedaan?

R: Ja, als het tot mij was gekomen, had ik er wel aan meegedaan. Als ik bijvoorbeeld per email een vragenlijst had over dit, dan had ik het zeker in gevuld. Vooral omdat het over mijn wijk gaat en ze graag mensen uit deze wijk willen. Dan vind ik dat wel belangrijk.

I: En vindt u de boodschap begrijpelijk?

R: Ik ga het nog even goed lezen.

I: Ja, is goed. Lees het maar even rustig door.

R: Nou hier staat dan in dat de definitieve versie later wordt uitgegeven in een boekje. Krijgt iedereen een boekje? Ik weet niet of ik dat goed begrijp.

I: Oké. Dat gaat over de wijkscan.

R: Ik weet niet of ik daar veel aan heb.

I: Dus wat vindt u van de argumenten? Zijn deze overtuigend?

R: Nou ik lees het even.. Maar wat doen ze nou met mijn ideeën. Wordt dit in een boekje geplaatst? Wacht even hoor.. Ik vind het erg vaag allemaal. Als ik zeg ik zou wel wat meer van die fitnessachtige apparaten in speeltuinen willen hebben want dat is goed voor de jeugd en dat komt in een boekje te staan omdat dat een goed idee is.. Of wordt er dan ook initiatief genomen om die dingen echt neer te zetten? Ik vind het een beetje een vaag stukje. Dus dan denk je weer als je dit leest, ja ik wil wel meedoen.. Maar wat wil je nou eigenlijk precies van mij.. Even kijken hoor. De resultaten worden als boekje uitgegeven..

I: Oké, dus u vindt de argumenten die gegeven worden niet overtuigend.

R: Nee. Wat ik eruit op maak is dat als je je ideeën geeft dan komt je plan in een boekje. Als er nou nog bij staat de beste ideeën wordt gebruikt om het uit te voeren.. Dan denk je nog oh ze gaan er echt iets mee doen. Nu denk je.. Ze gaan het in een boekje zetten.. Ga ik daar mijn energie insteken?

I: Oké. En heeft u positieve of negatieve gedachten bij de gemeente? Over het algemeen?

R: Ik heb wel positieve gedachten bij de gemeente, ja. Bij de gemeente Velsen ja. Vooral bij de burgemeester. Ik denk dat we nu ook weer een hele goeie, aimabele burgemeester hebben. En de vorige vond ik ook heel positief overkomen.

I: Oké. Denkt u dat als dit bericht, u heeft al aangegeven dat u mee zou willen doen, maar denkt u dat als dit bericht door een andere autoriteit gestuurd zou worden, bijvoorbeeld het gaat over gezondheid, dus als het bijvoorbeeld kwam van de huisarts..

R: Of de GGD..

I: Of via uw werkgever of de GGD of misschien uw fysiotherapeut, dat u dan eerder geneigd bent om mee te doen dan als u een bericht van de gemeente krijgt?

R: Nou..

I: Of ziet u de gemeente ook als zo'n autoriteit?

R: Ja dat zie ik wel. Misschien zou ik het het eerst doen als ik zoiets van de huisarts krijg. Als ik iets van de huisarts krijg dan doe ik daar sowieso wel aan mee. Maar van de gemeente.. Maar dan.. Ik denk dat ik het meest geneigd ben om mee te doen als het persoonlijk aan mij gericht is. Dus via een email of via een brief in de bus.. Dan ben ik het meest geneigd om mee te doen.

Manier van verwerking

I: Oké. Heeft u bij dit project nu negatieve, positieve, neutrale of geen gedachten?

R: Nou eerlijk gezegd omdat het voor mij vaag is wat er nou precies met mijn idee wordt gedaan, is het wel een beetje negatief.

I: Oké.

R: Dan denk ik, ik ben best bereid om mee te werken, maar zeg dan ook even precies wat je nou van me wil. Dat vind ik.. wat je ermee doet.

I: Denkt u dat dat ook uw mening was geweest als u het voor het eerst las?

R: Nou dat komt omdat ik een beetje meer heb gelezen. Als ze mij direct vragen; wil je wat meer voor me invullen dan doe ik dat wel.

Kennisverandering

I: Wat u nu gelezen heeft, denkt u dat u dat gaat onthouden?

R: Wat bedoel je precies? Bedoel je de kennis over GIDS?

I: U heeft nu deze berichten gelezen, denkt u dat u dat volgende week weer vergeten bent? Omdat het niet belangrijk voor u is? Of denkt u dat u hier nog steeds boos over kunt zijn bijvoorbeeld.

R: Nee, nee dat is wel een beetje neutraal. Als er hier ooit weer iets over langs komt dan denk ik, hé daar heb ik al eens iets eerder over gelezen.

I: Heeft u nu een andere mening over de gemeente dan voordat u het bericht las?

R: Nee.. Alleen op het gebied dat.. door dit interview besef ik dat de gemeente eigenlijk veel meer doet dan ik denk, alleen ik denk ze doen het niet op de goede manier naar de mensen. Want ja ik vermoed dat er veel meer mensen zijn zoals mij.. Dat de gemeente wel allerlei initiatieven doet, maar dat de mensen eigenlijk helemaal niet weten dat ze er zijn. En dat de gemeente aan hun kant denkt waarom doen die burgers nou nergens aan mee. Maar ik woon al sinds 1992 in Velsen, maar er komt bijna nooit iets tot mij om te vragen of ik.. Die brief was eigenlijk de allereerste keer, van de burgertop. Dat er echt gevraagd werd om mee te praten.

I: Dus u zou het niet erg vinden als u die brief nog een keer zou krijgen?

R: Nee, zou ik niet erg vinden. Eigenlijk het enige waarvan ik altijd merk dat ik word uitgenodigd is de nieuwjaarsreceptie van de gemeente. Elk jaar lees ik dat ik welkom ben op de nieuwjaarsreceptie van de gemeente.

I: En waar leest u dat dan?

R: In de krant.

I: In de IJmuider Courant.

R: Ja, dat is een soort uitnodiging, kom naar de nieuwjaarsreceptie. En dan denk ik nou, zal ik daarheen.. Daar heb ik niks te zoeken, maar dat overweeg ik dan omdat ik weet, kom je daar.. Maar voordereest heb ik eigenlijk nooit.. Terwijl ik het gevoel heb dat ik de krant toch altijd wel aandachtig lees.. Alleen de Jutter niet.

Afsluiting

I: Oké, dan ben ik één ding vergeten te vragen, en dat is: mis je hier een onderwerp bij de kaartjes? [Interviewer wijst naar kaartjes met onderwerpen]. Waarvan je denkt, ja, daar zou ik over mee willen praten, maar dat ligt hier niet.

R: Nou wat ik denk, wat nu heel erg actueel is, maar wat hier nu niet bij ligt, dat is wel het stukje over de asielzoekers enzo die geplaatst worden in gemeentes. De statushouders en.. Daar is juist heel veel commotie over.. Ja of ik moet het ergens onder.. terug vinden. Maar ik denk.. Ja misschien valt het onder politiek, nee ik weet niet of het onder politiek valt. En ik.. niet dat ik daar zelf nou zo'n hele grote mening over heb, maar daar zou je.. ja.

I: En daar zou u over willen meepraten, niet geïnformeerd worden: zoals dat statushouders ergens geplaatst worden, maar juist over meepraten waar bijvoorbeeld asielzoekers of statushouders geplaatst kunnen worden of hoe we ervoor kunnen zorgen dat ze zich meer geïntegreerd voelen, of..

R: Ja, daar zou ik wel over mee willen praten ja. Inderdaad ook over hoe we ze beter kunnen laten integreren in de samenleving, maar ook over waar ze bijvoorbeeld geplaatst kunnen worden, want ik denk dat buurtbewoners soms hele goede ideeën hebben over waar statushouders geplaatst zouden kunnen worden, maar dat de gemeente daar misschien niet aan denkt of.. Maar ja ik vind dat er af en toe hele negatieve berichtgeving is over asielzoekers, en ik zou er dan wel naar toe willen om te zeggen dat het heel erg goed is dat die mensen in die oude Kleine Beer geplaatst worden en dat ik daar totaal geen problemen mee heb. Er komen nu altijd alleen maar mensen naar voren die daar wel problemen mee hebben.

I: Ja bij die projecten wordt meestal alleen de directe buurt uitgenodigd. De direct omwonenden.

R: Ja die worden uitgenodigd.

I: Ja.

R: Oké, ja direct is dan net te ver weg. Dit stukje. Eén straat dan denk ik. Ja dat kan.

I: Oké, wilt u nog iets toevoegen aan dit interview?

R: Nou dat ik toch het gevoel heb, nou ik dit allemaal van je hoor, dat het een beetje twee verschillende eilanden zijn. De mensen die in IJmuiden wonen en de gemeente die heel erg haar best probeert te doen om de mensen te bereiken, maar mij bereiken ze niet. Want dat is eigenlijk heel erg jammer..

I: Want u zou bereikt willen worden?

R: Ja, ik ben altijd wel heel erg bereid om mee te praten en mee te denken over dingen. Alleen ik hoor en lees nu via jou over initiatieven waarvan ik denk, goh die zijn wel heel interessant. Ja ik zit dan niet op Facebook, maar voordereest lees ik de krant enzo wel. En door die bibliotheek krijg ik dan ook nog wel wat. Ja de verbinding.. Het ligt aan de verbinding denk ik. Niet aan de bereidwilligheid aan beide kanten.

I: Oké.

R: En als je zelf contact zoekt met de gemeente als burger, dan is het al gauw over iets negatiefs. Want ik zou niet gauw contact opnemen met de gemeente om te melden, ja misschien ben ik de enige die dan wil melden dat ik het fantastisch vindt dat ze die plantjes hier hebben neergezet.

I: Dat zou u wel willen?

R: Dat zou ik wel leuk vinden ja.

I: En op welke manier zou dat dan kunnen? Bijvoorbeeld via een platform? Of WhatsApp of social media? Of misschien via een brief?

R: Ja inderdaad, via WhatsApp ofzo. Ik heb inderdaad een keer via dat.. hoe heet dat ook al weer.. als er iets in de buurt gebeurt dat je een sms'je krijgt.. burger..

I: Burgernet?

R: Ja, burgernet. Dan krijg je een sms'je en dat vind ik echt fantastisch. Dan heb je echt contact, dan weet je wat er gebeurt. Maar dat zou natuurlijk ook teruggestuurd kunnen worden. Als er een soort WhatsApp is van de gemeente.. Dat je ook berichtjes kan sturen van; goh fantastisch dat jullie die rotonde hebben gemaakt. Maar dan kun je ook zeggen van.. die straat die ze hier gemaakt hebben vind ik echt waardeloos. Maar ja, je krijgt altijd zo snel dat het een vergaarbak wordt van scheldpartijen.. Maar het is misschien ook wel leuk om wat positieve dingen te kunnen melden, want ik ga niet helemaal een e-mail sturen naar een informatie e-mailadres wat ik moet gaan zoeken om te vertellen dat ik blij ben dat ze hier een initiatief hebben gehad. Maar als dat makkelijk toegankelijk is dan doe je dat sneller.

I: Ja, veel mensen doen dat via Facebook. Maar, dat zou voor u dus misschien via een andere manier..

R: Ja, want ik zit niet op Facebook.

I: En daar heeft u ook geen behoefte aan?

R: Nou.. Het is te ingewikkeld, het is echt vreselijk, maar.. Want ik denk af en toe ik zou best wat meer.. Maar het is zo veelomvattend. En het is voor iemand die er altijd op zit, niet zo goed te begrijpen, maar als je daar als nieuwkomer opkomt dan is het gewoon niet te snappen hoe dat werkt. Dus je hebt eigenlijk de boot een beetje gemist.

I: Oké. Dan denk ik dat we een beetje gaan afronden. Bedankt! Hier heeft u een presentje als dank.

R: Ja graag gedaan, het is leuk om af en toe een keer een uitnodiging te krijgen om ergens aan mee te doen. Dat zou ik wel leuk vinden. Wel heel opvallend hè, dat ik wel heel bereidwillig ben, maar dat ik dat niet kan delen.

I: Ja. Oké. Denk u dat u alles gezegd hebt?

R: Ja, dat denk ik wel.

I: Nogmaals bedankt!

Respondent 2

Initialen: A. de J.

Geslacht: Vrouw

Leeftijd: 54

Land van herkomst: Nederland

Duur interview: 35 min. 30 sec.

Plaats van interview: Bij respondent thuis in Zee- en Duinwijk

Start (5 min)

I: Bedankt voor uw komst. U heeft toestemming gegeven om een interview te geven dat wordt opgenomen. Het doel van dit interview is om erachter komen hoe bewoners van Zee- en Duinwijk erover denken om de dialoog aan te gaan met de gemeente of over burgerparticipatie. Het gaat er eigenlijk om hoe gemotiveerd mensen om mee te praten met de gemeente Velsen. De gemeente kan dan met behulp van uw antwoorden haar communicatie verbeteren.

Ik gebruik vaak de term 'de dialoog aangaan', ik zal even vertellen wat ik daar precies mee bedoel. Dit is: het bijwonen van participatiebijeenkomsten, het meepraten op social media, het invullen van enquêtes of het aangaan van gesprekken met de gemeente met als einddoel beleid te ontwikkelen of verbeteren. Moet ik het nog een keer herhalen? Begrijpt u dit?

R: [Respondent knikt.]

I: Als u tussendoor vragen heeft mag u ze altijd stellen. Dan begin ik met een paar algemene vragen, die zijn eigenlijk zodat ik nog weet wie ik heb geïnterviewd.

R: Is goed.

Algemeen (2 min)

I: Wat is uw naam?

R: **-Verwijderd in verband met anonimiteit respondent-**

I: Wat is uw leeftijd?

R: 54 jaar

I: Waar woont u?

R: In IJmuiden, het adres is **-verwijderd in verband met anonimiteit respondent-**

I: Hoe lang woont u hier al?

R: Een halfjaar.

I: Wat is uw land van herkomst?

R: Nederland.

I: Deze informatie is allemaal anoniem, dat zal niemand lezen. Het is meer gewoon dat ik even weet wie ik precies heb geïnterviewd, voor als ik het terugluister.

Mogelijkheid tot ontvangen boodschap (5 min)

Vanaf hier beginnen de inhoudelijke vragen van het interview. Deze eerste paar vragen gaan over de mogelijkheid die u heeft om de boodschappen die de gemeente verzendt te ontvangen.

I: De eerste vraag is of u gebruik maakt van social media.

R: Bedoel je speciaal voor naar de gemeente toe?

I: Nee, gewoon überhaupt.

R: Ja, ja.

I: Zoals Facebook, Twitter, YouTube, LinkedIn..

R: Ja Facebook, hoofdzakelijk Facebook.

I: Gebruikt u dit veel?

R: Ja, wel vrij regelmatig.

I: Volgt u de gemeente ook op Facebook?

R: Nee, eigenlijk niet.

I: Zou u dat willen?

R: Nou, ja. Ik denk wel dat ik dat zou willen.

I: Maar u wist niet dat het bestaat?

R: Nee, niet van gekomen. Ik weet niet dat het bestaat, nee.

I: Oké. Dan ga ik nu.. Dan laat ik nu deze zien. [Interviewer laat voorbeeld van infopagina zien.] Heeft u dit ooit gezien? Deze pagina?

R: Ja.

I: Weet u ook waar u hem kan vinden?

R: Nou ja, het is nu wel duidelijk. Waarschijnlijk op Facebook. Maar volgens mij heeft dit ook weleens in een huis-aan-huisblaadje gestaan. Dit soort..

I: Ja, dit is niet op Facebook, dit staat altijd in Jutter. Op de achterkant. [Interviewer laat voorbeeld van De Jutter zien.] Als u hem omdraait..

R: Oh ja, ja. Dat is het inderdaad. Dan moet je hem omdraaien, ja. Informatie over de gemeente Velsen. Ja, oké.

I: Oké, en leest u deze weleens?

R: Ja, eigenlijk elke week, ja.

I: Oké, en leest u hem dan ook aandachtig?

R: Nou ja, misschien niet elk punt, maar ik weet dat het bestaat, ja.

I: Oké, leest u ook de krant?

R: Een dagblad? Nee.

I: Ontvangt u weleens brieven of e-mails van de gemeente?

R: Nee, nee. Niet algemene brieven van de gemeente.

I: Oké, eigenlijk nooit? Ook geen e-mails?

R: Nee.. Alleen natuurlijk de jaarlijkse.. voor de heffingen enzo. Maar dat vind ik niet echt een brief van de gemeente. Het is er wel, maar dat is niet wat je bedoelt denk ik.

I: Als de gemeente contact zoekt met u, hoe heeft u dan het gevoel dat de gemeente dat probeert te doen? Alleen via die pagina?

R: Nou ja.. Eigenlijk ken ik dit alleen als van de gemeente dat je informatie binnenkrijgt. Verder niet via e-mails of brieven.. Dus voor mij is dit de enige manier wat ik binnenkrijg van de gemeente.

I: En als u boodschappen ontvangt, vindt u deze dan begrijpelijk?

R: Ja, ik kan het wel volgen deze informatie.

I Oké.

R: Komt misschien ook omdat je al heel lang in de gemeente Velsen woont. Dan zijn heel veel dingen gewoon heel herkenbaar.

I: Oké. Dan heb ik hier nu een lijstje. Als de gemeente u zou benaderen, welke manieren zou u dan fijn vinden om mee benaderd te worden? [Interviewer legt lijstje met onderwerpen neer.]

R: Moet ik ze aankruisen?

I: Ja. U mag er ongeveer drie uitkiezen.

R: Drie kiezen. Dan neem ik deze.

I: Oké, want op Facebook zou de gemeente u best.. U zou best de gemeente willen volgen?

R: Ja.

I: Oké.

R: En dan.. Dit is De Jutter hè? [Respondent wijst naar krantje met infopagina.]

I: Ja, dat is De Jutter.

R: Oké. Ja dan is dit eigenlijk wat we wel gebruiken.. Wat ik gebruik. [Respondent heeft e-mail, De Jutter en Facebook aangekruist.]

I: Oké. Dit zijn de belangrijkste..

R: Ja. De kans dat ik dat lees, is het grootst.

I: Oké.

Motivatatie (15 min)

I: Dan gaan we nu door naar het volgende onderdeel van het onderzoek. Dit gaat over de motivatie die u heeft om de dialoog aan te gaan met de gemeente.

Bent u überhaupt bereid om mee te denken met de gemeente als zij iets willen veranderen aan beleid? Ik ga straks dieper in op waarover bijvoorbeeld, maar zou u in het algemeen überhaupt bereid zijn om een keer mee te praten met de gemeente?

R: Ja, het is wel afhankelijk waar het over gaat, maar het gaat nu over het algemeen. Of ik bereid ben. Nou dat ben ik wel.

I: Heeft u weleens deelgenomen aan een participatiebijeenkomst, dat u samenkwam ergens? Nou heeft u weleens reacties of ideeën geplaatst op social media, dat waarschijnlijk niet? Heeft u weleens een enquête ingevuld voor de gemeente?

R: Nee, zover ik me kan herinneren niet.

I: Dus u bent niet lid van het burgerpanel?

R: Nou, nee.

I: Heeft u daar ooit van gehoord, van het burgerpanel?

R: Nou ja, vaag. Maar ik weet eigenlijk niet goed.. Volgens mij hebben we daar laatst een keer een brief over gehad dat we daar voor uitgenodigd werden, toen was er zo'n bijeenkomst in het gemeentetehuis. Toen werden bepaalde inwoners uitgenodigd dat je..

I: Ja dat was denk ik de Burgertop.

R: Oh, de burgertop. Maar dat heeft daar niks mee te maken?

I: Nou dat is ook een manier van de dialoog aangaan.

R: We zijn daar niet heen geweest, ik weet eigenlijk ook niet of dat voor mij was of voor mijn man.. Dat weet ik niet. Maar in ieder geval, we kregen wel een uitnodiging om daar te zijn. Maar dat heeft hier natuurlijk wel mee te maken.

I: Oké, ja. Dit ging over het burgerpanel en als je daar lid van was dan zou je dat wel weten.

R: Ja.

I: Bent u weleens op een andere manier de dialoog aangegaan met de gemeente? Bijvoorbeeld voor een paspoort aanvragen zult u er vast wel een keer geweest zijn, maar u heeft niet het gevoel dat u echt voor beleid het gesprek aan bent gegaan?

R: Nee, nee.

I: Dan ga ik nu een paar onderwerpen op tafel leggen. [Interviewer legt een aantal kaartjes op tafel (card sorting).] Dit zijn onderwerpen waarover u zou kunnen meepraten met de gemeente. Als u dat zou willen. Lees ze even door. Ziet u hier een paar onderwerpen die u belangrijk vindt?

R: Ja, cultuur.

I: Die mag u rechts leggen. De belangrijkste mogen rechts.

R: Cultuur. En.. openbaar vervoer is ook altijd wel.. handig. Daar wil ik ook wel over praten. Veiligheid ook wel. Veiligheid ook in de zin van.. Ja algemene veiligheid.

I: Oké, en onderwerpen die u helemaal niet belangrijk vindt, mag u links leggen. Er mogen ook een paar in het midden blijven als u daar neutraal over denkt.

R: Sociale voorzieningen.. gezondheid.. nee.

I: Ik lees ze even op. Dus cultuur, openbaar vervoer en veiligheid liggen rechts en hulp en informatie, toerisme en gezondheid liggen links.

Zijn er in de onderwerpen die u belangrijk vindt.. Zou u daar met de gemeente over mee willen praten? Zou u daar uw mening over willen geven hoe het beter kan, hoe het anders kan?

R: Ja, cultuur vooral. Vanwege mijn beroep, mijn werk. Cultuur.

I: Ik wilde nu vragen wat dan de reden is dat u erover mee wil praten..

R: Oké, ja cultuur. Omdat ik zelf in de muziek werkzaam ben in de gemeente Velsen. Cultuur.

I: Oké. Cultuur.

R: Ja, cultuur in de gemeente Velsen.

I: En waarom zou u over openbaar vervoer mee willen praten?

R: Nou ja, ik vind het wel belangrijk dat er goed openbaar vervoer is. Sowieso dat gemeente Velsen goed bereikbaar is. Maar ook dat er voldoende openbaar vervoer is.

I: En zou u daar dan ook zelf ideeën over willen uiten? Bijvoorbeeld over waar dan een extra busstation bijvoorbeeld..

R: Nou ik zou wel vragen willen stellen waarom bepaalde dingen gebeuren en waarom andere dingen niet.

I: En veiligheid?

R: Ja dan denk ik toch ook vooral veiligheid in het verkeer. Vooral de fietsveiligheid in gemeente Velsen. Ja dat zou ook bij wijkinrichting of.. Maar ja veiligheid. Dat is natuurlijk ook een algemeen woord. Dat kan verschillende dingen.. Het kan in het verkeer, veiligheid. Maar het kan ook op andere vlakken natuurlijk.

I: Ja precies. U heeft ook een paar kaartjes links gelegd, waarom zou u daar niet over mee willen praten? Of minder?

R: Ja, hulp en informatie.. dat.. Ik weet niet goed wat ik me daarbij voor moet stellen. Ik denk dan ook dat ik daar niet zoveel over te vertellen zal hebben. En toerisme.. Ja daar hou ik me niet zo heel erg mee bezig. Met toerisme in de gemeente Velsen. Gezondheid.. ja. Weet ik eigenlijk ook niet wat ik daar met de gemeente Velsen over zou moeten praten over gezondheid.

I: Oké. Dan heeft u hier nog een paar neutrale kaartjes liggen. Zou u daar helemaal niet over mee willen praten? Of hangt dat heel erg van.. of het voor u misschien persoonlijke relevantie heeft?

R: Nou kijk.. wijkinrichting zou misschien nog wel.. daar zou ik nog wel over mee kunnen praten. Over hoe een wijk ingedeeld wordt. En dan inderdaad in combinatie met die veiligheid. Maar duurzaamheid en groen en natuur.. Ja. Nee. Voor de rest heb ik er niet zoveel behoefte aan.

I: Denkt u dat u eerder met de gemeente mee zal praten als u er zelf iets van kan leren? Als het over een onderwerp gaat waarover u meer wil weten bijvoorbeeld?

R: Nee.. Ik denk meer dat als het in je eigen belevingswereld.. Je moet er natuurlijk zelf iets, nou ja als je er iets van leert heb je er natuurlijk ook zelf iets aan, maar als je jezelf er mee bezighoudt.

I: Ja, en denkt u dat u eerder mee zal praten als u verantwoordelijkheid heeft bij het onderwerp?

R: Ja.

I: Hoeveel moeite denkt u dat u zou willen steken in meepraten met de gemeente? Bijvoorbeeld over die onderwerpen.. Zou u bijvoorbeeld echt ergens naartoe gaan om daarover te praten? Of zou u alleen een enquête in willen vullen? Of zou u alleen een korte vraag in willen vullen? Hoeveel moeite zou u erin willen steken om met de gemeente een gesprek aan te gaan?

R: Over cultuur zou ik wel een gesprek aan willen gaan. Dan zou ik wel iets meer doen dan een enquête of.. één vraag beantwoorden. Met de andere twee denk ik dat ik minder zou.. Dan zou de tijd korter zijn die ik eraan wil besteden.

I: Oké, dus u zou over die andere twee wel iets willen zeggen, maar daar zou u niet een hele dag aan besteden bijvoorbeeld.

R: Nee.

I: Oké. Dan ga ik nu een paar voorbeelden laten zien van die [interviewer wijst naar kaartjes die belangrijk zijn voor de respondent]. En dan vraag ik me af of u die ooit gezien hebt. [Interviewer geeft papieren over (verkeers)veiligheid en verbeterdebuurt.nl.] Dit is een bericht dat ooit op de infopagina heeft gestaan. Dus dat staat achterop De Jutter. Denkt u dat u dit ooit gezien hebt? Dit bericht? Het is een tijdje terug, van 2016.

R: Ja dit heb ik wel gezien. Dit is het begin van dat ze met de Lange Nieuwstraat gingen beginnen. Vernieuwing van de Lange Nieuwstraat. Hier werd aangekondigd hoe het..

I: Verbeterd kan worden?

R: Ja precies.. Over het eerste.. bij het KPN-gebouw. Dat dat gebouwd gaat worden en zo.

I: Denkt u dat u bijvoorbeeld aan zo'n initiatief mee zou willen doen?

R: Nee, dat denk ik niet. Nee.

I: Waarom niet?

R: Ik weet er te weinig van af.

I: Oké. Dit is dus iets waar u helemaal heen zou moeten. En u vindt het wel belangrijk, maar u denkt dat u er niet genoeg over te zeggen heeft als inwoner? Verwoord ik dat goed?

R: Ja.

I: Dus eigenlijk heeft u dus ook het gevoel.. Het heeft voor u wel persoonlijke relevantie, maar u denkt dat u er niet genoeg kennis van heeft om er dan te gaan zitten.

R: Ja, ja. Ja. Dat is kort samengevat.

I: Oké. Dan heb ik hier een andere. Dit is een programma genaamd Verbeterdebuurt. Hiermee kan u dingen aangeven in de buurt waarvan u denkt, dat kan beter. Heeft u deze pagina ooit gezien?

R: Nee. Zegt me niks.

I: En heeft u deze pagina ooit weleens gezien? [Interviewer laat de webpagina van het wijkplatform zien.]

R: Ja.

I: Ja? Weet u ook wat het is?

R: Ja.. dit is de Orion.. Tenminste dit gaat over de Orionflat.

I: Oké, maar kent u deze webpagina?

R: Oh nee, dat niet.

I: Oké, dit is het wijkplatform van Zee- en Duinwijk. Hier worden allemaal berichten eigenlijk geplaatst van wat er in Zee- en Duinwijk gebeurt. Maar die kent u dus niet?

R: Nee.

I: Zou u hier bijvoorbeeld aan mee willen doen? Als u in de buurt iets ziet waarvan u denkt, dat kan verbeterd worden, dan hoeft u eigenlijk allemaal maar vanachter uw computer aan te geven, van hier staat geen vuilnisbak, maar dat wil ik wel.. Zou u dat..

R: Ja, dat zou ik wel.. Kijk dat is gewoon een melding doorgeven eigenlijk. Maar volgens mij zijn wij wel, bij het wijkplatform. Volgens mij hebben wij wel ooit een uitnodiging gekregen om een bijeenkomst aan de overkant in het wijkcentrum, De Dwarsligger. En dat is wel van dit wijkplatform.

I: Oké, dus u heeft er wel..

R: Ja, we hebben er wel.. Dat kwam via de brievenbus zeg maar. Dat was een uitnodiging over volgens mij.. hierachter over het speelveldje. En hangjongeren bij De Dwarsligger.

I: Maar daar bent u toentertijd niet op ingegaan?

R: Daar zijn wij toen niet geweest. Ik kon toen niet op die avond. Dat was op een avond dat ik zelf aan het werk was.

I: Maar anders was u wel gegaan?

R: Ja, anders was ik wel gegaan.

I: Dus op zich bent u wel bereid om naar dat soort..

R: Ja, wel. Ik vind dat wel een goed initiatief hoor. Ik kende dat eigenlijk helemaal niet vanuit mijn andere wijk... Zo'n wijkplatform. Ik weet ook niet of dat alleen in Zee- en Duinwijk is..

I: Nee, dat is in elke woonkern, zit er één. En dan heb je ook nog de wijken inderdaad. Je hebt volgens mij ook.. Waar u eerste woonde was geloof ik.. IJmuiden..

R: West, geloof ik. Maar ik heb daar toen nooit..

I: In Zee- en Duinwijk zit wel eentje die een stuk actiever is dan in de rest van IJmuiden.

R: Je leest daar toch nog weleens wat over, volgens mij staat er ook nog weleens wat in zo'n weekblaadje iets over..

I: Ja dat zou heel goed kunnen ja. Dus als zo'n wijkplatform zo'n avond organiseert, dus over iets dat echt over uw wijk gaat, en het u dus echt aangaat, dan bent u best bereid om daar een avond naartoe te gaan?

R: Ja.

I: Dan hoeft het dus niet alleen een vraag.. beantwoorden te zijn?

R: Nee.

I: Dus bij u is het zo dat als het voor u echt persoonlijk relevant is, als het echt iets is waar u iets in kan betekenen, dan wil u daar best tijd in steken?

R: Ja, ja.

Mogelijkheid tot verwerking (10 min)

I: Oké, dan gaan we nu door naar het derde deel van het onderzoek. Dit gaat over de mogelijkheid om boodschappen te verwerken.

U heeft al aangegeven dat u hier wel aan mee zou willen doen, denkt u dat als zo'n bericht vaak herhaald wordt, dat u dan eerder mee zou doen? Aan zo'n avond? Zo'n wijkplatformavond?

R: Ja. Maar ik denk ook dat het wel vaker is. Maar omdat wij hier natuurlijk nog maar zo kort wonen, was dit voor ons de eerste keer. Ik heb het idee.. tenminste dat begreep ik van de buurt, dat er wel vaker.. zulke bijeenkomsten zijn.

I: Oké.

R: Want dit.. [respondent wijst naar webpagina] kun je gewoon opzoeken?

I: Ja, dit is de website van het wijkplatform.

R: Oh de website.

I: Ja, dat heet gewoon wijkplatformvelden.

R: En dan slash Zee- en Duinwijk. Oké, dat is wel leuk om dat een keer op te zoeken.

I: Vindt u de boodschap die bijvoorbeeld hier.. verteld wordt, vindt u die begrijpelijk? [interview wijst naar tekst over verkeer]. U mag het even rustig doorlezen hoor.

R: Ja dit.. snap ik wel. Er is dus ook een bijeenkomst geweest. 14 juni. Vorig jaar. Dus deze bijeenkomst gaat hoofdzakelijk over de aanpak van de Lange Nieuwstraat begrijp ik. Want de Julianakade was al gebeurd. Maar dan verbaast het me wel, als daar inspraak over is geweest, nu een jaar verder.. Hoe het er eigenlijk uit ziet. Dan denk ik van.. Dan hoop ik toch niet dat de mensen die op 14 juni daar waren, dat idee hebben..

I: Denkt u dat u er zelf iets aan had kunnen doen als u daar naartoe was gegaan?

R: Nou dat denk ik.. Met de uitkomst zoals het er nu uit ziet, denk ik niet.

I: Nee?

R: Nee, ben bang van niet.

I: Oké, want u zei net van ik zou er alleen aan mee doen als ik er iets over te vertellen heb, als ik er iets aan kan toevoegen.. Denkt u dat er nu misschien mensen zijn gekomen die daar niet zoveel verstand van hadden.. maar toch hun zegje hebben gedaan? Dat zou kunnen natuurlijk.

R: Ja, of dat er best zinnige dingen verteld zijn, maar dat daar helemaal niks mee gedaan is. Ja, daar kan ik verder niks over..

I: Oké.

R: Dat kan ik natuurlijk niet controleren.

I: Dat brengt mij op de volgende vraag: wat voor gedachten heeft u als u aan de gemeente denkt? Wat voor beeld heeft u als u aan de gemeente denkt? Is dit neutraal? Positief? Negatief? Zijn er woorden die in u opkomen als u denkt aan de gemeente?

R: Ja ik denk nu wel.. toch wel meer de negatieve kant op. Als je ziet wat er gebeurt.. Ik heb het idee dat er veel dingen achter een bureautje bedacht worden, maar niet van kijken hoe de situatie is.

I: Heeft u een voorbeeld?

R: Ja bijvoorbeeld hoe nu de Lange Nieuwstraat eruit ziet. Ik denk dan wel van hoe kun je zoiets bedenken.. Van fietspaden dezelfde kleur als de hoofdwegen.. Dan denk ik of je fietst zelf niet.. Ik vind het gewoon veel gevaarlijker geworden dan dat hij was. Terwijl ik in dit stukje las dat vooral de verkeersveiligheid verbeterd zou worden. Dus dat zie ik niet zo 1-2-3 terug.

I: Denkt u dan dat het goed is als de gemeente in gesprek gaat met bewoners van wat zij willen?

R: Als het uiteindelijk zin heeft wel ja. Dan denk ik dat het wel heel belangrijk is ja. Ik denk dat nu een heleboel bewoners zoals nu bijvoorbeeld de Lange Nieuwstraat als eindresultaat is, nou niet helemaal daar blij mee zijn.

I: Oké, want er zijn natuurlijk best wel veel inspraakavonden geweest, ook voor de Lange Nieuwstraat, dat je kon zeggen wat je van het ontwerp vond en de gemeente heeft toen ook respons gehad, maar niet heel veel. Maar nu zijn er wel veel klachten zeg maar. Zou u dan in de toekomst dat voor willen zijn, dit is dan niet een onderwerp wat u heel erg aanspreekt, maar zou u er in de toekomst daar wel een gesprek over aan willen gaan met de gemeente?

R: Bijvoorbeeld even terug op dat verkeer.. Mensen zeggen dan van ja dan had je er respons op moeten geven, maar ik weet ook niet of als je het idee voor je krijgt, of je dat dan ook.. meteen kan.. Of je dan een voorstelling hebt van hoe het dan uiteindelijk gaat worden. Als je het dan alleen in grote lijnen ziet.. Dan denk je van oh, dat ziet er wel mooi uit. Ja ik heb daar niks op tegen. Maar ja, nu ligt het er, en dan zie je natuurlijk wel dingen van nou, dit is wel heel ongelukkig.. Hele korte stoepen en onduidelijk wat precies fiets.. en rare stenen.. Maar ik weet niet of je dat op een concept, als je dat ziet als bewoner, of je dat wel zo ziet. Nu zie je het echt. Zoals het is geworden. Maar ja nu is het er al. Nu hoeft je echt niet naar een inspraakavond te gaan, want ze gaan het er echt niet uithalen. Ik denk dat dat moeilijk... voor een bewoner.. Om dat echt goed in te schatten als je dat plan echt ziet. Ik denk namelijk op plan.. Dat het er best heel mooi uit zag. Ja dat geloof ik ook wel.

I: Dus u vindt dat het primair de taak is van de gemeente om het goed te doen zeg maar?

R: Ja.

I: Denkt u dat als dit bericht door een andere autoriteit verstuurd was, bijvoorbeeld door de politie of Verkeersveiligheid Nederland, als u daar een brief van door de bus zou hebben gehad van zou u mee willen doen aan een inspraakavond, zou u dan eerder meedoen dan als u een bericht van de gemeente krijgt?

R: Ik denk zelf wel dat als ik een bericht zou krijgen van Verkeersveiligheid.. Dat er überhaupt meer mensen zouden komen. Dat denk ik wel. Ik denk er toch een heleboel mensen zijn die denken.. Ach wat heeft het voor zin om daar heen te gaan.. Het staat al helemaal vast wat het gaat worden.. Is het wel een inspraak.. En als het van een andere organisatie.. Ik denk dat je dan wel iets meer het gevoel hebt van ik kan het nog wel iets sturen.

I: Dus u heeft wel het gevoel bij de gemeente van: gaan ze wel iets met mijn mening doen?

R: ja, dat heb ik wel. Nou ja, ik denk ook wel dat het ook zo is, want als er een inspraakavond is geweest 14 juni.. waar ongetwijfeld toch wel mensen hebben gezeten, en dan is er toch dit eindresultaat. Dan denk ik van nou.. ik kan me bijna niet voorstellen dat mensen dit bedacht hebben. Die hebben dan denk ik alleen geluisterd van oké het ziet er wel aardig uit.. Maar ik denk niet dat er dan echt ideeën zijn gekomen.. Maar ja, dat weet ik natuurlijk niet, want ik ben er niet geweest.

Manier van verwerking (5 min)

I: Oké. Wat vindt u van de argumenten die in dit bericht gegeven worden om ervoor te zorgen dat u komt? Wat vindt u daarvan? Vindt u ze overtuigend?

R: Nee, want er staat: de gemeente heeft al ideeën, maar er staat nog niets vast. Maar het is nou ja.. Er staat wel iets van een officiële inspraakprocedure, maar het is nou niet dat ik denk van nou ik móét echt op die avond zijn, want dat is echt heel belangrijk. Nee, dat komt niet uit dit verhaal. Het is gewoon een soort aankondiging van dat het er is, maar het komt mij niet als iets heel belangrijks over.

I: En heb je het gevoel dat de gemeente jou wil hebben op zo'n avond?

R: Ik zie dit meer als een formaliteit. Zo van, dit zit in de procedure en we moeten mensen uitnodigen.. Maar niet zo van, jouw mening kan wel eens doorslaggevend zijn.

I: Oké, duidelijk. Bij dit onderwerp, nu u het goed doorgelezen heeft, heeft u er nu positieve, negatieve, neutrale of geen gedachten bij?

R: Nou ik denk.. neutraal..

I: Oké. U bent er niet uitgesproken boos over? Of blij?

R: Nee. Ik denk redelijk neutraal.

I: Dit zou u wegleggen en dan zou u er nooit meer aan denken zeg maar?

R: Nee, ja. Absoluut.

Afsluiting (1 min)

I: Oké, dan dank ik u voor dit interview.

R: Graag gedaan.

I: Heeft u het gevoel dat u alles verteld heeft?

R: Ja die inspraakavonden.. ik heb niet het gevoel dat je daar echt iets in te brengen hebt. Met de HOV-lijn bijvoorbeeld.. Er hebben wel echt te weinig mensen op gereageerd van goh wat is het nut ervan.. van die bus en dat vraag ik me dus af. Want volgens mij moest die bus er echt komen en het maakt niet zoveel uit wat je zei. Hij is er.. en misschien valt het ook wel mee, want er zitten natuurlijk ook wel positieve dingen aan.

I: Ja dat is in het verleden natuurlijk ook wel vaak gebeurt, dat er gewoon inspraakavonden waren, tenminste dit waren meer informatieavonden, niet inspraakavonden. Niet samen ontwerpen, maar we gaan nu even informeren van wat we gaan doen. Dan heb je het gevoel dat je iets kan zeggen, maar eigenlijk kan het niet. Daar is de gemeente nu mee bezig, dit willen ze omgooien. Vandaar ook dit interview om dat wat meer..

R: Ja want dit heet ook inderdaad meedenken en ze geven dus aan dat er eigenlijk nog helemaal geen plannen liggen.

I: Ja dus misschien ligt het ook een beetje aan het vertrouwen, het vertrouwen is een beetje geschaad.

R: Jawel. Ja. Ja want kijk nu denk je, er liggen nog geen plannen? Ja, niemand bedenkt dat natuurlijk, dat die daar nog niet liggen.

I: Dat gelooft u niet?

R: Nee dat geloof je niet. Er moeten eerst een paar dingen gebeuren waarbij mensen het idee hebben van oh kijk dat idee had ik en dat zie ik nu terug in een plan. Ik denk wel dat daar jaren overheen gaan. Dat als je zeg maar eerst inspraak, ideeën en dan.. want dat is nu bij het KPN-gebouw bijvoorbeeld ook hè. Dat zijn wel gewoon inspraakavonden. Daar heb je nog niet echt dingen vast staan. Dus ja, ik denk wel dat het even duurt voordat mensen daar echt iets over te zeggen hebben.

I: Oké, nogmaals bedankt!

Respondent 3

Initialen: J. de J.

Geslacht: Man

Leeftijd: 55

Land van herkomst: Nederland

Duur interview: 34 min. 38 sec.

Plaats van interview: Bij respondent thuis in Zee- en Duinwijk

Start (5 min)

I: Bedankt voor uw komst. U heeft toestemming gegeven om een interview te geven dat wordt opgenomen. Het doel van dit interview is erachter komen wanneer inwoners van Zee- en Duinwijk gemotiveerd zijn om in te gaan op uitnodigingen om de dialoog aan te gaan met de gemeente Velsen. De gemeente kan dan met behulp van uw antwoorden haar communicatie verbeteren.

In dit interview zal ik meerdere malen de term 'de dialoog aangaan' gebruiken. Dit is: het bijwonen van participatiebijeenkomsten, het meepraten op social media, het invullen van enquêtes of het aangaan van gesprekken met de gemeente met als einddoel beleid te ontwikkelen of verbeteren. Is dit voor u begrijpelijk?

R: Ja.

I: Het interview zal ongeveer 50 minuten duren. Als u tussendoor vragen heeft mag u deze altijd stellen. Ik zal beginnen met een paar algemene vragen.

Algemeen (2 min)

I: Wat is uw naam?

R: Ik ben *-verwijderd in verband met anonimiteit respondent-*

I: Wat is uw leeftijd?

R: Ik ben 55 jaar geworden.

I: Waar woont u?

R: Ja, waar woon ik. Ik woon op *-verwijderd in verband met anonimiteit respondent-*

I: Hoe lang woont u hier al?

R: Een maandje of 5 a 6.

I: Wat is uw land van herkomst?

R: Nederland.

Mogelijkheid tot ontvangen boodschap (5 min)

I: Dan begin ik hier met de inhoudelijke vragen van het interview. Deze vragen gaan over de mogelijkheid die u heeft om boodschappen van de gemeente te ontvangen. Dan is de eerste vraag: maakt u gebruik van social media?

R: Niet veel.

I: En als je het wel gebruikt, wat gebruik je dan?

R: Ja.. wat gebruik ik..

I: Je hebt: WhatsApp, Facebook.

R: Ja alleen WhatsApp. Maar niet naar de gemeente toe.

I: YouTube, Snapchat, Instagram, Twitter..

R: Nee, nee dat gaat hem niet worden.

I: Kijkt u weleens YouTube-fimpjes?

R: Niet van de gemeente. Nee. Eigenlijk niet.

I: Dus dan volgt u de gemeente ook niet op die social media.

R: Nee, nee.

I: Herkent u deze pagina?

R: Ja, die ken ik wel.

I: Weet je ook waar die te vinden is?

R: Ja, in De Jutter. Ik herken de lay-out.

I: En lees je de pagina wel eens?

R: Ja, bepaalde dingen pik ik er wel uit ja.

I: Maar lees je hem echt elke week gestructureerd? Of alleen als hij voor je ligt?

R: Nee, nee, als hij komt dan blader ik hem altijd wel even door en dan denk ik oh ja, dit dat. Ja.

I: Het is niet zo dat u in De Jutter alleen de berichten leest.. U leest ook wel de achterkant?

R: Ja, zeker. Ja.

I: Heeft u ook het gevoel dat u door die pagina weet wat er speelt in de gemeente?

R: Nou dat vind ik lastig in te schatten. Nou je weet wel wat een beetje.. Ja zo zou je het wel kunnen zeggen, maar het zijn wel alleen de hele grote lijnen natuurlijk.

I: Oké.

R: Maar ja, dat is dit eigenlijk ook. Dit zijn alleen maar de grote lijnen.

I: Leest u de krant?

R: In principe, nee. Ik ben geen.. Nee. Ik lees wel eens een krant.

I: En als u een krant leest, welke krant is dat dan?

R: De IJmuider Courant.

I: Wanneer is dat dan?

R: Als ik hem toevallig ergens tegenkom.

I: Ontvangt u brieven of e-mails van de gemeente?

R: Nou.. Brieven misschien weleens, maar e-mails niet.

I: Zou u dat erg vinden, als u af en toe een e-mail krijgt van de gemeente?

R: Nee. Nee. Zou ik niet erg vinden.

I: Als ze je vragen om ergens een mening over te geven bijvoorbeeld?

R: Nee, dat zou ik niet erg vinden, nee. Dat zou ik wel doen.

I: Als je boodschappen ontvangt van de gemeente, in het algemeen, heb je dan het gevoel dat je ze begrijpt?

R: Jawel. Ja.

I: Het is nooit dat u een bericht ontvangt dat u denkt.. Wat staat hier eigenlijk?

R: Nee. Nee.

I: Ook niet in..

R: Nee, je kan wel eens ergens een mening over hebben, maar ik begrijp meestal wel wat er inhoudelijk bedoeld wordt.

I: Oké, dan laat ik nu een lijstje zien met media, dan zou ik graag ongeveer drie media van u horen waar je door bereikt wil worden. ‘

R: Ja.

I: Zeg maar als de gemeente u een keer wil vragen of u ergens aan mee wil doen, hoe zou u dan bereikt willen worden?

[Respondent kruist e-mail, De Jutter en Seaport aan.]

I: Oké, want kijkt u weleens naar Seaport of RTV?

R: Ja dat heb ik weleens aan ja.

Motivatatie (15 min)

I: Dan gaan we nu door naar het volgende onderdeel van het onderzoek. Dit gaat over de motivatie die u heeft om de dialoog aan te gaan met de gemeente.

In het algemeen, bent u dan bereid om mee te praten om beleid te maken of te verbeteren in de gemeente? In het algemeen.

R: Jawel, ja.

I: Bent u weleens bij een participatiebijeenkomst geweest?

R: Nee, dat niet.

I: Heeft u weleens een enquête ingevuld voor de gemeente?

R: Ja dan moet ik even heel diep nadenken, ik heb weleens iets ingevuld ja. Maar ik weet niet meer precies wat.

I: Oké, u bent niet lid van het burgerpanel? Dat u eens in de paar maanden een vragenlijst toegestuurd krijgt?

R: Nee.

I: En zou u daartoe wel bereid zijn?

R: Ja, jawel hoor.

I: Bent u weleens op een andere manier het gesprek aangegaan met de gemeente? Over beleid? Over hoe iets anders kan in de gemeente? Het kan iets kleins zijn zoals over het plaatsen van een afvalbak, het kan ook iets groots zijn over bijvoorbeeld het openbaar vervoer hoe..

R: Nee, nee. Weleens dingen gemeld, maar dat is wat anders natuurlijk.

I: Maar dat ging dan echt over persoonlijke zaken?

R: Nee, nee, over de openbare ruimte dat er iets gevaarlijks..

I: Oh oké, oké.

R: De respons was heel slecht dus.. Dat gaf niet veel hoop.

I: Kreeg u helemaal geen respons?

R: Nou er werd uiteindelijk wel iets gedaan maar..

I: Er werd wel iets aan gedaan?

R: Ja, ja dat moet ik wel zeggen.

I: Maar het was niet wat u gehoopt had?

R: Nee, het ging over een gevaarlijke situatie. Dat was dan nog wel in de oude buurt, met riool opgraven enzo. De kinderen gingen spelen met spullen die heel gevaarlijk waren, daar moest iets aan gebeuren en eigenlijk is daar uiteindelijk nog een ongeluk van gekomen.

I: Een ongeluk, en daarna is er wat..

R: Nou nog geen eens eigenlijk. Het werd gewoon afgedaan als nou ja.

I: Oké, en heeft dat uw mening over de gemeente beïnvloed?

R: Ja, ik dacht wel.. Dat is lekker makkelijk. Ik was het daar niet mee eens. Maar ja, je kan er verder niets mee.

I: Oké. Dan leg ik nu een paar kaartjes op tafel.

[Interviewer legt een aantal kaartjes op tafel (card sorting).]

I: Trouwens, [interviewer wijst naar lijstje met media] zou u met de andere media helemaal niet bereikt willen worden?

R: Nou ik zat net al te kijken.. Ik vind dit ook wel een aardige [respondent vinkt persoonlijke brief aan]. Telefoon niet. Maar dat je gewoon een brief.. en kunt terugkoppelen, dat vind ik wel aardig.

I: Oké. En social media, daar zit je niet op?

R: Nee, dat is niet echt mijn ding?

I: Dat hoeft van u ook niet?

R: Nee.. Dat is niet echt mijn ding. WhatsApp zou nog wel kunnen.. Maar om daar nou.. Ik vind dit [brief] wat directer.

I: Oké, dus u zou het niet erg vinden om af en toe een brief te krijgen van de gemeente over de dialoog aangaan?

R: Nee.

I: Dus niet per se over dat de straat opengebrouwen gaat worden, maar dat..

R: Nee, nee. Ik zou dat wel prettig vinden. Ja. Ik zou het in ieder geval serieus vinden. Dan nemen ze het in ieder geval serieus.

I: Denkt u dan dat u het gevoel hebt dat de gemeente wil dat u meedenkt?

R: Ja, dat ze in ieder geval een poging doen om mij mee te krijgen in het geheel. Of het lukt weet je niet, maar als je het niet probeert, weet je het nooit natuurlijk.

I: Nee, precies. Oké ik heb een paar kaartjes op tafel gelegd, zijn er een paar kaartjes bij waarvan u denkt, ja daar zou ik wel samen met de gemeente over willen meedenken van dat zouden we kunnen verbeteren of daar zouden we iets anders mee kunnen doen of daar kunnen we beleid op ontwikkelen? Hoe kunnen we het beter doen zeg maar?

R: Ja, even kijken hoor.

I: Of zijn er kaartjes waarvan u meteen al denkt, nou..

R: Bedoel je verbeteren of inspraak?

I: Beiden. Maar dus niet dat de gemeente iets heeft bepaald en dat je naar een informatieavond gaat, maar dat je samen komt en dat je gaat zeggen van; we gaan nu deze straat veranderen, wat wil u?

R: Oké, dus dat je samen tot een oplossing komt. Nou dan is het zeker deze. Ik vind dit ook een belangrijke. En ik vind deze ook nog wel aardig. [Respondent schuift met kaartjes.] Ja toekomst gemeente is natuurlijk een vrij.. Ja wijkinrichting vind ik er ook nog wel bij horen. Ik heb best nog wel veel. Ik zit ook nog aan politiek te denken, maar dat is helemaal.. Een onbestuurbare klus. Maar ik zet hem er wel bij. Mag dat?

I: Ja, dat mag. Heeft u er ook een paar waarvan u denkt; helemaal niet. Daar zou ik niet heen gaan. Als ze me daar voor zouden vragen dan denk ik.. Nee.

R: Nou, toch wel die toerisme. Nou cultuur leg ik in het midden, anders krijg ik ruzie. Veiligheid gaat over openbare veiligheid hè? Politie en dat soort zaken.

I: Ja.

R: Ja, dat is ook wel een belangrijke natuurlijk. Sociale voorzieningen ja.. Ik zie dat duurzaamheid niet zo zitten hoor.. Bij gemeentes. Mooi hoor. Ik heb hier ook geen beeld bij [sociale voorzieningen], maar misschien komt dat omdat mijn persoonlijke situatie anders is. Misschien dat je er dan een beeld bij hebt.

I: Oké, ik lees ze even op, want dan weet ik het met uittypen. Politiek, openbaar vervoer, groen en natuur, gezondheid en wijkinrichting liggen rechts. Toerisme, duurzaamheid, hulp en informatie liggen links.

Even kijken. Denkt u dat er nog een onderwerp mist waarvan u denkt: daar zou ik over willen meepraten, maar dat ligt hier niet?

R: Even denken.. Nee, dit gaat hem wel worden denk ik.

I: Denkt u dat u eerder meepraat, uw mening wil geven als het onderwerp voor u persoonlijk relevant is?

R: Ja. Als het je meer raakt, en als je er meer verstand van hebt.

I: Heeft u dat bij een van deze onderwerpen? Dat u denkt; dat is voor mij echt relevant?

R: Wat er uitspringt zeg maar?

I: Ja.

R: Dat je zegt van nou dat zou ik wel een keer..

I: Of misschien iets waarbij u persoonlijk verantwoordelijkheid draagt? Misschien qua werk of qua.. gevoel. Dat u het gevoel heeft van hier moet ik verantwoordelijkheid voor nemen?

R: Nou dit vind ik wel een belangrijke.

I: Gezondheid.

R: Ja dat vind ik wel belangrijk. Een beetje gekoppeld aan die.

I: Gezondheid en groen en natuur. Oké. Denkt u dat u eerder meepraat als u er zelf iets van kunt leren? Dat als u het gesprek aangaat met de gemeente..

R: Ja. Ja. En niet eens zozeer persoonlijk, maar dat je ook een breder beeld kan krijgen van.. Hoe zal ik het zeggen.. je omgeving. Niet dat je een vraagbaak wordt, maar wel dat je weet hoe het zit. Zeg maar. Dat je het ook uit kunt dragen.

I: Ja precies. Hoeveel moeite zou u willen steken in het meepraten met de gemeente. Zou u bijvoorbeeld echt ergens naartoe willen gaan om het gesprek aan te gaan met de gemeente? Of zou u het bijvoorbeeld vanachter uw computer willen doen via een vragenlijst? Of zou u misschien alleen één simpele vraag willen beantwoorden? Hoeveel tijd zou u erin willen steken of hoeveel moeite zou u willen doen om zoiets..

R: Nou.. Dat is natuurlijk wel moeilijk in te schatten zoiets, maar.. ik zou er wel persoonlijk heengaan. En misschien gekoppeld aan wat je net zei, een vragenlijst of enquêtelijst ofzo. Maar dat is een beetje parallel.

I: Oké.

R: Ik denk dat dat een beetje met elkaar loopt. Dat je dan zo'n discussiemoment hebt en dat je daarna ook bij zinnen denkt van nou, ik wil het vastleggen. Dat idee.

I: Oké, dus u zou best ergens heen willen gaan en daarna nog een vragenlijst willen invullen?

R: Ja. Om eerst heel goed de standpunten te horen..

I: Eerst even weten waar het over gaat en daarna.. dat u een goede mening kunt..

R: Ja, ja. Ik denk het wel. Dat je wel snapt waarom dingen gedaan worden en waarom ze gekozen worden. En dan ook gerelateerd naar politiek toe. Op een bepaald moment kies je een politieke partij die ergens voor staat, en dat komt dan niet uit. Dan denk ik: dat is raar. Waarom moet ik dan gemeentelijke politiek stemmen en dan komt het er niet uit wat ik een beetje had verwacht. Dan lijkt het toch een beetje alsof het zijn eigen gang gaat.

I: Oké, dus u zou ook eigenlijk wel willen weten wat er gebeurt met al die ideeën die de politiek heeft?

R: Ja, als je die raadsvergaderingen nog wel eens ziet, dan denk je: oh heel verhaal maar eigenlijk gebeurt er gewoon wat er bedacht was.

I: Oké, maar dat leest u dus wel, over raadsvergaderingen en zo?

R: Ja, en dat zie je ook op televisie hè. En dan denk ik van wat heb je nou te zeggen en dan denk ik oké pittig en dan ga ik erop stemmen en dan gebeurt er niks.

Mogelijkheid tot verwerking (10 min)

I: Oké. Dan ga ik u een paar voorbeelden laten zien, vooral van gezondheid en groen en natuur, want daar heeft u de meeste affiniteit mee, lijkt.

R: Oké, ja dat vind ik wel wat.

I: [Interviewer bladert in papieren]. Oké, wat is dit.. Oh hier is hij. Dit is gezondheid en groen en natuur.. Die hebben we hier. Groen en natuur is heel klein genomen. In Zee- en Duinwijk is er een project geweest om gezondheid te verbeteren.. in de stad.

R: Oh geweldig.

I: Dit stukje daarover heeft op de infopagina gestaan. Heeft u dat ooit gezien of gelezen?

R: Nee. Nee. 16 mei.. Nee ik heb het niet gelezen.

I: Denkt u dat het komt omdat er Facebook boven staat? Of komt het omdat u dit toevallig niet gezien heeft? Had u het anders wel gelezen? Waarom denkt u dat dit niet tot u gekomen is?

R: Geen idee, ik zou het niet weten.

I: Oké. Als deze vraag niet op Facebook, dat Facebook is even weg, het gaat over gezond in Zee- en Duinwijk en er wordt gevraagd of u een keer zou willen zeggen wat er beter kan qua gezondheid in de wijk. Zou u daar dan aan mee willen doen. Zou u bereid zijn om daar uw mening over te geven?

R: Jawel. Ja. Kijk ik heb het even heel snel vluchtig gelezen en het gaat over sociale zaken, hoge leeftijd in een wijk, zelfstandig wonen.. Nou daar zou ik wel.. Dat zijn wel dingen waar we recentelijk mee te maken hebben gehad, dus ik heb daar wel ideeën over. Oké.

I: Dus over dit initiatief zou u best iets willen zeggen, maar het heeft u niet bereikt?

R: Dit, nee. Dit niet nee. Nee dat kan ik niet zeggen. Misschien wonen we hier daar te kort voor, maar nee. Het heeft me niet bereikt.

I: Als dit bericht vaker was herhaald en op meerdere media had gestaan, misschien op tv of misschien wel een persoonlijke brief, dan had je er eerder aan meegedaan?

R: Ja dat denk ik wel.

I: Zou u bijvoorbeeld hiervoor wel naar een avond gaan, bijvoorbeeld een inspraakavond of een enquête in willen vullen of een vraag willen beantwoorden? Hoe ver zou u hier voor willen gaan?

R: Ja sowieso wel een enquête. En als het dan een interessante avond wordt met toch wel belangrijke thema's. Dan had ik dat wel gedaan. Zoals dat hier omschreven staat dan denk ik, ja daar zitten wel interessante dingen bij.

I: U mag hem even goed lezen en dan zal ik nog wat vragen stellen over de inhoud.

[Respondent leest bericht.]

R: Ja. Het is vrij breed.

I: Vindt u de boodschap begrijpelijk? Wat er verteld wordt?

R: Ik snap hem, maar ik denk dat er een aantal mensen zijn die denken van, leuk waar gaat dit over? Maar ik begrijp wat ze hier willen. Maar het is heel breed. Want het is van gezondheid, van levensgezondheid tot langer thuiswonen tot veiligheid tot.. Het is een heel breed verhaal eigenlijk. Er staat dus een kop: gezondheid in Zeewijk, maar gezondheid is dan heel breed. Ik zie als ik gezondheid zie, dan denk ik meer aan wat gezondheid voor mij persoonlijk, hoe gezond is het hier om hier te wonen. Dan denk ik niet meteen aan veiligheid. Maar dat is misschien de kop. Die is misschien een beetje kort genomen.

I: Oké, die is misschien te breed.

R: Ik snap wel dat die punten aan de orde zouden kunnen komen als je dit opstart, want het heeft wel met elkaar te maken natuurlijk, dat wel. En kijk dat zal.. op hoge leeftijd in je eigen woninkje kunnen blijven wonen.. Ja dat is ook een manier. Zit je dan nog op gezondheid of zit je dan op sociaal..

I: Ja, of ouderen..

R: Ja of ouderenbeleid. Dat een beetje.

I: Dus als ze meer hadden toegespitst op onderwerpen, zo van we hebben het over ouderenbeleid of we hebben het over gezondheid, dat mensen zich misschien eerder aangesproken voelen..

R: Ja ik denk.. Dit is heel breed. Ik denk dat mensen dan denken van.. Nou als ik daar één avondje voor heb, dan gaat dat niet lukken. Die voelen zich tot één ding aangetrokken en dan denken, maar het is een avond met 10 punten. Ja. Een beetje dat. Denk ik hoor.

I: Nog een voorbeeld. Dit is de groen en natuur. [Interviewer laat artikel over beplanting Lange Nieuwstraat zien]. Dit is een heel klein voorbeeldje van wat de gemeente heeft gedaan. En dat is de beplanting van de bloembakken op de Lange Nieuwstraat.

R: Ja.

I: Denkt u dat u daar iets over zou willen zeggen? Dat u daar over zou willen meepraten?

R: Dat vind ik wel mooi. Ja ik heb dat wel gelezen toen dat stuk.

I: Dit heeft u wel gezien?

R: Ja dit heb ik wel gezien. Dit was toen.. Ja zou je daarover wat willen zeggen.. Ja. Dat is een goeie. Nou dan doen we als concessie de mislukte Lange Nieuw, doen we mooie planten.

I: Wat is denkt u de reden dat u hier niet..

R: Ja kijk zoals beplanting.. Kijk het feit dat die bakken er zijn, die ruimtes, dat vind ik mooi. Maar ik heb geen verstand van.. Dat ik kan zeggen van kijk je moet daar een Octusvarius neerplanten of zo.

I: Nou daar heb ik in ieder geval al nog nooit van gehoord.

R: Nee ik ook niet. Snap je? Daar moet je echt iemand voor hebben die verstand heeft van inrichting en van natuur.. Wat kan daar het beste groeien. Denk ik.

I: Oké, dus nu hebt u eigenlijk het gevoel dat u hier geen verstand van heeft?

R: Nee. Kijk ik had wel kunnen zeggen van het is wel leuk als daar ruimte komt voor groen. Dat had ik wel in kunnen brengen. Maar ik zou niet weten wat je daar nou het beste in kan stoppen bijvoorbeeld. Nee.. Misschien dingen die meer natuur aantrekken.

I: Oké, dus dit gaat te ver, te diep erop in.

R: Ja ik denk dat je al bijna bioloog moet zijn om te kunnen zeggen van er moet hier een of ander vlinderplant neer zetten.

I: Oké. Maar als het gaat over er moet meer groen komen in de omgeving dan zou u best willen zeggen van ik wil hier een boom en daar..

R: Ja ik zou daar best een idee over hebben. Van ik wil meer van die duinachtige bomen enzo.. Dat is mooi. Dat past bij de omgeving.

I: Oké, duidelijk. Wat voor gedachten heeft u bij de gemeente? Is dit over het algemeen: positief, negatief, neutraal.. Of heeft u helemaal geen gedachten als u aan de gemeente denkt?

R: Nou ik zie twee dingen: ik zie de bewoners en ik zie een gemeente. Dat zie ik. En ik zie niet zozeer de.. nou.. Ik moet ook niet te negatief zijn natuurlijk, dat is ook niet eerlijk. Maar ik zie niet echt de interactie tussen beiden. Dat voel ik niet.

I: Wat vindt u van dit soort initiatieven vanuit de gemeente?

R: Ja.. Kijk in weze is discussiëren over de beplanting in zo'n bloemenbak is natuurlijk een druppel op de gloeiende plaat van de echte problemen natuurlijk. Het is een soort goedmakertje van nou ja ze lopen er toch iedere dag langs, dus dan mag er een wel een mooi plantje.. dat mensen tevreden zijn. Zo.. Een soort afkoopsommetje. Van ja, de rest kun je toch niet.. meer over zeuren, zet er dan een mooie plant neer. Dat is heel negatief hoor.

I: Oké, en als u dan kijkt naar die andere? Het GIDS-project? Gezond In De Stad, GIDS is dat.

R: Ja.. ja..

I: U had het net over dat het wel kon, maar misschien de uitvoering..

R: Ja ik denk dat dat te breed is. Want je moet toch ook kijken naar welke leeftijdsgroepen bereik ik hiermee? Als je op een avond komt en er zitten vier mensen van 85, die hebben belang bij langer op zichzelf wonen.. Maar die zullen waarschijnlijk ook niet op Facebook zitten of iets dergelijks.. En die zullen ook niet naar een avond gaan denk ik.. Ik denk dat hier een beetje de categorie op afkomt van 40-45.. En hun belang is denk ik, ja.. Die kunnen dat kadertje niet invullen denk ik. Ik denk dat je maar een bepaald groepje bereikt. Van een leeftijdscategorie. Ik zie niet een oud omaatje van 85 hier heenkomen en zeggen van ja ik wil toch nog wat langer thuiswonen. Terwijl het wel één van de dingen is.

I: Ja precies. Dit, gezond in Zee- en Duinwijk, u heeft al aangegeven dat u er aan mee zou willen doen, maar denkt u dat u er nog eerder aan mee zou willen doen als het gestuurd wordt door uw huisarts? Of uw fysiotherapeut? Of misschien de GGD? Denkt u dat u dan eerder mee zal doen aan zo'n onderzoek.. om beleid te maken.. dan als de gemeente het naar u stuurt?

R: Nou ik denk wel dat het wat serieuzer overkomt. Kijk als je bijvoorbeeld.. stel dat een huisarts zegt: gemeente Velsen heeft heel veel problemen met, ik zeg maar wat.. longaandoeningen. Zou best kunnen, misschien door de omgeving. En dat die dan een brief stuurt van nou, ik wil weleens weten hoe mijn patiënten daar over denken. Dan zou ik daar wel op reageren, dan de gemeente die een gemeenschappelijk briefje stuurt van hoe gaat het met je. Of wat zie je als verbetering? Ik denk die man komt vanuit zijn visie en zijn kennis met mensen. Heel direct. Één op één komt hij met een vraag van gaat het wel goed hier. Daar zou ik eerder op reageren dan.. Dat neem ik serieuzer vanuit zijn belevingswereld.. Zijn praktijkwereld, dan een ander die denk van laat ik er nog eens een mailtje heen sturen.

Manier van verwerking (5 min)

I: Ja precies. En om even terug te komen op de vorige vraag, over de gedachten die je hebt bij de gemeente, zou u die omschrijven als neutraal, positief of negatief? Of heeft u er geen gedachten bij?

R: Nou ik heb er wel gedachten bij. Als ik het vergelijk met andere gemeentes, ik denk dat dat een goede schaal is, dan vind ik wel dat er hier een hoop positieve dingen gebeuren. Dat wel. Het is natuurlijk wel een industrie-achtige omgeving en dan vind ik wel dat er heel veel positieve dingen gebeuren. Dat wel. Maar of ik daar.. Als ik dan moet zeggen.. Ja, ik zit toch wel aan de positieve kant. Zeker de laatste jaren.. Vind ik wel dat het wel.. Kijk dat dingen soms anders lopen dan dat je had gewenst is ook een kwestie van geld natuurlijk. Beperkingen met geld.. Maar ik denk toch wel dat er een hoop positieve dingen gebeuren. Als ik bijvoorbeeld kijk naar Zeewijk, zoals ik Zeewijk ken uit mijn jeugd.. Dat is totaal anders als dat het nu geworden is.

I: Verbeterd?

R: Verbeterd, ja. In positieve zin. Dat doet de gemeente hier toch met beleid, dat doen de mensen hier niet echt. Dat moet gestuurd worden van bovenaf. Maar ik weet niet of dat door de politiek dan komt.. Ja dat is lastig hè, de politiek heeft natuurlijk, die vormt de gemeente natuurlijk, de gemeenteraad.. Ik denk niet dat het van het initiatief van de burgers zelf is. Denk ik. Ik denk dat het vanuit de.. Ja.

I: Maar denkt u wel dat bewoners daar een rol in kunnen hebben? Op deze manier?

R: Ja, dat denk ik wel. Het is wel denk ik moeilijk meetbaar wat het effect dan uiteindelijk is, want dat.. Ja.

Kennisverandering (5 min)

I: Bij dit onderwerp, Gezond in de stad, Gezond in Zee- en Duinwijk. Wat voor gedachten heeft u daarbij? Positief, negatief, neutraal of geen gedachten?

R: Ja, ik vind het een beetje er middenin eigenlijk..

I: Dus neutraal?

R: Ja.. Net wat ik ook net zei. Ja eigenlijk zou ik dus willen dat je gezondheid opsplijt in je leefomgeving en in je.. gezondheid van de mensen zelf. Dat is een beetje.. algemeen gehouden. Maar er is een wezenlijk verschil.

I: Dus u denkt niet dat u op basis van dit berichtje meegedaan zou hebben?

R: Nee.

I: De argumenten zijn niet overtuigend?

R: Nee, ik vind het te breed. Kijk ik kan me voorstellen dat als ze vijf avonden hadden georganiseerd, ik zeg maar wat hoor, met verschillende leeftijdscategorieën.. Eerst de jeugd, dan de middle agers en dan de oudjes.. En dat je dan een specifiek onderwerp gaat behandelen. Want anders denk ik niet dat er iets zinnigs uitkomt met zijn allen in zo'n zaaltje.

I: Oké. Dus denkt u dat als dit bericht u had bereikt, dat u het weer gewoon naast u neer zou hebben gelegd? En dat u er nooit meer aan gedacht had?

R: Ik ben bang van wel. Ja.

I: Maar als het anders verwoord zou worden, als het anders gebracht zou worden, misschien zelfs door een persoonlijke brief..

R: Ja. Dat zou wel een eyeopener geweest zijn. Dan zou het wel zo zijn; van hey wat willen ze van me. Wat.. ja dat denk ik wel.

I: Dan had de gemeente een kans gehad dat je..

R: Ja.

Afsluiting (1 min)

I: Nou dan was dit hem. Heeft u het gevoel dat u alles heeft gezegd wat u kwijt wilt?

R: Nou misschien.. Ja dit hebben we natuurlijk allemaal.. Dit soort projecten worden natuurlijk allemaal bedacht. Maar misschien moet je het andersom doen. Een keer met de mensen gaan praten hoe ze benaderd willen worden. Misschien gebeurt dat wel hoor. Dit is misschien al een methode.

I: Dit is eigenlijk vanuit de gemeente van, hoe willen mensen eigenlijk aangesproken worden.. Want vandaar ook die vragen over social media.. Want dat gaat over hoe wil je eigenlijk.. is er een andere manier dan dit, waarop je bijvoorbeeld benaderd wil worden? Wat ik bijvoorbeeld al hoor, is dat de gemeente eigenlijk nooit persoonlijke brieven stuurt, alleen in gevallen van.. Mensen moeten echt iets weten. En daar doen ze ook voorzichtig mee, want ze kunnen natuurlijk niet altijd.. Want dan leggen de mensen ze naast zich neer, dan denken de mensen van jeetje, weer een brief van de gemeente. Maar af en toe, zou het dus wel kunnen. Voor zoiets een persoonlijke brief sturen.

R: Ja, dat denk ik wel ja. Dat dat meer effect heeft. Ja en natuurlijk het feit dat, ja dat is dan toch mensen-eigen, dat je er belang in hebt. Tuurlijk, je kan er wel over meepraten, maar als je het belang er niet van inziet.. Kijk leefomgeving is direct merkbaar.

I: Je moet er zelf wat aan hebben.

R: Ik denk dat het een menselijke eigenschap is om te zeggen van, daar wil ik weleens eventjes mijn zegje over kwijt. Weet je wel.

I: Nou dan denk ik dat ik genoeg informatie heb. Hartelijk dank!

Respondent 4

Initialen: S. van der P.

Geslacht: Vrouw

Leeftijd: 33

Land van herkomst: Nederland

Duur interview: 20 min. 25 sec.

Plaats van interview: Bij respondent thuis in Zee- en Duinwijk

Start (5 min)

I: Bedankt voor uw komst. U heeft toestemming gegeven om een interview te geven dat wordt opgenomen. Het doel van dit interview is erachter komen wanneer inwoners van Zee- en Duinwijk gemotiveerd zijn om in te gaan op uitnodigingen om de dialoog aan te gaan met de gemeente Velsen. De gemeente kan dan met behulp van uw antwoorden haar communicatie verbeteren.

In dit interview zal ik de term 'de dialoog aangaan' gebruiken. Ik zal even uitleggen wat dit betekent. Dit betekent: het bijwonen van participatiebijeenkomsten, het meepraten op social media, het invullen van enquêtes of het aangaan van gesprekken met de gemeente met als einddoel beleid te ontwikkelen of verbeteren. Begrijpt u dit?

R: Ik begrijp het.

I: Het interview zal ongeveer 50 minuten duren. Als u tussendoor vragen heeft mag u deze altijd stellen.

R: Oké.

I: Het interview is helemaal anoniem, maar ik stel eerst een paar vragen zodat ik straks nog weet wie ik precies geïnterviewd heb.

R: Oké. Zodat je nog weet wie wat gezegd heeft, ja.

Algemeen (2 min)

I: Wat is uw naam?

R: **-Verwijderd in verband met anonimiteit respondent-**

I: Wat is uw leeftijd?

R: 33.

I: Waar woont u?

R: **-Verwijderd in verband met anonimiteit respondent-**

I: Hoe lang woont u hier al?

R: Drie jaar.

I: Wat is uw land van herkomst?

R: Nederland.

Mogelijkheid tot ontvangen boodschap (5 min)

I: Vanaf hier beginnen de inhoudelijke vragen van het interview. De eerste vragen gaan over de mogelijkheid die u heeft om boodschappen van de gemeente te ontvangen.

Dan is de eerste vraag of u gebruikmaakt van social media.

R: Nee.

I: Helemaal niet? Geen Facebook, WhatsApp..

R: WhatsApp wel ja. Is dat ook een social media? Ja.

I: LinkedIn?

R: Nee.

I: YouTube?

R: Nou ik kijk weleens een filmpje maar..

I: Niet van de gemeente?

R: Nee.

I: Twitter?

R: Nee.

I: Instagram?

R: Nee.

I: Helemaal niks. Oké. Dan heb ik de volgende vraag. Herkent u deze pagina? [Interviewer laat voorbeeld van infopagina zien.]

R: Ja, zit die niet in het Velsen krantje?

I: Ja die zit in De Jutter.

R: Ja.

I: Leest u deze weleens?

R: Weinig.

I: Af en toe?

R: Af en toe?

I: En waarom leest u hem maar af en toe?

R: De hele Jutter?

I: Ja?

R: Tijdgebrek. Ja tijdgebrek. Ik heb net een nieuwe baan, dus dat komt natuurlijk niet uit. Maar ja. Niet interessant.

I: Niet interessant genoeg, oké.

R: Ja.

I: Niet zoveel interesse in.

R: Nee. Nee als ik iets echt interessant zou vinden, dan zou ik het op gaan zoeken.

I: Oké. Leest u de krant? Een krant?

R: Ik lees het AD op mijn telefoon.

I: Ontvangt u weleens brieven of e-mails van de gemeente?

R: Nou ik heb weleens een brief ontvangen inderdaad. E-mails niet. Ik heb mijn e-mailadres nooit opgegeven.

I: En als u een brief krijgt, gaat die dan weleens over dat ze je uitnodigen om..

R: Ik ben vorig jaar.. of misschien is het wel twee jaar geleden, hebben ze een keer een brief gestuurd of je wilde.. of je móést reageren dus het ging meer om de toon dat ik dacht daar heb ik helemaal geen zin in. Of je wilde.. Ja hoe dat precies ging.. Het was denk ik.. Je moest je leven.. Huishouding zeg maar allemaal gaan noteren en dergelijken. Door middel van een vragenlijst. Die moest je binnen een bepaalde tijd terugsturen en blabla. Daarna kreeg ik nog een hele herinnering dat ik dat moest en toen dacht ik, ik moet niks. Ik moet helemaal niet opgeven met wie ik hier allemaal woon en met hoeveel personen.. En wat we allemaal doen..

I: Dus de toon was een beetje..

R: Ja als je dat zou moeten omschrijven.. Het was toen ook gewoon tijdsdruk, ik had gewoon geen tijd en ik denk van jeetje mina, waarom? Vraag het een ander. Ja ik ben heel niet meewerkend.

I: U moest iets en u had niet het gevoel van..

R: Ja ik moest iets en toen kreeg ik inderdaad daarna nog een herinnering, toen ik het echt vergeten was ook, want ik had het ergens neergelegd op een stapel en toen dacht ik van nou.. Ik kreeg een herinnering en daar stond eigenlijk in dat als ik dat niet deed, dan hingen daar sancties aan. Nou. Wat het precies is geweest weet ik niet hoor, ik weet niet of jij dat weet?

I: Nou, dat zal.. Nee dat weet ik eigenlijk ook niet.

R: Ja het zal wel een onderzoek geweest zijn van de gemeente.

I: Als de gemeente boodschappen naar u verstuurt, bijvoorbeeld door zo'n pagina of door zo'n brief, begrijp je die boodschappen dan? Vind je ze begrijpelijk?

R: Ja.. [respondent is twijfelachtig]. Ik heb het niet meegemaakt.. Maar als ik een keer een brief kreeg van de gemeente dan begreep ik dat inderdaad, ja.

I: Niet dat je het overdreven moeilijk taalgebruik vond wat de gemeente gebruikte?

R: Oh op die manier, nee. Nee. Niet dat ik me kan herinneren.

I: Dan heb ik hier een lijstje van media en dan zou ik graag van je weten op welke manier jij het liefst aangesproken zou willen worden als de gemeente jou zou willen bereiken.

R: Lijstje van media.. hoe zij mij het liefste.. willen bereiken?

I: Ja, als de gemeente jou iets wil vertellen of jou iets wil vragen, hoe kunnen zij jou dan het beste bereiken?

R: Nou persoonlijke brief denk ik gewoon. Moet ik hem aankruisen?

I: Ja.

R: Eén?

I: Het liefste drie ongeveer maar alleen als u daar ook door bereikt wordt, als u alleen door een persoonlijke brief bereikt wordt, dan blijft het daarbij.

R: Ja.. Ik denk het wel. Want e-mail daar heb ik eigenlijk al snel een spam-gevoel bij.. En telefoon.. Ja telefoon ook [respondent kruist persoonlijke brief en telefoon aan].

I: En WhatsApp bijvoorbeeld, zou u daardoor bereikt willen worden door de gemeente?

R: Ja, daar gaan we wel naartoe, maar ik denk dat als ik nu een WhatsAppje van de gemeente zou krijgen, dat ik het ook niet zo heel serieus zou zien.

I: Oké.

R: Op een of andere manier. Ik heb wel het gevoel dat het heel veel gebeurt. Je hebt het bijvoorbeeld bij het consultatiebureau en je hebt het ook wel als je een afspraak maakt ergens, bij de tandarts ofzo. Ik denk niet dat ik dat nu als..

I: Oké, dus u zou er in de toekomst dus wel voor open staan, maar nu is dat nog een beetje..

R: Ja als ik dat nu zou zien zonder dat het aangekondigd.. zonder dat het kenbaar is gemaakt of iets dergelijks, dat ik opeens een appje krijg van de gemeente, dan denk ik dat ik dat wel een beetje gek vindt.

Motivatatie (15 min)

I: Dan gaan we nu door naar het volgende onderdeel van het onderzoek.

R: Ja.

I: Dit gaat over de motivatie die u heeft om de dialoog aan te gaan met de gemeente. Bent u over het algemeen bereid om mee te praten of te denken met de gemeente over wat beter kan in de gemeente? Of hoe iets verbeterd kan worden in de wijk..

R: Nee, ik denk niet dat ik daar echt gemotiveerd voor ben.

I: U bent niet bereid daar tijd in te steken?

R: Nee.

I: Oké. Heeft u in het verleden weleens deelgenomen aan ..

R: In de toekomst misschien wel trouwens.

I: Oké. Waarom?

R: Omdat ik nu nog met hele andere dingen bezig ben. Maar ik denk dat als mijn dochter ouder wordt, als je het bijvoorbeeld hebt over een speelplaatsje of een gevaarlijk kruispunt of zoiets, dat ik dan wel.. Ik denk dat ik nu misschien nog niet serieus genoeg ben. Dat het nog een te ver van mijn bed show is, dat ik nu de ernst er nog niet van in zie om daar..

I: Oké. Heeft u ooit weleens deelgenomen aan een bijeenkomst georganiseerd door de gemeente?

R: Nee.

I: Heeft u weleens reacties geplaatst op social media, dat waarschijnlijk niet dan?

R: Nee, nee. Ik heb helemaal geen Facebook, wel gehad hoor vroeger, maar ik had er geen zin meer in.

I: Heeft u weleens een enquête ingevuld voor de gemeente?

R: Nou.. Niet dat ik me kan herinneren nee.

I: Bent u weleens op een andere manier het gesprek aangegaan met de gemeente?

R: Nee, nou ja ik ben van de week mijn paspoort op wezen halen, maar dat is niet wat je bedoelt.

I: Ja, ja. Dan ga ik een paar kaartjes neerleggen.

R: Ja.

I: Ziet u hier iets tussen liggen waarvan u denkt; dat vind ik belangrijk in mijn gemeente?

R: Ja, tuurlijk.

I: U mag er een paar rechts leggen die u belangrijk vindt, en dingen die u helemaal niet belangrijk vindt, mag u links leggen. Er mogen er ook een paar in het midden blijven liggen waarover u geen mening hebt.. Maar de belangrijkste rechts.

R: Ja.. wat moet ik links gaan leggen?

I: Waar u geen mening over hebt.

R: Dus het mag ook zo blijven?

I: Ja. Hier heeft u sowieso geen mening over?

R: Ja, ik heb er wel een mening over, maar..

I: Ja, iets wat u aan de gemeente zou willen mededelen zeg maar.

R: Nou ik heb nu niks wat ik op mijn hart heb liggen waarvan ik denk, dat moet de gemeente weten.

I: Oké. Maar over het algemeen vindt u dit wel belangrijk voor uzelf zeg maar?

R: Ja.

I: Dan is de tweede vraag of u over deze onderwerpen zou willen meepraten.

R: Nee.

I: En als u in de toekomst zou willen meepraten, wat denkt u dan dat het belangrijkste onderwerp voor u is? Van die vier die er nu liggen?

R: Ja.. Veiligheid, misschien?

Mogelijkheid tot verwerking (10 min)

I: Oké, dan pak ik er even iets bij. Dit is een stukje dat op de infopagina heeft gestaan, over verkeer in IJmuiden.

R: Ja.

I: Komt dit u bekend voor? Heeft u dit ooit gezien?

R: Nee.

I: Even kijken hoor. U mag het eventjes rustig doorlezen als u wil.

R: Ja.

I: Zou u hieraan deelnemen?

R: Nee, nu nog niet nee.

I: Dit zou u lezen?

R: Nou ik zou het misschien wel lezen inderdaad. Als ik dit toevallig zou lezen dan zou ik wel denken van nou, dat kan inderdaad. En dan zou ik misschien iemand waarvan ik denk dat die daar wel heen wil daarover aanspreken. Of dit vertellen. En daar houdt het bij op denk ik.

I: U zou zelf niet het initiatief nemen om hier heen te gaan?

R: Nee.

I: En de reden daarvoor is eigenlijk dat u daar geen behoefte aan hebt, druk, andere dingen aan uw hoofd?

R: Ja.

I: Vat ik dat goed samen?

R: Ja.

I: Als dit bericht heel vaak tot u zou komen, als u dit in de krant zou lezen of op tv zou zien.. Zou u dan eerder zeggen; ik doe eraan mee? Of blijft uw mening dan hetzelfde en zou u er nog steeds niet aan meedoen?

R: Nee ik denk wel dat hoe vaker je natuurlijk iets hoort, dat je daar dan meer mee bezig gaat zijn. Maar ik weet niet of ik als ik iedere week een brief daarover in de bus zou krijgen of ik er dan heen zou gaan, ik denk dat ik het dan ook irritant zou gaan vinden.

I: Ja precies. Heeft u positieve, negatieve, neutrale of geen gedachten bij de gemeente? Als u aan de gemeente denkt hoe..

R: Hoe denk ik daar dan over? Of ik dan blij wordt of..

I: Ja.

R: Nee, neutraal. Of ja positief. Nee ik weet daar te weinig van. Ik weet er daarvan te weinig vanaf.. Ik ben weinig met politiek bezig. Ik zal je eerlijk zeggen dat ik nu even niet eens kan komen op de naam van onze burgemeester. En als je hem zegt dan zeg ik waarschijnlijk: oh ja. Het was Weerwind, dat weet ik wel.

I: Dales, geloof ik.

R: Nou dat komt me ook niet eens bekend voor.

I: Dat dacht ik. Dus je hebt neutrale gedachten bij de gemeente? U heeft niet uitgesproken negatieve of positieve gedachten?

R: Nee hoor, nee.

I: Dit bericht, als dit bericht opgestuurd zou worden door de politie bijvoorbeeld, of door Verkeersveiligheid Nederland, zou u dan eerder zeggen van; ik ga ernaartoe dan als u het bericht van de gemeente krijgt?

R: Ik denk het wel.

I: Ja?

R: Ja.

I: Dat is voor u..

R: Ja, dat is wel vrij zeker. Ja. De verkeerspolitie zei je toch ook?

I: Ja.

R: Ja, ik denk wel dat ik de ernst er dan van zou in zien. Dan denk ik wel van; oh het is wel een serieuze zaak: de politie.

I: Oké.

R: Denk ik. Ja. Niet dat ik dan denk dat ik erheen ga hoor! Ik denk dat ik het serieuzer zou nemen..

I: En dat is hetzelfde als u dit als een persoonlijke brief zou krijgen.. Zou u dit dan ook eerder..

R: Nou weet je wanneer ik denk dat ik er misschien eerder heen zou gaan? Als er misschien al drie keer een ongeluk is gebeurd op dit kruispunt, waarvan ik dan ook denk ja, het is ook een belachelijke situatie. Dat is in dit geval niet zo, want het is gewoon een kruispunt. Maar als ik dan inderdaad, er heeft hier een ambulance gestaan en je bent je er bewust van geweest, want er gebeurt natuurlijk wel vaker iets waar we helemaal niks van merken hier in die straat.

I: Dus eigenlijk als u er zelf belang bij hebt?

R: Daar komt het eigenlijk sowieso wel op neer, ja. Dat klinkt heel egoïstisch maar.. ja.

I: Wat vindt u van de argumenten die in dit bericht gegeven worden.

R: Even kijken, de argumenten.. Ik ga hem eventjes..

I: Ja, lees hem maar eventjes goed door.

R: Gaat het om het hele stukje?

I: Ja.

R: Oké. Wat vind ik van de argumenten?

I: Ja, vindt u ze overtuigend? Heeft u het gevoel dat ze je echt willen hebben daar?

R: Nee, niet zo. Nee.

I: Waarom niet?

R: Nou ik vind dit overkomen als een.. informatieavond die behoorlijk vrijblijvend is en voor iedereen. En dat is hij natuurlijk ook.

I: Ja. Oké.

R: Maar ik denk dat mijn ouders misschien wel zouden denken van oh, oké. Die kijken daar misschien anders tegenaan.

I: Ja precies, u denkt van dat is voor iedereen dus u gaat daar alleen heen als u daar geïnteresseerd in bent. U zou dat alleen lezen en dan..

R: Ja. Ja. Ik denk niet eens dat ik het af zou lezen.

I: Nee precies.

R: Ik ben heel eerlijk hoor. Ik ben niet..

I: Ja, nee dat is goed. Dat is heel goed. Bij dit onderwerp, heeft u dan positieve, negatieve, neutrale of geen gedachten?

R: Bij dit onderwerp verkeer?

I: Ja bij dit stukje.

R: Nee, geen. Geen gedachten.

I: Oké. Denkt u weleens negatief over dingen die de gemeente doet?

R: Nou, waarschijnlijk als ik met mijn ouders of schoonouders aan het praten ben over dingen waarvan ik denk oh ja, dat is inderdaad wel heel stom, of jeetje dat is stom. Maar ik ben me daar verder niet bewust van, ik lees inderdaad te weinig lokale kranten.

I: Oké, u bent dus niet echt gemotiveerd om mee te praten, maar het maakt u verder ook niet zoveel uit wat de gemeente doet.

R: Ja, ik vind het prima. Maar waarschijnlijk als ik ergens last van ga ondervinden, dan denk je waarschijnlijk ja, doe het eens anders. Ja.

I: Ja, dan hebben we alles al gehad.

R: Nou, mooi.

I: Hartelijk dank!

R: Graag gedaan!

Respondent 5

Initialen: T. H.

Geslacht: Man

Leeftijd: 25

Land van herkomst: Nederland (Hongaarse ouders)

Duur interview: 34 min. 20 sec.

Plaats van interview: Bij respondent thuis in Zee- en Duinwijk

Start (5 min)

I: Bedankt dat je dit interview met mij wilt doen. Je hebt toestemming gegeven om een interview te geven dat wordt opgenomen, het geluid dan. Het doel van dit interview is om erachter komen wanneer inwoners van Zee- en Duinwijk gemotiveerd zijn om in te gaan op uitnodigingen om de dialoog aan te gaan met de gemeente Velsen. De gemeente kan dan met behulp van je antwoorden haar communicatie verbeteren.

In dit interview zal ik meerdere malen de term 'de dialoog aangaan' gebruiken. Dit is: het bijwonen van participatiebijeenkomsten, het meepraten op social media, het invullen van enquêtes of het aangaan van gesprekken met de gemeente met als einddoel beleid te ontwikkelen of verbeteren. Snap je een beetje wat ik bedoel?

R: Nee.

I: Oké, het gaat erom dat je meepraat met de gemeente om iets te verbeteren in de wijk bijvoorbeeld. Het beleid is: we gaan nu een speeltuintje daar bouwen en dan vragen ze aan jou; wat vind jij daarvan.

R: Ja, ja.

I: Het interview zal ongeveer 30 minuten duren. Als je tussendoor vragen hebt mag je deze altijd stellen. Ik zal beginnen met een paar algemene vragen.

Algemeen (2 min)

I: Wat is jouw naam?

R: **-Verwijderd in verband met anonimiteit respondent-**

I: Wat is jouw leeftijd?

R: 25

I: Waar woon je?

R: **-Verwijderd in verband met anonimiteit respondent-**

I: Hoe lang woon je hier al?

R: Bijna twee jaar.

I: Wat is je land van herkomst?

R: Nederland.

Mogelijkheid tot ontvangen boodschap (5 min)

I: Vanaf hier beginnen de inhoudelijke vragen van het interview. Deze eerste paar vragen gaan over de mogelijkheid die je hebt om boodschappen van de gemeente te ontvangen.

Maak je wel eens gebruik van social media?

R: Ja.

I: En welke dan?

R: Facebook.

I: Alleen Facebook?

R: Vooral Facebook.

I: Instagram?

R: Nou.. WhatsApp, Facebook.. Eigenlijk dat alleen.

I: Geen Twitter, Snapchat..

R: Ja, Snapchat wel.

I: Pinterest, Tumblr, LinkedIn?

R: Nee.

I: YouTube?

R: Ja om filmpjes te kijken.

I: En volg je de gemeente ook op deze socialmediakanalen?

R: Nog niet.

I: Niet op..

R: Nee.

I: In je vorige gemeente wel?

R: Ja.

I: Waarom volgde je die toen wel?

R: Ja.. geen idee eigenlijk.

I: Het is niet bewust dat je Haarlem wel volgde maar gemeente Velsen niet?

R: Ja als 'Je bent IJmuidenaar als..' ook geldt als..

I: Misschien een beetje als het voorbijkomt?

R: Ja, dan wel.

I: Oké, dan laat ik je nu eventjes wat zien. [Interviewer pakt papier infopagina.] Herken je deze pagina?

R: Nee.

I: Nog nooit gezien?

R: Nee.

I: Dus je weet ook niet waar je deze kunt vinden.

R: Waarschijnlijk bij het gemeentehuis.

I: Het zit in een krantje, weet je het dan misschien wel?

R: Waarschijnlijk De Jutter.

I: Ja, klopt. Heb je De Jutter weleens gelezen?

R: Nee, De Jutter niet, wel de Schoter.

I: Waarom niet?

R: We ontvangen hem wel, maar we wonen hier met drie burens, dus meestal is hij al weg. Maar.. Het is niet echt dat ik.. Als ik hem zie dan lees ik hem eventjes, maar het is niet noodzakelijk.

I: Oké. Lees je weleens krant?

R: Ja weleens. Voornamelijk online.

I: En welke krant is dat dan?

R: RTV NH en Nu.nl

I: Oké. Nieuwssites dus meer?

R: Ja.

I: Jullie zijn niet lid van een krant? Jullie lezen niet elke dag structureel de krant?

R: Nee. Geen tijd voor.

I: Geen tijd voor? En in de toekomst?

R: Jawel, als ik 65 plus ben. Als ik achter de geraniums zit dan..

I: Ontvang je weleens brieven of e-mails van de gemeente?

R: Ja ik heb er net nog eentje ontvangen.

I: Oké, en wat was dat?

R: Ja iets van de burgemeester. Ik heb hem nog niet zo heel goed gelezen, nog geen tijd voor gehad.

I: Oké, en eerdere brieven of e-mails van de gemeente?

R: Ja over dat ik ingeschreven was in de gemeente en dat ze me welkom heetten. Een tijd terug.

I: Zijn dat de enige brieven of e-mails die je hebt ontvangen van de gemeente?

R: Ja.

I: Lees je die dan aandachtig?

R: Ja. Die tweede brief daar had ik nog geen tijd voor, maar normaal gesproken.. altijd.

I: Hoe denk jij dat de gemeente jou meestal wil bereiken? Hoe denk je dat de gemeente contact zoekt met jou? Alleen via die brieven?

R: Ja ik denk alleen via die brieven.

I: Krijg je weleens op een andere manier boodschappen door van de gemeente?

R: Nee. Nooit gehad ook.

I: Als je die brieven krijgt van de gemeente, begrijp je die dan?

R: Grotendeels wel.

I: Ja? Wat vind je van het taalgebruik?

R: Ja, dat is wel gewoon.. Normaal.

I: Oké. Dan laat ik hier een lijstje van media zien en dan mag je een paar aankruisen waarvan je denkt: zo wil ik dat de gemeente mij bereikt als ze me iets willen vertellen zeg maar.

Oké, dus je kruist e-mail aan.. Je zou het dus niet erg vinden om af en toe een e-mail van de gemeente te ontvangen?

R: Nee. Als het belangrijk is, dan vind ik het niet erg.

I: En persoonlijke brief ook niet?

R: Nee.

I: En denk je dat je die altijd zult lezen als je die krijgt?

R: Ja. Ja. Dat blijven belangrijke brieven. Meestal. Even kijken.. Telefoon ook wel.

I: De gemeente mag je bellen?

R: Ja. Af en toe is persoonlijk contact toch het fijnst. En op social media.. Ja. Facebook. Aangezien je daar toch 200 keer per dag op zit.

I: Ja, je hebt er dus nog niet aan gedacht om de gemeente Velsen te volgen, maar zou je wel bereid zijn?

R: Ja, zeker, zeker. Uiteraard. Dat zeker. Ja, voordereest.. Ja.

I: Vier is goed hoor.

Motivatatie (15 min)

I: Oké, dan gaan we nu door naar het volgende onderdeel van het onderzoek. Dit gaat over de motivatie die je hebt om de dialoog aan te gaan met de gemeente.

Ben je in het algemeen bereid om weleens mee te denken of te praten met de gemeente?

R: Zeker.

I: Heb je weleens deelgenomen aan een participatiebijeenkomst van de gemeente Velsen?

R: Nee.

I: Of heb je weleens reacties of ideeën geplaatst op social media?

R: Nee.

I: Heb je weleens een enquête ingevuld?

R: Nee.

I: Ben je weleens op een andere manier het gesprek aangegaan met de gemeente Velsen?

R: Nee, ik denk het niet.

I: En waarom niet?

R: Ja.. Nooit behoefte aan gehad.. Tot op dit moment, eigenlijk. Althans.. Tot nu toe.

I: Oké. Dus geen behoefte aan gehad..

R: Ja ik zag er geen oorzaak toe om iets te doen of..

I: Oké, maar jij hebt dus altijd alleen maar brieven gehad van de gemeente.

R: Ja.

I: Als je dit had zien staan op Facebook bijvoorbeeld van: reageer hierop om ideeën.. Dan zou je dat best willen doen? Of een enquête in willen vullen of..

R: Ja. Op zich wel. Als het geen enquête is van een halfuur.. dan wel.

I: Oké, dus tijd speelt wel een rol?

R: Ja, nou ja.. Ik werk hard. Ik ben veel van huis en als ik dan thuis ben, dan wil ik niet ook nog eens een enquête van een halfuur in moeten vullen. Daar heb ik dan geen zin in. Kijk, twee/drie vragen of zo, of een enquête van vijf minuutjes: prima. Geen probleem. Maar niet langer dan twintig minuten.

I: Oké. Dan ga ik nu een paar kaartjes op tafel leggen. Dan mag je straks rechts leggen wat je wél belangrijk vindt, en links wat je niet belangrijk vindt. Dus rechts wat je wel belangrijk vindt, en links wat je totaal niet belangrijk vindt. Je mag er ook een paar in het midden laten liggen die.. waar je niet echt een mening over hebt. Dus dit zijn allemaal onderwerpen in de gemeente. De belangrijkste mogen rechts.

R: Rechts. Oké. Even kijken.. Wat vind ik belangrijk? Toerisme. Hulp en informatie, vind ik ook belangrijk. Toekomst. Openbaar vervoer. Veiligheid.

I: Je mag links leggen waarvan je denkt; daar heb ik niks mee.

R: Ja sociale voorzieningen.. momenteel. Cultuur, daar heb ik eigenlijk ook niet zo heel veel mee. Politiek ook niet. Er gebeurt toch geen ene moer bij die mensen in Den Haag. Ja Gezondheid vind ik wel belangrijk.. Groen en natuur.. Ja duurzaamheid en wijkinrichting.. Dat zijn een beetje.. [deze liggen in het midden].

I: Oké. Als je dan nu kijkt naar de onderwerpen die je belangrijk vindt. Als je er dan drie moest kiezen.. Die vind ik het allerbelangrijkst. Daar zou ik wel een keer iets over willen zeggen, bijvoorbeeld.

R: Toerisme. Dat vind ik echt belangrijk. Toekomst gemeente. En.. Ja wat vind ik nog meer echt belangrijk.. veiligheid eventueel.

I: Oké, dan laten we het zo. Over die drie onderwerpen.. Als de gemeente jou een keer zou vragen van wat vind je ervan of wat kan er beter.. of hoe kunnen we dit goed inrichten.. Zou je dan bereid zijn om een keer in gesprek te gaan?

R: Zeker.

I: Waarom?

R: Ja omdat hier toch een paar dingen liggen waarvan ik denk.. dat.. IJmuiden heeft daar veel meer te bieden, en daar doen ze weinig mee. Bijvoorbeeld toerisme. IJmuiden is een prachtig mooie stad en mooie badplaats, maar heeft gewoon bijna geen.. ten eerste geen uitgaansgelegenheden of strandtenten.. Of überhaupt iets op het strand. Dus daar zouden ze zeker in de toekomst meer aan kunnen doen.

I: Dus jij zou ook best willen vertellen van; ik heb deze ideeën over uitgaan bijvoorbeeld.. Dat zou je best aan de gemeente willen vertellen?

R: Ja. Ja.

I: Oké. Even kijken. Over deze onderwerpen, die vond je ook wel belangrijk.. Denk je dat je daarover net iets minder gauw.. Zou willen meepraten?

R: Ik vind het belangrijk, maar.. Het is nou niet dat ik er wakker van lig of dat ik iets heb van..

I: Heb je het gevoel dat hier een onderwerp mist, waarvan je denkt: ja, daar zou ik best iets over willen zeggen. Hier in de gemeente.

R: Ja, wat meer misschien voor de jeugd. Dat ze meer dingen te doen hebben, in plaats van op straat hangen en kattenkwaad uithalen. Want dan kom je weer een stukje terecht in veiligheid.

I: Heb je het gevoel dat het hier onveilig is of dat er veel hangjongeren zijn?

R: Nou.. Het is hier niet onveilig. Ik voel me sowieso nergens onveilig, daar niet van. Maar je hoort weleens her en der door de gangen van wat er allemaal gebeurt. Ik denk dat sowieso voor de toekomst van de gemeente, dat ze daar wel meer aan zouden kunnen doen.

I: En had je dat in je vorige gemeente ook? Of is dat wel specifiek hier?

R: Nee, vorige gemeente ook.

I: Oké. Denk je dat je eerder over een onderwerp meepraat als je er zelf bijvoorbeeld dagelijks mee te maken krijgt?

R: Ja.

I: Of als je er meer.. Ja. Als je er meer mee te maken krijgt?

R: Zeker.

I: Is er ook iets bij deze onderwerpen waarvan je zegt.. Ja dat is wel relevant voor mij persoonlijk?

R: Ja, toerisme.

I: Daar heb je zelf veel..

R: Ja ik werk zelf namelijk in de distributie van.. voornamelijk sterkedrank en bieren en dergelijken. En kijk als IJmuiden nou een grote toeristentrekker zou worden dan zou ik natuurlijk meer.. Ja. En kijk toekomst van de gemeente.. Ik ben van plan om hier een tijdje te gaan wonen dus je ziet toch dat de gemeente Velsen zich gaat uitbreiden en nieuwer gaat worden.

I: Denk je dat je eerder meepraat als je er iets van kunt leren? Of denk je dat je dan juist niet..

R: Wat zou ik ervan moeten leren?

I: Ja..

R: Nee..

I: Oké. Denk je dat je eerder meepraat als je het gevoel hebt dat je verantwoordelijkheid hebt voor het onderwerp?

R: Ja denk het wel.

I: Bijvoorbeeld veiligheid, als je bij de politie werkt heb je daar veel mee te maken.

R: Ja ik denk het wel. Maar dat zei ik net al bij toerisme. Ik werk namelijk in.. wat ik net al zei. Ja. Als dat omhoog zou komen, dan betekent dat voor ons weer meer werk.

I: Oké, ja. Dus het is ook een beetje eigenbelang?

R: Ja.

I: Je zei het net al een beetje, maar ik vraag het toch nog een keer. Hoeveel moeite zou je willen steken in meepraten met de gemeente? Zou je dan naar een bijeenkomst gaan? Zou je een enquête invullen? Of zou je een korte vraag willen beantwoorden? Of zou je alleen kort iets op Facebook willen zeggen? Hoeveel tijd en moeite zou je erin willen steken?

R: Als het over iets zou gaan waar ik me niet heel erg druk om maak of waar ik me niet voor interesseer.. Dan zou misschien een korte vraag voldoende zijn voor mij. Maar zou het iets zijn waarvan ik denk nou, dat interesseert me toch of dat zie ik graag anders in de gemeente, dan ben ik best bereid om daar een enquête of zelfs voor naar een bijeenkomst te gaan.

I: Dus je bent zelfs bereid om ergens naartoe te gaan?

R: Ja in principe wel.

I: Om een uurtje of een middagje mee te praten?

R: Ja, meestal hebben ze ook cake enzo. Dus dat..

I: Ja dat klopt. En koffie.

Mogelijkheid tot verwerking (10 min)

I: Oké, dan ga ik nu voorbeelden laten zien van onderwerpen waarvan jij hebt gezegd: die vind ik belangrijk. Dan zou ik daarna graag willen weten of je die boodschappen ooit hebt gezien. Even kijken. [interviewer zoekt in papieren en geeft onderwerp verkeer.] Deze staat dus op de infopagina. Deze gaat over verkeersveiligheid. Heb je dit ooit gezien?

R: Nee.

I: Is iets waarvan je denkt.. Lees het eerst maar even rustig door.

R: Ja..

I: Is dit iets waarvan je denkt: daar zou ik best aan kunnen deelnemen?

R: Nee.. Nou ja afval.. Met dat afval scheiden ja, wij scheiden het, maar bij HVC gaat het weer in één grote vermaalding.

I: Ik bedoel specifiek het verkeerstukje.

R: Het verkeer.. Ja. Weet je wat het is? Ze willen het gaan oplossen, maar voordat het allemaal opgelost is, ben je alweer drie/vier jaar verder. En gaan ze weer ergens anders dingen openbreken. Dus verkeer zal altijd wel hinder hebben.

I: Dit gaat er ook over dat de gemeente samen met bewoners wil inrichten hoe ze het het beste kunnen doen. Vind je dat een goed initiatief? Wat voor ideeën heb je daarover?

R: Ja kijk ik heb zoiets van; je hebt daar mensen voor die daarvoor geleerd hebben. Ik denk dat die beter weten hoe je die dingen kunt inrichten en hoe je wegen kunt gaan zetten.

I: Oké, zou je hier heengaan?

R: Nee. Nee. Ik heb zoiets van, ja de meeste wegen liggen toch al, ze moeten alleen vernieuwd worden. Dus wat zou de gemeente daar moeten vragen? Ja misschien: wil je hier een paar boompjes voor de deur hebben. Ja, prima. Maar voordereest.

I: Dus denk je dat je hier niet genoeg kennis voor hebt?

R: Nou ik zou er wel genoeg kennis voor hebben, maar het interesseert me eigenlijk gewoon vrij weinig.

I: Oké, duidelijk. Dan heb ik hier een andere. [interviewer geeft papieren van Burgertop.] Heb je dit weleens gezien? Heb je hier weleens over gehoord?

R: Ja ik vind het wel fijn dat ze dit doen.

I: Heb je hier weleens iets over gelezen? Of heb je er weleens van gehoord?

R: Nee.

I: Dit is voor jou helemaal nieuw?

R: Ja best wel eigenlijk. Ik vind het wel tof..

I: Je vind het wel een goed initiatief?

R: Ja zeker.

I: Zou je als je die brief thuisgestuurd had gekregen, zou je er dan heen zijn gegaan?

R: Als ik er tijd voor had gehad en niet aan het werk zou zijn geweest, dan zou ik er wel heen zijn gegaan ja.

I: Ja?

R: Ja dan zou ik er wel heen zijn gegaan.

I: Het is een hele dag. Zou je daar je tijd aan willen besteden?

R: Nou een hele dag vind ik wel..

I: Je mag gewoon eerlijk zijn hoor.

R: Ja een hele dag vind ik wel.. Ja kijk een avondje ofzo, twee uurtjes ofzo. Dat vind ik prima, maar een hele dag.. Ik zou daar niks aan hebben.

I: Even kijken hoor. Als het bericht heel vaak herhaald zou worden. Als je dit bericht heel vaak op de mat zou hebben gekregen, denk je dat je dan eerder zou hebben meegedaan?

R: Nee. Kijk als het me interesseert, dan zou ik wel na de eerste keer gegaan zijn. Als ze me nou vijf keer een mail of een brief sturen, dan heb ik zo van.. Ik ga niet. Dus. Ik heb er geen interesse in. Laat me met rust.

I: Maar als dit een uurtje of twee uurtjes was geweest en je was vrij geweest..

R: Ja dan zou ik het wel doen ja.

I: Vind je de boodschap begrijpelijk? Snap je wat er bedoelt wordt en wat het is?

R:Ja, meedenken over de gemeente en zo. En wat jouw interesses zijn in de gemeente.

I: Ja. Oké. Als jij denkt aan de gemeente Velsen, wat is dan het eerste wat in je op komt?

R: Gemeente Velsen?

I: Is dit positief? Negatief? Heb je neutrale of geen gedachten?

R: Het was vroeger altijd een beetje negatief, maar het is de laatste tijd wel een beetje naar positief gegaan.

I: Hoe komt dat?

R: Je wordt ouder. Je wordt verstandiger. Je gaat dingen beter bekijken. En je gaat er zelf wonen op een gegeven moment.

I: Heb je het gevoel dat er goede dingen gedaan worden in de gemeente? Of heb je het gevoel dat..

R: Ik vind wel dat ze IJmuiden nu mooi aan het opknappen zijn. Ik vind wel dat ze goede dingen aan het doen zijn.

I: Dus als je denkt aan de gemeente, is dit dan overwegend positief of negatief of is het neutraal..

R: Nee, positief. Ik vind het wel positief. Ik vind wel dat ze.. Hoe ik het zie is dat ze van IJmuiden wel weer een mooie stad willen maken. Ze willen er wel weer leven ingooien.

I: Als deze brief niet door de gemeente zou zijn gestuurd, maar bijvoorbeeld door de politie of door.. je baas. Zou je dan eerder meedoen dan als de gemeente dit verstuurt?

R: Als mijn baas het zou sturen, dan zou ik er waarschijnlijk voor betaalt krijgen dus ja, dan zou ik het doen. Als de politie het zou sturen dan zou ik eerst kijken of het een dwangbevel is of niet, zo niet dan.. dan zou ik nog steeds kijken van; heeft het nut, is het relevant voor mij?

I: Het is niet per se dat omdat er gemeente Velsen boven staat, dat je denkt: oh nee, ga ik niet doen.

R: Nee. Nee. Al zou er Albert Heijn boven staan. Dat maakt me niet uit.

Manier van verwerking (5 min)

I: In het bericht staan een paar argumenten waarom je mee zou moeten doen of waarom je zou moeten komen, vind je die overtuigend?

R: Alleen de brief?

I: Ja.

R: En de vraag was?

I: Vind je dat ze je overtuigen om te komen?

R: Overtuigen.. ja..

I: Vind je het bericht overtuigend?

R: Het enige wat ik.. Ze geven mensen een beetje het idee dat ze ook mee kunnen praten en dat ze ook verandering hebben. Dat vind ik zelf wel positief. Ik denk wel dat een heleboel mensen er wel.. Dat ze wel zouden gaan hierdoor.

I: Oké. En denk je ook dat ze.. Heb jij het gevoel dat als de gemeente jou uitnodigt, dat ze dan ook echt willen dat je er bent?

R: Ja, ik denk het wel. Ik neem aan van wel.

I: Je hebt dan ook wel het gevoel dat je een stem hebt en dat ze ook echt iets met je mening gaan doen?

R: Ik denk het wel ja. Ik denk dat zij meer doen met je stem dan de regering. Dat weet ik eigenlijk wel zeker. Ik denk dat dit echt een democratie is en dat wat Den Haag zit is een beetje.. Geen democratie.

I: Oké. Dus je hebt wel het gevoel dat de gemeente luistert als je iets wil vertellen?

R: Ja. Ja, zeker.

I: Bij dit onderwerp; heb je dan neutrale, positieve of negatieve gedachten?

R: Ja.. Niet echt.. Ja ik vind het wel goed dat ze het doen. En ze moeten ook gewoon lekker blijven doorgaan zo. Dus ja. Je zou het onder positief kunnen zeggen.

Kennisverandering (5 min)

I: Oké. Denk je dat je dit bericht gaat onthouden? Denk je dat je gaat onthouden dat er ooit een burgertop was?

R: Ik denk het wel.

I: Of denk je dat je dit morgen vergeten bent?

R: Nou ja, het zal niet zijn dat ik er elke dag aan ga denken. Dat ik wakker word en dat ik denk: oh burgertop. Maar als ze het er op een gegeven moment over hebben, dan zou ik wel zeggen van: oh ja. Dat weet ik nog wel ja.

I: Heb je een andere mening van de gemeente, dan voordat je het bericht las?

R: Nou ik had eigenlijk al een mening over de gemeente. Die is niet veranderd.

I: Oké, die is niet positiever of negatiever..

R: Nee, die is niet veranderd. Ik vond ze al een goede gemeente. Dat is niet minder of meer geworden.

Afsluiting (1 min)

I: Oké. Even kijken. Dan dank ik je voor het interview, want dan zijn we klaar. Wil je nog iets kwijt? Denk je nog van.. als ik mee zou praten met de gemeente.. Wat krijgt jou nou naar zo'n bijeenkomst?

R: Nou vooral die twee eigenlijk.. [respondent wijst naar toekomst gemeente en toerisme.]

I: Dus echt als het voor jou relevant is?

R: Ja.

I: Dan ga je erheen.

R: Ja.

I: En dan het liefst als het weinig tijd kost?

R: Ja weinig tijd.. Kijk, wat we nu deden, uurtje.. anderhalf uur. Dat vind ik helemaal niet erg. Twee uurtjes vind ik ook niet erg, als er even een pauze doorheen zit en je er even een bakkie bij krijgt. Of een frisje of wat dan ook. Helemaal prima. Dan vind ik goed. Maar zoals dat, dat het de hele dag moet duren, dat vind ik een beetje zot. Waar moet je de hele dag over praten?

I: Oké, dan denk ik dat we klaar zijn.

R: Nou weet je, ik heb nog een tip over dat communiceren. De Schoter of zo, of De Jutter. Gewoon een app daarvan maken. Ik denk dat heel veel mensen daar meer aan hebben dan aan zo'n krantje.

I: Ja? Zou jij zo'n app downloaden?

R: Ik zou dat zeker downloaden. Want het gebeurt toch in je eigen regio.

I: Dat is een goede tip.

R: Het is je eigen regio, je kan up-to-date blijven, je kunt push-meldingen krijgen, mocht er iets gebeurd zijn. Mocht er iets ernstigs gebeurd zijn, dan kan je gelijk een push-melding eruit sturen van jongens: dit en dit is gebeurd, ramen en deuren dichthouden.

I: Jij hebt wel behoefte aan zo'n app?

R: Ja, als dat uitgebracht zou worden zou ik dat gelijk downloaden. Ik ben wel van dat soort dingen. Dat vind ik leuk. Dan zit je.. Ja voor mijn part zit ik dan even in de vrachtwagen en dan heb ik even niks te doen, dan ga ik even kijken van; is er nog iets gebeurd? Het is je eigen buurt, je eigen gemeente. Daar lees je sneller iets over dan als je een krantje krijgt.. of althans.. Je krijgt een krantje, je leest hem een keer snel uit en dan staan er dingen in die al een week geleden gebeurd zijn. Ja.. dat is geen nieuws meer. Je wil per direct zo'n bericht lezen. En dan is zo'n pushmelding is gelijk nieuws.

I: Wanneer vind je iets nieuws? Als de vuilnisbak weer buiten moet of..?

R: Nee, een tijdje geleden was er bij de haven.. een brand en we kregen een melding. Zo'n.. ja hoe heet zo'n ding? Een NL alert ofzo. Dan kreeg je gewoon een bericht van; ramen en deuren dichthouden vanwege een brand in de haven van IJmuiden. Nou ja, dat zijn wel dingen... Daar wil je meer van weten.

I: Dankjewel!

Respondent 6

Initialen: N. van den A.

Geslacht: Vrouw

Leeftijd: 25

Land van herkomst: Nederland

Duur interview: 46 min. 6 sec.

Plaats van interview: Bij respondent thuis in Zee- en Duinwijk

Start (5 min)

I: Bedankt dat je er bent. Je hebt toestemming gegeven om een interview te geven dat wordt opgenomen. Het doel van dit interview is erachter komen wanneer inwoners van Zee- en Duinwijk gemotiveerd zijn om in te gaan op uitnodigingen om de dialoog aan te gaan met de gemeente Velsen. De gemeente kan dan met behulp van je antwoorden haar communicatie verbeteren.

In dit interview zal ik meerdere malen de term ‘de dialoog aangaan’ gebruiken. Dit is: het bijwonen van participatiebijeenkomsten, het meepraten op social media, het invullen van enquêtes of het aangaan van gesprekken met de gemeente met als einddoel beleid te ontwikkelen of verbeteren. Dus het komt erop neer dat je zeg maar op neer dat je samen met je gemeente gaat praten om iets te verbeteren in je wijk. Dat je samen een speeltuintje gaat ontwerpen bijvoorbeeld zodat de gemeente het ermee eens is en de inwoner ook.

Het interview zal ongeveer 30 minuten duren. Als je tussendoor vragen hebt mag je deze altijd stellen. Heb je nu al vragen?

R: Nee.

I: Ik zal je eerst een paar algemene vragen stellen.

Algemeen (2 min)

I: Wat is uw naam?

R: **-Verwijderd in verband met anonimiteit respondent-**

I: Wat is uw leeftijd?

R: 25.

I: Waar woont u?

R: In **-verwijderd in verband met anonimiteit respondent-** in IJmuiden.

I: Hoe lang woont u hier al?

R: Drie jaar.

I: Hoelang woon je al in IJmuiden?

R: Mijn hele leven.

I: Wat is je land van herkomst?

R: Nederland.

Mogelijkheid tot ontvangen boodschap (5 min)

I: Vanaf hier beginnen de inhoudelijke vragen van het interview. Deze eerste paar vragen gaan over de mogelijkheid die u heeft om boodschappen te ontvangen van de gemeente.

Maak je weleens gebruik van social media?

R: Ja.

I: En wat voor social media?

R: Facebook en Instagram.

I: Dat is het?

R: Ja.

I: Volg je de gemeente ook op deze kanalen?

R: Nee, eigenlijk niet.

I: Nooit voorbij zien komen?

R: Ja, ik heb de gemeente wel voorbij zien komen, maar ik denk niet dat ik ze zelf volg.

I: En waarom niet? Weet je dat?

R: Nee, nooit over nagedacht. Eigenlijk nooit geweten dat er een pagina is.. Of tenminste; nooit bewust geweest van dat die pagina er is.

I: Ja.

R: En dat ik daar informatie vandaan zou kunnen halen.

I: Oké, dan laat ik nu dit zien. En dan vraag ik me af of je weet wat dit is en of je dit ooit gezien hebt. [Interviewer laat stuk van de infopagina zien.]

R: Nee, dit heb ik nog nooit gezien. Het ziet eruit als een infopagina. [Respondent lacht.]

I: Dus je weet ook niet waar deze te vinden is?

R: Nee, nee. Geen idee.

I: En als ik zeg dat hij in een krantje zit, weet je het dan wel?

R: Dan zou ik zeggen dat hij dan zit in.. Oh hij zit in.. Dat is niet De Jutter of de Huis-aan-Huis, maar dit is die andere.

I: [Interviewer laat De Jutter zien.]

R: Oh het is wel de De Jutter.

I: Ja, kijk als je hem omdraait.

R: Ohh.. Ja. Zit er dan ook nog iets in?

I: Ja, kijk. Dit is de infopagina van de gemeente. De achterkant zeg maar, dit is allemaal geschreven door de gemeente. Als je hem omdraait heb je dus gewoon De Jutter en dit is gewoon journalistiek.

R: Ja.

I: Dus dit heb jij nog nooit gezien?

R: Ja, jawel. Heb ik wel gezien. Maar..

I: Je leest het niet?

R: Nee, ik lees het niet. Ik lees De Jutter ook niet.

I: Lees je een andere krant?

R: Nee.

I: Nooit?

R: Nee.

I: En online?

R: Nee. Ik kijk alleen het nieuws op Nu.nl.

I: Dat zijn filmpjes?

R: Nee, dan lees ik wel de artikelen.

I: Oké. Dus online nieuwssites af en toe?

R: Ja. En gewoon het journaal kijken. Kranten lees ik niet.

I: En wat is de reden dat je dat niet doet?

R: Ik denk dat ik dat nooit vanuit huis heb meegekregen. Niet echt heb meegekregen. En..

I: Je ouders lezen de krant ook niet?

R: Die hebben soms een krant, maar niet altijd. Dus ja.. Ik ben niet opgegroeid met het feit dat er elke ochtend een krant op tafel lag.

I: Oké. En deze [De Jutter] ontvang je wel?

R: Ja.

I: Maar daar doe je niks mee?

R: Soms.. Dan blader ik er weleens doorheen.

I: Maar dan kom je nooit zover dat je de achterkant ook leest?

R: Nee. Maar ik lees eigenlijk altijd vrijwel niks. Ik blader er alleen doorheen.

I: Oké. Je zei dat je de gemeente niet volgt op socialmediakanalen, maar ben je daar wel bereid toe?

R: Ja op zich wel.

I: Ja? Dat vind je wel interessant?

R: Ja.

I: Ontvang je weleens brieven of e-mails van de gemeente?

R: Ja.

I: Wat zijn dat dan voor brieven? Of e-mails?

R: E-mails volgens mij niet. Ja gewoon.. ja dat is misschien meer de woningbouw trouwens.. Ik ben me er niet bewust van dat ik brieven ontvang. Dan zou ik even door mijn post moeten kijken.

I: Oké. Dan geef ik je nu dit. [interviewer geeft formulier]. Als de gemeente jou zou willen bereiken, hoe kunnen ze jou dan het beste bereiken? Als ze jou iets zouden willen vragen, via welke kanalen zou jij dan..

R: Persoonlijke brief. Als ik post persoonlijk ontvang, met mijn naam erop; dan ga ik het altijd lezen. Maar als er gewoon staat 'aan de bewoners van' dan..

I: Oké, dus als er staat: 'Aan **-verwijderd in verband met anonimiteit respondent-**' dan lees je het altijd?

R: Ja. Ja dan ga ik daarna wel eerst kijken of ik het wel of niet relevant vind, maar.. Als er 'aan de bewoners van' staat, dan heb ik meestal al het idee van; dat zal wel niet voor mij interessant zijn.

I: Je mag er ongeveer drie aankruisen waarvan je zegt; daar wil ik door bereikt worden. Tenminste, alleen als het zo is. Als je zegt; alleen door persoonlijke brief, dan is dat ook goed.

R: Via social media. Moet ik hier dan ook weer eentje uit kiezen?

I: Welke zou je dan..

R: Oké, LinkedIn gebruik ik ook! En WhatsApp gebruik ik ook. En misschien gebruik ik Pinterest ook.

I: Oké. En zou je bereid zijn om via die kanalen.. de gemeente Velsen af en toe te volgen?

R: Ja, ik denk dat dat nog.. Het meeste.. invloed heeft zeg maar. Omdat je daar toch altijd op kijkt. Dan lees je het sneller dan dat je een e-mail.. dan dat je een e-mailtje krijgt zeg maar.

I: En LinkedIn, kijk je dan ook de berichtjes die daar voorbijkomen, of gebruik je het alleen voor je netwerk? Kijk je ook op de feed?

R: Ik gebruik het voornamelijk als netwerk, maar eens in de zoveel tijd.. Het is niet dat ik het zoveel bekijk als Facebook zeg maar. Maar eens in de twee weken, kijk ik weleens.. wat er voorbijkomt. Maar niet dat ik er dagelijks op zit. Website zou ik denk ik persoonlijk.. Ja daar moet het natuurlijk wel op staan maar.. Daar moet je zelf moeite voor doen om de informatie daarvan af te halen. En ik denk dat dat dan een stap te ver is. Want die informatie kun je waarschijnlijk wel gewoon op de website vinden.

I: Oké. Ben je geïnteresseerd in wat er in je gemeente gebeurt?

R: Nou wel als het bijvoorbeeld hier.. in de omgeving. Maar of ze een speeltuintje in Driehuis zetten ja of nee.. dat vind ik eigenlijk niet zo.. Ja dat moeten ze doen.. Maar hier, ja dat gaat me persoonlijk aan.

I: En als de gemeente een app zou hebben? Waar af en toe iets op staat? Dat je een melding krijgt van 'zet de vuilnis buiten' bijvoorbeeld?

R: Ja. Zou ik top vinden. Ja dat zou ik echt..

I: Wat zou je dan in die app willen zien?

R: Ja bepaalde meldingen die bijvoorbeeld belangrijk zijn.. Stukken weg die afgesloten zijn in de gemeente.. Dat je kan kijken of deze weg nog afgesloten is. Misschien inderdaad dat de papierbak moet één keer in de maand en dat je dan een melding krijgt van jouw wijk is aan de beurt. Dat soort dingen zou ik wel interessant vinden ja. Of misschien dat er in de buurt een diefstal is geweest en dat je een melding krijgt van: kijk allemaal eventjes. Ja als er echt een app is en dat je ook af en toe een pop-up daarvan krijgt, als het echt iets relevants of belangrijks is, en dan misschien ook nog wijk gerelateerd.. Ja dat zou ik zeker downloaden.

I: Oké.

R: Ja ik denk dat dat misschien nog wel de beste manier is om mijn aandacht te krijgen.

I: Oké want jij gebruikt dus wel veel je telefoon en apps.

R: Ja, ja. Dat absoluut. Ja wat ik zeg als je mij ergens bewust van maakt. Als je mij daarop wijst dan wil ik die informatie wel tot me nemen. Maar als ik er zelf naar op zoek moet.. Dan vind ik dat lastig.

Motivatatie (15 min)

I: Oké. Dan gaan we nu door naar nu door naar het volgende onderdeel van het onderzoek. Dit gaat over de motivatie die u heeft om de dialoog aan te gaan met de gemeente. Ben je over het algemeen bereid om weleens mee te denken of te praten met de gemeente?

R: Ja. Ik weet niet in hoeverre je dat dan..

I: Nee.. Dat komt met de volgende vraag. Ben je bereid om bijvoorbeeld een keer een reactie te plaatsen op social media als de gemeente een vraag heeft of om een enquête in te vullen?

R: Ja. Dat heb ik ook weleens gedaan.

I: Oké, en wat was dat dan voor enquête?

R: Dat durf ik niet te zeggen. Ik weet dat ik twee jaar terug ofzo een keer een enquête heb ingevuld.. Een brief..

I: Via een brief heb je die gekregen? En was dit één keer of vaker? Je bent niet lid van het burgerpanel?

R: Nee. Ik weet ook niet dat dat er is.

I: Dus je hebt een brief gekregen en daar vroegen ze of je een enquête in wilde vullen, maar je weet niet meer waar die over gaat?

R: Nee. Nee dit is echt al een tijdje geleden, dus ik zou niet weten wat ik daar..

I: En heb je weleens deelgenomen aan een participatiebijeenkomst?

R: Nee.

I: Je bent nooit ergens heen geweest voor de gemeente?

R: Nee. Nee. En dat komt ook omdat ik niet weet dat het er is.

I: Maar misschien zou je daar wel bereid toe zijn?

R: Nou als dat onderwerpen zijn waar ik iets van vind. Dan.. of waar ik.. wat mij aangaat misschien wel. Dan zou ik het wel doen.

I: Heb je het idee dat je weleens op een andere manier het gesprek aan bent gegaan met de gemeente? Heb je überhaupt weleens contact gehad met de gemeente dat je samen in gesprek ging?

R: Nee. Nee. Nee kan ik me niks bij.. misschien komt er later nog wat.

I: Ik ga een paar kaartjes neerleggen. Dit zijn allemaal onderwerpen zeg maar die relevant zijn voor de gemeente. En dan wil ik graag dat je de onderwerpen die je belangrijk vindt rechts legt en de onderwerpen die je niet belangrijk vindt links legt. In het midden mag nog blijven liggen wat, waar je een beetje neutraal in bent.

R: En dat gaat dan over..

I: Over meepraten met de gemeente. Over iets waar je een mening.. iets waar je überhaupt een mening over hebt. Als je dat hebt.

R: [respondent lacht] ik heb geen mening. Uhm..

I: Dus echt als de gemeente jou een vraag zou stellen..

R: Wat moet ik me bij sociale voorzieningen voorstellen?

I: Uhm.. Woningbouw, hulp bij een rollator uitkiezen.. dat soort dingen.

R: Oké. Dus dat is voor mij interessant. Omdat ik bij de woningbouw zit?

I: Nou alleen als je daar een mening over hebt.

R: Nou daar heb ik een heleboel over te zeggen.

I: Oké, dus daar zou je wel over in gesprek willen gaan met de gemeente?

R: Ja. Of het allemaal gegrond is, daar moet ik nog even over nadenken. Maar daar zou ik wel het een en ander over willen zeggen ja. Ik zou veiligheid wel daarbij leggen. Niet zozeer omdat ik daar iets van vind nu. Maar ik vind het wel iets wat goed is vanuit de buurt naar de gemeente.

I: Ja.

R: Omdat je zelf als bewoner ergens rijdt en fietst.

I: Ja, dit vind je wel belangrijk.

R: Die leg ik links, politiek. Omdat ik niet echt van de politiek ben... En er dus niks over weet te vertellen en ik dus ook niet zo de behoefte heb om daar iets over te vertellen. Misschien niet heel goed om te zeggen, maar het is wel zo. Ik leg eigenlijk de groen en natuur.. die leg ik in het midden omdat ik vind dat dat best wel goed gaat in IJmuiden.. Met alle nieuwe.. parkjes en dingetjes die ze aanleggen. Ik vind dat heel belangrijk, maar ik heb daar verder niks over te zeggen omdat ze dat, wat mij betreft, gewoon prima oppakken. Moet ik ze allemaal ergens neerleggen?

I: Ja je kan zeg maar de kaartjes waarover je een uitgesproken.. Of ja wat je belangrijk vindt daar en wat je echt niet belangrijk vindt daar. Als jij denkt dit is wat ik echt belangrijk vind en dit is wat ik echt niet belangrijk vind, dan mag dit in het midden blijven liggen.

R: Wat moet ik me voorstellen bij wijkinrichting?

I: Als er bijvoorbeeld dus een speeltuintje wordt gemaakt of een weg wordt gemaakt, dan kan de gemeente jou vragen van: hoe zou jij het zien? Hoe wil jij dat het ingericht wordt? Of waar komt de vuilnisbak te staan.. of.. waar komt de.. Ja.

R: Die vind ik dan wel interessant om mee te praten, maar die vind ik dan wel echt alleen interessant als het echt over mijn wijk gaat.

I: Ja, ja.

R: Ik zou niet.. Het interesseert me zeg maar niet zoveel waar de prullenbak van mijn ouder komt te staan zeg maar.

I: Duidelijk.

R: Ik denk dat dat het is. Wat voor mij belangrijk is.

I: Dus zou je over deze onderwerpen weleens.. Als de gemeente jou een vraag stelt of als de gemeente daar mee bezig is, zou die dan jou een vraag mogen stellen over hoe kunnen we dit beter doen of hoe kunnen we beleid maken?

R: Ja.

I: En politiek.. Daar hoeven ze niet..

R: Nee, daarvoor hoeven ze niet bij mij te komen.

I: En over deze onderwerpen, zou je daar helemaal niet over mee willen praten?

R: Jawel, maar dat is een beetje wat ik net uitlegde met dat groen en natuur. Daar heb ik niet echt een mening over. Gezondheid.. moet ik zeggen daar kan ik me niet zo heel veel bij voorstellen. Maar zoals openbaar vervoer.. Dat is gewoon prima. Daar mag je me best vragen over stellen, maar ik ga niet met het openbaar vervoer. Dus..

I: Oké dus het is niet helemaal persoonlijk relevant voor jou.

R: Nee. En ja toerisme.. Tuurlijk is het goed om.. Zeker als IJmuiden als badplaats, om daar iets mee te doen, maar het is voor mij niet.. Ik haal daar geen werk uit. Het is voor mij niet.. Ja ik wil daar best vragen over beantwoorden, maar het is niet dat ik daar persoonlijk iets.. bij voel.

I: Oké. Heb je het gevoel dat er hier een onderwerp mist? Waarvan je denkt.. dat vind ik eigenlijk wel interessant, maar dat ligt er niet.

R: Nee. Niet per se. Niet wat zo in me opkomt eventjes.

I: Denk je dat je eerder meepraat als het onderwerp voor jou persoonlijk relevant is?

R: Ja dat weet ik wel zeker. Dat is voor mij wel.. Ik ben daar misschien een beetje egoïstisch in. Maar ik ben wel zo van.. Als ik er zelf wat aan heb dan wil ik het wel doen zeg maar.

I: Den je dat je eerder meepraat als je denkt dat je er zelf iets van kunt leren?

R: Ik denk dat je er altijd wel iets van kunt leren. Tenminste, van zoiets wel. Omdat ik er vrij weinig over weet.. Dus.. Dat zou voor mij niet de trigger zijn om mee te doen. Je leert er namelijk altijd wel wat van.

I: Denk je dat je eerder meepraat als je het gevoel hebt dat je verantwoordelijkheid draagt bij het onderwerp?

R: Als je verantwoordelijkheid hebt, dan ga je daar inderdaad eerder over meepraten.

I: Ja als je lerares bent dan praat je misschien eerder over onderwijs mee en als je politieagent bent dan eerder over veiligheid..

R: Ja precies, dat is wat ik zeg. Als je in de toerisme bezig bent en je werkt in een strandtent, dan ga je daar over mee praten want dan gaat het je echt.. Dan ben je daar verantwoordelijk voor.

I: Hoeveel moeite zou je willen steken in meepraten met de gemeente? Zou je naar een bijeenkomst gaan? Als ze je uitnodigen voor een bijeenkomst, zou je daar dan heen willen gaan?

R: Ja. Daar sta ik op zich wel voor open. Mits dat niet drie keer in de maand is en niet mijn hele zondag in beslag neemt. Het moet zeg maar wel in mijn tijdschema passen. Dat je zelf al hebt. Zeg maar. En dan moet het voor mezelf relevant zijn.

I: En wat is dan voor jou de beste dag of het beste moment wanneer je zou willen meepraten? Zou dit `s avonds zijn, zou dit in het weekend zijn, zou dit 1 uur zijn of zou dat 3 uur zijn?

R: Nee, ik denk in de avonden.

I: Oké. En hoelang zou zo'n bijeenkomst mogen duren volgens jou?

R: Nou ik zou zeggen dat het een uurtje mag duren. Dan is de drempel voor mij niet zo hoog zijn om daarheen te gaan. Als je weet dat je de hele avond daar aan kwijt bent, dan wordt het voor mij al minder interessant.

I: En moet het dan nog een beetje in de buurt zijn?

R: Nou.. Ik neem aan dat het dan in IJmuiden en omstreken is. Dat is voor mij dan prima in de buurt. Nee dat zou voor mij niet.. nee.

I: Zou je weleens een enquête in willen vullen?

R: Ja.

I: En hoelang zou dat dan mogen duren?

R: Dat is denk ik afhankelijk van hoe vaak je hem krijgt. Maar.. gemiddeld een minuut of 10? Max.

I: En als je zo'n enquête bijvoorbeeld vier keer per jaar krijgt?

R: Ja dat zou prima zijn.

I: Oké. Als de gemeente een korte vraag stelt op Facebook, zou je daar dan antwoord op willen geven?

R: Dan stellen ze als post een vraag en dan.. moet je gewoon in de reactie..

I: Ja via een poll bijvoorbeeld.

R: En is dat dan anoniem?

I: Nee. Als het anoniem was, zou je het dan wel willen doen?

R: Ja.

I: Openbaar liever niet?

R: Nee, ik vind op Facebook heel veel meningen.. Dat er heel veel meningen zijn. En ik wil me daar absoluut niet in mengen. Dus ik heb geen zin om mijn mening daar..

I: Oké, dus er is voor jou een barrière om iets op Facebook te plaatsen?

R: Ja. Ja dat denk ik wel. Wel als je bijvoorbeeld een poll hebt waar je gewoon kan stemmen: a b of c.. Zonder dat iemand kan zien wat je gestemd hebt, ja dan zou ik daar wel.. Dan zou ik dat prima vinden. Maar echt een antwoord ergens op geven als reactie.. dan zou ik dat wel.. Zeker met de gemiddelde IJmuidenaar hier en de reacties op Facebook, heb ik daar wel moeite mee.

I: Begrijpelijk. Oké, dan ga ik nu een voorbeeld laten zien van de onderwerpen die jij belangrijk vindt.

Mogelijkheid tot verwerking (10 min)

I: Je had veiligheid en wijkinrichting.. Dit is een stukje op de infopagina. Dat linksboven is een stukje over verkeer wat ze ooit op de infopagina hebben gezet. Zou je dat eventjes rustig willen doorlezen?

R: [Respondent leest stukje] ja.

I: Heb je er weleens over gehoord? Ik neem aan dat je dit dan niet gezien hebt, als je de infopagina nooit leest.

R: Nee, ik heb dit nooit gezien inderdaad. Ik weet dat hier gesprekken over zijn geweest met bewoners, daar heb ik weleens van gehoord, maar niet wanneer dat was of..

I: Oké, vaag wat over gehoord dus.

R: Ja.. Op straat hoor je weleens wat, bij wijze van. Ik had zelf geen idee dat..

I: Oké. Als dit in jouw buurt was, zou dit dan iets zijn waar je wel.. heen zou willen?

R: Je bedoelt deze.. die wegen of die bijeenkomst?

I: Ja, dit is dus een bijeenkomst over hoe ze wegen kunnen inrichten in een bepaald gebied, als dit bijvoorbeeld bij jou in de straat zou zijn, of bij jou in de buurt..

R: Ik zou zelfs wel naar dit specifieke voorbeeld willen gaan. Omdat het toch de verbindingswegen zijn..

I: Dus stel; je krijgt een brief, wil je meedoen aan deze bijeenkomst. Had je dan overwogen om het te doen?

R: Ja. Ik zeg niet dat ik het gedaan had, maar ik had het wel overwogen inderdaad.

I: Oké, dus dit is wel iets wat voor jou interessant zou zijn geweest.

R: Ja, ja.

I: Als je het niet zou doen, mag je het ook eerlijk zeggen hoor.

R: Nee, maar ik vind wel, omdat dit zo'n grote impact heeft, op IJmuiden.. De kanten die je op kan in IJmuiden, waar je heen rijdt.. Dat zijn gewoon grote wegen, om dat zo maar te zeggen, in IJmuiden. Had ik het wel interessant gevonden. Ook om te weten wat er precies ging gebeuren, wat er precies aan de hand was, zodat je zelf nog weet waar je aan toe bent. In plaats van het allemaal maar een beetje af te wachten. Dus ik zeg niet dat ik erheen had gegaan, maar ik had het wel willen overwegen.

I: Dan laat ik nu een ander voorbeeld zien. Dit is dan een stukje [Dijk van een Wijk] op de infopagina daarover. Je mag het eventjes globaal doorlezen. Dit is het stukje dat op Facebook heeft gestaan. Heb je hier ooit van gehoord? Van dit initiatief?

R: Nee. Nee. Hier heb ik nog nooit iets van gelezen. Maar ik zie ook dat ik de Facebook-pagina daarvoor had moeten volgen om dit te weten.

I: Ja, de Facebook-pagina, of de infopagina of misschien heb je het foldertje ooit gezien? Dat zou kunnen.

R: Heeft iedereen die folder gehad?

I: Nee. Dit ligt bijvoorbeeld bij het gemeentetehuis. Gemeentehuis, sorry.

R: [respondent lacht] Is dat ook al een tehuis geworden? Slaap jij daar doordeweeks? Nee ik heb dit nog nooit gezien.

I: Wat vind je van dit initiatief?

R: Nou ik zei toevallig laatst.. Gisteren reden we over de Planetenweg, en toen zei ik tegen mijn vriend, er was één perkje bij een boom. Daar stonden allemaal perkjes en tulpen en super vrolijk zeg maar, en toen zei ik nog tegen mijn vriend: wat leuk dat er zo'n leuk perkje wordt gemaakt. Dat er aandacht wordt gegeven aan gewone woonperkjes, zeg maar. Ik denk dat er heel veel mensen zijn die daar behoefte aan hebben om het zo maar te zeggen. Ik denk dat dat zeker niet slecht is om een beetje vrolijkheid en opknappen en dat soort dingen..

I: En zou je zelf hier ooit iets mee doen? Of zou je dat dan aan anderen overlaten?

R: Ik denk dat de behoefte bij mij te klein is om daar daadwerkelijk iets mee te gaan doen. Ik vind het wel heel erg leuk. Het valt me wel blijkbaar op. Dat het ergens vrolijk eruit ziet. Of dat het.. dat valt me allemaal wel op. Dat het er mooier op geworden is, maar.. ik denk dat ik me er weinig druk.. te weinig druk om maak om er daadwerkelijk..

I: Je hebt nu niet het idee van; ja ik had een idee voor mijn wijk en nu is dit er.. dus nu kan ik er iets mee.

R: Nee. Nee.

I: Maar als je in de toekomst iets ziet van.. dit kunnen we verbeteren..?

R: Ik zal even om me heen kijken buiten. Dat ik denk van.. oh ja. Daar heb ik het vaak over gehad. [Respondent kijkt naar buiten.]

I: Want als je hieraan meedoet dan moet je ook een beetje initiatief tonen.

R: Ja dan moet je ook iets aandragen.

I: Ja.

R: Ja, dan moet je wel ergens over nagedacht hebben natuurlijk. Nee. Maar als ik daarmee bezig zou gaan, als ik bewust daarnaartoe zou willen, dan zou ik wel.. Dan kan ik wel wat dingen bedenken zeg maar. Mijn vriend en ik hebben best wel vaak gesprekken van, dit zouden ze anders kunnen doen..

I: Dus als je het zou weten dan zou het misschien ooit nog weleens van pas kunnen komen.

R: Ja als er dan iets in me op zou komen, dan zou ik daar misschien wel iets mee willen doen.

I: Oké, laatste voorbeeldje. [Interviewer laat voorbeelden zien van verbeterdebuurt]. Dit is het wijkplatform. Heb je hier ooit weleens van gehoord?

R: Ja. Ja. Ik doe er niks mee. Maar dit heb ik ooit weleens gezien.

I: Oké. En hoe ben je daar dan terecht gekomen?

R: Via de gemeente Velsen site volgens mij. Ik denk dat ik toen doorgeklikt heb. Kan dat?

I: Ja dat kan. En je kijkt dus niet op deze pagina of er af en toe iets is?

R: Nee. Nee.

I: Dit staat op die pagina, dit is een website verbeterdebuurt. Ken je dit?

R: Nee.

I: Hier kun je op een makkelijke manier aangeven dat er iets is wat je wilt verbeteren in je directe omgeving. Zou dit iets kunnen zijn wat jij zou doen?

R: Nou dit zou dus iets kunnen zijn wat je wat mij betreft in zo'n app moet doen. Dat ik gewoon donderdagavond op de bank zit en dat ik denk oh ja. Dat kwam in me op. Laat ik eventjes wat daarop zetten. Of laat ik even kijken wat er opgezet is door mensen. Ik denk dat als er zo'n soort app zou zijn, dat dat voor mij veel toegankelijker zou worden.

I: Oké.

R: Als hij er al is dan moet je dat zeggen want dan ga ik hem downloaden.

I: Die is er nog niet, maar wie weet binnenkort. Even denken, dan gaan we even terug naar die van verkeer. Als de berichten, dit soort dingen, als de gemeente die vaker zou herhalen, dus door een brief te sturen, door een mail te sturen door.. weet ik veel wat. In ieder geval dat het bij jou aankomt. Zou je er dan eerder aan deelnemen dan als je bijvoorbeeld één brief krijgt van wil je hieraan deelnemen? Denk je dat als je vaker een bericht krijgt of uitgenodigd wordt..

R: Misschien wel vaker dan nu. En zoals ik net al zei; persoonlijker. Dan zou het voor mij al beter zijn. Maar niet te vaak. Als je er op een gegeven moment mee doodgegooid wordt, dan wordt het op een gegeven moment een beetje een overload. Dat je..

I: Dan wordt het too much.

R: Ja, dan krijg je echt zo van; daar heb je ze weer. Dus daar moet dan wel een balans in gevonden worden. Maar meer dan één keer vind ik niet gek.

I: Als je van tevoren al meer van het onderwerp zou weten, zou je dan eerder meedoen?

R: Ja, dan heb je ook echt iets te zeggen. Denk ik. Als je.. ja. Ja.

I: Vind je de boodschap begrijpelijk, die hier wordt gegeven?

R: In het blad bedoel je?

I: Ja op de infopagina.

R: Ja, ja. Vind ik wel duidelijk. Ik zou alleen dan wel ook wel willen zien waar ik op internet bijvoorbeeld kan vinden wat het plan nu is, of hoe het ervoor staat.

I: Dus een beetje voorinformatie.

R: Ja, want nu.. Ja nu weten we inmiddels wat er allemaal gebeurd is, maar als dit erin staat voordat het allemaal gaat gebeuren, dan moet je ook een soort naslagwerk kunnen vinden wat precies de bedoeling is. En dat kan ik.. misschien dat het verder in het krantje stond ofzo, maar dat zie ik hier niet terug. Waarschijnlijk heeft er in het blaadje ervoor ook wel een artikel over ingestaan, maar als je dat dus niet gelezen hebt.. Het is wel goed om hierin te refereren naar een artikel.

I: Over het algemeen, wat voor gedachten heb je dan bij de gemeente? Zijn deze positief of negatief? Of neutraal? Of heb je geen gedachten bij de gemeente?

R: Nou.. ik denk dat ik daar best wel neutraal in ben bij IJmuiden. Bij de gemeente Velsen. Ik heb niet het idee dat ze rare dingen doen, ik heb ook niet het idee dat ze bijzonder goede dingen doen. Tuurlijk zullen van beide kanten daar wel.. Dus dat zal er wel zijn, maar wat mij betreft is het prima wonen hier.

I: Oké. Als dit bericht verstuurd zou zijn met een persoonlijke brief door de politie of door de GGD bijvoorbeeld, denk je dat je dan eerder meedoet dan als de gemeente het verstuurt?

R: Nee. Nee, dat niet. Ik zou dit ook voor de gemeente doen.

I: De gemeente vind je ook wel een autoriteit waarvoor je iets zou willen doen?

R: Ja ik zou.. Nee.. het verschil tussen de politie en de gemeente Velsen vind ik niet relevant daarin. Dat zou voor mij niet een verschil maken.

Manier van verwerking (5 min)

I: Wat vind je van de argumenten die in dit bericht gegeven worden die jou zouden moeten overtuigen om daarheen te gaan?

R: uhm..

I: Als je er nu over nadenkt, weet je dan nog van; ja daar stond iets waarom ik er wel zou willen zijn. Of vind je het niet zo overtuigend hoe ze dit brengen?

R: Nou.. ik zou denk ik eerder hierheen gaan omdat ik het zelf interessant vind, dan dat dit artikel me overhaalt. Dit is gewoon meer informatief van; dit is er. Dan dat het een goede marketingstunt is zeg maar. Om het zo te noemen.

I: Oké, ja.

R: Ik vraag me met dit soort dingen af, dit zijn bijeenkomsten, komen hier veel mensen op af?

I: Dat hangt er heel erg vanaf. De ene keer wel en de andere keer niet. Het hangt van het onderwerp af, het hangt ervan af hoe hoog de emoties oplopen.. Dat is het een beetje. Want als de gemeente jou dit soort dingen voorlegt. Heb je dan het idee dat de gemeente luistert naar wat jij te zeggen hebt? Denk je dat de gemeente iets doet met jouw input?

R: Nou, ik zat dus een beetje over die HOV.. Te denken. Volgens mij.. Naar mijn gevoel waren daar heel veel mensen die daar een mening over hadden, en dan vraag ik me af hoeveel mensen daarvan dan daadwerkelijk op een bijeenkomst zijn geweest om die mening te uiten.

I: Bij die bijeenkomst waren heel veel mensen.

R: Ja. Maar die mensen waren bijna allemaal negatief. Die stonden er allemaal negatief tegenover. En dan denk ik; wat is dan het nut van die bijeenkomst houden? Als daar voor het gevoel van de bewoners niks mee gedaan is. Of dat zo is, dat weet ik niet. Misschien hebben ze wel heel veel aangepast.

I: Heeft dat dan ook invloed op hoe jij kijkt naar zo'n bijeenkomst?

R: Nou misschien een beetje wel. Omdat.. ik vraag me inderdaad soms af, wie gaan daarheen? Ik ging daar niet heen en daar was ik misschien sowieso niet heengegaan, omdat ik het wel prima vind. Dus die mensen, die het wel prima vinden, die gaan daar niet heen. Maar de mensen die het echt verschrikkelijk vinden, die gaan daar wel heen. Dus wat jij zegt, als de emoties hoog oplopen over iets, die mensen gaan daarheen. Dus dan krijg je misschien best wel een vertekend beeld daarin. Ik weet ook niet hoe je dat dan wel op zou kunnen lossen hoor.

I: Ja daarom probeert de gemeente dus met dit soort dingen, andere mensen aan te spreken dan de usual suspects, zoals ze dat noemen. En nu willen ze er dus ook achter komen van; hoe zorgen we ervoor dat er echt een representatief clubje mensen zit. Dus ja. Ze proberen nu ook.. In het verleden hebben ze vaak informatieavonden gehouden, en dat is eigenlijk gewoon vertellen wat ze gaan doen. En daar kunnen mensen best wel last van hebben, omdat ze niet het gevoel hebben dat ze er nog iets aan kunnen doen.

R: Dat er echt naar hun geluisterd wordt.

I: Dus nu willen ze meer naar de participatiebijeenkomsten toe. Dus dat je samen het beleid gaat maken.

R: Dat is op zich denk ik wel goed, alleen denk ik dat je inderdaad groepen hebt die van alles wat hebben. En dat je naar alle partijen durft te luisteren en dat je het daar ook mee durft te doen als gemeente.

I: Ja. Vandaar ook..

R: En ook het plan durven om te gooien als gemeente. Als blijkt dat dit..

I: Ja vandaar ook deze interviews, om erachter te komen wanneer mensen zouden willen meepraten. Het is onder verschillende groepen.

R: Ja. Weet je, dat is best wel.. Als je aan zoiets meedoet en het duurt twee, twee en een half uur, dan is je hele avond weg en als je er dan niet zo heel veel van vindt, maar wel iets.. Dan ga je daar geen tijd in steken. Tenzij je er echt, echt iets van vindt. Maar al die mensen die daar tussen liggen, die heb je dus niet. Dat zou voor mij ook een reden zijn om niet te gaan. Dus ik denk dat je dan dus een andere manier moet vinden om die mensen dus te benaderen. Het is ook wel goed om én zo'n bijeenkomst te doen en dan ook een andere manier om de rest van de bewoners..

I: Ja, meerdere manieren inzetten.

R: Ja.

I: Om hier op in te haken, heb je dan positieve, negatieve of neutrale gedachten bij deze bijeenkomst?

R: Hier heb ik wel positieve gedachten over.

I: Je vindt dit wel een goed initiatief?

R: Ja. En er zijn vast dingen waar ik graag iets over gezegd had. Want je hoort natuurlijk nu heel veel over de fietspaden op de lange nieuw.. Ja dat is nu helemaal een ding. Ik heb daar verder niet zoveel last van, want ik kan fietsen en ik kan uit mijn doppen kijken en zien waar ik moet fietsen, maar ik kan me wel voorstellen als je dit van tevoren had geweten en dit was bij een bijeenkomst laten zien, dan had ik daar misschien wel mijn mening willen geven, van doe toch maar een ander kleurtje. Ja. Ik heb er dan nu niet per se last van, maar ik vind wel als je dan.. Als ik hier was geweest, dan had ik daar misschien wel wat over gezegd.

Kennisverandering (5 min)

I: Denk je dat je dit.. Als je een keer het krantje had opengeslagen en als je dit had gelezen, denk je dan dat dit in je geheugen zou zijn opgeslagen? Of zou je dit de volgende dag weer vergeten en er nooit meer aan denken?

R: Dat de bijeenkomst er is?

I: Ja.

R: Ik denk dat ik dat meteen weer zou vergeten.

I: Ja. Vandaar ook de vraag, als het dan misschien nog een keer terugkomt, want misschien had je na dat bericht wel gehad van oh daar wil ik wel heen, maar dat je het daarna gelijk weer vergeten was. Vandaar de vraag van, wat nou als het vaker..

R: Ja dat je een herinnering krijgt.. Ja. Dan had het misschien wel blijven hangen inderdaad.

I: Maar niet te vaak.

R: Nee, niet dat ik drie keer in de week een brief krijg.

I: Heb je nu een andere mening over de gemeente dan voordat je de berichten las?

R: Deze berichten of dit interview?

I: Nou vooral; de initiatieven. Voordat je van deze initiatieven wist.

R: Nou ik heb meer misschien een andere mening over mezelf. Omdat ik denk: oh er zijn best wel veel dingen waar ik helemaal niks van weet. Of tenminste kanalen waar ik niks van weet. Waarvan ik denk daar zou ik best wel wat mee kunnen doen, want het is er blijkbaar wel. Ze bieden het wel aan. Dus misschien deels kan de gemeente daar iets mee gaan doen, om dat meer onder de aandacht te brengen. Dat ligt misschien ook meer aan mij.

Afsluiting (1 min)

I: Oké, dan was dit hem. Dankjewel voor dit interview. Heb je nog iets dat je kwijt wil, naar aanleiding van dit interview?

R: Nee. Misschien dat ik De Jutter wat vaker uit de brievenbus haal.

I: Je hebt wel het idee zo van, misschien kan ik weleens wat.. Dat hebben meer mensen na dit interview hoor, dat ze denken van wow wat is er allemaal veel.

R: Ja precies, ik zou niet per se overal heengaan. Maar wel, sommige dingen kan ik gewoon uit het krantje halen. Misschien moet ik die eens uit de brievenbus halen en eens doorbladeren. Dan weet je het ook zeg maar.

I: Ja ik moet zeggen, ik kende dit helemaal niet. Dat er een infopagina is.

R: Ja ik wel.

I: Ja je weet ook niet wat er in staat.

R: Nu je zeg maar dit ding liet zien, toen wist ik het. Maar alleen dat plaatje.. dan herken ik het niet zeg maar. Dus voor mij is het niet.. Ik heb het gewoon nooit gelezen.

Respondent 7

Initialen: C. K.
Geslacht: Vrouw
Leeftijd: 30
Land van herkomst: Sri Lanka
Duur interview: 33 min. 53 sec.
Plaats van interview: Bij respondent thuis in Zee- en Duinwijk

Start (5 min)

I: Ik zal eerst even uitleggen waar het precies over gaat. Het doel van dit interview is erachter komen wanneer inwoners van Zee- en Duinwijk gemotiveerd zijn om in te gaan op uitnodigingen om samen met de gemeente de dialoog aan te gaan. De gemeente kan dan met behulp van uw antwoorden haar communicatie verbeteren.

In dit interview zal ik meerdere malen de term 'de dialoog aangaan' gebruiken. Dit betekent: het bijwonen van participatiebijeenkomsten, het meepraten op social media, het invullen van enquêtes of het aangaan van gesprekken met de gemeente met als einddoel beleid te ontwikkelen of te verbeteren. Dus dat gaat er eigenlijk om dat als ze een speeltuintje gaan plaatsen in de buurt, dat je dan samen met de gemeente gaat kijken van wat voor speeltoestellen. Dat soort dingen.

R: Dat heb ik pas nog gedaan. Ja in onze vorige buurt kwam er een nieuw speeltuintje.

I: Oh wat grappig. Waar was dat?

R: In **-verwijderd in verband met anonimiteit respondent-**. Daar zit een pleintje, daar is nog niks en daar willen ze een speeltuintje plaatsen.

I: Oh oké, daar komen we zo wel op dan. Dat is wel leuk.

Het interview zal ongeveer 30 minuten duren. Als je tussendoor vragen hebt mag je deze altijd stellen.

Ik zal je allereerst een paar algemene vragen stellen.

Algemeen (2 min)

I: Wat is je naam? Dat is alleen voor mij hoor, het interview is volledig anoniem.

R: Hij is wel heel lang.

I: Voor- en achternaam is oké hoor.

R: Ja mijn achternaam is ook heel lang. Mijn voornaam is **-verwijderd in verband met anonimiteit respondent-** en achternaam is **-verwijderd in verband met anonimiteit respondent-**.

I: Oké, dat kan ik niet spellen, maar dat maakt niet uit, want het is toch anoniem. Wat is je leeftijd?

R: Ik ben 30 jaar.

I: Oké, en je woont op de **-verwijderd in verband met anonimiteit respondent-**. Hoelang woon je al hier op dit adres?

R: Bijna 1 jaar.

I: En in IJmuiden?

R: Bijna negen jaar.

I: Wat is je land van herkomst?

R: Sri Lanka.

Mogelijkheid tot ontvangen boodschap (5 min)

I: Dan beginnen we hier met de inhoudelijke vragen van het interview. Deze eerste paar vragen gaan over de mogelijkheid die u heeft om boodschappen van de gemeente te ontvangen. De eerste vraag is dan: maakt u gebruik van social media?

R: Ja.. Meestal.. Jawel Facebook.. Maar.. van de gemeente?

I: Nee, nee. Zelf. Of je zelf gebruikt.

R: Oh, ja.

I: En Twitter?

R: Nee.

I: Instagram?

R: Ja.

I: WhatsApp?

R: Ja, ook.

I: Volg je de gemeente ook op deze socialmediakanalen?

R: Nee, maar ik zie wel vaak van de gemeente dingen.. Maar niet echt de gemeente zelf. Wel sportdingen en zo. Het sportlokaal en zo. Zulke dingen, ja.

I: Maar niet de pagina van de gemeente zelf.

R: Nee.

I: Is er een reden dat je die niet volgt?

R: Nee, eigenlijk niet. Nooit zo over nagedacht.

I: Maar op zich zou je er wel toe bereid zijn?

R: Ja. Ja.

I: Dan laat ik je nu even wat zien..

R: Ja mijn nicht werkt bij de gemeente en dan zie ik op Facebook ook veel berichtjes voorbijkomen.

I: Oké, zij liket dat dan bijvoorbeeld?

R: Ja. En dingen delen, ja.

I: Dan laat ik deze pagina zien en dan vraag ik me af of je deze ooit gezien hebt. Of dat je weet waar deze te vinden is.

R: Van allemaal?

I: Nee, dit is een voorbeeldje van een pagina. Elke week ontvang je die. Herken je dit? Heb je dit ooit gezien?

R: Nee.

I: En als ik zeg dat hij in een krantje zit, weet je dan een idee waar die vandaan komt?

R: Een krant? Uhm.. De Jutter?

I: Ja De Jutter, dat klopt. Ik heb hem bij me.

R: Ja nu krijgen we wel krant. Voor deze huis, woonden we in een industriegebied. Toen kregen we helemaal geen krant. Heel af en toe De Jutter.

I: Oh, was dat in de haven ergens?

R: Nee, op de weg naar het strand. Bij het wokrestaurant daar? Iets daarvoor. In een bovenhuis.

I: Oh ja. En daar ontving je dit soort dingen helemaal niet?

R: Nee, heel af en toe kwam De Jutter in de brievenbus. Nu ontvangen we hem wel. Dus nu krijgen we hem wel.

I: Oké. Dus dit is dus De Jutter, die heeft u dan vast wel eens gezien.

R: Ja, ja.

I: En als je hem dan omdraait, dan heb je dit: de infopagina van de gemeente. Lees je ooit weleens De Jutter?

R: Nee, nee. Ik ben heel slecht met lezen.

I: Dat maakt niet uit hoor.

R: Ja ik kijk weleens erdoorheen om te kijken of ik leuke dingen zie. Maar echt..

I: Hou je niet van de krant lezen of vind je het lastig om Nederlands te lezen?

R: Ja.. nou niet lastig. Maar dat is toch.. om binnen te komen, heel anders. Als dit mijn taal was geweest, dan had ik het wel gelezen. Ik ben niet echt een, nee.

I: Oké, dat is niet erg. Dus je kent dit wel, maar je leest het eigenlijk nooit.

R: Ik niet, meestal doet mijn man.

I: Oké, die leest het wel?

R: Ja, die leest altijd de kranten en alles.

I: Oké.

R: Hij is een Nederlander.

I: Ja, dat is dan makkelijker.

R: En de andere kant [van De Jutter], die lees ik wel.

I: Ja dit is specifiek dan dingetjes die de gemeente dan schrijft. Dat is die achterkant. De voorkant zijn zeg maar gewoon journalistieke verhaaltjes.

R: Ja, ja. Slecht he?

I: Nee, maakt niet uit hoor. Ik lees hem zelf ook nooit. Leest u een andere krant?

R: Nee, niet ehh.. Even soms doorbladeren. Als ik zin heb.

I: Maar je hebt wel een krant?

R: Nou de Huis-aan-huis blad en zoiets..

I: Oké, dus alles wat je gewoon ontvangt?

R: Ja, ja. apart hebben we niet..

I: Jullie zijn niet lid van een speciale krant?

R: Nee, nee. Nou veel op het internet. Mijn man gaat ook weleens iets op het internet zoeken.

I: Oké, en lees je ook weleens op internet iets qua kranten? Of nieuwsberichten? Nu.nl? Of..

R: Ja NOS..

I: Heb je ook de app toevallig?

R: Ja.

I: Ontvang je weleens brieven of e-mails van de gemeente?

R: Ja ik sta ook voor enquêtes..

I: Oh het burgerpanel?

R: Ja. Daar zit ik in. Maar meestal vind ik wel moeilijk. Zoveel vragen en zoveel lezen. Meestal doet mijn man.. dan reageren.

I: Ja dat lezen is wel.. Dus.. Als je berichten van de gemeente krijgt, vind je die boodschappen dan begrijpelijk? Die ze versturen?

R: Jawel, maar dat is wel.. Maar zo'n enquête dat is wel.. met zoveel dingen..

I: Oké, maar het is niet dat ze heel erg moeilijk taalgebruik gebruiken of zo?

R: Nee, het is ook.. Niet zo'n interesse weetjewel?

I: Dat is niet erg. Dan laat ik nu een lijstje met media zien. En dan vraag ik me af, als de gemeente jou bijvoorbeeld een vraag zou willen stellen. Hoe kan de gemeente jou dan het beste bereiken? Als ze een boodschap willen verzenden.. Of als ze een vraag willen stellen over die speeltuin bijvoorbeeld. Hoe kunnen ze jou dan het best bereiken?

R: Ja dat is.. via de mail. Ja.

I: Nog meer? Zou u bijvoorbeeld toch via social media bijvoorbeeld?

R: Ja, Facebook, ja.

I: Ja, dus je bent op zich wel bereid om ze te volgen, maar je hebt nu gewoon nog niet..

R: Nee, nee. Ik krijg natuurlijk wel vaak die e-mails..

I: Dat is dan voor die enquêtes?

R: Ja, ja en voor de speeltuin.

I: En was dat dan een brief?

R: Ja, eerst een brief. Iedereen kreeg die geloof ik. En dan moest je invullen wat je leuk vond voor de speeltuin, daarna kwamen ze ook in de speeltuin. Moesten we die invullen en terugbrengen. Moest je invullen wat je wilde en hoe en soorten speeltoestellen..

I: Oké. Dus eigenlijk e-mail en Facebook? Dat is het wel?

R: Ja.

I: Oké. En wat zou je ervan vinden als de gemeente een app zou hebben die je zou kunnen downloaden?

R: Ja, ja.

I: Die je af en toe een melding geeft van; nu moet de vuilnisbak buiten of..

R: Ja dat is wel heel handig.

I: Of de weg is afgesloten..

R: Ja, ja.

I: Ja?

R: Ja.

I: Zou je dat downloaden denk je?

R: Ja, ja. Dat denk ik wel ja.

I: Dus dat is wel een idee om jou te bereiken?

R: ja.

Motivatatie (15 min)

I: Oké, dan gaan we nu door naar het volgende onderdeel van het onderzoek. Dit gaat over de motivatie.

Dan is de eerste vraag of u überhaupt bereid bent om eens een keer mee te denken of te praten met de gemeente? Dus nu heb je een keertje meegedacht met de gemeente over het speeltuintje? Dus misschien ben je wel bereid om een keertje mee te denken met de gemeente? Dat kan dan in vorm van een participatiebijeenkomst; dus dat je ergens heengaat, maar dat kan ook door bijvoorbeeld reacties of ideeën op social media te plaatsen..

R: Bedoel je samen met de gemeente aan tafel zitten praten over iets?

I: Ja dat zou kunnen, maar ook gewoon door reacties of ideeën te plaatsen op social media.. Dus eigenlijk als de gemeente een vraag heeft, even een voorbeeld hoor.. Bijvoorbeeld: hoe kunnen we ervoor zorgen dat er meer toeristen naar IJmuiden komen? Dat je dan of naar een bijeenkomst toegaat waarbij ze willen praten met de bewoners of dat je een antwoord geeft op social media of dat je een enquête invult.. Of dat je een keer een korte vraag beantwoordt.. Zou je daar in het algemeen bereid toe zijn?

R: Ja.

I: Oké, het is niet dat je denkt van, nou dat hoeft van mij niet?

R: Nee, wel. Het hangt er een beetje van af wat voor. Wat voor onderwerp.

I: Ja, we komen zo op een paar onderwerpen. Dan is nu de vraag; heb je weleens deelgenomen aan een bijeenkomst, georganiseerd door de gemeente?

R: Nee. Ik zit wel.. In het bestuur van SOS Velsen, dat ken je misschien wel?

I: Ja, dat is..

R: Want ik kom uit Sri Lanka, uit een plaatsje genaamd Galeh. Dat is een zusterstad van Velsen. Dus daar zit ik nu ook een paar jaar. Ik doe mee. En in het begin hadden we ook wel de burgemeester en wethouder en zo, met zijn allen.

I: Die kwamen dan ook daarheen?

R: Nee, wij hebben vergaderingen ook in het gemeentehuis gehad. Dat soort dingen heb ik wel gehad. Maar niet zo onderwerpen en dan.. Dat niet.

I: Ja, maar dat is ook een soort bijeenkomst om samen na te denken.

R: Ja, dat was voor de stichting.. SOS Velsen.

I: Is dat een grote organisatie? Dat SOS..

R: Ja.. Het is nu natuurlijk bijna.. het is langzaam.. gaan ze af..

I: Bouwen.

R: Ja. Stoppen. Ik denk dit jaar. Ja.

I: Ja. Dus je hebt ook weleens een enquête ingevuld voor de gemeente Velsen, doet je man dat altijd?

R: Ja.

I: Dat is gewoon altijd je man?

R: Ja.

I: Oké, dan ga ik een paar kaartjes op tafel leggen. [Interviewer legt een aantal kaartjes op tafel.] Dit zijn allemaal kaartjes en dan vraag ik me af, over welke onderwerpen je misschien weleens over mee zou willen praten met de gemeente. Welke onderwerpen je belangrijk vindt in de gemeente. En ook welke onderwerpen je niet belangrijk vindt. Dus je mag de belangrijke kaartjes rechts leggen, en de onbelangrijke kaartjes links.

R: Wat ik vind?

I: Ja, wat jij vindt. Als je een beetje neutraal bent.. dan mag je ook onderwerpen in het midden laten liggen. Zie je hier een onderwerp waarvan je denkt: ja dat vind ik belangrijk.

R: Nou..

I: Ja, veiligheid?

R: zo.

I: Gezondheid, ja. En dingen waarvan je denkt.. Dat vind ik helemaal niet belangrijk? Of waarvan je denkt; daar heb ik niet zoveel mee?

R: Ja dit.

I: Ja, politiek?

R: Ja, maar ja. Moet wel. Het is wel nodig natuurlijk.

I: Ja, maar dat maakt niet uit, als je daar geen interesse in hebt. Er zijn wel andere mensen die er wel interesse in hebben dus, dan mogen die dat doen.

R: Ja. Uhm.. voorziening.. Ik ben niet zo..

I: Dat is bijvoorbeeld dat je geholpen wordt met de woningbouw of als je ouder bent met het aanvragen van een rollator.. Dat is allemaal, dat.

R: Oké.

I: Het mag ook zo blijven hoor. Als je denkt, dit vind ik niet zo belangrijk.. en dit vind ik wel belangrijk en hier heb ik niet zoveel een mening over.. dat is goed.

[Politiek links, veiligheid, gezondheid, groen en natuur en wijkinrichting ligt rechts.]

R: Nou doe ik deze nog erbij.

I: Als je hier [belangrijke onderwerpen] twee uit zou moeten kiezen, welke vind je dan het belangrijkste?

R: Nou deze twee.

I: Gezondheid en veiligheid?

R: Ja.

I: Vind je nog dat er een onderwerp mist? Wat je belangrijk vindt, maar wat hier niet ligt?

R: Nou.. niet zo 1-2-3..

I: Zou je over deze onderwerpen, als de gemeente een vraag heeft zoals: hoe kunnen we de gezondheid in de stad verbeteren of hoe kunnen we ervoor zorgen dat het veilig is in de buurt, zou je daar weleens over mee willen praten?

R: Ja, ja. Zeker. Ja.

I: Denk je dat je eerder meepraat over een onderwerp als het voor jou relevant is? Als je er mee te maken krijgt zeg maar?

R: Ja.

I: Denk je dat je eerder mee praat als je het gevoel hebt dat je er iets van kunt leren? Of juist niet?

R: Ik begrijp niet goed..

I: Dat je bijvoorbeeld over veiligheid.. of over gezondheid, dat je daar nog niet zoveel over weet, maar dat je erheen gaat en dat ze je dingen vertellen en dat je er zelf ook iets van leert, zeg maar.

R: Ja. Ja.

I: Hoe dat in de gemeente gaat. Zou je er dan eerder heengaan?

R: Ja, ja.

I: Denk je dat je eerder meepraat als je het gevoel hebt dat je verantwoordelijk voor bent? Dus als je bijvoorbeeld politieagent bent, dan zal veiligheid voor je belangrijk zijn. Of als je bijvoorbeeld docent bent, dan zal onderwijs belangrijk zijn. Denk je dat als jij ergens verantwoordelijkheid voor draagt dat je dan ook eerder mee zou praten?

R: Ja.

I: Oké. Over deze onderwerpen bijvoorbeeld. Hoeveel moeite zou u willen steken in meepraten met de gemeente? Zou je een keer naar een bijeenkomst willen gaan, bijvoorbeeld? Of vind je dat teveel..

R: Nou voor een keertje.. Ja.

I: Een keertje vind je wel goed. En mag dat dan de hele dag duren? Of een uurtje? Of twee uurtjes? Of een avondje?

R: Nou, een avondje ofzo.. Want met de kinderen..

I: Ja, overdag is niet zo handig.

R: Ja als ze naar school.. Dan heb ik ook tijd en anders dan is het avonden, ja.

I: En een enquête zou je dus wel willen invullen, want dat doen jullie al. En een korte vraag beantwoorden? Op Facebook bijvoorbeeld?

R: Ja.

Mogelijkheid tot verwerking (10 min)

I: Oké, dan laat ik wat voorbeelden zien. Even zoeken.. Dit is een berichtje dat op Facebook heeft gestaan over het GIDS-project. Gezond in Zee- en Duinwijk. Heb je daar ooit van gehoord?

R: Nee.

I: Hier is nog een stukje op de infopagina. Het gaat er eigenlijk om dat de gemeente wil weten wat voor gezondheidsproblemen mensen in Zee- en Duinwijk ervaren. Wat ze zien om hun heen. Hier bijvoorbeeld is dat misschien dat er veel mensen te dik zijn of dat er veel ouderen zijn.. Dat soort dingen.. Dat er niet genoeg sport wordt aangeboden.. En dan vroegen ze aan de inwoners of zij wisten; wat speelt er nou eigenlijk in de wijk? Maar daar heb jij nog nooit van gehoord? Zou dit iets zijn waarvan je denkt, daar zou ik wel aan mee willen werken?

R: Nou, ja. Maar we horen ook in het begin heb ik ook veel met het buurthuis en zo en die doet ook heel veel. De Dwarsligger en zo.

I: Ja? Het buurthuis? Wat doet die dan?

R: Nou dansles en over sport praten en zo. Ja en ook handwerk.

I: En jullie gaan wel vaak naar het buurthuis?

R: Ja ik heb wel.. We doen nu niet meer want toen de kinderen naar de peuterspeelzaal gingen, naar het buurthuis bij De Dwarsligger. Toen ging ik wel bijna iedere dag naar het buurthuis. Maar nu.. heb je ook andere dingen. Ik zit ook op voetbal.. De jongen doet een andere sport.. Ik doe het niet zo vaak meer.

I: En dat was vooral om leuke dingen te doen zeg maar?

R: Ja ze bieden wel.. Yogales..

I: Dan gaan we naar de volgende. Deze gaan over veiligheid. In IJmuiden. Dit stukje. Dat is een discussieavond, dus zo'n bijeenkomst waar je heen kon, over hoe het verkeer is ingedeeld bij de Lange Nieuwstraat. Ik denk dat je het niet gezien hebt, want het staat op de infopagina.

R: Ja ik ben.. Slecht lezen.

I: Ja daarom.. Dus daar gingen ze samen met de inwoners zitten om te kijken.. hoe kunnen we er nou voor zorgen dat wij tevreden zijn als gemeente en dat de inwoners tevreden zijn. Denk je dat als dit bericht tot je gekomen was, dus als je dit bericht had ontvangen, dat je dan misschien heen zou zijn gegaan? Of denk je dat je gelijk had gezegd van dat is niks voor mij.. of dat is voor mijn man of..

R: Ja.. Ja ik zelf denk het niet. Het is ook half 8.. Ja. Het is op een dinsdag, dan moet ik ook trainen.. Oh het is in juni geweest.

I: Ja dit is al een tijdje geleden.

R: Maar toen ja..

I: Maar het hangt er bij jou dus wel vanaf wanneer ook vooral?

R: Ja, ja.

I: Maar zou je zo'n onderwerp interessant vinden? Of denk je van.. nou verkeer inrichten.. ik weet niet of dat voor mij wel..

R: Ja..

I: Of is zo'n gezondheidsonderwerp misschien, zou je dat eerder..

R: Ja, ja.

I: Misschien ook omdat het makkelijker is..

R: Ja hier komen denk ik ook moeilijke..

I: Dus als het gewoon simpel is en je hoeft niet zo heel veel te doen, dan is het wel goed?

R: Ja.

I: Als je meer over een onderwerp zou weten, dus als je al heel veel over verkeer weet, denk je dat je dan eerder naar zo'n bijeenkomst zou gaan dan als je er niets van weet?

R: Ja.

I: De boodschappen die je hebt gelezen van GIDS, vind je die begrijpelijk? Die hier staan?

R: Ja.

I: Dat zou je wel.. je zegt dat je lezen wel lastig vindt, maar op zich is dit wel gewoon..

R: Ja ik kan wel lezen en ik begrijp het ook.. maar..

I: Maar je moet er wat meer moeite in steken zeg maar.

R: Ja.

I: Oké dus het is niet dat ze overdreven moeilijk..

R: Nee, nee.

I: Over het algemeen, hoe denk je dan over de gemeente? Is dit positief? Negatief? Of heb je geen gedachten? Neutraal?

R: Ja ik zit een beetje in het midden denk ik. Omdat ik dat niet zo weet.. over alles.

I: Maar je hebt niet het gevoel; het is heel goed wat de gemeente doet? Of ik vind het helemaal niks wat de gemeente doet?

R: Nee, nee. Niet helemaal slecht maar ook niet super. Dus tussenin. Denk ik zo.

I: Als dit bericht over gezondheid, als de huisarts dat zou sturen of de GGD bijvoorbeeld, denk je dat je dan eerder mee zou doen dan als de gemeente dat stuurt?

R: Nou.. niet zo'n verschil denk ik.

I: Dus de gemeente is voor jou ook wel.. Waarvoor je iets zou willen doen?

R: Ja.

I: Het is niet dat je denkt, oh gemeente, verschrikkelijk.. daar wil ik niks mee..

R: Nee. Dat is niet zo.

Manier van verwerking (5 min)

I: Wat vindt je van.. Vindt je het een overtuigend bericht dit? Je mag het even rustig doorlezen hoor. Dan ga ik je vragen of je het overtuigend vindt. Of je het idee hebt dat ze willen dat je meedoet.

R: Oké. Ja, dat ze op Facebook moeten invullen, ja.

I: Als je dit een keer wel echt zou lezen, want meestal lees je dit niet, dan zou je wel denken van: dat zou ik wel doen.

R: Ja. Ja.

I: Bij dit onderwerp, heb je dan positieve, negatieve of neutrale gedachten?

R: Nou ik vind het wel positief.

I: Ja? Je vindt het wel een goed initiatief?

R: Ja.

I: En waarom?

R: Ja zo aandacht besteden aan dat onderwerp. Ze willen wat doen. Verbeteren.

I: Dus dit soort initiatieven, dat de gemeente wil praten met de inwoners, dat vindt je wel een goed idee?

R: Ja.

Kennisverandering (5 min)

I: Denk je dat je zoiets gaat onthouden als je zoiets leest? Of denk je dat je het morgen weer vergeten bent?

R: Nee, dat ga ik wel onthouden. Dit zal ik wel..

I: Oké. Heb je na deze berichten een andere mening over de gemeente dan voordat je deze berichten had gelezen? Of wist je wel dat de gemeente dit soort dingen deed?

R: Jawel..

I: Ja want dat speeltuintje, daar hebben jullie ook aan meegedaan. Want jullie kregen toen een briefje en dat moesten jullie..

R: Invullen, ja. Dan hadden ze een paar weken later een tentje neergezet bij die speeltuin. Rond een tijd en dan iedereen komen en formulieren terugbrengen.

I: Dat was..

R: Ja op het plein. Er waren drie mensen van de gemeente. Volgens mij.

I: Was het daar toen druk?

R: Ja er kwamen wel mensen heen.

Afsluiting (1 min)

I: Oké leuk. Dan zijn we klaar eigenlijk. Nou.. Als de gemeente jou nou dus zoiets wil vragen, van gezond in Zee- en Duinwijk. Hoe denk je dan dat jij.. hoe denk je nou dat de gemeente jou het beste kan bereiken om zo'n vraag te stellen? Wanneer ontvang je zo'n bericht?

R: Ja mail denk ik..

I: Toch wel mail? Of persoonlijke brief?

R: Ja.

I: Via het krantje, bereiken ze jou niet?

R: Nee.

I: En via zo'n app? Denk je dat je die dan..

R: Ja daar hebben ze meer..

I: Zou je daar dan op kijken?

R: Ja.

I: Zou je een melding willen krijgen als er iets is?

R: Ja.

I: En heb je nog iets waarvan je denkt in de gemeente van; ja dat zouden ze echt kunnen verbeteren?

R: Ja verbeteren.. ja.

I: Of vind je het allemaal wel prima?

R: Nou wat ze nu gedaan hebben met de Lange Nieuwstraat met alles in één klaar. Dat is helemaal. Zelfde. 's Avonds of 's nachts in het donker, je weet niet waar je moet fietsen.. Is het de straat of de stoep of.. Is echt alles.. in één rode kleur. En ook is gevaarlijk die tegels, bij de HEMA. Er zit zoveel ruimte tussen. Dat soort dingen.

I: Heb je dat zelf gezien? Of heb je dat ergens op social media.. voorbij zien komen?

R: Nee ik heb een hele.. Ik fiets vaak. En ik heb hele dunne banden en ik moet echt uitkijken.. Als er oudere mensen gaan.. dan ga je gewoon. Dus ja.

I: Dus dat is wel iets waarvan je denkt..

R: Ja en die nieuwe stoplichten bij de busbaan. Ja dat soort dingen voordereest hier. Ja dit is ook een hele goede dat hier een rotonde kwam. Daar gebeurden heel veel ongelukken.

I: Dus dat heeft de gemeente goed aangepakt?

R: Ja. Ja.

I: Oké, hartstikke bedankt! Als de gemeente nou iets meer met beeld zou communiceren? Iets minder tekst en meer plaatjes, denk je dat je dan..

R: Ja..

I: Ja het is niet.. Je kan natuurlijk alles wel lezen, maar je doet het niet zo snel denk ik. Omdat je je zo moet concentreren.

R: Ja..

I: Dus ik dacht, als ze dan meer een plaatje doen met: drie vragen over gezondheid.. Denk je dat dan meer je aandacht zou trekken?

R: Ja en met dat.. Ik kijk vaak naar de NOS, op de app, niet op tv. Een beetje lang.. en hier [op de app] is het heel kort en weet je wat het is. Waar het over gaat. En..

I: Ja precies, gewoon een heel kort verhaaltje. Of kijk je meer de filmpjes?

R: Nee, ook.. ik lees het ook gewoon de artikelen.

I: Oké, dus het moet eigenlijk gewoon heel kort en bondig..

R: Ja, ja.

I: Nou dankjewel. Ik heb veel aan je gehad.

Respondent 8

Initialen: D. A.

Geslacht: Vrouw

Leeftijd: 35

Land van herkomst: Somalië

Duur interview: 45 min. 21 sec.

Plaats van interview: Bij één van de respondenten thuis in Zee- en Duinwijk

Start (5 min)

I: Dank je wel, dat je mee wilt doen. Het interview gaat over wanneer inwoners, die hier wonen, mee willen praten met de gemeente als zij bijvoorbeeld een vraag hebben van; hoe kunnen we een speeltuintje maken in de wijk bijvoorbeeld, dat ze dan aan de bewoners vragen van wat willen jullie in dat speeltuintje, daar gaat het eigenlijk over.

R: Ja.

I: Het interview is ongeveer 30 minuten. Als je vragen hebt, mag je ze altijd stellen. Ik begin gewoon met een paar algemene vragen.

R: Ja.

Algemeen (2 min)

I: Wat is je naam?

R: **-Verwijderd in verband met anonimiteit respondent-**, achternaam is **-verwijderd in verband met anonimiteit respondent-** en voornaam is **-verwijderd in verband met anonimiteit respondent-**.

I: Wat is je leeftijd?

R: 35.

I: 35?

R: Ja.

I: Waar woon je in IJmuiden?

R: In IJmuiden, **-verwijderd in verband met anonimiteit respondent-**.

I: Hoelang woon je daar al?

R: **-Verwijderd in verband met anonimiteit respondent-** woon ik.. Zes jaar.

I: Oké, en wat is je land van herkomst? Waar kom je vandaan?

R: Somalië.

Mogelijkheid tot ontvangen boodschap (5 min)

I: Dan begin ik hier met het echte interview. Maak je weleens gebruik van social media? Weet je wat dat is? Social media?

R: [respondent schudt nee.]

I: Dat is Facebook, Twitter, WhatsApp.. Dat soort dingen. Gebruik je dat?

R: Ja, alleen WhatsApp.

I: Alleen WhatsApp?

R: Ja.

I: Geen Facebook, Twitter, Instagram..

R: Nee.

I: Je hebt allemaal niet van die apps op je telefoon?

R: Nee.. Mijn telefoon is niet zo goed.

I: Die is nog niet zo goed?

R: Nee..

I: Hoe goed ben je met Nederlands lezen?

R: Lezen.. Ja.. Beetje lees ik.

I: Ja? Beetje lastig?

R: Ja, wel een beetje lastig. Vroeger wel, maar nu ben ik veel vergeten.

I: Oké, dan heb ik hier een voorbeeldpagina. Dit is een pagina van de gemeente. Herken je dit?

R: Nee..

I: Heb je dit ooit weleens gezien?

R: Nee.. Dit is de gemeente IJmuiden?

I: Ja dit is een infopagina van de gemeente Velsen, dat is van IJmuiden.

R: Oh niet gezien, vandaag voor het eerst.

I: Oké, het staat in dit krantje [interviewer laat De Jutter zien]. Ken je dat?

R: Oh.. Ja.

I: Kijk en als je hem dan omdraait, dan staat die pagina hier altijd.

R: Oh..

I: Lees je ooit wel eens dit krantje?

R: Nee.

I: Nee?

R: Lezen.. Ik lees het niet, maar ik zoek alleen maar werk.

I: Oké..

R: Ja kijk, deze krant.. Dan kijk ik altijd eerst hier. En als ik iets wil kopen, dan zoek ik ook soms [respondent wijst koop-verkooppagina aan]. Hmm.. waar staat werk zoeken.. [respondent bladert door krantje]. Hier.

I: Oh ja.

R: Ja dan zoek ik waar ik kan schoonmaken en soms waar ik krantjes kan.. Ja. Ja hier kijk ik altijd naar. Hier zoek ik altijd naar werk.

I: Oké. Hier kijk je altijd en dat stukje dan over verkopen, maar verder lees je nooit de artikelen, en de achterkant ook niet?

R: Nee.

I: Oké. Lees je wel eens een andere krant?

R: Nee.

I: Nee? Niet de IJmuider Courant, of misschien een krant van je eigen land?

R: Nee. Maar ik luister op de tv.

I: Oké, Somalisch nieuws of Nederlands?

R: Nederlands ook en Somalisch ook.

I: En wat is dat dan? NOS journaal?

R: Nee, gewoon Somalisch kanaal. Ja is andere, speciale.. Ik heb thuis een grote kabel. En daar komt Somalië of Dubai of..

I: Ja, ja. Dat is meer Arabische tv.

R: Ja Arabisch en ook Somalisch daarbij.

I: Oké, en als je Nederlands nieuws volgt?

R: Dan Nederland 1 of 2.

I: Dat is gewoon op tv dan.

R: Ja, en soms dan luister ik twee uur naar de tweede kamer. Als de kinderen gaan slapen. Dan komt om twee uur tweede kamer. Op Nederland 2 of 1.

I: Oké, om twee uur tweede kamer.

R: Ja, om twee uur hier.

I: Oké.

R: Elke werkdag om twee uur, daar is kamer twee praten gewoon.

I: Oké, en dat vind je leuk?

R: Ja.

I: En waar gaat dat dan precies over?

R: Soms over als je buitenlands praat of.. over werk zoeken. Zulke dingen.

I: Dus om twee uur..

R: Ja op Nederland.

I: En dat is in het Nederlands?

R: Ja, dat is gewoon de tweede kamer.

I: Dat vind je gewoon leuk om te volgen?

R: Ja, als de kinderen naar bed zijn, koekje en koffie.. Dan ga ik rustig zitten.

I: Ja, lekker. Heb je wel eens brieven of e-mails ontvangen van de gemeente?

R: Nee..

I: Nooit brieven.. e-mails?

R: Nee. Van de gemeente? Dat ik stuur?

I: Nee als zij jou iets sturen. Krijg je ooit wel eens iets door de brievenbus van de gemeente?

R: Ja, soms. Want mijn dochter gaat naar een speciale school, met de bus.

I: Oké, en die brieven, vind je die begrijpelijk? Vind je die makkelijk leesbaar?

R: Ja. Als je zegt, oké: we gaan je dochter ophalen, dan begrijp ik zo'n stukje wel. Maar niet zoveel. Sommige woorden zijn moeilijk voor mij.

I: Oké, dus af en toe gebruiken ze nog weleens moeilijke woorden?

R: Ja. Ja.

I: Maar over het algemeen snap je wel wat ze zeggen?

R: Ja, en als ik het niet begrijp, dan legt mijn dochter het uit.

I: Oké, ja dat kan natuurlijk ook. Als de gemeente jou een vraag zou stellen, hoe denk je dan dat ze je meestal kunnen bereiken? Is dat dan via die brieven? Of bellen ze je? Of heb je helemaal niet het gevoel dat je ooit contact hebt met de gemeente?

R: Nee, ik bellen. En als ik iets van de gemeente nodig heb, dan geef ik mijn nummer, mijn mobiel en dan bellen ze terug.

I: En af en toe sturen ze dus ook weleens brieven.

R: Ja.

I: Oké, dan laat ik even dit zien. Dus als de gemeente jou iets wil vragen, dan kunnen ze je het beste bereiken door..

R: Te bellen.

I: Is er nog een manier?

R: Ja, brievenbus.

I: En e-mail?

R: Nee, e-mail liever niet. Ik open dat niet. Als je druk bent.. dan is dat een beetje lastig.

I: En een huis-aan-huisblad.. Daar lees je alleen de stukken die jij interessant vindt?

R: Ja, werk.

I: En via een folder of.. social media? Ja die gebruik je ook niet. WhatsApp zei je, denk je dat je daarmee naar de gemeente een berichtje zou willen sturen?

R: Ja, dat is niet raar.. maar..

I: Ja dat zou kunnen, want de gemeente heeft WhatsApp.

R: Oh, ik dacht dat dat alleen met één persoon kon. Maar WhatsApp.. Ja gemeente is de hele gemeente toch?

I: Ja, dan kun je een vraag stellen..

R: Ja, ik weet niet. Ik dacht dat WhatsApp alleen maar één mens..

I: Dat je het maar naar één mens verstuurt?

R: Ja.

I: Ja dat is helemaal nieuw, dat je het dus ook naar de gemeente kan versturen. En dan gaan zij dus intern kijken van naar wie moet deze vraag.. Dus dat zou kunnen.

R: Ja.

I: Dat zou je niet zo snel doen?

R: Nee.

I: En kijk je weleens op de website van gemeente Velsen?

R: Nee.

I: Ken je het wijkplatform van de gemeente Velsen?

R: Nee, wat is dat?

I: Dat is een website..

R: Op de tv?

I: Nee, op de computer? Dat is een website.. gebruik je weleens het internet?

R: Nee, eigenlijk niet.

I: Oké. En kijk je weleens televisie en dan Seaport? De zender van IJmuiden?

R: Ja.

I: Die kijk je weleens?

R: Ja.

I: En RTV Noord-Holland, kijk je dat ook?

R: Ja.

I: En wat kijk je dan?

R: Als er een programma is, dan kijk ik dat gewoon. Maar soms.. tv en kinderen.. Dan kijken alleen de kinderen. Als de kinderen slapen.. Verder heb ik weinig tijd, als de kinderen wakker zijn, dan zeggen ze: oh mama, het is onze tv, klaar.

I: Dan zitten zij er dus de hele tijd achter.

R: Ja, zij zitten erachter.

I: Oké, maar je kijkt dus wel tv, en dan alleen Nederland 1 en 2 of kijk je ook wel..

R: Nee ik kijk ook RTL.. 6..

I: SBS..

R: Ja, SBS 6. Dat kijk ik ook. Als er een programma komt over praten over acteurs of zo.. Ja dat kijk ik.

I: Maar Seaport, ken je dat?

R: Nee, Seaport niet.

I: En RTV Noord-Holland ook niet?

R: Nou ik dacht dat is dat gezin.. maar..

I: Nee, dat zijn tv-zenders die gaan alleen maar over IJmuiden. En dan zie je interviews met mensen uit IJmuiden en dat soort dingen. Maar die kijk je dus niet?

R: Nee.

I: Dus dan houden we het hierbij? [Brief en telefoon.]

R: Ja.

I: Dus persoonlijke brief en telefoon.

Motivatatie (15 min)

I: Dan gaan we nu door naar het volgende onderdeel. Dan vraag ik je van; als de gemeente een keer een vraag heeft, bijvoorbeeld: hoe kunnen we hier een weg aanleggen of hoe kunnen we hier bloemen planten, welke bloemen kunnen we planten? Of waar kunnen we een speeltuintje plaatsen.. zou je dan een keertje met de gemeente willen praten van wat jij denkt.. hoe dat zou kunnen?

R: Ja.

I: Ja? Dat zou je wel willen op zich?

R: Ja.

I: Ik leg een paar kaartjes neer. Ik zal ze eventjes een beetje uitleggen. Dit is toekomst gemeente, dat gaat over de toekomst van de gemeente. Openbaar vervoer; dat is de bus en de trein en.. dat soort dingen. Veiligheid, nou dat spreekt voor zich. Duurzaamheid, dat is.. dat gaat over dat je gezond voor het milieu. Dat is afval.. en bijvoorbeeld zonnepanelen op het dak. Duurzaamheid is eigenlijk dat je goed met het milieu omgaat. Dus milieuvriendelijkheid eigenlijk. Cultuur, nou dat is duidelijk denk ik. Sociale voorzieningen, dat gaat over woningbouw bijvoorbeeld, of dat de gemeente je helpt.. Nou eigenlijk alles waarmee de gemeente je kan helpen. Wijkinrichting, dat gaat er dus om waar er een speeltuintje komt of hoe de weg gaat lopen of waar er een zebrapad komt.. Dat soort dingen. En groen en natuur en toerisme. Heb je hier kaartjes bij liggen, waarvan je denkt, die vind ik belangrijk in mijn gemeente. Die kaartjes vind ik in IJmuiden heel belangrijk.

R: Deze, sociale voorzieningen.

I: Waarom?

R: Ja sociaal is met mensen, het is goed om samen te praten. Om.. niet gemeen doen.

I: Dat het een normaal gesprek is.

R: Ja, gewoon: Hallo, hoe is het? Dat het sociaal is. Vooral ook met de burens.

I: Dus dat je contact hebt met de buurt?

R: Ja.

I: En heb je dat nu ook?

R: Nee, onze burens zijn een beetje..

I: Niet zoveel contact?

R: Nee daar hebben we niet zoveel contact mee.

I: En dan alleen de burens waar je naast woont? Of het hele gebouw?

R: Hele buurt, hele buurt.

I: En de kinderen?

R: De kinderen.. De burens zijn een beetje oude mensen. Dat is lastig met kinderen. Die maken geluid.. dus.

I: En hebben je kinderen wel vriendjes in de buurt?

R: Ja, heel veel vriendjes. Op school.. Ja.

I: Heb je weleens met de gemeente.. Ben je weleens naar een bijeenkomst geweest, georganiseerd door de gemeente?

R: Bijeenkomst?

I: Ja dat de gemeente je uitnodigt om ergens naartoe te komen. Heb je dat weleens gehad?

R: Nee.

I: Heb je weleens met iemand van de gemeente gepraat?

R: Ja ik heb één keer met iemand gepraat. Over inkomen.. Ik werk niet. En toen hoorde ik mensen over een beetje geld.. Dat ze mensen helpen. Dus ik had een afspraak gemaakt van een paar papieren invullen.. En toen is de lasten.. De huren en het water.. En hoe heet dat? Elke maand betalen van het vieze water..

I: Oh de riolering?

R: Ja. Dat moet ik betalen, mijn man zei: dat is duur, ga maar daarheen om te kijken of ze kunnen helpen. Maar ik heb één keer inkomen en mijn man werkt, ik heb geen tijd.. Ik ben daar geweest, ik had allemaal papieren meegenomen, ik heb één meneer gezien en die keek naar de inkomsten van mijn man; hij zei: dit is een hoog inkomen, ik kan jullie niet helpen.

I: Oké.

R: Maar dat is niet zo, we krijgen weinig geld.

I: Oké, het is weinig geld, maar het is teveel om..

R: Ja het is teveel. Misschien de belasting half.. Maar.. Ze zeiden: sorry mevrouw jouw inkomen is goed, ik kan jou niet helpen.

I: Dus dat was jammer.

R: Ja.. Ik hoor alleen mensen.. Als je een papier invult dan gaan ze je helpen..

I: Maar..

R: Maar dat was helaas niet zo. Die meneer zei ja misschien mensen die een uitkering krijgen, dan helpen wij.

I: Ja, die hebben dan écht heel weinig geld.

R: Ja.

I: Ja lastig.

R: Ja heel lastig.

I: Heb je weleens een enquête ingevuld voor de gemeente? Een vragenlijst?

R: Nee..

I: Dus sociale voorzieningen vind je heel belangrijk, vooral ook dat de buurt, dat het leuk is met de buurt denk ik?

R: Ja.

I: Zou je dan weleens iets een keer samen met de buurt willen doen? Samen eten buiten of een feestje organiseren of zo?

R: Ja soms hoor ik weleens van burens buiten.. Maar dat heb ik nog nooit gezien. Niemand buiten praten ofzo iets. Maar ik heb één keer op de krant gezien, dat het buiten burens..

I: Burendag?

R: Ja burens buiten. Ik heb gezien, maar niemand kwam.

I: Ja, dat is wel jammer. Is er nog een kaartje dat je belangrijk vindt?

R: Ja, gezondheid.

I: Is er iets wat je helemaal niet belangrijk vindt.. Waarvan je denkt, nou.. dat hoeft van mij niet.

R: Nou.. Veiligheid is ook goed. Maar politiek vind ik niet belangrijk.

I: Oké, is er nog iets wat je niet belangrijk vindt..

R: Nee..

I: Oké, het mag ook zo blijven hoor.

R: Is goed.

I: Ik lees het even voor: sociale voorzieningen, gezondheid en veiligheid liggen rechts en politiek ligt links. Oké. Als de gemeente een keer een vraag heeft over onderwerpen, bijvoorbeeld hoe kunnen we.. hoe vind je de veiligheid in de buurt? Of hoe kunnen we het veiliger maken.. Zouden ze die vraag dan aan jou mogen stellen?

R: Ja. Ja.

I: Zou je daar antwoord op willen geven? Bijvoorbeeld: de gemeente stuurt jou een brief, waarin staat: hoe vind je de veiligheid in de buurt? Dat je dan antwoord geeft en het dan terugstuurt. Zou je dat willen doen?

R: Invullen, ja is goed. Ja. Ja.

I: Oké. En voor gezondheid ook wel?

R: Ja, zeker. Gezondheid is belangrijk.

I: En sociale voorzieningen ook?

R: Ja, ja.

I: En voor deze minder?

R: Ja dat is in mindere mate.. Deze vind ik belangrijk [respondent wijst naar kaartjes rechts].

I: Deze drie zijn voor jou echt belangrijk, en deze zijn niet zo heel..

R: Ja.

I: Is hier een onderwerp, ja daar zou ik weleens met de gemeente over willen praten, maar die ligt hier niet bij.

R: Nee.. nee.

I: En je zou hier weleens een vraag over willen beantwoorden. Waarom is dat? Is dat echt omdat je ze belangrijk vindt?

R: Als de gemeente dat vraagt aan mij? Ja omdat dat echt belangrijk is. Veiligheid, is belangrijk. Echt..

I: Waarom vind je dat zo belangrijk?

R: Omdat je niet kan lopen op straat.. Je kan geen boodschappen doen.. Als je altijd bang bent. Veiligheid is goed.

I: Dat je je veilig voelt.

R: Ja in de avond, dat je misschien bij het restaurant iets gaat halen, maar als je bang bent.. Kan je niet iets halen.

I: En hoe vind je dat dat nu is in Zeewijk? Ben je weleens bang?

R: Vroeg niet, maar nu avond.. Dan ben ik wel bang. Vroeg niet, maar nu als er teveel mensen op straat zijn en je ziet kleine jongens op de hoek zitten, dan ben je zelf bang. Elkaar niet aanraken hoor, maar je bent zelf bang.

I: Ja, er gebeurt eigenlijk niks, maar het is toch een beetje..

R: Ja. Als je alleen bent.

I: En dan alleen 's avonds?

R: Ja, maar ook soms.. Ja als het licht is, gaat niemand iets doen. Als het donker is en iedereen is binnen..

I: Ja dus het zijn een beetje de hangjongeren, die vind je eng?

R: Ja.

I: Die zijn er dus wel in Zeewijk.

R: Soms wel ja, als je in de hoekjes kijkt.

I: En gezondheid, waarom die?

R: Ja gezondheid is belangrijk. Als je niet gezond bent, kun je niks. Je moet gezond eten, bewegen.. Om gezond te blijven.

I: Ja precies. Oké, dan.. even kijken. En over die onderwerpen.. Die vind je niet belangrijk?

R: Nee.. Toekomst is goed.. maar is niet zo.. Ja. Als je niet gezond bent of ziek bent dan is de toekomst klaar.

I: Ja precies [respondent en interviewer lachen]. Als je ergens dagelijks mee te maken hebt, denk je dan dat je er eerder over mee wil praten met de gemeente? Zoals.. Even denken hoor. Wanneer denk jij dat je je graag met de gemeente wil praten? Wanneer is dat?

R: Als ik iets nodig heb of gewoon?

I: Nou beiden. Zou je alleen met de gemeente in gesprek gaan als je iets nodig hebt, of ook als je bijvoorbeeld ziet dat de.. dat er iets niet goed gaat in de wijk, zou je dan ook met de gemeente in gesprek gaan? Zou je dan ook bijvoorbeeld de gemeente bellen van.. Er ligt iets groots op straat bijvoorbeeld? Of de vuilnis is niet opgehaald.. of dat soort dingen.

R: Ja.. Vroeger stond daar ook een nummer, dan was het makkelijk om te bellen voor zoiets, maar nu moet je het via e-mail doen. Dat vind ik moeilijk. Want vroeger op de bak stond dan ook een nummer. En als je dan zoiets.. Bijvoorbeeld van ik heb zoveel spullen thuis, dan krijg je bijvoorbeeld het telefoonnummer via e-mail.

I: Oké, dus dat is lastig.

R: Ja, voor mij is dat lastig. Om e-mail te doen.

I: Oké. Als je met de gemeente iets zou bespreken, bijvoorbeeld via de telefoon, denk je dan dat als je er iets van kunt leren zegmaar, dus als je samen met de gemeente zit over bijvoorbeeld dat inkomen en de gemeente vertelt je daar iets over, denk je dan dat je sneller zou praten?

R: Ja.. Als het over inkomen is.. Of over iets dat mij kan helpen.. Ja.

I: Dus als het iets is wat jou helpt, dan vind je dat wel belangrijk?

R: Ja.

I: Dat is dan bijvoorbeeld als het over inkomen gaat of als het over werk gaat.. Dan vind je dat wel..

R: Belangrijk, ja.

I: En zijn er nog andere onderwerpen waarvan je denkt.. Ja dan vind ik het ook belangrijk?

R: Ja nu als je.. Ik hoorde mensen dat de gemeente kinderen kan helpen.. Met sporten, zwemmen.. Dus dat is moeilijk als je weinig.. Je moet veel betalen. Maar ik hoorde van mensen dat je kan vragen aan de gemeente om het te betalen. Maar ik weet niet hoe ik dat kan vragen.

I: Maar daar zou je dus best hulp willen vragen van de gemeente, maar je weet niet zo goed..

R: Nee ik weet niet zo goed waar ik moet beginnen. Ik weet wel dat je kan bellen als je zoiets wilt bespreken, maar ik weet geen andere manier.

I: Je weet niet hoe je ze anders kunt vragen.

R: Ja.

I: Als de gemeente met jou ergens over wil praten, zou je dan wel naar ze toe willen gaan om samen te gaan zitten? Of zou je alleen maar via de telefoon willen praten?

R: Maakt niet uit voor mij. Als ik tijd heb.. telefoon of gaan, dat maakt niet uit. Ik zou het allebei doen.

I: En een vragenlijst invullen? Dat zijn verschillende vragen en dan kun je daaronder invullen wat je vindt, zou je dat doen?

R: Ja, als je sommige vragen niet begrijpt.. Dan vraag ik mijn dochter of mijn buurvrouw.

I: Oké, en die willen dat dan wel eventjes vertalen?

R: Ja uitleggen als ik het niet begrijp.

I: Oké, maar als de gemeente jou dus iets stuurt, dan wil je dat best invullen?

R: Ja. Ja.

Mogelijkheid tot verwerking (10 min)

I: Oké, dan ga ik je een paar voorbeelden laten zien van de gemeente en dan vraag ik me af of je daar ooit van gehoord hebt. Oké, even kijken hoor. Gezondheid. [Interviewer bladert door papieren.] Even zoeken hoor. [interviewer geeft papier.] Oké, dit zijn.. Het gaat om dit stukje. Ik zal het gewoon even uitleggen, dan hoeft je het niet helemaal te lezen. Er was een project vanuit de gemeente om inwoners van Zeewijk te vragen wat zij vonden van de gezondheid in hun buurt. Dus hoe gezond ze hun buurt vonden en dan wilden ze vragen van; wat kan er beter? Is er genoeg sport? Zijn er veel mensen te dik bijvoorbeeld? Of.. wat kan er dus beter, op het gebied van gezondheid. Heb je daar ooit van gehoord, dat de gemeente dit wilde weten? Ik neem aan dat je dit niet gezien hebt, want je leest de infopagina nooit?

R: Nee.

I: Dus dit ken je niet? En dit op Facebook?

R: Nee.

I: Maar als de gemeente jou een brief zou sturen, van wat kunnen we beter doen op het gebied van gezondheid, zou je daar dan antwoord op willen geven?

R: Ja.

I: En wat zou je dan willen zeggen?

R: Gewoon op sport blijven, gezond eten.. En gewoon..

I: Hoe vind je dat de gezondheid is in Zee- en Duinwijk? Vindt je dat er wel genoeg sport is? Of denk je dat er wel meer sport bijvoorbeeld aangeboden zou kunnen worden?

R: Ja ik dacht.. zoveel.. sport. Maar sport is duur.

I: Oké, het is er dus wel, maar het is voor jou te duur?

R: Ja. Ik heb voor zwemmen ook.. dat is goed. Maar dat is ook te duur. En ook.. Ik wil ook graag zwemmen voor moslimvrouwen. Het is een beetje moeilijk om dan te zwemmen.

I: Ja, eigenlijk wil je dan met alleen vrouwen.

R: Ja, mag alleen met alleen vrouwen. Dat is ook goed. Maar hier kan dat niet. In Haarlem en Amsterdam geloof ik wel.

I: Oké, maar dat zou dus iets kunnen zijn, dat je zegt: ja ik zou heel graag willen dat er één avond is in de week waar ik alleen met vrouwen kan zwemmen.

R: Ja.

I: Oké. Dan pak ik er nog eentje. Deze gaat.. Dit is een avond, dit gaat over het verkeer in IJmuiden, dit is op de Lange Nieuwstraat. Daar vroegen ze aan mensen van: willen jullie komen, naar een bijeenkomst: dan gaan we samen praten over hoe we het beste de wegen kunnen maken op de Lange Nieuwstraat. Vind je dat interessant?

R: Ja, de weg.. of?

I: Ja, waar komt een fietspad, waar komt een wandelpad.. Hoe groot wordt de weg? Dat soort dingen.

R: Ja, maar nu is het klaar toch?

I: Ja, nu is het klaar. Dit is ook oud.

R: Oh ja, dit is oud. Maar nu.. ik vind het niet goed voor mijzelf.

I: Nu is het niet oké?

R: Nee nu is de weg klaar, maar het fietspad lijkt op gewoon..

I: De weg.

R: Ja dat is gevaarlijk. Als je rijdt met de auto aan die kant.. Sommige plekken.. Als er dan fietsers komen en je rijdt op de weg.. Maar het is niet oranje waar je kan fietsen. Dicht bij de HEMA.. Dichtbij de C&A.

I: Ja, daar is de weg dezelfde kleur als het fietspad.

R: Ja, daar is het echt gevaarlijk.

I: En hier hadden ze dus een avond, dit was voor dat dat gemaakt werd, en daar kon je dan heengaan om te zeggen van dit willen wij doen. Was je daar heengegaan denk je? Of had je gedacht van..

R: Nee. Ik dacht het niet.

I: Ja je mag eerlijk zijn hoor. Waarom niet? Te moeilijk of?

R: Nee, moeilijk misschien als je Nederlands praat.. Veel mensen die goed Nederlands praten, misschien begrijp ik het dan niet.

I: Dan denk je dat je het misschien niet gaat begrijpen?

R: Ja, kan. Maar ik weet niet zo.. De weg is nu klaar.

I: Ja, dat is zo. Als dat zeg maar niet zo zou zijn, als iedereen gewoon begrijpelijk Nederlands zou praten, dan zou je daar op zich wel heen willen gaan om te helpen.

R: Ja, ja.

I: Want vind je dit wel belangrijk? Of denk je van.. dat laat ik wel aan anderen over?

R: Nee, nee. De weg is wel belangrijk.

I: Als dit jouw straat, of voor de deur zou zijn, in het **-verwijderd in verband met anonimiteit respondent-**, zou je dan wel naar zo'n avond willen gaan?

R: Ja.

I: Oké, en dan moeten ze jou dus een brief sturen en dan zou je het wel ontvangen?

R: Ja.

I: Maar als ze het op Facebook zetten of als het in het krantje staat, dan zie je niet..

R: Nee, dan zie ik het niet.

I: Oké. En je hebt een telefoon. Heb je daar ook apps op? Zoals WhatsApp dat is ook een app. Heb je bijvoorbeeld ook de NOS-app? Ja wat heb je voor apps allemaal.. Weet je wat een app is?

R: Ja..

I: Ja dat is dat je allemaal van die icoontjes hebt. Kan dat op jouw telefoon?

R: Kan wel.. Maar de telefoon is niet goed. Het is een beetje gek maar.. Ik heb alleen WhatsApp en als je er iets anders op wilt doen.. een andere app, dan gaat ie helemaal.. Dat is teveel misschien.

I: Oh dat kost teveel geheugen misschien.

R: Ja. Als ik een andere.. dan gaat hij helemaal uit.

I: Maar als je een nieuwe telefoon zou hebben misschien wel?

R: Ja. Heel graag.

I: Ja, je wil ook wel een andere telefoon?

R: Ja. Ja.

I: Oké, dus nu is dat nog even..

R: Ja, de telefoon is gek.

I: Oké, en je man? Heeft die ook zo'n telefoon?

R: Nee, die heeft geen telefoon?

I: Oh die heeft geen telefoon?

R: Nee, de kinderen.

I: Oh de kinderen, hebben die een mooie telefoon?

R: Ja, iPhone.. Dat is goed met kinderen.

I: Oké, dus die hebben wel de apps?

R: Ja.

I: Even kijken, dan gaan we door. En die gezondheid dus, daar zou je wel aan mee willen helpen, toch?

R: Ja.

I: Vind je dit.. Als je dit.. Zou je dit misschien heel even door willen lezen? Rustig?

R: [respondent leest stuk op infopagina.]

I: Ja, heb je het gelezen?

R: Ja.

I: En snap je wat ze bedoelen?

R: Ja beetje, niet zoveel.

I: Oké, vind je wel moeilijk wat er staat?

R: Ja kleine letters.. ik zie niet goed. Maar ik zie de mensen.. Buren, woonveiligheid.. goed voordeel.

I: Het is wel lastig wat er staat.. Maar snap je wel een beetje wat ze bedoelen?

R: zelf.. kunt blijven wonen..

I: Oh zelfstandig blijven wonen. Dat is voor oudere mensen, die dan op een gegeven moment naar een bejaardentehuis moeten zeg maar, en dan willen ze dat die mensen langer zelf thuis kunnen blijven wonen zeg maar. Door meer thuishulp.

R: Thuishulp te krijgen.

I: Ja. Oké, dus dit is voor jou al een beetje moeilijk geschreven.

R: Ja ik zie..

I: Of komt het vooral door de kleine lettertjes?

R: Kleine lettertjes, ja. Ik heb een beetje een bril nodig.

I: Ja, misschien tijd voor een brilletje. Even kijken. Als je aan de gemeente denkt, vind je de gemeente dan positief, negatief of heb je daar niet zoveel gedachten over?

R: Nee, daar heb ik niet zoveel gedachten over.

I: Nee? Je hebt niet als je aan de gemeente denkt dat je dan denkt.. Stom.. of je denkt: oh leuk.

R: Nee. Ik heb niet zoveel met de gemeente te maken om iets te weten over dit soort dingen.

I: Je bent niet zo met de gemeente bezig?

R: Nee.

I: Oké. Als dit bericht.. Want ze vragen eigenlijk: wil je wat ideeën geven hoe we het gezonder kunnen maken.. Als bijvoorbeeld jouw huisarts dit zou sturen, denk je dat je daar eerder op zou antwoorden dan als de gemeente zoiets stuurt?

R: Huisarts?

I: Ja? Als die jou iets stuurt.

R: Ja ik denk het wel. Als de huisarts iets stuurt.

I: Ja? Dat vind je dan belangrijker dan als de gemeente iets stuurt?

R: Dan dokter toch? Ja.

I: Ja want als de gemeente bijvoorbeeld een brief zou sturen, van hoe kunnen we het gezonder maken hier? Dan zou je wel willen antwoorden, maar als de huisarts iets stuurt, zou je dan eerder antwoorden?

R: Ja omdat ik die ken. De gemeente niet.. Dus ik ga sneller antwoord geven op de huisarts.

I: Omdat je die persoon kent?

R: Ja. De gemeente is zoveel mensen.. Die ken ik niet.

Manier van verwerking (5 min)

I: Nee, precies. Er staat natuurlijk wel van hier kun je het naartoe sturen, maar ja. Wat vind je ervan van hoe ze dit schrijven? Heb je het gevoel van ik wil wel meedoen? Of denk je.. Zeg maar hoe dit bericht geschreven is.. Vind je dat dan overtuigend?

R: Nee.

I: Waarom niet?

R: Nee, omdat andere mensen dit misschien nodig hebben.

I: Jij denkt dat is voor andere mensen?

R: Ja meer voor oudere mensen, toch?

I: Oké, dus jij denkt dat is meer voor ouderen?

R: Ja.

I: Vind je dit, wat de gemeente doet, vind je dat positief, negatief of heb je daar ook niet zoveel gedachten bij?

R: Nee, niet zoveel gedachten.

I: Het maakt je niet zoveel uit?

R: Nee..

I: Je denkt niet van oh, dat is goed dat de gemeente dit doet? Of dit is slecht dat de gemeente dit doet? Dat denk je niet?

R: Nee.

Kennisverandering (5 min)

I: Denk je dat je dit gaat onthouden? Of denk je dat je dit morgen weer vergeten bent? Dit berichtje?

R: Nee ik ga het wel onthouden.

I: Waarom denk je?

R: Omdat sommige dingen in je hoofd blijven en anderen niet.

I: En waarom denk je dit berichtje wel?

R: Ja.. Misschien paar dagen niet, maar nu en morgen is nog het beetje hetzelfde.

I: Oké, omdat het gewoon nog..

R: Ja.

I: Nu je ziet dat de gemeente dit soort dingen organiseert.. Wist je dit?

R: Nee.

I: Heb je dan een ander idee over de gemeente dan voordat je deze berichten gelezen had? Denk je nu van oh de gemeente doet best wel dingen die ik niet wist?

R: Ja.. als de gemeente.. Je weet niet hoe je om moet gaan met de gemeente. Maar nu zie ik dat de gemeente veel dingen doet.

Afsluiting (1 min)

I: Is dat heel anders dan hoe dat in Somalië was? Heb je daar überhaupt een gemeente?

R: Nee.. Toen ik daar was, was ik nog zo klein.. Het is heel lang geleden. Ik weet niet hoe.. Dat ging.

I: Dus de gemeente heeft een vraag voor jou, hoe kunnen we ervoor zorgen dat moslimvrouwen gaan sporten, daar heb jij een idee over. Dan.. Hoe kunnen ze jou dan bereiken? Is dat echt alleen via de brief en de telefoon?

R: Ja, brief is beter.

I: Oké, dan zijn we klaar.

R: Is goed.

I: Ik heb nog een klein cadeautje vanuit de gemeente, het zijn koekjes, heel gezond. Alsjeblieft [interviewer geeft cadeautje].

R: Dankjewel.

I: Wil je nog iets kwijt?

R: In IJmuiden zijn de Heerenduinen, daar kun je beneden zwemmen en boven is sport.

I: Je zou ook graag willen sporten? Überhaupt willen sporten?

R: Ja heel graag. Maar dat kan niet, er zijn daar allemaal spiegels en iedereen ziet jou. En ook mannen en vrouwen samen..

I: Ja dus je wil eigenlijk echt een sportplek voor alleen vrouwen en dan gewoon zonder hoofddoek..

R: Ja, ja.

Respondent 9

Initialen: K. A.
Geslacht: Vrouw
Leeftijd: 42
Land van herkomst: Djibouti
Duur interview: 25 min. 35 sec.
Plaats van interview: Bij één van de respondenten thuis in Zee- en Duinwijk

Start (5 min)

I: Oké, ik doe dus een interview over hoe de gemeente met haar inwoners kan gaan praten zeg maar. Als je vragen hebt tussendoor, mag je ze altijd stellen. Ik zal even beginnen met een paar algemene vragen.

R: Ja.

Algemeen (2 min)

I: Wat is je naam?

R: *-Verwijderd in verband met anonimiteit respondent-*

I: *-Verwijderd in verband met anonimiteit respondent-?*

R: Ja.

I: En je achternaam?

R: *-Verwijderd in verband met anonimiteit respondent-*

I: *-Verwijderd in verband met anonimiteit respondent-*

R: Ja.

I: Ik kan dat niet spellen, maar dat maakt niet uit.

R: Is goed.

I: Wat is je leeftijd?

R: Ik ben 42 jaar.

I: En waar woon je?

R: Oh in *-verwijderd in verband met anonimiteit respondent-*, in IJmuiden.

I: Hoelang woon je daar al?

R: In *-verwijderd in verband met anonimiteit respondent-?* Acht jaar denk ik. Ik ben in 2008 verhuisd. Ik woonde eerste [onverstaanbaar], die flat die weg is.

I: Oké, maar dat was ook gewoon in IJmuiden?

R: Ja dat was ook in IJmuiden, maar die flat moest weg zijn. Dus we hebben..

I: Oh die flat is weggehaald.

R: Ja.

I: Dus je woont al heel lang in IJmuiden?

R: Ja, zeventien jaar bijna.

I: Zeventien jaar al.

R: Ja, negen september woon ik zeventien jaar in Nederland.

I: Oké, dus dat is al een heel tijdje.

R: Ja.

I: En wat is je land van herkomst?

R: Ik kom uit Djibouti. Dat ligt dichtbij Somalië. Het is een Franse kolonie.

I: Oh, dus het is een Franse kolonie, je spreekt dus ook Frans?

R: Ja, heel goed.

I: Maar je spreekt ook Somalisch?

R: Ja, we zijn allemaal Somalisch, maar Djibouti dat is Frans, is een apart land.

I: Oké, leuk.

Mogelijkheid tot ontvangen boodschap (5 min)

I: Dan stel ik nu een paar vragen waar het interview echt over gaat.

Weet je wat social media is?

R: Ja, de tweets, de apps, Facebook en dat soort dingen, ja.

I: Maak je daar wel eens gebruik van?

R: Ja.

I: Ja? Facebook?

R: Ja.

I: Twitter?

R: Nee, Twitter haat ik.

I: Instagram?

R: Ja ook.

I: WhatsApp?

R: WhatsApp, ja.

I: Wat hebben we nog meer.. YouTube?

R: Uhh, YouTube, ik kijk soms..

I: Oké. En Facebook, volg je dan de gemeente Velsen?

R: Nee, ik volg ze niet. Nee.

I: Waarom niet?

R: Ik heb nog nooit iets.. gezocht of gevonden.

I: Je bent ze nog nooit tegengekomen?

R: Nee, nog nooit tegengekomen.

I: Zou je ze op zich wel willen volgen?

R: Ja natuurlijk.

I: Dat gaat dan over de gemeente, over de buurt.

R: Ja is goed.

I: Het is nu gewoon nog nooit.. Je bent ze nog nooit tegengekomen.

R: Nee, ik ben ze nog nooit tegengekomen, ik weet niet eens dat zij ook Facebook hebben.

I: Ja, oké. Dan laat ik je nu eventjes iets zien. Hoe goed ben je met Nederlands lezen? Kun je Nederlands lezen?

R: Ja, ja ik kan lezen.

I: Deze pagina, herken je die? [Interviewer laat voorbeeld infopagina zien.]

R: Nee.

I: Nog nooit gezien?

R: Deze bedoel je? [Respondent wijst naar één stukje op de pagina.]

I: Nee, ik bedoel echt.. zeg maar dit is een voorbeeldje.

R: Oh, nee, nee.

I: Deze krant, ken je die?

R: Oh ja die ken ik wel ja.

I: Oké, ja dit staat op de achterkant.

R: Oh, dit is een voorbeeld. Ik heb nooit achterop gekeken. Ik kijk alleen om werk te zoeken.

I: Oké, dus dit krantje lees je niet, maar alleen de werkpagina.

R: Ja, of het koopgedeelte voor de kinderen of zoiets.

I: Oké, dus dit sla je allemaal over.

R: Ja.

I: Niet interessant?

R: Nee, ik heb nooit gekeken. Ik zoek alleen de werk of de koopdingen. Als ik iets nodig heb zoek ik alleen maar. Maar soms lees ik weleens, als ik iets tegenkom van; oh wat is dat.

I: Dus heel af en toe.

R: Ja.

I: Maar dat is dan dit [voorkant] en niet dit [achterkant]?

R: Nee, die lees ik nooit. Nee die sla ik over, dat is [onverstaanbaar] dus dat sla ik over.

I: Dat is niet erg. Ontvang je weleens brieven of e-mails van de gemeente?

R: Ja, soms. Als mijn paspoort is afgelopen of soms dingen, de kinderen moeten een nieuwe kaart aanvragen. Zulke dingen. Dan stuurt de gemeente mij wel brieven, ja.

I: Oké, en vind je die brieven makkelijk geschreven? Vind je die begrijpelijk?

R: Ik zal eerlijk zeggen ik kijk alleen naar wat is nodig en dan denk ik ja goed.

I: Oké, je leest hem niet helemaal door?

R: Nee, nee. Soms kijk ik naar wie.. Wiens legitimatie moet nieuw, dit is.. Maar ja.

I: Oké, je vind ze niet interessant?

R: Nee.

I: Oké, dan heb ik hier.. even kijken, een lijstje. En dan wil ik graag weten hoe je wil dat de gemeente jou bereikt. Via welk middel kan de gemeente jou bereiken?

R: Oh e-mail, beter. Ja.

I: Dus daar kijk je wel op?

R: Ja, ja mijn e-mail. Ik heb hier mijn telefoon dus ik moet ook voor werk, is wel handig dus. Altijd krijg ik reclame, maar wel zoiets doe ik ook met de e-mail.

I: Oké, en verder? Nog meer?

R: Nee, Facebook heb ik. Dus ik wil ook graag met de Facebook.

I: Ja? En ook nog via brief of via telefoon..?

R: Zij sturen altijd brieven als je wat hebt. Als je iets nodig hebt. Dat is wel prima.

I: En als de gemeente een app zou hebben..

R: Dat kan ook wel..

I: Zou je dat interessant vinden? Als ze daar bijvoorbeeld inzetten, van er is iets gebeurd in de gemeente of de vuilnisbak moet buiten of.. dat soort dingen. Zou je dat interessant vinden?

R: Nee, hoeft niet.

I: Dat zou je niet downloaden.

R: Nee.

I: Oké, dus als de gemeente jou iets wil vragen, dan kunnen ze dat doen via e-mail of Facebook.

R: Of Facebook, ja.

I: Oké, toppie.

Motivatatie (15 min)

I: Dan gaan we door naar het volgende onderdeel. Als de gemeente jou een vraag wil stellen over iets, wat met de buurt te maken heeft, zou je dan bereid zijn om daar een antwoord op te geven? Zou je wel een keer met de gemeente willen praten zeg maar, over hoe het beter kan in de buurt?

R: Je mag alles aan me vragen wel, als het iets is wat ik weet dan kan ik wel antwoord geven.

I: Als je er iets over weet dus. Als je er niks over weet dan.. Weet je er niks over.

R: Nee, nee.

I: Ben je weleens voor de gemeente bij een bijeenkomst geweest? Dat ze organiseren van we gaan samen ergens over praten?

R: Nee, nee.

I: Heb je weleens reacties geplaatst op Facebook bijvoorbeeld?

R: Nee.

I: Heb je weleens een enquête ingevuld? Een vragenlijst? Ook niet voor de gemeente?

R: Nee, ik heb niet.. Nee.

I: Zou je dat willen? Zou je dat weleens willen doen?

R: Ja ik zou wel.. Ik zou het wel invullen. Dat is heel makkelijk ook, dus dat zou ik wel invullen. De vraag beantwoorden toch?

I: Ja. Als je dat via de post krijgt bijvoorbeeld, of via de e-mail, dan zou je dat wel doen?

R: Ja, ja.

I: Oké. Heb je weleens op een andere manier met de gemeente gepraat?

R: Nee, nooit gepraat. Alleen alles gaat over het paspoort of zo, als ik iets nodig heb.. Dan ga ik erheen. Voor andere dingen.. Nooit.

I: Oké, dus alleen als je zelf iets nodig hebt.

R: Ja.

I: Oké. Dat is logisch. Dan ga ik een paar kaartjes op tafel leggen. [Interviewer legt kaartjes op tafel.] Zo. Deze gaat over milieu. Over hoe je het milieu zo goed mogelijk kunt..

R: Ja.

I: Sociale voorzieningen. Dat gaat over met mensen, zeg maar over hoe..

R: Hoe je omgaat met mensen.

I: Ja precies. Is er nog eentje die lastig is?

R: Ja, die?

I: Wijkinrichting, dat is bijvoorbeeld waar een speeltuintje komt te staan of hoe de wegen gaan lopen, dus echt hoe de wijk eruit ziet zeg maar.

R: Groen en natuur?

I: Dat is echt als de gemeente denkt van, waar moeten we nou een boom planten bijvoorbeeld? Of kunnen we nog ergens bloemetjes neerzetten? Dat is dat.

R: Oh ja, ja.

I: Deze onderwerpen, zijn er een paar waarvan je denkt; die vind ik wel interessant? Of die vind ik wel belangrijk in mijn gemeente?

R: Veiligheid in de school en gezondheid is de beste van de gemeente tot nu toe.

I: Dus veiligheid en gezondheid vind je belangrijk?

R: Ja.

I: En dat was het?

R: Sociale voorzieningen. Je moet ook altijd met anderen contact hebben. En cultuur ook.

I: Ja. En zijn er dingen waarvan je denkt; daar heb ik helemaal niet zoveel mee?

R: Nee..

I: Allemaal niet? Of is er eentje waarvan je speciaal denkt; nou daar heb ik helemaal niks mee.

R: Politiek, daar ga ik me echt niet mee.. En deze, wat is deze?

I: Oh toerisme, dat is zeg maar dat er meer mensen hierheen komen om vakantie te vieren.

R: Oh die is wel leuk. Die is wel leuk.

I: Cultuur, gezondheid, sociale voorzieningen en toerisme liggen rechts, politiek ligt links. Maar de belangrijkste van deze, dat vind je..

R: Gezondheid en veiligheid, ja.

Mogelijkheid tot verwerking (10 min)

I: Oké. Dan ga ik een paar dingen laten zien. Dat zijn deze. Dat gaat over dit stukje en dit stukje. Misschien zou je die even rustig door kunnen lezen?

R: [Respondent leest stukjes.] Dit is de school toch? [Respondent wijst naar het plaatje op het toonmateriaal.]

I: Het gaat er eigenlijk om.. de gemeente wilde met dit project graag weten hoe het met de gezondheid zit in Zeewijk. Ze wilden graag aan de bewoners vragen van; wat denken jullie nou dat beter kan op het gebied van sport of.. misschien zijn er veel mensen te dik of misschien is het moeilijk met ouderen.. Dat wilden ze graag van de bewoners weten. Ze stelden dus een vraag op Facebook; wat denken jullie nou dat beter kan in de wijk? Vind je dat.. Zou je daar antwoord op willen geven?

R: Ja daar zou ik heel graag antwoord op willen geven.

I: Ja heb je daar wel ideeën over?

R: Ja daar zou ik heel graag antwoord op willen geven. Zoveel.. Zoveel vrouwen uit het buitenland, die willen echt gym doen of zoiets of andere dingen. Die willen ook graag meedoen.. aan hunzelf.

I: Oké. Dat is wel grappig, dat heb ik in een eerder interview ook al gehoord. Je wil graag met vrouwen sporten?

R: Ja, en zwemmen..

I: En zwemmen.

R: Of dingen ja.

I: Maar dan alleen met vrouwen.

R: Ja, alleen met vrouwen.

I: Dus hier zou je best wel graag op willen antwoorden.

R: Ja.

I: Maar dit heb je nooit gezien?

R: Nee.. Die school wel [op het plaatje]! Mijn kinderen zitten hier.

I: Oh grappig. En die, heb je die dan wel gezien? Dat gaat over hetzelfde.

R: Nee. Nee, ook niet op Facebook.

I: Ja en dat is wat in het krantje stond.

R: Nee, heb ik ook niet gezien.

I: Maar als je dit als brief had gekregen, dan had je wel geantwoord.

R: Ja heel graag. Hetzelfde toch?

I: Ja.

R: Ja.

I: Oké. Even kijken. Als je met de gemeente bijvoorbeeld hierover iets zou willen zeggen, zou je dan zelfs naar ze toe willen gaan? Zeg maar naar het gemeentehuis om te zeggen: dit vind ik ervan? Of in het buurthuis? Dat de gemeente naar het buurthuis komt?

R: Oh dat is beter, als de gemeente naar het buurthuis komt. Daar zijn allemaal.. Allemaal andere vrouwen komen daar ook. We kunnen dan veel praten samen.

I: Ja, goed. Dus als de gemeente bijvoorbeeld een brief stuurt.. Dus als de gemeente jou een brief zou sturen van: kom om 2 uur naar het buurthuis, dan zou je daar echt wel heen gaan?

R: Oh dat zou ik wel doen ja. Ja. Dat is wel beter ja. Dan zie je echt hoe goed het gaat, samenkomen.

I: Ja precies. En als ze je een vragenlijst zouden sturen? Dan ook?

R: Ja, ja.

I: En als je de gemeente zou volgen van wat vindt je van gezondheid, dan zou je dat ook wel willen?

R: Ja, ja.

I: Dus.. Wanneer zou je met de gemeente wel in gesprek willen. Is dit als.. Dus als de gemeente jou iets wil vragen, wanneer zou je daar dan wel antwoord op willen geven? Als dit echt gaat over iets wat jij belangrijk vindt.. of..

R: Ja die.. Als ze vragen hebben over gezondheid of wat doen de buitenlandse vrouwen.. wat doen ze, dat soort dingen. Dus ik wil op heel veel vragen wel antwoord geven ja.

I: Oké. Dan ga ik ook nog een voorbeeldje over veiligheid laten zien. Deze heeft ook in het krantje gestaan. Dat was een avond, dat ging over de Lange Nieuwstraat en dat ging over hoe de wegen bij de Lange Nieuwstraat gemaakt konden worden zeg maar. Dus dit is voordat het nog gemaakt werd. Nu is het helemaal af. Dus dit is daarvoor. Ze wilden hier aan de bewoners vragen; hoe willen jullie nou dat het eruit komt te zien uiteindelijk. Zou je zoiets interessant vinden?

R: Nee, zoiets niet.

I: Nee?

R: Dat is wel goed dat ze vragen wat ze willen.. Maar als ze vragen over de veiligheid van de kinderen of speeltuin voor de kinderen of dat van ons.. Dan wil ik graag antwoord geven.

I: Dus wel als er een zebrapad bij de school wordt gemaakt bijvoorbeeld, maar dit niet.

R: Nee. Dit niet.

I: En waarom niet?

R: Ik heb niet zoveel ideeën over de weg en hoe die loopt.

I: Nee je denkt niet dat je daar genoeg over weet?

R: Nee.

I: Oké, duidelijk.

R: Maar hij is mooi geworden! De Lange Nieuwstraat. Ik vind hem echt mooi geworden?

I: Ja? Je bent wel tevreden?

R: Ja, echt, ja.

I: Ja ik vind hem ook wel mooi. Oké, dus als het echt gaat over de kinderen of echt direct in de omgeving.. of over veiligheid en gezondheid.. dan wil je daar echt wel wat over zeggen.

R: Ja, ja.

I: Oké, dan gaan we weer even terug naar die. Vind je de boodschap die hier verteld wordt, vind je die begrijpelijk? Of vind je dat ze die niet zo goed beschreven hebben?

R: Ja ze hebben het wel goed beschreven. Ik snap wat ze bedoelen hier.

I: Oké en zou je op basis van.. Als je dit zeg maar zou hebben gelezen, had je dan geantwoord?

R: Ja natuurlijk. Maar ik heb de gemeente niet op Facebook. Maar ik zou het graag..

I: Maar het is niet dat je denkt van; waar hebben ze het nou eigenlijk over?

R: Nee, nee.

I: Als je aan de gemeente denkt, wat denk je dan? Is dit dan positief of negatief of eigenlijk niks?

R: Eigenlijk niks. Ik heb nooit iets gedaan of gezegd.. om te zeggen de gemeente is niet of wel goed. Maar ik vind haar wel.. ja.

I: Dus eigenlijk alleen als het over paspoorten gaat of..

R: Ja.

I: Dus je hebt er nog nooit over nagedacht van de gemeente..

R: Nee.

I: Als dit berichtje bijvoorbeeld door de huisarts zou willen verstuurd, in een brief bijvoorbeeld; van wil je zeggen wat er beter kan, qua gezondheid, zou je dan eerder antwoorden dan als de gemeente het vraagt?

R: Ja, natuurlijk. Zij mag altijd vragen als het om gezondheid of om veiligheid gaat.

I: Maar als de huisarts het vraagt, vind je het dan belangrijker dan als de gemeente het vraagt?

R: Alletwee goed.

I: Allebei goed?

R: Ja. Geen verschil.

I: Oké. Dit soort dingen, wist je dat de gemeente dat deed?

R: Nee, geen idee. Ik lees nooit de krant.

Manier van verwerking (5 min)

I: En wat vind je ervan dat de gemeente dit zo doet?

R: Ja is goed. Dit soort dingen en dat ze vragen.. Ik heb nooit.. Ik heb moeite met de krant lezen. Maar ik vind het allemaal heel goed. Dit, zo iets, deze dingen. Dus ja. Heel goed ja.

I: Maar als ze dus jou mening willen weten, dan moeten ze dus eigenlijk een e-mail of een brief sturen? Dan lees je het wel. Want nu zie je het niet.

R: Nee, nee.

I: Jammer.

R: Ja maar als de gemeente een e-mail stuurt dan denk ik oh dat is de gemeente en dan lezen en dan ga ik wel antwoord geven. Maar in de kranten.. Niet.

I: Nee, in de kranten lees je het niet.

R: Nee.

I: Dus dit, als je dit leest: heb je dan positieve, negatieve of geen gedachten bij?

R: Nee positief, positief. Dit is goed.

I: Dit vind je wel echt goed?

R: Ja, dit is echt goed.

Kennisverandering (5 min)

I: Oké. Denk je dat je dit gaat onthouden? Dit bericht? Of denk je dat je het morgen weer vergeten bent?

R: Nee, dit alles.. Jij zegt gemeente zit op Facebook dus ik ga ze volgen.

I: Ja? Je gaat ze volgen, wat goed. Dan kom je dit soort dingen misschien wel tegen.

R: Ja.

I: Want ze gaan hier nog een keer mee beginnen.. Dus misschien.. komt het nog een keer voorbij op Facebook.

R: Is goed, dan ga ik.. ja.

I: Vind je nu, nu je dit gelezen hebt, denk je nu anders over de gemeente dan voor dit interview?

R: Ja. Ik dacht dat ze helemaal niks deden.

I: Je dacht dat ze niks deden?

R: Ja, maar nu wel. Als je zegt ze hebben ook Facebook en willen vragen van; wat vind je van dit en wat wil je bij dit.. Van deze ook. Dat vind ik leuk. Ze vragen altijd de mening van de andere mensen, van de bewoners.

I: Ja, ik heb hier nog allemaal voorbeeldjes liggen.. Allemaal van die. Dus ja, dat vindt de gemeente dus ook jammer, dat ze dus allemaal wel dingen doen, maar ze willen ook graag dat ze mensen bereiken.

R: Ja dat ze met mensen praten, ja.

I: Ja, want ze zetten het dus hierin, maar mensen die niet in Nederland zijn geboren.. Hoe kunnen we die nou eigenlijk.. zorgen dat ze ook antwoord geven.

R: Zorgen dat ze ook antwoorden ja.

I: Want dat is natuurlijk jammer, jullie hebben hier best wel een idee over, maar dat dan niet aankomt.

R Ja, niet aankomt, ja.

Afsluiting (1 min)

I: Oké, dan zijn we alweer klaar. Heb je nog iets toe te voegen? Heb je nog.. Als je aan de gemeente denkt; dit kunnen ze nog verbeteren of dit kan anders?

R: Ja natuurlijk.

I: En wat, wat denk je dat ze nog anders kunnen doen? De gemeente?

R: Oh zoveel. Echt.. De buitenlanders, echt helpen. De taal of dat soort dingen. Leren fietsen, daar leren mee om te gaan. Sommige mensen kunnen ook niet zo goed fietsen. En de buitenlandse vrouwen, die zitten altijd thuis. Je hebt geen.. hoop te doen.

I: Dus je denkt dat de gemeente beter kan helpen in leren fietsen, taalcursussen en sporten..

R: Ja en elke woensdag gaan Degen en ik naar een club van Velsen vrouwen. Vroeger hebben ze ons.. Ze helpen ons niet, wij vrouwen wij doen naaien, wij doen haken, breien. De Nederlandse vrouwen helpen ons om zulke dingen te doen.

I: En dat vind je echt leuk ook?

R: Ja.

I: Is dat in het buurthuis?

R: Ja elke woensdag. We doen nu ook naaien. Maar we hebben geen machine.. en we hebben geen.. De baas van daar, Jos, die werkt daar, zegt: ik heb geen geld om een nieuwe machine te kopen.

I: Dus je zou graag hebben dat de gemeente wat meer geld daar in het buurthuis..

R: Ja in het buurthuis. Het buurthuis kan ons ook helpen. We hebben zes machines of zoiets en ze zijn allemaal kapot!

I: Oh dat is wel jammer inderdaad..

R: Ja.. Dus ik wel ook graag naaien leren, ja. Dat soort dingen.

I: En ken je ook het wijkplatform?

R: Nee.

I: Dat is een website, dat gaat over Zeewijk. Zij geeft af en toe vergaderingen met mensen uit de buurt en dan kunnen mensen zeggen van; ik wil dit in mijn buurt veranderen.

R: Oh..

I: Dus dat zou misschien wel.. Dan kun je zeggen ik wil dit of ik wil dit. Zij vertelt dat dan aan de gemeente en dan gaan ze dat proberen te realiseren, maar dit ken je dus niet?

R: Nee, nee. Nee.

I: Als het goed is stuurt ze af en toe brieven door de brievenbus.

R: Is goed ja.

I: Dus.. Nou dat ken je dus niet.

R: Nee dat ken ik niet.. Misschien stuurt ze die brieven maar ik..

I: Dat vind je dan niet belangrijk.. Maar misschien volgende keer!

R: Ja.

I: Nou bedankt. Dat was hem dan.

[Hier ontvangt de respondent een presentje.]

Respondent 10

Initialen: D. A.

Geslacht: Vrouw

Leeftijd: 32

Land van herkomst: Djibouti

Duur interview: 50 min. 37 sec.

Plaats van interview: Bij één van de respondenten thuis in Zee- en Duinwijk

Start (5 min)

Bedankt voor je komst. Ik zal eerst een stukje uitleggen waar het over gaat. Het interview gaat erom wanneer inwoners van Zee- en Duinwijk mee willen praten met de gemeente. De gemeente kan dan vervolgens haar communicatie verbeteren.

Het interview duurt ongeveer 30 minuten. Als je tussendoor vragen hebt, mag je deze altijd stellen. Dan begin ik eventjes met een paar algemene vragen.

Algemeen (2 min)

I: Wat is je naam?

R: *-Verwijderd in verband met anonimiteit respondent-*

I: *-Verwijderd in verband met anonimiteit respondent-?*

R: Ja.

I: Het is anoniem hoor, dus er gebeurt verder niet met je naam. Wat is je leeftijd?

R: 32 jaar.

I: 32, oké. Waar woon je?

R: In IJmuiden op *-verwijderd in verband met anonimiteit respondent-*.

I: Oké, en hoelang woon je daar al?

R: Sinds 1995, maar ik heb tussendoor wel op andere plekken gewoond.

I: Oké. Tussendoor niet? Toen woonde je op andere plekken in Nederland?

R: Ja.

I: Wat is je land van herkomst? Waar kom je vandaan?

R: Mijn vader komt uit Ethiopië en mijn moeder komt uit Somalië.

Mogelijkheid tot ontvangen boodschap (5 min)

I: Oké. Vanaf hier beginnen de inhoudelijke vragen van het interview. Deze eerste paar vragen gaan over de mogelijkheid die je hebt om boodschappen van de gemeente te ontvangen. Gebruik je weleens social media?

R: Ja, Facebook.

I: En welke dan, Facebook?

R: Ja.

I: WhatsApp, Instagram misschien?

R: Ja, Instagram ook.

I: Twitter?

R: Nee.

I: Geen Twitter.. Pinterest? Snapchat? LinkedIn?

R: Nee.. Alleen skype.

I: Oh, skype ook?'

R: JA.

I: Oké. Volg je de gemeente ook op deze kanalen?

R: Nee, nog niet.

I: Nog niet, oké.

R: Ja, ik weet wel.. Een beetje mijn richting te vinden, maar ik weet niet per sé..

I: Oké, je volgt niet per sé mensen. Je weet wel hoe het werkt maar..

R: Ja.

I: Zou je het leuk vinden om de gemeente te volgen? Dan zie je dus ook berichtjes van wat de gemeente plaatst en wat er gebeurt in de gemeente.

R: Ja, dat zou ik wel leuk vinden. Maar dan wil ik het wel vanuit mezelf. Dat ik een link heb naar hun.

I: Hoe bedoel je dan via jezelf?

R: Nou bijvoorbeeld als ik hulp nodig heb bij verhuizing, burgerzaken, grof vuil.. Dan wil ik ze gewoon zelf op kunnen zoeken. Niet dat ik reclame krijg via hun.

I: Oké. Je wil dan zelf naar hun pagina gaan of zelf naar hun website gaan.

R: Ja.

I: Oké. En waarom? Vind je het anders niet interessant.. of?

R: Nou ik vind het wel interessant, maar.. ik zie het nut er niet van.

I: Je hoeft het niet allemaal..

R: Te weten, nee.

I: Oké, dan laat ik je even dit zien. Herken je deze pagina?

R: Dat is van een krant.

I: Ja.

R: Van de IJmuidense Courant.

I: Nee, het is niet van de IJmuider Courant. Maar van De Jutter.

R: Oké, ja die herken ik niet, maar ik weet wel welke dat is.

I: Oké, dit is De Jutter. En als je hem dan omdraait dan staat die pagina er altijd op. Lees je weleens De Jutter?

R: Nee.

I: Nooit?

R: Nou wel gelezen hoor, in het verleden. Maar dan gewoon omdat we aan tafel zaten en hij werd dan doorgeschoven.. Dan lees je hem.

I: Maar niet bewust?

R: Nee niet bewust.

I: En las je dan ook weleens deze pagina? [infopagina]

R: Nee.

I: Oké. Dus je ging niet.. Je vind het niet interessant..

R: Jawel, ik vind de krant sowieso wel interessant, maar ik denk ook dat je de krant op je mobiel hebt bijna.

I: Oké, en lees je dat vaak?

R: Ja, dat lees ik wel. Nieuws en weer en apps.

I: Oké, en wat lees je dan bijvoorbeeld?

R: Nou ik woonde toen in Vlaardingen bijvoorbeeld en toen las ik dat er hier brand was in IJmuiden. Dat soort dingen.

I: Oké, dan lees je Nu.nl of NOS?

R: Ja NOS ja.

I: Oké, daar heb je dus de app van?

R: Ja.

I: Zou je het interessant vinden als de gemeente Velsen een app heeft?

R: Ja, dat zou ik wel interessant vinden. Ik vind IJmuiden zonder promoties en grote mededelingen en zeggenschap eigenlijk best wel heel erg vooruit is gegaan. Want ik kom hier al 25, 26 jaar in oktober dus ik vind dat wel.. echt heel goed. Al zijn er niet heel veel mensen die De Jutter lezen of kranten opendoen, hebben ze wel.. Zonder een hele grote mond van we willen dit, we willen dat bereiken, hebben ze veel bereikt. Ik heb echt heel veel verandering gezien, in alle wijken.

I: Ja, mooi. Fijn dat je het waardeert. Oké, even denken. Als er zo'n app zou komen. Zou je het dan bijvoorbeeld interessant vinden als daarin komt te staan welke wegen zijn afgesloten..

R: Ja dat sowieso.

I: En wanneer de vuilnisbakken bijvoorbeeld bij de weg moeten.. Wanneer er dus bijvoorbeeld een brand is ofzo..

R: Ja sowieso. Dat moet eigenlijk gewoon. Dat moet niet eens willen zijn. Dat moet voor elke inwoner, elke stad zijn.

I: Oké. Jij zou dat dus zeker wel downloaden?

R: Ja, zeker weten.

I: En heb je dan nog een idee van wat er bijvoorbeeld in zou kunnen, in zo'n app?

R: Even kijken hoor.. Sowieso onze winkelcentra met kortingen.. Dat zou ook een optie kunnen zijn. Net wat je zei, als er brand is of een lijding.. IJmuiden is niet zo groot weet je wel, dus via het kanaal ben je zo uit IJmuiden. Ik weet niet. Feesten en evenementen die georganiseerd worden. Bijvoorbeeld gebouwen die geplaatst worden dat ze mensen kunnen vragen van vinden jullie dit een goede locatie.. Dat soort appjes. En dan samen met.. Net wat je zegt, ik wil hun approachen, maar dat zij mij dan approachen samen met Facebook, Twitter, LinkedIn..

I: Ja, oké. Mooi.

R: Als je ze niet kunt prikkelen via De Jutter ofzo, dan zou dat een optie kunnen zijn.

I: Ja. Ja dat zou ook wel een optie zijn, ja. Ontvang je weleens brieven of e-mails van de gemeente?

R: Ja, dat sowieso. Dat ik woonde in Velsen over inschrijven. Maar ook over grof vuil, heb ik een paar keer bestellingen gedaan. WMO indicatie heb ik aangevraagd. Daar kom ik ook mee in aanraking.

I: Oké.

R: Wat nog meer.. Nou dat was het wel.

I: En zijn dat dan brieven of e-mails?

R: Dat zijn e-mails. Dat je dan die kortingskaarten krijgt van reclame van de Deka en de Hema, die krijg je ook in je mail.

I: En is dat dan van de gemeente? Zo'n kortingskaart?

R: Nee, die hebben ze nog niet. Dat zou wel een tip zijn. Hoe noemen ze zoiets? Zo'n jaarkaart. Zo'n kortingsjaarkaart. Dat je gratis met de bus kan.. Gratis boswandeling. En dat soort dingen. Dat zou wel wat zijn.

I: Oké. Als de gemeente jou zou willen bereiken, hoe heb je dan het gevoel dat ze dat meestal proberen te doen?

R: Nou via de krant. Wij delen kranten uit op woensdag. En in die krant staan best wel veel dingen, over werk en..

I: Welke krant is dat dan?

R: Ik zou het echt niet weten.. Het is niet de IJmuider Courant.. Het is de.. gewoon de weekkrant.

I: De Huis-aan-huis?

R: Ja de Huis-aan-huiskrant.

I: Oké, dus je hebt wel het gevoel dat de gemeente door zoiets probeert de mensen te bereiken?

R: Ja.

I: En..

R: En mensen presenteren zich ook heel goed in die krant. Ze zeggen; ik schilder dat of ik ben dat verloren .. Ik heb dat over. Weet je wel? Dat is heel fijn?

I: Dus jij vindt het wel goed dat dat zo gedaan wordt?

R: Ja het helpt ook. Het is..

I: Wel behulpzaam.

R: Ja behulpzaam. Maar als ik dan die kranten uitdeel, dan krijg ik heel veel mensen met: nee-nee.

I: Met nee-neestickers?

R: Ja. Die bereik je dan niet.

I: Heb je daar ideeën over? Hoe je die mensen wel zou kunnen bereiken?

R: Nee, ik heb geen ideeën daarover, maar ik weet wel dat je.. Vroeger had je best wel grote families.. groepen. Je had echt mensen met 4, 6,7 kinderen en ouders. En nu heb je dat niet meer zo. En toen je dat had, was het.. Dan hadden ze ook broers, neven en nichten hier wonen. Toen werd her wel doorverteld aan elkaar. Toen was daar zo'n doorvertelcode. Oh er is reclame bij de Deka, ga met zijn allen daar naartoe. En nu is dat bijvoorbeeld.. In een krant allemaal ingeschreven. En ik denk dat ze daar geen zin in hebben. Dat ze liever gewoon een mobiel hebben. Dat ze de Albert Heijn daar gewoon korting vragen.

I: Oké, dus dat zou misschien ook gewoon met die app..

R: Ja. Ik denk nu ook omdat alles gemoderniseerd wordt in IJmuiden, flats gaan weg, Keetbergflat is weg, oude strand wordt nu helemaal afgesloten.. Er is een nieuw strand, Orionweg.. Een laklaag of verfje overal overheen, dat heeft wel veel nieuwe mensen aangetrokken naar IJmuiden, en veel oude mensen hadden zoiets van, ja we waren niet van plan om altijd te blijven, dus die zijn gewoon weggegaan.

I: Oké.

R: Dat wikt en weegt elkaar wel. In de interesse naar de gemeente toe. De gemeente zelf is ook heel erg mooi geworden. De binnenkant is mooi gemaakt.

I: Ja, klopt. Als je die berichten in die krant leest.. of die e-mails. Vind je die dan begrijpelijk?

R: Ja. Maar weet je wat het ook is? Je krijg natuurlijk heel veel reclames via je e-mail. Dan komt het ook vaak dat je denkt, oh dat is toch maar de gemeente. Dan gooi je het gelijk weg.

I: Ja? Dat heb je wel? Dat je af en toe denkt.. pff weer die gemeente?

R: Ja.

I: Dus je lees niet altijd wat erin staat

R: Nee, ik lees niet áltijd wat erin staat.

I: Want zeg maar, echt de gemeente Velsen, stuurt die jou te vaak e-mails?

R: Nee, maar het is gewoon het geheel.

I: Oké, dat je gewoon denkt ik krijg zoveel mailtjes van allemaal verschillende dingen.. En dan staat de gemeente er ook bij en dat je dan denkt; oh ik heb geen zin om ook maar iets ervan te lezen zeg maar.

R: Niet zo extreem, maar wel af en toe van; dit kan ook wel eventjes zo weg. Het is gewoon een beetje luiheid. Ik wuif het weg.

I: Oké, en als je echt een brief krijgt, lees je het dan wel?

R: Ja dan wel, dat is wel netjes.

I: Oké. Dan laat ik nu een lijstje met media zien en dan mag je aankruisen van; dat zou ik de beste manier vinden voor de gemeente om mij te bereiken. E-mail mag wel blijven?

R: Ja e-mail mag sowieso blijven.

I: Huis-aan-huisblad ook?

R: Ja, die ook.

I: Oké, en lees je die ook?

R: Ja die lees ik wel.

I: Oké, ook omdat je hem rondbrengt?

R: Ja, dan lees ik hem. Vliegenvlug. Dat wel.

I: En de IJmuider Courant? Kijk je daar weleens in?

R: Ja daar wel.

I: Die lees je ook gewoon.

R: Ja die wel.

I: Ontvangen jullie die thuis?

R: Nee, die.. Hoe heet het.. Als de burens die weggooien, dan geven ze het door.

I: Oké, die gaat gewoon het hele rijtje af.

R: Ja het hele rijtje af.

I: Facebook mag ook.. Instagram. Dus zou je ook, Instagram.. Leuk vinden van de gemeente? Om dat af en toe voorbij te zien komen van de gemeente?

R: Ik ben niet echt bekend met Instagram. Ik heb het pas, sinds een paar maanden.

I: Oké, daar ben je pas net mee begonnen.

R: Ja, dat heb ik pas net.

I: YouTube ook wel goed. En WhatsApp? Je zou ook best via WhatsApp de gemeente willen benaderen?

R: Ja. Dat zou wel een optie zijn. Dat zouden heel veel mensen wel kunnen waarderen denk ik. En ook met Google+.

I: Ja, maak je daar gebruik van?

R: Ja.

I: Veel? Meer dan Facebook?

R: Ja. Meer dan Facebook.

I: En waarom?

R: Ja.. Het heeft iets.. Ik hou van fotograferen. Dus het heeft een beetje met.. de lay-out en zo vind ik heel leuk. En de constructies van elkaar, het zout, de zee en de kille.. Dat vind ik heel mooi.

I: En heb je ook veel mensen in je omgeving die dat gebruiken?

R: Google+? Ja. Sowieso. Maar ik zoek geen mensen op of zo. Ja wel als ik naar hun account ga, dan zie ik wel wat hun allemaal doen en zo en wat hun interesses zijn, omdat dat ook gekoppeld is aan de mijne. Dat soort dingen, maar meer weet ik niet.

I: Oké, en waar gebruik je Facebook nu voor?

R: Facebook is.. Een stommeit. Een vriend van me zei; hey je moet Facebook hebben en doe dat.

I: Maar eigenlijk doe je er niks mee?

R: Nee, ik kan er niks mee en ik doe er ook niks mee. En met WhatsApp was ook hetzelfde. Van je hebt nog steeds maar een goedkope telefoon en blabla. Doe ook WhatsApp. En zo is dat ook gekomen.

I: Maar dat gebruik je wel regelmatig?

R: Ja dat wel. Want dat is handig. Als mijn schoonzus.. bijvoorbeeld; er moet brood gehaald worden, zo gaat dat altijd.

I: Oké.

R: Website Velsen.

I: Kijk je weleens op de website van Velsen?

R: Ja, ik ben op zoek naar een huis. Mijn schoonzus helpt mij met een opstapje om dan verder zelf.. En ik ben nu al bijna een half jaar ingeschreven bij wonen in Velsen, dus dan krijg ik gewoon dingen van hun site.

I: Van de woningbouwvereniging.

R: Ja, woningbouwvereniging. Af en toe pak ik die pagina er gewoon bij.

I: En dan ga je gewoon alles bekijken..

R: Ja, alles bekijken waar ik van op de hoogte ben.. En dit kijk ik niet, televisie [respondent wijst naar Seaport en RTV Noord-Holland], we hebben het wel, we kunnen het wel ontvangen maar..

I: Je kijkt er niet naar.

R: Nee, we kijken er niet naar.

I: Oké, en als je er nou drie zou moeten kiezen.. Als je nou tegen de gemeente zou moeten zeggen van nou; zo kun je me wel bereiken.. Welke zou je dan kiezen? Bij anders zou je ook nog de app mogen zeggen.

R: Ja de app. Sowieso. Nieuws en weer app en dan heb je de gemeente Velsen app. Met die..

I: Dat zou wel wat zijn?

R: Dat zou wel wat zijn.

I: En nog twee? Belangrijke?

R: Nog twee belangrijke.. Ik vind ze allemaal wel..

I: Ja? Je vindt ze allemaal wel belangrijk?

R: Ja ik vind dit al het belangrijkste. Via de telefoon.. Dat vind ik een beetje overdreven. Dat hoeft van mij niet. Persoonlijke brief, dat is begrijpelijk.

I: Oke, maar als je er nou echt twee hiervan moest kiezen van; dat vind ik nou echt de belangrijkste van degene die je hebt aangekruist, welke zou je dan kiezen? Van.. op die manier kan de gemeente me echt.. Als ik een e-mail stuur dan zie ik het meteen of als ze het in de krant zetten dan zie ik het meteen..

R: In e-mail. Misschien heb je het al een beetje voorgezegd. In e-mail. Dat is voor mij wel de belangrijkste.

I: Oké.

Motivatatie (15 min)

I: Dan gaan we nu door naar het volgende onderdeel van het onderzoek. Dit gaat over de motivatie die je hebt om de dialoog aan te gaan met de gemeente.

Ben je bereid om weleens het gesprek aan te gaan met de gemeente? Over hoe het beter kan in de buurt of in de wijk, of wat er anders kan? Wat de gemeente anders kan doen? Of hoe iets verbeterd kan worden? Een weg.. een speeltuintje, een beleid.. Dat soort dingen? Zou je daar weleens met de gemeente mee om de tafel willen zitten om daarover te praten?

R: Nee.

I: Nee? Waarom niet?

R: Ja.. Ik ben daar gewoon niet geschikt voor denk ik. Dat weet ik wel zeker.

I: Oké. Ben je weleens naar een bijeenkomst geweest van de gemeente? Dat zij hadden georganiseerd?

R: Nee, nog nooit. Ik werk wel in de Dwarsligger en daar zijn heel veel vergaderingen die de gemeente voert met de mensen die in de Dwarsligger werken en daar ben ik dan wel een steuntje in de rug van. Een tipgever. Eigenlijk voor advies en inzicht geven. Maar meer ook niet. Ik woon die gesprekken niet bij.

I: Oké, je bent er zelf niet bij?

R: Nee, dat niet. Ik hoor er wel van, maar ik ben er zelf niet bij.

I: Oké, de gemeente heeft dan dus een gesprek met de mensen van de Dwarsligger en die vragen dan; wat vinden de mensen daarvan? En dan gaan ze bijvoorbeeld aan jou vragen van wat vindt je daarvan?

R: Ja, maar ik zit er zelf niet bij, hè. Ik werk samen dan met.. Mijn collega, die zit er dan wel bij, die legt mij de situatie uit van; we hebben binnenkort een inburgeringgroep die hier wil komen eten, die contact wil leggen met de buurt.. Hoe zullen we dat aanpakken? Dat is dus tussen ons tweeën of drieën meestal. De gemeente spreekt met maatschappelijke werkers en creativiteitsbegeleiders, die zitten dan weer met hun. Van we hebben zoveel budget te besteden.. In dat buurthuis is heel weinig animo, kunnen we dan hier.. Dan soort gesprekken voeren hun. Ik ben er dan meer voor achtergrond.

I: Oké, heb je weleens een enquête ingevuld voor de gemeente?

R: Nee, ook niet. Maar het is wel de bedoeling dat ik in de toekomst.. Ik blijf gewoon voor altijd in Nederland, in IJmuiden wonen.

I: Oké, en zou je dat dan wel willen, zo'n enquête invullen?

R: Juist, ja.

I: Bijvoorbeeld via de e-mail of via de app of..

R: Ja dat zou ik wel willen hoor.

I: Oké. Heb je het gevoel dat je weleens op een andere manier het gesprek aangegaan bent met de gemeente?

R: Nee.

I: Behalve dan voor een paspoort aanvragen en dat soort dingen?

R: Nee. Ik heb er ook niet naar gezocht.

I: Oké. Dan ga ik een paar kaartjes op tafel leggen. [Interviewer legt kaartjes op tafel.] En dan vraag ik me af wel van deze onderwerpen je belangrijk vindt in deze gemeente. Van welke onderwerpen.. Oké, die mogen rechts. Cultuur en gezondheid doe je gelijk, en waarom?

R: Omdat ik die het belangrijkste vind.

I: Oké, en zie je nog iets waarvan je denkt, die vind ik echt heel belangrijk? Of zijn dit voor jou de belangrijkste?

R: Nee.. Deze.

I: Sociale voorzieningen.. Veiligheid. Oké. Zie je ook iets waarvan je denkt; nee.. daar heb ik helemaal niks mee. Openbaar vervoer? Daar heb je niks mee?

R: Nee.

I: En politiek?

R: Ja.

I: En waarom heb je daar niks mee?

R: Ja..

I: Dat is gewoon zo?

R: Ja..

I: Over een van deze onderwerpen, zou je daar weleens met de gemeente over willen praten? Over de veiligheid in de gemeente bijvoorbeeld.. Dat je denkt het is hier niet veilig..

R: Ja hoor. Over al deze onderwerpen zou ik wel met de gemeente willen spreken.

I: Ja over alles wel?

R: Ja.

I: Ook over cultuur dat je wel wil zeggen van misschien moeten we wat vaker..

R: Etentjes organiseren of evenementen voor Kwakoe, het Surinaamse volk of het Antiliaanse volk voor Bevrijdingsdag..

I: Oké, dus hier heb je wel echt ideeën over? Dit zou je best tegen de gemeente willen zeggen?

R: Ja. Voor Turkse mensen met het Suikerfeest. Afrikanen met onafhankelijk.. Ja dat is ook weer in de zomervakantie toevallig. Dat soort dingen.

I: Ga je met veel mensen uit verschillende culturen om?

R: Ja daarom, daarom vind ik dat wel belangrijk. Dat cultuur heel zorgvuldig en netjes.. bewogen met elkaar in contact komen. Dat zou ik wel leuk vinden.

I: Mooi. Heb je het gevoel dat er hier een onderwerp mist? Dat je denkt; dat is nou echt belangrijk in de gemeente, maar dat zie ik er niet bij liggen.

R: Oh, zo. Nee.. dat ligt er allemaal al. Nee het is compleet.

I: Oké, je hebt dus niet het idee van; daar zou ik nou echt weleens iets over willen zeggen, maar dat ligt er nu niet?

R: De duur van alles maakt altijd alles vermoeiend.

I: Hoelang het duurt?

R: Ja, hoelang wijkinrichting duurt, groen en natuur heeft tijd nodig, iets van tien jaar meestal. Politiek is een beetje van wij kijken af bij Haarlem of Amsterdam of bij anderen. Openbaar vervoer is altijd al, zolang als ik al in Nederland woon, gewoon goed geweest, daarom heb ik er ook niks mee. Je kan gewoon binnen een halfuur in Parijs staan, dat soort dingen. Sociale voorzieningen ook, dat is gewoon standvastig geweest en structureel al in de jaren 20..

I: Dus je bent eigenlijk wel heel tevreden in principe?

R: Ja ik ben wel heel tevreden over Nederland. Het ligt meer aan de persoon zelf als die niet tevreden is. Dat ligt niet aan Nederland. Dat denk ik tenminste.

I: En zo denk je over de gemeente Velsen? Dat gaat wel goed?

R: Ja, zo denk ik ook over de gemeente Velsen. Er was een periode dat het echt heel droevig was en dat het onbewoonbaar was aan de kant van de Kruisbergflat, onbewoonbaar bij de Keetbergflat, dat het er gewoon niet uit zag en dat je achter de Orionstraat, dat je dat stuk helemaal naar het strand kon lopen en dat mensen vroegen van wanneer gaan we dan veranderen, veranderen? Ik denk dat ze in die 20 jaar gewoon heel goed hebben gespaard en heel goed hun geld hebben uitgegeven dat dat nu allemaal wel mogelijk is. Dat is wel heel erg netjes. Dat zie ik ook wel in andere steden waar ik heb gewoond, daar is het niet zo.. Daar is het van ja, ja.

I: Oké. Waar ben je precies geboren?

R: In een staat naast Somalië.

I: In Djibouti?

R: Ja Djibouti.

I: En dat is ook je nationaliteit?

R: Nee, ik heb nu een Nederlands paspoort.

I: Oké, en mag je ze allebei hebben?

R: Ja volgens mij mag je ze wel allebei hebben, ja.

I: Oké, dus je bent ook nog steeds gewoon Djiboutaanse?

R: Ja.

I: Sociale voorzieningen. Waarom is dat voor jou belangrijk? Heb je daar veel mee te maken? Zou je.. Waarom denk je dat dat voor jou belangrijk is? Wat stel je je daar überhaupt bij voor? Sociale voorzieningen?

R: Nou.. Ja ik stel me daar.. Ja best wel.. Hoe moet je dat zien. Ik stel me daarbij voor; vrijwilligerswerk, in een bejaardentehuis werken als vrijwilliger. Als een maatje voor mensen die willen integreren in Nederland. Dat stel ik me daarbij voor. Dat ze dan fietsen kunnen huren, of een kookmiddag. Dat stel ik me daarbij voor. Of zie ik dat verkeerd?

I: Nee, nee, dat zie je helemaal goed. Is dit belangrijk voor jou omdat je daar zelf ook mee bezig bent?

R: Het is belangrijk voor mij omdat ik zelf ook die mogelijkheden heb gekregen. Bijvoorbeeld we hadden een maatschappelijk werker van vluchtelingenwerk om ons te begeleiden, hoe we met ons geld om moeten gaan, hoe we moeten pinnen, hoe we moeten vragen naar de weg, hoe we moeten sporten, openen.. In de winkel.. Van alles eigenlijk.

I: Dus jij hebt heel veel hulp gehad?

R: Ja.

I: En jij denkt dat dat ook.. Dat iedereen dat moet kunnen krijgen?

R: Ja, als je ervoor open staat, kun je dat krijgen ja. Dat sowieso. Dat staat in de.. dat is gewoon Nederland. Maar in andere landen.. Is het zo van; ze gaan me toch niet helpen of ze gaan die ogen geven..

I: Ze hebben van tevoren al het idee van..

R: Ik word toch niet geholpen. Dus waarom zou ik erachter aangaan. Laat hun mij maar vinden.

I: Gezondheid, heb je daar nog.. Omdat je daar zelf mee te maken hebt..

R: Ja zeker, zeker. Ik heb te kampen gehad met ADHD, dus ik vind.. Druk zijn is echt een heel spektakel. Dus..

I: Oké, dus voor jou is gezondheid.. Daarom dus ook wel.. Omdat je er zelf mee te maken hebt, vind je dat ook wel erg belangrijk?

R: Juistem, prikkels kunnen echt heel ver gaan. Afgunst, een beetje jaloezie, achterdochtigheid.. En helemaal drugsbeleid heeft wel gezondheid nodig. Dat is echt.. Dat staat als een kei.

I: Dat vind je niks? Drugsbeleid?

R: Het drugsbeleid is gewoon perfect hier in Nederland.

I: Dat vind je goed?

R: Ja, alleen hoe gezond je er van wordt is weer wat anders.

I: Oké, maar je zegt dus wel van hoe dat drugsbeleid hier geregeld is, dat is gewoon heel goed?

R: Ja zeker. De koppelingen daaraan, hoe je gezond weer wordt gemaakt dat is gewoon 100% goed gewoon. Ik heb landen gezien, oh je hebt drugs, slaap maar gewoon je roes uit en over drie dagen moet je hier weer weg zijn.

I: Ben je in veel verschillende landen geweest of hoor je dat dan?

R: Nee ik ben er geweest. Ik heb het ook zelf met eigen ogen gezien.

I: Is dat dan in Djibouti?

R: Nee, gewoon in Europa, Duitsland, Zwitserland, Frankrijk, Engeland..

I: Oh oké.

R: Engeland ben ik nog niet geweest maar.. Turkije soms.

I: Veiligheid, in de gemeente?

R: Ja veiligheid in Nederland is heel goed hoor. Dat had je toch gezien met de top 13? EU.. ding in Den Haag? Een paar jaren geleden?

I: Nee.. Was Nederland één van de veiligste landen?

R: Ja dat ook, ja dat kan werken aan..

I: Oh, dat was hoe kunnen we eraan werken om nog veiliger..

R: Juist, maar dat was toen met.. die TOP EU.. Ze gingen vergaderen en dan moet alles veilig zijn. En zij waren toevallig twee jaar geleden in Nederland. En dat was.. Heel Den Haag kon je gewoon niet meer binnen, zo veilig was dat.

I: Oh ja, was dat toen ook toen Obama naar Nederland kwam?

R: Ja.

I: Oh ja, klopt. Oké, deze onderwerpen, die liggen in het midden; daar heb je gewoon niet zoveel mee te maken.. of niet zoveel..

R: Toerisme.. dat wil ik zelf zijn, duurzaamheid, ja. Dat komt op zijn tijd.. Dan.. Nu dat zie ik niet zo erg. Terwijl ik nu, als ik naar Planet Earth ga kijken dan wel. Of ik luister naar Bill Gates, dan zie ik dat wel, maar anders.. Facebook.. ja.

I: Oké, dus hier krijg je alleen toevallig mee te maken.

R: Ja, hulp en informatie, dat is altijd wel handig. Toekomst gemeente, ja hoeveel hou je van je stad of je dorp. Wijkrichting ja, ik vind IJmuiden daar heel goed in. Ik vind IJmuiden sowieso.. nuchtere mensen, dus ik denk dat dit ook allemaal nuchter wordt aangepakt. Als ik jullie niet kon verstaan dan zei ik.. Mensen drinken hier in de avond wijn, de volgende ochtend zijn ze gewoon nuchter. Ik snap dat niet hoor. Wij lopen drie dagen te roesten, zij zijn gewoon weer nuchter.

I: Is dat zo?

R: Ja, ik zeg dat dan in mijn eigen taal en dan klinkt het heel grappig.

I: Oh, dat is echt een taalgrapje.

R: Ja.

I: Oké, denk je dat je eerder meepraat over zo'n onderwerp als het voor jou persoonlijke relevantie heeft?

R: Ja, ik denk het wel. Ik denk dat dat voor iedereen wel een trigger kan zijn.

I: Denk je ook dat je eerder meepraat als je er iets van kunt leren misschien?

R: Ja sowieso. Ja. Ik denk ook dat je dan iemand moet zijn die iets wil leren, anders dan..

I: Dan wordt het lastig, ja.

R: Ja.

I: Denk je ook dat je eerder meepraat als je verantwoordelijkheid draagt bij het onderwerp?

R: Ja ik denk dat je dan ook meer open staat voor een ander onderwerp.

I: Jij zegt bijvoorbeeld, ik ben vrijwilliger bij de Dwarsligger, dus sociale voorzieningen.. Daar ben je wel een beetje verantwoordelijkheid voor.

R: Ja.

I: Oké, als je een keertje hierover zou willen meepraten, hoeveel moeite zou je dan daarin willen steken? Zou je dan naar een bijeenkomst willen gaan om daarover te praten? Zou je een enquête in willen vullen? Zou je alleen een korte vraag willen beantwoorden?

R: Een enquête invullen.

I: Oké, je hoeft niet per sé helemaal naar een bijeenkomst?

R: Nee, nee.

I: En je zegt ook; ze komen weleens bij het buurthuis. Wil je daar ook niet bijzitten of hoeft het gewoon niet?

R: Het hoeft gewoon niet. En ik wil ook niet.

I: Het hoeft van jou ook niet?

R: Nee.

I: En in de toekomst ook niet?

R: Nee, ook niet nee.

I: Dus een enquête is voor jou wel de max zeg maar.

R: Ja.

Mogelijkheid tot verwerking (10 min)

I: Oké, dan ga ik je eventjes een paar voorbeelden laten zien van deze, dan zou ik graag van je willen weten of je die ooit gezien hebt. [interviewer geeft blaadje.] Dan gaat het om dit stukje en dit stukje. Dat mag je eventjes rustig doorlezen. [Respondent leest blaadjes.] Heb je daar weleens van gehoord?

R: Niet hier.. Maar wel gewoon in andere steden.

I: Oké.. Dus..

R: Daar hebben ze zo'n boekje en daar staat gewoon echt alles in, daar kun je gaan voetballen, daar is acupunctuur, daar is.. Volleybal, daar kunt je eten. Alles.

I: Volgens mij.. Dat heeft de gemeente ook wel hoor, de gemeentegids.

R: Er staat hier dat dit allemaal in een boekje wordt.. uitgegeven. Als alle enquêtes zijn ingevuld.

I: Ja ze vragen dus eigenlijk aan de inwoners van kunnen jullie ons vertellen wat jullie denken dat beter kan, qua gezondheid in de gemeente Velsen. Bijvoorbeeld meer sport aangeboden worden of er zijn veel mensen te dik, daar moeten we iets aan doen. Of.. We merken dat ouderen, dat het niet goed gaat met de ouderen, dat soort dingen. Dan vroegen ze eigenlijk aan de inwoners van; hoe denken jullie, hoe zien jullie dat? Wat voor problemen zien jullie in jullie wijk? Zelf heb je niet, heb je dit niet gezien?

R: Nee.

I: Zou je daar iets over willen zeggen? Tegen de gemeente? Als dit jou wel had bereikt? Had je dan willen vertellen van..

R: Ja.. Toch. Dit zou dan als enquête naar mijn huis worden gestuurd. Ik zou dat dan terugsturen, anoniem. Als ik het dan opgestuurd heb, dan heb ik er al over gesproken? Maar niet face-to-face. Maar dan via..

I: Ja.. Oké. Vind je het belangrijk dat het anoniem is?

R: Ja, ik vind van wel.

I: Je wil graag een beetje afstand daarvan houden?

R: Ja.

I: Oké. En als je ze die enquête dan opsturen, zou je dat dan willen via e-mail of via brief? Of via die app?

R: Brief.

I: En dan zou je het ook wel weer terug willen sturen?

R: Ja, dat wel.

I: Als het gratis terug kan zeg maar.

R: Ja.

I: Dus hier zou je wel aan willen deelnemen op zich, omdat het een enquête is.

R: Ja.

I: Dan laat ik er nog eentje zien. Dat gaat om dit stukje, die mag je ook eventjes rustig doorlezen.

R: Oké, dit is allemaal uitgevoerd?

I: Ja dit is allemaal gedaan.

R: Ja.

I: Ja dit is inderdaad allemaal al gebeurd, wat als je dat zo leest? Wat denk je daar dan van?

R: Goed, dit was al.. een twintigjaarplanning.

I: Ja. Dit was dan vorig jaar zomer, dan vroegen ze dit van; willen jullie meepraten over hoe we de wegen gaan maken in de Lange Nieuwstraat.

R: Ja ik was daar nog bij. Toen het werd aangevraagd. Dus toen was het al zo van; het gaat gebeuren.

I: Als je dit zo had gelezen, denk je dat je dan misschien wel naar zo'n bijeenkomst had willen gaan?

R: Nee. Ik ben echt fan van de achtergrond.

I: Ja, jij hoeft helemaal niet op de voorgrond?

R: Nee ik hoef dat niet. En ook natuurlijk .. Ja fotograferen in mijn vrije tijd omdat ik dat leuk vind als hobby. Maar dat is heel anders. Maar.. nee.

I: Oké, dat is duidelijk. Denk je dat als je.. Als dit bericht jou.. Nou dat heb ik eigenlijk al gevraagd. Als het je bereikt, of je dan mee zou willen doen.

R: Ja.

I: Die wel [GIDS], maar die andere niet [verkeer].

R: Nee. Ik heb ook wel een vinger in de pap, maar ik ben niet op de voorgrond.

I: Dus als ze je een brief hadden gestuurd van; heb je ideeën dan had je wel geantwoord?

R: Juistem.

I: Als het anoniem was geweest?

R: Ja.

I: Maar je gaat niet bij zo'n bijeenkomst zitten?

R: Nee.

I: En dat is vooral omdat je graag een beetje afstand wil houden.

R: Ja. In die hoek heel veel mensen.. Ik klaag dan niet dat ik niet gehoord word. Van ik ben niet gegaan, ik ben niet gehoord, maar had ik wel willen gaan? Nee.

I: En dan wel klagen zeg maar.

R: Juist. En dat moet je dan niet doen.

I: Heb je dan het gevoel dat zij ook niet zo graag op de voorgrond willen zijn? Dat het een cultuurding misschien is? Dat je niet naar een bijeenkomst wil gaan?

R: Niet per sé, maar dat gebeurt wel. Dat wordt wel zo gedaan.

I: Oké. Wat je net hebt gelezen, vind je dat begrijpelijk? Wat daar staat?

R: Ja.

I: Niet moeilijk of extreem moeilijke woorden gebruikt?

R: Nee, ook niet. Hier zijn ze heel erg blij mee.. hier ook. De wegen.. Dat is echt mooi geworden hoor.

I: Ja, vind je het mooi geworden?

R: Ja.. in 2003, toen was het nog.. Toen was het net aangepakt.

I: Ja nu is het af. Wat voor gedachten heb je als je aan de gemeente denkt? Is dit positief, negatief..

R: Positief.

I: Positief.

R: Ja want dit is mijn gemeente.. Al sinds klein ben ik hier opgegroeid..

I: Oké, dus je hebt wel een beetje het gevoel van; dit is van mij?

R: Ja, plein 1945.. Zodra ik daar binnenkom met de bus, dan is dat gevoel van mij. Ben je ook hier geboren?

I: Ja, ik heb.. mijn hele leven hier gewoond. Als bijvoorbeeld dit bericht van gezondheid, door de huisarts of bijvoorbeeld door de GGD zou worden verstuurd..

R: Ja dat wordt vaak gedaan. Zo'n link.. Er wordt automatisch naar mij een link verstuurd.

I: Oké, en denk je dat zoiets, zo'n vraag.. Wil je meepraten? Denk je dan dat je eerder reageert als de huisarts of de GGD..

R: Ja.. Ik sta daar sowieso voor in de computer. Dus zulke brieven krijg ik één keer in het kwartaal of één keer in het halfjaar en dan moet ik ze gewoon invullen.

I: En is dat dan ook een soort enquête?

R: Ja dat is een enquête voor als je ADHD hebt, prikkels, depressie.. Dat soort dingen.

I: Oké, en dan vul je dat dus ook echt wel in?

R: Ja.

I: Dus als dit gestuurd zou worden door de huisarts, dan zou je dat ook invullen?

R: Ja dan zou ik dat ook invullen. Omdat het moet.

I: Maar denk je dat je het dan eerder invult?

R: Ja dat moet je.

I: Oh dat moet, dus dat is net iets anders.

R: Niet om.. Ik zeg nu ik moet dat invullen omdat het over mijn ziektes gaat. Waarmee ik ook misschien in aanraking kan komen, dus het is dan wel handig als je hun visie ziet van waar heb jij last van? Stemming.. dat soort dingen.

I: Ja, ja. Oké, maar dit hoeft dan niet, maar als ze dan iets zouden sturen denk je dan wel eerder van dat vul ik in dan als de gemeente dat stuurt?

R: Ja.

I: Maar vooral ook omdat je dat normaalgesproken natuurlijk in moet vullen.

R: Ja, omdat ik ermee in aanraking kom.

Manier van verwerking (5 min)

I: Ja. Vind je het overtuigend, bijvoorbeeld dat bericht over verkeer, heb je echt het gevoel dat ze willen dat je er bent? Bij zo'n bijeenkomst?

R: Ja.. Ik denk ook dat de mensen die daar naartoe gaan, dat die een groot netwerk hebben die er baat bij hebben dat zij daar zijn. Al zou er misschien maar tien man bij komen, achter die tien man kunnen misschien wel 30 of 40 of 50 mensen zijn, van hey; Klaasie weet jij nog een tip? En Klaasie zit erbij.

I: Ja, en die heeft dan van alle mensen gehoord wat ze willen.

R: Ja die heeft dat dan gehoord.

I: Ja. Oké, dus jij hebt niet het gevoel van.. de gemeente organiseert het wel, maar eigenlijk hebben ze het plan al klaar?

R: Nee, dat gevoel heb ik niet. Dat kan toch niet. Je moet samen met elkaar..

I: Oké. Bij dit onderwerp; heb je dan positieve, negatieve, neutrale of geen gedachten?

R: Positieve.

I: Je vind het echt goed dat ze dit doen?

R: Ja.

Kennisverandering (5 min)

I: Denk je dat je dit gaat onthouden dit bericht?

R: Ja zeker weten. Dat onthoud ik wel.

I: Heb je een andere mening over de gemeente dan voordat je het bericht las? Voordat je wist dat dit gebeurde? Wist je überhaupt wat de gemeente allemaal organiseerde?

R: Ja dat wist ik wel. Ookal was ik in andere steden dacht ik wel altijd van, oh hoe is het in IJmuiden nu en hoe zou het daar gaan? Et cetera. Kijk wij zijn toen een beetje op een nare manier uit IJmuiden verhuisd toen ik klein was. Maar daar zet je je overheen, want ik was gewoon te jong, om me te ontwikkelen.. Maar ik dacht altijd aan IJmuiden. Ik zal altijd, als mensen me vroegen over Leeuwarden, Hoorn.. Rotterdam..

I: Oh je bent echt overal geweest.

R:Ja, gewoon een beetje gaan zwerven. Totdat ik echt zo moe was van; nu is het tijd om naar huis te gaan. Dat was weer een nare drempel, maar ja. Ik zeg altijd; IJmuidenaren zijn nuchtere mensen, zoek geen ruzie met ze.

I: Nee dat is zo. Oké, even kijken. Dus je mening; is die veranderd?

R: Nee, nooit. Ik was altijd tevreden. Ik weet nog dat het ziekenhuis daar stond. Dan hoefden we niet helemaal naar Haarlem.

I: Ja dat was fijn hè?

R: Ja, dat was echt fijn. Dan kun je twaalf hoog springen, nee hoor grapje.

I: Ja, dat hoop ik maar. En deze mening is dus positief over de gemeente?

R: Ja, ja, die staat goed geregistreerd.

Afsluiting (1 min)

I: Oké, dan was dit hem!

R: Oké Ellen, mag ik dan nu een stroopwafel?

I: Ja nu mag je een stroopwafel, die mocht je al pakken hoor. En je krijgt zelfs koekjes mee van de gemeente.

R: Er zit ergens in Nederland.. een breuk. We geven wel heel veel informatie weg, maar hebben ze er ook behoefte aan..

I: Ja dat is dus de vraag, daar wil ik graag achter komen. Hebben ze er überhaupt behoefte aan om met de gemeente te praten? Of lukt het niet om te praten? Of hebben ze het gevoel dat de gemeente toch niet luistert.. of..

R: Weet je wat vaak het probleem is? Als je komt naar een Westers land, en je hebt geen studie zelf kunnen volgen, je hebt je niet kunnen ontplooien in je eigen land, dan blijf je altijd haken. Je blijft haken en ogen houden als je in een nieuw land bent. Bijvoorbeeld mijn tante die is hoogopgeleid in mijn land, die is gewoon verzorger/verpleegkundige, kokkin. Maar als je dan hier komt.. Alleen al door de taalbarrière word je zo moe.. En het wachten op een identiteitskaart of een verblijfsvergunning.. Dat is gewoon.. Dat gaat niet gepaard.

I: Alles gaat zo langzaam..

R: Ja, alles gaat zo langzaam en dan word je nog uitgehuwelijkt of je hebt er weer drie, vier kinderen bij. Dan blijf je toch altijd hangen bij Nederlandse ondertiteling bij Goede Tijden, Slechte Tijden. Franse zenders.. Helemaal een satelliet bouwen voor jezelf.

I: Ja en je gaat helemaal in je eigen..

R: Ja ze blijven in hun eigen comfortzone.

I: Ja en je wil natuurlijk veel met mensen doen die jouw taal spreken, want dat is makkelijk..

R: Ja als je eruit wil, dan komt dat alleen omdat je kinderen hebt.. verwekt in dit land.

I: Ja. Want die moeten wel Nederlands praten.

R: Ja, die moeten wel met andere culturen.. En dan hoor je; oh die zit op voetbal en omdat jouw kind dan ook op voetbal wil dan ga je informeren en dan hoor je oh jij kan er ook op.

I: Ja.

R: Zo kom je er op.

Respondent 11

Initialen: G. O.

Geslacht: Man

Leeftijd: 40

Land van herkomst: Nederland (Turkse ouders)

Duur interview: 38 min. 28 sec.

Plaats van interview: Bij de respondent thuis in Zee- en Duinwijk

Start (5 min)

I: Het is eigenlijk een interview over.. Het interview gaat over hoe de gemeente haar inwoners aanspreekt zeg maar, en dat doet ze via verschillende manieren en hiermee wil ze er eigenlijk achter komen, van bereikt ze haar inwoners wel? Met behulp van deze antwoorden kan ze uiteindelijk dan haar communicatie verbeteren. Dus daar gaat het eigenlijk om.

Ik doe dus een onderzoek naar heel Zee- en Duinwijk, naar iedereen die hier woont zeg maar, ik wilde ook kijken naar of mensen met een niet-Nederlandse achtergrond er anders tegen aankijken.. Dus vandaar.

Het interview zal ongeveer 30 minuten duren. Als je vragen hebt tussendoor, mag je ze altijd stellen. Ik zal eerst even beginnen met een paar algemene vragen.

R: Mag ik nog wat vragen?

I: Ja natuurlijk.

R: Ben jij in dienst van de gemeente? Of doe je dit als afstudeeropdracht?

I: Ja ik doe het als een afstudeeropdracht, ik werk dus wel voor de gemeente. Ik ben dus een beetje.. Ja ik zit er een beetje tussenin.

R: Je bent een stagiair.

I: Ja, ik ben een stagiaire, klopt. En ze hebben mij gevraagd om dit onderzoek uit te voeren.

R: Super, top.

Algemeen (2 min)

I: Nou je naam, die weet ik wel. Wat is je leeftijd?

R: Ik ben 40 jaar oud. Ik ben geboren in 1976 in oktober.

I: En waar je woont, ja dat weet ik ook wel.

R: **-Verwijderd in verband met anonimiteit respondent-** ja.

I: En hoelang woon je hier al?

R: Ik woon hier sinds 2003.. heb ik het huis en sinds 2004 woon ik hier.

I: Ik zeg trouwens 'je' ik weet niet of dat goed is?

R: Ja prima, ik vind het super.

I: Waar kom je oorspronkelijk vandaan?

R: Ik ben geboren en getogen in Velsen, maar mijn ouders hebben een Turkse achtergrond. Die zijn allebei geboren in Turkije.

I: Oké, maar zelf dus wel gewoon Nederlands.

R: Ja, Nederlands. Geboren en getogen.

Mogelijkheid tot ontvangen boodschap (5 min)

I: Oké, dan begin ik nu met de inhoudelijke vragen. De eerste paar vragen gaan over de mogelijkheid die je hebt om boodschappen die de gemeente verstuurt, te ontvangen. En dan is de eerste vraag of je gebruikmaakt van social media.

R: Ik zelf maak geen gebruik van social media.

I: Geen Facebook, Twitter, Instagram..

R: Nee.

I: Wel WhatsApp?

R: Ja dat wel.

I: Ook geen LinkedIn of..

R: Nee, ik hou daar helemaal niet van, dus nee.

I: Dat hoeft ook niet.. Dat gaan in de toekomst ook niet gebeuren zeg maar?

R: Nee, nee. Mijn vrouw doet dat wel, maar ik heb daar helemaal niks mee. Misschien dat zij.. omdat ik het niet doe.. Maar nee. Ik ben daar niet zo dol op.

I: Oké. Dan ga ik nu een voorbeeldje laten zien. Deze [infopagina]. En dan vraag ik me af of je die ooit gezien hebt.

R: Die staat toch in zo'n lokaal suffertje die ik wekelijks krijg volgens mij. Dat zal wel De Jutter zijn..

I: Ja, hij zit in De Jutter inderdaad. Ik zal hem er even bijpakken. Deze dus. En als je hem dan omdraait, dan staat er altijd een infopagina van de gemeente Velsen op.

R: Ja.

I: Lees je weleens De Jutter?

R: Alleen de achterkant.

I: Alleen de andere kant?

R: Ja. Dus ik blader hem even snel door of er nog iets bij de bouwbesluiten staat of of er nog iets speciaals aan de hand is..

I: Oké, dus het is wel speciaal dat gemeente..

R: Ja, ik ben meer geïnteresseerd in het gemeentegedeelte dan in de rest van.. wat er staat.

I: Oké, en dan lees je niet per sé dit [voorkant], maar vooral..

R: Nee, gewoon. Ik kijk naar de kopjes, even naar de besluiten; zit er wat bij mij in de buurt, dat soort dingen. Verkeersmaatregelen.. Of aanvragen. Meer van, zitten er dingen bij die mij kunnen.. Bijvoorbeeld zo'n column over nationale boomfeestdag.. leuk, maar..

I: Dan haak je af?

R: Nee, leuk. Ze zijn goed bezig, maar ik heb niet zoiets van ik ga dat verhaal lezen.

I: Oké, dus globaal en als je het interessant vind dan ga je er dieper op in.

R: Ja.

I: Oké, lees je ook een andere krant?

R: Nee, ik ben meer van internetkranten zal ik maar zeggen. Wat appjes op mijn telefoon, maar ik ben niet lid van een krant.

I: Oké, dus meer digitaal lees je af en toe?

R: Ja.

I: NOS en Nu.nl?

R: Ja dat soort sites.

I: Ja, ja. Ontvang je weleens brieven of e-mails van de gemeente?

R: Ja brieven. Van de belastingaanslag en dat soort zaken. Ja of er moet iets speciaals gebeuren, de weg ligt open, dat soort dingen.

I: En e-mails? Ook weleens?

R: Nee, nee. Daar heb ik me niet voor opgegeven.

I: Oké, hoe heb jij over het algemeen het gevoel dat de gemeente jou probeert te bereiken? Als ze jou iets willen vertellen of vragen?

R: Ja ik heb zoiets van, als het echt persoonlijk aan mij gericht is, als ze dan een brief sturen dan lees ik het. En anders zou ik het moeten pakken uit de gemeente Velsen, dit blaadje.

I: Dus denkt wel dat de gemeente Velsen jou echt probeert te bereiken via brieven en via dit blaadje?

R: Ja kijk als het mij persoonlijk aangaat, dan verwacht ik dat ze mij een brief sturen. Want dan ben ik gewoon zeker op de hoogte. Maar als het gewoon gaat over algemeen.. de Lange Nieuwstraat gaat dicht voor drie maanden dan snap ik dat ze dat in het lokale krantje zetten en niet een persoonlijke brief sturen.

I: Ja precies. Dan heb ik dit lijstje. Dit zijn manieren waarop de gemeente zeg maar haar burgers probeert te bereiken. En zeg jij dus dat ze je het beste gewoon een persoonlijke brief kunnen sturen?

R: Ja als ze iets aan mij willen vragen het liefst een persoonlijke brief, dan lees ik hem gewoon.

I: Ja.

R: En indirect dan het lokale suffertje.

I: En verder, heb je dan nog ideeën?

R: Ja.. Ik heb gewoon iets tegen mijn gegevens delen op internet, daar heb ik gewoon niets mee. Ik hoef niet te weten of.. waar iemand gegeten heeft of.. ze hoeven dat ook van mij niet te weten. Zo kijk ik er tegenaan.

I: Ja precies.

R: Krant, ja ik ben niet lid van een krant. Folder ja..

I: Ja.

R: Dat is.. Bijvoorbeeld ze hebben hier op een gegeven moment school de Zeevier gebouwd met de sporthal, ja toen was er ook een informatieavond en dat vind ik wel fijn. Dan krijg je ook een persoonlijke brief en dan word je uitgenodigd. Ja dat soort momenten vind ik wel..

I: Ben je toen ook geweest?

R: Ja, ja. Ik ben toen ook geweest. Dat vind ik op zich wel fijn, dan weet je wat er zich gaat afspelen. Dat vind ik dan wel weer goed van de gemeente.

I: Oké.

R: Dat waardeer ik heel erg. Dan vind ik het heel prettig dat je een brief krijgt. Maar ik denk dat als het in de krant had gestaan dat ik dan minder misschien was heengegaan.

I: Ja dan is het minder persoonlijk.

R: Ja.

I: En wat nou als de gemeente Velsen een app zou hebben met al het nieuws. Wat hierin staat.

R: Nee dat zou ik niet.. Ik vind dat je al heel veel dingen krijgt op je app, je zit in heel veel WhatsAppgroepen en..

I: Nee, ik bedoel de gemeente Velsen-app niet WhatsApp.

R: Ja maar het is toch weer een berichtje op je telefoon.

I: Ja precies.

R: Ja, en het komt allemaal op hetzelfde apparaat binnen, en ik bedoel ik krijg van WhatsApp elke dag misschien al meer dan 100 berichtjes. En dan komt dit er nog eens bij.. dan blijf je heel veel informatie houden. Ik doe zelf zo veel mogelijk mijn best om niet op mijn telefoon informatie binnen te krijgen. Er is toch al een stormvloed van informatie.

I: Oké, dus van jou hoeft dat niet.

R: Nee, nee. Daar zit ik niet op te wachten.

I: Oké dus dan houden we het bij De Jutter en persoonlijke brief.

Motivatatie (15 min)

I: Ja, dan komen we gaan het volgende onderdeel aan. Dit gaat over de motivatie die je hebt om mee te praten met de gemeente. Dus bijvoorbeeld zo'n bijeenkomst waar je het net over had. Ben je bereid om met dat soort dingen mee te doen?

R: Ja hoor, op zich ben ik wel bereid om mee te denken of mee te praten. Dat vind ik helemaal niet.. Dat vind ik wel leuk op zich.

I: Dan is de volgende vraag of je weleens hebt deelgenomen aan een participatiebijeenkomst, nou dat hoor ik dus net.

R: Ja, ja.

I: Is dat de enige bijeenkomst waar je bent geweest?

R: Nou volgens mij wel. Ik ben niet naar andere bijeenkomsten geweest. Ik weet wel dat ze vaker.. iets van het platform Zeewijk hebben zeg maar.

I: Ja. Het wijkplatform.

R: Daar is mijn vrouw wel een paar keer heen geweest, maar ik ben daar verder nog nooit geweest.

I: Heb je weleens een enquête ingevuld voor de gemeente Velsen?

R: Weet ik niet.. Ik heb weleens enquêtes thuis gehad, maar of dat nou de Rijksoverheid was of de gemeente, dat weet ik niet.

I: En heb je die toen ingevuld?

R: Ja die heb ik ingevuld.

I: Heb je ooit van het burgerpanel gehoord?

R: Ja.. Maar daar ben ik niet lid van geloof ik.

I: Oké, dat is iets dat je vier tot zes keer per jaar een enquête krijgt thuisgestuurd via de mail en dan kun je dat invullen. Maar daar ben je dus niet lid van. Heb je het gevoel dat je weleens op een andere manier het gesprek bent aangegaan met de gemeente?

R: Ja ik heb sowieso dat als ik een gesprek aan wil gaan.. dan zoek ik het zelf wel op. Ik heb zoiets van er speelt wat of ik wil weten hoe dat zit, dan kijk ik of op de website of.. ja als ik echt.. de nood hoog is dan vind je wel een weg om in contact te treden. Wij hadden op een gegeven moment heel veel last van wateroverlast voor de deur, ik weet niet, kom je uit IJmuiden?

I: Ja, ik kom hier..

R: Nou op een gegeven moment hadden we hier op de Planetenweg, op het laagste punt liep het helemaal vol. Dus uiteindelijk ging de buurt ook contact zoeken met de gemeente en uiteindelijk hebben ze het ook opgelost bij de reparatie van de Planetenweg om daar voorzieningen voor te treffen.

I: Ja, ja. Oké, dus toen heb je wel.. toen zijn er wel gesprekken geweest..

R: Ja gewoon als buurt zijnde hebben we toen contact gezocht.

I: Ja, ja. Gewoon samen.

R: Er was één persoon die het contact hield.

I: Oké, goed om te weten. Dan ga ik nu een paar kaartjes op tafel leggen. En dan vraag ik me af welke onderwerpen jij nou belangrijk vindt in de gemeente. Die mag je rechts leggen. Degene waarvan je denkt; die vind ik helemaal niet belangrijk of die spreken me niet zo aan, die zijn niet zo belangrijk; die mag je links leggen.

R: Alles wat.. Wat ik belangrijk vind, leg ik rechts?

I: Ja. Veiligheid is wel belangrijk?

R: Ja. Ik vind.. ja sociale voorzieningen. Ik vind het altijd wel prettig als andere mensen ook.. ja hetzelfde kunnen doen. Ik snap ik kan niet alles belangrijk vinden..

I: Maar toch is dat wel een beetje..

R: Nee, nee. Ik probeer een onderscheid te maken. Kijk als ik alles op belangrijk zet, dan is eigenlijk niets meer belangrijk. Dat moet je ook niet doen.

I: Maar je bent sowieso dus wel heel begaan met de gemeente?

R: Ja ik vind veiligheid toch wel de belangrijkste op de plek waar ik woon, zal ik maar zeggen. Want bij de Dwarsligger hoor je toch altijd wel.. Daar hangen groepen jongeren rond en er is volgens mij ook laatst iemand overleden.. Die is met de auto in Haarlem achtergelaten. En dat gebeurt toch allemaal hier honderd meter hemelsbreed vandaan en dat vind ik toch wel.. ja. Dat vind ik niet zo fijn. Je woont hier, je gaat niet verhuizen, maar de gedachte dat je kinderen straks ook hiervoor gaan lopen, vind ik wel.. ja.

I: Oké, dus dat is wel een reden voor jou om nu..

R: Ja, daarom vind ik veiligheid nu wel het belangrijkste.

I: En sociale voorzieningen komt daarna.

R: Ja ik bedoel misschien als die jongeren.. Misschien op een sportclub, ja.. Of het buurthuis. Dan zal het misschien anders lopen. Ja, het is geen garantie.. maar ja. Ik weet niet of dat soort dingen er nog zijn op dit moment, bij de gemeente.

I: Dus misschien hangen ze ook wel een beetje samen?

R: Ja, want als ze hier niet voor de deur hoeven te hangen dan hangen ze.. ja.

I: Ja precies.

R: Ze zitten hier omdat ze hier geen doel hebben.

I: Ja oké. En zou je daar dan zelf ideeën over hebben van hoe dat dan aangepakt zou kunnen worden?

R: Nee.. Ik ben nooit in gesprek gegaan met die jongeren.. ja. Voor mijn gevoel hebben ze heel weinig te doen. Anders blijf je niet de hele dag ergens hangen. Maar dat is mijn gevoel. Misschien als je met ze praat, zit er wel veel meer achter.. Maar op een gegeven moment dat ze.. Als er elke dag gewoon een groep hier hangt, toch een beetje vreemd. Of die moord nou met dat groepje te maken heeft, weet ik ook niet. Ik gooi alles maar gewoon op één hoop. En dan.. ja.

I: Ja, dat weet je natuurlijk niet. Zijn er ook onderwerpen waarvan je denkt, daar heb ik niet zoveel mee?

R: Nou al die andere dingen vind ik ook belangrijk. Het is niet zo dat ik zeg; duurzaamheid zet ik op het laagste niveau, nee. Dat is toch de toekomst.

I: Oké. Ja het mag ook zo blijven liggen hoor.

R: Ja ik vind de rest gewoon belangrijk. Gezondheid, groen/natuur. Ja. Wijkinrichting.. Op zich is de wijk wel mooi. Ik bedoel ik vind het prima.

I: Oké. Als de gemeente nou, op het gebied van veiligheid of op het gebied van sociale voorzieningen, de mening wil vragen van de inwoners.. van wat vinden jullie? Hoe kunnen we iets verbeteren of hoe kunnen we iets anders maken? Zou je dan bereid zijn om met de gemeente in gesprek te gaan?

R: Ik zou best mee willen denken. Kijk als ik in gesprek ga, heb ik een idee. Dat heb ik niet. Ik wil wel meedenken.

I: Ja, ja meedenken. Heb je het gevoel dat hier een onderwerp mist? Dat je denkt; ja dat vind ik echt belangrijk, maar dat zie ik hier niet liggen?

R: Ja als ik het op de persoon betrek.. Ik ben wel bijvoorbeeld actief bij de moskee in IJmuiden. Daar is toen een Stadspark gekomen en heel dichtbij worden daar ook huizen gebouwd. Op de een of andere manier heb ik dat wel gemist. Ik heb daarvan wel de communicatie.. ja hoe zeg je dat.. te kort geschoten vanuit de gemeente. Ja vanuit de persoon, zoals ik hier woon, ja dat vind ik het wel ja.. gaat het goed. Ik ben wel gewoon op de hoogte van wat er gaat gebeuren, ik word niet echt verrast of zo.

I: Oké, en toen was het dus een verrassing dat er woning dichtbij de moskee opeens werden gebouwd?

R: Nou er moeten nog woningen gebouwd worden. Op twintig meter afstand.

I: Ja er staan al huizen, maar...

R: Er komt nog een blok bij. Ja dat is dan op twintig meter afstand en dat is op een gegeven moment wel heel erg dichtbij. Ja dat is.. mij helaas ontgaan. Anders had ik er wel tegen geageerd, maar.. ja.

I: Ja, ja. Nu kun je er weinig nog aan doen.. Zeg maar.

R: Ja, het bestemmingsplan is een aantal jaren geleden al goedgekeurd. Het kwartje is alleen nooit gevallen dat iets op hemelsbreed twintig meter afstand wordt gebouwd. Ja.

I: Is dat nu ook de reden dat je dat krantje dan leest?

R: Ja dat heeft me wel bewust gemaakt om in het krantje te gaan kijken. Dat is zeker een aanleiding geweest.

I: Dat je denkt ik wil dit soort dingen niet meer missen.

R: Nee, dat is een behoorlijke verandering die plaatsvindt en dat wordt misschien wel ergens aangegeven, maar het is geen succes.

I: Nee, oké. Over de andere onderwerpen, zou je daar ook wel iets over willen zeggen? Of hou je het dan wel bij degenen waarvan je denkt; nou die vind ik echt belangrijk?

R: Nou over elk onderwerp zou je wel iets kunnen zeggen.. Maar ja. Wat ik zeg, ik hou ervan om prio's te behouden en als ik dit zo zie.. Dan is voor mij veiligheid op dit moment het belangrijkste.

I: Oké, dus je zou kunnen zeggen dat je eerder meepraat als het onderwerp persoonlijk relevant voor je is?

R: Ja. Dat wel. Ja. Want dan praat je ook het makkelijkst mee, daar zit je het meest in. En die andere onderwerpen.. Ja. Daar moet je.. Ja daar heb je je niet echt in verdiept.

I: Oké, want zou je ook mee willen praten als je er iets van kunt leren? Als je er nog niet zo veel van weet? Maar dat je wel..

R: Dat durf ik niet te zeggen.. Dat hangt heel erg van het onderwerp af en of het me aanspreekt.. Hoe ik met mijn tijd zit rond dat moment.. Ja.

I: Nou, we komen straks met wat voorbeeldjes, dus dan zien we dat wel. Denk je dat je eerder meepraat als je het gevoel hebt dat je verantwoordelijkheid bij het onderwerp draagt zeg maar?

R: Nee, dan heb ik eerder het gevoel dat ik minder snel meepraat.

I: Oké, heb je daar een reden voor?

R: Nou kijk als je je er verantwoordelijk voor voelt dan ga je er heel veel tijd insteken. En dat is meer zelfbescherming.. Dus.. ja kijk je gaat je verantwoordelijk voelen als je opdrachten of.. Echt actief mee gaat werken. En als je zelf meepraat, ja dan hoeft je zelf geen activiteit te verrichten. Daar maak ik gewoon heel duidelijk een onderscheid in.

I: Ja precies, je wil wel meepraten, maar het is niet zo dat je iets helemaal wilt trekken en wil..

R: Nee, nee.

I: Dus dan is de volgende vraag hoeveel moeite je zou willen steken in meepraten met de gemeente en dan heb ik bijvoorbeeld naar een bijeenkomst gaan of een enquête invullen.. of een korte vraag beantwoorden.

R: Ja dat zou prima zijn.

I: Dat zou je allemaal wel willen doen?

R: Ja, ja.

I: Het is niet dat je denkt van.. een bijeenkomst vind ik teveel..

R: Nee, nee. De beste stuurder staan aan wal en ik hou er wel van om aan wal te staan.

Mogelijkheid tot verwerking (10 min)

I: Ja oké. Oké. Dat is goed. Dan ga ik een voorbeeldje laten zien van veiligheid. Even zoeken. [Interviewer geeft blaadje over verkeer Lange Nieuwstraat.] Dit ging over de Lange Nieuwstraat die nu is gemaakt, zeg maar. En er is een discussieavond geweest over autoverkeer. Je mag het eventjes rustig doorlezen als je wil.

R: Ja.

I: Heb je deze boodschap ooit gezien? Heb je er ooit van gehoord?

R: Ik kan het me niet zo snel herinneren.. Maar ik weet wel dat er zoiets heeft gespeeld, zal ik maar zeggen. Ik heb het niet zo heel erg op mijn netvlies staan.

I: Toen niet zo heel erg.. Tenminste dit heeft jou toen niet zo bereikt.

R: Ja.. Ik heb het misschien wel in het blaadje zien staan, maar het is me niet echt bijgebleven.

I: Oké. Denk je dat iets is wat je interessant zou vinden?

R: Ja.. Het is wel een beetje veiligheid, het verkeer. Want ik vind het wel, de Lange Nieuw, op zich vind ik het helemaal niet veilig. Ik bedoel mijn ouders wonen op een zijstraat van de Lange Nieuw, nou de eerste keer dat ik erheen ging, wist ik niet of ik nou op een fietspad stond of op de stoep. En waar is de stoep? En waar is het fietspad? Ja ik vind het een beetje.. Ik begin er nu een beetje aan te wennen.

I: Ja.

R: Maar ik reed bijna iemand van zijn voegen af omdat ik dacht ja ik moet nu stoppen want.. Maar dan sta je op het fietspad, maar dat is eigenlijk de stoep. Nou dat was even zoeken.

I: Ja dat is allemaal dezelfde kleur inderdaad. Oké, en denk je dat zo'n avond, als dit jou bereikt had, denk je dat je dan gedacht had van nou.. daar wil ik wel naar toe? Of..

R: Nou.. weet ik niet. Ik vraag me af hoeveel inspraak je nog hebt als alle plannen al bekend zijn zal ik maar zeggen. Ik denk dat.. Met dit soort dingen, ja dat wordt ver van tevoren gepland en voor mij.. zouden ze, zijn ze ook rond die

periode begonnen met de verbouwing van de.. En ja dan verwacht ik niet meer dat je nog heel veel sturing kan geven aan zoiets. Dus ik zou er niet heengegaan zijn.

I: Heb je dat vaker bij de gemeente? Dat ze wel een avond organiseren, maar dat eigenlijk al vast staat wat ze..

R: Nou ik zou dit meer ter informatie.. Want ik heb niet echt het gevoel.. dat je nog kunt bijsturen. Projecten duren heel lang.. Dat moet je ver van tevoren aanvragen.. er zijn aanbestedingen geweest, hooguit dat je nog de kleur van de tegeltjes kunt uitkiezen, maar..

I: Ja, ik snap wat je bedoelt. Oké, dan pak ik er eventjes een andere bij. Deze gaat over gezondheid. Deze heb je niet als belangrijk.. Maar ik pak hem er toch eventjes bij. Dit gaat over.. Even kijken, waar staat ie.. Die. Gezond in Zee- en Duinwijk.. en die. Dit heeft dan op Facebook gestaan en dit is dan een stukje op de infopagina. Dat gaat ook over Facebook.

R: Nee dit is me helemaal ontgaan. Volgens mij heb ik er niet echt op gelet.

I: Ja het is natuurlijk ook op Facebook geweest, dat is niet iets wat je dan zou doen, denk ik. Als dit niet op Facebook zou zijn geweest, had je het dan interessant gevonden?

R: Nee, ik denk het ook niet. Want ik vind dat ik op zich.. ja. Ik weet niet wat het aandeel van de gemeente op dit moment is, maar ik vind dat er genoeg sportvoorzieningen in de omgeving zijn. Je hebt hier dichtbij twee voetbalclubs.. sportscholen voor judo of.. whatever. Dus.. je hebt hier heel veel sportgelegenheden in de buurt, je hebt een openbaar zwembad waar je terecht kunt.. Bij een vereniging.. Je hebt zoveel voorzieningen. Dat is gewoon een state of mind, ik bedoel..

I: Oké dus dat vind je eigenlijk wel goed?

R: Ja ik bedoel er is wel heel veel, ik denk meer dat mensen zelf moeten.. Ja overtuigen om wat te gaan doen. Volgens mij hebben we al heel veel voorzieningen.

I: Oké.

R: Ja daar ben ik heel blij mee. Dat vind ik één van de leukere dingen van de buurt waar ik woon. Dus ja je hebt heel veel vrienden hier..

I: En alles is lekker dichtbij..

R: Ja.

I: Begrijp ik het dan goed dat je graag zou willen meepraten als iets in de buurt echt in de wijk bijvoorbeeld verandert.. Zoals bijvoorbeeld die school toen gebouwd werd.

R: Ja dat was meer een informatieavond. Dat vond ik gewoon prettig om te weten wat gaat er gebeuren, maar ja, ik denk dat.. Ik hou ervan om mee te praten als je op een moment zit dat je nog invloed kunt uitoefenen op het proces. En anders is het voor mijn gevoel gewoon informeren. En dat gevoel wat ik hier heb met discussieavond autoverkeer IJmuiden klinkt.. ik lees het als informatieavond. Ik snap dat het leuk is om het discussieavond te noemen om mensen.. om draagvlak te creëren, maar ik geloof niet dat je daar nog invloed.. Nee. Misschien is het wel gebeurd.. Ik zou er niet van overtuigd zijn.

I: Ja dat inspraak, dat wil de gemeente nu naartoe. Die wil meer voor het beleid gaan praten in plaats van informeren zeg maar, dus vandaar ook deze interviews. Even kijken. Als je van tevoren meer weet van zo'n onderwerp waarover je zou willen meepraten, denk je dat je dan eerder meepraat? Als je er echt verstand van hebt zeg maar?

R: Ja ik denk het wel. Ja ik denk het wel. Dat praat natuurlijk wel makkelijker. Dan vind je het waarschijnlijk ook leuker.

I: Oké. Ja de boodschappen die hier worden verteld, vind je die begrijpelijk? Vindt je dat de gemeente die op een goede manier..

R: Ja zoals ik het lees. De gemeente doet zijn best om te informeren. En.. ja.

I: Maar de boodschap die hier verteld wordt die is wel..

R: Ja, ik kan hem gewoon volgen.

I: Ja oké, ze gebruiken niet extreem moeilijke woorden of het is niet van de hak op de tak..

R: Ja kijk ik heb dan misschien wel een allochtoonse achtergrond heb, maar ik denk dat ik gewoon meedraai als een Nederlandse burger in de samenleving. En dit soort berichten zijn voor mij gewoon heel goed begrijpbaar en ja.. Ik weet niet hoe representatief het dan is wat dat betreft om mij te vergelijken met iemand van allochtoonse achtergrond.

I: Nee, nee. Daar maak ik ook onderscheid in. Maar dit vraag ik ook gewoon aan.. Ja je bent zelf ook gewoon een Nederlander, maar het is..

R: Ja, maar ik kan het gewoon goed volgen.

I: Is goed. Oké, als je aan de gemeente denkt.. wat voor gedachten heb je dan? Is dat positief? Negatief? Weinig gedachten?

R: Ik zie het als een organisatie die de omgeving in stand houdt voor ons. Hoe beter zij hun werk doen, hoe meer wij plezier halen uit de leefomgeving.

I: En gemeente Velsen, heb je dan een positief gevoel.. of..

R: Ja, over het algemeen wel. Ja. Ik vind Velsen.. ja. Eén minpunt en dat is gewoon de Lange Nieuwstraat.. Dat is gewoon. Dat zal nooit mooi worden. Maar ja voordereest als je hier bent opgegroeid en als je daardoorheen kijkt heb je heel veel leuke dingen, zal ik maar zeggen. Zwembaden, sportscholen.. Veel scholen in de buurt; ik bedoel je kunt kiezen uit het Vellesan College, het Ichthus, Felisenum.. Ja. Je hebt echt heel veel dingen in de omgeving. Beeckestein, Velserbeek, strand. Ja. Het is eigenlijk best leuk om te wonen.

I: Oké. Dus het is eigenlijk best wel positief?

R: Ja, het ligt alleen aan; waar werk je hè? Stel je werkt in Leiden of zo, dan is het echt een kriem om uit IJmuiden.. Maar als je gewoon in de buurt woont.. Gemeente Velsen, ja. Dan is het gewoon super hiero.

I: Oké. Als zo'n bericht om mee te praten, door een andere autoriteit gestuurd zou worden.. Dus dit bijvoorbeeld door de politie of de GGD, gezondheid, door de huisarts.. Denk je dan dat je eerder mee zou praten dan als de gemeente iets stuurt? Of is dat wel een beetje gelijk?

R: Dat weet ik niet.. Daar moet ik even over nadenken. Ja ik zie.. De gemeente en de GGD dat zijn allebei een autoriteit voor mij. En het is niet zo dat ik de GGD meer of minder serieus neem dan de gemeente. Of dat ik daar..

I: Het is niet zo dat als je een brief van de gemeente krijgt dat je dan denkt.. die gooi ik weg en..

R: Nee, het gaat er meer om van, wil ik hier nu tijd aan besteden ja of nee. Dat is vaak ja.. Het is bij mij thuis met drie kinderen gewoon heel erg druk en..

I: Ja je moet gewoon afwegingen maken.

R: Ja ik maak gewoon heel veel keuzes en ik besteed er niet altijd tijd aan, want dat gaat weer ten koste van iets anders.

Manier van verwerking (5 min)

I: Ja, oké. Dat stukje van het verkeer, wat vind je dan van de argumenten die gegeven worden om jou te laten komen. Vind je ze overtuigend? Of heb je het gevoel dat ze het.. Heb je het gevoel dat ze willen dat je komt zeg maar?

R: Nee.. ik vind het eigenlijk een beetje tegenstrijdig. Je zegt op sommige plekken dat je al volop bezig bent en dan zeg je op andere plekken van mogelijke verbeteringen.. Alle werkzaamheden bieden de kans om de straten en pleinen anders aan te leggen dan nu. Maar ik lees gewoon dat er al heel veel af is. Ja.. Dat vind ik niet helder.

I: Dus het is niet helemaal duidelijk?

R: Ja nou als je kijkt dat er hier dan staat dat er volop gewerkt wordt en dat dingen al opgeleverd worden en dan zeg je alle werkzaamheden bieden de kans om straten en pleinen anders aan te leggen dan nu.. dan denk ik; hoe dan? Ze liggen er al. Dan haak ik af. Dan denk ik bij mezelf dat is gewoon meer informatie. Zo lees ik hem dan meer.

I: Terwijl zij misschien wel bedoelen, het is juist inspraak.. maar zo lees jij hem niet?

R: Nou, alle werkzaamheden bieden de kans om straten en pleinen anders aan te leggen dan nu..

I: De kans.. Ja.

R: Maar ze liggen er al.. Dus ja. Voor wanneer dan? 2050 ofzo? Ja dat is dan zo wat ik net al zei ik heb dan het gevoel van, het ligt er al. Het is meer gewoon eventjes betrokkenheid creëren met de burger. Zo lees ik het meer.

I: Ja oké, dus niet heel overtuigend.

R: Echt veel inspraak heb je daar niet meer volgens mij.

I: Ja, oké. Bij dit onderwerp, wat voor gedachten heb je dan? Positief, negatief of neutraal?

R: Voor verkeer?

I: Ja bij dit stukje vooral.

R: Ja het gaat mij meer om de geest van het artikel en dat gaat er echt om informeren. We willen de burgers aangesloten houden. En zoals ik het lees als je er heel erg bij betrokken wilt zijn, dan bieden we je de kans en als je dat niet wilt, dan is dat ook goed. Ja het is gewoon een kans, die je wilt benutten of niet.

I: Ja, heel vrijblijvend.

R: Ja. Maar er is in ieder geval gewoon een mogelijkheid geboden, en dat is.. ja.

Kennisverandering (5 min)

I: Oké, zo zie je dat. Denk je dat dit een bericht is dat je blijft?

R: Ja nu wel.

I: Ja, maar als je dit zeg maar in het krantje zou lezen, zou je er dan voorbij gaan?

R: Ja dan zou ik er voorbij gaan.

I: Wist je al dat de gemeente.. Ja dit zijn dan twee voorbeeldjes, ik heb er hier nog veel meer liggen, wist je dan dat de gemeente dit soort dingen deed?

R: Informeren bedoel je?

I: Ja.

R: Ja vanuit het krantje..

I: Ja en je bent bij zo'n bijeenkomst geweest, dus je.. Dat soort dingen.

R: Ja, ja.

I: Heb je een andere mening over de gemeente dan voordat je deze berichten las?

R: Een andere mening over de gemeente.. Nou ja ik bedoel, mijn mening is dat als je gewoon de moeite neemt om je erin te verdiepen, dan kom je gewoon informatie tegen. En als je gewoon de moeite niet neemt om het te lezen.. ja. Dan mis je wat. Het is niet zo dat het op een hele lastige website met 30 klikken of zo, dat je erachter komt.. Maar je krijgt het in de bus thuis dus ja.. Je hebt de website, waarschijnlijk kun je je ook nog op sommige plaatsen opgeven.. Denk ik. Dat gevoel krijg ik. Dat je ook op sommige plekken je adres kunt achterlaten.

I: Dus het is ook een beetje initiatief van de inwoners? Ze moeten zelf ook een beetje..

R: Ja, je moet er ook zelf iets van willen maken.

Afsluiting (1 min)

I: Ja precies. Nou dan waren we een beetje klaar eigenlijk. Heb je nog iets.. Als je iets wil zeggen over de gemeente, dan is nu je kans zeg maar.

R: Nou ja, wat ik.. Ja dat is niet persoonlijk op dit gebied, maar wat ik bijvoorbeeld bij de ja.. Als het echt in de omgeving plaatsvindt, ja stuur dan gewoon een brief naar huis. Als het ook echt invloed gaat hebben op je woonomgeving of je straat. Ik bedoel.. dat ze op de Noostraat iets doen dat vind ik prima, maar ja ik woon hier. Als ze echt met de Planetenweg aan de gang gaan, dan stel ik het wel op prijs dat je een brief krijgt van ja we gaan nu de Planetenweg aanpassen.

I: Dus als het persoonlijk voor jou..

R: Ja, ja. Dan stel ik dat wel heel erg op prijs.

I: Dan het liefst echt een brief. En zou je dan ook bijvoorbeeld vaker..

R: Ja want dan weet je zeker dat je het niet mist.

I: Ja, en je zou het ook niet erg vinden als je ietsjes vaker brieven zou krijgen van de gemeente?

R: Ja.. Wat is ietsjes vaker.. kijk als je op een gegeven moment elke week een brief krijgt van de gemeente, dan reageer je er niet meer op. Dan is het net een reclamefolder.

I: Ja.

R: Ja dat moet je zien te voorkomen. Ik zie een brief echt als een alertmoment van hey er is wat. Let even op. En dan lees je hem ook, want hij is van de gemeente. Ja het is geen Lidl die elke dag een brief verstuurt. Dus ja, er moet van mij wel een verschil zijn van dat je.. Ja als ik nu iets van de gemeente krijg dan moet ik er even serieus naar kijken, want ik word geïnformeerd. Ja.

I: Oké, dus echt in de wijk.. in de buurt.. als het iets belangrijks is.. Gewoon een persoonlijke brief.

R: Ja, ja. Dat zou ik echt op prijs stellen. Ja dat je iets een keer mist, of je gaat op vakantie.. Maar zo'n brief dat blijft gewoon liggen. Als je terugkomt van vakantie dan neem je gewoon een keer de tijd om.. Als ik thuiskom ga ik niet al die

foldertjes en krantjes doorkijken.. en ja. En als je een brief krijgt dan blijft die gewoon liggen en een aantal dagen later heb ik hem gelezen.

I: Oké, dan was dit hem! Nogmaals hartelijk bedankt.

R: Ja bedankt, dat ik even mee mocht denken met de gemeente.

I: Nou dat mag altijd.

Respondent 12

Initialen: S.A.

Geslacht: Man

Leeftijd: 40

Land van herkomst: Nederland (Turkse ouders)

Duur interview: 37 min. 3 sec.

Plaats van interview: In de moskee

Start (5 min)

I: Oké, dan zal ik eerst nog eventjes uitleggen wat we precies gaan doen.

R: Ja, oké.

I: Ik doe voor gemeente Velsen een onderzoek, een afstudeeronderzoek, dus ik studeer nog. Het gaat over burgerparticipatie en hoe de gemeente eigenlijk de dialoog aangaat met haar inwoners. En zij willen nu graag weten van; de boodschappen die wij verzenden, komen die bij inwoners aan en willen ze daar ook iets mee doen? Of gaat alles gelijk.. aan de kant zeg maar? En met het beantwoorden van deze vragen kan de gemeente haar communicatie dus verbeteren.

R: Ja, oké. Ik snap het.

I: Oké, het interview duurt ongeveer een halfuurtje. Als je vragen hebt tussendoor, mag je deze altijd stellen.

R: Ja, oké.

Algemeen (2 min)

I: Ik begin eventjes met je naam. Het is gewoon anoniem, dus ik haal het er weer uit, maar ik heb het even nodig voor het uittypen.

R: Ja, prima. De naam is **-verwijderd in verband met anonimiteit respondent-**.

I: Oké, en je leeftijd?

R: Veertig.

I: Oké, veertig jaar. En waar woon je?

R: In IJmuiden.

I: In IJmuiden, en hier in Zeewijk?

R: Ja, Zeewijk.

I: Oké, hoelang woon je hier al?

R: 1988.. Ja wat zou dat zijn.. 28 jaar of zo?

I: Zo, dat is wel een tijdje.

R: Ja best wel lang.

I: En ben je geboren in Nederland?

R: Ja ben geboren in **-verwijderd in verband met anonimiteit respondent-**.

I: Oh oké, Zeeland is dat hè?

R: Ja Zeeland ja.

I: Oh oké, toch weer terug naar de zee hier ook.

R: Ja, ja.

I: En je ouders zijn van Turkse..

R: Die zijn van Turkse komaf, ja dat klopt.

Mogelijkheid tot ontvangen boodschap (5 min)

I: Oké, dan begin ik hier met het echte interview. De eerste vragen gaan over de mogelijkheid die je hebt om boodschappen die de gemeente verstuurt te ontvangen.

Dan is de eerste vraag of je gebruikmaakt van social media.

R: Ja ik gebruik WhatsApp. Ik heb geen Facebook en ook geen Instagram.. Snapchat..

I: Twitter?

R: Twitter doe ik allemaal niet nee.

I: Alleen WhatsApp.

R: WhatsApp heb ik alleen ja.

I: En.. Ja.

R: En natuurlijk mijn hotmail heb ik ook.. maar.

I: Ja, gewoon mail.

R: Ja, gewoon mail ja.

I: En heb je ooit weleens de gemeente een WhatsAppje gestuurd?

R: Nee.

I: Dat kan tegenwoordig.

R: Nee, dat wist ik niet. Nee, dat heb ik nog nooit gedaan. Nee.

I: Oké, dan ga ik je nu een voorbeeldje laten zien. [Interviewer laat infopagina zien.] Herken je deze pagina?

R: Ja dat is gemeente Velsen.. Even kijken. De infopagina. Volgens mij zit die in De Jutter of zo toch?

I: Ja, klopt. Klopt. Dit zit in De Jutter. Als je hem dan zeg maar omdraait, dan kom je bij die pagina uit.

R: Ja, ja.

I: Lees je die weleens?

R: Zelden.. Maar ik lees het wel eens.

I: Af en toe?

R: Af en toe.

I: Gewoon als hij voorbij komt.. of..

R: Gewoon als ik hem een keer in mijn handen krijg, dan lees ik hem, maar ik zoek het nooit op of zo.

I: Nee, oké. Maar je ontvangt hem wel thuis?

R: Ja, ja.

I: Oké, lees je een andere krant?

R: Ik lees heel veel kranten, maar allemaal.. ja via het internet moet ik zeggen. Ik heb geen abonnement op.

I: Via apps dan? Of..

R: Nee dan zoek ik ze op zoals Volkskrant.nl, Telegraaf.nl, Nu.nl, NOS.nl.. Dat soort sites. Dus ja ik..

I: Oké. Dus je volgt het nieuws wel..

R: Ja ik volg het nieuws wel, zeker, zeker.

I: Maar niet via een abonnement.

R: Nee.

I: Heb je daar een speciale reden voor?

R: Nou het is sneller, het is actueler. Ja.. Je hebt veel meer aanbieders en soms dan zoek ik het ook op in het Engels, want tegenwoordig zijn die berichtjes.. die zijn vaak premium, daar moet voor betalen dan vaak, die artikelen. Maar dan zoek ik het op en als het iets internationaals is dan zoek ik dat op..

I: Ja, dan ga je via de bron..

R: Ja dan kijk ik daarnaar. Dan is het gratis bij de Engelse versie bijvoorbeeld. Of bij de BBC of zo. Dus.. Ja.

I: Ontvang je weleens brieven of e-mails van de gemeente?

R: Brieven wel. Je hebt natuurlijk de jaarlijkse WOZ-beschikking. E-mails kan ik me niet herinneren.. volgens mij niet.

I: Dus wel van die standaard brieven.. Maar e-mails niet.

R: Nee. Of je rijbewijs verloopt of je paspoort verloopt.. Dat soort dingen.

I: De gemeente heeft in het verleden wel vaak gehoord dat ze soms wel moeilijk taalgebruik gebruiken in hun brieven, voor heel IJmuiden kwam dat eruit zeg maar, begrijp je de boodschappen die de gemeente verstuurt?

R: Ja, daar heb ik absoluut geen moeite mee.

I: Dat is altijd wel.. begrijpelijk?

R: Ja, ja.

I: Ik pak even deze erbij. Als de gemeente jou iets wil vragen of jou probeert te bereiken met een bericht, hoe heb je dan het gevoel dat de gemeente dat probeert te doen?

R: Nou meestal gaat dat dus per brief.. Bijvoorbeeld je paspoort verloopt, en ja.. Dat vind ik heel netjes. Natuurlijk, ik sta ook open voor andere manieren, wat sneller is misschien.. Een reminder per e-mail.. of.

I: Ja, als je dit bijvoorbeeld ziet [lijstje van media] wat zou jij dan het beste vinden als de gemeente jou wil benaderen?

R: Nou voor mij zou WhatsApp het beste zijn. Want ik gebruik heel vaak WhatsApp. Dat is voor mij heel.. Dus WhatsApp is goed. En de brief, die vind ik ook altijd netjes. Dan kun je het ergens in een map stoppen. Kijk.. De Jutter en de Huis-aan-huis, dat is ook heel goed, maar zelf ben ik niet iemand die dat vaak leest, zeg maar. Dat is voor mij persoonlijk niet zo.. ja.

I: En wat nou als de gemeente Velsen bijvoorbeeld een app zou hebben? Met allemaal dingen wat er in de gemeente gebeurt, maar ook wanneer je bijvoorbeeld de vuilnisbak buiten moet zetten.. Of wanneer er een weg afgesloten is.. Zou je dat wat vinden?

R: Ik zou het wat vinden zeker.. Maar je hebt van die groeps-WhatsApp.. En dan krijg je misschien honderd appjes. Daar word je helemaal gek van.

I: Ja ik bedoel zeg maar een app, niet WhatsApp.

R: Oh nee, sorry sorry.

I: Nee, maakt niet uit hoor.

R: Dus je bedoelt echt een algemene app met daarin nieuws van de gemeente?

I: Ja.

R: Heel goed idee.

I: Ja? Dus dat zou je wel willen downloaden?

R: Zeker, zeker.

I: Heb je dan ook een idee van wat je daar dan in terug zou willen zien?

R: Nou ja.. Ik zou actueel nieuws erin willen zien.. Dus bijvoorbeeld er is een huis in de brand gevlogen.. Of er is een hennepplantage gevonden of zo. Dat zou ik wel willen terugzien. Maar ook.. Ja.. Belangrijke evenementen van de gemeente. Dit of dat. Ja, dat soort dingen. Ik..

I: En mag er dan ook af en toe weleens een melding komen op je scherm? Een pop-up berichtje?

R: Jawel, ja. Dat is wel handig.

I: Als er bijvoorbeeld.. Net als een NL-Alert.. Er is een grote brand in IJmuiden..

R: Ja, precies ja. Je hoeft het dan alleen maar weg te klikken.

I: Ja, oké. Dus daar ben je wel positief over.

R: Ja.

Motivatatie (15 min)

I: Oké, dan gaan we nu door naar het volgende onderdeel. Dit gaat over de motivatie die je hebt om de dialoog aan te gaan met de gemeente.

Ben je bereid om wel eens een keer mee te denken of mee te praten met de gemeente, als ze iets willen veranderen of willen verbeteren..

R: Ja, zeker. Ja.

I: Over het algemeen wel bereid toe?

R: Ja hoor, dat is goed.

I: Heb je weleens deelgenomen aan een bijeenkomst georganiseerd door de gemeente?

R: Nou we hebben een tijdje geleden wat gehad.. Ja met de moskee en toen zijn in gesprek gegaan met de gemeente ook daarover. Want wij wilden meer parkeerplaatsen hebben bij de moskee eigenlijk. Dus toen hebben wij dat gewoon opgezocht.

I: Oké, dat was gewoon vanuit jullie initiatief?

R: Ja, vanuit ons eigen initiatief.

I: En persoonlijk, iets wat in je eigen wijk..

R: Ik moet zeggen.. Dat heb ik nog nooit gedaan. Ik zou het wel kunnen doen hoor.. Maar ik heb het nog nooit..

I: Het is nog nooit voorbij gekomen zeg maar.

R: Nee, nee.

I: Heb je weleens een enquête ingevuld voor gemeente Velsen?

R: Niet voor gemeente Velsen, maar wel voor gemeente Haarlem. Toen heb ik dat wel gedaan ja.

I: Oké, en zou je daar wel bereid toe zijn? Om af en toe een enquête in te vullen voor de gemeente Velsen?

R: Ja.. Het liefst zo min mogelijk eigenlijk. Zo.. Ik heb daar niet zo heel veel zin in, het kost tijd en.. ja. Wat gebeurt er met die enquête? Dat is ook een beetje..

I: Ja? Heb je dat gevoel bij de gemeente?

R: Nou ja.. Ik weet het niet. Het is zo. Dan komt het op een stapel en dan kijken ze van.. zoveel procent vindt dat en zoveel procent vindt dat en vervolgens.. wat doen ze dan met die conclusies? Wordt dat dan.. wat meegedaan? Dus ja.. Het is niet iets wat heel snel tastbaar wordt voor je denk ik.

I: Oké, dus je ziet niet per sé je eigen belang daar meteen bij?

R: Nee, precies. Ja.

I: Je denk van ik vul dat in.. maar wat gebeurt er nou mee?

R: Ja, ja.

I: En als de gemeente zo'n bijeenkomst heeft, waarmee je samen met elkaar gaat praten, zoals bijvoorbeeld bij die parkeerplaatsen, heb je dan het gevoel dat de gemeente wel..

R: Nou ik heb het gevoel eerlijk gezegd.. Dat de gemeente niet echt behulpzaam is. Bij die parkeerplaatsen dan. In dat geval. En ja.. Ik weet niet waar dat mee te maken heeft.. Misschien omdat het met de moskee te maken heeft.. Want

destijds, hadden wij veel meer parkeerplaatsen. Hadden wij.. We konden onze auto's kwijt, hierachter was een weggetje. Nou hier kon je ze kwijt, daar hebben ze van die paaltjes gezet. En ja dat is allemaal weggegaan. Dus nu hebben we eigenlijk alleen nog hier.

I: Dus nu moet het misschien in die woonwijk?

R: Ja, maar ja, dan zet je hem dus bij mensen voor de deur en dat vind ik ook niet prettig. Terwijl vroeger, hadden we echt een eigen parkeerplek. En nu is daar niks voor in de plaats gekomen. Dus dat vind ik wel een beetje van.. ja. Gemeente denk eens mee om ons daarin tegemoet te komen.

I: Oké, en dat is dan dat specifieke onderwerp.

R: Ja.

I: Daar komen we straks nog wel eventjes op terug. Dan ga ik nu een paar kaartjes pakken. Oké, dan wil ik graag van je weten, wat je belangrijk vindt in je gemeente.

R: Oh oké.

I: Dan mag je er een stuk of twee, drie rechts leggen en wat je totaal niet belangrijk vindt, mag je links leggen.

R: Oké, dat is wel leuk. Even kijken. In de gemeente.. Wat versta je onder sociale voorzieningen?

I: Dat is zeg maar alles wat een beetje met mensen te maken heeft. Vrijwilligerswerk.. Maar ook ouderenhulp.

R: Oké. Dat vind ik wel belangrijk. Veiligheid vind ik wel belangrijk. En gezondheid. Groen en natuur is belangrijk. Wijkinrichting ook. Politiek niet. Cultuur.. Hulp en informatie vind ik belangrijk. De toekomst denk ik.

I: Oké en als je er nou drie écht belangrijke uit moest..

R: Oh, ja ik heb nu gewoon bijna alles belangrijk..

I: Ja maakt niet uit, dit is een goede eerste selectie. Als je er nu twee, drie zou moeten uitkiezen, die je het belangrijkste vindt.

R: Die ik het belangrijkste vindt.. Ja dat is dan veiligheid. Sociale voorzieningen en gezondheid.

I: Ja, dus toch wel de eersten die je pakte.

R: Ja, ja.

I: Is er een reden dat je die minder belangrijk vindt?

R: Ja kijk.. Politiek vind ik niet zo belangrijk en de reden is dat ik dat toch niet echt.. niet zo concreet is zeg maar. En duurzaamheid, ja.. Dan denk ik altijd een beetje aan de lange duur, dus ja. Ook niet.. Dat is ook niet meteen.. En toerisme, vind ik ook niet echt belangrijk. En cultuur.. Dat is wel goed.. Om musea en dergelijken te hebben hoor, maar als ik moet kiezen, kies ik toch voor de anderen.

I: Ja. Dit is niet per sé dat je het helemaal niet belangrijk vindt..

R: Ja, ik vind het wel belangrijk maar.. Minder op de ladder.. zeg maar.

I: En waarom kies je voor veiligheid, sociale voorzieningen en gezondheid?

R: Ja kijk, het gaat om.. het gaat erom dat die drie dingen het leefklimaat zeg maar veel directer beïnvloeden. Dan dat je daar dan ook veel meer voordeel van hebt. Kijk sociale voorzieningen, ik denk zelf dan aan een buurthuis bijvoorbeeld. Ja veiligheid, je moet veilig voelen op straat en je moet samen 's avonds kunnen wandelen op straat zonder dat er iets gebeurt. Gezondheid vind ik heel belangrijk. Al ben ik van mening dat Velsen daar heel erg veel op verloren heeft. We hadden een eigen ziekenhuis en tegenwoordig hebben we alleen een GGZ, je moet naar Haarlem of naar Beverwijk. Dus daar.. valt voor Velsen heel veel te winnen denk ik.

I: Heb je dan ook het gevoel dat de dingen die hier liggen ook dingen zijn die verbeterd kunnen worden of is dat alleen gezondheid?

R: Nou ik denk alle drie kan verbeterd worden. Ja gezondheid sowieso. Dat is iets wat Velsen.. Soms moet je helemaal naar Hoofddorp. Ik weet niet in hoeverre Velsen daar iets mee kan. Het is natuurlijk ook een regionaal iets. En veiligheid is het in Velsen ook wel goed gesteld mee. En in IJmuiden.. Maar het kan altijd beter.

I: Ja precies, het kan gewoon altijd beter.

R: Ja.

I: Zou je over deze onderwerpen met de gemeente weleens het gesprek aan willen gaan?

R: Ja hoor. Ook wel over de andere onderwerpen hoor.

I: Ja?

R: Ja hoor tuurlijk.

I: Ja ik zal straks met een paar voorbeelden komen, dan kunnen we dat zien.

R: Prima.

I: Denk je dat je eerder meepraat met een onderwerp als dat persoonlijk relevant voor je is?

R: Tuurlijk, ja. Ik denk dat dat gewoon algemeen voor iedereen wel geldt. Dat als je er meer affiniteit mee hebt, als je er meer raakvlakken mee hebt, dat je er dan wat meer van weet en ja.

I: Oké, denk je ook dat je eerder meepraat als je er iets van kunt leren?

R: Ja, dat denk ik wel. Ja.

I: Denk je dat je eerder meepraat als je het gevoel hebt dat je er verantwoordelijkheid voor draagt?

R: Dat denk ik wel, dat als je het gevoel hebt dat je er verantwoordelijkheid voor draagt dat je dan eerder gaat meepraten. Alleen wil ik het liefst zo weinig mogelijk verantwoordelijkheid zeg maar. Kijk je hebt altijd al genoeg verantwoordelijkheid voor je werk, voor je privé.. Dus nog een last op je schouders.. Dat hoef ik niet.

I: Nee dat snap ik.

R: Als er niks tegenover staat dan. Ja.

I: Hoeveel moeite zou je willen steken in bijvoorbeeld meepraten over zo'n onderwerp? Zou je bijvoorbeeld naar een bijeenkomst gaan?

R: Ja hoor, ja.

I: Ja?

R: Ja.

I: Gewoon één keer of ook als het twee keer is?

R: Hangt ervan af, één keer per week of twee keer per maand?

I: Ja gewoon twee keer in totaal bijvoorbeeld?

R: Ja hoor, ja.

I: Oké, dus het is niet zo dat het één keer moet zijn en dan maar een uurtje of zo, je wil er best wat tijd in steken.

R: Ja, ja.

I: Hangt misschien van het onderwerp af.

R: Ja.

I: Een enquête invullen dus liever niet? Dat is een beetje..

R: Nee, dat is.. ja.

I: Een korte vraag beantwoorden.. gewoon één vraag. Via mail of via.. Dat zou wel?

R: Ja hoor, ja, ja.

Mogelijkheid tot verwerking (10 min)

I: Oké, dan ga ik voorbeelden laten zien van dingen die je belangrijk hebt gevonden.

R: Oké.

I: Dan is dit de eerste [interviewer geeft veiligheid]. Het gaat dan om dit stukje. En dat mag je even rustig doorlezen als je wil.

R: Ja, oké.

I: Heb je hier ooit van gehoord? Dat het er was?

R: Ja ik heb er wel ooit van gehoord ja. Maar ik heb er niet echt aandacht aan besteed moet ik zeggen. Ja.

I: Dit heeft je dus niet heel erg bereikt. Denk je dat als het je wel bereikt had, dat je dan misschien..

R: Ik denk inderdaad dat ik dan wel zou kunnen deelnemen aan zo'n avond ja.

I: Misschien als het via een persoonlijke brief was geweest?

R: Ja, persoonlijke brief of via zo'n app, via zo'n bericht. Ja.

I: Dit zou voor jou wel iets interessants kunnen zijn om aan mee te doen?

R: Ja hoor ja.

I: Het is niet zo dat je meteen denkt van; dat hoeft voor mij niet.

R: Nee hoor, ik zou daar wel over willen meepraten. Ja.

I: En speelt het dan mee dat als het dan in je eigen buurt is dat het dan..

R: Ja zeker, zeker.

I: Als het in je eigen buurt is dat het dan..

R: Ja, dan ben je er nog nauwer bij betrokken natuurlijk.

I: Maar zelfs dit, over de Lange Nieuwstraat zou je al interessant vinden?

R: Ja, de Lange Nieuwstraat, want ik maak voor mijn werk, ik werk in Amsterdam, maak ik heel vaak gebruik van de Lange Nieuwstraat en ik weet niet wat ze aan het doen zijn in die hoek, maar maandenlang is het nog steeds dicht.

I: Ja De Noostraat hè, ja die is wel onhandig om net IJmuiden uit te komen.

R: Ja, ja. Precies dus.

I: Dus dit is voor jou ook wel persoonlijk relevant omdat jij dus ook wel vaak op de Lange Nieuwstraat rijdt?

R: Ja zeker ja. Klopt.

I: Oké, dan laat ik er nog eentje zien. Dat gaat over dit stukje, misschien een beetje kleine lettertjes zie ik.

R: Nee, hij is te lezen.

I: Oké.

R: Ja.

I: Heb je hier wel van gehoord?

R: Ik heb dit ook gemist moet ik zeggen. Maar het is ook vorig jaar hè.

I: Ja, het is al een tijdje geleden. Dus het is niet heel erg dat je het gemist hebt.

R: Ja.

I: En het is ook als je dat krantje niet leest, dan heb je dat al gauw.

R: Ja.

I: Is dit iets.. Vind je dit belangrijk? Vind je dit iets goeds wat de gemeente doet?

R: Ja dit vind ik zeker belangrijk, ja.

I: Zou je hier dan ook.. Kijk dit is dan op Facebook, je maakt geen gebruik van Facebook, maar stel dat je dit bijvoorbeeld per e-mail had gekregen?

R: Ja, ja.

I: Heb je daar nu ook ideeën over toevallig?

R: Ja kijk, je had bij ons in Zeewijk het consultatiebureau.. Waar je ook bloed kon afnemen en zo? Ja.. Ik zou erover na moeten denken.

I: Ja precies. Maar op zich.. Zou je hier wel iets mee willen doen zeg maar?

R: Ja ik zou.. Ja.

I: Ja, als je dan toevallig net in je hoofd hebt van.. dit kan beter..

R: Ja.

I: Kijk dit hebben ze dus vooral in het krantje en op Facebook gecommuniceerd, maar jou bereiken ze hier dus niet mee.

R: Nee, nee. Ja of ik moet me aanpassen, dan moet ik maar Facebook nemen.

I: Nou ja, wij proberen ons natuurlijk nu aan de mensen aan te passen met deze interviews. Het is goed dat je zegt van een app, dat zou bijvoorbeeld iets kunnen zijn om..

R: Ja bijvoorbeeld een Velsen app, dat is een heel goed idee.

I: Ja.

R: Alles relevant aan Velsen kan erin. En kijk als je dit [artikel infopagina] in de krant kan zetten, dan kan je het ook op zo'n app zetten. Het hoeft niet zo heel ingewikkeld te zijn.

I: Nee, precies. Een beetje een goede app in elkaar zetten en dan hoeft je het allemaal maar te kopiëren en te plakken.

R: Ja toch. Ja.

I: Ja, oké. Goed om te horen. Eventjes kijken. Denk je dat als je van tevoren meer weet van een onderwerp, dat je dan eerder aan zoiets mee gaat doen?

R: Ja sowieso. Ja. Ik denk het wel.

I: De boodschappen die hier worden verteld, vind je die duidelijk?

R: Ja.. ja ze hebben het hier over het verbeteren van de gezondheid.. Een wijkscan, ja. Ik moet wel even weten wat dat precies inhoudt. Ja.

I: Dus het roept wel een paar vragen op.

R: Ja, het is niet zo helder wat ze precies voor ogen hebben, vind ik.

I: Oké.

R: Ja.

I: En..

R: Ja, die andere vond ik wel heel duidelijk ja.

I: Ja? Daar had je wel het idee van als ik dat zo lees dan weet ik precies waar ik aan toe ben als ik daar heenga.

R: Ja en hier denk ik, ze weten het zelf ook nog niet helemaal, wat ze willen.

I: Volgens mij was dat ook een beetje zo ja. Dit was een project waarmee ze eigenlijk vooral vanuit de mensen.. Maar ja de mensen wisten ook niet zo goed wat nou de bedoeling was.

R: Ja precies die moeten wel weten wat je moet doen zeg maar.

I: Ja dus dit komt ook in een nieuw jasje terug zeg maar.

R: Ja.

I: Even kijken waar ik ben. Als je aan de gemeente denkt, heb je dan positieve gedachten, negatieve gedachten, neutrale gedachten of helemaal niet echt gedachten?

R: Ik heb positieve gedachten.

I: Ja?

R: Bij de gemeente Velsen, ja.

I: En weet je ook waarom?

R: Ja.. Mijn contacten beperken zich vooral tot rijbewijs, paspoort.. Dus mijn directe contact met de gemeente.. Je wordt altijd vriendelijk en netjes geholpen, vind ik. Dus dat zijn positieve ervaringen die ik heb met de gemeente.

I: Oké, dus alle contact die je ooit gehad hebt met de gemeente was altijd wel goed.

R: Ja dat was wel goed ja.

I: Behalve dan nu met de parkeerplaatsen misschien.

R: Ja.. We hebben toen nee, nul op het request gekregen. Maar ook niet echt nul hoor. Want we moesten allemaal onderzoeken doen enzo, een hele dure grap, dus dat hebben we niet gedaan, maar.. Ja hoor. Ja.

I: Overall is het wel positief?

R: Ja hoor, zeker. Ja.

I: Oké. Als zo'n bericht over gezondheid door bijvoorbeeld de huisarts of de GGD zou worden gestuurd, zou je dan eerder het gevoel hebben ik doe mee? Of zo'n verkeersding door de politie bijvoorbeeld?

R: Nee.. ik denk dat het goed is dat de gemeente hier het initiatief neemt. Kijk de huisarts, dat verwacht je al. Die geeft allerlei medische adviezen, dit en dat. Maar ik denk juist dat vanuit de gemeente als overkoepelend overheidsorgaan dat dat juist sterker is, ja.

I: Dus het is niet zo dat als je een brief krijgt van de gemeente dat je denkt, oh weer de gemeente, terwijl als je er één van de huisarts krijgt..

R: Ja kijk als de huisarts direct een brief stuurt..

I: Ja dan schrik je misschien wel.

R: Ja dan schrik je wel, dat is wel even iets anders.. maar ja. De gemeente is wel..

I: De gemeente is voor jou ook wel een autoriteit?

R: Ja voor mij wel, ja. Dat is wel een autoriteit.

Manier van verwerking (5 min)

I: De argumenten, eigenlijk in allebei.. vind je die overtuigend?

R: Ja ik vind deze wel minder overtuigend moet ik zeggen [GIDS]. Want kijk hier [Veiligheid] zeggen ze van we kunnen het op de schop nemen en we kunnen deze kans aangrijpen om het helemaal anders te doen en dan wordt je getriggerd om creatief over na te denken en je eigen wensen misschien kenbaar te maken. En hier.. Bij deze is het toch een beetje vaag vind ik. Daar zou je toch heel goed over na moeten denken, van wat kan er nou beter in de wijk.. Ik zou zeggen van zet er een huisartsenpost op die 24 uur open is. Maar dat is niet realistisch. Of een ziekenhuis neerzetten, maar dat is ook niet realistisch. Dan zit je al heel gauw op veel lager niveau en dan.. Wat kan je dan..

I: Ja.. Het is misschien een beetje een te brede vraag misschien.

R: Ja het is een te brede vraag. Ja misschien de huisarts moet net als de politie rondjes rijden.. ja.

I: Ja dat kunnen mensen natuurlijk wel aandragen.

R: Ja.

I: Met dat verkeer bijvoorbeeld, heb je dan ook het gevoel dat de gemeente wil dat je er bent?

R: Ja, dat gevoel heb ik wel in dat stukje ja. Dat hangt ook af van hoe de gemeente het stukje geschreven heeft. Kijk dit hoeft niet dezelfde schrijver te zijn natuurlijk. Maar dat stukje is wel krachtiger en ja opener geschreven vind ik, dan deze. Wat eigenlijk wel een goed idee is, bedenk ik me zo, schiet me nu te binnen, is dat de gemeente EHBO, Eerste Hulp Bij Ongelukken inzet, gewoon bij de hele bevolking. En dat je je dan kan opgeven. Gratis het liefst natuurlijk. Ja dat zou zeker wel.. Een initiatief zijn waaraan ik zou deelnemen. Ja dat is kennis dat je vergaard..

I: Oké, daar komt weer dat stukje terug van dat je er wat van kan leren.

R: Ja. Dus dan ja ik zeg maar honderd man op één dag ofzo, of vijftig. Wat te doen bij een hartaanval.. Het hoeft ook niet lang te duren, maar dan ben je in ieder geval als burger.. Nuttig geworden. Ook voor je medemens zeg maar. Of.. Hoe werkt een.. Hoe heet zo'n ding. We hebben hier op de Lange Nieuwstraat zo'n..

I: Defibrillator?

R: Ja defibrillator, heel goed. Hoe werkt dat? Ik weet niet hoe het werkt. En je hebt op zo'n tijdstip ook niet de tijd om even te kijken van.. hoe werkt dit en wat moet ik doen? Als je dat van tevoren al zou weten.. Misschien op initiatief van de gemeente.. ja.

I: Dat is wel grappig eigenlijk, want dat bieden ze nu ook aan.

R: Oh wat grappig.

I: Ja jou bereikt dat dus niet. Ik geloof dat ze nu.. Het heet dan hartveilig in Velsen of zo en dan bieden ze aan dat mensen in een bepaalde buurt met een defibrillator om moeten kunnen gaan en ik heb een paar keer dat in het krantje voorbij zien komen van.. we zoeken nog mensen die hieraan mee willen doen. Dus dat zou dan op de app moeten komen, dan weet jij ook dat het bestaat.

R: Ja ik ga nu toch wat beter naar die krant kijken ook, nu ik dat weet.

I: Ik moet zeggen, veel mensen weten ook niet wat er nou precies in die krant staat hoor, ik wist het ook niet.

R: Ja ik zie vaak van dat verordening dit, verordening dat. En dan denk ik van nou leg maar weg, hup, hup, hup, weg.

I: Ja precies, dan sla je het al gauw over. Bij beide onderwerpen, wat voor gevoel heb je daar dan bij? Is dit positief, negatief, neutraal?

R: Nou het zijn allebei positieve gevoelens. Ja.. Het is allebei positief. Het is een goede intentie, alle twee.

I: Dus dat de gemeente dit soort dingen doet, dat is..

R: Dat is alleen maar goed.

I: Ja de gemeente wel mensen nu vaker voor het beleid betrekken in plaats van een informatieavond organiseren nadat ze iets ..

R: Ja kijk het is wel zo, kijk je moet.. de gemeente moet daar niet bij blijven. Als de gemeente de meningen vragen, dan moeten ze daar ook echt iets mee doen. Anders heeft het geen zin natuurlijk. Je kan de mening vragen en dan het uiteindelijk anders doen maar dan ik heb wel je mening gevraagd. Ja dan heeft het nog niet veel zin. Als het dan voor een grote groep.. Natuurlijk kun je je niet voor elk individu aanpassen als gemeente, maar als een grote groep het op een bepaalde manier wil en daar goede redenen voor heeft ook, dan moet de gemeente daar ook serieus naar kijken.

I: Oké, en heb je in het verleden wel eens gehad dat je dacht van ik doe wel iets maar de gemeente luistert daar eigenlijk niet naar?

R: Nee, nogmaals ik heb niet echt veel contacten gehad met de gemeente dus.. ik kan nu niet zeggen van ik heb het zo gewild maar ze hebben het zo gedaan.

I: Oké, dus je hebt meer als het nu gebeurt, dan is het wel de bedoeling dat ze ook naar je luisteren.

R: Ja precies.

Kennisverandering (5 min)

I: Heb je.. Denk je dat je als je zo'n bericht op de infopagina had gelezen.. Denk je dat je dat bericht dan onthoudt? Of denk je dan dat je dat de volgende dag weer vergeten bent?

R: Ik denk dat tweede moet ik zeggen. Ja tenzij dat iets is. Wat opdat moment zo je interesse weet te wekken.. Dat je het niet vergeet. Kijk er komt per dag zoveel op je af.. Van alles en dan moet het iets zijn waarvan je denkt, dat wil ik doen.. En kijk dat van die defibrillator, dat zou ik wel willen doen, dus.. dat zou me wel bijblijven. Maar bijvoorbeeld deze, zet op Facebook je mening.. ja.

I: En als dit bijvoorbeeld een persoonlijke brief was geweest?

R: Ja dan was het sterker. Dan is het persoonlijk aan jou gericht. Dan lees je het sowieso ook aandachtiger. Dus dan zou het.. Wat meer blijven hangen zeg maar.

I: Zou je het erg vinden als je af en toe een verzoek zou krijgen over zoiets via de post?

R: Nee hoor, nee.

I: Oké. Niet te vaak natuurlijk.

R: Precies, niet te vaak. Ik heb een open haard.

I: Ja precies. Dan is het toch nog ergens nuttig voor. Even kijken.. wat wil ik nog meer vragen.. Oh ja. Heb je nu een andere mening over de gemeente dan voordat je dit las?

R: Nou ik denk toch lichtelijk wel. Kijk ik had sowieso positieve gedachten bij de gemeente, maar ik zie ook dat de gemeente in ieder geval probeert de burgers erbij te betrekken. Zeker bij dit soort initiatieven ja.

I: En die mening is dus wel.. positief.

R: Ja zeker, ja. Bij mij is het ook.. De gemeente ben ik nooit negatief over geweest. Ja behalve toen ze het ziekenhuis weghaalden.. Maar dat is het enige. Voor de rest.. Kijk ze hebben een heel mooi zwembad hier. Groen.. Het strand hebben ze de nodige aandacht aan besteedt. Dus het is.. Ik vind het een hele prettige gemeente om te wonen hier,

moet ik wel zeggen. En ja we hadden een paar akkefietjes met racisme hier en de gemeente heeft wel adequaat gehandeld.

I: De gemeente heeft goed gehandeld.

R: Ja samen met de politie. Dus daar zijn we ook heel positief over.

Afsluiting (1 min)

I: Oké. Als je nu denkt over dit interview, heb je dan nog ideeën over iets wat anders kan in de gemeente qua communicatie of iets wat beter kan?

R: Ja we hebben het geluk, nou ja, ik spreek even namens de moskee dan, dat onze voorzitter; Süleyman, dat was de man die je net sprak. Hij zit ook in de gemeente. Dus wij hebben ook wel goede banden met de gemeente en de politie.

I: Oh ja hij zit in de gemeenteraad.

R: Ja ik weet niet bij welke partij..

I: Ja Forza!, Forza! Ijmond geloof ik.

R: Ja volgens mij Forza! Dus ja we hebben al een goede band met de gemeente in die zin. En de vraag was wat beter zou kunnen qua communicatie?

I: Ja.

R: Ja ik wil niet zeggen geef het nummer van de burgemeester of zo. Ja ik denk dat het wel goed is op dit moment.

I: Op het begin had je het nog wel over WhatsApp bijvoorbeeld, daar zou je misschien ook nog wel even.. Als je even een korte vraag hebt..

R: Ja, ja. Ik moet zeggen ik bel de gemeente nog weleens als wij hier een evenement hebben bijvoorbeeld, om dat te melden en meestal zijn ze ontzettend snel met respons zeg maar. Dan bellen ze ook meteen. Dus dat gaat wel heel vlug moet ik zeggen, daar ben ik dan wel echt heel blij mee. En ja zo'n appje kan ook.

I: Ja, zoiets is waarschijnlijk net iets belangrijker dan als je persoonlijk iets hebt wat nog even een week kan wachten, maar dit zou dus wel iets kunnen zijn?

R: Ja, ja.

I: Jij zou het wel willen gebruiken zeg maar.

R: Ja.

I: Nou het nummer staat op de website dus als je een keer wilt...

R: Oh oké, goed om te weten.

I: Nou dan was dit hem. Nogmaals bedankt!

Bijlage VII: Analyseschema's

In deze bijlage worden de analyseschema's weergegeven. Deze maken het makkelijker om de resultaten te analyseren.

Tabel 14: Respondenten en gegevens

Respondenten	Initialen	Autochtoon/allochtoon	Leeftijd	Duur interview
Respondent 1	A. P.	Autochtoon	52	37 min. 37 sec.
Respondent 2	A. de J.	Autochtoon	54	35 min. 30 sec.
Respondent 3	J. de J.	Autochtoon	55	34 min. 38 sec.
<i>Respondent 4</i>	<i>S. van der P.</i>	<i>Autochtoon</i>	<i>33</i>	<i>20 min. 25 sec.</i>
<i>Respondent 5</i>	<i>T. H.</i>	<i>Tweedegeneratieallochtoon</i>	<i>25</i>	<i>34 min. 20 sec</i>
<i>Respondent 6</i>	<i>N. van den A.</i>	<i>Autochtoon</i>	<i>25</i>	<i>46 min. 6 sec.</i>
<i>Respondent 7</i>	<i>C. K.</i>	<i>Eerstegeneratieallochtoon</i>	<i>30</i>	<i>33 min. 53 sec.</i>
Respondent 8	D. A.	Eerstegeneratieallochtoon	35	45 min. 21 sec.
Respondent 9	K. A.	Eerstegeneratieallochtoon	42	25 min. 34 sec.
<i>Respondent 10</i>	<i>D. A.</i>	<i>Eerstegeneratieallochtoon</i>	<i>32</i>	<i>50 min. 37 sec.</i>
Respondent 11	G. O.	Tweedegeneratieallochtoon	40	38 min. 28 sec.
Respondent 12	S. A.	Tweedegeneratieallochtoon	40	37 min. 3 sec.

Legenda

In de analyseschema's worden de verschillen tussen de respondenten als volgt aangegeven (zie ook tabel 14):

Autochtoon: oranje (respondent 1, 2, 3, 4 en 6)

Eerstegeneratieallochtoon: groen (respondent 7, 8, 9 en 10)

Tweedegeneratieallochtoon: paars (respondent 5, 11 en 12)

25-34 jaar: *cursief* (respondent 4, 5, 6, 7 en 10)

35-55 jaar: normale letters (respondent 1, 2, 3, 8, 9, 11, en 12)

Analyseschema's over motivatie

Analyseschema 1: Bent u over het algemeen gemotiveerd om de dialoog aan te gaan?		
Resp. nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Ja, hangt af van manier.	Nou daar ben ik wel bereid toe. Hangt ervan af op de manier waarop. Als [een participatiebijeenkomst] voor mij interessant is en het is op een moment dat ik kan, dan zou ik misschien wel heengaan.
2	Ja, hangt af van onderwerp.	Ja, het is wel afhankelijk waar het over gaat, maar het gaat nu over het algemeen. Of ik bereid ben. Nou dat ben ik wel.
3	Ja.	Jawel, ja. Ja, [ik ben bereid om enquêtes in te vullen].
4	<i>Nee. In de toekomst misschien wel.</i>	<i>Nee, ik denk niet dat ik daar echt gemotiveerd voor ben. In de toekomst misschien wel. Omdat ik nu nog met hele andere dingen bezig ben. Maar ik denk dat als mijn dochter ouder wordt, als je het bijvoorbeeld hebt over een speelplaatsje of een gevaarlijk kruispunt of zo iets, dat ik dan wel.. Ik denk dat ik nu misschien nog niet serieus genoeg ben. Dat het nog een te ver van mijn bed show is, dat ik nu de ernst er nog niet van in zie.</i>
5	Zeker.	Zeker.
6	Ja.	Ja.
7	Ja, hangt van het onderwerp af.	Ja. Het hangt er een beetje van af wat voor onderwerp.
8	Ja.	Ja.
9	Ja, als ik er iets over weet.	Je mag alles aan me vragen wel, als het iets is wat ik weet dan kan ik wel antwoord geven.
10	<i>Nee. Niet geschikt voor.</i>	<i>Nee. Ik ben daar gewoon niet geschikt voor denk ik. Dat weet ik wel zeker.</i>
11	Ja. Wel leuk.	Ja hoor, op zich ben ik wel bereid om mee te denken of mee te praten. Dat vind ik helemaal niet.. Dat vind ik wel leuk op zich.
12	Ja, zeker.	Ja, zeker. Ja.

Slotconclusie: De meningen zijn redelijk gelijk. Het merendeel wil best de dialoog aangaan met de gemeente. Bij sommige mensen hangt het er wel vanaf op welke manier en over welk onderwerp het gaat. De tweedegeneratieallochtonen zijn opvallend gemotiveerd; zij willen 'zeker' meepraten of vinden het zelfs 'leuk' om mee te praten. Een enkeling die niet mee wil praten valt onder de categorie 25-35 jaar.

Analyseschema 2: Heeft u weleens geparticipeerd?		
Resp. nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Via enquêtes. Verder geen uitnodigingen.	Ja, enquêtes heb ik wel aan meegedaan. Ik ben nooit bij een bijeenkomst geweest. Maar daar krijg ik ook geen uitnodiging voor.
2	Nee.	Nee, zover ik me kan herinneren niet.
3	Nee, alleen dingen gemeld.	Nee. Weleens dingen gemeld, maar dat is wat anders natuurlijk.
4	Nee.	Nee.
5	<i>Nee. Nooit behoefte aan gehad, tot nu.</i>	<i>Nee. Nooit behoefte aan gehad.. Tot op dit moment, eigenlijk.</i>
6	Enquête invullen.	Dat [enquête invullen] heb ik ook weleens gedaan.
7	Ja in SOS Velsen en enquêtes samen met man.	Ik zit wel.. In het bestuur van SOS Velsen. Want ik kom uit Sri Lanka, uit een plaatsje genaamd Galeh. Dat is een zusterstad van Velsen. Dus daar zit ik nu ook een paar jaar. En in het begin hadden we ook wel de burgemeester en wethouder en zo, met zijn allen. Wij hebben vergaderingen ook in het gemeentehuis

		<i>gehad. Ik sta ook voor enquêtes.. Meestal doet mijn man.. dan reageren.</i>
8	Nee.	Nee.
9	Nee.	Nee, nooit gepraat. Alleen alles gaat over het paspoort of zo, als ik iets nodig heb.. Dan ga ik erheen. Voor andere dingen.. Nooit.
10	<i>Indirect via de Dwarsligger.</i>	<i>Nee, nog nooit. Ik werk wel in de Dwarsligger en daar zijn heel veel vergaderingen die de gemeente voert met de mensen die in de Dwarsligger werken en daar ben ik dan wel een steuntje in de rug van. Een tipgever. Eigenlijk voor advies en inzicht geven. Maar meer ook niet. Ik woon die gesprekken niet bij.</i>
11	Bijeenkomst, enquête, zelf contact zoeken bij hoge nood.	Bijvoorbeeld ze hebben hier op een gegeven moment school de Zeevier gebouwd met de sporthal, ja toen was er ook een informatieavond en dat vind ik wel fijn. [...]Ik ben niet naar andere bijeenkomsten geweest. Ik weet wel dat ze vaker.. iets van het platform Zeewijk hebben zeg maar. [...]Daar is mijn vrouw wel een paar keer heen geweest, maar ik ben daar verder nog nooit geweest. [...]Ik heb weleens enquêtes thuis gehad, maar of dat nou de Rijksoverheid was of de gemeente, dat weet ik niet. [...]Ja die heb ik ingevuld. Nou op een gegeven moment hadden we hier op de Planetenweg, op het laagste punt liep het helemaal vol. Dus uiteindelijk ging de buurt ook contact zoeken met de gemeente en uiteindelijk hebben ze het ook opgelost bij de reparatie van de Planetenweg om daar voorzieningen voor te treffen.
12	Zelf afspraak gemaakt voor moskee.	Nou we hebben een tijdje geleden wat gehad.. Ja met de moskee en toen zijn in gesprek gegaan met de gemeente ook daarover. Want wij wilden meer parkeerplaatsen hebben bij de moskee eigenlijk. Dus toen hebben wij dat gewoon opgezocht. [...]Dat heb ik nog nooit gedaan. Ik zou het wel kunnen doen hoor.. [in eigen wijk]

Slotconclusie: De antwoorden van de respondenten lopen aardig uiteen. Een enkeling heeft weleens een enquête ingevuld, er zit hier geen verschil in afkomst of leeftijd. Een aantal respondenten zoekt zelf weleens contact met de gemeente over een onderwerp. Dit zijn respondenten van 35-55. Anderen hebben door persoonlijke kenmerken contact met de gemeente. Dit zijn allochtonen. Over het algemeen lijken de respondenten weinig te hebben geparticipeerd.

Analyseschema 3: Welke onderwerpen vindt u belangrijk?		
Resp. nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Wijkinrichting, toekomst gemeente en toerisme.	Ik zou over mijn eigen wijk wel de wijkinrichting willen bepalen, de toekomst van de gemeente vind ik wel belangrijk en toerisme van IJmuiden.
2	Cultuur, openbaar vervoer en veiligheid.	Cultuur. Openbaar vervoer is ook altijd wel.. handig. Daar wil ik ook wel over praten. Veiligheid ook wel. Ja algemene veiligheid.
3	Politiek, openbaar vervoer, groen en natuur, gezondheid en wijkinrichting.	Ja wijkinrichting vind ik er ook nog wel bij horen. Ik zit ook nog aan politiek te denken, maar dat is helemaal.. Een onbestuurbare klus. Maar ik zet hem er wel bij. Politiek, openbaar vervoer, groen en natuur, gezondheid en wijkinrichting liggen rechts.
4	<i>Veiligheid en gezondheid.</i>	<i>Ja.. Veiligheid.</i>
5	<i>Toerisme, toekomst gemeente en veiligheid.</i>	<i>Toerisme. Dat vind ik echt belangrijk. Toekomst gemeente. En.. Ja wat vind ik nog meer echt belangrijk.. veiligheid eventueel. [...] Ja omdat hier toch een paar dingen liggen waarvan ik denk dat IJmuiden heeft daar veel meer te bieden, en daar doen ze weinig mee. Bijvoorbeeld toerisme. IJmuiden is een prachtig mooie stad en mooie badplaats, maar heeft gewoon bijna geen.. ten eerste</i>

		<i>geen uitgaansgelegenheden of strandtenten.. Of überhaupt iets op het strand. Dus daar zouden ze zeker in de toekomst meer aan kunnen doen.</i>
6	<i>Veiligheid, wijkinrichting</i>	<i>Ik zou veiligheid wel daarbij leggen. Niet zozeer omdat ik daar iets van vind nu. Maar ik vind het wel iets wat goed is vanuit de buurt naar de gemeente. [...] Die vind ik dan wel interessant om mee te praten als het echt over mijn wijk gaat [wijkrichting].</i>
7	<i>Veiligheid, gezondheid, groen en natuur en wijkinrichting.</i>	<i>Veiligheid en gezondheid.</i>
8	Sociale voorzieningen, veiligheid, gezondheid.	Ja sociaal is met mensen, het is goed om samen te praten. Om.. niet gemeen doen. Gewoon: Hallo, hoe is het? Dat het sociaal is. Vooral ook met de burens. Ja, gezondheid. Nou.. Veiligheid is ook goed.
9	Veiligheid, gezondheid, sociale voorzieningen.	Veiligheid in de school en gezondheid is de beste van de gemeente tot nu toe. Sociale voorzieningen. Je moet ook altijd met anderen contact hebben. En cultuur ook.
10	<i>Cultuur, gezondheid, sociale voorzieningen, veiligheid.</i>	<i>Cultuur, gezondheid, sociale voorzieningen, veiligheid.</i>
11	Veiligheid, sociale voorzieningen. Last van hangjongeren en maakt zich zorgen over kinderen later.	Sociale voorzieningen. Ik vind het altijd wel prettig als andere mensen ook.. ja hetzelfde kunnen doen. Ja ik vind veiligheid toch wel de belangrijkste op de plek waar ik woon, zal ik maar zeggen. Want bij de Dwarsligger hoor je toch altijd wel.. Daar hangen groepen jongeren rond en er is volgens mij ook laatst iemand overleden.. Die is met de auto in Haarlem achtergelaten. En dat gebeurt toch allemaal hier honderd meter hemelsbreed vandaan en dat vind ik toch wel.. ja. Dat vind ik niet zo fijn. Je woont hier, je gaat niet verhuizen, maar de gedachte dat je kinderen straks ook hiervoor gaan lopen, vind ik wel.. ja.
12	Veiligheid, sociale voorzieningen en gezondheid.	Ja dat is dan veiligheid. Sociale voorzieningen en gezondheid. [...] Het gaat erom dat die drie dingen het leefklimaat zeg maar veel directer beïnvloeden. Dan dat je daar dan ook veel meer voordeel van hebt. Kijk sociale voorzieningen, ik denk zelf dan aan een buurthuis bijvoorbeeld. Ja veiligheid, je moet veilig voelen op straat en je moet samen 's avonds kunnen wandelen op straat zonder dat er iets gebeurt. Gezondheid vind ik heel belangrijk. Al ben ik van mening dat Velsen daar heel erg veel op verloren heeft. We hadden een eigen ziekenhuis en tegenwoordig hebben we alleen een GGZ, je moet naar Haarlem of naar Beverwijk. Dus daar.. valt voor Velsen heel veel te winnen denk ik.

Slotconclusie: De meningen van de allochtonen zijn gelijk: veiligheid is één van de belangrijkste onderwerpen in de gemeente. Verder zijn sociale voorzieningen en is gezondheid ook belangrijk. De autochtonen vinden wijkinrichting ook erg belangrijk. Er is weinig verschil te zien in leeftijd.

Analyseschema 4: Welke onderwerpen vindt u niet belangrijk?		
Resp. nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Gezondheid, politiek. Geen interesse.	Ja, ik heb niks met de gezondheid van mensen in de gemeente. Politiek ook niet echt. Maar ja dat hangt er een beetje vanaf, politiek is natuurlijk een groot woord. Ik weet niet zo goed hoe ik politiek moet plaatsen. Maar als het met raadsvergaderingen en zo is, daar heb ik echt helemaal niks mee. Nou de rest is een beetje neutraal. Dat heeft niet echt mijn interesse om daar over mee te praten voor de hele gemeente.
2	Sociale voorzieningen, gezondheid, hulp en informatie en toerisme. Niet zoveel over te vertellen, geen beeld bij.	Sociale voorzieningen.. gezondheid.. nee. Ja, hulp en informatie.. Ik weet niet goed wat ik me daarbij voor moet stellen. Ik denk dan ook dat ik daar niet zoveel over te vertellen zal hebben. En toerisme.. Ja daar hou ik me niet zo heel erg mee bezig. Met toerisme in de gemeente Velsen. Gezondheid.. ja. Weet ik eigenlijk ook niet wat ik daar met de gemeente Velsen over zou moeten praten over gezondheid.
3	Toerisme, duurzaamheid, hulp en informatie. Geen beeld bij.	Ik zie dat duurzaamheid niet zo zitten hoor.. Bij gemeentes. Mooi hoor. Ik heb hier ook geen beeld bij [sociale voorzieningen], maar misschien komt dat omdat mijn persoonlijke situatie anders is.
4	Niks belangrijk.	Nou ik heb nu niks wat ik op mijn hart heb liggen waarvan ik denk, dat moet de gemeente weten.
5	Sociale voorzieningen, cultuur en politiek.	Ja sociale voorzieningen.. momenteel. Cultuur, daar heb ik eigenlijk ook niet zo heel veel mee. Politiek ook niet. Er gebeurt toch geen ene moer bij die mensen in Den Haag.
6	Politiek. Niets over te vertellen, niet mee te maken.	Die leg ik links, politiek. Omdat ik niet echt van de politiek ben... En er dus niks over weet te vertellen en ik dus ook niet zo de behoefte heb om daar iets over te vertellen. Misschien niet heel goed om te zeggen, maar het is wel zo.
7	Politiek.	Politiek. Maar ja.. het moet wel. Het is wel nodig natuurlijk.
8	Politiek.	Maar politiek vind ik niet belangrijk.
9	Politiek.	Politiek, daar ga ik me echt niet mee..
10	Openbaar vervoer en politiek.	Openbaar vervoer en politiek. Openbaar vervoer is altijd al, zolang als ik al in Nederland woon, gewoon goed geweest, daarom heb ik er ook niks mee.
11	Alles belangrijk.	Nou al die andere dingen vind ik ook belangrijk. Het is niet zo dat ik zeg; duurzaamheid zet ik op het laagste niveau, nee. Dat is toch de toekomst.
12	Politiek, duurzaamheid, toerisme en cultuur.	Politiek vind ik niet zo belangrijk en de reden is dat ik dat toch niet echt.. niet zo concreet is zeg maar. En duurzaamheid, ja.. Dan denk ik altijd een beetje aan de lange duur, dus ja. Ook niet.. Dat is ook niet meteen.. En toerisme, vind ik ook niet echt belangrijk. En cultuur.. Dat is wel goed.. Om musea en dergelijken te hebben hoor, maar als ik moet kiezen, kies ik toch voor de anderen.

Slotconclusie: De respondenten tussen de 25 en 34 zijn het met elkaar eens; politiek is het minst belangrijk. Het merendeel van de allochtonen vindt dit ook. De redenen die worden gegeven zijn vooral: geen interesse, weinig over te vertellen, niet mee te maken of dat ze er geen beeld bij hebben.

Analyseschema 5: Praat u eerder mee als het persoonlijk relevant is?		
Resp. nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Ja.	Ja, als het wel relevant is dan misschien wel. Zoals groen en natuur, dat spreekt me ook wel aan, maar als dat gaan over Velsen-Noord dan heb ik daar niks mee. Gaat het over hier aan het eind van de straat dan heb ik er wel wat mee. Maar ja dat valt natuurlijk ook een beetje onder wijkinrichting.
2	Ja.	Ja, cultuur vooral. Vanwege mijn beroep, mijn werk. Cultuur.
3	Ja. Als het je meer raakt.	Ja. Als het je meer raakt, en als je er meer verstand van hebt.
4	Ja.	<i>Nou weet je wanneer ik denk dat ik er misschien eerder heen zou gaan? Als er misschien al drie keer een ongeluk is gebeurd op dit kruispunt, waarvan ik dan ook denk ja, het is ook een belachelijke situatie. Ja. Dat klinkt heel egoïstisch maar.. ja [als ik er zelf belang bij heb].</i>
5	Ja.	Ja. Zeker.
6	Ja. Als je er zelf wat aan hebt.	Ja dat weet ik wel zeker. Dat is voor mij wel.. Ik ben daar misschien een beetje egoïstisch in. Maar ik ben wel zo van.. Als ik er zelf wat aan heb dan wil ik het wel doen zeg maar.
7	Ja.	Ja.
8	Ja.	Ja.
9	Ja.	Dat is wel goed dat ze vragen wat ze willen.. Maar als ze vragen over de veiligheid van de kinderen of speeltuin voor de kinderen of dat van ons.. Dan wil ik graag antwoord geven.
10	Ja.	Ja, ik denk het wel. Ik denk dat dat voor iedereen wel een trigger kan zijn.
11	Ja. Dan praat je het makkelijkst mee.	Ja. Want dan praat je ook het makkelijkst mee, daar zit je het meest in. En die andere onderwerpen.. Ja. Daar moet je.. Ja daar heb je je niet echt in verdiept.
12	Ja. Als je meer raakvlakken hebt.	Tuurlijk, ja. Ik denk dat dat gewoon algemeen voor iedereen wel geldt. Dat als je er meer affiniteit mee hebt, als je er meer raakvlakken mee hebt, dat je er dan wat meer van weet en ja.

Slotconclusie: De respondenten zijn het met elkaar eens; je praat eerder mee als iets persoonlijk relevant voor je is. Als je iets je meer raakt en je hebt er zelf ook wat aan dan praat je makkelijker mee.

Analyseschema 6: Praat u eerder mee als u er zelf iets van kunt leren?		
Resp. nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Nee. Als je je mening kwijt wil.	Nou dat denk ik niet. Het is dan meer dat ik mijn mening kwijt wil.
2	Nee. Als je jezelf ermee bezighoudt.	Nee.. Ik denk meer dat als het in je eigen beleavingswereld.. Je moet er natuurlijk zelf iets, nou ja als je er iets van leert heb je er natuurlijk ook zelf iets aan, maar als je jezelf er mee bezighoudt.
3	Ja. Uitdragen naar omgeving.	Ja. En niet eens zozeer persoonlijk, maar dat je ook een breder beeld kan krijgen van.. Hoe zal ik het zeggen.. je omgeving. Niet dat je een vraagbaak wordt, maar wel dat je weet hoe het zit. Dat je het ook uit kunt dragen.
4	-	-
5	Nee.	Nee.. Wat zou ik ervan moeten leren?
6	Nee Je kunt er altijd wel iets van leren.	Ik denk dat je er altijd wel iets van kunt leren. Tenminste, van zoiets wel. Omdat ik er vrij weinig over weet.. Dat zou voor mij niet de trigger zijn om mee te doen. Je leert er namelijk altijd wel wat van.

7	Ja.	Ja. Ja.
8	Ja, als het mij helpt.	Ja, over iets dat mij kan helpen.. Ja.
9	-	-
10	Ja sowieso	Ja sowieso. Ja. Ik denk ook dat je dan iemand moet zijn die iets wil leren, anders dan..
11	Hangt ervan af of het aanspreekt.	Dat durf ik niet te zeggen.. Dat hangt heel erg van het onderwerp af en of het me aanspreekt.. Hoe ik met mijn tijd zit rond dat moment.. Ja.
12	Ja.	Ja, dat denk ik wel. Ja.

Slotconclusie: de respondenten hebben verschillende meningen over of ze eerder meepraten als ze iets kunnen leren. Autochtonen zeggen dat ze juist willen praten als ze hun mening kwijt willen of als ze zich er erg mee bezig houden, maar ook als ze hun kennis kunnen uitdragen naar de omgeving. Allochtonen lijken over het algemeen wel iets te willen leren, maar alleen als het aanspreekt.

Analyseschema 7: Praat u eerder mee als u het gevoel heeft dat u verantwoordelijkheid draagt?		
Resp. nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Ja. Als mening ertoe doet.	Ja als mijn mening er toe doet, dan is het wel leuk om mee te praten. Als daar dan ook echt naar geluisterd wordt.
2	Ja.	Ja.
3	Ja.	Nou [gezondheid] vind ik wel een belangrijke.
4	-	-
5	Ja. Eigen belang.	Ja ik denk het wel. Maar dat zei ik net al bij toerisme. Ik werk namelijk in.. wat ik net al zei. Ja. Als dat omhoog zou komen, dan betekent dat voor ons weer meer werk.
6	Ja.	Als je verantwoordelijkheid hebt, dan ga je daar inderdaad eerder over meepraten.
7	Ja.	Ja.
8	-	-
9	-	-
10	Ja. Je staat meer open.	Ja ik denk dat je dan ook meer open staat voor een ander onderwerp.
11	Nee, je gaat er dan teveel tijd in steken.	Nee, dan heb ik eerder het gevoel dat ik minder snel meepraat. [...]Nou kijk als je je er verantwoordelijk voor voelt dan ga je er heel veel tijd insteken. En dat is meer zelfbescherming.. Dus.. ja kijk je gaat je verantwoordelijk voelen als je opdrachten of.. Echt actief mee gaat werken. En als je zelf meepraat, ja dan hoeft je zelf geen activiteit te verrichten. Daar maak ik gewoon heel duidelijk een onderscheid in.
12	Ja, alleen ik hoef niet nog meer verantwoordelijkheden.	Dat denk ik wel, dat als je het gevoel hebt dat je er verantwoordelijkheid voor draagt dat je dan eerder gaat meepraten. Alleen wil ik het liefst zo weinig mogelijk verantwoordelijkheid zeg maar. Kijk je hebt altijd al genoeg verantwoordelijkheid voor je werk, voor je privé.. Dus nog een last op je schouders.. Dat hoef ik niet.

Slotconclusie: Bijna alle respondenten denken dat ze eerder meepraten als ze verantwoordelijkheid dragen. De tweedegeneratieallochtonen tussen de 35 en 55 geven aan dat ze niet nog meer verantwoordelijkheid hoeven.

Analyseschema 8: Hoeveel moeite zou u in de dialoog aangaan willen steken?		
Resp. nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Naar een bijeenkomst gaan, maar niet te lang. Meer vragenlijsten invullen.	Nou ik wil daar wel een uur, anderhalf uur zitten om mee te praten bijvoorbeeld, maar een hele dag zou ik wel heel lang vinden. Ja ze mogen ook bij me thuis komen. Ik zou best een keer naar een bijeenkomst willen, maar ik zou best veel vaker een

		vragenlijst in willen vullen.
2	Als het persoonlijk relevant is, gesprek aangaan. Minder persoonlijk relevant, minder tijd.	Over cultuur zou ik wel een gesprek aan willen gaan. Dan zou ik wel iets meer doen dan een enquête of.. één vraag beantwoorden. Met de andere twee denk ik dat ik minder zou.. Dan zou de tijd korter zijn die ik eraan wil besteden.
3	Persoonlijk heengaan. Vragenlijst invullen.	Ik zou er wel persoonlijk heengaan. En misschien gekoppeld aan wat je net zei, een vragenlijst of enquêtelijs of zo. Maar dat is een beetje parallel.
4	Geen.	<i>Nou ik heb nu niks wat ik op mijn hart heb liggen waarvan ik denk, dat moet de gemeente weten.</i>
5	<i>Bij geen interesse een korte vraag, bij wel interesse een enquête of bijeenkomst.</i>	<i>Als het over iets zou gaan waar ik me niet heel erg druk om maak of waar ik me niet voor interesseer.. Dan zou misschien een korte vraag voldoende zijn voor mij. Maar zou het iets zijn waarvan ik denk nou, dat interesseert me toch of dat zie ik graag anders in de gemeente, dan ben ik best bereid om daar een enquête of zelfs voor naar een bijeenkomst te gaan.</i>
6	<i>Naar een bijeenkomst als het niet te lang duurt en relevant is.</i> <i>Een enquête invullen van 10 min.</i> <i>Geen reactie op Facebook, tenzij anoniem.</i>	<i>Ja. Daar sta ik op zich wel voor open [een bijeenkomst]. Mits dat niet drie keer in de maand is en niet mijn hele zondag in beslag neemt. Het moet zeg maar wel in mijn tijdschema passen. Dat je zelf al hebt. Zeg maar. En dan moet het voor mezelf relevant zijn. [...] Enquête invullen, gemiddeld een minuut of 10?</i> <i>Nee, ik vind dat er op Facebook heel veel meningen zijn. En ik wil me daar absoluut niet in mengen. Wel als je bijvoorbeeld een poll hebt waar je gewoon kan stemmen: a b of c.. Zonder dat iemand kan zien wat je gestemd hebt. Dan zou ik dat prima vinden. Maar echt een antwoord ergens op geven als reactie.. Zeker met de gemiddelde IJmuidenaar hier en de reacties op Facebook, heb ik daar wel moeite mee.</i>
7	<i>Een bijeenkomst voor een keertje, als de tijd uitkomt. Enquête, vraag op Facebook.</i>	<i>Nou voor een keertje.. Ja [bijeenkomst]. Een avondje ofzo.. Enquête invullen en korte vraag beantwoorden op Facebook.</i>
8	Ergens heengaan, bellen, enquête invullen.	Maakt niet uit voor mij. Als ik tijd heb.. telefoon of gaan, dat maakt niet uit. Ik zou het allebei doen. Ja, als je sommige vragen niet begrijpt.. Dan vraag ik mijn dochter of mijn buurvrouw.
9	Naar het buurthuis, vragenlijst invullen, Facebook volgen.	Oh dat is beter, als de gemeente naar het buurthuis komt. Daar zijn allemaal andere vrouwen komen daar ook. We kunnen dan veel praten samen. Als ze vragen hebben over gezondheid of wat doen de buitenlandse vrouwen.. wat doen ze, dat soort dingen. Dus ik wil op heel veel vragen wel antwoord geven ja. Jij zegt gemeente zit op Facebook dus ik ga ze volgen.
10	<i>Enquête invullen.</i>	<i>Een enquête invullen.</i>
11	Bijeenkomst, enquête of een korte vraag beantwoorden, maar niet de verantwoordelijkheid hebben.	De beste stuurli staan aan wal en ik hou er wel van om aan wal te staan. [...] Als je zelf meepraat, ja dan hoeft je zelf geen activiteit te verrichten. Daar maak ik gewoon heel duidelijk een onderscheid in. [respondent beaamt dat bijeenkomst, enquête of een korte vraag prima is voor hem]
12	Bijeenkomst of een korte vraag. Enquête wordt niet snel tastbaar en kost tijd. Geen	[respondent beaamt dat hij best een korte vraag wil beantwoorden of naar een bijeenkomst wil gaan]. Het liefst zo min mogelijk eigenlijk. Ik heb daar niet zo heel veel zin in, het kost tijd en wat gebeurt er met die enquête? [...] Ik weet het niet. Dan komt het op een stapel en dan kijken ze van.. zoveel procent

	zin.	vindt dat en zoveel procent vindt dat en vervolgens.. wat doen ze dan met die conclusies? Dus ja.. Het is niet iets wat heel snel tastbaar wordt voor je denk ik.
--	------	---

Slotconclusie: Nagenoeg iedereen is wel bereid een enquête in te vullen. De respondenten zijn ook wel bereid om naar een bijeenkomst te gaan, het moet alleen niet te veel tijd kosten en wel persoonlijk relevant zijn.

Analyseschema's over mogelijkheid tot verwerken boodschap

Analyseschema 9: Van welke soorten social media maakt u gebruik?		
Resp. nr.	Label	Quote uit verbatim
1	WhatsApp, LinkedIn.	Beperkt. Van internet. Ik zit niet op Facebook, ik heb geen Instagram. Ik heb wel WhatsApp. En LinkedIn. [vraag: waarom geen Facebook?] Het is te ingewikkeld, het is echt vreselijk. Want ik denk af en toe ik zou best wat meer.. Maar het is zo veelomvattend. En het is voor iemand die er altijd op zit, niet zo goed te begrijpen, maar als je daar als nieuwkomer opkomt dan is het gewoon niet te snappen hoe dat werkt. Dus je hebt eigenlijk de boot een beetje gemist.
2	Facebook	Ja Facebook, hoofdzakelijk Facebook.
3	WhatsApp.	Niet veel. Alleen WhatsApp.
4	WhatsApp.	Nee. Alleen WhatsApp.
5	WhatsApp, Facebook en Snapchat.	WhatsApp, Facebook.. Snapchat.
6	Facebook, Instagram, LinkedIn, WhatsApp en Pinterest.	Facebook en Instagram. LinkedIn gebruik ik ook! En WhatsApp gebruik ik ook. En misschien gebruik ik Pinterest ook.
7	Facebook, Instagram, WhatsApp.	Jawel Facebook.. Instagram, WhatsApp.
8	WhatsApp. Telefoon niet zo goed.	Ja, alleen WhatsApp. Mijn telefoon is niet zo goed.
9	Facebook, Instagram, WhatsApp.	Facebook, Instagram, WhatsApp.
10	Facebook, WhatsApp, Instagram, Skype, Google+.	Facebook, WhatsApp, Instagram, Skype, Google+.
11	WhatsApp.	Ik zelf maak geen gebruik van social media. Nee, ik hou daar helemaal niet van, dus nee.
12	WhatsApp	Ja ik gebruik WhatsApp. [...] WhatsApp heb ik alleen ja.

Slotconclusie: Alle respondenten maken gebruik van WhatsApp. De respondenten tussen de 25 en 34 maken vaak ook nog gebruik van Instagram en Facebook. De respondenten van 35-55 jaar maken vaak alleen gebruik van WhatsApp.

Analyseschema 10: Volgt u de gemeente op deze socialmediakanalen?		
Resp. nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Nee, nooit in verdiept, wist niet dat het er was.	Nee. Ik wist eigenlijk niet dat het er was. Daar heb ik me nooit in verdiept.
2	Nee, weet niet dat het er is. Zou wel willen.	Nee, eigenlijk niet.[...] Ik denk wel dat ik dat zou willen. [...] Nee, niet van gekomen. Ik weet niet dat het bestaat, nee.
3	Nee.	Ja alleen WhatsApp. Maar niet naar de gemeente toe. [...] Niet van de gemeente. Nee. Eigenlijk niet.
4	Nee.	Nee.
5	Nog niet. Wel bereid.	Nog niet.[...] Ja, zeker, zeker. Uiteraard. Dat zeker. [Respondent beaamt gemeente te willen volgen.]
6	Nee, wel voorbij zien komen.	Nee, eigenlijk niet. ik heb de gemeente wel voorbij zien komen,

	<i>Nooit aan gedacht om te volgen.</i> <i>Wel bereid.</i>	<i>maar ik denk niet dat ik ze zelf volg. Nee, nooit over nagedacht. Eigenlijk nooit geweten dat er een pagina is.. Of tenminste; nooit bewust geweest van dat die pagina er is. [Respondent beaamt bereid te zijn om de gemeente te volgen.]</i>
7	<i>Nee, maar ik zie het wel voorbij komen.</i> <i>Nooit zo over nagedacht. Wel bereid. .</i>	<i>Nee, maar ik zie wel vaak van de gemeente dingen.. Maar niet echt de gemeente zelf. Wel sportdingen enzo. Het sportlokaal enzo. Ja mijn nicht werkt bij de gemeente en dan zie ik op Facebook ook veel berichtjes voorbij komen. Nooit zo over nagedacht. [respondent beaamt gemeente te willen volgen.]</i>
8	-	-
9	<i>Nee. Nooit tegengekomen. Wel bereid.</i>	<i>Nee, ik volg ze niet. Nee, nog nooit tegengekomen. [...] Ja natuurlijk [respondent beaamt gemeente te willen volgen.]</i>
10	<i>Nog niet. Zou wel willen, maar vanuit zichzelf.</i>	<i>Nee, nog niet. Ja, dat [gemeente volgen] zou ik wel leuk vinden. Maar dan wil ik het wel vanuit mezelf.</i>
11	-	-
12	<i>Nee. Wist niet dat het kon. WhatsApp kan ook.</i>	<i>Nee, dat wist ik niet. Nee, dat heb ik nog nooit gedaan. Nee [WhatsAppje gestuurd]. [...] ja zo'n appje kan ook.</i>

Slotconclusie: De meningen zijn gelijk, niemand volgt de gemeente op de socialmediakanalen. De redenen om de gemeente niet te volgen zijn dat ze niet wisten dat het kon, dat ze er niet zo over nagedacht hebben of dat ze de gemeente nog nooit tegen zijn gekomen. Over of de respondenten de gemeente willen volgen, zijn de meningen verdeeld. Hierin is geen duidelijk verschil tussen de segmenten te zien.

Analyseschema 11: Leest u de infopagina?		
Resp. nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Heel soms. Toevallig. Niet aandachtig.	Heel soms. Als ik er toevallig naar kijk. Of als er iets is dat ik zou willen weten en dat ik dan denk; misschien staat het erin. [...] Terwijl ik het gevoel heb dat ik de krant toch altijd wel aandachtig lees.. Alleen de Jutter niet.
2	Ja, soms aandachtig.	Ja, eigenlijk elke week, ja. [Ik lees] misschien niet elk punt [aandachtig], maar ik weet dat het bestaat, ja.
3	Ja, ik blader hem door.	Ja, bepaalde dingen pik ik er wel uit ja. Als hij komt dan blader ik hem altijd wel even door en dan denk ik oh ja, dit dat. Ja.
4	Weinig, niet interessant	Weinig. Niet interessant. Nee als ik iets echt interessant zou vinden, dan zou ik het op gaan zoeken.
5	Bijna nooit.	We ontvangen hem wel, maar meestal is hij al weg. Als ik hem zie dan lees ik hem eventjes, maar het is niet noodzakelijk.
6	Nee.	Nee, ik lees het niet. Ik lees De Jutter ook niet.
7	Nee. Slecht met lezen.	Nee. Ik ben heel slecht met lezen. Als dit mijn taal was geweest, dan had ik het wel gelezen.
8	Nee, zoek alleen naar werk of koop/verkoop.	Kijk, deze krant.. Dan kijk ik altijd eerst hier. En als ik iets wil kopen, dan zoek ik ook soms [respondent wijst koop-verkooppagina aan]. [respondent bladert door krantje]. Hier. Ja dan zoek ik waar ik kan schoonmaken en soms waar ik krantjes kan.. Ja. Ja hier kijk ik altijd naar. Hier zoek ik altijd naar werk.
9	Nee, alleen werk of koopgedeelte.	Ik heb nooit achterop gekeken. Ik kijk alleen om werk te zoeken of het koopgedeelte voor de kinderen of zoiets.
10	Nee.	Nee. Nou wel gelezen hoor, in het verleden. Maar dan gewoon omdat we aan tafel zaten en hij werd dan doorgeschoven.. Dan lees je hem.
11.	Ja. Blader hem door.	Alleen de achterkant. Ja. Dus ik blader hem even snel door of er nog iets bij de bouwbesluiten staat of of er nog iets speciaals aan de hand is.. Ik kijk naar de kopjes, even naar de besluiten; zit er

		wat bij mij in de buurt, dat soort dingen. Verkeersmaatregelen.. Of aanvragen. Meer van, zitten er dingen bij die mij kunnen.. Bijvoorbeeld zo'n column over nationale boomfeestdag.. leuk, maar..
12	Af en toe toevallig.	Zelden.. Maar ik lees het wel eens. Af en toe. Gewoon als ik hem een keer in mijn handen krijg, dan lees ik hem, maar ik zoek het nooit op of zo.

Slotconclusie: De respondenten tussen de 25 en 34 lezen de infopagina niet. De eerstegeneratieallochtonen lezen de pagina ook niet, zij focussen zich als ze De Jutter lezen op het koop/verkoop- en werkgedeelte. De respondenten, tweedegeneratieallochtoon en autochtoon van 35-55 jaar lezen hem soms toevallig of bladeren hem even door. Een enkeling van die groep leest de infopagina aandachtig [man].

Analyseschema 12: Hoe communiceert de gemeente met jou?		
Resp. nr.	Label	Quote uit verbatim
1	De Jutter, IJmuiders Courant, mail, brieven.	Ik heb het gevoel dat de gemeente met mij wil communiceren via De Jutter. En eventueel via de IJmuiders Courant als er iets interessants in staat, staat er meestal wel een artikel in. Ik weet dan alleen niet of dat vanuit de krant of de gemeente komt.[...] Ja, en ik krijg ook weleens vragenlijsten. Via de mail. [...] Ik ontvang ook wel brieven van de gemeente. Post in de brievenbus.
2	De Jutter.	Nou ja.. Eigenlijk ken ik dit [De Jutter] alleen als van de gemeente dat je informatie binnenkrijgt. Verder niet via e-mails of brieven.. Dus voor mij is dit de enige manier wat ik binnenkrijg van de gemeente.
3	Brieven.	Brieven misschien weleens, maar e-mails niet.
4	Heel soms brief	Nou ik heb weleens een brief ontvangen inderdaad. E-mails niet. Ik heb mijn e-mailadres nooit opgegeven.
5	Brieven.	Ja ik denk alleen via die brieven.
6	Niet bewust van.	E-mails volgens mij niet. Ja gewoon.. ja dat is misschien meer de woningbouw trouwens.. Ik ben me er niet bewust van dat ik brieven ontvang. Dan zou ik even door mijn post moeten kijken.
7	Mail en brieven.	Ja ik sta ook voor enquêtes.. Daar [burgerpanel] zit ik in. Maar meestal vind ik wel moeilijk. Zoveel vragen en zoveel lezen. Meestal doet mijn man.. dan reageren.
8	Brieven en bellen.	Ja, soms [brieven]. Want mijn dochter gaat naar een speciale school, met de bus. En als ik iets van de gemeente nodig heb, dan geef ik mijn nummer, mijn mobiel en dan bellen ze terug.
9	Brieven.	Als mijn paspoort is afgelopen of soms dingen, de kinderen moeten een nieuwe kaart aanvragen. Dan stuurt de gemeente mij wel brieven, ja.
10	Krant, e-mail, brieven.	Nou via de krant. E-mail. Ja, dat sowieso. Dat ik woonde in Velsen over inschrijven. Maar ook over grof vuil, heb ik een paar keer bestellingen gedaan. WMO indicatie heb ik aangevraagd. Daar kom ik ook mee in aanraking.
11	De Jutter en brieven.	Ja ik heb zoiets van, als het echt persoonlijk aan mij gericht is, als ze dan een brief sturen dan lees ik het. En anders zou ik het moeten pakken uit de gemeente Velsen, dit blaadje.
12	Brief, De Jutter en Huis-aan-huis.	Nou meestal gaat dat dus per brief.. [...] De Jutter en de Huis-aan-huis, dat is ook heel goed, maar zelf ben ik niet iemand die dat vaak leest, zeg maar.

Slotconclusie: Het merendeel van de respondenten wordt bereikt door middel van brieven. Respondenten tussen de 35 en 55 noemen ook nog wel De Jutter.

Analyseschema 13: Hoe zou u bereikt willen worden?		
Resp. nr.	Label	Quote uit verbatim
1	De Jutter, website gemeente Velsen, mailen als het écht belangrijk is, persoonlijke brief als het echt persoonlijk is.	Oké. Het hangt er natuurlijk ook wel vanaf waar het over gaat, maar ik vind het wel goed dat het in De Jutter staat, ik kijk er nooit in, maar ik vind het wel goed. Website Velsen vind ik wel goed. Als ik zie in de krant dat er iets interessants is dan ga ik wel op de website kijken. Nee, ik ga niet uit mezelf op de website kijken. Als het écht belangrijk is, mogen ze mij ook mailen. Nee, alleen als het echt belangrijk is. En als het echt mij persoonlijk betreft, dan wil ik het in een persoonlijke brief. Ze moeten alleen niet een persoonlijke brief gaan sturen als ze in Velsen-Noord iets gaan bouwen. Maar als ze hier de voorkant gaan bouwen, dan zou ik graag een persoonlijke brief willen. Het hangt er dus heel erg vanaf wat het nieuws is.
2	E-mail, De Jutter en Facebook	E-mail, De Jutter en Facebook. Ja. De kans dat ik dat lees, is het grootst.
3	E-mail, De Jutter, Seaport en persoonlijke brief. WhatsApp zou kunnen.	E-mail, De Jutter en Seaport. Seaport heb ik wel eens aan. Telefoon niet. Maar dat je gewoon een brief.. en kunt terugkoppelen, dat vind ik wel aardig. WhatsApp zou nog wel kunnen.. Maar om daar nou.. Ik vind dit [brief] wat directer.
4	<i>Persoonlijke brief en telefoon</i>	<i>Persoonlijke brief en telefoon. Want e-mail daar heb ik eigenlijk al snel een spam-gevoel bij.. Ik denk dat als ik nu een WhatsAppje van de gemeente zou krijgen, dat ik het ook niet zo heel serieus zou zien.</i>
5	<i>E-mail, persoonlijke brief, telefoon, Facebook en app.</i>	<i>E-mail, persoonlijke brief, telefoon en Facebook. Af en toe is persoonlijk contact toch het fijnst. En op social media.. Ja. Facebook. Aangezien je daar toch 200 keer per dag op zit.</i>
6	<i>Persoonlijke brief, Facebook, Instagram, LinkedIn, app.</i>	<i>Persoonlijke brief. Als ik post persoonlijk ontvang, met mijn naam erop; dan ga ik het altijd lezen. Maar als er gewoon staat 'aan de bewoners van', heb ik meestal al het idee van; dat zal wel niet voor mij interessant zijn. Via social media. Facebook, Instagram en LinkedIn. De app.</i>
7	<i>Mail, Facebook, app.</i>	<i>Via de mail. Facebook. App.</i>
8	Telefoon en brief. Geen e-mail, lastig.	Te bellen. [...] Ja, brievenbus. [...] Nee, e-mail liever niet. Ik open dat niet. [...] nu moet je het via e-mail doen. Dat vind ik moeilijk.
9	E-mail, brief, Facebook.	Oh e-mail, beter. Dus ik wil ook graag met de Facebook. Zij sturen altijd brieven als je wat hebt. Dat is wel prima.
10	<i>E-mail en app.</i>	<i>Ja e-mail mag sowieso blijven. Ja de app. Sowieso. Nieuws en weer app en dan heb je de gemeente Velsen app.</i>
11	Persoonlijke brief, De Jutter.	Ja als ze iets aan mij willen vragen het liefst een persoonlijke brief, dan lees ik hem gewoon. En indirect dan het lokale suffertje.
12	Brief, WhatsApp, app.	Nou voor mij zou WhatsApp het beste zijn. Want ik gebruik heel vaak WhatsApp. Dat is voor mij heel.. Dus WhatsApp is goed. En de brief, die vind ik ook altijd netjes. Dan kun je het ergens in een map stoppen. [...] App. [...]

Slotconclusie: De respondenten tussen de 25 en 34 zouden wel door een app bereikt willen worden. De meningen over een persoonlijke brief zijn gelijk, die wil nagenoeg iedereen wel blijven ontvangen. De mening van de

eerstegeneratieallochtonen over e-mail zijn verdeeld. De één vindt het heel lastig, de ander vindt het heel prettig. Autochtonen en tweedegeneratieallochtonen tussen de 35 en 55 willen ook bereikt blijven worden via De Jutter.

Analyseschema 14: Heb je nog een ander idee over hoe de gemeente met je zou kunnen communiceren?		
Resp. nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Via WhatsApp of een ander platform waarop je op elkaar kan reageren.	Als je zelf contact zoekt met de gemeente als burger, dan is het al gauw over iets negatiefs. Want ik zou niet gauw contact opnemen met de gemeente om te melden, ja misschien ben ik de enige die dan wil melden dat ik het fantastisch vindt dat ze die plantjes hier hebben neergezet. [...] Ja inderdaad, via WhatsApp [zou ik zit kunnen melden]. Dan heb je echt contact, dan weet je wat er gebeurt. Maar dat zou natuurlijk ook teruggestuurd kunnen worden. Als er een soort WhatsApp is van de gemeente.. Dat je ook berichtjes kan sturen van; goh fantastisch dat jullie die rotonde hebben gemaakt. Maar dan kun je ook zeggen van.. die straat die ze hier gemaakt hebben vind ik echt waardeloos. Maar ja, je krijgt altijd zo snel dat het een vergaarbak wordt van scheldpartijen.. Maar het is misschien ook wel leuk om wat positieve dingen te kunnen melden, want ik ga niet helemaal een e-mail sturen naar een informatie e-mailadres wat ik moet gaan zoeken om te vertellen dat ik blij ben dat ze hier een initiatief hebben gehad. Maar als dat makkelijk toegankelijk is dan doe je dat sneller.
2	-	-
3	-	-
4	-	-
5	Een app maken. Pushberichten. Actueel nieuws.	<i>De Schoter of zo, of De Jutter. Gewoon een app daarvan maken. Ik denk dat heel veel mensen daar meer aan hebben dan aan zo'n krantje. [...] Ja, als dat uitgebracht zou worden zou ik dat gelijk downloaden. Ik ben wel van dat soort dingen. Dat vind ik leuk. [...] Ja voor mijn part zit ik dan even in de vrachtwagen en dan heb ik even niks te doen, dan ga ik even kijken van; is er nog iets gebeurd? Het is je eigen buurt, je eigen gemeente. Daar lees je sneller iets over dan als je een krantje krijgt. Je krijgt een krantje, je leest hem een keer snel uit en dan staan er dingen in die al een week geleden gebeurd zijn. Ja.. dat is geen nieuws meer. Je wil per direct zo'n bericht lezen. En dan is zo'n pushmelding gelijk nieuws. [...] Nee, een tijdje geleden was er bij de haven.. een brand en we kregen een melding. Een NL alert of zo. Dan kreeg je gewoon een bericht van; ramen en deuren dichthouden vanwege een brand in de haven van IJmuiden. Nou ja, dat zijn wel dingen... Daar wil je meer van weten.</i>
6	Een app. Wegen die afgesloten zijn. Afvalbak bij de weg. Actueel nieuws. Pop up-melding. Wijkgerelateerd. Verbeterdebuurt.	<i>Ja bepaalde meldingen die bijvoorbeeld belangrijk zijn.. Stukken weg die afgesloten zijn in de gemeente.. Dat je kan kijken of deze weg nog afgesloten is. Misschien inderdaad dat de papierbak moet één keer in de maand en dat je dan een melding krijgt van jouw wijk is aan de beurt. Dat soort dingen zou ik wel interessant vinden ja. Of misschien dat er in de buurt een diefstal is geweest en dat je een melding krijgt van: kijk allemaal eventjes. Ja als er echt een app is en dat je ook af en toe een pop-up daarvan krijgt, als het echt iets relevants of belangrijks is, en dan misschien ook nog wijkgerelateerd.. Ja dat zou ik zeker downloaden. [...] Nou dit [verbeterdebuurt] zou dus iets kunnen zijn wat je wat mij betreft in zo'n app moet doen. Dat ik gewoon donderdagavond op de bank zit en dat ik denk oh ja. Dat kwam in me op. Laat ik eventjes</i>

		<i>wat daarop zetten. Of laat ik even kijken wat er opgezet is door mensen. Ik denk dat als er zo'n soort app zou zijn, dat dat voor mij veel toegankelijker zou worden.</i>
7	<i>Korte berichten, veel beeld.</i>	<i>Ik kijk vaak naar de NOS, op de app, niet op tv. Een beetje lang.. en hier [op de app] is het heel kort en weet je wat het is. Waar het over gaat. [Respondent beaamt dat ze meer beeld en minder tekst een goed idee vindt.]</i>
8	Bellen, niet via e-mail.	Ja.. Vroeger stond daar ook een nummer, dan was het makkelijk om te bellen voor zoiets, maar nu moet je het via e-mail doen. Dat vind ik moeilijk. Want vroeger op de bak stond dan ook een nummer. En als je dan zoiets.. Bijvoorbeeld van ik heb zoveel spullen thuis, dan krijg je bijvoorbeeld het telefoonnummer via e-mail.
9	Via het buurthuis.	Oh dat is beter, als de gemeente naar het buurthuis komt. Daar zijn allemaal.. Allemaal andere vrouwen komen daar ook. We kunnen dan veel praten samen.
10	<i>Via een app.</i> <i>Korting van winkels.</i> <i>Feesten en evenementen.</i> <i>Mening vragen van mensen.</i>	<i>Even kijken hoor.. Sowieso onze winkelcentra met kortingen.. Dat zou ook een optie kunnen zijn. Net wat je zei, als er brand is of een leiding.. IJmuiden is niet zo groot weet je wel, dus via het kanaal ben je zo uit IJmuiden. Ik weet niet. Feesten en evenementen die georganiseerd worden. Bijvoorbeeld gebouwen die geplaatst worden dat ze mensen kunnen vragen van vinden jullie dit een goede locatie.. Dat soort appjes. En dan samen met.. Net wat je zegt, ik wil hun approachen, maar dat zij mij dan approachen samen met Facebook, Twitter, LinkedIn.. Als je ze niet kunt prikkelen via De Jutter ofzo, dan zou dat een optie kunnen zijn. [app]</i>
11	-	-
12	Een app. Actueel nieuws. Belangrijke evenementen. Alles relevant aan Velsen wat ook op de infopagina staat. Pushmelding. WhatsApp.	Dus je bedoelt echt een algemene app met daarin nieuws van de gemeente? Heel goed idee. [...] Ik zou actueel nieuws erin willen zien.. Dus bijvoorbeeld er is een huis in de brand gevlogen.. Of er is een hennepplantage gevonden of zo. Dat zou ik wel willen terugzien. Maar ook.. Ja.. Belangrijke evenementen van de gemeente. Dit of dat. Ja, dat soort dingen. [...]Ja bijvoorbeeld een Velsen app, dat is een heel goed idee. [...]Alles relevant aan Velsen kan erin. En kijk als je dit [artikel infopagina] in de krant kan zetten, dan kan je het ook op zo'n app zetten. Het hoeft niet zo heel ingewikkeld te zijn. [...]Ja, precies ja. Je hoeft het [pushmelding] dan alleen maar weg te klikken. Ik moet zeggen ik bel de gemeente nog weleens als wij hier een evenement hebben bijvoorbeeld, om dat te melden en meestal zijn ze ontzettend snel met respons zeg maar. Dan bellen ze ook meteen. Dus dat gaat wel heel vlug moet ik zeggen, daar ben ik dan wel echt heel blij mee. En ja zo'n appje kan ook.

Slotconclusie: De respondenten hebben verschillende ideeën over hoe ze met de gemeente zouden kunnen communiceren. Respondenten tussen 35 en 55 noemen een platform waarop gemeente en burger op elkaar kunnen reageren en WhatsApp. Eerstegeneratieallochtonen hebben liever persoonlijk contact via een bijeenkomst in het buurthuis of via de telefoon. Respondenten tussen 25 en 34 noemen een app als oplossing. Ook een enkeling tussen de 35 en 55 vindt dit een goed idee. In de app zou dan moeten komen: actueel nieuws, wijkgerelateerde berichten, feesten en evenementen, alles wat op de infopagina staat, mening vragen van inwoners, afgesloten wegen, verbeterdebuurt en er mogen pop up-meldingen zijn bij belangrijk nieuws. Een enkele eerstegeneratieallochtoon zegt ook dat korte berichten met meer beeld en minder tekst beter zou aanspreken.

Analyseschema 15: Vindt u boodschappen van de gemeente begrijpelijk?		
Resp. nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Brieven moeilijk voor 'minder geleerden'.	Ik vind soms het taalgebruik een beetje moeilijk. Te weinig Jip en Janneke-taal wordt er gebruikt. Ik kan het zelf wel begrijpen, maar ik heb af en toe wel zo iets dat iemand die wat minder geleerd is, is het wel moeilijker te begrijpen. [...] Via de brieven.
2	Ja. Als je er lang woont herkenbaar.	Ja, ik kan het wel volgen deze informatie. Komt misschien ook omdat je al heel lang in de gemeente Velsen woont. Dan zijn heel veel dingen gewoon heel herkenbaar.
3	Ja.	Jawel. Ja. Je kan wel eens ergens een mening over hebben, maar ik begrijp meestal wel wat er inhoudelijk bedoeld wordt.
4	Ja.	Ja. Als ik een keer een brief kreeg van de gemeente dan begreep ik dat inderdaad, ja.
5	Grotendeels.	Grotendeels wel.
6	-	-
7	Jawel, maar de enquêtes zijn vaak wel lang en veel lezen.	Jawel, maar dat is wel.. Maar zo'n enquête dat is wel.. met zoveel dingen.. Meestal vind ik wel moeilijk. Zoveel vragen en zoveel lezen.
8	Niet altijd. Sommige woorden zijn moeilijk.	Ja. Als je zegt, oké: we gaan je dochter ophalen, dan begrijp ik zo'n stukje wel. Maar niet zoveel. Sommige woorden zijn moeilijk voor mij.
9	Leest niet heel goed.	Ik zal eerlijk zeggen ik kijk alleen naar wat is nodig en dan denk ik ja goed.
10	Ja.	Ja.
11	Ja.	Ja kijk ik heb dan misschien wel een allochtoonse achtergrond, maar ik denk dat ik gewoon meedraai als een Nederlandse burger in de samenleving. En dit soort berichten zijn voor mij gewoon heel goed begrijpbaar.
12	Ja.	Ja, daar heb ik absoluut geen moeite mee.

Slotconclusie: De autochtonen en tweedegeneratieallochtonen vinden de boodschappen wel begrijpelijk. De eerstegeneratieallochtonen zeggen dat ze het niet altijd goed begrijpen. Ze vinden sommige woorden moeilijk en zijn niet zo heel goed in lezen. Enquêtes zijn ook vaak lang en teveel lezen.

Analyseschema 16: Heeft u berichten van de onderwerpen die u interessant vond, ontvangen?		
Resp. nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Geen berichten ontvangen, behalve persoonlijke brief.	Nee [folder]. Nee [Facebookbericht]. Nee, nooit gezien [stukje infopagina]. Ik zou dus vaker het gemeentestukje moeten lezen.. Ja [brief]. Nee [krantenberichten]. Nou dat Facebookbericht heb ik nooit gezien. Dat andere ook niet [infopaginabericht]. Het is eigenlijk heel erg de bedoeling dat je Facebook hebt, anders mis je alles.
2	Bericht infopagina en persoonlijke brief ontvangen. Websites niet.	Ja dit [stukje infopagina] heb ik wel gezien [Veiligheid]. Nee. Zegt me niks [programma verbeterdebuurt]. Nee, dat niet [pagina wijkplatform]. Ja [uitnodiging vergadering wijkplatform, brief].

3	Berichten infopagina soms.	Nee ik heb het niet gelezen [stukje infopagina GIDS]. Ja ik heb dat wel gelezen toen dat stuk [stukje infopagina beplanting].
4	Nee.	Nee.
5	Nee.	Nee.
6	Nee. Wel ooit van gehoord. Nee.	Nee, ik heb dit nooit gezien inderdaad. Ik weet dat hier gesprekken over zijn geweest met bewoners, daar heb ik weleens van gehoord, maar niet wanneer dat was of.. [veiligheid]. Nee. Nee. Hier heb ik nog nooit iets van gelezen. Maar ik zie ook dat ik de Facebook-pagina daarvoor had moeten volgen om dit te weten.
7	Nee.	Nee [GIDS]. Nee [veiligheid].
8	Nee.	Nee. [GIDS]
9	Nee.	Nee.. Nee, heb ik ook niet gezien. [GIDS]
10	Nee. Nee.	Niet hier.. [GIDS] Nee. [veiligheid]
11	Vaag van gehoord. Nee.	Ik kan het me niet zo snel herinneren.. Maar ik weet wel dat er zoiets heeft gespeeld, zal ik maar zeggen. Ik heb het niet zo heel erg op mijn netvlies staan. [...]Ik heb het misschien wel in het blaadje zien staan, maar het is me niet echt bijgebleven. [veiligheid] Nee dit is me helemaal ontgaan. Volgens mij heb ik er niet echt op gelet. [GIDS]
12	Ooit van gehoord. Nee.	Ja ik heb er wel ooit van gehoord ja. Maar ik heb er niet echt aandacht aan besteed moet ik zeggen. Ja. [veiligheid] Ik heb dit ook gemist moet ik zeggen. Maar het is ook vorig jaar hè. Ja of ik moet me aanpassen, dan moet ik maar Facebook nemen.

Slotconclusie: De respondenten geven aan dat ze de berichten nagenoeg nooit ontvangen. Respondenten tussen de 35 en 55 hebben er soms wel over gehoord. De respondenten die weleens wat ontvangen hebben, zijn autochtoon en tussen de 35 en 55. Een persoonlijke brief hebben de respondenten wel ontvangen. De eerstegeneratieallochtonen en respondenten tussen de 25 en 34 zeggen nooit iets ontvangen te hebben.

Analyseschema 17: Wilt u meedoen aan de specifieke initiatieven over onderwerpen waarvan u heeft aangegeven dat u die interessant vond?		
Resp. nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Ja. Uitnodigingen op tijd verzenden. Ja. Sowieso over mijn wijk.	Ja [beiden, burgertop en dijk van een wijk]]. Als de uitnodigingen op tijd worden verzonden. Ja.. Maar dit is wel van mijn wijk.. Ja ik ben altijd zo, als ze op deze plek een paar mensen nodig hebben die ergens aan mee willen werken dan wil ik dat wel doen. En dan vind ik gezondheid inderdaad wel

		belangrijk. Ja, ik wil sowieso dingen over mijn eigen wijk.. Dan zou ik wel willen meepraten en meedenken en daar zou ik ook wel dingen voor willen doen.
2	Nee. Te weinig kennis. Ja. Weinig moeite. Ja. Relevant.	Nee, dat denk ik niet [verkeer]. Ik weet er te weinig van af. Ja, dat zou ik wel.. Kijk dat is gewoon een melding doorgeven eigenlijk [verbeterdebuurt]. Ja, wel. Ik vind dat wel een goed initiatief hoor [wijkplatformvergadering]. Ik kende dat eigenlijk helemaal niet vanuit mijn andere wijk... Zo'n wijkplatform.
3	Ja. Zelf mee te maken gehad. Nee. Geen verstand van.	Ja [GIDS]. Kijk ik heb het even heel snel vluchtig gelezen en het gaat over sociale zaken, hoge leeftijd in een wijk, zelfstandig wonen.. Dat zijn wel dingen waar we recentelijk mee te maken hebben gehad, dus ik heb daar wel ideeën over. Kijk het feit dat die bakken er zijn, die ruimtes, dat vind ik mooi [beplanting]. Maar ik heb er geen verstand van.. Daar moet je echt iemand voor hebben die verstand heeft van inrichting en van natuur.. Nee. Kijk ik had wel kunnen zeggen van het is wel leuk als daar ruimte komt voor groen. Dat had ik wel in kunnen brengen. Maar ik zou niet weten wat je daar nou het beste in kan stoppen bijvoorbeeld.
4	Nee. Niet mee bezig.	<i>Nee, nu nog niet nee. Omdat ik nu nog met hele andere dingen bezig ben. Maar ik denk dat als mijn dochter ouder wordt, als je het bijvoorbeeld hebt over een speelplaatsje of een gevaarlijk kruispunt of zoiets.. Ik denk dat ik nu misschien nog niet serieus genoeg ben. Dat het nog een te ver van mijn bed show is, dat ik nu de ernst er nog niet van in zie om daar..</i>
5	Nee. Geen interesse. Ja, als het korter was geweest.	<i>Ja kijk ik heb zoiets van; je hebt daar mensen voor die daarvoor geleerd hebben. Ik denk dat die beter weten hoe je die dingen kunt inrichten en hoe je wegen kunt gaan zetten. Nou ik zou er wel genoeg kennis voor hebben, maar het interesseert me eigenlijk gewoon vrij weinig.</i> <i>Ja een hele dag vind ik wel.. Ja kijk een avondje ofzo, twee uurtjes ofzo. Dat vind ik prima, maar een hele dag.. Ik zou daar niks aan hebben.</i>
6	Ja. Nee. Misschien later als er iets in me opkomt.	<i>Ik zou zelfs wel naar dit specifieke voorbeeld willen gaan [veiligheid].</i> <i>Ik denk dat de behoefte bij mij te klein is om daar daadwerkelijk iets mee te gaan doen [Dijk van een Wijk]. Ik vind het wel heel erg leuk. Ja als er dan iets in me op zou komen, dan zou ik daar misschien wel iets mee willen doen</i>
7	Nee. Ja.	<i>Ja hier komen denk ik ook moeilijke.. [veiligheid]</i> <i>Ja, ja [gezondheid].</i>
8	Ja. Nee, te moeilijk Nederlands.	Ja. [GIDS] Nee. Ik dacht het niet. Nee, moeilijk misschien als je Nederlands praat.. Veel mensen die goed Nederlands praten, misschien begrijp ik het dan niet. [Veiligheid]
9	Ja, heel graag.	Ja daar zou ik heel graag antwoord op willen geven. [GIDS]

	Nee, niet persoonlijk relevant.	Nee, zoiets niet. Dat is wel goed dat ze vragen wat ze willen.. Maar als ze vragen over de veiligheid van de kinderen of speeltuin voor de kinderen of dat van ons.. Dan wil ik graag antwoord geven. [Veiligheid]
10	Ja. Anoniem. Nee, blijf liever op de achtergrond.	Ja.. Toch. Dit zou dan als enquête naar mijn huis worden gestuurd. Ik zou dat dan terugsturen, anoniem. [GIDS] Nee. Ik ben echt fan van de achtergrond.
11	Nee, lijkt alsof geen sturing meer kan geven. Nee ik vind het al goed hier.	Nou.. weet ik niet. Ik vraag me af hoeveel inspraak je nog hebt als alle plannen al bekend zijn zal ik maar zeggen. Ik denk dat.. Met dit soort dingen, ja dat wordt ver van tevoren gepland en voor mij.. zouden ze, zijn ze ook rond die periode begonnen met de verbouwing van de.. En ja dan verwacht ik niet meer dat je nog heel veel sturing kan geven aan zoiets. Dus ik zou er niet heengegaan zijn. Nee, ik denk het ook niet. Want ik vind dat ik op zich.. ja. Ik weet niet wat het aandeel van de gemeente op dit moment is, maar ik vind dat er genoeg sportvoorzieningen in de omgeving zijn. Je hebt hier dichtbij twee voetbalclubs.. sportscholen voor judo. [...] Je hebt hier heel veel sportgelegenheden in de buurt, je hebt een openbaar zwembad waar je terecht kunt.. Bij een vereniging.. Je hebt zoveel voorzieningen.
12	Ja. Als het via brief of app was gestuurd. Ja.	Ik denk inderdaad dat ik dan wel zou kunnen deelnemen aan zo'n avond ja. Ik zou daar wel over willen meepraten. Ja. [...] Ja, persoonlijke brief of via zo'n app, via zo'n bericht. Ja. [Veiligheid] Ja dit vind ik zeker belangrijk, ja.

Slotconclusie: De autochtonen willen meedoen als het weinig moeite kost, persoonlijk relevant is en als de uitnodigingen op tijd verstuurd worden. Als ze te weinig kennis hebben of dat gevoel hebben, willen ze niet meedoen. De eerstegeneratieallochtonen willen meedoen als het een hoge persoonlijke relevantie heeft en het liefst anoniem is. Vooral over gezondheid willen ze graag hun mening kwijt. Ze doen minder snel mee als ze het gevoel hebben dat het heel moeilijk Nederlands is of als ze op de voorgrond moeten treden. Tweedegeneratieallochtonen willen meedoen als ze n het gevoel hebben dat er echt naar hun mening geluisterd wordt en als ze echt het gevoel hebben dat er iets moet veranderen. Ze moeten daarnaast ook interesse in het onderwerp hebben. Zowel respondenten tussen de 25 en 34 als respondenten tussen de 35 en 55 willen wel meepraten met onderwerpen.

Analyseschema 18: Vindt u de boodschap in het bericht dat u interessant vindt begrijpelijk?		
Resp. nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Niet helemaal.	Nou hier staat dan in dat de definitieve versie later wordt uitgegeven in een boekje. Krijgt iedereen een boekje? Ik weet niet of ik dat goed begrijp.
2	Ja.	Ja dit.. snap ik wel.
3	Ja, maar anderen misschien niet. Te breed.	Ik snap hem, maar ik denk dat er een aantal mensen zijn die denken van, leuk waar gaat dit over? Maar ik begrijp wat ze hier willen. Maar het is heel breed. Want het is van gezondheid, van levensgezondheid tot langer thuis wonen tot veiligheid tot.. Het is een heel breed verhaal eigenlijk. Er staat dus een kop: gezondheid in Zeewijk, maar gezondheid is dan heel breed. Ik zie als ik gezondheid zie, dan denk ik meer aan wat gezondheid voor mij persoonlijk, hoe gezond is het hier om hier te wonen. Dan denk ik niet meteen aan veiligheid. Maar dat is misschien de kop. Die is misschien een beetje kort genomen. [GIDS]
4	-	-
5	Ja.	Ja, meedenken over de gemeente en zo. En wat jouw interesses

		<i>zijn in de gemeente.</i>
6	<i>Ja, mis alleen waar achtergrondinformatie te vinden is.</i>	<i>Vind ik wel duidelijk. Ik zou alleen dan wel ook wel willen zien waar ik op internet bijvoorbeeld kan vinden wat het plan nu is, of hoe het ervoor staat. Ja nu weten we inmiddels wat er allemaal gebeurd is, maar als dit erin staat voordat het allemaal gaat gebeuren, dan moet je ook een soort naslagwerk kunnen vinden wat precies de bedoeling is. Het is wel goed om hierin te refereren naar een artikel.</i>
7	<i>Ja. Meer moeite.</i>	<i>Ja ik kan wel lezen en ik begrijp het ook.. maar.. [het kost meer moeite].</i>
8	Niet zoveel.	Ja beetje, niet zoveel. [GIDS]
9	Ja.	Ja ze hebben het wel goed beschreven. Ik snap wat ze bedoelen hier. [GIDS]
10	Ja.	Ja.
11	Nee, tegenstrijdig.	Nee.. ik vind het eigenlijk een beetje tegenstrijdig. Je zegt op sommige plekken dat je al volop bezig bent en dan zeg je op andere plekken van mogelijke verbeteringen.. Alle werkzaamheden bieden de kans om de straten en pleinen anders aan te leggen dan nu. Maar ik lees gewoon dat er al heel veel af is. Ja.. Dat vind ik niet helder. [veiligheid]
12	Beetje vaag, te brede vraag.	Bij deze is het toch een beetje vaag vind ik. Daar zou je toch heel goed over na moeten denken, van wat kan er nou beter in de wijk.. [...] Ja het is een te brede vraag. [GIDS]

Slotconclusie: Respondenten tussen de 35 en 55 snappen het niet altijd. Zo mist er vaak uitleg of achtergrondinformatie, wordt er een te brede vraag gesteld of is de informatie tegenstrijdig. Respondenten tussen de 25 en 34 zeggen het wel te begrijpen. Eerstegeneratieallochtonen hebben meer moeite met het begrijpen van de boodschappen.

Analyseschema 19: Als berichten door een andere autoriteit gestuurd worden, zou u dan eerder meedoen?		
Resp. nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Ja. Vooral als het persoonlijk is (via brief/mail).	Ja dat zie ik wel. Misschien zou ik het het eerst doen als ik zoiets van de huisarts krijg. Als ik iets van de huisarts krijg dan doe ik daar sowieso wel aan mee. Maar van de gemeente.. Ik denk dat ik het meest geneigd ben om mee te doen als het persoonlijk aan mij gericht is. Dus via een email of via een brief in de bus.. Dan ben ik het meest geneigd om mee te doen.
2	Ja. Meer gevoel dat je het kunt sturen.	Ik denk zelf wel dat als ik een bericht zou krijgen van Verkeersveiligheid.. Dat er überhaupt meer mensen zouden komen. Dat denk ik wel. Ik denk er toch een heleboel mensen zijn die denken.. Ach wat heeft het voor zin om daar heen te gaan.. Het staat al helemaal vast wat het gaat worden.. Is het wel een inspraak.. En als het van een andere organisatie.. Ik denk dat je dan wel iets meer het gevoel hebt van ik kan het nog wel iets sturen.
3	Ja. Komt serieuzer over.	Nou ik denk wel dat het wat serieuzer overkomt. Kijk als je bijvoorbeeld.. stel dat een huisarts zegt: gemeente Velsen heeft heel veel problemen met, ik zeg maar wat.. longaandoeningen. Zou best kunnen, misschien door de omgeving. En dat die dan een brief stuurt van nou, ik wil weleens weten hoe mijn patiënten daar over denken. Dan zou ik daar wel op reageren, dan de gemeente die een gemeenschappelijk briefje stuurt van hoe gaat het met je. Of wat zie je als verbetering? Ik denk die man komt vanuit zijn visie en zijn kennis met mensen. Heel direct. Één op één komt hij met een vraag van gaat het wel goed

		hier. Daar zou ik eerder op reageren dan.. Dat neem ik serieuzer vanuit zijn belevingswereld.. Zijn praktijkwereld, dan een ander die denk van laat ik er nog eens een mailtje heen sturen.
4	Ja. Serieuzer.	<i>Ik denk het wel. Niet dat ik dan denk dat ik erheen ga hoor! Ik denk dat ik het serieuzer zou nemen..</i>
5	Nee. Als het relevant is, lees ik het.	<i>Ik zou nog steeds kijken van; heeft het nut, is het relevant voor mij? Al zou er Albert Heijn boven staan. Dat maakt me niet uit.</i>
6	Nee. Maakt geen verschil.	<i>Nee.. het verschil tussen de politie en de gemeente Velsen vind ik niet relevant daarin. Dat zou voor mij niet een verschil maken.</i>
7	Nee.	<i>Nou.. niet zo'n verschil denk ik.</i>
8	Ja. Als ik diegene ken.	Ja omdat ik die ken. De gemeente niet.. Dus ik ga sneller antwoord geven op de huisarts.
9	Nee. Geen verschil.	Alle twee goed. Geen verschil.
10	Ja.	Ja.
11	Nee. Beiden autoriteiten.	[..] De gemeente en de GGD dat zijn allebei een autoriteit voor mij. En het is niet zo dat ik de GGD meer of minder serieus neem dan de gemeente.
12	Nee. Gemeente is juist sterke autoriteit.	Nee.. ik denk dat het goed is dat de gemeente hier het initiatief neemt. Kijk de huisarts, dat verwacht je al. Die geeft allerlei medische adviezen, dit en dat. Maar ik denk juist dat vanuit de gemeente als overkoepelend overheidsorgaan dat dat juist sterker is, ja.

Slotconclusie: Autochtonen tussen de 35 en 55 zijn het met elkaar eens: zij zouden eerder meedoen als iets vanuit een andere autoriteit wordt verstuurd. Ze hebben dan het gevoel dat ze meer invloed hebben en ze vinden dat het serieuzer overkomt. Vooral als het persoonlijk aan de respondent gericht is, praten ze eerder mee met een andere autoriteit. Voor tweedegeneratieallochtonen maakt het geen verschil. Zij vinden de gemeente juist een sterke autoriteit. Een enkele eerstegeneratieallochtoon praat eerder mee als ze een autoriteit persoonlijk kennen, zoals de huisarts.

Analyseschema's over de manier van verwerken van de boodschap

Analyseschema 20: Wat vindt u van de gegeven argumenten in het bericht dat u interessant vindt?		
Resp. nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Niet duidelijk wat er met resultaten gedaan wordt.	Maar wat doen ze nou met mijn ideeën? Wordt dit in een boekje geplaatst? Ik vind het erg vaag allemaal. Als ik zeg ik zou wel wat meer van die fitnessachtige apparaten in speeltuinen willen hebben want dat is goed voor de jeugd en dat komt in een boekje te staan omdat dat een goed idee is.. Of wordt er dan ook initiatief genomen om die dingen echt neer te zetten? Ik vind het een beetje een vaag stukje. Dus dan denk je weer als je dit leest, ja ik wil wel meedoen.. Maar wat wil je nou eigenlijk precies van mij... De resultaten worden als boekje uitgegeven.. Nee. Wat ik eruit op maak is dat als je je ideeën geeft dan komt je plan in een boekje. Als er nou nog bij staat de beste ideeën wordt gebruikt om het uit te voeren.. Dan denk je nog oh ze gaan er echt iets mee doen. Nu denk je.. Ze gaan het in een boekje zetten.. Ga ik daar mijn energie insteken?
2	Gemeente heeft al ideeën. Het lijkt niet heel belangrijk.	Nee, want er staat: de gemeente heeft al ideeën, maar er staat nog niets vast. Maar het is nou ja.. Er staat wel iets van een officiële inspraakprocedure, maar het is nou niet dat ik denk van nou ik móét echt op die avond zijn, want dat is echt heel belangrijk. Nee, dat komt niet uit dit verhaal. Het is gewoon een

		soort aankondiging van dat het er is, maar het komt mij niet als iets heel belangrijks over.
3	Niet overtuigend, onderwerp te breed.	Nee, ik vind het te breed. Kijk ik kan me voorstellen dat als ze vijf avonden hadden georganiseerd, ik zeg maar wat hoor, met verschillende leeftijdscategorieën.. Eerst de jeugd, dan de middle agers en dan de oudjes.. En dat je dan een specifiek onderwerp gaat behandelen. Want anders denk ik niet dat er iets zinnigs uitkomt met zijn allen in zo'n zaaltje.
4	<i>Informatieavond komt heel vrijblijvend over.</i>	<i>Nou ik vind dit overkomen als een.. informatieavond die behoorlijk vrijblijvend is en voor iedereen. En dat is hij natuurlijk ook. Maar ik denk dat mijn ouders misschien wel zouden denken van oh, oké. Die kijken daar misschien anders tegenaan.</i>
5	<i>Best overtuigend.</i>	<i>Het enige wat ik.. Ze geven mensen een beetje het idee dat ze ook mee kunnen praten en dat ze ook verandering hebben. Dat vind ik zelf wel positief. Ik denk wel dat een heleboel mensen er wel.. Dat ze wel zouden gaan hierdoor. [toekomst gemeente]</i>
6	<i>Niet echt overtuigend, eerder informatief.</i>	<i>Ik zou denk ik eerder hierheen gaan omdat ik het zelf interessant vind, dan dat dit artikel me overhaalt. Dit is gewoon meer informatief van; dit is er. Dan dat het een goede marketingstunt is zeg maar. [veiligheid]</i>
7	-	-
8	Nee, niet voor mij.	Nee, omdat andere mensen dit misschien nodig hebben. Ja meer voor oudere mensen, toch?
9	Ja wel overtuigend.	Ja natuurlijk [overtuigend]. Maar ik heb de gemeente niet op Facebook.
10	<i>Ja.</i>	<i>Ja.. Ik denk ook dat de mensen die daar naartoe gaan, dat die een groot netwerk hebben die er baat bij hebben dat zij daar zijn. [verkeer]</i>
11	Nee, tegenstrijdig. Het is meer informeren, weinig inspraak.	Nee.. ik vind het eigenlijk een beetje tegenstrijdig. Je zegt op sommige plekken dat je al volop bezig bent en dan zeg je op andere plekken van mogelijke verbeteringen.. Alle werkzaamheden bieden de kans om de straten en pleinen anders aan te leggen dan nu. Maar ik lees gewoon dat er al heel veel af is. Ja.. Dat vind ik niet helder. Ja nou als je kijkt dat er hier dan staat dat er volop gewerkt wordt en dat dingen al opgeleverd worden en dan zeg je alle werkzaamheden bieden de kans om straten en pleinen anders aan te leggen dan nu.. dan denk ik; hoe dan? Ze liggen er al. Dan haak ik af. Dan denk ik bij mezelf dat is gewoon meer informatie. Het is meer gewoon eventjes betrokkenheid creëren met de burger. Zo lees ik het meer. Echt veel inspraak heb je daar niet meer volgens mij.
12	GIDS minder overtuigend dan veiligheid. GIDS is vaag. Veiligheid is krachtiger en opener geschreven.	Ja ik vind deze wel minder overtuigend moet ik zeggen [GIDS]. Want kijk hier [Veiligheid] zeggen ze van we kunnen het op de schop nemen en we kunnen deze kans aangrijpen om het helemaal anders te doen en dan wordt je getriggerd om creatief over na te denken en je eigen wensen misschien kenbaar te maken. En hier.. Bij deze is het toch een beetje vaag vind ik. Daar zou je toch heel goed over na moeten denken, van wat kan er nou beter in de wijk.. Ik zou zeggen van zet er een huisartsenpost op die 24 uur open is. Maar dat is niet realistisch. Of een ziekenhuis neerzetten, maar dat is ook niet realistisch. Dan zit je al heel gauw op veel lager niveau. [...]Ja, dat gevoel heb ik wel in dat stukje ja. Dat hangt ook af van hoe de gemeente het stukje

		geschreven heeft. Kijk dit hoeft niet dezelfde schrijver te zijn natuurlijk. Maar dat stukje is wel krachtiger en ja opener geschreven vind ik, dan deze.
--	--	---

Slotconclusie: Het merendeel van de respondenten vindt de berichten weinig overtuigend, vooral de berichten over veiligheid en gezondheid. De redenen zijn; dat het niet duidelijk is wat er met de resultaten gedaan wordt, de respondenten hebben niet het idee dat er iets met hun input gedaan wordt, het is meer informeren dan inspraak en het onderwerp is veel te breed en wordt niet genoeg uitgelegd. Een aantal allochtonen vindt het wel overtuigend, maar zou vervolgens zelf niet heengaan.

Analyseschema 21: Wat voor gedachten heeft u bij het bericht waarvan u het onderwerp interessant vindt?		
Resp. nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Negatief, niet duidelijk.	Nou eerlijk gezegd omdat het voor mij vaag is wat er nou precies met mijn idee wordt gedaan, is het wel een beetje negatief. Ik ben best bereid om mee te werken, maar zeg dan ook even precies wat je nou van me wil [GIDS].
	Positief.	Ja en dan had ik het misschien alsnog wel interessant gevonden, maar ik had al wat anders die dag. Dus daarom kon ik niet.
2	Neutraal	Ik denk redelijk neutraal.
3	Neutraal, boodschap niet duidelijk.	Ja, ik vind het een beetje er middenin eigenlijk.. [respondent beaamt neutraal te zijn]. Ja.. Net wat ik ook net zei. Ja eigenlijk zou ik dus willen dat je gezondheid opsplijt in je leefomgeving en in je.. gezondheid van de mensen zelf. Dat is een beetje.. algemeen gehouden. Maar er is een wezenlijk verschil.
4	Geen gedachten.	Nee, geen. Geen gedachten.
5	Positief	Ja.. Niet echt.. Ja ik vind het wel goed dat ze het doen. En ze moeten ook gewoon lekker blijven doorgaan zo. Dus ja. Je zou het onder positief kunnen zeggen.
6	Positief.	Hier heb ik wel positieve gedachten over.
7	Positief. Ze doen iets.	Nou ik vind het wel positief. Ja zo aandacht besteden aan dat onderwerp. Ze willen wat doen. Verbeteren.
8	Geen gedachten.	Nee, niet zoveel gedachten.
9	Positief.	Nee positief, positief. Dit is goed.
10	Positief.	Positieve.
11	Redelijk positief. Er wordt in ieder geval een kans geboden.	Ja het gaat mij meer om de geest van het artikel en dat gaat er echt om informeren. We willen de burgers aangesloten houden. En zoals ik het lees als je er heel erg bij betrokken wilt zijn, dan bieden we je de kans en als je dat niet wilt, dan is dat ook goed. Ja het is gewoon een kans, die je wilt benutten of niet. [...] Ja. Maar er is in ieder geval gewoon een mogelijkheid geboden, en dat is.. ja.
12	Positief, goede intentie.	Nou het zijn allebei positieve gevoelens. Ja.. Het is allebei positief. Het is een goede intentie, alle twee.

Slotconclusie: Autochtonen tussen de 35 en 55 zijn neutraal of negatief, dit komt omdat de boodschap niet duidelijk genoeg is. Respondenten tussen de 25 en 34 en allochtonen zijn positief. Ze vinden het goed dat dit soort initiatieven er zijn en dat er in ieder geval een mogelijkheid tot betrokkenheid wordt geboden.

Analyseschema's over de cognitieve houding

Analyseschema 22: Is de kennis die u uit dit bericht heeft opgedaan in uw geheugen opgeslagen?		
Resp. nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Een beetje.	Nee, nee dat is wel een beetje neutraal. Als er hier ooit weer iets over langs komt dan denk ik, hé daar heb ik al eens iets eerder over gelezen.
2	Niet echt.	Absoluut. [respondent beaamt dat ze het zou weggleggen en er nooit meer aan zou denken].
3	-	-
4	-	-
5	Een beetje.	Nou ja, het zal niet zijn dat ik er elke dag aan ga denken. Dat ik wakker word en dat ik denk: oh burgertop. Maar als ze het er op een gegeven moment over hebben, dan zou ik wel zeggen van: oh ja. Dat weet ik nog wel ja.
6	Nee.	Ik denk dat ik dat meteen weer zou vergeten.
7	Ja.	Nee, dat ga ik wel onthouden.
8	Een beetje.	Nee ik ga het wel onthouden. [...] Omdat sommige dingen in je hoofd blijven en anderen niet. [...] Ja.. Misschien paar dagen niet, maar nu en morgen is nog het beetje hetzelfde.
9	-	-
10	Ja.	Ja zeker weten. Dat onthoud ik wel.
11	Niet echt.	Ja nu wel. [...] Ja dan zou ik er voorbij gaan [in het krantje].
12	Nee.	Ik denk dat tweede moet ik zeggen [morgen weer vergeten]. Ja tenzij dat iets is. Wat opdat moment zo je interesse weet te wekken.. Dat je het niet vergeet. Kijk er komt per dag zoveel op je af.. Van alles en dan moet het iets zijn waarvan je denkt, dat wil ik doen.. En kijk dat van die defibrillator, dat zou ik wel willen doen, dus.. dat zou me wel bijblijven. Maar bijvoorbeeld deze, zet op Facebook je mening.. ja.

Slotconclusie: De eerstegeneratieallochtonen onthouden het wel als het gaat om een bericht waarover ze graag hun mening willen geven. In dit geval over gezondheid. De rest van de respondenten onthoudt het niet of een beetje, en dat is alleen omdat ze het nu aandachtig hebben gelezen.

Analyseschema 23: Wat voor gedachten heeft u bij de gemeente?		
Resp. nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Positief. Vooral de burgemeester.	Ik heb wel positieve gedachten bij de gemeente, ja. Bij de gemeente Velsen ja. Vooral bij de burgemeester. Ik denk dat we nu ook weer een hele goeie, aimabele burgemeester hebben. En de vorige vond ik ook heel positief overkomen.
2	Overwegend negatief. Er wordt te weinig naar de situatie gekeken.	Ja ik denk nu wel.. toch wel meer de negatieve kant op. Als je ziet wat er gebeurt.. Ik heb het idee dat er veel dingen achter een bureautje bedacht worden, maar niet van kijken hoe de situatie is.
3	Positief. Er gebeuren veel positieve dingen.	Nou ik heb er wel gedachten bij. Als ik het vergelijk met andere gemeentes, ik denk dat dat een goede schaal is, dan vind ik wel dat er hier een hoop positieve dingen gebeuren. Het is natuurlijk wel een industrie-achtige omgeving en dan vind ik wel dat er heel veel positieve dingen gebeuren. Dat wel. [...] Ja, ik zit toch wel aan de positieve kant. Zeker de laatste jaren.. Kijk dat dingen soms anders lopen dan dat je had gewenst is ook een kwestie van geld natuurlijk. Maar ik denk toch wel dat er een hoop positieve dingen gebeuren. Als ik bijvoorbeeld kijk naar Zeewijk, zoals ik Zeewijk ken uit mijn jeugd.. Dat is totaal anders als dat het nu

		geworden is. [...] Verbeterd, ja. In positieve zin. Dat doet de gemeente hier toch met beleid, dat doen de mensen hier niet echt. Dat moet gestuurd worden van bovenaf. Maar ik weet niet of dat door de politiek dan komt.. Ja dat is lastig hè, de politiek heeft natuurlijk, die vormt de gemeente natuurlijk, de gemeenteraad.. Ik denk niet dat het van het initiatief van de burgers zelf is.
4	Neutraal/positief. Weet er te weinig vanaf.	Nee, neutraal. Of ja positief. Nee ik weet daar te weinig van. Ik ben weinig met politiek bezig. [...] Maar ik ben me daar verder niet bewust van, ik lees inderdaad te weinig lokale kranten.
5	Positief. Ze maken er een mooie stad van.	Het was vroeger altijd een beetje negatief, maar het is de laatste tijd wel een beetje naar positief gegaan. Nee, positief. Ik vind het wel positief. Ik vind wel dat ze.. Hoe ik het zie is dat ze van IJmuiden wel weer een mooie stad willen maken. Ze willen er wel weer leven ingooien.
6	Neutraal.	Ik denk dat ik daar best wel neutraal in ben bij IJmuiden. Bij de gemeente Velsen. Ik heb niet het idee dat ze rare dingen doen, ik heb ook niet het idee dat ze bijzonder goede dingen doen. Tuurlijk zullen van beide kanten daar wel.. Dus dat zal er wel zijn, maar wat mij betreft is het prima wonen hier.
7	Neutraal. Weet het niet zo.	Ja ik zit een beetje in het midden denk ik. Omdat ik dat niet zo weet.. over alles. Nee, nee. Niet helemaal slecht maar ook niet super. Dus tussenin. Denk ik zo.
8	Geen gedachten.	Nee, daar heb ik niet zoveel gedachten over.
9	Geen gedachten. Nooit echt iets gedaan.	Eigenlijk niks. Ik heb nooit iets gedaan of gezegd.. om te zeggen de gemeente is niet of wel goed.
10	Positief	Positief. Ja want dit is mijn gemeente.. Al sinds klein ben ik hier opgegroeid..
11	Overwegend positief. Prettige woonomgeving.	Ik zie het als een organisatie die de omgeving in stand houdt voor ons. Hoe beter zij hun werk doen, hoe meer wij plezier halen uit de leefomgeving. Ja, over het algemeen wel. Ja. Ik vind Velsen.. ja. Eén minpunt en dat is gewoon de Lange Nieuwstraat.. Dat is gewoon. Dat zal nooit mooi worden. Maar ja voordereest als je hier bent opgegroeid en als je daardoorheen kijkt heb je heel veel leuke dingen, zal ik maar zeggen. [...] Ja. Het is eigenlijk best leuk om te wonen. [...] Het ligt alleen aan; waar werk je hè? Stel je werkt in Leiden of zo, dan is het echt een kriem om uit IJmuiden.. Maar als je gewoon in de buurt woont.. Gemeente Velsen, ja. Dan is het gewoon super hiero.
12	Positief. Vriendelijk en netjes.	Ik heb positieve gedachten. [...] Mijn contacten beperken zich vooral tot rijbewijs, paspoort.. Dus mijn directe contact met de gemeente.. Je wordt altijd vriendelijk en netjes geholpen, vind ik. Dus dat zijn positieve ervaringen die ik heb met de gemeente.

Slotconclusie: Eerstegeneratieallochtonen hebben weinig gedachten bij de gemeente. Ze weten er niet zoveel over. Autochtonen en tweedegeneratieallochtonen tussen de 35 en 55 zijn overwegend positief. Ze vinden dat er veel goede dingen gebeuren in de gemeente, je wordt altijd vriendelijk en netjes geholpen, het is een prettige woonomgeving en de burgemeester is aimabel. Een enkeling is negatief, omdat er teveel vanachter een bureau besloten wordt en te weinig naar de situatie wordt gekeken. Respondenten tussen de 25 en 34 zijn neutraal of positief, ze weten er niet zoveel vanaf.

Analyseschema 24: Heeft u het gevoel dat de gemeente iets doet met uw input?		
Resp. nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Gevoel dat er niet geluisterd wordt. Heeft invloed op volgende deelname. Alleen zenden.	Ik heb in het verleden, ben ik wel bij de openbaarvervoer over de busbaan bij bijeenkomsten geweest. Maar daar had ik absoluut niet het gevoel dat er naar mij geluisterd wordt. Dus dat maakt niet dat je de volgende keer weer.. Wilt deelnemen. Nou, zoals is me herinner was het allemaal maar zenden van informatie. Geen ontvangen. Terwijl er heel veel mensen waren die boos waren. mijn idee was wel dat je daar dan ook je zegje kon doen. Maar zo kwam mij niet over dat dat kon.
2	Alleen geluisterd, niks met ideeën gedaan. Inspraak als formaliteit. Niet het gevoel dat jouw mening doorslaggevend kan zijn. Staat al vast. Niet het idee dat je iets in te brengen hebt.	Als er een inspraakavond is geweest 14 juni.. waar ongetwijfeld toch wel mensen hebben gezeten, en dan is er toch dit eindresultaat. Dan denk ik van nou.. ik kan me bijna niet voorstellen dat mensen dit bedacht hebben. Die hebben dan denk ik alleen geluisterd van oké het ziet er wel aardig uit.. Maar ik denk niet dat er dan echt ideeën zijn gekomen.. Maar ja, dat weet ik natuurlijk niet, want ik ben er niet geweest. Ik zie dit meer als een formaliteit. Zo van, dit zit in de procedure en we moeten mensen uitnodigen.. Maar niet zo van, jouw mening kan wel eens doorslaggevend zijn. Ach wat heeft het voor zin om daar heen te gaan.. Het staat al helemaal vast wat het gaat worden.. Is het wel een inspraak.. Ja die inspraakavonden.. ik heb niet het gevoel dat je daar echt iets in te brengen hebt. Met de HOV-lijn bijvoorbeeld.. Er hebben wel echt te weinig mensen op gereageerd van goh wat is het nut ervan.. van die bus en dat vraag ik me dus af. Want volgens mij moest die bus er echt komen en het maakt niet zoveel uit wat je zei.
3	Slechte respons. Beïnvloedt mening over gemeente. Inspraak als afkoopsommetje/ goedmakertje	De respons was heel slecht dus.. Dat gaf niet veel hoop. Nee, het ging over een gevaarlijke situatie. Dat was dan nog wel in de oude buurt, met riool opgraven enzo. De kinderen gingen spelen met spullen die heel gevaarlijk waren, daar moest iets aan gebeuren en eigenlijk is daar uiteindelijk nog een ongeluk van gekomen. Ja [dat heeft mijn mening over gemeente beïnvloed], ik dacht wel.. Dat is lekker makkelijk. Ik was het daar niet mee eens. Maar ja, je kan er verder niets mee. Ja.. Kijk in weze is discussiëren over de beplanting in zo'n bloemenbak is natuurlijk een druppel op de gloeiende plaat van de echte problemen natuurlijk. Het is een soort goedmakertje van nou ja ze lopen er toch iedere dag langs, dus dan mag er een wel een mooi plantje.. dat mensen tevreden zijn. Een soort afkoopsommetje. Van ja, de rest kun je toch niet.. meer over zeuren, zet er dan een mooie plant neer.
4	-	-
5	Ja.	Ja, zeker. Ik denk dat zij meer doen met je stem dan de regering.
6	Ja, alleen soms komen niet de representatieve mensen naar bijeenkomsten.	Nou, ik zat dus een beetje over die HOV.. Te denken. Naar mijn gevoel waren daar heel veel mensen die daar een mening over hadden, en dan vraag ik me af hoeveel mensen daarvan dan daadwerkelijk op een bijeenkomst zijn geweest om die mening te uiten.

		<i>Maar die mensen waren bijna allemaal negatief. Die stonden er allemaal negatief tegenover. En dan denk ik; wat is dan het nut van die bijeenkomst houden? Als daar voor het gevoel van de bewoners niks mee gedaan is. Of dat zo is, dat weet ik niet. Misschien hebben ze wel heel veel aangepast.</i>
7	-	-
8	-	-
9	-	-
10	Ja.	<i>Nee, dat gevoel heb ik niet. Dat kan toch niet. Je moet samen met elkaar..</i>
11	Niet bij een informatie- of discussieavond. Meer bedoelt om 'eventjes' betrokkenheid te creëren bij de burger.	Ik vraag me af hoeveel inspraak je nog hebt als alle plannen al bekend zijn zal ik maar zeggen. Met dit soort dingen, ja dat wordt ver van tevoren gepland en voor mij.. zouden ze, zijn ze ook rond die periode begonnen met de verbouwing van de.. En ja dan verwacht ik niet meer dat je nog heel veel sturing kan geven aan zoiets. [...]Nou ik zou dit meer ter informatie.. Want ik heb niet echt het gevoel dat je nog kunt bijsturen. Projecten duren heel lang.. Dat moet je ver van tevoren aanvragen.. er zijn aanbestedingen geweest, hooguit dat je nog de kleur van de tegeltjes kunt uitkiezen. [...]Het is meer gewoon 'eventjes' betrokkenheid creëren met de burger.
12	Geen ervaring mee, maar in de toekomst moeten ze er wel echt iets mee doen.	Als de gemeente de meningen vragen, dan moeten ze daar ook echt iets mee doen. Anders heeft het geen zin natuurlijk. Je kan de mening vragen en dan het uiteindelijk anders doen maar dan ik heb wel je mening gevraagd. Ja dan heeft het nog niet veel zin. Als het dan voor een grote groep.. Natuurlijk kun je je niet voor elk individu aanpassen als gemeente, maar als een grote groep het op een bepaalde manier wil en daar goede redenen voor heeft ook, dan moet de gemeente daar ook serieus naar kijken. [...]Nee, nogmaals ik heb niet echt veel contacten gehad met de gemeente dus.. ik kan nu niet zeggen van ik heb het zo gewild maar ze hebben het zo gedaan.

Slotconclusie: Respondenten tussen de 25 en 34 denken wel dat er iets gedaan wordt met de input van de mensen. Een enkeling zegt dat echter niet altijd de representatieve mensen naar de bijeenkomsten gaan. Respondenten tussen de 35 en 55, autochtoon en tweedegeneratieallochtoon, zijn sceptisch. Ze hebben het gevoel dat er niet geluisterd wordt, dat er alleen geïnformeerd wordt, dat de inspraak een formaliteit is, dat inspraak een 'goedmakertje' of afkoopsommetje is en dat het bedoelt is om 'eventjes' betrokkenheid te creëren. Eerstegeneratieallochtonen hebben hier geen bruikbaar antwoord op gegeven.

Analyseschema 25: Is je mening over de gemeente na dit bericht veranderd?		
Resp. nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Ja. Ik besef dat de gemeente veel meer doet dan ik denk.	Nee.. Alleen op het gebied dat.. door dit interview besef ik dat de gemeente eigenlijk veel meer doet dan ik denk, alleen ik denk ze doen het niet op de goede manier naar de mensen. Want ja ik vermoed dat er veel meer mensen zijn zoals mij.. Dat de gemeente wel allerlei initiatieven doet, maar dat de mensen eigenlijk helemaal niet weten dat ze er zijn. En dat de gemeente aan hun kant denkt waarom doen die burgers nou nergens aan mee. Maar ik woon al sinds 1992 in Velsen, maar er komt bijna nooit iets tot mij om te vragen of ik.. Die brief was eigenlijk de allereerste keer, van de burgertop. Dat er echt gevraagd werd om mee te praten.
2	-	-

3	-	-
4	-	-
5	Nee.	Nou ik had eigenlijk al een mening over de gemeente. Die is niet veranderd.
6	Andere mening over mezelf. Er zijn meer kanalen dan ik dacht.	Nou ik heb meer misschien een andere mening over mezelf. Omdat ik denk: oh er zijn best wel veel dingen waar ik helemaal niks van weet. Of tenminste kanalen waar ik niks van weet. Waarvan ik denk daar zou ik best wel wat mee kunnen doen, want het is er blijkbaar wel. Ze bieden het wel aan. Dus misschien deels kan de gemeente daar iets mee gaan doen, om dat meer onder de aandacht te brengen. Dat ligt misschien ook meer aan mij.
7	-	-
8	Ja, gemeente doet veel.	Ja.. als de gemeente.. Je weet niet hoe je om moet gaan met de gemeente. Maar nu zie ik dat de gemeente veel dingen doet.
9	Ja, ik dacht dat ze niets deden.	Ja. Ik dacht dat ze helemaal niks deden. Als je zegt ze hebben ook Facebook en willen vragen van; wat vind je van dit en wat wil je bij dit.. Van deze ook. Dat vind ik leuk. Ze vragen altijd de mening van de andere mensen, van de bewoners.
10	Nee. Was al tevreden.	Nee, nooit. Ik was altijd tevreden.
11	Nee. Je moet ook zelf initiatief nemen.	Een andere mening over de gemeente.. Nou ja ik bedoel, mijn mening is dat als je gewoon de moeite neemt om je erin te verdiepen, dan kom je gewoon informatie tegen. En als je gewoon de moeite niet neemt om het te lezen.. ja. Dan mis je wat. Het is niet zo dat het op een hele lastige website met 30 klikken of zo, dat je erachter komt.. Maar je krijgt het in de bus thuis dus ja.. Je hebt de website, waarschijnlijk kun je je ook nog op sommige plaatsen opgeven.. Denk ik. Dat gevoel krijg ik. Dat je ook op sommige plekken je adres kunt achterlaten. [...]Je moet er ook zelf iets van willen maken.
12	Ja. Gemeente probeert burgers te betrekken. Zelf meer initiatief nemen.	Nou ik denk toch lichtelijk wel. Kijk ik had sowieso positieve gedachten bij de gemeente, maar ik zie ook dat de gemeente in ieder geval probeert de burgers erbij te betrekken. Zeker bij dit soort initiatieven ja. [...] Ja ik ga nu toch wat beter naar die krant kijken ook, nu ik dat weet.

Slotconclusie: De mening van de respondenten is soms wel veranderd. De meest genoemde reden hiervoor is dat de gemeente eigenlijk meer doet dan ze eerst dachten. Een aantal respondenten zeggen ook dat ze het gevoel hebben dat ze zelf eigenlijk meer initiatief moeten tonen om informatie binnen te krijgen en dat ze nu anders naar zichzelf kijken.

Analyseschema 26: Volgen de respondenten de centrale of de perifere route?

1. Zijn de respondenten gemotiveerd om de dialoog aan te gaan? (Motivatie)		
Ja		Nee
Respondent 1		Respondent 4
Respondent 2		
Respondent 3		
Respondent 5		
Respondent 6		
Respondent 7		
Respondent 8		
Respondent 9		
Respondent 10		
Respondent 11		
Respondent 12		
2. Hebben de respondenten de boodschappen ontvangen? (Mogelijkheid)		
Ja		Nee
Respondent 1		Respondent 5
Respondent 2		Respondent 6
Respondent 3		Respondent 7
		Respondent 8
		Respondent 9
		Respondent 10
		Respondent 11
		Respondent 12
3. Wilden ze aan de hand van deze boodschappen meedoen? (Manier van verwerking)		
Ja		Nee
Respondent 1		Respondent 3
Respondent 2		
5. Is de mening van de respondent hierover positief, negatief of neutraal? (Manier van verwerking)		
Positief	Negatief	Neutraal
Respondent 1		Respondent 2*
4. Hebben de respondenten de kennis opgeslagen in het geheugen? (Cognitieve houding)		
Ja		Nee
Respondent 1		

Slotconclusie: Respondenten haken af bij de mogelijkheid tot het ontvangen van de boodschap. De meeste respondenten ontvangen de boodschappen die de gemeente verstuurt niet. De respondenten die de boodschappen wel ontvangen, zijn autochtoon en tussen de 35 en 55. Een enkele respondent die de boodschappen heeft ontvangen, is positief. Dit betekent dat deze een positieve attitudeverandering onderging.

*Respondent 2 valt hier af, omdat een persoon de perifere route volgt als deze geen of neutrale gedachten heeft bij een boodschap (Petty & Cacioppo, 1986).

Bijlage VIII: Opvallende bevindingen resultaten

Opvallende bevindingen

Er zijn een paar respondenten tussen de 25 en 34 jaar die aangeven dat ze anonimiteit belangrijk vinden. Voor de één is dit op Facebook (zie bijlage VII, analyseschema 8) , voor de ander bij elke vorm van meepraten (zie bijlage VII, analyseschema 17).

"Nee, ik vind dat er op Facebook heel veel meningen zijn. En ik wil me daar absoluut niet in mengen. Wel als je bijvoorbeeld een poll hebt waar je gewoon kan stemmen: a b of c.. Zonder dat iemand kan zien wat je gestemd hebt. Dan zou ik dat prima vinden. Maar echt een antwoord ergens op geven als reactie.. Zeker met de gemiddelde IJmuidenaar hier en de reacties op Facebook, heb ik daar wel moeite mee."

- Respondent 6

Eerstegeneratieallochtonen blijken heel actief in het buurthuis (zie bijlage VI, verbatim 7, 9 en 10). Dit terwijl de andere respondenten hier maar weinig mee in aanraking lijken te komen.

"Oh dat is beter, als de gemeente naar het buurthuis komt. Daar zijn allemaal.. Allemaal andere vrouwen komen daar ook. We kunnen dan veel praten samen."

-Respondent 9

"Nee, nog nooit. Ik werk wel in De Dwarsligger en daar zijn heel veel vergaderingen die de gemeente voert met de mensen die in De Dwarsligger werken en daar ben ik dan wel een steuntje in de rug van. Een tipgever. Eigenlijk voor advies en inzicht geven. Maar meer ook niet. Ik woon die gesprekken niet bij."

-Respondent 10

"We doen nu niet meer want toen de kinderen naar de peuterspeelzaal gingen, naar het buurthuis bij De Dwarsligger. Toen ging ik wel bijna iedere dag naar het buurthuis. Maar nu.. heb je ook andere dingen. Ik zit ook op voetbal.. [..] Ik doe het niet zo vaak meer."

-Respondent 7

Respondenten

tussen de 35 en 55 hebben af en toe het gevoel dat ze informatie missen omdat ze niet op Facebook zitten (bijlage VII, analyseschema 16).

"Het is eigenlijk heel erg de bedoeling dat je Facebook hebt, anders mis je alles."

- Respondent 1

Eerstegeneratieallochtonen tussen de 35 en 55 geven aan dat ze graag zouden willen meepraten over gezondheid, veiligheid en sociale voorzieningen. Ze hebben zelfs tijdens het interview ideeën gegeven over wat zij graag verbeterd zouden zien in hun wijk. Ze zouden graag persoonlijk contact hebben met de gemeente via bijvoorbeeld het buurthuis. Het wijkplatform Zee- en Duinwijk heeft jaarlijks een aantal vergaderingen met als doel een schakel te zijn tussen gemeente en wijk. De eerstegeneratieallochtonen geven echter aan dat ze dit niet kennen (zie bijlage VI, verbatim 8 en 9).

"Nee, wat is dat?"
- Respondent 8
"Nee dat ken ik niet.."
- Respondent 9

De eerstegeneratieallochtonen geven daarnaast aan dat ze veel tijd hebben. Ze hebben echter wel kinderen. Pogingen om de dialoog aan te gaan, zullen dus 's avonds, of het liefst onder schooltijd plaats moeten vinden (zie bijlage VI, verbatim 7 en 9).

"En de buitenlandse vrouwen, die zitten altijd thuis. Je hebt geen.. hoop te doen."
- Respondent 9
"Ja als ze naar school.. Dan heb ik ook tijd en anders dan is het avonden, ja."
- Respondent 7

Bijlage IX: Logboek

Datum	Betrokkenen	Locatie	Afspraken- en besluitenlijst
7-12-2016	Student Ellen Mulder en senior communicatieadviseur Suzanne Leguijt – van Dam	Gemeente Velsen	Oriënterend stagegesprek
11-1-2017	Student Ellen Mulder en senior communicatieadviseur Edwin van 't Hart	Gemeente Velsen	Oriënterend gesprek afstudeeronderwerp
24-1-2017	Student Ellen Mulder en senior communicatieadviseur Edwin van 't Hart	Gemeente Velsen	Verder afbakenen onderzoeksonderwerp
26-1-2017	Student Ellen Mulder en afstudeercoördinatoren Nynke Wiekenkamp en Elianne Caljouw	Via mail	Eerste aanvraag ingediend ➔ Reactie: probleem beter in kaart brengen en urgentie toevoegen.
8-2-2017	Student Ellen Mulder en afstudeercoördinatoren Nynke Wiekenkamp en Elianne Caljouw	Via mail	Vernieuwde aanvraag ingediend ➔ Reactie: urgentie beter toevoegen en onderwerp meer afbakenen.
10-2-2017	Student Ellen Mulder en afstudeercoördinatoren Nynke Wiekenkamp en Elianne Caljouw	Via mail	Vernieuwde aanvraag ingediend ➔ Reactie: goedgekeurd, maar: - Denk na over model - Kies een specifieke doelgroep - Vraag advies begeleider
13-2-2017	Student Ellen Mulder en afstudeerbegeleider Wies Edam	Via mail	Benaderd voor afstudeerbegeleiding ➔ Reactie: akkoord
14-2-2017	Student Ellen Mulder en senior communicatieadviseur Edwin van 't Hart	Gemeente Velsen	Eerste werkdag gemeente Velsen - Besproken welke taken de student uit gaat voeren - Doelgroepkeuze onderzoek besproken Begin onderzoekopzet geschreven voor eerste begeleiding
15-2-2017	Student Ellen Mulder en afstudeerbegeleider Wies Edam	Hogeschool Leiden	Eerste begeleidingssessie
16-2-2017	Student Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Onderzoekopzet uitwerken - Databanken raadplegen - Aanleiding uitwerken - Methodologie aanpassen - Inleiding schrijven
17-2-2017	Student Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Onderzoekopzet uitwerken - Theoretisch kader vormgeven - Logboek maken - Methodologie uitwerken
17-2-2017	Student Ellen Mulder en Senior Communicatieadviseur Edwin van 't Hart	Gemeente Velsen	Plan van aanpak sturen naar Edwin zodat hij kritisch feedback kan geven over de opzet.
17-2-2017	Student Ellen Mulder en afstudeerbegeleider Wies Edam	Gemeente Velsen	Plan van aanpak sturen naar Wies zodat zij kritisch feedback kan geven over de opzet.
18-2-2017 t/m 26-2-2017	Student Ellen Mulder	Thuis	Vakantie

27-2-2017	Student Ellen Mulder	Thuis	Kritiek Wies verwerken in opzet.
28-2-2017	Student Ellen Mulder en senior communicatieadviseur Edwin van 't Hart	Gemeente Velsen	Kritiek Edwin verwerken in opzet. - Doelgroep aanpassen. - Afspraken over dataverzameling.
28-2-2017	Student Ellen Mulder en afdeling Statistiek	Gemeente Velsen	Data verzamelen over de buurt van het onderzoek.
28-2-2017	Student Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Theoretisch kader en methodologie aanvullen. Opzet situatieschets maken. Opzet vragenlijst maken.
1-3-2017	Student Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Situatieschets maken. Methodologie aanvullen.
2-3-2017	Student Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Situatieschets maken. Methodologie aanvullen. Mailtjes sturen naar mensen voor informatie.
3-3-2017	Student Ellen Mulder en medior communicatieadviseur Lotje Eikelboom	Gemeente Velsen	Situatieschets maken, overleg met Lotje Eikelboom. Theoretisch kader aanpassen. Zoekplan aanpassen.
7-3-2017	Student Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Situatieschets maken.
7-3-2017	Student Ellen Mulder en senior communicatieadviseur Edwin van 't Hart	Gemeente Velsen	Doelgroepkeuze bespreken. Misschien toch gaan voor alle mensen in de wijk i.p.v. alleen allochtonen? Onderzoeksopzet bespreken.
8-3-2017	Student Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Vragenlijst/topic guide afmaken.
8-3-2017	Student Ellen Mulder en afstudeerbegeleider Wies Edam	Hogeschool Leiden	Tweede begeleidingssessie - Doelgroep bespreken - Theoretisch kader doornemen - SWOT bespreken
9-3-2017	Ellen Mulder	Gemeente Velsen	SWOT-analyse afgemaakt. Theoretisch kader aangepast.
9-3-2017	Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Respondenten werven bij naturalisatiebijeenkomst. Resultaat: 1 telefoonnummer.
10-3-2017	Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Spellingscheck. Afronden laatste hoofdstukken. Inleveren onderzoeksopzet.
14-3-2017	Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Vragenlijst vertalen. Vragenlijst aanpassen. Respondenten werven. ➔ Resultaat: vijf autochtonen tussen 35-55.
15-3-2017	Ellen Mulder en Tenda Hofmans (GIDS-project)	Gemeente Velsen	Informatie gedeeld over het GIDS-project. Afspraken gemaakt over respondentenwerving en gesprek met de moskee.
16-3-2017	Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Kritische review uitgewerkt. Gezocht naar bewonersbrieven bij verschillende afdelingen.
17-3-2017	Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Gezocht naar bewonersbrieven bij verschillende afdelingen.
21-3-2017	Ellen Mulder en Nynke Wiekenkamp	Via mail	Feedback ontvangen Nynke
21-3-2017	Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Feedback verwerken Nynke - Theoretisch kader aanpassen - Situatieschets aanpassen - Aanleiding veranderen - Denken over probleemstelling

21-3-2017	Student Ellen Mulder en senior communicatieadviseur Edwin van 't Hart	Gemeente Velsen	Voortgangsgesprek
22-3-2017	Student Ellen Mulder en afstudeerbegeleider Wies Edam	Station Haarlem	Feedback verwerken Nynke Gesprek over feedback
23-3-2017	Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Feedback verwerken Nynke - Een duidelijk onderwerp kiezen -> motivatie - Vragenlijst aanpassen aan Petty en Cacioppo - Aanleiding scherper maken
24-3-2017	Student Ellen Mulder	Thuis	Theorie zoeken
28-3-2017	Student Ellen Mulder en senior communicatieadviseur Edwin van 't Hart	Gemeente Velsen	Voortgangsgesprek - Aanleiding laten lezen - Vragenlijst laten zien
28-3-2017	Student Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Theorie opzoeken en vragenlijst aanpassen.
29-3-2017	Student Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Werken aan theoretisch kader. Uitwerken van onderzoeksbegrippen.
29-3-2017	Student Ellen Mulder	Hogeschool Leiden - mediacentrum	Werken aan methodologie en theoretisch kader
29-3-2017	Student Ellen Mulder en afstudeerbegeleider Wies Edam	Hogeschool Leiden	Begeleiding onderzoek
30-3-2017	Student Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Vragenlijst afmaken, werken aan methodologie, toonmateriaal klaarmaken.
30-3-2017	Student Ellen Mulder en respondent 1	Zee- en Duinwijk	Eerste interview
31-3-2017	Student Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Eerste verbatim maken
4-4-2017	Student Ellen Mulder en senior communicatieadviseur Edwin van 't Hart	Gemeente Velsen	Voortgangsgesprek
4-4-2017	Student Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Hele opzet doorlopen: - Methodologie veranderen - Theoretisch kader aanpassen - Situatieschets verbeteren - Planning aanpassen - Bronnen in APA zetten - Probleemstelling en doelstelling aanpassen
5-4-2017	Student Ellen Mulder en respondent 2	Zee- en Duinwijk	Tweede interview
5-4-2017	Student Ellen Mulder en respondent 3	Zee- en Duinwijk	Derde interview
6-4-2017	Student Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Verbatims uitschrijven
6-4-2017	Student Ellen Mulder en respondent 4	Zee- en Duinwijk	Vierde interview
7-4-2017	Student Ellen Mulder	Gemeente	Verbatims uitschrijven

		Velsen	
11-4-2017	Student Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Verbatims uitschrijven
11-4-2017	Student Ellen Mulder en Nynke Wiekenkamp	Hogeschool Leiden	Les kwalitatief onderzoek
12-4-2017	Student Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Verbatims uitschrijven
13-4-2017	Student Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Eerste opzet analyseschema's
18-4-2017	Student Ellen Mulder en Nynke Wiekenkamp	Via mail	Feedback ontvangen Nynke
18-4-2017	Student Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Contact zoeken met andere studenten. Feedback van Nynke analyseren.
19-4-2017	Student Ellen Mulder en afstudeerbegeleider Wies Edam	Gemeente Velsen	Contact zoeken met andere studenten. Belafpraak met Wies over feedback.
19-4-2017	Student Ellen Mulder en senior communicatieadviseur Edwin van 't Hart	Gemeente Velsen	Gesprek over feedback
19-4-2017	Student Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Respondenten werven
20-4-2017	Student Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Aanpassen onderzoeksopzet a.d.h.v. feedback Aanpassen topic guide Bijwonen van naturalisatiebijeenkomst en respondenten werven.
20-4-2017	Student Ellen Mulder en respondent 5	Zee- en Duinwijk	Vijfde interview
21-4-2017	Student Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Verbatim uitschrijven
23-4-2017	Student Ellen Mulder en respondent 6	Zee- en Duinwijk	Zesde interview
25-4-2017	Student Ellen Mulder en respondent 7	Zee- en Duinwijk	Zevende interview
25-4-2017	Student Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Verbatims uitschrijven
26-4-2017	Student Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Verbatims uitschrijven
26-4-2017	Student Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Theoretisch kader aanpassen. Alleen theorieën die te maken hebben met overreden/beïnvloeden. Tekst aanpassen. Conceptueel model verder toelichten.
29-4-2017	Student Ellen Mulder en respondent 8	Zee- en Duinwijk	Achtste interview
29-4-2017	Student Ellen Mulder en respondent 9	Zee- en Duinwijk	Negende interview
2-5-2016	Student Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Verbatims uittypen. Antwoorden in analyseschema's zetten. Aanleiding en inleiding aanpassen. Situatieschets aanpassen.
3-5-2017	Student Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Verbatim uittypen. Antwoorden in analyseschema's zetten. Aanleiding en inleiding aanpassen. Situatieschets aanpassen.
4-5-2017	Student Ellen Mulder en senior communicatieadviseur Edwin	Gemeente Velsen	Feedback over rapport

	van 't Hart		
4-5-2017	Student Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Feedback aanpassen
5-5-2017	Student Ellen Mulder en respondent 10	Zee- en Duinwijk	Tiende interview
8-5-2017	Student Ellen Mulder	Thuis	Verbatims uittypen
8-5-2017	Student Ellen Mulder en respondent 11	Zee- en Duinwijk	Elfde interview
9-5-2017	Student Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Verbatims uittypen
9-5-2017	Student Ellen Mulder en Nynke Wiekenkamp	Hogeschool Leiden	Les kwalitatief onderzoek
9-5-2017	Student Ellen Mulder en respondent 12	Zee- en Duinwijk	Twaalfde interview
10-5-2017	Student Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Verbatims uittypen Analyseschema's uitwerken
11-5-2017	Student Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Analyseschema's verder uitwerken, beginnen aan resultaten en conclusies.
12-5-2017	Student Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Verder aan resultaten en conclusies, beginnen aan aanbevelingen.
16-5-2017	Student Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Doorgaan met aanbevelingen en beginnen aan implementatieplan.
17-5-2017	Student Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Werken aan implementatieplan. Onderdelen rapport verbeteren.
18-5-2017	Student Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Implementatieplan verder verbeteren. Reflectieverslag schrijven.
18-5-2017	Student Ellen Mulder en afstudeerbegeleider Wies Edam	Hogeschool Leiden	Afstudeerbegeleiding.
19-5-2017	Student Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Verslag doorlopen en evt. aanpassingen inventariseren. Reflectieverslag schrijven.
22-5-2017	Student Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Verslag doorlopen en evt. aanpassingen inventariseren.
23-5-2017	Student Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Aanpassingen doorvoeren.
24-5-2017	Student Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Samenvatting schrijven, literatuurlijst controleren, spelling checken, voorwoord schrijven, reflectieverslag afmaken.
25-5-2017	Student Ellen Mulder	Thuis	Taalkundige en tekstuele verbeteringen. Rapport doorgestuurd naar bedrijfsbegeleider.
29-5-2017	Student Ellen Mulder	Thuis	Regelafstand aanpassen, tekstverbeteringen.
30-5-2017	Student Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Voorwoord, samenvatting aanpassen, bronvermelding in afbeeldingen, verdere verbeteringen.
30-5-2017	Student Ellen Mulder en senior communicatieadviseur Edwin van 't Hart	Gemeente Velsen	Beoordeling ontvangen.
31-5-2017	Student Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Laatste puntjes verbeteren. Verslag en beoordeling printen.
1-6-2017	Student Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Reflectieverslag afmaken en printen.
2-6-2017	Student Ellen Mulder	Gemeente Velsen	Rapport en andere onderdelen inleveren.

