

Afstudeerrapport

'Berichten uit de wijk'

Onderzoek naar de kwaliteit van wijkberichten van gemeente Utrecht

Student:	Laurence Mostart
Studentnummer:	1514900
Stage bedrijf:	Gemeente Utrecht
Opleiding:	HU, Instituut voor Communicatie Communicatiemanagement, Utrecht Padualaan 99 3584 CH UTRECHT
Begeleider gemeente Utrecht:	Marjolijn de Keijzer
Begeleider HU:	Nanny Kok
Datum:	4 oktober 2010

Voorwoord

Voor u ligt het afstudeerrapport 'Berichten uit de wijk'. Dit onderzoeksrapport is geschreven ter afsluiting van mijn studie Communicatiemanagement aan de Hogeschool Utrecht. Voor de staf dienst Wijken gemeente Utrecht heb ik een half jaar onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van wijkberichten. De stageperiode heb ik als een leerzame en plezierige tijd ervaren. Graag wil ik van de gelegenheid gebruik maken een aantal mensen te bedanken.

Inde eerste plaats wil ik mijn stagementor, Marjolijn de Keijzer, bedanken. Zij heeft mij van het begin tot einde van mijn stageperiode met veel inzet, vertrouwen en positieve feedback begeleid. Hiernaast dank ik Marieke Hellevoort, mijn tweede begeleidster, voor haar hulp en inbreng in het afstudeerrapport. Ook wil ik Inge de Sain (leidinggevende van Marjolijn de Keijzer) bedanken voor de prettige gesprekken en het vertrouwen in mij. Ten slotte bedank ik van de gemeente Angeline Diederer, Karin Visser en Els Leicher voor de hulp bij mijn afstudeerrapport.

Uiteraard wil ik ook de Hogeschool Utrecht bedanken en in het bijzonder Nanny Kok, zij was mijn begeleidster tijdens mijn afstudeerstage. Bedankt voor je advies en ondersteuning tijdens mijn stage. Ook wil ik mijn Intervisiegroepje bedanken voor hun luisterend oor en advies. Daarnaast wil ik graag Ad Fransen bedanken voor zijn tijd en hulp in de statistiek, wat van belang is voor mijn afstudeerrapport. Tenslotte wil ik graag mijn jaarclub, familie en vrienden bedanken voor hun steun.

Laurence Mostart

Utrecht, 4 oktober 2010

Inhoudsopgave

Pagina

Samenvatting	5
Inleiding	8
1. ‘Je vindt het pas echt in Utrecht’	10
1.1 Gemeente Utrecht	10
1.1.1 ‘je vindt het pas echt in Utrecht’	10
1.1.2 Het lokale bestuur	11
1.1.3 De ambtelijke organisatie	12
1.2 Dienst wijken	14
1.2.1 Taken van de dienst.....	14
1.2.2 Missie en visie	15
1.3 Open en aanspreekbaar	16
1.3.1 Het wijkgericht werken.....	16
2. Onderzoek	20
2.1 Achtergrond informatie.....	20
2.2 Interview met een gemeenteraadslid	21
2.3.beleidsvraag	22
2.4.De doelgroep	22
2.5 De beleidsvraag.....	22
2.6 De onderzoeksvraag.....	23
3. Theoretische kader	25
3.1 Overheidscommunicatie	25
3.2 Vernieuwing en verandering	25
3.2.1 Communicatie en beleidsvorming	26
3.2.2 Communicatie als sluitstuk van beleidsvorming	26
3.2.3 Interactieve planvorming: opmars en dilemma’s	27
3.3 Informatieve teksten	31
3.3.1 Elaboration likelihood model	32
3.3.2 Onderwerpgerelateerde factoren	34
3.3.3 Het CCC-model	35
3.3.4 Het leren en begrijpen: methoden van Langer	36
4. Methoden	38
4.1 Analyse wijkberichten	38
4.2 Kwalitatief onderzoek	38
4.2.1 Half gestructureerde interviews.....	39
4.2.2 Topic lijst.....	40
4.3 Kwantitatief onderzoek	41
4.3.1 Enquete.....	41
5. Resultaten en analyse wijkberichten	47
5.1 Voorbeeld van een wijkbericht met kader beïnvloedingsruimte.....	47
5.2 Resultaten en analyse wijkberichten van dienst Wijken	48
5.3.Resultaten en analyse wijkberichten van dienst Maatschappelijke ontwikkeling.....	49
5.4.Resultaten en analyse wijkberichten van dienst Leidsche Rijn	49
5.5 Resultaten en analyse wijkberichten van dienst Stadsontwikkeling.....	50
5.6 Resultaten en analyse wijkberichten van Stadswerken	51
5.7 Conclusie resultaten en analyse wijkberichten	52

6. Resultaten en analyse interviews	54
6.1 Samenvatting interviews	54
6.2 Ervaringen van één van de bezorgers van de gemeentelijke wijkberichten	60
6.3.Conclusie resultaten en analyse interviews	62
7. Resultaten en analyse enquête	65
7.1 Algemene informatie respondenten	65
7.2 Nieuws en participatie	67
7.3.De responsgroep	70
7.4.De inhoud van wijkberichten.....	72
7.5 Invloed uitoefenen	77
7.6 Mening over wijkberichten als middel	78
7.7 Andere communicatiemiddelen van de gemeente Utrecht.....	79
7.8 Conclusie resultaten en analyse enquête.....	80
8. Conclusies en aanbevelingen	81
9. Literatuurlijst	86
10. Bijlagen	88

Samenvatting

In het laatste jaar van mijn opleiding communicatiemanagement, heb ik een half jaar stage gelopen bij de gemeente Utrecht. Vanuit de afdeling staf dienst Wijken en vanuit het Communicatiebureau kreeg ik de opdracht om een onderzoek uit te voeren over wijkberichten. Een wijkbericht is een A4 waarmee de gemeente met enige regelmaat de bewoner huis- aan- huis informeert over nieuws rond plannen, projecten en werkzaamheden in de straat/buurt of wijk. De titel van mijn onderzoek is 'berichten uit de wijk.'

Achtergrond

In de afgelopen jaren is er veel gebeurd omtrent wijkberichten. De teams van het Communicatiebureau hebben gemerkt dat de afstemming en samenwerking binnen de gemeente nog niet altijd goed verloopt en de kwaliteit van de wijkberichten beter kan. De gemeenteraad constateerde in de motie 'Inspraakbijsluiters bij stadsplannen', (29 november, 2007) dat inwoners zich overvallen voelen door een wijkbericht, omdat het lijkt te gaan om definitieve feiten en het onduidelijk is of men nog invloed kan hebben op het plan. Naar aanleiding van deze motie heeft het Communicatiebureau van de gemeente Utrecht nieuwe werkafspraken gemaakt over de inhoud en vormgeving van wijkberichten, verantwoordelijkheden en de manier van samenwerken tussen medewerkers. Deze nieuwe afspraken zijn samengebracht in een checklist van 27 november 2008, update 28 januari 2010. De checklist is voor communicatiemedewerkers en projectleiders, om in onderling overleg de benodigde elementen te verzamelen en het wijkbericht te schrijven. De richtlijnen voor wijkberichten zijn vastgesteld door de gemeenteraad op 5 februari 2009 bij de besluitvorming over de intensivering van de participatie in Utrecht. Het plan was om de werkafspraken en checklist intern te evalueren en te onderzoeken of de wijkberichten nu voldoende tegemoet komen aan de informatiebehoefte van de Utrechtse bevolking. De staf dienst Wijken en het Communicatiebureau hebben mij gevraagd om dit uit te voeren.

In het begin van mijn stage heb ik een interview afgenomen met fractievoorzitter Vincent Oldenburg van de Stadspartij Leefbaar Utrecht. Ik wilde meer achtergrondinformatie hebben van de motie die de gemeenteraad had ingediend in 2007. Hij vertelde dat de gemeenteraad regelmatig bij die wijkbezoeken overvallen werd door een groep burgers die niet wisten wat er ging gebeuren in hun wijk. Geconcludeerd werd dat vaak in wijkberichten, die over grotere bouwprojecten gaan, het 'kader' niet goed werd aangegeven waarin het project plaatsvond, het waarom van het project werd niet uitgelegd. De gemeenteraad heeft toen besloten dat in een wijkbericht goed gedocumenteerd moet worden wat de stappen zijn en elke keer weer heel duidelijk aan gegeven moet worden wat het kader is waarin je het doet, zodat er voor mensen een zekere ratio achter het project zit. Naar aanleiding van dit interview ben ik een bepaalde kant ingeslagen met mijn onderzoek. Ik heb gekozen om het 'probleem' zowel van binnen, als van buiten te onderzoeken.

Doel

Het doel van dit onderzoek was om het bereik van het wijkbericht en de waardering over het wijkbericht onder de inwoners van de gemeente Utrecht in kaart te brengen. Daarnaast wilde ik toetsen in hoeverre de interne werkafspraken worden nagekomen. Om antwoord te krijgen op de beleidsvraag '*Welke maatregelen moet de gemeente Utrecht nemen om de kwaliteit van de wijkberichten aan te scherpen?*' is het van belang om zowel de

interne als de externe omgeving van de gemeente te onderzoeken. In het onderzoek heb ik mij gefocust op twee onderzoeksgroepen, namelijk: *de primaire*- (alle inwoners van Utrecht van 18 jaar en ouder) *en secondaire* (communicatiemedewerkers binnen de gehele gemeente en medewerkers van de wijkbureaus die wel eens een wijkbericht schrijven) doelgroepen. Omdat ik met twee verschillende onderzoeksgroepen te maken had, heb ik ook in de onderzoeksvragen een splitsing gemaakt. Ik heb de onderzoeksvragen onderverdeeld in twee interne- en één externe onderzoeksvraag.

De onderzoeksvragen:

De interne onderzoeksvragen zijn:

- A. In hoeverre worden afspraken, die beschreven staan in de werkafspraken en checklist wijkberichten vastgesteld d.d. 27 november 2008, nagevolgd?
- B. Wat zijn de ervaringen van de secundaire doelgroep (communicatiemedewerkers) met de werkafspraken en checklist en de wijkberichten?

De externe onderzoeksvraag is:

- C. Hoe beoordeelt de primaire doelgroep (bewoners van Utrecht) de wijkberichten van de gemeente Utrecht?

Conclusies

Op de onderzoeksvraag A kan geconcludeerd worden dat wijkberichten voornamelijk voldoen aan de vormgeving, maar inhoudelijk op veel punten nog *geen* voldoende scores. In veel wijkberichten wordt nog onvoldoende weergegeven wat de voorgeschiedenis van het project is, welke beïnvloedingsruimte er voor mensen tijdens een bepaalde fase is en op welke manier ze invloed kunnen uitoefenen. Daarnaast wordt in wijkberichten vaak vergeten wat het belang is voor de bewoner en geen begrip getoond voor de situatie.

Op de onderzoeksvraag B kan geconcludeerd worden dat de communicatiemedewerkers inmiddels hun eigen manier hebben gevonden voor het produceren en het schrijven van wijkberichten en daarin de nieuwe werkafspraken en de checklist niet meer nodig hebben. In het begin van hun loopbaan hebben zij het wel doorgenomen en vonden het een behulpzaam middel. Ook kan geconcludeerd worden dat het afstemmingsproces en de samenwerking sinds het afspraken document wel verbeterd is, maar nog niet altijd even goed verloopt. Dit heeft met een aantal factoren te maken zoals de input van de projectleider, de betrokkenheid van de communicatiemedewerkers en de behulpzaamheid van de communicatiecollega. Bovendien is nog vaak onduidelijk wie de regie in handen heeft: men heeft met veel aanspreekpunten te maken, die allemaal reageren en wijzigingen aanbrengen. De communicatiemedewerkers zijn zich bewust van het feit dat in het afspraken document wordt weergegeven dat wijkberichten bij voorkeur tien dagen van tevoren worden verspreid, alleen het lukt nog niet altijd om de wijkberichten op tijd te verspreiden omdat er vaak veel verschillende personen naar de tekst moeten kijken. Er worden zowel positieve als negatieve punten genoemd over het afspraken document en over het wijkbericht.

Op onderzoeksvraag C kan geconcludeerd worden dat de respondenten aandacht hebben voor het wijkbericht, na het lezen de wijkberichten begrijpelijk vinden en een positieve attitude hebben. Ik heb dit gemeten aan de hand van aandacht, begrip en een positieve attitude (*Informatieverwerkingsparadigma van McGuire*). De wijkberichten worden over het algemeen *helemaal* gelezen (*centrale verwerking*). De respondenten zijn dus gemotiveerd om zich grondig te verdiepen in een onderwerp. De respondenten zijn betrokken bij en/of hebben belangstelling voor een bepaald onderwerp en hebben hoge *need for cognition* (de behoefte tot nadenken). Geconcludeerd kan worden dat een wijkbericht voor *bijna alle respondenten* een effectief middel is om de boodschap over te dragen, omdat respondenten over het algemeen aandacht voor de tekst hebben, de tekst begrijpen en het standpunt accepteren. Wel moet opgemerkt worden dat deze onderzoeksconclusie te maken heeft met de responsgroep. Van de respondenten was meer dan de helft hoog opgeleid en meer dan de helft in de leeftijdsgroep 35 t/m 54 jaar. Waarschijnlijk is het percentage respondenten die wijkberichten *lezen* hoger dan het totale percentage van de Utrechtse bevolking. Er kan dus geen tot nauwelijks uitspraak worden gedaan over laagopgeleiden en de jongere leeftijdsgroep.

Aanbevelingen

Aan de hand van deze conclusies heb ik voor de gemeente een aantal aanbevelingen. De belangrijkste aanbevelingen zijn:

- Probeer de wijkberichten zo kort mogelijk te houden.
- Verdiep je altijd in de doelgroep. Verstuur zo veel mogelijk kernachtige informatie en bedenk welk middel het juiste middel is om de doelgroep te bereiken. En vergeet niet het belang voor de bewoner te omschrijven en toon begrip voor de situatie.
- Zorg ervoor dat wijkberichten digitaal beschikbaar worden. In het onderzoek kwam naar voren dat ook veel bewoners de wijkberichten digitaal willen ontvangen. Het is handig als hier een lijst van aangemaakt kan worden.
- Zorg ervoor dat inwoners tijdig en volledig geïnformeerd worden over het onderwerp, hun rol en de manier waarop het proces vorm krijgt. Het is van belang dat de gemeente met een wijkbericht de burgers gedurende het traject regelmatig informeert over het proces en wat er gebeurt met hun inbreng.
- Stel een schrijfcursus in. Het is namelijk van belang dat de wijkberichten kwalitatief goed zijn, omdat dit één van de beeldbepalende middelen is van de gemeente.
- Ook voor de communicatiemedewerker moet de informatie van de voorgeschiedenis van het plan beschikbaar worden. Op intranet moet een systeem komen waar de wijkberichten per onderwerp worden opgeslagen
- Zorg ervoor dat regelmatig aandacht gegeven wordt aan het afsprakendocument en de checklist.
- Stel kleine werkgroep in die alle wijkberichten kritisch leest en toetst aan het document.
- Zorg ervoor dat wijkberichten in het MT communicatie overleg op de agenda komen te staan.

Inleiding

In het laatste jaar van mijn opleiding communicatiemanagement, heb ik een half jaar stage gelopen bij de gemeente Utrecht. Ik heb voor de gemeente Utrecht gekozen, omdat het mij interessant leek om Utrecht op een andere manier te bekijken. De gemeente houdt zich bezig met politiek en maatschappelijke thema's en staat dicht bij de burger, dat trok me aan deze stage aan. Mijn stage betrof een afstudeerstage op de afdeling staf dienst Wijken in de Neudeflat waarbij de ene helft van de week gericht was op het meewerken (schrijven van stukjes voor de nieuwsbrief en de website, het coördineren van verschillende communicatiemiddelen en organiseren van interne workshops) op de afdeling en de andere helft gericht was op het onderzoek. Vanuit de afdeling staf dienst Wijken en vanuit het Communicatiebureau kreeg ik de opdracht om een onderzoek uit te voeren over wijkberichten. Een wijkbericht is een A4 papier waarmee de gemeente met enige regelmaat de bewoner huis- aan- huis informeert over nieuws rond plannen, projecten en werkzaamheden in de straat/buurt of wijk. In de afgelopen jaren is er veel gebeurd rondom wijkberichten waar ik in hoofdstuk 2 verder op in zal gaan. De aanleiding voor mijn onderzoek is dat het Communicatiebureau de afspraken die zijn gemaakt, na een motie vanuit de gemeenteraad over wijkberichten, over de inhoud en vormgeving en verantwoordelijkheden, intern wil evalueren. Daarnaast wil het Communicatiebureau onderzoeken of de wijkberichten voldoende tegemoet komen aan de informatiebehoefte van de bewoners. Door verschillende wijkberichten van verschillende diensten te lezen uit de maanden januari tot en met juni, gesprekken te voeren met een Gemeenteraadslid, mijn stagebegeleiders en andere medewerkers van de gemeente en door werkzaam te zijn bij de gemeente, leerde ik de organisatie steeds beter kennen. Tijdens mijn stageperiode merkte ik dat de gemeente heel veel verschillende afdelingen met een andere taak en doelstelling heeft. Voor de omgeving wordt de gemeente echter als een 'loket' gezien waar de burger bijvoorbeeld zijn paspoort kan verlengen en zijn vragen en klachten kwijt kan. Het leek me een uitdaging om een poging te doen om het bereik van het wijkbericht en de waardering over het wijkbericht onder de inwoners van de gemeente Utrecht in kaart te brengen. Daarnaast is het ook van belang om in kaart te brengen in hoeverre de interne afspraken worden nagevolgd en wat de ervaringen zijn van de communicatiemedewerkers over de afspraken en wijkberichten. Vanuit de beleidsvraag van de gemeente: *welke maatregelen moet de gemeente nemen om de kwaliteit van wijkberichten uit te voeren?*, heb ik de volgende vragen geformuleerd die centraal staan in dit onderzoek:

- A. In hoeverre worden afspraken, die beschreven staan in de werkafspraken en checklist wijkberichten vastgesteld d.d. 27 november 2008, nagevolgd?
- B. Wat zijn de ervaringen van de secundaire doelgroep (communicatiemedewerkers) met de werkafspraken en checklist en de wijkberichten?
- C. Hoe beoordeelt de primaire doelgroep (bewoners van Utrecht) de wijkberichten van de gemeente Utrecht

Leeswijzer:

In Hoofdstuk 1 schets ik een beeld van de organisatie gemeente Utrecht. Hoofdstuk 2 bespreekt het onderzoeksprobleem met achtergrond informatie over het onderwerp en behandelt de onderdelen van het onderzoek zoals de doelstellingen en de onderzoeksvragen. Hoofdstuk 3 bevat het theoretische kader waarin alle relevante literatuur wordt besproken die voor dit onderzoek van belang zijn. Hoofdstuk 4 behandelt hoe het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van de onderzoeksmethoden. De analyse en resultaten van het onderzoek en het antwoord op de onderzoeksvragen beschrijf ik in de hoofdstukken 5, 6 en 7. Tot slot staan in hoofdstuk 8 de conclusies en aanbevelingen beschreven, gevolgd door de literatuurlijst. In mijn afstudeerrapport maak ik gebruik van bepaalde begrippen die veel voorkomen bij de gemeente. Voor de verduidelijking heb ik een begrippenlijst gemaakt, voor deze begrippenlijst verwijs ik door naar bijlage 1. De bijlage zijn in apart van dit rapport gebundeld, omdat de bijlage veel documenten bevat.

1. 'Je vindt het pas echt in Utrecht'

In dit hoofdstuk wordt de gemeente Utrecht beschreven. In paragraaf 1.1 beschrijf ik de stad Utrecht, het lokale bestuur en de ambtelijke organisatie de gemeente. In paragraaf 1.2 ga ik dieper in op de ambtelijke organisatie met de dienst Wijken. En in paragraaf 1.3 komt het wijkgericht werken aan bod.

1.1 Gemeente Utrecht

De gemeente is in Nederland de onderste laag uit de politieke bestuursstructuur. De gemeenten doen vaak het uitvoerende werk. Wel hebben gemeenten een 'eigen huishouding', dat wil zeggen dat zij exclusieve taken en bevoegdheden hebben waar de andere overheden, binnen zekere grenzen, zich niet mee mogen bemoeien. Een voorbeeld van een autonome gemeentelijke taak is het onderhoud van het rioleringsstelsel. Naast autonome taken hebben gemeenten ook 'medebewindstaken'. 'Medebewind' heeft betrekking op het uitvoeren van rijkstaken¹. Een voorbeeld van een gemeentelijke medebewindstaak is het verlenen van bijstandsuitkering door de gemeentelijke sociale dienst². De gemeente wordt gezien als het overheidsloket voor de burgers. De gemeente staat heel dicht bij haar inwoners. Bij de gemeentelijke organisatie is er een onderscheid tussen de politieke en de ambtelijke organisatie. In paragraaf 1.1.1, en 1.1.2 en 1.1.3 wordt dit aan de hand van de gemeente Utrecht beschreven.

1.1.1 'Je vindt het pas echt in Utrecht'

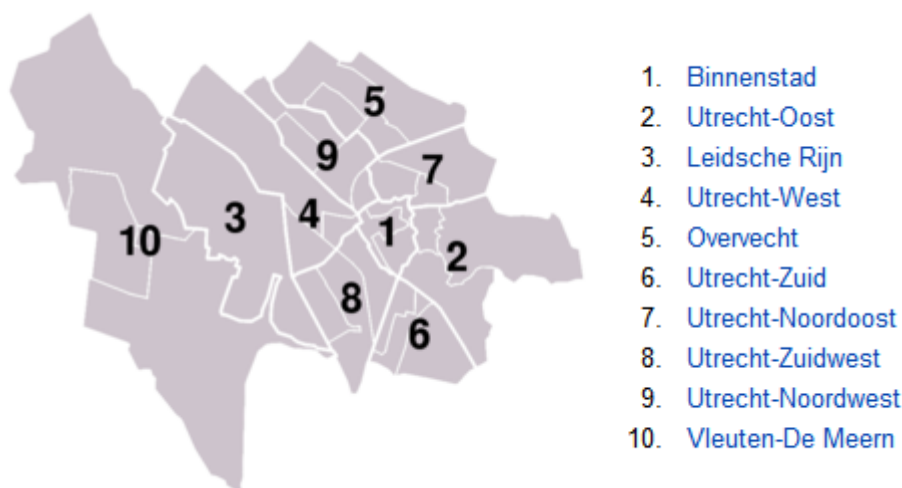
De gemeente Utrecht is de hoofdstad van de provincie Utrecht. Door de centrale ligging in het hart van Nederland, op een knooppunt van weg-, spoor- en waterwegen, is Utrecht een toonaangevende beurzen- en conferentiestad en het hardst groeiende economisch centrum van zowel de Randstad, als Nederland. Ook heeft Utrecht een belangrijk historisch centrum met een lange geschiedenis. Voor de stad zijn onder meer de werven en Domtoren, waaraan de stad de bijnaam 'Domstad' ontleent, kenmerkend. De slogan 'Je vindt het pas echt in Utrecht' heeft als boodschap dat Utrecht de stad is van ontmoeting in het hart van het land, een historisch karakter heeft en een visie op de stad. Hier is geen dag hetzelfde. Hier vinden jong en oud, studenten en werkenden, bezoekers en bewoners elkaar in wat de stad te bieden heeft. In Utrecht voelt ieder mens zich thuis!³ De gemeente Utrecht bestaat uit tien wijken, namelijk: Binnenstad, Oost, Noordoost, West, Noordwest, Overvecht, Zuid, Zuid- West, Leidsche Rijn en Vleuten- de- Meern. In figuur 1.1 is Utrecht in een kaart weergegeven. Deze wijken zijn onder te verdelen in subwijken en buurten. Gemeente Utrecht telde in januari 2010 307.000 inwoners en is daarmee de vierde grootste stad van Nederland. Utrecht blijft een jonge en groeiende stad. De afgelopen periode is de Utrechtse bevolking met ruim een kwart (28%) gegroeid. Utrecht groeit harder dan andere grote steden.⁴

¹ Iedema, R. & Wiebinga, P. (2004). *Profiel van de Nederlandse overheid*. Bussum: Uitgeverij Coutinho

² Iedema, R. & Wiebinga, P. (2004). *Profiel van de Nederlandse overheid*. Bussum: Uitgeverij Coutinho

³ <http://www.citymarketingonline.nl/2008/04/14/stadspromotie-utrecht-kernwaarden-en-slogan/>

⁴ <http://www.utrecht.nl/wonenenwijken/onderzoekencijfers>



Figuur 1.1 gemeente Utrecht onderscheid bestuurlijk tien wijken. (Bron: www.wikipedia.org/wiki/Utrecht_stad)

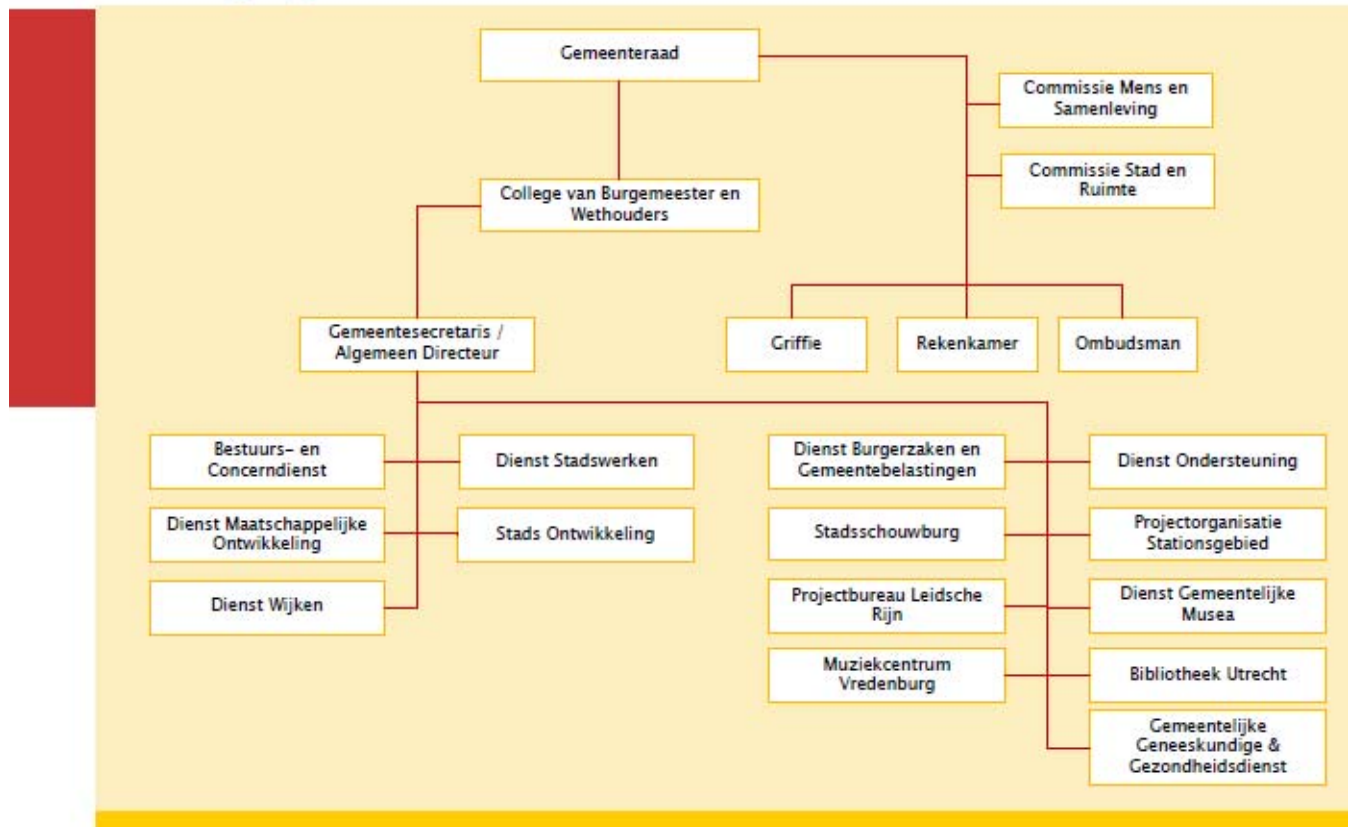
1.1.2 Het lokale bestuur

De gemeenteraad, het college en de burgemeester besturen de stad Utrecht. De gemeenteraad vormt het algemeen bestuur en het college van burgemeester en wethouders is het dagelijks bestuur. De gemeenteraad, het hoogste bestuursorgaan, wordt direct gekozen door de burgers en treedt op namens de bevolking.⁵ In figuur 1.1.2 is de gemeente in een organigram weergegeven. Om de vier jaar is er een verkiezing waarbij de gemeenteraad van de gemeente wordt gekozen. Op 3 maart 2010 hebben de gemeenteraadsverkiezingen plaats gevonden. De huidige gemeenteraad bestaat uit tien fracties met 45 raadsleden. De tien fracties zijn: Groenlinks, PvdA, D66, VVD, CDA, SP, Stadspartij Leefbaar Utrecht, Trots op Nederland en de ChristenUnie. Groenlinks PvdA en D66 vormen de komende vier jaar het college van burgemeester en wethouders van Utrecht. Het Utrechtse college bestaat (inclusief burgemeester en gemeente secretaris) uit acht leden. Zij zijn ieder verantwoordelijk voor een deel van de werkzaamheden (portefeuilles). Dit college staat voor een groen, open en sociaal en financieel gezond Utrecht.⁶ De manier waarop zij de komende vier jaar invulling geven aan hun verantwoordelijkheden, hebben zij vastgelegd in het collegeprogramma. De huidige portefeuilles van het gemeentebestuur zijn verdeeld in acht doelen, namelijk: 'lerende en open stad', 'sociale en actieve stad', 'duurzame stad', 'gezonde stad', 'aantrekkelijke en bereikbare stad', 'woonstad', 'veilige stad' en 'financieel gezonde stad'.

⁵ <http://www.utrecht.nl/wijken>

⁶ <http://www.utrecht.nl/gemeentezaken/bestuurenadressen/collegebenw/burgemeesterenwethouders/groenopenensociaal>

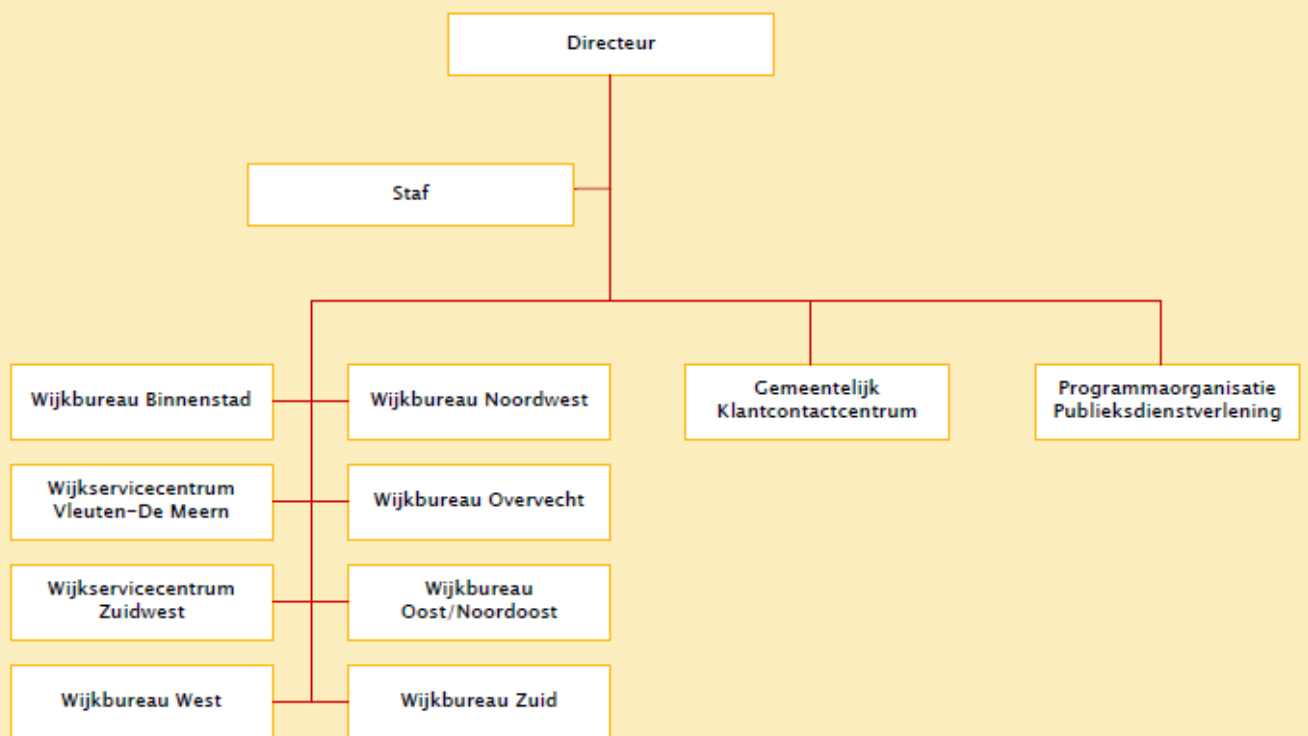
Organigram Gemeente Utrecht



Figuur 1.1.2 Organigram gemeente Utrecht (Bron: www.utrecht.nl)

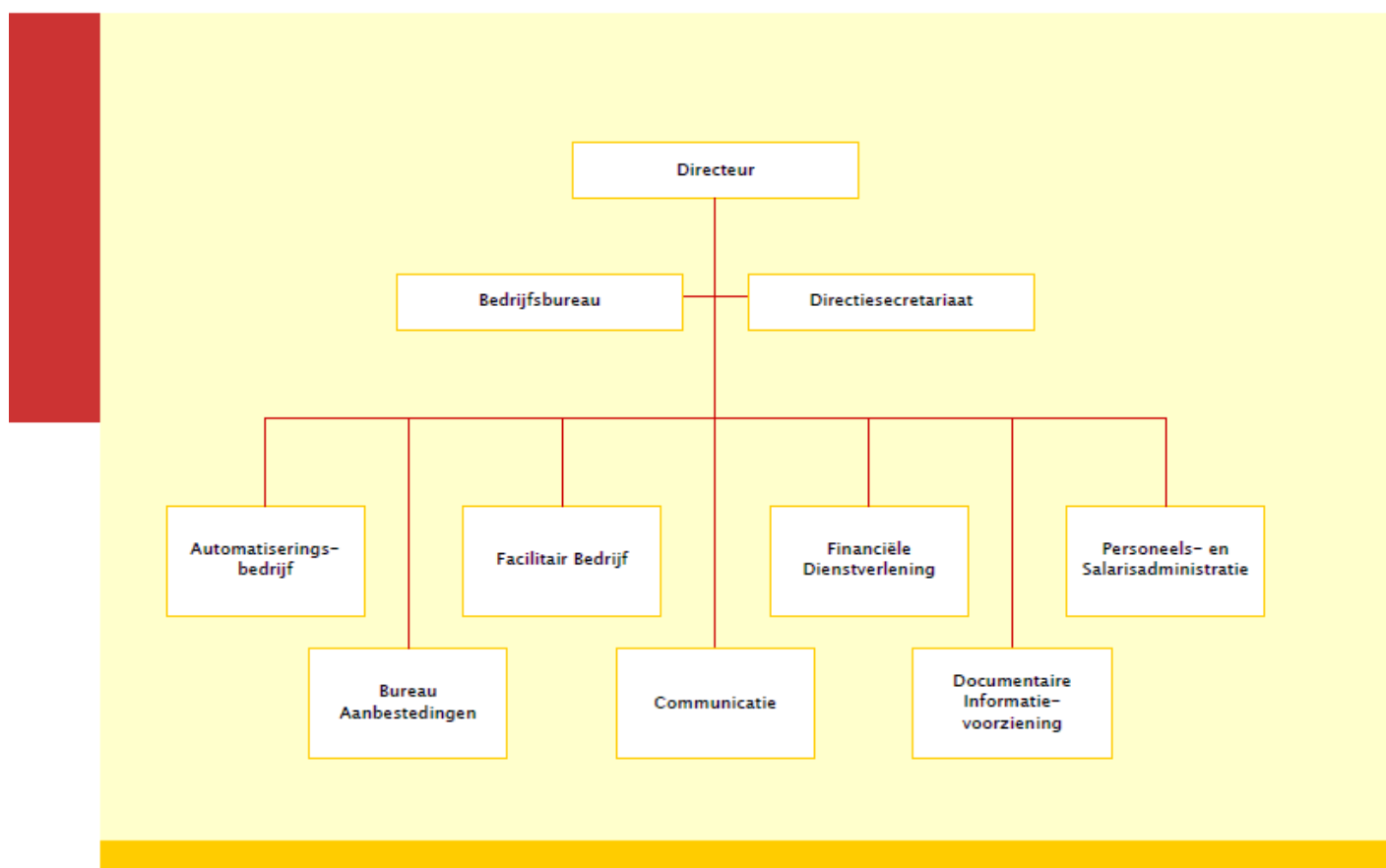
1.1.3 De ambtelijke organisatie

Zoals in figuur 1.1.2 weergegeven is, sturen de burgemeester en wethouders én de concerndirectie de gemeentelijke organisatie aan. De concerndirectie staat onder leiding van de gemeentesecretaris/algemeen directeur. Binnen de gemeente Utrecht werken 4500 ambtenaren, verdeeld over vijftien diensten en twee projectorganisaties. De ambtenaren staan het gemeentebestuur bij in de voorbereiding en uitvoering van besluiten. De diensten en projectorganisaties zijn verspreid over circa vijftig locaties en één Klant Contact Centrum. De staf dienst Wijken, waar ik stage liep, is één van de vijftien diensten van de gemeente. Zie figuur 1.1.3 voor het overzicht. Deze dienst wordt aangestuurd door een directeur en is een overkoepelende dienst over alle wijkbureaus en wijkservicecentra, het gemeentelijke Klantcentrum en de programmaorganisatie Publieksdienstverlening. In paragraaf 1.2 wordt dieper ingegaan op de dienst Wijken.



Figuur 1.1.3 Organigram dienst Wijken. (Bron: www.utrecht.nl)

De gemeente Utrecht heeft daarnaast binnen de dienst Ondersteuning (zie figuur 1.1.4) één centraal Communicatiebureau voor de gehele gemeente. De medewerkers werken op verschillende niveaus en bij verschillende diensten, onder andere bij de dienst Wijken. Zij hebben onder andere als taak om de wijkberichten op te stellen, die verspreid worden door heel Utrecht.



Figuur 1.1.4 Organigram dienst Ondersteuning. (Bron: www.utrecht.nl)

1.2 Dienst Wijken

Bij de dienst Wijken werken ongeveer 150 personeelsleden. Zoals in de vorige paragraaf beschreven is, valt dienst Wijken aangestuurd onder de gemeentesecretaris/algemeen directeur. De dienst Wijken wordt aangestuurd door een directeur en is een overkoepelende dienst over alle wijkbureaus en wijkservicecentra, het gemeentelijke Klantcentrum en de programmaorganisatie Publieksdienstverlening. De Dienst Wijken is actief op de beleidsvelden lokale democratie, publieksdienstverlening en (wijk)veiligheid. De dienst is betrokken bij alle aspecten van het werk van de gemeente in de wijken en werkt samen met de andere diensten. Externe partners zijn onder andere wijkwelzijnsorganisaties, scholen, wijkraden, bewonersgroepen, politie, bedrijven en organisaties in de wijken. De dienst Wijken bestaat uit zes wijkbureaus en drie wijkservicecentra. Zij zijn de 'voorpost' van de gemeente in de wijk. Verder zijn het gemeentelijk Klantcontactcentrum en de programmaorganisatie Publieksdienstverlening onderdeel van de dienst⁷. Dienst Wijken heeft in 1989 zijn intrede gedaan als Wijkbeheer en Stadsvernieuwing en houdt zich bezig met wijkgericht werken, waar ik in paragraaf 1.3.1 dieper op in ga. In de volgende paragrafen worden de taken van de dienst en de missie en visie beschreven.

1.2.1 De taken van de dienst

Het bestuur en de gemeentelijke diensten willen bij het ontwikkelen van plannen luisteren naar en samenwerken met de inwoners, bedrijven en organisaties in de wijken. Bij de uitvoering wil de gemeente

⁷ <http://www.utrecht.nl/werkenenlerenbijutrecht/degemeentelijkeorganisatie/dienstwijken>

rekening houden met de wensen van de mensen in de wijk. Kortom, de gemeente wil wijkgericht werken.⁸

Dienst Wijken heeft de volgende taken:

- coördineert en adviseert over de participatie en inspraak in de wijken
- coördineert de communicatie vanuit de gemeente naar de wijken
adviseert de wijkwethouder en het college over zaken die in de wijken spelen.
- is het loket van de gemeente in de wijken en verzorgt de publieksdienstverlening.
- zorgt voor de veiligheidsaanpak in de wijken.
- stimuleert initiatieven van inwoners in de wijk om de leefbaarheid in de wijken te vergroten.
- zorgt voor de wijkaanpak onder meer door het ondersteunen van de wijkraden, de wijkwethouder en het wijkspreekuur.
- coördineert de communicatie vanuit de gemeente en de participatie in de wijken. Bijvoorbeeld door het organiseren van participatietrajecten en inspraak- bijeenkomsten.

1.2.2 Missie en visie

De dienst wijken heeft de volgende missie en visie:

Missie:

'Werken met en voor de mensen in de wijken van de stad'. De dienst Wijken werkt met en voor de mensen zodat zij veilig en prettig kunnen samenleven en wonen in hun eigen wijk. Wijken waarbij de inwoners zich betrokken voelen met wat gebeurt in de wijk. Wijken met voorzieningen die aansluiten op de wensen, initiatieven en behoeften van zijn inwoners, bedrijven en organisaties' (bron: gemeente Utrecht, dienst Wijken).

Visie:

De visie van dienst Wijken is ingericht op het collegeprogramma van de nieuwe gemeenteraad. Zoals al eerder in deze paragraaf is beschreven, staat dit collegeprogramma voor een groen, open en sociaal en financieel gezond Utrecht. De manier waarop zij de komende vier jaar invulling geven aan hun verantwoordelijkheden, hebben zij vastgelegd in het collegeprogramma. De huidige portefeuilles van het gemeente bestuur zijn verdeeld in acht doelen, namelijk: 'lerende en open stad', 'sociale en actieve stad', 'duurzame stad', 'gezonde stad', 'aantrekkelijke en bereikbare stad', 'woonstad', 'veilige stad' en 'financieel gezonde stad'. De portefeuilles zijn de doelstellingen van de gemeente voor de komende vier jaar. (Bron : gemeente Utrecht, collegeprogramma).

⁸ <http://www.utrecht.nl/werkenenlerenbijutrecht/degemeentelijkeorganisatie/dienstwijken>

1.3 Open en aanspreekbaar

De gemeente Utrecht vindt het belangrijk om een ‘open en aanspreekbare’ gemeente te zijn, waarbij goede dienstverlening hoog in het vaandel staat.⁹ De gemeente probeert de burgers zo goed mogelijk actief te informeren over belangrijke ontwikkelingen in hun wijk en hen actief te betrekken bij de vormgeving van die ontwikkelingen. Mijn onderzoek dat over wijkberichten gaat, is hierbij een belangrijk middel voor de gemeente. Iedere inwoner van Utrecht krijgt regelmatig een wijkbericht in de brievenbus. De wijkberichten zijn daarmee één van de beeldbepalende middelen van de gemeente. Mensen bepalen mede op basis van de wijkberichten het imago van de gemeente. Wijkgericht werken en participatie zijn hierbij belangrijke begrippen. In paragraaf 1.1.3 *de ambtelijke organisatie* is ‘wijkgericht werken’ al naar voren gekomen. In paragraaf 1.2.1 wordt uitgelegd wat onder wijkgericht werken verstaan wordt en hoe het is ingericht in de gemeente. In paragraaf 1.2.2 komt het participatiebeleid van de gemeente aan bod.

1.3.1 Het wijkgericht werken

Eind jaren 80 is in Utrecht een begin gemaakt met het wijkgericht werken (Huygen, A. & Spiering, F, 2001). Wijkgericht werken is een manier van (samen)werken, waarbij de gemeente van mening is met groter effect te werken aan het verbeteren van de kwaliteit van de leefomgeving, het bevorderen van de maatschappelijke samenhang en het vergroten van participatie van bewoners binnen de wijken¹⁰. Meerdere gemeenten zijn ingericht op ‘wijkgericht werken’. Het college van de gemeente Utrecht vindt het belangrijk om initiatieven van bewoners te ondersteunen en hen actief te betrekken bij ontwikkelingen in de stad en hun directe leefomgeving. Om het contact met de bewoners in de wijken te versterken en hen meer invloed te geven op het beleid van de gemeente, zijn er wijkbureaus, tien wijkraden, wijkwethouders, wijkbijeenkomsten van de gemeenteraad in de wijken en werkt de gemeente bij projecten en nieuw beleid volgens de Utrechtse Participatiestandaard¹¹.

Binnen het wijkgericht werken gaat het vooral om:

1. Publieksdienstverlening;
2. Wijkaanpak in uitvoering;
3. Wijkprogrammering;
4. Participatie en communicatie.

1. Publieksdienstverlening

Het programma publieksdienstverlening heeft tot doel het tot stand brengen van een toegankelijke, heldere, vraaggerichte dienstverlening van de gemeente.¹² Dit vertaalt zich in de uitvoering van projecten op het vlak van servicenormen, verbetering van vraaggerichte dienstverlening en het ontwikkelen van e-formulieren. De ingevoerde servicenormen voor de post, balie, telefoon en e-mail moeten duidelijkheid geven over de termijn waarop klanten een antwoord van de gemeente Utrecht kunnen verwachten. Met de e- formulieren moet het voor klanten mogelijk zijn om online informatie te krijgen over de status van hun aanvraag en voor sommige producten direct met iDeal online te betalen. Voor de klanten moeten de e- formulieren (die door het gebruik

⁹ Werkafspraken en checklist wijkberichten, Communicatiebureau- Marjolijn de Keijzer en Inge de Sain; vastgesteld

¹⁰ http://www.purmerend.nl/docsint/BIS/Rapporten/Notitie_Wijkgericht_werken.pdf

¹¹ <http://www.utrecht.nl/werkenenlerenbijutrecht/degemeentelijkeorganisatie/dienstwijken>

¹² <http://www.utrecht.nl/burgerjaarverslag2009/publieksdienstverlening>

van DigiD al ingevuld zijn met de gegevens waar de gemeente al over beschikt) voor de klanten voor tijdsbesparing en vermindering van administratieve lasten zorgen. In 2010 blijft deregulering een belangrijk thema: minder regels, meer service. Inwoners kunnen onduidelijke regelgeving, ingewikkelde procedures of bureaucratie melden bij de gemeente via het digitale meldpunt en de meldbussen bij de publieksbalies.

2. Wijkaanpak in uitvoering

In 2002 zijn tien wijkraaden opgericht, zijn er wijkwethouders gekomen en luistert de gemeenteraad regelmatig naar bewoners tijdens de openbare bijeenkomsten in de wijken om het contact met bewoners in de wijken te versterken en hen meer invloed te geven op het beleid van de gemeente. De gemeente noemt dit 'Wijkaanpak in Uitvoering'. Per onderwerp wordt een korte uitleg gegeven.

Wijkbureaus en wijkservicecentra

De gemeente Utrecht bestaat uit tien wijken. Elke wijk heeft een wijkbureau of wijkservicecentra dat als aanspreekpunt van de gemeente in de wijk moeten functioneren. In 1984 opende het eerste wijkbureau in Noordoost. Begin 1988 waren er vijf wijkbureaus. De wijkbureaus hadden vooral een taak op het gebied van stadsvernieuwing. Op een wijkbureau of wijkservicecentrum werkt vandaag de dag een wijkmanager die het contact onderhoudt met de wijkraad en belangenorganisaties in de wijk. De wijkmanager geeft elke tien jaar een wijkvisie, na elke vier jaar een wijkanalyse en na ieder jaar zijn voornemens voor de wijk in de begroting. Ook adviseren en ondersteunen zij vakdiensten over een specifieke wijkvraag en de aanpak van participatie (meedenken in en deelnemen aan) trajecten.

Gemeenteraad, wijkraad en wijkwethouders

Elke wijk in Utrecht heeft sinds 2002 een wijkraad, bestaande uit bewoners, ondernemers en vertegenwoordigers van organisaties in de wijk. Zij vormen een adviesorgaan voor het college van burgemeester & wethouders over de wijk. Minimaal één keer per jaar houden zij een onderzoek om te weten te komen wat er speelt in de wijk. Daarnaast heeft elke wijk een wijkwethouder. Zij zijn het aanspreekpunt in de wijk namens het college van burgemeester en wethouders. Alle wethouders in Utrecht hebben zowel vakinhoudelijke taken ('onderwijs', 'verkeer', 'economische zaken'), als twee wijken onder hun toezicht. Door middel van een spreekuur in de wijk houden zij de belangen van de wijk in de gaten. De wijkraad houdt twee keer per jaar openbare bijeenkomsten in de wijken. Op deze manier horen gemeenteraadsleden wat er leeft in de wijken. In de overleggen met bewonersorganisaties in de wijk, belangengroepen, de wijkraad en het wijkbureau komen diverse thema's aanbod. De gemeenteraad stelt de grote lijnen van het beleid vast. Vervolgens voert het college van burgemeester en wethouders dit uit en de gemeenteraad controleert of en hoe de gemaakte afspraken zijn nagekomen¹³.

3. Wijkprogrammering

De rol van het wijkbureau is de laatste jaren veranderd naar een procesrol. Dit betekent dat het wijkbureau zorgt voor de totstandkoming van de wijkvisie, het wijkprogramma moet dragen, doelstellingen voor de wijk moet formuleren, de voortgang en het wijkprogramma moet monitoren en knelpunten moet signaleren en rapporteren. Dit in nauwe samenwerking met de vakdiensten, de wijkraad en wijkwethouder waarbij de

¹³ <http://www.utrecht.nl/wijken>

raadscommissie voor de wijken een toezichthoudende rol vervult. De voortgang van afzonderlijke projecten en de rapportage hierover ligt bij de betrokken vakdiensten. De wijkbureaus rapporteren over het wijkprogramma.¹⁴

4.Participatie en communicatie

De gemeente vindt het belangrijk bewoners, ondernemers, organisaties en professionals zoveel mogelijk en zo vroeg mogelijk bij plannen van de gemeente te betrekken. Bij 'Wijkgericht werken' is altijd al veel aandacht geweest voor de inrichting van participatieprocessen. Het participatiebeleid, dat de gemeente nu heeft, is eind jaren negentig tot ontwikkeling gekomen. Het leefbaarheidbudget is ook een onderdeel van participatie en heeft als doel het stimuleren van inwoners en ondernemers voor het verhogen van de leefbaarheid in de wijk. Met het leefbaarheidsbudget kunnen inwoners zelf actief voorstellen doen die de leefbaarheid in hun buurt ten goede komen. De vakdiensten zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit en voor goede communicatie met de wijk over hun projecten. Het wijkmanagementoverleg, ambtelijk overleg tussen de wijkbureaus en vakdiensten, moet voor een betere afstemming tussen vraag (uit de wijk) en aanbod (van de diensten) zorgen.

De Utrechtse Participatiestandaard

De gemeenteraad heeft in april 2010 de 'Utrechtse Participatiestandaard' vastgesteld als werkwijze voor gemeenteambtenaren. In de participatiestandaard staan afspraken om bewoners, ondernemers, organisaties en professionals zo vroeg en goed mogelijk bij projecten en beleid te betrekken. De Utrechtse participatiestandaard kent vijf stappen. Gemeenteambtenaren doorlopen deze stappen bij aanvang van elk project en elke beleidsontwikkeling:

Vijf stappen participatiestandaard

1. In kaart brengen wie de belanghebbenden zijn en wat hun belang en invloed is.
2. Vaststellen wat het gewenste participatieniveau is (informeren, raadplegen, adviseren of co-producen).
3. Bepalen welke belanghebbenden op welk participatieniveau om input moet worden gevraagd.
4. Een planning maken en vaststellen wat geschikte momenten zijn om betrokkenen uit te nodigen.
5. Bepalen welke communicatie- en participatiemiddelen worden ingezet, variërend van traditionele middelen

¹⁴ <http://www.utrecht.nl/hoofdstuk2/wijkgerichtwerken>

Ook kent de gemeente vier niveaus van participeren:

Informereren

De gemeente houdt u op de hoogte van het project via bijvoorbeeld een wijkbericht, een informatieavond of een website. De gemeente bepaalt de agenda; betrokkenen hebben geen inbreng (meer).

Raadplegen

De gemeente vraagt om uw mening, ervaringen en ideeën. De gemeente bepaalt de agenda en gebruikt waar mogelijk de reacties van betrokkenen bij het vervolgproces. De reacties zijn voor de gemeente niet bindend.

Adviseren

De gemeente vraagt om uw advies. U kunt problemen en oplossingen aandragen. De gemeente bepaalt de agenda, maar de reacties van betrokkenen spelen een volwaardige rol bij het ontwikkelen van het beleid. De gemeente verbindt zich dan ook aan de resultaten en kan bij de uiteindelijke besluitvorming hiervan alleen beargumenteerd afwijken.

Co-produceren

De gemeente vraagt u als gelijkwaardige partner bij het project. Samen met de gemeente bepaalt u de agenda en zoekt u naar oplossingen. De gemeente verbindt zich aan de gekozen oplossingen in de besluitvorming. Betrokkenen zitten al vroeg met de gemeente aan tafel om over uitgangspunten, een plan of ontwerp mee te denken. Vaak denken betrokkenen ook mee over hoe het proces ingericht moet worden.

(Bron www.utrecht.nl, wijken en participatie)

2 Onderzoek

In dit hoofdstuk beschrijf ik de totstandkoming van mijn onderzoek. In paragraaf 2.1. beschrijf ik de achtergrond van het onderzoek. In paragraaf 2.2 is een samenvatting van een interview met een gemeenteraadslid weergegeven. In Paragraaf 2.3 komen de doelstellingen van het onderzoek aan bod. In paragraaf 2.4 wordt de doelgroep beschreven. Paragraaf 2.5 behandelt de beleidsvraag en paragraaf 2.6 de onderzoeksvraag.

2.1 Achtergrond informatie

De gemeente Utrecht verspreidt wijkberichten huis– aan- huis om haar inwoners van informatie te kunnen voorzien. Iedere bewoner van Utrecht krijgt met enige regelmaat een wijkbericht in de brievenbus. Een wijkbericht is een A4 met een vast format, waarmee de gemeente bewoners en ondernemers informeert over nieuws rond plannen, projecten en werkzaamheden in een straat, buurt of wijk.

De gemeente heeft vanaf begin jaren '90 ervaring met wijkberichten. De teams van het Communicatiebureau hebben gemerkt dat de afstemming en samenwerking binnen de gemeente nog niet altijd goed verloopt en de kwaliteit van de wijkberichten beter kan. Eind 2007 heeft de gemeenteraad een motie ingediend. In deze motie kwam naar voren dat in wijkberichten beter aangegeven moet worden:

- in welk stadium een plan is;
- welk traject doorlopen wordt;
- wanneer mensen invloed hebben op het plan;
- in hoeverre tegemoet is gekomen aan de wensen van bewoners;
- en bij wie bewoners terecht kunnen met hun vragen.

In bijlage nr. 3 is deze motie opgenomen.

De gemeenteraad constateerde in de motie 'Inspraakbijsluiters bij stadsplannen', (29 november, 2007) dat inwoners zich overvallen voelen door een wijkbericht, omdat het lijkt te gaan om definitieve feiten en het onduidelijk is of men nog invloed kan hebben op het plan. De gemeenteraad wil dat informatie over het stadium van de planvorming, betrokken partijen, contactgegevens en het communicatie/ inspraakproces standaard opgenomen wordt in wijkberichten.

Naar aanleiding van deze motie heeft het Communicatiebureau van de gemeente Utrecht nieuwe werkaafspraken gemaakt over de inhoud en vormgeving van wijkberichten, verantwoordelijkheden en de manier van samenwerken tussen medewerkers. Deze nieuwe afspraken zijn samengebracht in een checklist van 27 november 2008, update 28 januari 2010 (zie bijlage nr. 4). De checklist is voor communicatiemedewerkers en projectleiders, om in onderling overleg de benodigde elementen te verzamelen en het wijkbericht te schrijven. Eén van de aandachtspunten voor het schrijven van wijkberichten die gaan over planprocedures, is dat een kader opgenomen moet worden waarin de fase en beïnvloedingsruimte staan. De richtlijnen voor wijkberichten zijn vastgesteld door de gemeenteraad op 5 februari 2009 bij de besluitvorming

over de intensivering van de participatie in Utrecht. Het Communicatiebureau heeft mij aangenomen om de werkafspraken intern te evalueren en te onderzoeken of de wijkberichten nu voldoende tegemoet komen aan de informatiebehoefte van de Utrechtse bevolking.

2.2 Samenvatting gemeenteraadslid Vincent Oldenburg

In het begin van mijn stageperiode heb ik een interview gehad met de fractievoorzitter, Vincent van Oldenburg, van de Stadspartij Leefbaar Utrecht. De reden voor dit interview was dat ik meer achtergrond informatie wilde hebben over de motie, die de gemeenteraad in 2007 heeft ingediend over de wijkberichten. Dit vormt de basis van mijn onderzoek en is dus van groot belang voor het verdere verloop. In deze paragraaf volgt een samenvatting van dit interview, voor het woordelijke verslag van het interview verwijs ik naar de bijlage nr. 6.

De samenvatting van het interview

Eens in de veertien dagen gaat de raad de wijk in om te horen wat er speelt in de wijk. Bij een van de wijkbezoeken in het najaar van 2007 werden de fractieraadsleden overvallen door een hele groep burgers die niet wisten wat er ging gebeuren in hun wijk. Tijdens de gesprekken met de inwoners en ondernemers kwam naar voren dat mensen veel informatie gehad hebben, maar men geen idee heeft hoe zo'n procedure verloopt en wat hen te wachten staat. Met enige regelmaat is de gemeenteraad op bepaalde plekken tegen zaken aangelopen die nog niet functioneerden. Dit was voornamelijk bij elk groter bouwplan, waar veel inspraak mogelijk is. In de meeste wijkberichten over bouwprojecten stond nergens dat het een onderdeel van een groter plan is, waardoor mensen gaan denken dat het al besloten is en ze geen inspraak meer hebben. Daarnaast werd vaak het waarom achter een plan of project niet uitgelegd. *'Mensen weten dus niet wat er achter zit en denken dan alleen van 'ja hallo, er wordt weer groen volgebouwd'.* De gemeenteraad werd hier steeds opnieuw mee geconfronteerd. De gemeenteraad heeft toen besloten dat er iets moest gebeuren en heeft een motie ingediend. In deze motie heeft de gemeenteraad gezegd dat in een wijkbericht overzichtelijk aangegeven moet worden in welk stadium de procedure is en wat de mogelijkheden voor de burger zijn. Eén van de gevolgen van die motie is dat daaruit een participatiestandaard is ontwikkeld, die de gemeenteraad in april 2010 heeft aangenomen. Ook zijn er naar aanleiding van die motie een checklist en werkafspraken gemaakt. Vincent Oldenburg hierover: *'als dat werkt dan is het in die zin een invulling van die motie dat je in ieder geval dat project duidelijk maakt. Alleen hoe ga je dat vervolgens communiceren? En daar ligt natuurlijk het punt'.* Van Oldenburg geeft aan dat je bij elk bouwplan goed moet afvragen wanneer je de burger inschakelt en hoe je duidelijk maakt wat wel en niet kan. De burger kan volgens hem ook al meegenomen worden in de start van elk proces. De gemeenteraad heeft tijdens een gebiedsplannenavond in 2009 vastgesteld dat weer hetzelfde probleem speelde en het nog niet is opgelost. Zijn mening is dat er nog steeds heel vaak kort door de bocht geformuleerd wordt, met als gevolg dat er heel veel onrust bij bewoners ontstaat. Volgens de gemeenteraad kan die onrust voor een deel weggenomen worden door het breder kader weer te geven waarin iets gebeurt en aan te geven welke beïnvloedingsmogelijkheden er zijn. *'Je moet je dus heel goed realiseren dat je goed moet documenteren wat de stappen zijn en elke keer weer heel duidelijk aangeven wat het kader is waarin we het doen. Zodat er voor mensen ook een zekere ratio achter zit en het niet alleen maar een kwestie is van bouwen, bouwen, bouwen, maar dat er ook een verhaal achter zit. Kortom met name het*

neerzetten van een kader, het schetsen van de geschiedenis en aangeven waar zitten nou de momenten dat je als bewoner zegt 'en nou moet het wijkbericht er zijn'. De historie moet goed vastgelegd en bewaakt worden, want vaak wisselen de projectleiders, die niet meer weten wat voorafgaand is gebeurd, en als de projecten zo lang duren zitten op het wijkbureau ondertussen ook weer andere mensen die het ook niet weten. 'Wanneer er weer een wijkbericht uit moet, dan zullen ze toch terug moeten gaan in de historie om te kijken wat is er ooit afgesproken? Door er even in te duiken kun je heel veel problemen voorkomen'.

2.3 De beleidsvraag

De gemeente heeft de volgende beleidsvraag opgesteld:

Welke maatregelen moet de gemeente Utrecht nemen om de kwaliteit van de wijkberichten aan te scherpen?

2.4 De doelstellingen

Vanuit deze beleidsvraag heb ik het doel van het onderzoek geformuleerd.

Het doel van het onderzoek is het verkrijgen van inzicht in de tevredenheid en waardering onder de inwoners van Utrecht over de wijze waarop de gemeente Utrecht publieksdienstvoorlichting geeft door middel van wijkberichten. Daarnaast is het doel inzicht krijgen in hoeverre de interne werkafspraken worden nagekomen.

Daarom heb ik de volgende doelstellingen geformuleerd:

- **Verkennd/ exploratief:** ik wil met dit onderzoek het bereik van het wijkbericht onder de inwoners van de gemeente Utrecht in kaart brengen.
- **Evaluerend:** ik wil met dit onderzoek de waardering van de inwoners van de gemeente Utrecht over wijkberichten in kaart brengen.
- **Toetsend:** ik wil met dit onderzoek in kaart brengen in hoeverre de interne werkafspraken worden nagekomen.

2.5 De doelgroep

Om antwoord te krijgen op de beleidsvraag '*Welke maatregelen moet de gemeente Utrecht nemen om de kwaliteit van de wijkberichten aan te scherpen?*' is het van belang om zowel de interne als de externe omgeving van de gemeente te onderzoeken. De gemeente vindt het bovendien van belang dat afspraken, die zijn samengebracht in een checklist van 27 november. 2008, intern te evalueren en te onderzoeken of de wijkberichten nu voldoende tegemoet komen aan de informatiebehoefte van de Utrechtse bevolking. Omdat het om een intern en extern onderzoek gaat, spreek ik in dit rapport over twee doelgroepen, namelijk:

- De primaire doelgroep: alle inwoners van de gemeente Utrecht, vanaf 18 jaar en ouder;
- De secundaire doelgroep: communicatiemedewerkers binnen de gehele gemeente en medewerkers van de wijkbureaus die wel eens een wijkbericht schrijven.

Om verwarring te voorkomen worden van deze twee doelgroepen in de rest van het rapport de primaire en secundaire doelgroep genoemd.

2.6 De onderzoeksvraag

Zoals in de vorige paragraaf al is beschreven, is het onderzoek opgedeeld in een interne- en externe vraagstelling, omdat het van belang is om de problematiek zowel van binnen als van buiten in kaart te brengen.

De volgende vragen staan binnen dit onderzoek centraal:

De interne onderzoeksvragen zijn:

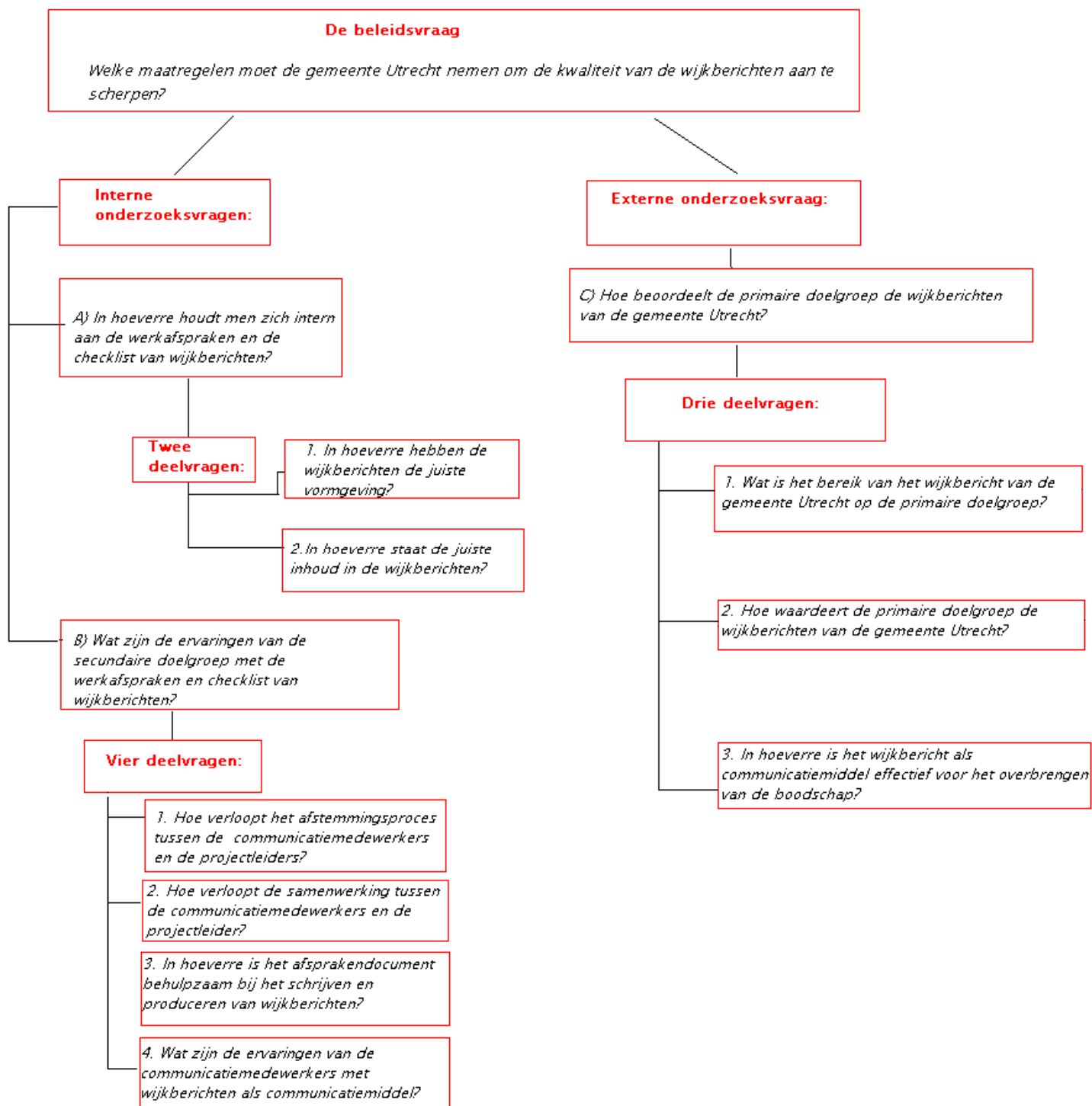
A. In hoeverre worden afspraken, die beschreven staan in de werkafspraken en checklist wijkberichten vastgesteld d.d. 27 november 2008, nagevolgd?

B. Wat zijn de ervaringen van de secundaire doelgroep (communicatiemedewerkers) met de werkafspraken en checklist en de wijkberichten?

De externe onderzoeksvraag is:

C. Hoe beoordeelt de primaire doelgroep (bewoners van Utrecht) de wijkberichten van de gemeente Utrecht?

In de interne vraagstelling wordt gekeken in hoeverre werkafspraken worden nagevolgd en wat de ervaringen van de communicatiemedewerkers met de afspraken rondom wijkberichten zijn. In de externe vraagstelling wordt ingezoomd op de beoordeling van de primaire doelgroep over de wijkberichten. De waardering over de wijkberichten van gemeente Utrecht worden getoetst op de leesbaarheid, inhoud, tijdigheid en *tone of voice*. De waardering van de primaire doelgroep kan zowel in negatieve- als positieve richting zijn. De interne- en externe vraagstelling worden opgedeeld in deelvragen. In figuur 2.1 zijn de interne- en externe onderzoeksvragen met hun deelvragen schematisch weergegeven. Welke vragen weer onder deze deelvragen worden gesteld, is te lezen in de onderzoeksbriefing in bijlage nr. 2.



Figuur 2.1 Diagram van de onderzoeksvragen en deelvragen.

3. Theoretisch kader

In hoofdstuk twee is duidelijk geworden wat de beleidsvraag is, namelijk: *‘Welke maatregelen moet de gemeente Utrecht nemen om de kwaliteit van de wijkberichten aan te scherpen?’*. Omdat het van belang is om de problematiek zowel van binnen als van buiten in kaart te brengen, is het onderzoek opgedeeld in een interne- en externe vraagstelling. Het theoretische kader vormt de brug tussen de probleemstelling en het onderzoek. Op basis van literatuuronderzoek worden een aantal thema’s, die ten grondslag liggen aan dit onderzoek, verder uitgediept. Het hoofdstuk is opgedeeld in twee paragrafen. In paragraaf 3.1 wordt de communicatie in de overheid beschreven. In paragraaf 3.2 wordt de vernieuwing en verandering in overheidscommunicatie en de beleidsvorming beschreven. Tot slot wordt in paragraaf 3.3 enkele theorieën behandeld die te maken hebben met tekstkwaliteit en het verwerking- en acceptatieproces van teksten.

3.1 Overheidscommunicatie

De overheid communiceert naar de burgers over een scala aan onderwerpen. Een reden om als overheid te communiceren is het bekendmaken van nieuwe regelgeving, plannen of mogelijkheden. Degene die geconfronteerd zullen worden met de aanleg van een nieuwe weg of met onderhoud in hun wijk moeten zich kunnen laten informeren over de details van de werkzaamheden en eventueel bezwaar kunnen aantekenen. Meer dan de helft van de ‘campagnes van de overheid’ heeft als doel burgers te informeren (kennisdoel) (Pol, B., Swankhuisen, C. & Vendeloo, P van. blz. 19).

De gemeente Utrecht informeert onder andere met wijkberichten naar de burgers. Gemeenten maakt gebruik een bepaalde bestuursstijl om hun beleid uit te voeren. Wat het doel is van communicatie hangt van de bestuursstijl af. Naarmate een stijl meer open is gebruikt een overheid communicatie ook meer om beleid te maken (*tweerichtingsverkeer*). Naarmate beleid minder open is gebruikt de overheid communicatie meer om het beleid uit te leggen (*eenrichtingsverkeer*). In de ene beleidsfase kan een overheid een andere stijl hanteren dan in de andere (Ledema en Wiebinga, 2004). De overheidscommunicatie is de laatste decennia beïnvloed. In de volgende paragraaf wordt dit verder uitgelegd.

3.2 Vernieuwing en verandering

De bestuurlijke, maatschappelijke en technologische veranderingen in de Nederlandse samenleving hebben de overheidscommunicatie in de afgelopen decennia beïnvloed. Volgens prof. Dr. P.W Tops en dr. Mr. S. Zouridis (2000) hebben de laatste jaren veel trends in de overheidscommunicatie zich voorgedaan. Vanaf 1950 tot nu heeft de overheidscommunicatie zich ontwikkeld van zendergerichte voorlichting (beleid maken via de band van de pers) tot multimediale communicatie over beleid en het tot stand komen daarvan. Ook de verhouding van overheid- maatschappij is veranderd: de burger is mondiger geworden, laat steeds vaker (georganiseerd) van zich horen, stelt zich kritischer op, wil op maat worden geïnformeerd en persoonlijk worden benaderd. Het medialandschap is sterk veranderd. Bij het maken van beleid moet de gemeente steeds meer rekening houden met meer aspecten en partijen, dit wordt *integraal* beleid genoemd. Ook heeft de gemeente vaak anderen (private partijen) nodig om beleidsdoelen te halen, dit wordt wel *publiek- private samenwerking* genoemd (ledema en Wiebinga, 2004). Daarnaast werken media steeds sneller. Er is een continue stroom aan berichten en de concurrentie is groot. De media hebben 24 uur per dag 7 dagen per week behoefte aan antwoord op

vragen. Hierop wordt ingespeeld door de directies Communicatie die voor de media ook '24/7' benaderbaar zijn. Het grote, en diverse aantal (massa)media dat er in de afgelopen jaren is bijgekomen - online en offline - biedt nieuwe kansen om het 'grote' publiek te bereiken. De keerzijde is echter dat de boodschap versnipperd en minder makkelijk breed wordt opgepikt. Ook verhoogt het de 'kwantitatieve druk' op de directies Communicatie. Zo wordt niet alleen de parlementaire pers bediend, maar ook vakbladen, redacties van consumentenprogramma's, websites, tijdschriften, e.d. Ook weten buitenlandse journalisten in toenemende mate de weg naar overheidswoordvoerders- en persvoorlichters te vinden. Verder heeft internet gezorgd voor een verschuiving in de rol van zender en ontvanger: iedereen kan nu zender worden van informatie, en opinies en reacties verspreiden. Op elk moment van de dag kan informatie worden gezocht en verspreid, zowel door de burger als door de overheid. Hierdoor moet ook de overheid zich actiever bewegen op het internet. Kortom, de hectiek, de roep om proactiviteit en de behoefte aan duidelijk afzenderschap nemen toe. De taak en de uitdaging voor de overheid is - tegemoetkomend aan deze ontwikkelingen en de wensen van burgers - tijdig, volledig en transparant te communiceren. Dit vraagt om creatief en voortvarend communicatiebeleid, waarin departementen van elkaar en van internationale partners kunnen leren¹⁵. Volgens prof. Dr. P.W. Tops en dr. Mr. S. Zouridis heeft niet alleen de overheid te maken met deze hogere eisen van de samenleving, ook in het bedrijfsleven is dit het geval.

3.2.1 Communicatie en beleidsvorming

Binnen de Nederlandse samenleving die verandert, proberen gemeenten ook steeds mee te veranderen. Het voornemen van de gemeenten om burgers eerder en beter te betrekken bij de ontwikkeling van beleid past binnen de trend van burgerparticipatie. Op allerlei plekken en verschillende niveaus worden vormen van raadpleging en besluitvorming ontwikkeld en uitgetoetst met als doel burgers te betrekken bij het ontwikkelen van beleid (Aarts en van Woerkum, 2008, blz. 131). Aarts en van Woerkum geven enkele voorbeelden, zoals burgerpanels die zich buigen over toekomstige stadsvisies, bestaande wijkcomités die nieuw leven worden ingeblazen en aan internetdiscussies tussen burgers en politici over actuele thema's en onderhandelingen over complexe beleidsproblemen waaraan diverse actoren met verschillende achtergronden en belangen meedoen.

3.2.2 Communicatie als sluitstuk van beleidsvorming

Een beleid kan worden ontwikkeld zonder overleg met de beoogde gebruikers. De communicatie is dan als sluitstuk van het beleid. Er kan een gebrek aan acceptatie van het beleid bij de burgers optreden. In het boek '*strategische communicatie, principes en toepassingen*' van Aarts en van Woerkum wordt omschreven dat bij het gebrek aan acceptatie het gaat om een proces waaraan we verschillende aspecten kunnen onderscheiden;

1. De ernst van het probleem: veel burgers begrijpen niet goed waarom op een bepaald moment zo nodig beleid gemaakt moet worden, omdat ze de urgentie onvoldoende beseffen.

¹⁵ <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/notas/2010/04/01/doel-en-werkwijze-overheidscommunicatie.html>

2. De noodzaak van staatsinterventie: mensen kunnen zelf hun verantwoordelijkheid nemen. De overheid mag hier misschien wel wat informatie geven, maar echt interveniëren is volgens sommigen ongewenst.
3. De (in) effectiviteit van de maatregel: burgers kunnen betwisten of de maatregel wel zinnig is.
4. Het realisme en de inpasbaarheid van de maatregel. Voor menig een zijn voorgeschreven gedragingen niet realistisch.
5. De rechtvaardigheid van de maatregel: wie zich te zeer belast voelt, vergeleken met anderen, haakt af.

(Aarts en van Woerkum, 2008, blz 132- 133).

De relatie tussen overheid en burgers

Aarts en van Woerkum beschrijven in het boek *'Strategische Communicatie, principes en toepassingen'*, dat burgers hun overheid slecht kennen en dat het beleid, inclusief bestuurders en ambtenaren, vaak een slecht imago heeft. Wanneer het imago van de overheid niet geweldig is, accepteren mensen de beleidsmaatregel veel minder vanzelfsprekend. Het creëren van draagvlak wordt hierdoor niet eenvoudig. (Aarts en van Woerkum, 2008, blz 133)

Ontwikkelingsproces

Wanneer mensen het gevoel hebben dat hun 'keuzes' worden opgelegd, kan dit leiden tot verzet, dit wordt psychological reactance (Brehm, 1966) genoemd. (Aarts en van Woerkum, 2008, blz 134). Wanneer hun ideeën worden betrokken bij de ontwikkeling van beleid ontstaat niet alleen betrokkenheid en daarmee verantwoordelijkheid voor de uitvoering ervan, ook kan de kwaliteit van het beleid daarmee volgens Aarts en van Woerkum worden verbeterd. In het algemeen geldt dat voor een plan dat niet wordt geaccepteerd op grond van inhoud, achteraf moeilijk een draagvlak kan worden gerealiseerd, ook niet met mooie woorden en dure folders. Communicatie met en in de samenleving moet een rol bij de totstandkoming van het beleid spelen (Aarts en van Woerkum, 2008).

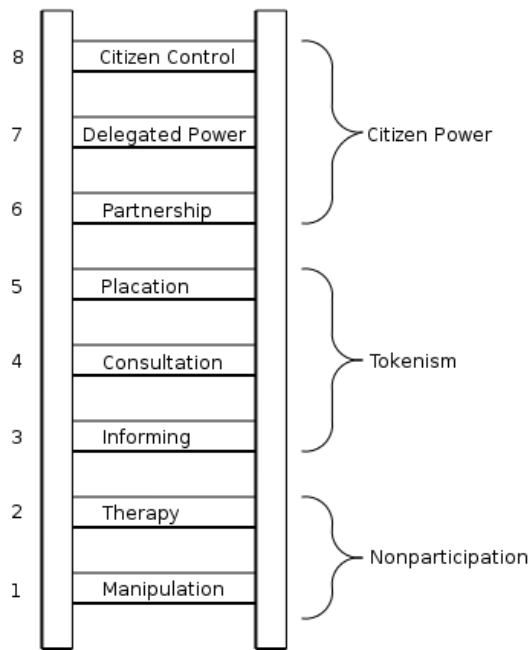
3.2.3 Interactieve planvorming: opmars en dilemma's

De gemeente Utrecht probeert steeds meer interactief beleid toe te passen. Van Woerkum (2000) omschrijft de interactieve beleidsvorming als 'het proces waarbij door de overheid ontwikkeling van (nieuw) beleid wordt georganiseerd in samenspraak met betrokken burgers'. Het gaat om het bewust creëren van interactiemomenten tussen overheid en (groepen) burgers, die ertoe moeten bijdragen dat een plan of een beleid, dat op die manier wordt ontwikkeld, kwalitatief beter wordt (Aarts en van Woerkum, 2008, blz. 136), omdat:

1. Goede ideeën uit de samenleving zijn meegenomen
2. Het beter aansluit bij wat er in de samenleving speelt
3. om die reden op meer draagvlak kan rekenen en beter uitvoerbaar is.

Toch worden er ook enkele dilemma's over interactieve beleidsvorming beschreven. Een van de dilemma's die Aarts en van Woerkum beschrijven betreft de mate van zeggenschap van de uitgenodigde partijen. Gemeenten

proberen steeds vaker de afstand tussen politiek en de burger te overbruggen. De omslag van aanbodgericht, naar vraaggericht werken vindt al bij vele gemeente plaats. De gemeente willen besluiten nemen die op draagvlak onder bewoners gerekend kunnen worden. Door middel van participatie willen zij de burger meer betrekken bij de besluitvorming van de gemeente. Met participatie wekt de gemeente de indruk dat de burger invloed heeft. (Rapport de Nationale ombudsman, 'we gooien het de inspraak in'). In het boek van Aarts en van Woerkum wordt hier het volgende over gezegd: *'we kunnen ons voorstellen dat een onderneming of overheid ervoor kiest om ruim overleg te hebben met een veelheid van partijen, maar als het op beslissen aankomt toch zelf de keuze bepaald (bij de overheid in bijvoorbeeld de gemeenteraad)'*. (Aarts en van Woerkum, 2008 blz. 138). Wanneer het overleg intens is, maar de besluitvorming eenzijdig blijft bij de ene partij, wordt gesproken over *consultatie*. In het andere geval worden de beslissingen veel meer gedeeld of zelfs aan de maatschappij overgelaten. Dit is het geval bij convenanten die veelal worden gesloten tussen een georganiseerde groep van verontrustende burgers en een groep van ondernemers (Aarts en van Woerkum, 2008). Daartussen bestaan veel varianten. Er zijn verschillende modellen waarin verschillende vormen en maten van participatie worden onderscheiden. Eén van de oudste participatieladders is die van de Amerikaanse bestuurskundige Sherry Arnstein. De ladder is bedoelt als een hulpmiddel om inzichtelijk te maken op welk niveau inwoners van de gemeente, invloed kunnen uitoefenen op het beleid. Sherry Arnstein legt het begrip participatie vooral uit in termen van invloed en macht en vertaalt dit naar de participatieladder. De participatieladder onderscheidt acht treden. De acht treden splits Arnstein op in drie groepen: Nonparticipation (treden 8 en 7), tokenism (treden 6, 5 en 4) en citizen power (treden 3, 2 en 1). Arnstein maakt steeds een onderscheidt tussen 'citizen', 'participants' of 'have nots' aan de ene kant, en 'power holders' aan de andere kant. (Graaf, L.J. 2007, blz. 26- 27). Hoe hoger op de ladder, hoe hoger de mate van macht, verantwoordelijkheid op het project, het beleid en het management daarvan en de invloed op de besluitvorming. Voor Arnstein betekent meer participatie voor burgers in het beleidsproces dus een toename van de mogelijkheid om het uiteindelijke plan, programma of eindproduct, te bepalen. (Graaf, L.J. 2007, blz. 27). In figuur 3.1 is de participatieladder van Arnstein weergegeven.



Figuur 3.1 De participatieladder van Arnstein. (Graaf, L.J. 2007, blz. 30)

Op de participatieladder van Arnstein zijn veel alternatieven gekomen. Zo onderscheiden Edelenbos en Monnikhof (2001) een Nederlandse versie van deze participatieladder waarin de mate van interactief beleid in vijf 'sporten' zijn onder te verdelen. Deze ladder wordt eveneens als analysekader gebruikt om te variëren op de mate van interactief beleid. (Graaf, L.J. 2007, blz. 29) De twee treden van non-participatie is, in tegenstelling tot de participatieladder van Arnstein, weggelaten. Edelenbos en Monnikhof gaan er vanuit dat er per interactief beleid verschil bestaat waarin belanghebbenden het uiteindelijke beleid kunnen beïnvloeden. (Graaf, L.J. 2007, blz. 29- 30)

Edelenbos en Monnikhof onderscheiden vijf niveaus van participatie (stap 5 is het hoogste niveau):

1. Informeren: gemeente bepaalt zelf de agenda voor besluitvorming en informeert hierover eenzijdig de burgers
 2. Raadplegen: burgers en organisatie zijn gesprekpartners bij de ontwikkeling van beleid. De gespreksresultaten vormen bouwstenen voor het beleid. En de gemeente houdt rekening met de wensen van de deelnemers.
 3. Adviseren: betrokken burgers en organisatie hebben de gelegenheid om problemen aan te dragen en oplossingen te formuleren. De gemeente vraagt de burger om advies.
 4. Coproduceren: het politieke bestuur en de betrokken burgers en organisaties stellen samen een agenda op en zoeken gezamenlijk naar oplossingen. Het gemeentebestuur verbindt zich aan de oplossingen.
 5. Meebeslissen: de betrokken burgers en organisatie mogen meebeslissen met het beleid van de gemeente.
- (Nota, burgerparticipatie op maat, 2008, blz. 13).

De Utrechtse standaard heeft het meeste weg van het model van Edelenbos en Monnikhof. Onder het eerste participatieniveau (informerende) vallen wijkberichten. De inwoners van Utrecht worden onder andere met wijkberichten door de gemeente en ontwikkelaar geïnformeerd over plannen in de wijk/buurt/straat.

In het boek *strategische communicatie principes en toepassingen* leggen Aarts en van Woerkum uit dat het in de praktijk zowel overheden als burgers worstelen met de vraag wanneer welke stijl het meest wenselijk is. Veel problemen rondom interactieve planvorming zijn volgens Aarts en van Woerkum terug te voeren op de onduidelijkheid over de status van de inbreng, waarbij de verwachtingen van burgers in veel gevallen te hoog gespannen bleken en zij dus bedrogen uitkwamen.

Onderzoek naar burgerparticipatie vanuit de Nationale ombudsman

De Nationale Ombudsman heeft in 2008 een onderzoeksteam aangesteld om onderzoek te doen naar burgerparticipatie. De aanleiding voor dit onderzoek was dat de Nationale ombudsman regelmatig klachten ontvingen van burgers over de wijze waarop zij door hun gemeente bij het beleid werden betrokken. Met dit onderzoek wilde de Nationale ombudsman een kader schetsen die zowel de gemeente als de burger handvatten moeten bieden voor burgerparticipatie. Het onderzoeksteam deed literatuuronderzoek naar het onderwerp burgerparticipatie en keek naar een aantal initiatieven en ontwikkelingen op dit gebied, waarbij ook een studie is gedaan naar de burgerparticipatie in Portland, Oregon in de Verenigde Staten. Tevens is er een inventarisatie gemaakt van de ontvangen klachten in 2008/2009. Daarnaast was er op de website van de Nationale ombudsman van 17 november 2008 tot en met 24 december 2008 een meldpunt geopend waarop burgers hun ervaringen met inspraak konden melden. De beleving van de burgers stond in dit onderzoek centraal. (Onderzoek, nationale ombudsman, 'we gooien het de inspraak in').

De belangrijkste ervaringen van de burgers uit dit onderzoek, zijn:

- De politiek heeft al besloten terwijl bij de burgers de suggestie is gewekt dat zij nog kunnen participeren in de besluitvorming.
- De burgers worden te laat betrokken bij de besluitvorming zodat de burger daar geen invloed meer op heeft.
- Hoewel de gemeente burgerparticipatie organiseert, wordt de inbreng van burgers vervolgens genegeerd.
- De gemeente wil geen gesprek met de burgers maar kiest voor een zeer procedurele en formele benadering.
- De gemeente verstrekt geen informatie, burgers worden daardoor onverwacht met de uitvoering van het besluit geconfronteerd.
- Door het gebrek aan informatie stroken de verwachtingen van de burgers niet met de realiteit, burgers weten vaak niet waar zij precies bij betrokken worden en dat zorgt voor teleurstelling en frustratie achteraf.
- De gemeente handelt niet zorgvuldig door bijvoorbeeld niet goed na te gaan wie de belanghebbenden bij een bepaald besluit zijn of maar een deel van de buurtbewoners te informeren.
- De gemeente verstrekt onduidelijke en onvolledige informatie waardoor het

voor burgers moeilijk is om goed in te schatten wat een besluit nu precies inhoudt.

Uit de ervaringen van de gemeenteambtenaren is gebleken dat:

- Het college van Burgemeester en Wethouders over het algemeen bepaalt of er burgerparticipatie georganiseerd wordt of niet. Hierbij spelen ook factoren als geld en tijd en initiatief van de betrokken ambtenaren een rol.
- Bij moeilijke onderwerpen is er eigenlijk altijd weerstand.
- Voor de gemeente is het moeilijk te bepalen wat het juiste moment is om burgers te betrekken.
- Welke informatie op welk moment wordt prijsgegeven wordt echter mede bepaald door ambtelijke of politieke overwegingen die niet noodzakelijkerwijs overeen komen.

Uit het onderzoek kwamen de volgende conclusies naar voren:

- De wijze waarop de burger de gedragingen van de gemeente in het kader van burgerparticipatie beleeft, is van invloed op zijn rechtvaardigheidsbeleving.
- Er bestaat een directe relatie tussen de rechtvaardigheidsbeleving van de burger en zijn vertrouwen in de overheid.
- Het is noodzakelijk dat de gemeente vooraf heldere keuzes maakt over de invulling van het participatieproces.
- Bestuurder en ambtenaren dienen daadwerkelijk geïnteresseerd te zijn in de inbreng van burgers en overtuigd te zijn van de toegevoegde waarde van burgerparticipatie.
- De gemeente moet er voor zorgen dat de burgers volledig geïnformeerd zijn en blijven gedurende het participatieproces.

3.3 Informatieve teksten

Wijkberichten zijn er voor bedoelt om de lezer te informeren over gemeentelijke plannen in de wijk/buurt/straat. De teksten van wijkberichten zijn vooral informatief. Maar sommige wijkberichten hebben ook een ander doel. Het wijkbericht kan als doel hebben de burger uit te nodigen voor een informatieavond waar de plannen worden uitgelegd en waar de burger dan invloed op kan uitoefenen.

De gemeente heeft de volgende beleidsvraag opgesteld: *Welke maatregelen moet de gemeente Utrecht nemen om de kwaliteit van de wijkberichten aan te scherpen?* Het is in dit onderzoek dus van belang om de tekstkwaliteit van de wijkberichten te evalueren. Ook is het van belang dat teksten een bepaalde overtuiging hebben. In het boek *'het ontwerp van overtuigende teksten'* Hoeken (1998) worden verschillende aspecten van een tekst beschreven. Hoeken onderscheidt drie doelen met daaraan drie teksttypen gekoppeld (Hoeken, 1998, blz. 12):

1. Informatieve teksten, waarbij het doel is om lezers te informeren (bijvoorbeeld krantenberichten, voorlichtingsbrochures, onderwijsteksten)

2. Instructieve teksten, waarbij het doel is om lezers in staat te stellen bepaalde handelingen uit te voeren (bijvoorbeeld handelingen, computerdocumentatie, formulieren, bijsluiters).
3. Persuasieve teksten, waarbij het doel is om lezers te overtuigen van een bepaald standpunt waardoor ze gewenst gedrag gaan vertonen (bijv. studerende voorlichting, reclame, fondswervingsbrieven)

Voor elk van deze doelen, informeren, instrueren of overtuigen, moet de lezer bepaalde processen doorlopen. De tekst kan deze processen vergemakkelijken, maar ook bemoeilijken of zelfs verhinderen (Hoeken, 1998, blz. 12). Bij elk type tekst spelen de keuze van de inhoud, structuur, stijl en illustraties een belangrijke rol. Volgens Hoeken hangt de effectiviteit van de tekst in eerste instantie af van de manier waarop een tekst wordt verwerkt. Ook onderwerpgerelateerde factoren zijn van groot belang in het proces. De manier van verwerken van een tekst en de onderwerpgerelateerde factoren zullen later in deze paragraaf beschreven worden.

Op basis van eerder onderzoek kan geconcludeerd worden dat de waardering voor een advertentie de attitude ten opzichte van het geadverteerde product kan beïnvloeden (Hoeken, 1998). Dit geldt natuurlijk ook voor wijkberichten. Het gaat er niet zozeer om *wat* er over het 'beleid' van de gemeente wordt verteld maar *hoe* het wordt verteld, beïnvloedt dan het oordeel over het 'beleid'. Op welke manier iets wordt verteld kan de waardering voor de wijkberichten beïnvloeden.

3.3.1 Elaboration Likelihood Model (ELM)

In de jaren tachtig is onderzoek gedaan naar het proces van accepteren. Hierin werd onderzocht wanneer een standpunt wel of niet geaccepteerd wordt en waar dat dan door komt. Uit dit onderzoek zijn modellen voorgesteld waarin twee verschillende acceptatieprocessen worden onderscheiden: de dual-process modellen. Het verwerken van een tekst kan volgens deze dual-process modellen op twee manieren: via het Elaboration Likelihood Model (ELM) van Petty en Cacioppo (1981, 1986) en het Heuristic Systematic Model (HSM) van Eagly en Chaiken (1980, 1987) (uit: Hoeken, 1998). Beide modellen voorspellen hoe informatie verwerkt zal worden en welke invloed dat op de attitude en het gedrag zal hebben, rekening houdend met onder andere persoonlijkheids-, bron- en boodschapvariabelen (uit: Pol, Swankhuisen en Vendeloo, 2009, blz. 47).

Wijkberichten zijn er voor bedoelt om de lezers te informeren over gemeentelijke plannen in de wijk/buurt/straat of uit te nodigen voor een informatie- of inspraakavond. Om dit doel te bereiken, moeten lezers die informatie ook verwerken. Het informatieverwerkingsparadigma van McGuire (uit: Hoeken, 1998) onderscheidt drie deelprocessen binnen het overtuigingsproces. Wil een wijkbericht effectief zijn voor het overbrengen van de boodschap, dan is het noodzakelijk dat lezers aandacht voor de tekst hebben, de argumenten begrijpen en het standpunt accepteren (Hoeken, 1998).

Aandacht voor de tekst → begrip van de argumenten → acceptatie van het standpunt
--

Figuur 3.2 Het informatieverwerkingsparadigma van McGuire. (Hoeken, 1998, blz. 56.)

De succesvolle voltooiing van elk deelproces is dus een noodzakelijk voorwaarde voor de voltooiing van het daarop volgende deelproces. Het wil echter nog niet zeggen wanneer iemand aandacht besteedt aan de tekst, dat hij of zij de argumenten ook begrijpt. De uiteindelijke effectiviteit van een wijkbericht hangt af van hoe succesvol de tekst is wanneer de barrières aandacht, begrip en acceptatie genomen worden (Hoeken, 1998).

Wijkberichten hoeven daarentegen geen gedrag te veranderen, toch vind ik het belangrijk om één van deze dual- proces modellen kort toe te lichten. Bij ELM kan de informatie op twee manieren worden verwerkt, namelijk: grondig of oppervlakkig. Wanneer de informatie op een grondige manier wordt verwerkt, wordt van een centrale verwerking gesproken. (uit: Pol, Swankhuizen en Vendeloo, 2009, blz. 47) Het uiteindelijke resultaat van de verwerking kan een verandering in de kennis zijn, waarvan dan wordt aangenomen dat deze ook doorwerkt in een gerelateerde attitude verandering (Aarts en van Woerkum, 2008). De doelgroep moet dan wel gemotiveerd zijn om zich grondig te verdiepen in een onderwerp. Bij de motivatie spelen de betrokkenheid bij en/of belangstelling voor een bepaald onderwerp en een hoge *need for cognition* (de behoefte tot nadenken) een belangrijke rol. Is iemand gemotiveerd tot verwerking van argumenten, dan moet de lezer ook nog in staat zijn de boodschap te verwerken. Hierbij spelen voorkennis en afleiding en tijdsdruk een belangrijke rol. Iemand die geen voorkennis heeft van het onderwerp of weinig tijd heeft of doordat andere zaken om aandacht vragen, komt de lezer niet aan verwerking toe. Ook hangt het af van hoe de argumenten worden aangeboden: helder en begrijpelijk of vaag en moeilijk (Aarts en van Woerkum, 2008, blz. 44- 45). Wanneer de motivatie tot verwerking en de bekwaamheid tot verwerking er is, vindt in elk geval verwerking/ elaboration plaats. Bij grondige (centrale) verwerking is duurzame verandering van houding en gedrag mogelijk, juist omdat degene die de informatie verwerkt deze goed overdenkt en haar tot deel van zijn eigen gedachtegoed maakt (Pol, Swankhuizen, Vendeloo, 2009, blz. 48). Echter is men vaak weinig betrokken bij de boodschap, omdat het onderwerp bijvoorbeeld geen of slechts een geringe persoonlijke relevantie heeft of de leden van de doelgroep in het algemeen geen hoge *need for cognition* hebben. Het model laat zien dat informatie dan oppervlakkig (perifeer) verwerkt wordt. De attitudeverandering komt dan niet tot stand op basis van grondig denkwerk, maar door het toepassen van eenvoudige vuistregels, heuristieken (uit: Aarts en van Woerkum, 2008, blz. 45). Men gaat op zoek naar aanwijzingen (cues) die aangeven welke conclusies moeten worden getrokken, dit wordt perifere prikkels genoemd. Voorbeelden van prikkels zijn het noemen van meerdere argumenten, het betrekken van emoties, het betrekken van een geloofwaardige of aantrekkelijke bron en een aantrekkelijke verpakking van een boodschap. Doordat men wordt overspoeld met boodschappen en claims, heeft men niet de tijd en energie om alles te overdenken. Mensen stoppen zo min mogelijk energie in de verwerking van informatie. Heuristieken bieden dan de mogelijkheid om snel een mening te vormen. (Aarts en van Woerkum, 2008, blz. 46) Echter zijn deze meningen vaak van een tijdelijk karakter en kunnen dus eenvoudig worden veranderd door nieuwe perifere prikkels of argumenten. Daarnaast speelt het op zoek gaan naar argumenten die het gedrag rechtvaardigen een belangrijke rol. Of lezers moeite willen doen om die energie erin te steken heeft te maken met de mate van zekerheid over de correctheid van hun attitudes. De correctheid van sommige attitudes worden belangrijker gevonden dan de correctheid van andere. Naarmate iets belangrijker wordt gevonden, is men sterker gemotiveerd om de argumenten zorgvuldig af te wegen. Naarmate de correctheid minder belangrijk wordt gevonden, neemt die motivatie af. Deze twee principes bepalen wanneer lezers geneigd zijn om de argumenten in de tekst kritisch te beoordelen (Hoeken, 1998).

Kortom, volgens Pol, Swankhuizen en van Vendeloo (2009, blz. 48) moet het grondig verwerken van informatie aan een aantal voorwaarden voldoen:

- De lezers moeten in staat zijn om de informatie te verwerken Als ze de capaciteiten daartoe missen, bijvoorbeeld omdat ze in het geheel niet thuis zijn in het onderwerp, dan vindt er geen centrale verwerking plaats.
- De lezers moeten gemotiveerd zijn om de informatie te verwerken. Vaak kunnen de lezers de argumenten wel afwegen, maar hebben ze gewoon geen zin of tijd.
- De lezers moeten in de gelegenheid zijn om de argumenten zorgvuldig af te wegen. Als het fysiek onmogelijk is om alle argumenten zorgvuldig af te wegen (overlast, onleesbare tekst), dan zal het ook niet gebeuren, hoe capabel of gemotiveerd de lezer ook is.
- De kans is groter bij de doelgroep met een hoge *need for cognition*.
- Sterke argumenten die feitelijk controleerbaar zijn, zijn van invloed.
- De vormgeving moet de lezer ondersteunen.

Als er ook maar aan één van deze voorwaarden niet is voldaan, dan nemen de lezers hun toevlucht tot een meer oppervlakkige verwerking van de tekst (Hoeken, 1998, blz. 67).

3.3.2 Onderwerperelateerde factoren

Hoe de boodschap door de ontvanger wordt verwerkt en geëvalueerd is essentieel voor enig gewenst effect van de boodschap. Onderwerperelateerde factoren zijn factoren die te maken hebben met het onderwerp van de tekst. Zo zijn de factoren interesse in het onderwerp, voorkennis over het onderwerp en waardebetrokkenheid bij het onderwerp van belang voor de attitude/ houding. In deze paragraaf worden de factoren waardebetrokkenheid en voorkennis beschreven.

Waardebetrokkenheid

Waardebetrokkenheid treedt op als het onderwerp van de tekst sterk gerelateerd is aan een belangrijke waarde van de lezer. Dat geldt bijvoorbeeld voor sociaal- democraten die lezen over de teloorgang van de verzorgingsstaat (Hoeken, 1998). Uit een eerder onderzoek blijkt dat een hoge waardebetrokkenheid samen te gaan met relatief veel voorkennis over het onderwerp. Ook is gebleken dat waardebetrokkenheid een negatief effect heeft op de attitude. Naarmate de waardebetrokkenheid voor een onderwerp groter is zal de lezer minder snel beïnvloed worden, dan wanneer dat minder het geval is. Waardebetrokkenheid kan leiden tot een bevooroordeelde verwerking: men probeert vast te houden aan de eigen attitude, ongeacht de kwaliteit van de argumenten.

Voorkennis

De belangrijkste voorwaarde voor een interessante tekst is dat de informatie nieuw moet zijn. Informatie die overeenkomt met wat de lezer al weet is immers niet interessant (Wright, 1989 uit: Hoeken, 1998). De nieuwe informatie moet wel aansluiten bij wat de lezers al weten. Daarnaast wordt Informatie wordt nog interessanter als hij verassend is. Informatie verrast alleen als de tekst de verwachtingen van de lezers tegenspreekt. Die verwachtingen zijn gebaseerd op de voorkennis van de lezers. Mensen verschillen in voorkennis; sommigen

weten alles van politiek, anderen weer van sport. Dit betekent ook dat interesses verschillen. Zo zal iemand met een interesse lokale politiek hierover misschien in de loop der jaren veel kennis hebben opgedaan. Nieuwe informatie over dit onderwerp heeft dan een cognitief effect omdat het aansluit bij de bestaande kennis over dat onderwerp. Bovendien vergemakkelijkt die voorkennis het begrip van de nieuwe informatie (Hoeken, 1998). Deze vergemakkelijking zorgt er weer voor dat het iemand minder moeite kost om de tekst kritisch te bestuderen (minste-moeite-principe). Dit impliceert meer kans op systematische verwerking via het HSM. Naarmate lezers meer voorkennis hebben, neemt dus de kans op een zorgvuldige afweging van de argumentatie toe. Lezers die meer weten over het onderwerp, zouden dus beter in staat zijn om de argumenten zorgvuldig af te wegen dan lezers die weinig tot niets over het onderwerp weten. Onderzoeken toonden aan dat proefpersonen met veel voorkennis meer cognitieve reacties gaven en ook een scherper onderscheid maakten tussen sterke en zwakke argumenten dan proefpersonen met weinig voorkennis (Hoeken, 1998). Voorkennis beïnvloedt het gemak waarmee lezers de argumenten in een tekst zorgvuldig kunnen afwegen. Bovendien is een attitude gebaseerd op voorkennis moeilijker te veranderen dan een attitude die niet gebaseerd is op voorkennis. Lezers zijn veel sterker overtuigd van de correctheid van hun attitude als ze er goed over hebben nagedacht dan als ze dat niet hebben gedaan (Hoeken, 1998).

3.3.3 Het CCC- model

Het CCC- model is door Renkema (1994,1996) ontwikkeld als instrument voor de evaluatie van tekstkwaliteit. De drie C's staan voor: Correspondentie, Consistentie en Correctheid. Deze begrippen vormen de criteria waarop de verschillende niveaus van de tekst beoordeeld kunnen worden. Het model past de criteria Correspondentie, Consistentie en Correctheid toe op vijf tekstdimensies, namelijk: teksttype, inhoud, opbouw, formulering en presentatie. Dit leidt tot de vijftien ijkpunten die in onderstaande tabel zijn weergegeven.

	Correspondentie	Consistentie	Correctheid
Teksttype	Geschiktheid	Genrezuiverheid	Genreregels
Inhoud	Voldoende informatie	Overeenstemming tussen feiten	Juistheid van gegevens
Opbouw	Voldoende samenhang	Consequentie opbouw	Correcte verbindingswoorden
Formulering	Gepaste formulering	Eenheid van stijl	Correcte zinsbouw
Presentatie	Gepaste toon	Afstemming tekst en vormgeving	Correcte spelling en interpunctie

Tabel 3.3 De vijftien ijkpunten van het CCC-model (Renkema, 1996, blz. 328)

Hoeken baseert zich in het boek *'het ontwerp van overtuigende teksten'* voor de omschrijving van de ijkpunten op Renkema (1997, blz. 329-330). Het Correspondentiecriterium vormt het belangrijkste criterium. Het draait daarbij om de vraag of de tekst voldoende rekening houdt met de doelen van de schrijver en de behoeften van de lezers. Bij het ijkpunt *geschiktheid* gaat het om de vraag of de schrijver het juiste teksttype heeft gekozen. Is het wijkbericht bijvoorbeeld wel de beste vorm gezien het doel en de doelgroep? Bij het ijkpunt *voldoende*

informatie gaat het om de kwantiteit en de relevantie van de informatie. Is alle benodigde informatie aanwezig en staat er geen overbodige informatie in het wijkbericht? Met het ijkpunt *voldoende samenhang* wordt de vraag gesteld: wordt de informatie aangeboden in een logische volgorde die bovendien aansluit bij de verwachtingen van de lezers? Het ijkpunt *gepaste formulering* bestaat uit drie dimensies, namelijk begrijpelijkheid (is de tekst niet te moeilijk of niet te gemakkelijk?), aantrekkelijkheid (is de tekst saai of juist te populair?), bondigheid (Is de tekst te beknopt of juist lang van stof?). Onder *gepaste toon* (is de toon onbeleefd of juist overdreven kruiperig?) verstaat Renkema vooral de beleefdheid. (Renkema, 1996, blz. 328)

Bij het Consistentie criterium gaat het erom of eenmaal gemaakte keuzes ook consequent worden volgehouden. Bij genrezuiverheid is het van belang dat er geen verschillende genres door elkaar worden gehaald. Het ijkpunt *overeenstemming tussen feiten* geeft aan dat de verschillende beweringen in de tekst elkaar niet mogen tegenspreken. Ook moet een tekst volgens Renkema een *consequente opbouw* hebben: een wijkbericht mag niet eerst bijvoorbeeld een thematische indeling hanteren en vervolgens overgaan op een chronologische indeling. En de eenmaal gekozen stijl moet consequent worden volgehouden; als de lezer in een wijkbericht eerst met 'u' wordt aangesproken en vervolgens met 'jij' dan wordt het ijkpunt van *eenheid van stijl* aangetast. Het ijkpunt *afstemming tekst en vormgeving* heeft betrekking op de wijze waarop de vormgeving de gemaakte keuzes in de tekst ondersteunt, bijvoorbeeld: ondersteun de vormgeving van wijkberichten de gekozen tekststructuur? (Renkema, 1996, blz. 328)

Ten slotte heeft het Correctheid criterium betrekking op de correcte toepassing van conventies en regels. Bij het ijkpunt toepassing genreregels gaat het om de vraag of bijvoorbeeld de opzet en de vormgeving van een wijkbericht overeenkomstig zijn aan de geldende conventies. Het is van belang dat de wijkberichten zich aan het ijkpunt *juistheid van gegevens* houden. Met *correcte verbindingswoorden* wordt bedoelt dat de gekozen structuur en de relaties tussen zinnen op de juiste manier in de tekst staan. Ook *correcte zinsbouw* en *correctie spelling* en *interpunctie* zijn hierin van belang. Volgens Renkema zijn alle tekstcommentaren met deze vijftien ijkpunten onder te brengen. Het CCC- model biedt volgens hem dus een volledig systeem om evaluatieve opmerkingen onder te verdelen. Echter wil het CCC- model een betrouwbaar instrument zijn voor de evaluatie van teksten, dan moeten de verschillende beoordelaars tot dezelfde oordelen komen (Hoeken 2003). Ook hangt het af van het inlevingsvermogen van de beoordelaar (De jong & Schellens, 1995, blz. 75).

3.3.4 Leren en begrijpen: de methode van Langer

Ook Langer e.a. (1981) heeft een methoden ontwikkeld waarbij de geschreven tekst in begrijpelijke termen is geformuleerd. De methode van Langer onderscheidt vier dimensies die de begrijpelijkheid van een tekst beïnvloeden. De methode kan volgens Aarts en van Woerkum goed gebruikt worden bij het schrijfproces zelf, maar biedt tevens mogelijkheden om het product achteraf rustig en objectief te beoordelen. De vier dimensies die in deze methode gehanteerd worden, zijn:

1. eenvoud
2. structuur
3. informatiedichtheid
4. extra stimulans

In onderstaande schema is de methode verder uitgewerkt. Volgens Aarts en van Woerkum kan men op deze manier een tekst beoordelen en herschrijven in een meer gewenste richting.

1 eenvoudig	
Korte eenvoudige zinnen	Lange ingewikkelde zinnen
Gangbare woorden	Ongebruikelijke woorden
Vaktaal verklaard	Vaktaal niet verklaard
Concreet	Abstract
2. Structuur	
Onderverdeeld	Niet onderverdeeld
Logische volgorde	Onsamenhangend, verwarrend
Overzichtelijkheid	Onoverzichtelijk
Rode draad zichtbaar	Men verliest de rode draad
3. Informatiedichtheid	
Tot het essentiële beperkt	Veel onbelangrijke informatie
Op het leerdoel gericht	Afdwalend
Beknopt	Uitvoering
4. Extra stimulans	
Inspirerend	Nuchter
Interessant	Kleurloos
Vol afwisseling	Gelijkblijvend neutraal
Persoonlijk	Onpersoonlijk

Schema 3.4 Enkele aandachtspunten bij de vier dimensies van Langer e.a. (1981)

4. Methode

In dit hoofdstuk beschrijf ik welke onderzoeksmethoden ik heb gebruikt en waarom ik voor deze onderzoeksmethoden heb gekozen. In paragraaf 4.1 wordt mijn deskresearch naar wijkberichten beschreven. In paragraaf 4.2 beschrijf ik het kwalitatieve onderzoek: half gestructureerde interviews. Tot slot beschrijf ik in paragraaf 4.3 het kwantitatieve onderzoek: de enquête.

4.1 Analyse wijkberichten

In het begin van mijn stageperiode heb ik een aantal wijkberichten van de maanden januari t/m april 2010 van de gemeente aan de hand van de checklist (document dat is opgesteld door het Communicatiebureau van de gemeente) geanalyseerd. Per dienst heb ik geprobeerd evenveel wijkberichten te analyseren. Alleen bij de dienst Maatschappelijke ontwikkeling is dit niet gelukt, omdat deze dienst in die maanden niet veel wijkberichten heeft verspreid. Ik heb er in de analyse voornamelijk op gelet of de wijkberichten aan de regels van het *format* en de inhoud voldeden. Ik heb deze analyse gedaan om inzicht te krijgen in de probleemstelling en voor mezelf helder te krijgen op welke manier de gemeente met wijkberichten naar de inwoners van Utrecht communiceert. Daarnaast heb ik deze analyse gedaan omdat de gemeente aangaf de interne afspraken te willen evalueren. In hoofdstuk 5 geef ik een samenvatting van de resultaten en een conclusie op de onderzoeksvraag: "*In hoeverre houdt men intern aan de werkafspraken en checklist wijkberichten?*". Voor de vragenlijst en het gehele schema verwijs ik naar bijlage nr. 7.

4.2 Kwalitatief onderzoek

In kwalitatief onderzoek gaat het vooral om hypothesevorming. Het geeft inzicht in hoe mensen denken over een bepaald onderwerp. Kwalitatief onderzoek is zoeken naar ideeën, achtergronden, motieven, weerstanden en beweegredenen. Het is bij uitstek geschikt voor 'waarom- vragen'.¹⁶ Het kwalitatieve onderzoek heb ik uitgevoerd om meer achtergrondinformatie te krijgen over de motie vanuit de gemeenteraad op wijkberichten en de afspraken die vanuit het Communicatiebureau zijn gemaakt omtrent wijkbericht intern te evalueren.

4.2.1 Half gestructureerde interviews

In totaal heb ik elf interviews afgenomen: één interview met een gemeenteraadslid, één interview met een bezorger van wijkberichten en tevens inwoner van Utrecht en negen interviews met communicatiemedewerkers van de gemeente Utrecht.

Het eerste interview dat ik heb afgenomen, was met de fractievoorzitter, Vincent van Oldenburg, van de Stadspartij Leefbaar Utrecht. De reden voor dit interview was dat ik meer achtergrondinformatie wilde hebben over de motie, die de gemeenteraad in 2007 heeft ingediend over de wijkberichten. Dit vormt de basis van mijn onderzoek en is dus van groot belang voor het verdere verloop. Voor de samenvatting van dit interview verwijs ik naar hoofdstuk 2 en voor het woordelijke verslag van het interview verwijs ik naar de bijlage nr.6.

¹⁶

In de weken van 21 juni t/m 8 augustus heb ik negen interviews afgenomen met communicatiemedewerkers om antwoord te krijgen op de deelvraag *‘wat zijn de ervaringen van de communicatiemedewerkers over de werkafspraken en checklist van wijkberichten’*. Aan de hand van de contact gegevens van mijn stagebegeleidster heb ik telefonisch contact opgenomen met een aantal communicatiemedewerkers en gevraagd of ik hen kon interviewen over hun ervaringen met het afspraken document en de wijkberichten. Ik heb aan mijn stagebegeleidster gevraagd naar communicatiemedewerkers of adviseurs die regelmatig te maken hebben met wijkberichten. Ook vond ik het belangrijk dat de communicatiemedewerkers op verschillende afdelingen van de gemeente werkzaam zijn. Naast de interviews met de communicatiemedewerkers, heb ik een interview afgenomen met één van de verspreiders van buurtinformatie van de gemeente Utrecht en tevens bewoner van de binnenstad Utrecht, om ook zijn ervaringen te horen over wijkberichten. De interviews namen ongeveer een half uur in beslag. Door middel van een dictafoon heb ik de interviews opgenomen en uitgewerkt. Paragraaf 5.1 bevat een samenvatting van deze interviews waarbij ik bevindingen per onderwerp samenbreng. Paragraaf 5.2 bevat een samenvatting van het interview met een van de bezorgers van de wijkberichten. Voor de woordelijke verslagen van de interviews verwijs ik naar de bijlage nr. 8.

De manier waarop ik geïnterviewd heb, wordt halfgestructureerd interview genoemd: het onderwerp ligt vast, maar er is nog veel ruimte open voor vraagstelling en beantwoording. Als interviewer was ik vrij om de volgorde van de onderwerpen te veranderen¹⁷. Omdat elk interview weer anders verloopt, heb ik gemerkt dat ik door die vrijheid goed kon inspelen op de situatie en het gesprek zo beter tot zijn recht kwam.

Voordelen van interviews in het algemeen zijn dat de interviewer door het persoonlijke contact kan ondervinden hoe een vraag wordt geïnterpreteerd, eventueel de vraag kan bijstellen wanneer de interviewer merkt dat de vraag niet begrepen wordt en goed kan doorvragen naar achterliggende motivaties, gedachten en ideeën. De nadelen van interviews zijn echter dat geen algemeen geldende conclusie kan worden getrokken die voor de hele groep geldt, een interview blijft toch subjectief en de interviewer kan onbewust de geïnterviewde beïnvloeden. (Verhoeven, N. 2007). Ik heb zoveel mogelijk geprobeerd om mij neutraal op te stellen als interviewer en zoveel mogelijk de geïnterviewde uit te laten spreken. Ik zal geen generaliseerbare (voor de gehele populatie groep geldend) conclusies trekken, maar een beeld schetsen van wat er uit de interviews is gekomen.

In de volgende paragraaf volgt een lijst met de onderwerpen waar ik naar gevraagd heb tijdens het interviewen van de negen communicatiemedewerkers. In hoofdstuk 6 volgt een samenvatting van de interviews. Voor de woordelijke verslagen, verwijs ik naar de bijlage nr. 8.

4.2.2 Topiclijst

Een topiclijst is een lijst met onderwerpen en eventuele subonderwerpen die de onderzoeker in het interview aan de orde wil stellen.¹⁸ Voor het samenstellen van deze lijst waren de interne onderzoeksvraag, deelvraag en

¹⁷ [http://www.cs.ru.nl/~tomh/onderwijs/om2%20\(2005\)/om2_files/syllabus/kwalitatief.pdf](http://www.cs.ru.nl/~tomh/onderwijs/om2%20(2005)/om2_files/syllabus/kwalitatief.pdf)

¹⁸ [http://www.cs.ru.nl/~tomh/onderwijs/om2%20\(2005\)/om2_files/syllabus/kwalitatief.pdf](http://www.cs.ru.nl/~tomh/onderwijs/om2%20(2005)/om2_files/syllabus/kwalitatief.pdf)

de variabelen richtinggevend. Ik heb de onderwerpen in een logische volgorde gezet, maar tijdens het interviewen bleek dat soms toch een andere volgorde aan de orde kwam. Ik ben elk interview wel begonnen met een aantal gestructureerde vragen over de persoonsgegevens, zoals de functie en werkervaring. Ik ben eerst begonnen met wat neutralere onderwerpen zoals hoe vaak er per maand een wijkbericht uitgaat en wat zijn/haar taak is bij wijkberichten. De volgende topiclijst heb ik aangehouden:

- Functie
- Werkervaring
- Hoe vaak per maand een wijkbericht uitgaat
- Wat zijn/haar rol/taak bij wijkberichten is
- Zijn/haar ervaringen met wijkberichten
- Het gebruiken van het afsprakendocument en de checklist
- Zijn/haar ervaringen met het afsprakendocument en de checklist
- Hoe het afstemmingsproces en contact verloopt met projectleiders, wijkbureaus en vakdiensten
- Ervaring met de verspreiding (10 dagen van te voren klaar) van het wijkbericht
- Reacties uit de wijk?
- Terugkoppeling van signalen vanuit bewoners over wijkberichten
- Tips/ suggesties

Ook bij het interview met de gemeenteraadslid heb ik een lijst bijgehouden, namelijk:

- Hoe lang zit u al in de gemeenteraad?
- Inleiding onderzoek vertellen
- Aanleiding motie
- Wat kwam er in deze motie naar voren?
- Gevolg motie
- Uit welke wijken kwamen de klachten?
- Bewoners
- Afsprakendocument en checklist
- Wijkberichten nu verbeterd?
- Nu nog klachten en waar vandaan?

4.3 Kwantitatief onderzoek

Om te weten te komen of het wijkbericht van de gemeente Utrecht tegemoet komt aan de informatiebehoefte van de primaire doelgroep heb ik een kwantitatief onderzoek uitgevoerd. Met een kwantitatief onderzoek kunnen uitspraken gedaan worden over een grote groep personen. Ik heb gekozen voor de methoden van surveyonderzoek, enquête, om de meningen, opinies, houdingen en kennis van de inwoners van Utrecht te meten. (Verhoeven, N. 2007). Deze onderzoeksvorm kan zowel de verkennende- *‘het bereik van het wijkbericht onder de inwoners van de gemeente Utrecht’* als de evaluerende *‘waardering van de inwoners van de gemeente Utrecht over wijkberichten’* onderzoeksdoelstellingen beantwoorden.

4.3.1 Enquête

De reden voor een schriftelijke enquête is dat ik dan mee kon liften op de wijkberichten die ook huis- aan- huis worden bezorgd en ik om privacyredenen niet in het bezit ben van e-mailadressen van de inwoners van Utrecht. Doordat ik mijn vragenlijst met verschillende recente wijkberichten heb meegestuurd, kan ik de wijkberichten van de verschillende diensten met elkaar vergelijken. Ook kan ik een antwoord krijgen op de vraag of wijkberichten nu wel voldoende voorzien in de informatiebehoefte van de Utrechtse bevolking. Bovendien kunnen mensen anoniem een antwoord geven op de vragen op een voor hun gelegen moment. Een groot voordeel van de schriftelijke enquête is dat de mening van de interviewer niet de antwoorden van de geïnterviewde kan kleuren.¹⁹ De ondervraagde zal minder snel sociaal wenselijke antwoorden geven. Daarnaast hebben de inwoners van Utrecht een meer gelijke kans om mee te doen aan het onderzoek.

Respondenten

Deelnemers aan dit onderzoek zijn mannen en vrouwen in de leeftijd 18 jaar en ouder die in Utrecht wonen. Hiervoor heb ik gekozen, omdat vanaf 18 jaar beslissingen vaak redelijk zelfstandig worden genomen en zij hun eigen keuzes maken. Het betreft een brede doelgroep, omdat het om bewoners van Utrecht gaat: dit kan zijn jong, oud, hoog- tot laagopgeleid, gelovig- niet gelovig, rijk- arm, werkend- werkloos etc. In totaal hebben ongeveer 680 respondenten gereageerd. Het aantal respondenten dat mijn enquête ingevuld heeft teruggestuurd en dat relevant is voor mijn onderzoek, is 663. Een aantal vragen is niet door iedereen ingevuld, dit betekent dat ik dan geen uitspraak kan doen over die 663 respondenten, maar wel over het aantal dat de vraag heeft ingevuld. Deelname was anoniem en vrijwillig. De gemiddelde leeftijd bedroeg 46 jaar. Het opleidingsniveau varieerde van lagere school tot universiteit. De meeste respondenten waren hoog opgeleid; 66% van de respondenten heeft het algemeen voortgezet onderwijs (HAVO, VWO, HBS, MMS, LISIUM, GYMNASIUM) en/of het hoger beroeps- en wetenschappelijk onderwijs (HTS, HAO, Hogeschool, Universiteit) afgerond.

Prétest

Voorafgaand aan het versturen van de enquête heb ik een prétest afgenomen onder 15 respondenten om te weten te komen hoe zij deze enquête interpreteren/opvatten en of er nog onduidelijkheden zijn. Ik heb

¹⁹ <http://www.moaweb.nl/bibliotheek/digitaal-woordenboek/s/schriftelijke-enquete>

geprobeerd om de prétest zoveel mogelijk te laten aansluiten bij de primaire doelgroep, omdat voor hen de enquête is bestemd. Echter is dit niet geheel gelukt, omdat mijn 'sociale kring' voornamelijk bestaat uit studenten. De prétest was wel nuttig, omdat ik zo nog enkele onduidelijkheden of fouten uit de enquête heb kunnen halen. Ook ben ik er door deze prétest achter gekomen dat de meeste studenten niet bekend waren met wijkberichten en/of geen interesse hebben in gemeentelijk nieuws.

Vragenlijst

De enquête bestaat uit twintig vragen en uit drie delen: de eerste drie vragen gaan over nieuws over hun wijk en participeren in projecten uit hun wijk, de vragen daarna gaan over wijkberichten in het algemeen en vanaf vraag tien gaat het om de mening van de enquêteur over het wijkbericht dat ze die dag in de brievenbus hadden gekregen. Ik heb bewust gekozen voor deze volgorde zodat ook bewoners die geen wijkberichten lezen een aantal vragen kunnen beantwoorden dat ook van belang is voor de gemeente. En voor mensen die dezelfde dag een wijkbericht in de brievenbus hebben gekregen is het makkelijker hun mening te geven over iets wat ze recent gelezen hebben.

In de enquête heb ik zo min mogelijk open vragen verwerkt, omdat deze vragen in een kwantitatieve analyse niet meegenomen kunnen worden. In de enquête heb ik veel gebruik gemaakt van een 5-punts Likert- schaal. Dit is een methode die veel gebruikt wordt om attitudes op een kwantitatieve manier in beeld te brengen. Voor deze Likert- schaal heb ik gekozen vanwege de coderingsvoordelen (Leeflang, 2003). In de enquête is aan de respondent een aantal stellingen of vragen voorgelegd, waarbij door middel van een aantal antwoordcategorieën (die lopen van bijvoorbeeld zeer belangrijk tot zeer onbelangrijk) wordt nagegaan in welke mate de respondent positief of negatief antwoordt op de stelling/vraag. Het voordeel van deze schaal is dat het de respondent dwingt een keuze te maken tussen positief of negatief. Een voorbeeld van zo'n 5-punts Likert schaal:

- De manier waarop dit wijkbericht geschreven is, vond ik:

Ingewikkeld 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ Eenvoudig

In mijn enquête wissel ik de 5- punts vragen af met positieve waarde (zeer belangrijk- onbelangrijk) en negatieve waarde (onbegrijpelijk- begrijpelijk). De reden is om te voorkomen dat respondenten de vragen blindelings beantwoorden zonder goed te lezen. Deze volgorde 'dwingt' hen om de vragen beter te lezen. En dit kan weer ten goede komen aan de kwaliteit van de output.²⁰

Het meten van aandacht- begrip- en waardering

Met de eerste drie vragen meet ik de betrokkenheid van de respondent op het gebied van het ontvangen van nieuws, mee denken over plannen en invloed uitoefenen op een plan. Een voorbeeld van zo'n vraag is:

- Hoe belangrijk is het voor u om nieuws uit de wijk/buurt/straat te ontvangen?

☐ Zeer belangrijk

²⁰ <http://www.tevredenheidsonderzoek.com/Klanten/vragenlijst.htm>

- ☐ Belangrijk
- ☐ Neutraal
- ☐ Onbelangrijk
- ☐ Zeer onbelangrijk

Met de vragen vier en vijf meet ik het bereik van wijkberichten door te vragen of de respondent wijkberichten ontvangt en hoe vaak. Een voorbeeld van zo'n vraag is:

- Eén van de manieren van de gemeente om u op de hoogte te stellen van de ontwikkelingen in uw buurt is via een wijkbericht. Hoe vaak ontvangt u wijkberichten van de gemeente Utrecht?

- ☐ Vaak (meerdere keren per maand)
- ☐ Regelmatig (een keer per maand)
- ☐ Soms (een paar keer per jaar)
- ☐ Nooit (ga verder naar vraag 16)
- ☐ Weet ik niet (ga verder naar vraag 5)

Met de vragen zes, zeven, acht a), tien, vijftien en zestien meet ik de aandacht van de respondent voor wijkberichten en de gemeente. Ook maak ik hierin gebruik van stellingen. Een voorbeeld van zo'n stelling is:

	zeer oneens	oneens	neutraal	eens	zeer eens
Ik lees wijkberichten aandachtig.	☐	☐	☐	☐	☐

Met de vragen acht b) en c), 11, 12 en 14 meet ik de begrijpelijkheid van de tekst voor de respondent. En met vraag acht d) meet ik de waardering van de respondent over wijkberichten.

- De manier waarop dit wijkbericht is geschreven, vond ik:

Onvolledig 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ Volledig

Met de vraag 8 d) meet ik de waardering voor wijkberichten:

	zeer oneens	oneens	neutraal	eens	zeer eens
Ik ben zeer tevreden over de wijkberichten van de gemeente.	☐	☐	☐	☐	☐

Wanneer de respondent aandachtig het wijkbericht leest en de tekst begrijpt kan er gezegd worden dat de respondent een positieve attitude/houding heeft ten aanzien van wijkberichten. In bijlage nr. 9 is de enquête opgenomen. Naast de schriftelijke enquête heb ik de vragenlijst ook op de wijksites gepubliceerd. Helaas was het niet mogelijk voor de respondent de vragenlijst digitaal in te vullen. De respondent kon de enquête via de

wijksite downloaden, uitprinten en opsturen. Door deze vele handelingen zijn er maar een paar respondenten geweest die het op deze manier hebben gedaan.

Verspreiding enquête

Vanaf 3 t/m 30 juni 2010 heb ik ongeveer 4000 enquêtes met diverse wijkberichten over een aantal wijken van Utrecht mee laten verspreiden. Bij de vragenlijst en het desbetreffende wijkbericht heb ik een retour envelop toegevoegd, om het zo laagdrempelig mogelijk te maken voor de inwoner van Utrecht om mee te doen aan het onderzoek. Ook de *teaser*, 10 bioscoopbonnen, moest zorgen voor een hogere respons. Ik heb via een e-mail en een artikel op intranet de communicatiemedewerkers van de vakdiensten en de wijkbureaus op de hoogte gesteld van mijn onderzoek. Om de communicatiemedewerkers zo min mogelijk tot last te zijn en hen niet op te laten draaien voor de poststukkosten, is de verspreiding van mijn enquête via de verspreiders van de wijkberichten van gemeente Utrecht gegaan. Ik heb bij hen een aantal enquêtes aangeleverd (in envelop met een retourenvelop), zodat zij de vragenlijst op hetzelfde moment als het wijkbericht in de brievenbussen konden verspreiden.

Wel heb ik de communicatiemedewerkers gevraagd aan mij door te geven wanneer een wijkbericht verspreid ging worden in die periode, om welke oplage het ging en via welke verspreider zij het wijkbericht lieten verspreiden. Hierdoor had ik een goed overzicht van de verspreiding van de enquête. Door het schema kon ik de respons, in vergelijking met de verspreiding per wijkbericht en per wijk, berekenen.

In de briefing staat dat ik een aantal wijken zou gaan onderzoeken, maar omdat het vaak pas op het laatste moment duidelijk werd door welke dienst, in welke wijk en wanneer een wijkbericht verspreid ging worden, heb ik de verspreiding op zijn beloop gelaten. Logistiek bleek het lastiger te zijn dan ik had verwacht. Ik heb veel communicatiemedewerkers en secretaresses van de diensten achterna gebeld om het onderzoek in goede banen te leiden. Gelukkig waren velen behulpzaam en hielden mij regelmatig op de hoogte van de verspreiding van wijkberichten. Ook door het interview met het gemeenteraadslid heb ik mijn keuze bijgesteld en er voor gekozen om meerdere wijken te onderzoeken, omdat uit het interview bleek dat de negatieve reacties over wijkberichten niet uit één bepaalde wijk kwamen. Door zo veel mogelijk Utrechtse wijken in het onderzoek te betrekken, kan ik een beeld schetsen hoe de Utrechtse bevolking de wijkberichten van de gemeente waardeert.

Respons enquête

Ik heb geprobeerd zoveel mogelijk verschillende wijken te bereiken, maar was voor de verspreiding afhankelijk van wanneer ergens een wijkbericht werd verstuurd. Omdat het logistiek moeilijk te regelen was, is er ook iets fout gegaan. Bij Vleuten- de- Meern is mijn enquête niet meegestuurd met hun wijkbericht, maar met een ander communicatiemiddel. Omdat de respondenten dachten dat de enquête over dat andere communicatiemiddel ging, waren de antwoorden niet bruikbaar voor mijn onderzoek. En in de wijk binnenstad zijn er geen wijkberichten uitgegaan, omdat de bezorgkosten te duur werden. In totaal hebben ongeveer 680 respondenten gereageerd. Het aantal respondenten dat mijn enquête ingevuld heeft teruggestuurd en dat relevant is voor mijn onderzoek, is 663. Een aantal vragen is niet door iedereen ingevuld, dit betekent dat ik dan geen uitspraak kan doen over die 663 respondenten, maar wel over het aantal dat de vraag heeft ingevuld.

Verwerking enquête

De 663 enquêtes heb ik vervolgens handmatig in SPSS, een statistisch computerprogramma, ingevoerd. Met SPSS kunnen data ingevoerd, bewerkt en geanalyseerd worden. De belangrijkste uitwerkingen worden in de vorm van grafieken en tabellen in hoofdstuk 7 weergegeven. Voor de rest van de gegevens, die minder belangrijk zijn om te laten zien in het hoofdstuk resultaten en analyse, verwijs ik naar bijlage nr. 10.

Beschrijvende statistiek/ keuze voor verschillende tabellen:

Ik heb in hoofdstuk 7 en in de bijlage gebruik gemaakt van (frequentie)tabellen en staaf- en taartdiagrammen. Ik heb bij een aantal analyses gebruik gemaakt van Means en Frequentie. Met Means is het mogelijk om het gemiddelde te vergelijken met de afzonderlijke groepen. Vragen over nieuws heb ik op die manier vergeleken met je het opleidingsniveau en gekeken of daar een verschil tussen zit. (Groningen, B. & Boer, C. 2008, blz. 40- 41)

Een van de meest voorkomende statische procedures van de beschrijvende statistiek is het maken van een frequentietabel. Bij de tabel kun je statistische maten laten berekenen (zoals rekenkundig gemiddelde en standaarddeviatie). Een frequentietabel biedt inzicht in de frequentie van de waarden van een variabele. Dit betekent dat er geturfd wordt hoe vaak bepaalde waarden voorkomen en wat de absolute en relatieve frequenties zijn van die waarden. Een frequentietabel is vooral nuttig voor een eerste indruk van de gegevens. (Vocht, Alphons, de. 2008, blz. 126) .

In het hoofdstuk 7 spreek ik over hoog-, middelbaar- en laag opgeleiden. In deze paragraaf geef ik een uitleg wat ik hier onder versta. Met hoog opgeleide worden personen bedoeld die het hoger algemeen voortgezet onderwijs (HAVO, VWO, HBS, MMS, LISIUM, GYMNASIUM) en/of het hoger beroeps- en wetenschappelijk onderwijs (HTS, HAO, Hogeschool, Universiteit) hebben afgerond. Met middelbaar opgeleiden worden personen bedoeld die een middelbaar beroepsonderwijs (UTS, MTS, MBO, MAO, INAS, ROC, leerlingwezen) hebben afgerond. Met laagopgeleiden worden personen bedoeld die niet meer dan een lager beroepsonderwijs/ basisonderwijs, lager middelbaar beroepsonderwijs of voorgezet onderwijs (LAVO, VGLO, MULO, MAVO), of lager beroepsonderwijs (ambacht-/huishoudschool, LTS, VBO, LHNO, LEAO, VMBO) hebben gevolgd en een diploma van hebben. Ik heb voor deze categorieën gekozen, omdat bestuursinformatie van de gemeente op die manier in hun onderzoeksrapporten rapporteert.

Representativiteit

Ik geef in hoofdstuk 7 per onderwerp met behulp van de meest relevante grafieken en tabellen een interpretatie van de resultaten. Ook verwijs ik regelmatig naar de tabellen in de bijlage voor meer informatie. Ik kan alleen een uitspraak doen over de respondenten die gereageerd hebben op de enquête, niet op de non-respons. Het onderzoek is niet geheel representatief voor de hele bevolking Utrecht, omdat het aannemelijk is dat de responsgroep hoog betrokken is bij de wijk waarin hij woont en dus het wijkbericht leest. De respondenten die gereageerd hebben zijn voornamelijk hoogopgeleid en gemiddeld 46 jaar.

Interviews met de primaire doelgroep

Ik had me voorgenomen om ook interviews af te nemen met de primaire doelgroep om meer verdiepende informatie te krijgen. Ik had voordat ik de resultaten van de enquête had verwerkt totaal geen idee *wie* de wijkberichten lezen en *hoe* zij het beoordelen. De gemeente heeft na de motie niet meer geëvalueerd of de wijkberichten nu tegemoet komen aan de informatiebehoefte van de inwoners van Utrecht. Ook wisten zij niet *of* de wijkberichten wel werden gelezen en door *wie*. Ik vond het belangrijk om een grote groep te onderzoeken, dat is één van de redenen waarom ik voor een enquête heb gekomen. Ik had voor de onderzoeksopzet gekozen, omdat het voor de gemeente van belang was om er achter te komen welke recente wijkberichten *wel* en *niet* goed worden beoordeelt. Op deze manier kan de gemeente de wijkberichten aanpassen zodat ze meer tegemoet komen aan de informatiebehoefte van de inwoners van Utecht. De gemeente en ik hadden niet verwacht dat de respons op de enquête zo hoog was. De gemeente was al heel erg blij met deze uitkomsten en weet dat de wijkberichten wel degelijk goed gelezen worden door een groep van de Utrechtse bevolking en een aantal mensen zich ook betrokken voelen bij hun wijk/buurt/straat en geïnformeerd willen worden door de gemeente. Ik had echter niet verwacht dat deze groep voornamelijk hoogopgeleid en gemiddeld 46 jaar zijn. Wanneer ik voor een andere onderzoeksopzet had gekozen waren er misschien weer andere uitkomsten uitgekomen. Zoals ik al eerder in deze paragraaf heb beschreven is het onderzoek dus niet geheel representatief naar de hele bevolking. Ik had me voorgenomen ook interviews af te nemen, maar door de hoeveelheid enquêtes die ik handmatig in SPSS moest invoeren ben ik door tijdgebrek hier niet meer aan toe gekomen. De respondenten hebben wel de mogelijkheid gehad om op de achterkant van de enquête hun op- en aanmerkingen op te schrijven. Veel respondenten hebben hier uitgebreid dingen opgeschreven. Dit is erg van belang voor mijn onderzoek, omdat ik hierdoor een soort verdieping heb kunnen creëren. Ik ben achter andere informatie gekomen, waar ik door alleen de gesloten vragen niet achter was gekomen. Deze opmerkingen zijn in bijlage nr. 11 opgenomen.

5. Resultaten en analyse wijkberichten

In dit hoofdstuk worden de wijkberichten van de afgelopen maanden (januari t/m juni 2010) geanalyseerd aan de hand van de afspraken omtrent vormgeving en inhoud. Ik heb een vragenlijst gemaakt die betrekking heeft op de afspraken omtrent vormgeving en inhoud. Voor deze vragenlijst verwijs ik naar de bijlage nr. 7. In paragraaf 5.1 geef ik een voorbeeld van hoe een wijkbericht qua vormgeving en tekstopbouw eruit hoort te zien. De geanalyseerde wijkberichten zijn afkomstig van de dienst Wijken, Maatschappelijke Ontwikkeling, Stadsontwikkeling, Stadswerken en Projectbureau Leidsche Rijn, omdat deze diensten maandelijks de meeste wijkberichten verspreiden. In de paragrafen 5.2 t/m 5.6 geef ik per dienst een samenvatting van de resultaten. De afspraken en checklist zijn samengevoegd in een document dat op 27 november 2008 vastgesteld is door het Communicatiebureau van de gemeente. In de bijlage heb ook de afspraken rond wijkberichten, de checklist voor het schrijven van wijkberichten en een voorbeeld van een wijkbericht toegevoegd. Tenslotte eindig ik dit hoofdstuk met een conclusie op de onderzoeksvraag "In hoeverre wordt intern aan de werkafspraken en checklist voor wijkberichten gehouden?"

5.1 Voorbeeld van een wijkbericht met kader beïnvloedingsruimte

<dienstnaam>		 Gemeente Utrecht	
Wijkbericht		<Maand jaartal>	
		<naam dienst> Adres <adres> Postadres <postbus> <postcode> Utrecht Telefoon 030 286 00 00 E-mail <mailadres> www.utrecht.nl	
			
Uitnodiging consultatieavond concept stedenbouwkundig plan gebied x (voorbeeld van titel wijkbericht)			
Dit is een voorbeeld hoe je het kader in een wijkbericht kunt opbouwen, waarin je informatie geeft over het planstadium en de beïnvloedingsruimte daarbij voor bewoners en andere partijen. Gebruik voor het schrijven van het wijkbericht de 'Werkafspraken wijkberichten (najaar 2008)' van het Communicatiebureau en de checklist hierbij. <lead> In de lead geef je kort aan wat er gaat gebeuren, waar, waarom, voor wie, waarom dat nodig is volgens de gemeente. <kopje> In de rest van het wijkbericht geef je uitgebreide informatie over inhoud, planning en consequenties project enzovoort. Zie de checklist. <kopje> <kopje> <kopje>		Fase project en uw invloed daarbij In welke fase is het project? (Noem hier of het bijvoorbeeld gaat om de initiatief-, ontwerp- of uitvoeringsfase. Beschrijf wat dit betekent.) Welke invloed heeft u tijdens deze fase? (Geef aan wat de status van de informatie is of van de bijeenkomst waarvoor je uitnodigt. Leg uit wat het betekent als mensen worden uitgenodigd voor bijvoorbeeld een 'consultatieavond' en wat de gemeente met de reacties gaat doen.) Wat is de voorgeschiedenis van dit project? (Geef aan welke fasen er zijn geweest, op welke manier bewonersgroepen daarbij betrokken zijn geweest en wat de gemeente met hun reacties heeft gedaan.) Hoe ziet het vervolgproces eruit? (Geef aan welke fasen er nog volgen, welke partijen nog worden betrokken, hoe mensen geïnformeerd worden en welke invloed ze daarbij kunnen uitoefenen.)	
Meer informatie Voor meer informatie kunt u contact opnemen met <naam> van <dienst> via telefoon (030) 286 00 00 of e-mail <mailadres> Voor andere vragen over de gemeente in uw wijk kunt u terecht bij <wijkbureau/wijkservicecentrum>, <adres balie>, of via telefoon (030) 286 00 00.			
Verspreidingsgebied <adres/locatie naam>			

5.2 Resultaten en analyse wijkberichten van dienst Wijken

In totaal heb ik vijftien wijkberichten van de dienst Wijken geanalyseerd.

Vormgeving

Alle vijftien wijkberichten maken gebruik van het vaste lettertype en corpgrootte. Ook staat bij al deze vijftien wijkberichten links bovenin de dienstnaam van de dienst Wijken. Bij geen van de wijkberichten ontbreekt een datum. Bij één wijkbericht ontbreekt bovenin het adres van de dienst en bij een ander wijkbericht staat niet de goede dienst vermeld. Bijna alle wijkberichten bezitten onderaan het voorblad het verspreidingsgebied, echter niet alle wijkberichten maken gebruik van een gele balk en één wijkbericht bezit helemaal geen verspreidingsgebied. De illustraties op de wijkberichten zijn volgens de huisstijlrichtlijnen. Bovendien hebben de wijkberichten een standaard A4 formaat. Wel bestaat ongeveer de helft van de wijkberichten uit meerdere kantjes, terwijl het streven is naar één kantje. Tenslotte zijn het drukwerk van alle geanalyseerde wijkberichten van dienst Wijken en de illustraties full color.

Inhoud

Alle wijkberichten hebben een titel. Echter twee wijkberichten hebben een niet hele duidelijke titel, namelijk: 'Lente in het Verdomhoekje' en 'Plantenbakken Absterdijk'. Bij de titel 'Lente in het Verdomhoekje' weet je nog niet waar het onderwerp overgaat en de titel 'Plantenbakken Absterdijk' roept enkele vragen op als 'komen er plantenbakken of worden ze vernieuwd en wanneer?' Alle wijkberichten beginnen met een lead, echter ontbreekt bij bijna alle wijkberichten veel informatie in de lead zoals wie, wat, waar, wanneer en waarom. Bijna alle wijkberichten hebben geen standaard kopje 'meer informatie' opgenomen, maar maken gebruik van een ander kopje als 'contact' met daaronder de nodige contactgegevens. Bij drie van de vijftien wijkberichten ontbreken echter zelfs aan het einde van de tekst de contactgegevens. Bij alle wijkberichten staat duidelijk vermeld waaruit de werkzaamheden bestaan. Ook worden bij de meerderheid van de wijkberichten de aanleiding en consequenties van de maatregelen/ werkzaamheden beschreven. Echter bij vijf van de vijftien wijkberichten wordt niet of onvolledig de aanleiding van het wijkbericht beschreven en bij drie van de vijftien wijkberichten ontbreken de consequenties van de maatregelen/werkzaamheden. De planning is bij de ene helft van de wijkberichten opgenomen en ontbreekt bij de andere helft. Bij de wijkberichten waar een planning ontbreekt is niet duidelijk in welke fase het project verkeert en wanneer het klaar is. Eén van de wijkberichten gaat over een planproces (meestal een bouwproject met een lange fase, waar mensen invloed op kunnen uitoefenen), namelijk: 'Uitnodiging informatiebijeenkomst sloop en bouwrijp maken Hart van Hoograven-Zuid. In dit wijkbericht staat niet duidelijk beschreven in welke fase het project verkeert en wat dat inhoud. Ook heeft dit wijkbericht geen geel kader opgenomen waar de voorgeschiedenis en de planning in zou moeten staan. Daarnaast staat niet duidelijk in het wijkbericht welke beïnvloedingsruimte men heeft en welke fasen er nog komen waarin mensen invloed kunnen uitoefenen.

5.3 Resultaten en analyse dienst wijkberichten van dienst Maatschappelijke Ontwikkeling

In totaal heb ik zes wijkberichten van dienst Maatschappelijke Ontwikkeling geanalyseerd.

Vormgeving

Alle zes wijkberichten maken gebruik van het vaste lettertype en corpgrootte. De naam van de dienst staat bij allen links bovenin. Bij alle wijkberichten staat rechts bovenin de datum en het adres van de dienst. Ook staat bij alle wijkberichten het verspreidingsgebied onderaan het voorblad. In de wijkberichten zijn geen foto's opgenomen. De wijkberichten hebben een standaard A4 of A3 en het drukwerk is full color. Twee wijkberichten hebben een kaartje van de buurt opgenomen, daarvan is echter één kaartje niet full color.

Inhoud

Alle zes wijkberichten hebben een duidelijke titel. In alle wijkberichten staat een lead, echter er ontbreekt veel informatie over voornamelijk waarom en wanneer de tijdelijke huisvesting of verbouwing plaatsvindt. De helft van de geanalyseerde wijkberichten van de dienst Maatschappelijke Ontwikkeling maakt gebruik van het standaard kopje 'meer informatie'. De andere helft van de wijkberichten heeft een ander kopje als 'contact' opgenomen met daaronder de nodige contactgegevens. Bij alle wijkberichten wordt duidelijk vermeld waaruit de wijkberichten bestaan en wat de aanleiding is. Bij een aantal wijkberichten wordt nog niet voldoende de consequenties van de tijdelijke huisvesting of verbouwing benoemd. Bij de meeste wijkberichten is een duidelijk planning weergegeven, maar bij een aantal ontbreekt dit. De verbetering van de huisvesting voor Utrechtse scholen valt onder het Masterplan Primair en Voortgezet Speciaal Onderwijs. Een projectplan heeft vaak verschillende fasen waarin men invloed uit kan oefenen. Toch is niet altijd duidelijk in een wijkbericht geschreven in welke fase het project verkeert, wat dat inhoudt, welke beïnvloedingsruimte er is tijdens deze fase, wat de voorgeschiedenis van het project is, hoe het vervolgproces eruit ziet en op welke manier dit gaat gebeuren.

5.4 Resultaten en analyse wijkberichten van Leidsche Rijn

In totaal heb ik zeven wijkberichten van Projectbureau Leidsche Rijn geanalyseerd.

Vormgeving

Alle zeven wijkberichten maken gebruik van het vaste lettertype en corpgrootte. Ook staat bij al deze vijftien wijkberichten links bovenin de dienstnaam van de dienst Wijken. Bij geen van de wijkberichten ontbreekt een datum. Wel wordt bij twee wijkberichten de datum op een verkeerde manier weergegeven. Bij *geen* van de wijkberichten ontbreekt het adres van de dienst. Het verspreidingsgebied dat onderaan het voorblad hoort te staan, ontbreekt bij twee wijkberichten. De illustraties op de wijkberichten zijn volgens de huisstijlrichtlijnen weergegeven. Bovendien hebben de wijkberichten een standaard A4 formaat. Wel bestaat ongeveer de helft van de wijkberichten uit meerdere kantjes, terwijl het streven is naar één kantje. Tenslotte is het drukwerk van alle geanalyseerde wijkberichten van dienst Wijken full color. De kaartjes die zijn toegevoegd zijn bij twee wijkberichten niet full color.

Inhoud

Alle zes wijkberichten hebben een duidelijke titel. In alle wijkberichten staat een lead, echter er ontbreekt veel informatie over voornamelijk waarom en wanneer de tijdelijke huisvesting of verbouwing plaatsvindt. Alle wijkberichten gebruiken het standaard kopje 'meer informatie'. Bij alle wijkberichten wordt duidelijk vermeld waaruit de wijkberichten bestaan. Echter niet in alle wijkberichten worden de aanleiding en consequenties verwoord.

Bij alle geanalyseerde wijkberichten van Projectbureau Leidsche Rijn is een duidelijk planning weergegeven. Bij de wijkberichten die over een planproces gaan, wordt duidelijk vermeld in welke fase het project verkeert en wat dat inhoudt. Geen van deze wijkberichten maken gebruik van een geel kader. In de wijkberichten wordt de procedure tot nu toe beschreven, maar niet de voorgeschiedenis van het project en in hoeverre mensen beïnvloedingsruimte hebben. Ook het vervolgproces en op welke manier dit gaat gebeuren wordt niet voldoende beschreven.

5.5 Resultaten en analyse wijkberichten van Stadsontwikkeling

In totaal heb ik twaalf wijkberichten van de dienst Wijken geanalyseerd.

Vormgeving

Alle twaalf wijkberichten maken gebruik van het vaste lettertype en corpgrootte. Ook staat bij al deze twaalf wijkberichten links bovenin de dienstnaam van de dienst Stadsontwikkeling. Bij *geen* van de wijkberichten ontbreekt een datum. Het adres van de dienst ontbreekt of is niet volledig bij meer dan de helft van de wijkberichten (zeven). Bij vier van de twaalf wijkberichten ontbreekt het verspreidingsgebied op het voorblad. Wel houden de wijkberichten zich aan de huisstijlrichtlijnen voor de naam van de fotograaf of cartograaf in de illustratie. Bovendien zijn alle wijkberichten standaard A4 of A3 en is het drukwerk full color. Bij twee van de acht wijkberichten die een illustratie hebben opgenomen, is de illustratie niet full color. Tenslotte kan wel opgemerkt worden dat de meeste wijkberichten (acht) uit twee A4 bestaan.

Inhoud

Elf van de twaalf wijkberichten hebben een duidelijke titel. Eén wijkbericht daarentegen heeft helemaal *geen* titel. Bijna alle wijkberichten beginnen met een lead. Alleen het wijkbericht 'Zondag 17 januari 2010. Feestelijke inspraakmiddag Kanaleneiland Zuid' heeft geen lead opgenomen. Bij de elf wijkberichten die wel een lead hebben, ontbreekt echter bij bijna alle wijkberichten veel informatie in de lead zoals wie, wat, waar, wanneer en waarom. Bij de helft van de wijkberichten is het standaard kopje 'meer informatie' opgenomen. Bij de andere helft van de wijkberichten staan op een andere manier de contactgegevens vermeld, zoals het kopje 'nog vragen?' met daar de nodige informatie. In alle wijkberichten die gaan over maatregelen/werkzaamheden, staat waaruit de maatregelen/werkzaamheden bestaan. In die wijkberichten ontbreekt of staat de aanleiding onvolledig beschreven. Bij het wijkbericht 'Betaald parkeren in het gebied Lombok Noordwest' is niet duidelijk waarom de gemeente heeft besloten een enquête te houden. Ook bij het wijkbericht 'Aanleg hondenspeelweide' ontbreekt de aanleiding. In de wijkberichten die gaan over maatregelen/werkzaamheden, staat in bijna alle wijkberichten wat de consequenties zijn. Alleen bij het wijkbericht 'Uitnodiging inloopbijeenkomst fietsbrug en routes Leidsche Rijn- Oog in Al' wordt niet beschreven wat de consequenties

zijn. In de wijkberichten die gaan over maatregelen/werkzaamheden, ontbreekt bij drie wijkberichten een 'duidelijke' planning. Er wordt in deze wijkberichten niet duidelijk verteld wanneer de maatregelen/werkzaamheden starten, volgens welke fasering en wanneer het klaar is. Negen van de twaalf wijkberichten gaan over een planproces. Daarvan is bij meer dan de helft duidelijk omschreven in welke fase het project verkeert. Alleen in de wijkberichten 'Uitnodiging inloopbijeenkomst fietsbrug en routes Leidsche Rijn- Oog in al' en 'het wijkbericht zonder titel' is de projectfase niet volledig beschreven. In drie wijkberichten wordt niet (volledig) beschreven wat deze fase inhoudt. Dit geldt voor de wijkberichten 'Maatregelen tijdens sloopwerkzaamheden Hart van Hooggraven', 'Uitnodiging inloopbijeenkomst fietsbrug en routes Leidsche Rijn- Oog in Al' en het wijkbericht zonder titel. Daarnaast maken acht wijkberichten *geen* gebruik van een geel kader. Ook wordt niet bij alle wijkberichten de beïnvloedingsruimte van mensen duidelijk beschreven in het wijkbericht. Dit geldt voor de wijkberichten 'Maatregelen tijdens sloopwerkzaamheden Hart van Hooggraven', 'Uitnodiging inloopbijeenkomst fietsbrug en routes Leidsche Rijn- Oog in Al' en 'Inspraak nieuwbouw Maria van Hongarijedereef'. Ook wat de voorgeschiedenis van het project is, hoe het vervolgproces eruit ziet en wanneer en op welke manier dit gaat gebeuren is bij veel wijkberichten niet of niet volledig beschreven.

5.6 Resultaten en analyse wijkberichten Stadswerken

In totaal heb ik twaalf wijkberichten van Stadswerken geanalyseerd.

Vormgeving

Alle twaalf wijkberichten maken gebruik van het vaste lettertype en corpgrootte. Ook staat bij al deze twaalf wijkberichten links bovenin de dienstnaam van de dienst Stadswerken. Bij *geen* van de wijkberichten ontbreekt een datum, het adres van de dienst en het verspreidingsgebied. De wijkberichten met een illustratie zijn volgens de huisstijlrichtlijnen. Bovendien hebben alle wijkberichten een standaard A4 of A3 en is het drukwerk full color.

Inhoud

Alle wijkberichten hebben een duidelijke titel. Ook beginnen de wijkberichten met een lead, echter ontbreekt bij veel wijkberichten veel informatie in de lead zoals wie, wat, waar, wanneer en waarom. Bijna alle wijkberichten hebben het standaard kopje 'meer informatie' opgenomen. In alle wijkberichten staat duidelijk vermeld waaruit de werkzaamheden bestaan. Maar in niet alle wijkberichten worden de aanleiding en consequenties van de maatregelen/ werkzaamheden beschreven. De planning is in de meeste wijkberichten beschreven. Elf van de twaalf geanalyseerde wijkberichten van Stadswerken gaan niet over een langer lopend project waar men invloed op uit kan oefenen, deze wijkberichten zijn puur informatief. In één wijkbericht wordt wel gevraagd naar de mening van de bevolking, namelijk 'Opknopbeurt Vliegermonument'. In dit wijkbericht wordt niet duidelijk vermeld in welke fase het project is. Er wordt in het wijkbericht beschreven dat het vliegermonument opgeknapt gaat worden, maar er wordt niet duidelijk in verwoord wat de uitvoeringsfase is. In het wijkbericht staat wel iets over een stemming en de uitkomst van de stemming, maar er wordt niet omschreven wat de beïnvloedingsruimte van de inwoners is en was. Tenslotte ontbreekt bij dit wijkbericht het gele kader met achtergrond.

5.7 Conclusie resultaten en analyse wijkberichten

De geanalyseerde wijkberichten van de dienst Wijken, Maatschappelijke Ontwikkeling, Projectbureau Leidsche Rijn, Stadsontwikkeling en Stadswerken voldoen aan de vaste vormgeving: het formaat is in A4 of A3, ze zijn full color volgens het wijkbericht sjabloon gedrukt, ze hebben een vast lettertype en corpgrootte en de tekst staat op de juiste plek. Daarnaast bevatten bijna alle wijkberichten de vaste items: links bovenin staat de dienstnaam, rechts bovenin de datum, in het vlak onder de datum de contactgegevens van de afzender, het kopje met meer informatie en het verspreidingsgebied onderaan het voorblad. De kaartjes die bijgevoegd zijn in wijkberichten zijn daarentegen vaak niet duidelijk. De kaartjes zijn niet op goede schaal, niet in kleur of bevatten geen 'duidelijke' legenda.

Inhoudelijk heb ik ook het één en ander opgemerkt. Veel wijkberichten maken gebruik van dikgedrukte tussenkopjes, waardoor de tekst overzichtelijker wordt. Ondanks dat alle wijkberichten beginnen met een lead (inleiding), ontbreekt toch in veel wijkberichten veel informatie in die inleiding. In de inleiding wordt voornamelijk niet beschreven wanneer en waarom de maatregelen/werkzaamheden plaats gaan vinden. In het verloop van de tekst staat in bijna alle wijkberichten wel vermeld waaruit de werkzaamheden bestaan, wat de aanleiding was en wat de consequenties zijn. Toch wordt er nog niet genoeg ingeleefd in de bewoner: vaak wordt vergeten te beschrijven wat het belang is voor de bewoner en geen begrip getoond voor de situatie. In de wijkberichten die gaan over bouwprojecten staat vaak nog niet duidelijk beschreven wat de voorgeschiedenis is, welke beïnvloedingsruimte voor mensen er tijdens deze fase is, hoe het vervolgproces eruit gaat zien en op welke manier dit gaat gebeuren. Een aantal wijkberichten houdt zich aan het gele kader waarin het proces stapsgewijs wordt beschreven, toch ontbreekt dit kader in bijna alle wijkberichten die gaan over bouwprojecten. Daarnaast kan opgemerkt worden dat veel wijkberichten nog veel te lang zijn: veel wijkberichten bestaan uit twee pagina's. Dit is voornamelijk het geval bij de wijkberichten van Stadsontwikkeling en dienst Wijken. Ook wordt er in wijkberichten nog veel gebruik gemaakt van gemeentelijke taal. Door de lengte van de wijkberichten en het gemeentelijke taalgebruik wordt een wijkbericht saai om te lezen en moeilijker te begrijpen.

Tenslotte heb ik nog een aantal onduidelijkheden in het document opgemerkt. Ten eerste bevat het document veel pagina's en oogt het rommelig. Ten tweede staat in het document dat wijkberichten bij voorkeur tien dagen van te voren worden verspreid en dat rekening gehouden moet worden met de tijd die nodig is voor de verspreider. In het document staat daarentegen niet waarop 'van te voren' slaat. Is dit voor een vergadering, project uitvoering, datum bijeenkomst? Daarnaast wordt in het document verteld wanneer je een naam van een fotograaf of cartograaf vermeld, dat het volgens de huisstijlrichtlijnen in de illustratie zelf vermeld moet worden, maar er wordt niet aangegeven wat deze huisstijlrichtlijnen zijn. Ook staat in het document dat bij wijkberichten die over werkzaamheden gaan je de fasering moet vermelden, maar wat dit betekent wordt niet duidelijk uitgelegd. Tot slot staat in het document: 'bij werkzaamheden die het gevolg zijn van een planproces vermeld je altijd welk inspraaktraject eraan vooraf is gegaan', maar er wordt niet duidelijk uitgelegd wat onder planproces verstaan wordt.

Op de onderzoeksvraag *‘in hoeverre wordt intern aan de werkafspraken en checklist voor wijkberichten gehouden’* kan dus geconcludeerd worden dat bijna alle wijkberichten voldoen aan de vormgeving, maar inhoudelijk op veel punten nog *geen* voldoende scores.

6. Resultaten en analyse interviews

In de weken van 21 juni t/m 8 augustus 2010 heb ik tien interviews afgenomen. Negen van de tien geïnterviewden zijn communicatiemedewerkers van het Communicatiebureau van de gemeente Utrecht. De andere geïnterviewde werkt als verspreider van buurtinformatie voor meerdere wijken. In dit hoofdstuk in paragraaf 6.1 geef ik een samenvatting van de interviews van de communicatiemedewerkers door middel van een aantal onderwerpen. In paragraaf 6.2 geef ik een korte samenvatting van het interview met de verspreider van de wijkberichten. Tot slot eindigt dit hoofdstuk met een conclusie van de interviewresultaten. Voor de woordelijke verslagen verwijs ik naar bijlage nr. 8.

6.1 Samenvatting interviews

Functies geïnterviewden

Zes van de negen communicatiemedewerkers zijn werkzaam bij een vakdienst of bij een wijkbureau. Allen werken als communicatiemedewerker of (senior)-communicatieadviseur. Ze hebben allemaal een aandeel in het publiceren van wijkberichten.

Hoelang al in deze functie?

Het dienstverband in deze functie ligt tussen een half jaar tot zeven jaar. De meeste medewerkers werken zitten tussen de twee en drie jaar in deze functie.

Wat is er in het wijkcommunicatieoverleg besproken?

Eén van de geïnterviewden was betrokken bij de gesprekken van het Wijkcommunicatieoverleg die over de wijkberichten gingen. Uit het interview kwam naar voren dat er in het overleg vaak verwarring was over wat je wel en niet in een wijkbericht zet, hoe je dat opstelt en welke documenten je daarvoor moet gebruiken. *'Toen ik bij de gemeente kwam werken als totaal niet ingevoerde in de gemeente, was me dat nog totaal niet helder'.* De geïnterviewde vertelt dat ze voornamelijk zelf veel dingen moest uitzoeken en van een invalkracht heeft geleerd hoe de zaken liepen rond wijkberichten. Er was vooral veel behoefte om antwoord te krijgen op de vragen 'wanneer stuur je een wijkbericht uit, wanneer gebruik je een wijkbericht en hoe en wat? *'Het heeft voor mij ook heel lang geduurd voordat ik uiteindelijk door had wanneer wie een wijkbericht verstuurde, welke dienst is aan zet. Dus wie verantwoordelijk was, was me ook niet helemaal duidelijk.'* De geïnterviewde vertelt dat op een gegeven moment werd afgesproken om het allemaal op een rijtje te zetten. *'Hoe ziet het eruit, wanneer verstuur je het, wat staat erin, hoe bouw je het op en hoe stem je het af met andere diensten binnen de gemeente. Ik ben betrokken geweest bij het algemene gedeelte'.*

Wie zijn er bekend met het afsprakendocument en de checklist?

Iedereen is bekend met het afsprakendocument en de checklist. Wel vertelt één van de geïnterviewden dat hij/zij niet op de hoogte was van het bestaan toen hij pas werkte bij de gemeente. *'Ik begon eigenlijk zonder te*

weten van het bestaan van het document. De eerste wijkberichten heb ik zonder inachtneming van het document gemaakt’.

Wordt het afsprakendocument nog gebruikt?

De meesten maken geen gebruik van het document. Zij hebben het document wel doorgelezen en vonden het wel nuttig toen zij begonnen in hun loopbaan bij de gemeente. Nu hebben zij hun eigen manier gevonden voor het schrijven van een wijkbericht en vinden het inmiddels routine werk, zodat ze het document er niet meer bij hoeven te hebben. Eén van de geïnterviewde vertelt dat hij/zij soms van dingen afwijkt: *‘Ik heb hem in het begin een paar keer gelezen’. ‘In het begin heb ik de checklist goed doorgenomen, ik weet heel veel waar ik rekening mee moet houden, maar ik neem hem niet iedere keer door bij een wijkbericht. Eerlijk gezegd wijk ik soms ook wel van dingen af. Ik vind namelijk sommige dingen heel moeilijk in te passen’.*

Zijn de werkafspraken en de checklist voor de communicatiemedewerker behulpzaam bij het schrijven en produceren van een wijkbericht?

Op de vraag wat hun ervaringen met het afsprakendocument en checklist zijn, antwoorden de meesten positief. Zes geïnterviewden geven aan dat de checklist en het afsprakendocument behulpzaam waren in het begin van hun loopbaan. Er staat duidelijk beschreven wie welke rol heeft en waarvoor verantwoordelijk is, hoe de procedure verloopt en aan welke huisstijl regels men zich houden moet. Eén van de geïnterviewden zegt het volgende: *‘Om er achter te komen hoe de procedure gaat is de checklist prima. Ook om te zien welke rol wie heeft’.* Een andere geïnterviewde zegt: *‘Met name op het gebied van huisstijl was de checklist voor mij behulpzaam. Het heeft me absoluut geholpen. Wat ik heel goed in de gaten houd, wat ook in de checklist staat en wat we ook heel goed nastreven, is dat een wijkbericht tien a veertien dagen van te voren wordt verspreid. Een kopje met meer informatie had ik in het begin heel erg nodig: ‘wat is belangrijk in zo’n bericht’. Ook het kopje opnemen ‘wat zijn de stappen tot nu geweest’, zorgt voor een bepaald overzicht in het schrijven. En één van de belangrijkste dingen is om rekening te houden met of mensen invloed hebben op het project. Daar probeer ik wel zo vroeg mogelijk en zo duidelijk mogelijk over te zijn. Ik probeer zoveel mogelijk overzichtelijk in een kadertje mee te geven ‘wat is er tot nu toe gebeurd en wat gaan we doen.’*

Echter twee geïnterviewden antwoorden minder positief: zij vinden het een heel circus. Dit heeft volgens hen te maken met het aantal pagina’s, het lettertype en de stroomlijn die niet werkt. *‘Ik vind dat het document niet uitnodigt om tien pagina’s te lezen. Het lettertype was destijds heel slecht en veel te klein. Ook de stroomlijn van het verspreidingsgebied werkt niet. Wij hebben grote problemen hoe wij huizen tellen. Wat ook heel verschillend is, is hoe een wijkbureau werkt, ze hebben namelijk allemaal hun eigen manier van werken’.*

Suggesties voor verbetering van het afsprakendocument en checklist

Ook al vindt het merendeel in het begin van hun loopbaan bij de gemeente het afsprakendocument en de checklist een behulpzaam middel voor het schrijven van wijkberichten, toch hebben de meesten nog enige suggesties voor verbetering. De suggesties zijn wel wisselend: van het document tot één pagina met highlights maken, iets aan de stroomlijn doen, tot meer over de opbouw van een wijkbericht en over hoe begrijpelijk een wijkbericht moet zijn. Eén van de geïnterviewde: *‘Maak er één pagina van, met de highlights. Ik vind het niet uitnodigend om te lezen, die tien pagina’s’.*

Wat maakt een wijkbericht zo goed? Tips voor het schrijven van wijkberichten.

Een aantal geïnterviewden geeft nog wat tips voor het schrijven van wijkberichten. De schrijver moet zich volgens hen meer inleven in de bewoners, kritisch naar zijn eigen tekst kijken en daar af en toe in vernieuwen, niet te moeilijke woorden en zinsconstructies gebruiken, vaak veel schrappen, geen dubbelingen gebruiken en de belangrijkste informatie al in de lead van de tekst weergeven, zodat als mensen dat gelezen hebben ze al de hoofdlijnen weten. De wijkberichten moeten geen vragen oproepen, maar juist vragen beantwoorden. Eén van de geïnterviewde zegt het volgende: *‘Soms maak je gebruik van standaard zinnen die je telkens weer opnieuw gebruikt, maar je kunt ook wel kritisch naar je eigen teksten kijken en daar ook af en toe in vernieuwen. Als inwoner van de stad krijg ik ook wel eens wijkberichten in de bus, daar staan zulke moeilijke woorden in, zinsconstructies die denk ik gewoon te moeilijk zijn om op te nemen en dan vraag ik me wel eens af of dat echt wel langs de afdeling communicatie is geweest. Het lijkt er soms op dat het een beleidsstuk is, ingekort tot een wijkbericht’*. Een goed wijkbericht is bij één van de geïnterviewden als volgt: *‘een goed wijkbericht is informatief, helder geschreven, de belangrijkste informatie staat in de lead, tussenkopjes, foto en een goede kop. Ik zou een interne schrijfcursus aanbieden voor communicatiemedewerkers’*.

Wat zijn de suggesties voor de opmaak van een wijkbericht?

Een aantal geïnterviewden komt met voorstellen voor de vormgeving, opbouw en de huisstijl. Eén van de geïnterviewden : *‘Ik vind dat de wijkberichten wel wat dynamischer mogen: qua vormgeving, opbouw, de huisstijl van de gemeente Utrecht. De vormgeving zou wel wat strakker mogen. Ik vind ze niet heel erg lelijk, vooral niet als we met kleur werken, maar soms vind ik de wijkberichten iets oubolligs hebben. We zijn de vierde stad van Nederland, Utrecht is een grote stad. We werken vaak met foto’s aan de bovenkant, dat zou denk ik wel wat anders kunnen’*.

In hoeverre worden de wijkberichten tien dagen van te voren verspreid?

Binnen de gemeente is de afspraak gemaakt dat wijkberichten bij voorkeur tien dagen van te voren worden verspreid. Alle geïnterviewden zijn zich hier wel van bewust, maar geven aan dat het niet altijd lukt om tien dagen van te voren een wijkbericht te verspreiden. Door de meesten wordt het ervaren als snel schakelen. Soms krijgt de persoon s’ochtends de informatie voor het schrijven van een wijkbericht en moet het die middag al uit. Er moeten over het algemeen veel mensen naar de teksten kijken. Maar het verschilt heel erg per situatie: in hoeverre de projectleider op tijd de informatie geeft aan de communicatiemedewerker, de gevoeligheid van het onderwerp, hoeveel personen er naar het onderwerp moeten kijken en hoe actief de communicatiemedewerker zelf is. Deze onderdelen kunnen het proces vertragen en er dus voor zorgen dat het wijkbericht niet op tijd wordt verspreid. Eén van de geïnterviewden zegt hier het volgende over: *‘Ik merk dat af en toe zaken met heel veel mensen moeten worden afgestemd en daardoor duurt het soms langer dan je plant’*. Een andere geïnterviewde: *‘Ik wil niet zeggen dat het standaard niet lukt. Ik had vorige keer een wijkbericht waarbij het niet lukte, maar het hangt wel van de projectleider af. Soms zijn ze gewoon wat alerter, of iemand in hun omgeving, en dat wijkbericht was tien dagen van te voren uit. Dat hoefde ook niet langs tien andere partners. Het was gewoon ‘dit is goed, dit kan de deur uit’. Dus het verschilt heel erg’*.

Hoe verloopt het afstemmingsproces met vakdiensten/wijkbureaus en projectleiders?

Voordat een wijkbericht tot stand komt, gaat het vaak langs verschillende takken en diensten. De projectleider is verantwoordelijk voor de wijkberichten over het project, de communicatiemedewerker van de vakdienst adviseert de projectleider over de inhoud, de kernboodschap en schrijft het wijkbericht. De projectleider en communicatiemedewerker onderhouden contact met het wijkbureau voor advies over gevoeligheden in de wijk en met de bestuurscommunicatieadviseur van de verantwoordelijke wethouder. De afzending dienst is verantwoordelijk voor een heldere tekst, de bepaling van het verspreidingsgebied en het berekenen van de oplage, de vermenigvuldiging van het wijkbericht en de verspreiding daarvan en stemt de tekst en het verspreidingsgebied af met het wijkbureau. Ook is de afzending dienst verantwoordelijk voor het tijdig informeren van medewerkers van het frontoffice, het tijdig toezenden van 'ter inzage materiaal' naar de balies waar mensen de informatie kunnen zien en zorgt ze ervoor dat een pdf van het definitieve wijkbericht naar het wijkbureau wordt gemaïld, zodat het op de wijkwebsite kan worden geplaatst. De communicatiemedewerker van het wijkbureau zorgt ervoor dat een berichtje over het project op de wijkwebsite komt met link naar het wijkbericht en heeft een signaalfunctie voor de diensten. Ook koppelt de communicatiemedewerker van het wijkbureau actief terug als een communicatieproces van een projectleider in de wijk niet goed verloopt²¹. Dit alles staat in het afspraken document en de checklist dat door het Communicatiebureau op 27 november 2008 is vastgesteld. *Maar wat zijn de ervaringen van de communicatiemedewerkers- adviseurs van de vakdiensten en wijkbureaus?*

Wat zijn de ervaringen met het afstemmingsproces tussen de vakdiensten/wijkbureau en projectleiders?

Niet iedereen is even tevreden over het afstemmingsproces met vakdiensten/wijkbureaus en projectleiders. Het gaat nog niet altijd even soepel. Het proces kan verstoord worden of vertraging oplopen door de projectleider, de vormgever, de (vak)diensten en andere partijen. Meerdere geïnterviewden geven aan dat het tot stand brengen van een wijkbericht een heel proces is, omdat je vaak met meerdere aanspreekpunten te maken hebt, die allemaal reageren en wijzigingen aanbrengen. Soms is het zelfs onduidelijk wie naar de tekst moet kijken, wie de regie heeft en wie bepaalt wat er in moet staan. Ook verschilt het erg per projectleider: van de een krijgt de communicatiemedewerker goede input voor het schrijven van een wijkbericht en bij de ander moet je zelf achter de informatie aan. Bepaalde informatie gaat te laat naar de communicatieafdeling, omdat projectleiders en medewerkers vergeten om mensen te informeren over hun project. *'Soms krijg ik uit allerlei hoeken suggesties en dat zijn vaak suggesties die niet echt gerelateerd zijn aan hun deskundigheid. Dat is iets wat meer gestroomlijnd kan worden. De projectleider zou wat meer verantwoordelijkheid kunnen dragen over de inhoud die ik krijg'*. Ook verloopt het proces tussen vakdiensten en wijkbureaus nog niet altijd zoals het moet lopen. Het ligt er heel erg aan in hoeverre de communicatiemedewerker actief betrokken is en contact opneemt met de communicatiemedewerkers van de (vak) diensten of wijkbureaus. Het afstemmingsproces tussen de diensten blijkt sinds het afspraken document wel verbeterd te zijn, maar dit verschilt nog wel veel per persoon en vakdienst. Het komt voor dat de wijkberichten te laat worden verspreid en de wijkberichten bij veel bewoners vragen oproepen. De bewoners nemen dan contact op met het wijkbureau, maar zij weten niet genoeg van het onderwerp af. *'Soms loopt iets niet goed, bijvoorbeeld Stadswerken laat iets versturen, de tekst heb ik dan gezien, maar dan hoor je dat het pas twee dagen later is verspreid dan gepland. Dan gaan bewoners*

²¹ Communicatiebureau- Marjolijn de Keijzer en Inge de Sain; vastgesteld d.d. 27 november 2008; update 28-01-10.

het nummer bellen dat op het wijkbericht staat, mensen zijn op vrijdagmiddag niet aanwezig en dan bellen de bewoners boos op'. Tot slot verloopt het afstemmingsproces nog niet altijd efficiënt. Dat komt ook door de fragmentarische benadering van de gemeente. 'De een heeft bijvoorbeeld een wijkbericht geschreven over park Transwijk in 2009 en in 2010 doet weer een ander het. Die moet zich inlezen, die mist dan net wat ervaring of kennis op dat gebied. Dat kleine verschil kan uiteindelijk heel veel energie en werk van mensen vragen. Dus het zou handig zijn om de collectieve wijkberichten te archiveren voor mensen. Door te lezen in het vorige wijkbericht wordt je niet wijzer, dat zegt niet voldoende. Als het om de diensten gaat, zou het meest praktisch zijn als je met dezelfde persoon te maken hebt als het om een bepaald gebied gaat. Het is de wijze waarop de gemeente is ingericht'.

Hoe verloopt de samenwerking tussen de vakdiensten/wijkbureaus en de projectleiders?

Het merendeel van de geïnterviewden geeft aan regelmatig contact te hebben met de vakdiensten, de wijkbureaus en de projectleiders. Ze geven elkaar feedback en vinden dit een belangrijke stap in het proces. Er wordt bijvoorbeeld een concept naar de projectleider of de wijk verstuurd, zij geven een reactie terug en dit wordt in een wijkbericht verwerkt en dan wordt het als PDF naar de printer gestuurd. Meestal wordt er snel gereageerd. De meesten staan open voor elkaars suggesties, echter wanneer er veel in het artikel wordt gecorrigeerd kunnen velen hier niet goed mee overweg. Vaak heeft een communicatiemedewerker met tien verschillende contactpersonen te maken die allemaal wijzigingen aanbrengen in het stuk. Ook wordt aangegeven dat het soms onduidelijk is wie je waarvoor moet hebben. Soms is het voor de vakdiensten niet helemaal duidelijk welke medewerker in welk wijkbureau werkzaam is. *'Soms hebben we er geen zicht op wie we nou moeten mailen en dat is wel onhandig'.* Er wordt gezegd dat het scheelt als je weet wie je waarvoor moet hebben. Daarnaast komt het wel eens voor dat een communicatiemedewerker onbewust als station wordt overgeslagen. Dit wordt gelukkig wel teruggekoppeld. *'Soms tref ik een wijkbericht in hardcopy op tafel bij een collega aan dat ik zelf niet heb gekregen en dat daardoor niet op onze wijksite staat, maar wel is verspreid. Dat is natuurlijk niet goed en dat moet wel gecorrigeerd worden. Dat koppel ik functioneel terug, maar voor de rest gaat dat wel goed'.*

Toch is niet iedereen even tevreden over de samenwerking met de vakdiensten, wijkbureaus en projectleiders. Een aantal geïnterviewden geeft aan dat de samenwerking afhankelijk is van de communicatiemedewerkers of projectleider waar je mee te maken hebt. De een is heel betrokken en actief en de ander minder. Eén van de geïnterviewden zegt het volgende hierover: *'De samenwerking met de vakdiensten verloopt nog niet goed. Stadswerken heeft natuurlijk contact met echte technuten, maar het is wel hun taak om de vertaalslag te maken, zodat de informatie begrijpelijk naar bewoners kan en niet te technisch of gericht op interne communicatie is. Dat is lastig, maar ik vind dat het beter moet kunnen. Er mag best meer over gepraat worden. Het moet snel op het laatste moment, maar ik vind wel dat het duidelijk, helder gepresenteerd moet worden en op een manier dat het geen vragen oproept'.* Een andere geïnterviewde zegt: *'Het ene wijkbureau zegt 'kom maar op, ik help je wel even' en de ander zegt 'nee, dat doen wij allemaal niet'. Ik kan me voorstellen dat als ze het druk hebben dat ze dat ook eerlijk zeggen, maar een klein beetje hulp zou ik wel kunnen waarderen. Zij kennen hun wijk als hun broekzak. Zeker die wijkmanager die er al jaren zit, die precies weet van alle gevoeligheden en waar je moet zijn. Ik vind het jammer dat dat soms niet te gebruiken is'.*

In hoeverre krijgen de communicatiemedewerkers reacties van bewoners over de wijkberichten?

Meestal nemen bewoners contact op met de wijkbureaus met vragen over een wijkbericht. De wijkberichten kunnen klachten of onduidelijkheden bij bewoners oproepen. Ook komt het een aantal keer voor dat de contactpersonen die in het wijkbericht staan niet te bereiken zijn. *‘Over het algemeen komen bewoners vaak langs voor dingen die niet goed zijn. Als ze klachten hebben is het vaak over dat ze hebben gebeld en dat ze dan iemand niet konden bereiken of dat ze niet genoeg betrokken zijn geweest. Maar mensen komen hier ook aan de balie om te vertellen over vernielingen, over jongeren overlast of noem het maar. Soms lezen ze dat dan in een wijkbericht of over iets anders en soms zoemt het nog rond in de wijk’.*

De geïnterviewden die werkzaam zijn bij de vakdiensten vertellen dat ze zelden tot nooit een reactie krijgen en eigenlijk niet weten hoe het in de wijk wordt ontvangen. Eén van de geïnterviewden zegt hier het volgende over: *‘Tot nu toe krijgen we erg weinig reacties. Als ik achter mijn computer zit op kantoor dan merk ik weinig respons: ‘lezen mensen het bericht voldoende, wat vinden ze van het bericht, zijn ze voldoende geïnformeerd’. Op informatieavonden merk ik dat ze er mee bezig zijn geweest en dan weten ze vaak wanneer ze hem ontvangen hebben. Ik vind wel dat mensen altijd met vragen terecht moeten kunnen. Ik merk dat we in deze functie veel minder met onderzoeken bezig zijn. Mijn ervaring is dat er echt betrokken mensen, mensen die heel actief zijn in de wijk, dat die vaak wel zo’n nummer bellen, omdat ze toch nog wel wat willen weten. Maar over het algemeen merk ik weinig respons op wijkberichten, maar dat kan ook zijn omdat er in mijn functie weinig tijd is om dat op te zoeken’.*

Is het wijkbericht een goed middel?

De ene helft van de geïnterviewden reageert positief over wijkberichten. Zij vinden het een goed middel dat je snel en precies naar de mensen kan versturen die je wilt bereiken. De geïnterviewden ervaren een wijkbericht als een betrouwbaar en herkenbaar middel dat goed door de Utrechtse bevolking wordt gelezen. *‘Mensen kennen het middel en mensen ervaren het als een heel betrouwbaar en herkenbaar informatiemiddel’.* Ook is een geïnterviewde van mening dat het niet anders kan: *‘Ik heb ook bij andere gemeentes gewerkt, veel kleinere en daar waren geen wijkberichten nodig. Je maakte gewoon gebruik van een persbericht dat werd overgenomen door een huis- aan- huisblad. Bij de gemeente Utrecht kun je geen persberichten maken, dat werkt gewoon niet. In Utrecht heb je dit middel gewoon zo nodig en je kunt zo ook goed gemakkelijk en snel, precies naar de mensen die je wilt bereiken, een wijkbericht uitdoen’.*

De andere helft van de geïnterviewden twijfelt over het middel. Sommigen hebben geen idee of een wijkbericht gelezen wordt en door wie. Ook wordt het soms als een ouderwets middel beschouwd. Eén van de geïnterviewden zegt hier het volgende over: *‘Ik weet het eigenlijk niet. Het is een goed, maar niet een heel goed middel. Volgens mij vinden bewoners het plezierig om steeds een herkenbaar product te krijgen. Of ze het lezen weet ik niet en hoelang ze het lezen weet ik ook niet, dus dat vind ik heel interessant. Aan de andere kant vind ik het ook wel weer een beetje ouderwets. Het is lastig om een andere manier te vinden, omdat je altijd andere doelgroepen hebt. Als je dat via een ander medium zou gaan verspreiden, lijkt dat mij erg lastig. Via de mail of nieuwe media heb je risico van verzadigingsgraad en gaat het de prullenbak in. Het is een hele operatie elke keer, maar ik weet niet hoe het anders moet. Je kunt er kritiek op uiten, maar aan de andere kant, we roeien*

met de riemen die we hebben. Dat is een beetje mijn gevoel'. Daarnaast geven de geïnterviewden aan dat het wijkbericht doelgroep en wijkafhankelijk is. Zij vragen zich dan af of deze groep wel bereikt wordt met een wijkbericht. Eén van de geïnterviewden zegt hier het volgende over: 'Er zijn wel doelgroepen waarvan we weten dat ze niet van lezen houden, of misschien wel helemaal niet kunnen lezen. Bij het project in Zuilen 'Bernhardplein' hebben we wel iedereen een wijkbericht gestuurd, maar een aantal mensen waarvan we dachten 'die lezen misschien wel helemaal geen wijkberichten', die hebben we ook op een andere manier proberen te benaderen'. Ook zijn er communicatiemedewerkers die steeds zorgvuldiger met een wijkbericht omgaan en kijken of het wijkbericht het juiste middel is. 'Ik moet wel zeggen dat ik steeds vaker bedenk van hoe zet je het in als communicatiemiddel. Vroeger werd er gedacht 'dan doen we even een wijkberichtje' en nu denk ik: 'daar moet goed over nagedacht worden, want je stopt het bij mensen in de brievenbus'. Moet het acuut of kunnen we het ook op een andere manier kwijt. Dat probeer ik hier ook steeds meer aan de kaak te stellen en te kijken of het wijkbericht wel het juiste middel is. Een wijkbericht is ook vrij algemeen'.

6.2 Ervaringen van één van de bezorgers van de gemeentelijke wijkberichten

De geïnterviewde is een zelfstandige ondernemer met de gemeente als zijn hoofdopdrachtgever. Voor de gemeente bezorgt hij al tien jaar buurtinformatie huis- aan- huis in alle wijken tot het Amsterdamse Rijnkanaal. Onder hem helpt een aantal scholieren mee aan de verspreiding. Hij verspreidt zeven á achthonderdduizend wijkberichten, wijknieuws en kranten. *'Ik probeer niet alles te accepteren. Dit is mijn capaciteit en als het niet lukt, moet je wat anders verzinnen'. De opdrachten volgen elkaar allemaal op. Er zit een bepaald ritme in. 'Als je de ene gehad hebt, duurt het weer vijf á zes weken voordat je de volgende krijgt. De kunst is het ene te proberen te vertragen en het andere te versnellen, zodat het in je capaciteit past'.*

Ervaringen van de bezorger:

- Het contact met de gemeente verloopt goed. Hij vertelt dat het heel erg routinematig werk is. *'Je wordt gewoon opgebeld voor het verspreiden. Ik bel dan of het klaar is. Het liefste wil ik niet meer tussendoor gebeld worden. In principe is mijn mobiele telefoon altijd aan, maar als je mijn voicemail krijgt dan betekent dat dat ik in gesprek ben of dat ik in een gebied zit waar net geen ontvangst is. Ik heb eigenlijk maar vijf/zes telefoonnummers van de gemeente. Ik heb het liefst dat via de e-mail bevestigd wordt. Ik heb overdag geen agenda meer mee, anders is het niet te doen'.*
- De bezorger vindt dat op het wijkbericht het logo van de gemeente duidelijk zichtbaar is: *'Het is wel belangrijk dat er een duidelijk logo van de gemeente zichtbaar is, zodat het al opvalt als je het op je mat ziet. Dus daar ligt het niet aan'.*
- *'De binnenstadskrant vind ik de leukste krant, omdat het leuk geschreven is. Een onafhankelijke redactie waar iedereen in participeert'.* Hij vindt die krant een voorbeeld van hoe het eigenlijk zou moeten. *'Dat je in elke wijk eigenlijk een kleinschalige krant maakt waar iedereen in participeert, qua geld en qua inhoud. En dat je van al dat aparte wijknieuws en een beetje van af kunt komen'.*

Tips van de bezorger:

- Het is voor de gemeente van belang om goed te letten op wanneer, hoe vaak en de hoeveelheid wijkberichten worden verspreid: *'Zo vlak voor de vakantie heeft het niet zo veel zin. De wijkberichten*

worden dan minder tot niet gelezen omdat mensen op vakantie zijn. De wijkberichten verdwijnen dan in de prullenbak. De gemeente zou veel kritischer moeten kijken naar het drukwerk. Elk jaar verspreid ik meer. Maar als je dan die verhalen hoort over de overheid die moet bezuinigen, dan denk ik wel dat het ook in het verspreidingswerk gaat gebeuren'.

- Wanneer men twijfelt, kan men beter zuiniger omgaan met wijkberichten. De kosten lopen hoog op bij grote oplages in kleurendruk: *'Je moet er zuinig op zijn, tenzij er hele grote veranderingen plaatsvinden. En als je het dan toch heel belangrijk vindt, doe het dan één keer, zo kort mogelijk voor het evenement'.*
- Volgens hem moet er ook meer gekeken worden voor wie de informatie nuttig is: *'De directe omgeving die er last van heeft, dat kunnen één of twee straten zijn, moeten geïnformeerd worden'.*
- Ook is hij van mening dat je niet over elk onderwerp de mensen hoeft te informeren. *'Je moet de mensen scherp houden. Als je negen van de tien keer niets belangrijks zegt, dan zijn de mensen niet meer geïnteresseerd. Zuiniger met wijkberichten omgaan scheelt uiteindelijk in de uitgaven van de gemeente. Mijn tip is: probeer het een klein beetje te plannen, of kijk of je onderwerpen samen kunt pakken'.*

6.3 Conclusie resultaten en analyse interviews

In deze conclusie geef ik antwoord op de onderzoeksvraag: *‘wat zijn de ervaringen van de communicatiemedewerkers over de werkafspraken en de checklist van wijkberichten?’*. De communicatiemedewerkers hebben allemaal een persoonlijke ervaring bij het afspraken document en de wijkberichten. Toch zijn er enige overeenkomsten. De belangrijkste resultaten zijn opgedeeld in een aantal onderwerpen, namelijk het gebruik van het afspraken document, suggesties voor verbetering van het document, de verspreiding, het afstemmingsproces- en de samenwerking tussen vakdienst/wijkbureaus en projectleiders, tips en reacties over wijkberichten. Ook worden belangrijke ervaringen van het gemeenteraadslid en één van de verspreider van wijkberichten in deze conclusie aangehaald, omdat deze ervaringen ook van belang zijn voor het onderzoek. De conclusies worden hieronder schematisch weergegeven.

Vraag In hoeverre zijn de communicatiemedewerkers van de gemeente Utrecht bekend met het afspraken document?

- Alle geïnterviewden zijn bekend met het afspraken document van het Communicatiebureau.

Vraag In hoeverre maken de communicatiemedewerkers van de gemeente Utrecht gebruik van het afspraken document?

- In het begin van hun loopbaan bij de gemeente hebben de geïnterviewden het document goed doorgelezen.
- De meesten vonden het destijds behulpzaam bij het produceren en schrijven van wijkberichten.
- Inmiddels hebben de communicatiemedewerkers van de gemeente Utrecht hun eigen manier gevonden voor het produceren en schrijven van wijkberichten.
- De geïnterviewden ervaren het produceren en schrijven van wijkberichten als routinewerk, waardoor het afspraken document niet meer wordt gebruikt.

Vraag Wat is de mening van de communicatiemedewerkers over afspraken document?

- Positieve punten: er staat duidelijk beschreven ‘wie welke rol heeft en waarvoor verantwoordelijk is, hoe de procedure verloopt en aan welke huisstijlregels men zich moet houden’.
- Negatieve punten: het afspraken document (bestaande uit tien pagina’s) is te lang, de stroomlijn (een programma waarmee het aantal huizen geteld kan worden) van het verspreidingsgebied werkt niet altijd en in het document wordt nog niet genoeg uitgeweid over de opbouw en begrijpelijkheid van een wijkbericht.

Vraag Wat zijn de ervaringen van de communicatiemedewerkers van de gemeente Utrecht met de verspreiding van de wijkbericht? In hoeverre lukt het hen om de wijkberichten tien dagen van te voren te verspreiden?

- Alle geïnterviewden zijn zich bewust van het feit dat de wijkberichten bij voorkeur tien dagen van te voren worden verspreid.
- Bij de meerderheid lukt het *niet altijd* om de wijkberichten tien dagen van te voren te verspreiden.
- Het produceren en schrijven van wijkberichten wordt als snel schakelen ervaren.
- De projectleider, het aantal contactpersonen die naar de tekst moeten kijken en in hoeverre de communicatiemedewerker zelf actief is, hebben invloed op verspreidingsduur. Deze onderdelen kunnen het proces vertragen en er dus voor zorgen dat het wijkbericht niet volgens de richtlijnen van het document verspreid wordt.

Vraag Hoe verloopt het afstemmingsproces (wie waarvoor verantwoordelijk is) tussen de vakdienst/wijkbureaus en projectleiders?

- Volgens de geïnterviewden is het afstemmingsproces tussen vakdiensten en de wijkbureaus sinds het afspraken document wel verbeterd, maar het verloopt nog niet altijd even goed. Het ligt er heel erg aan in hoeverre de communicatiemedewerker actief betrokken is en contact opneemt met een andere communicatiecollega.
- Het produceren en schrijven van een wijkbericht wordt door veel geïnterviewden als een heel proces ervaren, omdat je vaak met meerdere aanspreekpunten te maken hebt, die allemaal reageren en wijzigingen aanbrengen. Soms is het zelfs onduidelijk wie naar de tekst moet kijken, wie de regie heeft en wie bepaalt wat er in moet staan. Ook de input van de projectleider is van invloed op het afstemmingsproces.
- Het proces kan verstoord worden of vertraging oplopen door de projectleider, de vormgever, de (vak)diensten en andere partijen. Bepaalde informatie gaat te laat naar de communicatieafdeling, omdat projectleiders en medewerkers vergeten om mensen te informeren over hun project.

Vraag Hoe verloopt de samenwerking (wie waarvoor verantwoordelijk is) tussen de vakdienst/wijkbureaus en projectleiders?

- De geïnterviewden geven aan regelmatig contact te hebben met de vakdiensten/wijkbureau en projectleiders.
- De geïnterviewden geven elkaar feedback en vinden dit een belangrijke stap in het proces
- De samenwerking blijft wel afhankelijk van de communicatiemedewerkers of projectleider waarmee men te maken heeft. De meesten staan open voor elkaars suggesties, echter wanneer er veel in het artikel wordt gecorrigeerd kunnen velen hier niet goed mee overweg.
- Ook is het voor de communicatiemedewerkers soms onduidelijk wie men waarvoor kan gebruiken. Volgens een aantal geïnterviewden scheelt dit al wanneer je een gezicht bij een persoon kent.

Vraag Wat zijn de ervaringen van de communicatiemedewerkers van de gemeente Utrecht over het wijkbericht als communicatiemiddel om de boodschap op de inwoners van Utrecht over te brengen?

- De ene helft van de geïnterviewden reageert positief over wijkberichten. Zij vinden het een goed middel dat je snel en precies naar de mensen kan versturen die je wilt bereiken. De geïnterviewden ervaren een wijkbericht als een betrouwbaar en herkenbaar middel dat goed door de Utrechtse bevolking wordt gelezen.
- De andere helft van de geïnterviewden twijfelt of het wijkbericht wel het juiste middel is om de doelgroep te bereiken. Ook wordt het soms als een ouderwets middel beschouwd. Een aantal geïnterviewden vinden dat de vormgeving en opbouw van de wijkberichten wel wat dynamischer mogen zijn.

Vraag Heeft u nog tips voor het schrijven van wijkberichten?

De schrijver moet:

- Zich meer inleven in de bewoner;
- kritisch naar zijn eigen tekst kunnen kijken;
- af en toe vernieuwen in zijn tekst;
- niet te moeilijke woorden en zinstructuren gebruiken;
- vaak veel schrappen;
- geen dubbelingen gebruiken
- en de belangrijkste informatie al in de inleiding van de tekst beschrijven, zodat de hoofdlijnen van het bericht al aan bod zijn gekomen.

Vraag Wat is de ervaring van één van de verspreider van wijkberichten?

- De verspreiding van wijkberichten is routinewerk
- Het logo van de gemeente is op wijkberichten duidelijk zichtbaar. Door het logo valt het op tussen de andere post.
- Het is voor de gemeente van belang om goed te letten op wanneer, hoe vaak en hoeveel wijkberichten worden verspreid.
- Wanneer men twijfelt, kan men beter zuiniger omgaan met wijkberichten.
- Volgens hem moet er ook meer gekeken worden voor wie de informatie nuttig is.
- Ook is hij van mening dat je niet over elk onderwerp de mensen hoeft te informeren. Je moet de mensen scherp houden. Dit kun je doen door minder vaak de inwoner van Utrecht te informeren met een wijkbericht (alleen echt belangrijke informatie) en onderwerpen samen te pakken.
- Een kleinschalige krant waar iedereen in participeert, qua geld en inhoud is volgens hem de oplossing.

Vraag Wat is de ervaring van de gemeenteraadslid?

- Volgens de gemeenteraad kan de onrust bij de burger voor een deel weggenomen worden door het breder kader weer te geven waarin iets gebeurt en aan te geven welke beïnvloedingsmogelijkheden er zijn.

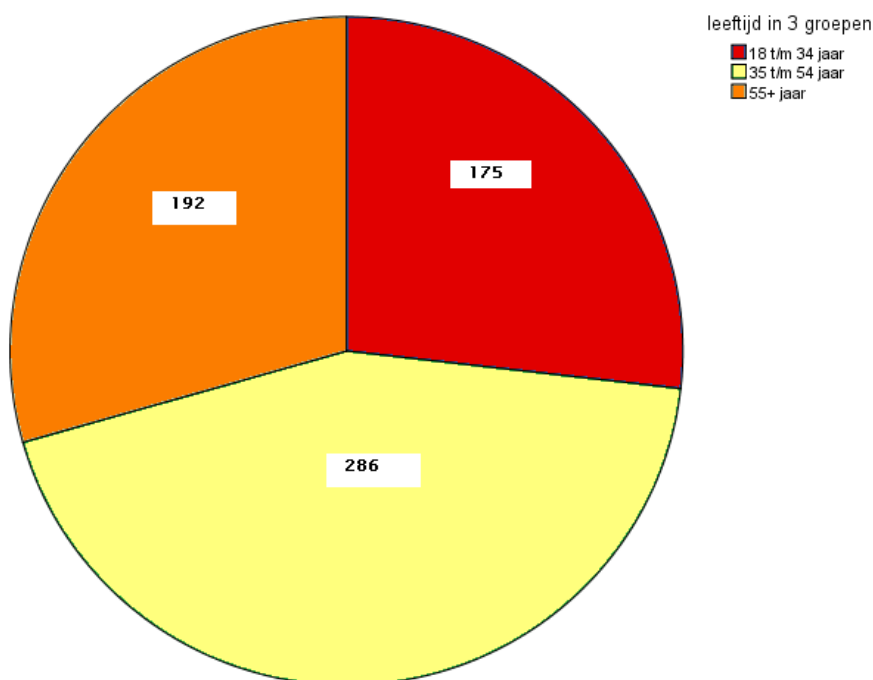
7. Resultaten en analyse Enquête

Vanaf 3 t/m 30 juni 2010 heb ik ongeveer 4000 enquêtes met diverse wijkberichten over een aantal wijken van Utrecht mee laten verspreiden. In totaal hebben ongeveer 680 respondenten gereageerd. Het respons percentage op de enquête is 17%. Het aantal respondenten dat mijn enquête ingevuld heeft teruggestuurd en dat relevant is voor mijn onderzoek, is 663. In dit hoofdstuk geef ik per onderwerp de belangrijkste resultaten weer met behulp van grafieken en tabellen. Ook verwijs ik vaak naar bijlage nr. 10 voor uitgebreide tabellen. Tot slot geef ik aan het eind van dit hoofdstuk een conclusie.

7.1 Algemene informatie respondenten

Leeftijdsopbouw

De meeste respondenten (43,8%) zitten in de leeftijdsgroep 35 t/m 54 jaar. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 46 jaar oud. De totale populatie (alle inwoners van gemeente Utrecht) daarentegen heeft een jonge leeftijdsopbouw, wat voor een belangrijk deel door de vestiging van studenten komt. Ruim 14% van alle Utrechters is 18 t/m 24 jaar oud (bijna 42.000 personen)²². De onderstaande figuur geeft de leeftijdsopbouw van de respondenten weer.

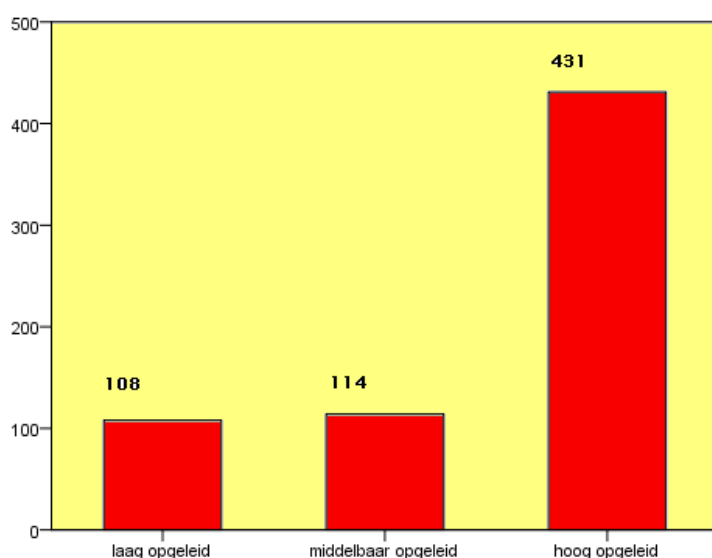


Figuur 7.1 Leeftijdsopbouw

²² <http://www.utrecht.nl>

Opleidingsniveau

Meer dan de helft (66%) van de respondenten is hoog opgeleid. Vooral in de wijk Oost (23,9%) en West (17,4%) waren er veel hoog opgeleiden. Het hoge opleidingsniveau van de respondenten komt overeen met het hoge opleidingsniveau van de Utrechtse bevolking. Van de Utrechtse bevolking is meer dan helft (57,8%) hoog opgeleid²³. Voor deze gegevens verwijs ik naar tabel 80 in de bijlage nr. 10. De onderstaande figuur geeft het opleidingsniveau van de respondenten weer.

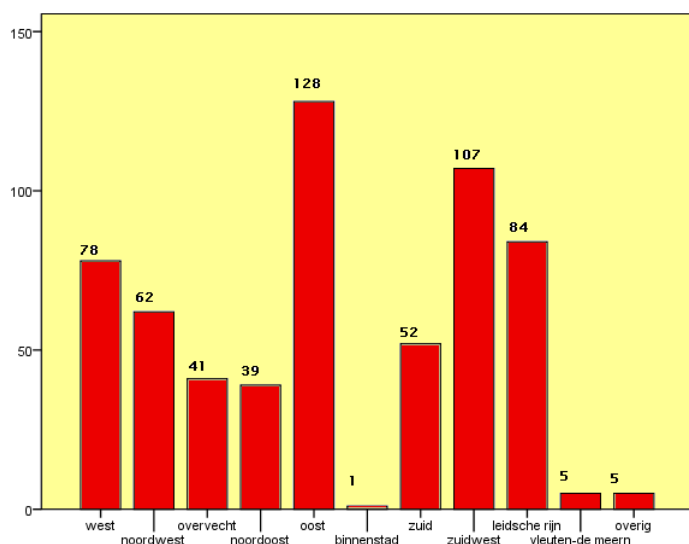


Figuur 7.12 Opleidingsniveau respondenten.

Respons per wijk

Figuur 7.13 geeft weer uit welke wijken de respondenten komen. Van de respondenten komt het merendeel uit de wijk Oost (21,3%) en Zuidwest (17,8%). Het aantal respondenten dat heeft gereageerd heeft wel te maken met de hoeveelheid wijkberichten die in die wijk verspreid zijn. Het hoogste responspercentage komt uit de wijken Zuidwest (27%), West (21,1%) en Oost (20,6%). Van de twintig verschillende wijkberichten, is de hoogste respons (37%), op de enquête die meegestuurd is met het wijkbericht 'renovatie en tijdelijke huisvesting' van de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling, in de wijk West. Voor de uitgebreide gegevens verwijs ik naar de tabellen 26 en 82 in de bijlage nr. 10

²³ Inwoners enquête bestuursinformatie gemeente Utrecht

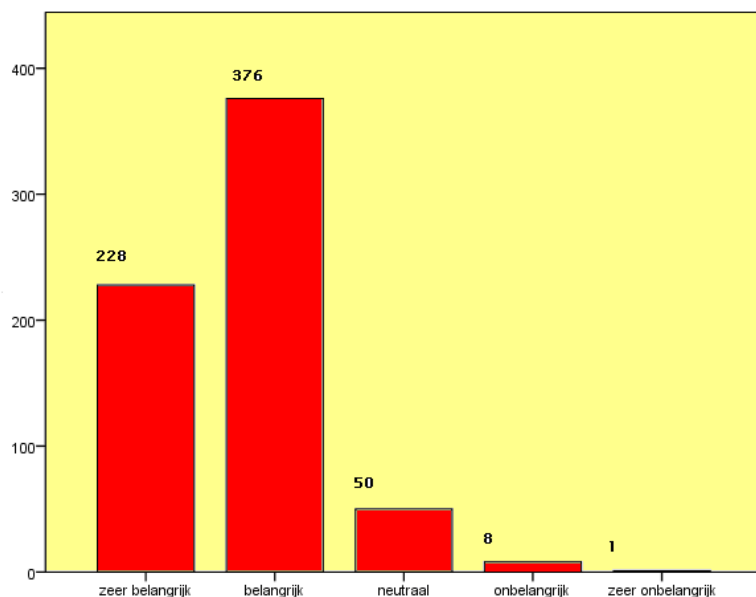


Figuur 7.13 Uit welke wijk komt u?

7.2 Nieuws en participatie

Hoe belangrijk is het voor u om nieuws uit de wijk/buurt/straat te ontvangen?

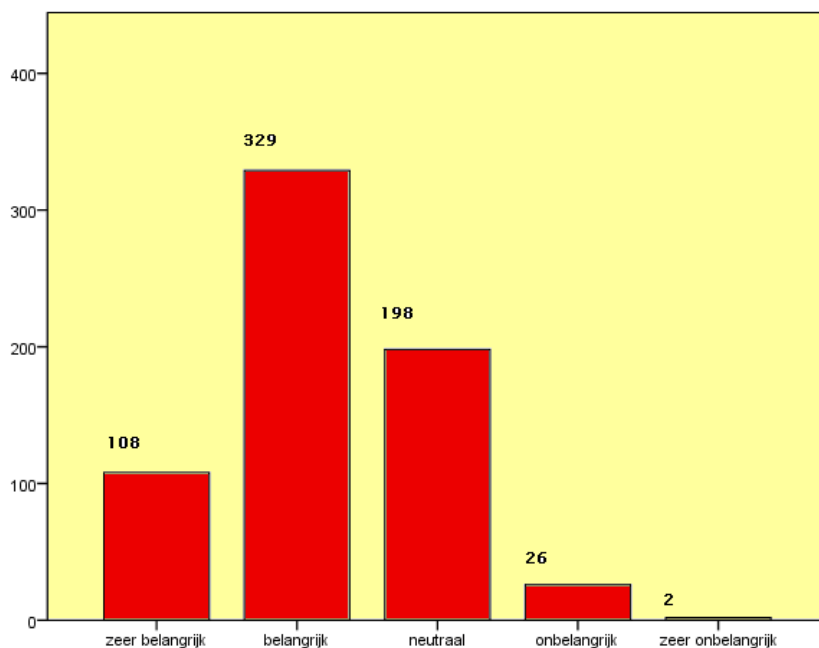
Het merendeel van de respondenten (91,1%) vindt het belangrijk tot zeer belangrijk om nieuws uit de wijk/buurt/straat te ontvangen. In figuur 7.14 is het belang van ontvangen van nieuws in een staafdiagram weergegeven.



Figuur 7.14 Hoe belangrijk is het voor u om nieuws uit de wijk/buurt/straat te ontvangen?

Hoe belangrijk is het voor u om mee te denken over plannen in de wijk/buurt/straat?

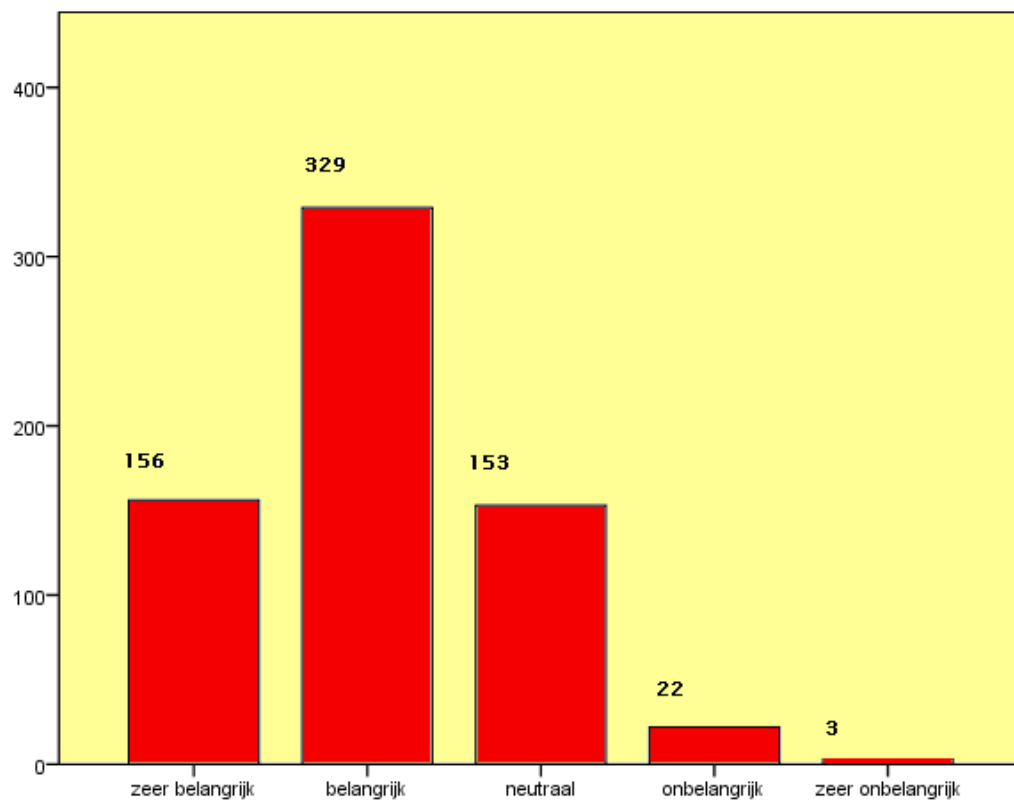
Bijna de helft van de respondenten (49,6%) vindt het belangrijk om mee te denken over plannen in hun wijk/buurt/straat. Toch antwoordt ook een grote groep (29,9%) neutraal op deze vraag. In figuur 7.15 is in een staafdiagram weergegeven in hoeverre de respondenten mee willen denken over plannen in hun wijk/buurt/straat.



Figuur 7.15 Hoe belangrijk is het voor u om mee te denken over plannen in de wijk/buurt/straat?

Hoe belangrijk is het voor u om invloed uit te oefenen in de wijk/buurt/straat?

Bijna de helft van de respondenten (46,9%) vindt het belangrijk om invloed uit te oefenen op plannen uit hun wijk/buurt/straat. In figuur 7.16 is in een staafdiagram weergegeven in hoeverre de respondenten mee willen denken over plannen in hun wijk/buurt/straat. Gemiddeld vinden de respondenten met een hoog opleidingsniveau het iets belangrijker om invloed uit te oefenen op plannen uit de wijk/buurt/straat, dan respondenten met een lager opleidingsniveau. Voor deze gegevens verwijs ik naar tabel 6 in de bijlage nr. 10.

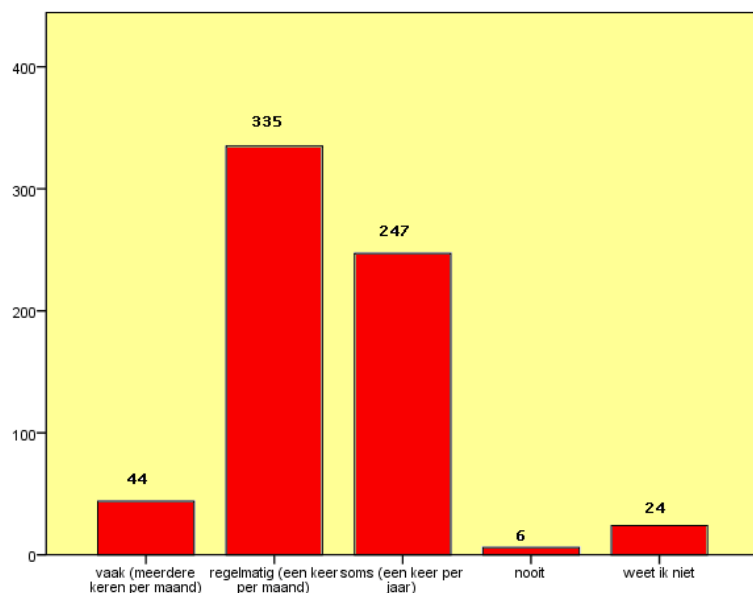


Figuur 7.16 Hoe belangrijk is het voor u om invloed uit te oefenen in de wijk/buurt/straat?

7.3 De responsgroep

Ontvangen van wijkberichten

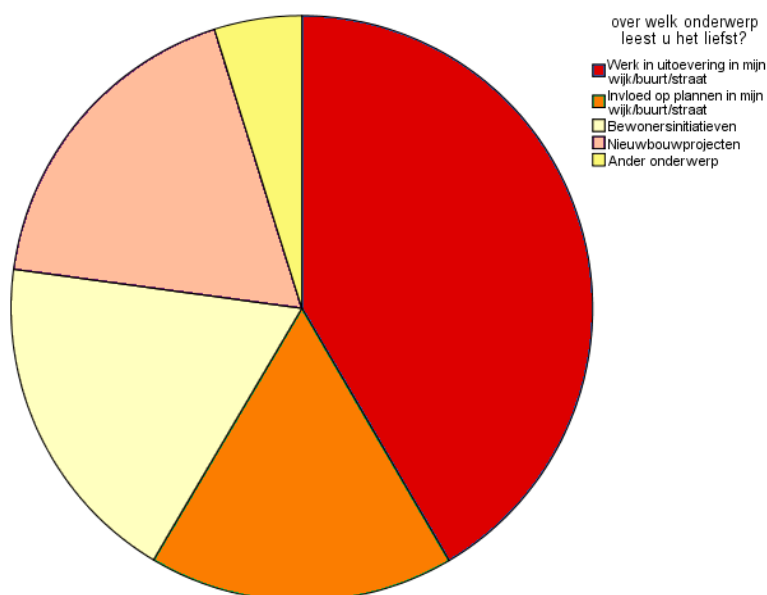
Meer dan de helft van de respondenten (51,1%) ontvangt regelmatig wijkberichten. Het overgrote deel (75,7%) van de respondenten vindt dat ze genoeg wijkberichten ontvangen.



Figuur 7.17 Hoe vaak ontvangt u wijkberichten van de gemeente Utrecht?

De onderwerpen die het liefst gelezen worden

In figuur 7.18 staan de onderwerpen die de respondenten het liefst lezen. Het merendeel van de respondenten (78,9%) leest de wijkberichten altijd. Het onderwerp 'werk in uitvoering in mijn straat/wijk/buurt' wordt zowel door hoog- als laagopgeleiden en alle leeftijdscategorieën het liefst gelezen. De hoogopgeleide leeftijdscategorie 35 t/m 54 jaar, is het meest geïnteresseerd in alle onderwerpen van wijkberichten. Voor deze gegevens verwijs ik naar tabel 12 in bijlage nr. 10.



Figuur 7.18 Over welke onderwerpen leest u het liefst in wijkberichten?

Redenen om geen wijkberichten te lezen

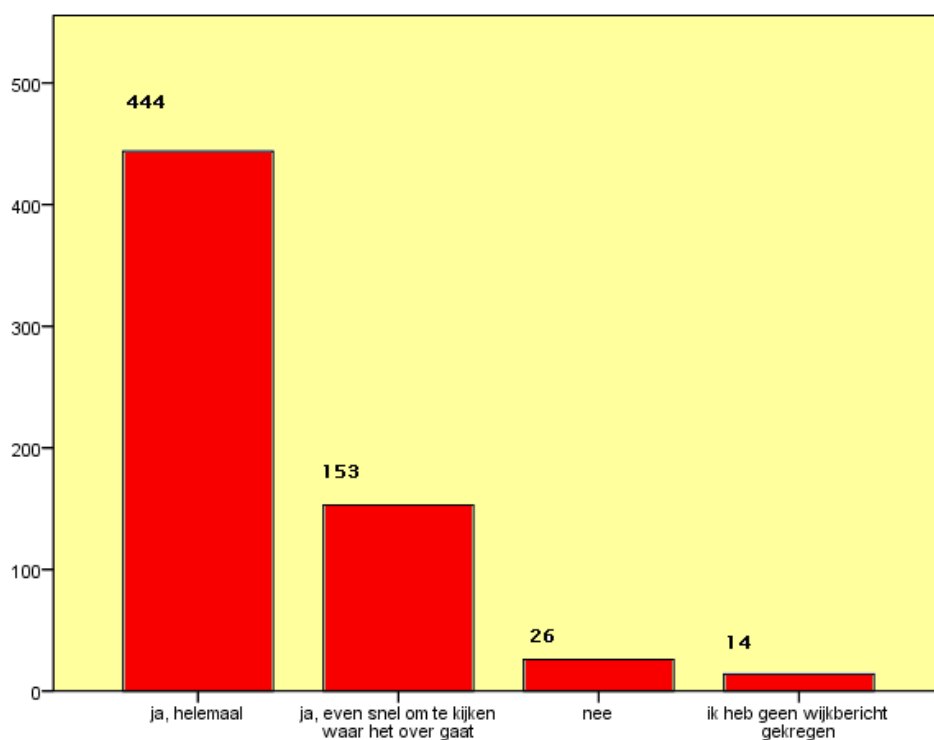
Slechts drie procent van de respondenten leest nooit wijkberichten. De reden dat het percentage zo laag is, komt waarschijnlijk doordat voornamelijk respondenten hebben gereageerd die betrokken zijn bij hun wijk/buurt/straat en geïnteresseerd zijn in informatie van de gemeente. Mensen die nooit wijkberichten lezen zullen waarschijnlijk de enquête niet ingevuld hebben. In tabel 7.1 is weergegeven dat toch nog 134 respondenten niet altijd wijkberichten lezen om de redenen geen tijd (48,5%) en geen interesse (23,1%).

Reden	Aantal	Procent
geen interesse	31	23,1%
geen tijd	65	48,5%
moeilijk te lezen en te begrijpen	2	1,5%
komt op een andere manier aan informatie	14	10,4%
andere reden	22	16,4%
Total	134	100,0%

Tabel 7.1 Redenen om geen wijkberichten te lezen

Wijkberichten worden over het algemeen aandachtig gelezen

Het merendeel van de respondenten (57,1%) leest wijkberichten aandachtig. Zelfs meer dan de helft van de respondenten (69,1%) antwoordt het wijkbericht dat zij die dag hebben ontvangen, helemaal gelezen te hebben. In figuur 7.19 is dit met een staafdiagram weergegeven.

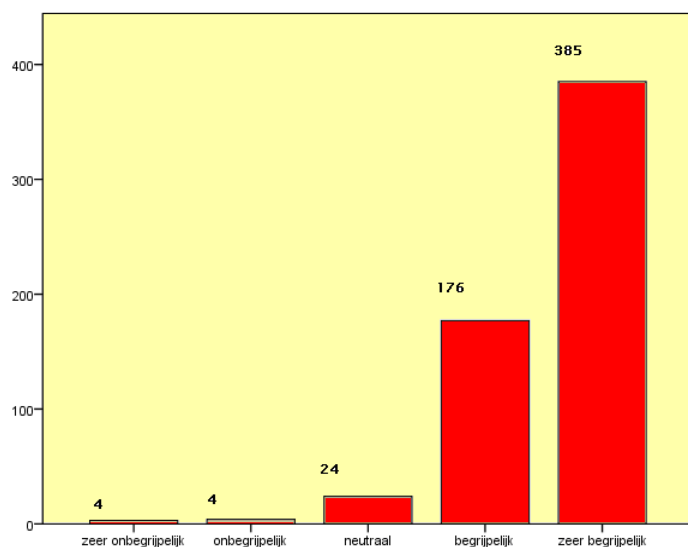


Figuur 7.19 heeft u dit wijkbericht dat u vandaag heeft ontvangen, gelezen?

7.4 De inhoud van wijkberichten

Het taalgebruik van de wijkberichten is begrijpelijk tot zeer begrijpelijk

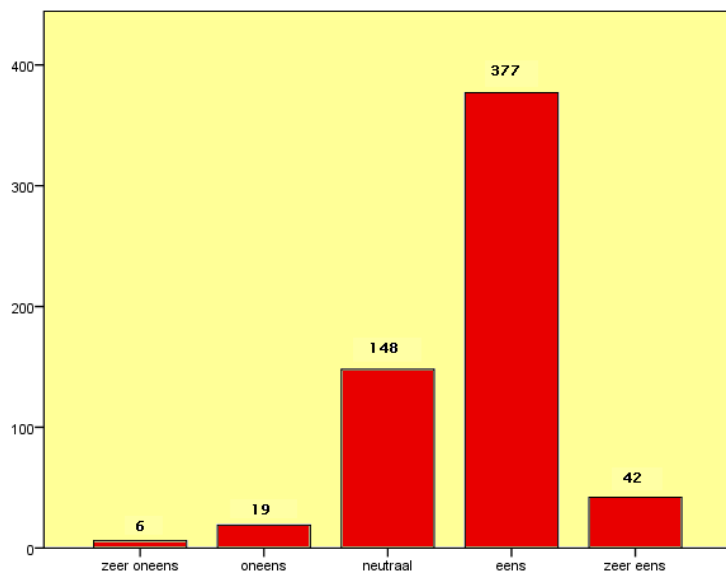
Figuur 7.20 geeft de begrijpelijkheid van het taalgebruik weer. Bijna alle respondenten (94,6%) vinden het taalgebruik van wijkberichten begrijpelijk tot zeer begrijpelijk, zowel laag- als hoogopgeleiden. De manier waarop wijkberichten geschreven zijn, vinden de meeste respondenten (zeer) eenvoudig, interessant, volledig en (zeer) beknopt. De twintig wijkberichten van de gemeentelijke diensten worden door bijna alle respondenten positief tot zeer positief beoordeeld op hun taalgebruik. Toch worden drie wijkberichten door sommigen minder positief beoordeeld: 9,1% van de respondenten die het wijkbericht 'ontsluitingsweg Ikea' hebben gelezen vindt het (zeer) onbegrijpelijk, bij het wijkbericht 'uitvoering Puntenschouw Pendreven' is dit 7,1% en 'Verplaatsen bankjes Waplaan' 6,1%. Dit zijn echter wel kleine percentages. Voor deze gegevens verwijst is naar tabel 32 van de bijlage nr. 10.



Figuur 7.20 De manier waarop dit wijkbericht is geschreven, vind ik zeer onbegrijpelijk- zeer begrijpelijk

Toon of voice

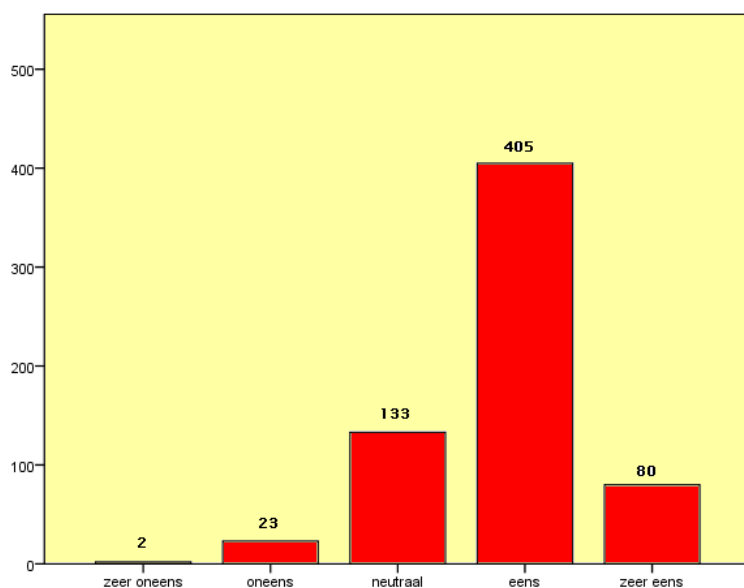
Bij meer dan de helft van de respondenten (63,7%) spreekt de toon van wijkberichten aan. Figuur 7.21 geeft de beoordelingen over de 'toon of voice' van wijkberichten weer.



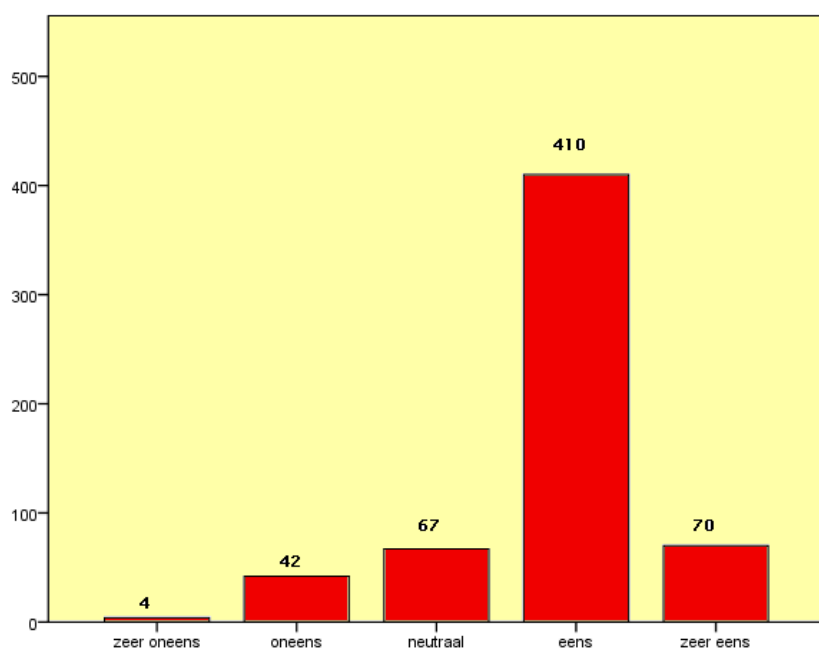
Figuur 7.21 De *tone of voice* van het wijkbericht spreekt mij aan

Wijkberichten brengen uitstekend op de hoogte

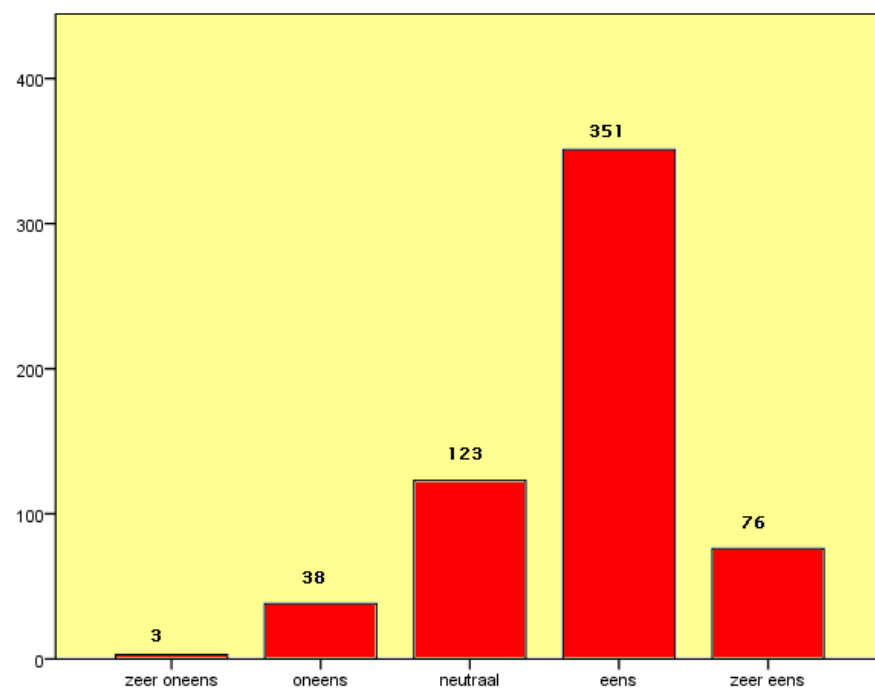
Maar liefst 63% van de respondenten vindt dat wijkberichten over het algemeen uitstekend op de hoogte brengen van de ontwikkelingen in hun wijk/buurt/straat. Meer dan de helft van de respondenten antwoordt na het lezen van het wijkbericht (die zij die dag in de brievenbus hebben ontvangen) voldoende geïnformeerd te zijn en dat ze de informatie krijgen die van belang is. Onderstaande drie staafdiagrammen geven de resultaten weer.



Figuur 7.22 Wijkberichten brengen uitstekend op de hoogte van de ontwikkelingen in de wijk/buurt/straat



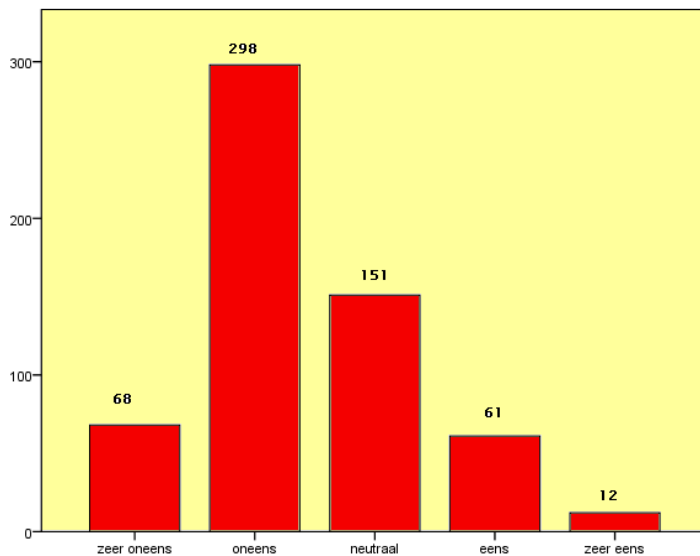
Figuur 7.23 Na het lezen van dit wijkbericht ben ik voldoende geïnformeerd



Figuur 7.24 Ik heb de informatie gekregen die voor mij van belang is

Houdt de gemeente informatie achter?

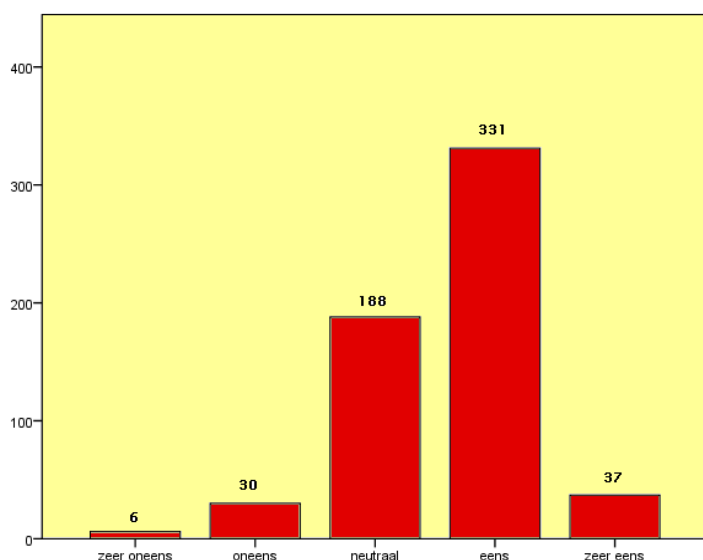
Meer dan de helft van de respondenten antwoordt dat in hun beleving de gemeente geen informatie voor hen achterhoudt. Toch antwoordt ook een grote groep (25,6%) neutraal op deze vraag. Dit verschilt nauwelijks naar opleidingsniveau of leeftijd. Van de twintig wijkberichten scoren de wijkberichten 'Werkzaamheden landgoederen Amelisweerd', 'Herontwikkeling Oudwijkersveldstraat' en 'Stand van zaken Ontwikkeling Ridderhofstad den Engh' meer neutraal op dit onderdeel. Voor deze gegeven verwijst naar tabel 54 van bijlage nr. 10.



Figuur 7.25 Ik heb het gevoel dat de gemeente Utrecht informatie voor mij achterhoudt

De vormgeving van het wijkbericht nodigt uit tot lezen

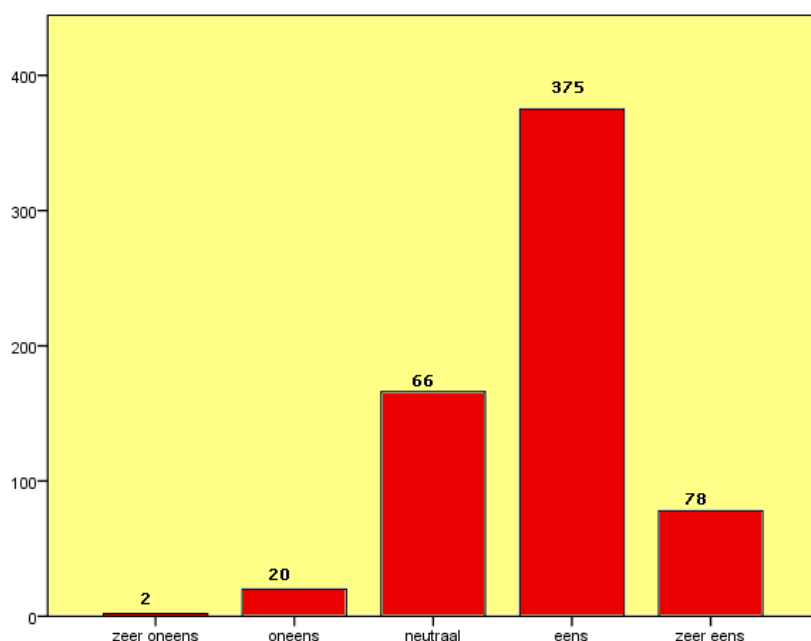
Meer dan de helft van de respondenten (55,9%) vindt de vormgeving van het wijkbericht uitnodigend tot lezen. Uit de op- en aanmerkingen uit de enquête kwam naar voren dat veel respondenten wijkberichten door de gemeentelijke huisstijl als een krachtig, herkenbaar en duidelijk middel wordt ervaren. Toch antwoordt ook een grote groep (31,8%) neutraal op dit onderwerp. Dit verschilt nauwelijks naar opleidingsniveau of leeftijd. Een aantal respondenten maakten een opmerking over het aantal pagina's: één pagina is overzichtelijk en leesbaar, maar een bericht van twee- tot vier pagina/krantjes wordt over het algemeen minder snel gelezen. De beoordeling over de vormgeving is in figuur 7.26 met een staafdiagram weergegeven.



Figuur 7.26 De vormgeving van dit wijkbericht nodigt uit tot lezen

Waardering van wijkberichten

De tevredenheid van de respondenten over wijkberichten is in figuur 7.27 met een staafdiagram weergegeven. Meer dan de helft (58,5%) van de respondenten is tevreden over de wijkberichten van de gemeente Utrecht. Toch antwoordt een grote groep (25, 9%) ook neutraal. De mate van tevredenheid verschilt niet per opleidingsniveau of leeftijdscategorie. Ook is het verschil van de mate van tevredenheid over wijkberichten vrijwel nihil naar wijk en gemeentelijke dienst. Van de 20 verschillende wijkberichten worden achttien wijkberichten door de respondenten gemiddeld positief beoordeeld. De wijkberichten 'Herbestraten rijweg Heemskerkstraat' en 'Werkzaamheden landgoederen Amelisweerd' worden door de respondenten gemiddeld neutraal beoordeeld. Voor deze gegevens verwijs ik naar tabel 24 in bijlage nr. 10.



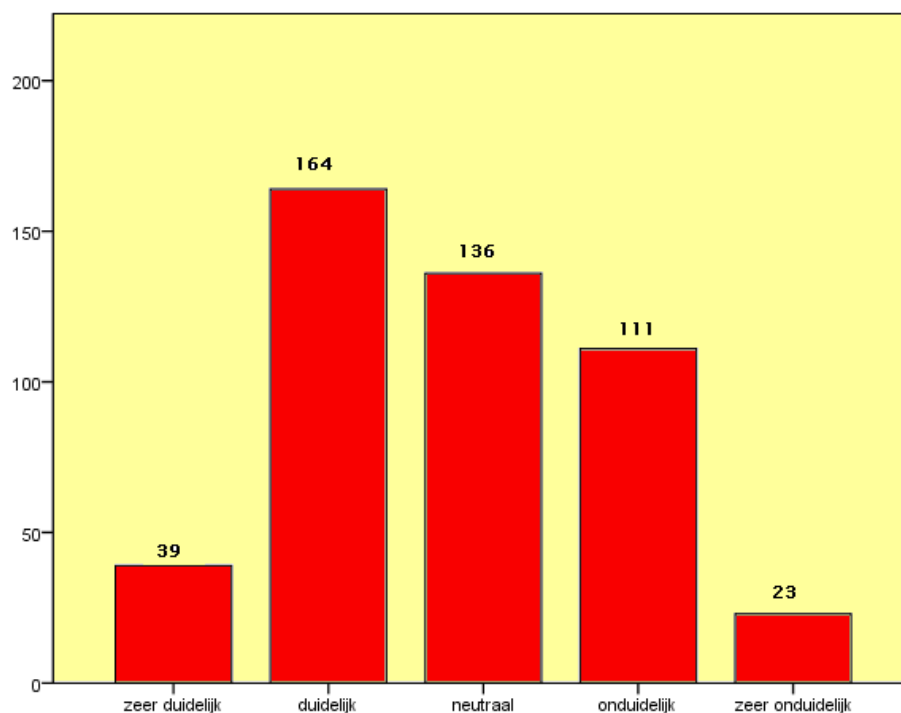
Figuur 7.27 Ik ben zeer tevreden over wijkberichten van de gemeente Utrecht

7.5 Invloed uitoefenen

Is het voor de inwoners van Utrecht duidelijk hoe men invloed uit kan oefenen op het plan?

Van de respondenten is de beoordeling over invloed uitoefenen op een plan in figuur 7.28 met een staafdiagram weergegeven. De meeste (34,7%) respondenten vinden dat in wijkberichten duidelijk wordt aangegeven wanneer je invloed kunt uitoefenen op een plan. Toch antwoorden ook veel respondenten neutraal tot negatief op dit onderwerp. 23,5% van de respondenten vindt het onduidelijk of invloed uitgeoefend kan worden op het plan. Voor hen is het onduidelijk wat de plannen zijn, wat men kan verwachten, op welke termijn er een besluit wordt genomen en hoe men daar invloed op kan uitoefenen. Daarnaast geven veel respondenten aan soms *te laat* geïnformeerd te worden. Sommige wijkberichten komen vlak voor de informatieavond, zodat de respondent geen tijd meer heeft om naar die informatieavond te gaan. De informatie kan ook te laat zijn, waardoor de tijd om ergens op te reageren al bijna verstreken is. Er moeten volgens een aantal respondenten meer planningen in het proces rond worden gestuurd: tijdens de werkzaamheden in plaats van als het einde nadert. Ook heeft een aantal respondenten zelfs het idee dat de plannen al helemaal zijn uitgewerkt en hun invloed dus niet telt.

Van de twintig wijkberichten scoren de wijkberichten 'Werkzaamheden en landgoederen Amelisweerd' en 'Stand van zaken ontwikkeling Ridderhofstad den Engh' minder goed op dit onderwerp. Voor veel respondenten staat in die wijkberichten onduidelijk aangegeven of je invloed uit kunt oefenen op het plan. De dienst Maatschappelijk Ondersteuning scoort over het algemeen het minst op dit onderwerp. Voor deze informatie verwijs ik naar tabel 64 van bijlage nr. 10.



Figuur 7.28 Is het voor u duidelijk of en hoe u invloed kunt uitoefenen op dit plan?

7.6 Mening over wijkbericht als middel

Wijkberichten blijven ontvangen via de post

In tabel 7.2 is weergegeven hoe de respondenten de wijkberichten willen ontvangen. Meer dan de helft van de respondenten (57,6%) heeft een voorkeur voor wijkberichten blijven ontvangen via de post. Ook een grote groep (38,5%) wil graag het wijkbericht (ook) via de e-mail ontvangen. Er is een verband tussen leeftijd en de voorkeur voor wijkberichten ontvangen via de post: hoe hoger de leeftijdscategorie, hoe hoger het percentage voor wijkberichten blijven ontvangen via de post. Bij de leeftijdsgroep 55- plus geeft 73,4% als voorkeur om wijkberichten te blijven ontvangen via post. Bij de leeftijdsgroep 35 t/m 54 jaar geeft 53,8% de voorkeur om wijkberichten te blijven ontvangen via de post en 25,2% van die groep wil de wijkberichten per e-mail ontvangen. Bij de leeftijdsgroep 18 t/m 34 jaar geeft 45,7% de voorkeur om wijkberichten te blijven ontvangen via de post en 33,7% wil wijkberichten alleen blijven ontvangen per e-mail. Voor deze gegevens verwijs ik naar de tabellen 73 en 74 in bijlage nr. 10.

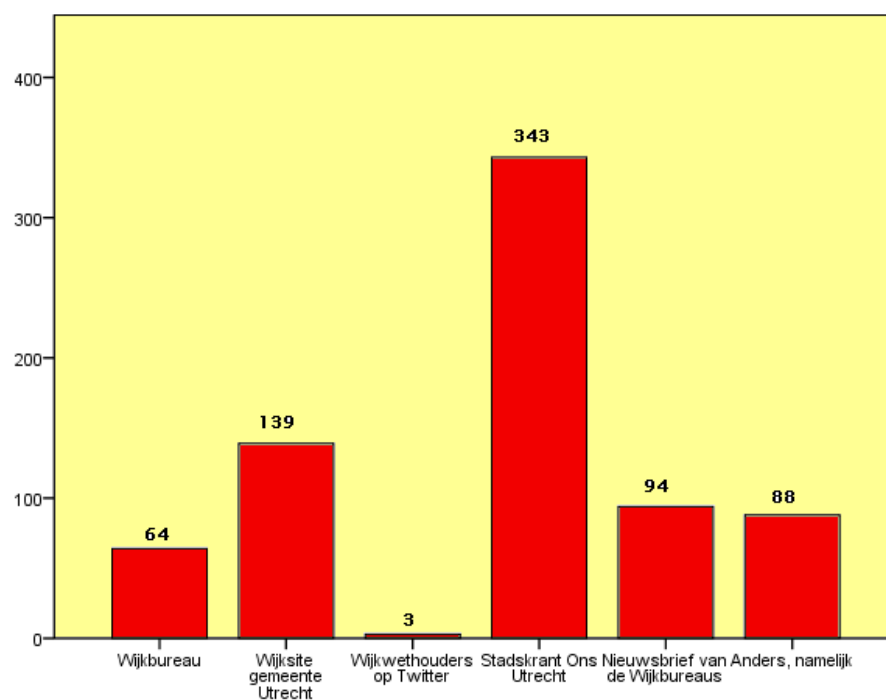
	Aantal	Procent
ja, alleen per e-mail	153	23,1%
ja, per email en op papier	102	15,4%
nee, blijven ontvangen via de post	381	57,6%
nee, niet geïnteresseerd in wijkberichten	5	,8%
geen mening	13	2,0%
anders	7	1,1%
Total	661	100,0%

Tabel 7.2 zou u wijkberichten per e-mail willen ontvangen?

7.7 Andere communicatiemiddelen van de gemeente Utrecht

De stadskrant 'Ons Utrecht' wordt het meest gelezen

Naast het lezen van wijkberichten, gebruiken de respondenten ook andere middelen van de gemeente Utrecht om informatie over hun wijk/buurt/straat te krijgen. In figuur 6.29 is af te lezen dat het merendeel (70,4%) van de respondenten de *Stadskrant Ons Utrecht* leest en daarna volgt met 28,5% de wijksite van de gemeente Utrecht *www.utrecht.nl*. Ook is er een aantal respondenten dat op een andere manier dan de genoemde voorbeelden aan informatie komt, bijvoorbeeld door buurtbewoners, comités, vereniging, informatieavond etc. Voor de uitgebreide gegevens verwijs ik naar tabel 68 van de bijlage.



Figuur 7.29 gebruikt u wel eens andere manieren om informatie te krijgen over uw wijk/buurt/straat?

7.8 Conclusie resultaten en analyse enquête

Geconcludeerd kan worden dat het wijkbericht als communicatiemiddel voor de respondenten effectief is voor het overbrengen van de boodschap. Bijna alle respondenten lezen de wijkberichten van de gemeente *regelmatig* tot *altijd*. Volgens een aantal respondenten moeten de wijkberichten wel belangrijke informatie bevatten. De gemeente moet geen wijkbericht sturen als er geen nieuws is. De respondenten zijn over het algemeen positief over de inhoud en vormgeving. Wel geven de respondenten aan eerder geïnformeerd te willen worden over planprocessen, zodat ze tijd hebben om naar een informatieavond te gaan, te kunnen reageren en nog invloed kunnen uitoefenen. De wijkberichten over (bouw) projecten worden namelijk nu nog vaak te laat in het proces bezorgd en er wordt nog onvoldoende in het proces toegelicht in hoeverre men invloed op het plan kan uitoefenen. Hierdoor roepen de wijkberichten nog veel vragen bij de respondenten op. Meer dan de helft van de respondenten (55, 9%) vindt de vormgeving van het wijkbericht uitnodigen tot lezen. Het wijkbericht wordt door velen door de gemeentelijke huisstijl als een herkenbaar en duidelijk middel ervaren. De plattegrond of andere foto's in de wijkberichten worden daarentegen minder positief beoordeeld. In de op- en aanmerkingen schreven veel respondenten dat de plattegrond niet duidelijk is en een beschrijving of verwijzing naar de locatie mist. In sommige wijkberichten mist zelfs een plattegrond van de locatie. Ook geven veel respondenten in de op- of aanmerkingen aan dat het telefoonnummer niet op het wijkbericht staat, zodat inwoners niet met de juiste persoon contact kunnen opnemen voor vragen of opmerkingen. Meer dan de helft van de respondenten (57,6%) heeft een voorkeur voor wijkberichten blijven ontvangen via de post. Daarnaast wil een grote groep (38,5%) graag het wijkbericht (ook) via de e-mail ontvangen. Er is een verband tussen leeftijd en de voorkeur voor wijkberichten ontvangen via de post: hoe hoger de leeftijdscategorie, hoe hoger het percentage voor wijkberichten blijven ontvangen via de post. Wel moet opgemerkt worden dat waarschijnlijk mede de onderzoekszetel de responsgroep heeft bepaald. Meer dan de helft van de respondenten is hoog opgeleid en meer dan de helft van de respondenten zit in de leeftijdsgroep 35 t/m 54 jaar zitten. Er kan dus geringere uitspraak worden gedaan over laagopgeleiden en/of de jongere leeftijdsgroep. Hier is nog niet in kaart gebracht in hoeverre zij wijkberichten lezen, begrijpen, geïnteresseerd zijn in gemeentelijke informatie en participeren in hun wijk.

8. Conclusies en aanbevelingen

In de maanden januari tot en met september 2010 heb ik onderzoek gedaan naar de *kwaliteit* van wijkberichten. Een wijkbericht is een A4 met een vast *format*, waarmee de gemeente bewoners en ondernemers huis- aan- huis informeert over nieuws rond plannen, projecten en werkzaamheden in een straat, buurt of wijk. De conclusies en aanbevelingen van het onderzoek worden in deze paragraaf beschreven.

Conclusie

Aan het begin van mijn afstudeerrapport zijn de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

- A. In hoeverre worden afspraken, die beschreven staan in de werkafspraken en checklist wijkberichten vastgesteld d.d. 27 november 2008, nagevolgd?**
- B. Wat zijn de ervaringen van de secundaire doelgroep (communicatiemedewerkers) met de werkafspraken en checklist en de wijkberichten?**
- C. Hoe beoordeelt de primaire doelgroep (bewoners van Utrecht) de wijkberichten van de gemeente Utrecht**

In de vorige hoofdstukken heb ik al per vraag een conclusie gegeven, in deze paragraaf zal ik de belangrijkste conclusies nog herhalen. Uit de analyse wijkberichten kan geconcludeerd worden dat wijkberichten voornamelijk voldoen aan de vormgeving, maar inhoudelijk op veel punten nog *geen* voldoende scoren (getoetst aan de hand van de werkafspraken en checklist). In veel wijkberichten wordt nog onvoldoende weergegeven wat de voorgeschiedenis van het project is, welke beïnvloedingsruimte voor mensen tijdens de fase is en op welke manier ze invloed kunnen uitoefenen. Ook ontbreekt in veel wijkberichten veel informatie in de inleiding. Daarnaast wordt in wijkberichten vaak vergeten wat het belang is voor de bewoner en wordt er weinig tot geen begrip getoond voor de situatie. Toch is er voor de vormgeving ook nog een puntje van kritiek: de bijgevoegde kaartjes in wijkberichten zijn vaak niet duidelijk. Veel kaartjes zijn niet op goede schaal, niet in kleur of bevatten geen 'duidelijke' legenda.

Uit de analyse van de interviews is gebleken dat communicatiemedewerkers inmiddels hun eigen manier gevonden hebben voor het produceren en schrijven van wijkberichten. In het begin van hun loopbaan hebben de communicatiemedewerkers het document goed doorgelezen en vonden het in het begin een behulpzaam middel voor het produceren en schrijven van wijkberichten. Ook kan geconcludeerd worden dat het afstemmingsproces en de samenwerking sinds het afspraken document wel verbeterd is, maar nog niet altijd even goed verloopt. Het verloop van het afstemmingsproces en samenwerking wordt beïnvloed door de input van de projectleider, de betrokkenheid van de communicatiemedewerker en de behulpzaamheid van de communicatiecollega. Daarnaast kan geconcludeerd worden dat vaak nog onduidelijk is wie de regie in handen heeft: men heeft met veel aanspreekpunten te maken, die allemaal reageren en wijzigingen aanbrengen. De communicatiemedewerkers zijn zich bewust van het feit dat in het afspraken document wordt weergegeven dat wijkberichten bij voorkeur tien dagen van te voren worden verspreid, alleen lukt het nog niet altijd om de wijkberichten op tijd te verspreiden. Ook hierin zijn de projectleider, het aantal contactpersonen die naar de tekst moeten kijken en in hoeverre de communicatiemedewerker zelf actief is, van invloed. Er worden zowel

positieve als negatieve punten genoemd over het afsprakendocument. Ook verschilt de mening van de communicatiemedewerkers erg over wijkberichten: de ene helft ervaart wijkberichten als een goed middel, de andere helft twijfelt of het wijkbericht wel het juiste middel is om de doelgroep te bereiken. Ook geven de verspreider en een gemeenteraadslid hun ervaringen over wijkberichten. De verspreider is van mening dat je niet over elk onderwerp de mensen hoeft te informeren. “*Je moet de mensen scherp houden*”. En de gemeenteraadslid is van mening dat je in wijkberichten goed moet documenteren wat de stappen zijn en elke keer weer heel duidelijk aan moet geven wat het kader is waarin je het doet, zodat er voor mensen een zekere ratio achter het project zit.

Uit de resultaten van de enquête is gebleken dat de respondenten aandacht hebben voor het wijkbericht en na het lezen de wijkberichten begrijpelijk vinden en een positieve attitude hebben. De wijkberichten worden over het algemeen *helemaal* gelezen (*centrale verwerking*). De respondenten zijn dus gemotiveerd om zich grondig te verdiepen in een onderwerp. De respondenten zijn betrokken bij en/of hebben belangstelling voor een bepaald onderwerp en hebben hoge *need for cognition* (de behoefte tot nadenken). Niet alle respondenten zijn in staat om de boodschap te verwerken, hierin spelen interesse, tijdsdruk en kennis een rol. Slechts 3% van de respondenten geeft aan wijkberichten *nooit* te lezen. Echter een redelijk grote groep (134 respondenten) geven aan *niet altijd* wijkberichten te lezen, dit is bij vele om de reden *geen tijd* of *geen interesse*. Ook kennis over het onderwerp heeft te maken dat niet alle respondenten in staat zijn de boodschap te verwerken. Veel respondenten (23,5%) vinden het namelijk nog onduidelijk of en hoe invloed uitgeoefend kan worden op het plan. Als op- en aanmerkingen wordt geschreven dat ze eerder geïnformeerd willen worden over het proces en er nog onvoldoende wordt toegelicht in hoeverre men invloed heeft op het plan en hoe invloed uitgeoefend kan worden. De wijkberichten waarin dit nog niet duidelijk wordt beschreven roepen bij hen nog veel vragen op. Bij bijna alle respondenten is dus aandacht voor wijkberichten. Aandacht is van belang voor voltooiing van het volgende deelproces, namelijk de begrijpelijkheid. De begrijpelijkheid van de tekst heb ik gemeten aan de hand van: voldoende informatie, gepaste toon, afstemming tekst en vormgeving, eenvoud, interessante informatie, volledigheid en de beknoptheid van de stof. Bijna alle respondenten vinden de wijkberichten *begrijpelijk*. Doordat de respondenten over het algemeen de tekst aandachtig lezen en begrijpelijk vinden, hebben zij over het algemeen een *positieve attitude* ten aanzien van wijkberichten. Welk wijkbericht positiever werd beoordeeld, is moeilijk te zeggen. Over het algemeen was er nauwelijks een verschil tussen de beoordeling van wijkberichten. De manier van verwerken heeft meer effect op de attitude dan het soort wijkbericht. Ook geeft meer dan helft van de respondenten aan een voorkeur te hebben voor het *blijven* ontvangen van wijkberichten via de *post*. Daarnaast geeft ook een grote groep een voorkeur voor het ontvangen van wijkberichten via de *e-mail*. Er is een verband tussen leeftijd en de voorkeur voor wijkberichten ontvangen via de post: hoe hoger de leeftijdscategorie, hoe hoger het percentage is voor wijkberichten blijven ontvangen via de post.

Geconcludeerd kan worden dat een wijkbericht voor *bijna alle respondenten* een effectief middel is om de boodschap over te dragen, omdat respondenten over het algemeen aandacht voor de tekst hebben, de tekst begrijpen en het standpunt accepteren.

Wel moet opgemerkt worden dat de onderzoeksconclusie heeft te maken met de responsgroep. Omdat er voor is gekozen dat de enquête mee is gestuurd met het wijkbericht, heb ik te maken gehad met voornamelijk hoog opgeleiden en een oudere leeftijdsgroep. Van de respondenten was meer dan de helft van de respondenten hoog opgeleid en meer dan de helft in de leeftijdsgroep 35 t/m 54 jaar. Waarschijnlijk is het aantal respondenten die wijkberichten *leest* hoger dan het totale percentage van de Utrechtse bevolking. Wanneer de onderzoeksopzet op een andere manier was uitgevoerd, is het percentage van de *primaire doelgroep* (inwoners van Utrecht vanaf 18 jaar) die *geen* wijkberichten leest waarschijnlijk *hoger*. Er kan dus geen tot nauwelijks uitspraak worden gedaan over laagopgeleiden en de jongere leeftijdsgroep. In dit onderzoek is nog niet in kaart gebracht in hoeverre deze groep aandacht heeft voor wijkberichten en ander gemeentelijk nieuws, de tekst begrijpen en een positieve attitude heeft naar de gemeente en wijkberichten.

Aanbevelingen

Aan de hand van de vorige conclusies heb ik de volgende aanbevelingen voor de gemeente Utrecht:

Aanbevelingen voor wijkberichten:

- Zorg ervoor dat alle belangrijke informatie in de inleiding komt te staan. Vooral het waarom is belangrijk voor de lezer.
- Zorg ervoor dat de juiste telefoonnummers in het wijkbericht worden opgenomen, zodat inwoners voor vragen en opmerkingen bij de gemeente terecht kunnen.
- Zorg voor duidelijke kaartjes in kleur, op goede schaal en met legenda waarin een verwijzing en beschrijving komt van de locatie. Als een wijkbericht over een bouwproject gaat, plaats dan (als je hierover beschikt) een duidelijke foto of een visueel plaatje hoe het in de toekomst eruit komt te zien. Zo wordt de burger meer getriggerd om het wijkbericht te lezen en krijgt hij een beter beeld van het plan.
- Voeg een tijdslijn van het proces in het wijkbericht. Een tijdslijn kan zorgen dat de burgers weten wat de geschiedenis van het proces is, in welke procesfase het project zich nu bevindt en in hoeverre men nog invloed uit kan oefenen op het proces. Deze tijdslijn kan er voor zorgen dat de burger in één oogopslag het project beter in een kader kan plaatsen. Vooral het bredere kader waarin het project valt, dus waarom het wordt uitgevoerd, mist nog veel in wijkberichten. Probeer dit zo duidelijk mogelijk te beschrijven. Voor meer achtergrond informatie over het project of meer informatie over het toekomst perspectief kan dan verwezen worden naar de website.
- Zorg ervoor dat wijkberichten digitaal beschikbaar worden. In het onderzoek kwam naar voren dat ook veel bewoners de wijkberichten digitaal willen ontvangen. Het is handig als hier een lijst van aangemaakt kan worden. In het onderzoek kwam naar voren dat ook veel bewoners de wijkberichten digitaal willen ontvangen. Het is handig als hier een lijst van aangemaakt kan worden. Het wijkbureau West biedt haar inwoners al aan om zich aan te melden voor nieuws van de gemeente via een e-mail, dit moet gemeente breed getrokken worden. Als mensen duidelijk kenbaar maken dat ze een e-mail willen ontvangen, hoeft je die adressen geen papieren wijkbericht meer te versturen. Dit zorgt voor minder omkosten.

Aanbevelingen voor communicatiemedewerkers

- Probeer de wijkberichten zo kort mogelijk te houden. Mijn aanbeveling is: maximaal één pagina met de belangrijkste informatie en verwijzing naar de website voor achtergrond informatie over het project.
- Verdiep je altijd in de doelgroep. verstuur zo veel mogelijk kernachtig informatie en bedenk welk middel het juiste middel is om de doelgroep te bereiken. En vergeet niet het belang voor de bewoner te omschrijven en toon begrip voor de situatie. Het is voor de gemeente van belang om goed te letten op wanneer, hoe vaak en hoeveel wijkberichten worden verspreid.
- Zorg ervoor dat inwoners tijdig en volledig geïnformeerd worden over het onderwerp, hun rol en de manier waarop het proces vorm krijgt. Het is van belang dat de gemeente met een wijkbericht de burgers gedurende het traject regelmatig informeert over het proces en wat er gebeurt met hun inbreng.

Interne aanbevelingen:

- Stel een schrijfcursus voor medewerkers samen. Voor de gemeente is het van belang dat de wijkberichten kwalitatief goed zijn, omdat dit één van de beeldbepalende middelen is van de gemeente. In de schrijfcursussen kunne onderwerpen als ‘hoe schrijf je een begrijpelijke tekst?’, ‘hoe schrijf je een tekst dat gericht is aan de doelgroep?’ etc. aan bod komen. Door middel van de schrijfcursus komen de communicatiemedewerkers van de verschillende afdelingen meer in contact met elkaar. Dit kan bovendien ten goede komen voor de samenwerking.
- Zorg voor een goed systeem dat er voor zorgt dat de informatie over het project van de ene projectleider, naar de andere projectleider wordt overgedragen. Ook moet de projectleider meer betrokken worden bij wijkberichten, omdat zij de deskundige zijn over dat project. Zorg ervoor dat zij meer verantwoordelijkheid dragen over de informatie. De projectleider horen meer input te leveren, zodat de communicatiemedewerker zich meer kan focussen *hoe* de informatie voor de doelgroep duidelijk beschreven hoort te worden, dan *wat* erin het wijkbericht geschreven moet worden. De communicatiemedewerker hoeft minder collega's te mailen en hun reacties te verwerken. Dit zal het proces kunnen versnellen.
- Zorg ervoor dat de informatie van de voorgeschiedenis van het plan voor de communicatiemedewerker beschikbaar wordt. Op intranet moet een systeem komen waar de wijkberichten per onderwerp worden opgeslagen, zodat de communicatiemedewerker makkelijker de geschiedenis van het onderwerp kan achterhalen, het project beter in een kader kan plaatsen en dit uiteindelijk ook beter kan overdragen naar de burger met een wijkbericht.
- Zorg ervoor dat er regelmatig aandacht komt voor het afsprakendocument en de checklist. Het is van belang dat wijkberichten regelmatig bij de Wijkcommunicatieoverleggen op de agenda komen. De communicatiemedewerkers kunnen dan hun ervaringen uitwisselen en kijken wat er verbeterd moet worden.
- Stel eens in het (half) jaar een ronde samen die langs de vakdiensten met het onderwerp wijkberichten zodat ook vanuit de vakdiensten aandacht voor wijkberichten komt.

- Zorg ervoor dat in het MT communicatie overleg wijkberichten op de agenda komen te staan. Te denken valt aan ieder kwartaal. Daarnaast kan ieder jaar door het MT de balans worden opgemaakt.
- Stel een kleine werkgroep samen, die alle wijkberichten kritisch leest en toetst aan het document. Deze werkgroep koppelt dit dan terug aan het MT. En het MT maakt door middel van de werkgroep en het communicatiebureau de balans op. De verbeteringen moet doorgevoerd worden en alle communicatiemedewerkers moeten hieraan herinnert worden, zodat niet iedereen 'z'n eigen gang gaat'. Dit houdt elkaar scherp.

Het afsprakendocument en de checklist

- Probeer het afsprakendocument in te korten met alleen de belangrijkste informatie en er meer structuur in te brengen. Bijvoorbeeld een lijst met highlights met doorverwijzing naar intranet.
- Zorg dat er een duidelijke begrippenlijst in het document wordt geplaatst.
- Zorg voor een programma dat makkelijker het verspreidingsgebied kan tellen. Het programmastroomlijn die de communicatiemedewerkers nu gebruiken werkt niet altijd even goed. Misschien is het mogelijk om een applicatie van google op intranet te plaatsen.

Vervolg onderzoek

- Een vervolg onderzoek naar wijkberichten is van belang. Door mijn onderzoek is er al veel bekend over de informatiebehoeften van de responsgroep: bijna alle respondenten lezen wijkberichten, daarvan is meer dan de helft is hoogopgeleid, zit in leeftijdsgroep 35 t/m 55- plus en is betrokken bij zijn wijk/buurt/straat. Er zou een vervolg onderzoek kunnen komen dat zich richt op de andere doelgroepen. Het is voor de gemeente ook van belang om te weten in hoeverre de laagopgeleiden en de leeftijdsgroep 'jongeren' van Utrecht de wijkberichten lezen, geïnformeerd willen worden door de gemeente en zich betrokken voelen bij de wijk/buurt/straat. Een manier om dit onderzoek uit te voeren, is door de straat op te gaan met een enquêtelijst en mensen a- selectief te vragen om de enquête in te vullen of een aantal interviews af te nemen. Hierdoor zijn de respondenten wel minder anoniem.

9. Literatuurlijst

Aarts, N. & van Woerkum, C van. (2008). *Strategische Communicatie: principes en toepassingen*. Assen: Uitgeverij van Gorcum.

Iedema, R. & Wiebinga, P. (2004). *Profiel van de Nederlandse overheid*. Bussum: Uitgeverij Coutinho

Graaf, L.J. de (2007). *Gedragen beleid. Een bestuurskundig onderzoek naar interactief beleid en draagvlak in de stad Utrecht*. Delft: Uitgeverij Eburon.

Groningen, B van. & Connie, B de. (2008). *Beschrijvende statistiek. Het berekenen en interpreteren van tabellen en statistieken*. Amsterdam: Uitgeverij Boom Onderwijs

Hoeken, H. (1998). *Het ontwerp van overtuigende teksten. Wat onderzoek leert over de opzet van effectieve reclame en voorlichting*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.

Huygen, A. & Spiering, F. (2001). *Hoe wijken adviseren. Het overleg in drie Utrechtse wijken*. Verwey- Jonker instituut.

Leeflang, P.S.H. (2003). *Marketing*. Groningen/Houten: Wolters Noordhoff b.v.

Leeflang, P.S.H. (2003). *Marketing*. Groningen/Houten: Wolters Noordhoff b.v.

Pol, B., Swankhuisen, C. & Vendeloo, P van. (2009). *Nieuwe aanpak in overheidscommunicatie. Mythen, misverstanden en onmogelijkheden*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.

Renkema, J. *Schrijfwijzer*. (2005). Den Haag: Uitgeverij Sdu.

Verhoeven, N. (2007). *Wat is onderzoek?* Uitgeverij BoomOnderwijs

Vocht, Alphons, de. () . *Basishandboek SPSS 16 voor Windows*. Utrecht: Uitgeverij Bijleveld Press.

PDF

Gemeente Utrecht, Het collegeprogramma 2010-2014 'Groen, Open en Sociaal'

http://www.utrecht.nl/images/Secretarie/Communicatie/benw/Collegeprogramma_2010-2014.pdf

Kortbeek, M (2009). Beleidsvraag en Onderzoeksvraag

Kortbeek, M (2009), Sheets college onderzoekskunde

Jong, de & Schellens, (1995) *Methoden en technieken voor formatieve evaluatie in sociaal-wetenschappelijke ontwerpsituaties*. Universiteit Twente.

<http://doc.utwente.nl/27824/1/00000001.pdf>

Nationale ombudsman, burgerparticipatie onderzoeksrapport 2009

<http://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/persberichten/2009/documents/Rapport2009-180.pdf>

Nota, burgerparticipatie op maat, 2008

www.ipp-participatiewijzer.nl/.../Ouderkerk%20aan%20de%20Amstel.pdf

Online bronnen

- Website gemeente Utrecht. Online. Internet. Beschikbaar: www.utrecht.nl
- Intranet van gemeente Utrecht.
- Website notitie wijkbericht. Online Internet. September 2010. Beschikbaar: http://www.purmerend.nl/docsint/BIS/Rapporten/Notitie_Wijkgericht_werken.pdf

- Website stadspromotie. Online. Internet. Augustus 2010. Beschikbaar:
<http://www.citymarketingonline.nl/2008/04/14/stadspromotie-utrecht-kernwaarden-en-slogan/>
- Website onderzoeksmethoden. Online. Internet. Februari 2010. Beschikbaar:
<http://www.rightmarktonderzoek.nl/Methoden-onderzoek/Voor-en-nadelen-kwalitatief-onderzoek.aspx>
- Website onderzoeksmethoden. Online. Internet. Februari 2010. Beschikbaar:
<http://www.allesovermarktonderzoek.nl/Marktonderzoek/Onderzoeksmethoden/Kwalitatieveonderzoeksmethoden.aspx>
- Website half gestructureerde interviews. Online. Internet. Augustus 2010. Beschikbaar:
[http://www.cs.ru.nl/~tomh/onderwijs/om2%20\(2005\)/om2_files/syllabus/kwalitatief.pdf](http://www.cs.ru.nl/~tomh/onderwijs/om2%20(2005)/om2_files/syllabus/kwalitatief.pdf)
- Website 5- punts Liker- schaal. Online. Internet. Maart 2010. Beschikbaar:
<http://www.frankwatching.com/archive/2010/05/04/gebruiksvriendelijkheid-meten-met-een-vragenlijst>.
- Website 5- punts Likert- schaal. Online. Internet. Mei 2010. Beschikbaar:
<http://www.tevredenheidsonderzoek.com/Klanten/vragenlijst.htm>
- Website Winkelman, E (2005). Typografie en leesbaarheid. Usabilityweb (Online tijdschrift) Online. Internet. Augustus 2010. Beschikbaar:
<http://igitur-archive.library.uu.nl/student-theses/2008-0429-201238/110208.doc>.
- Website onderzoek gemeente Helmond. Online. Internet. Februari 2010. Beschikbaar:
<http://www.helmond.nl/BIS/2010/RIB/RIB%20016%20Bijlage%20Onderzoek%20%20gemeentelijke%20communicatiemiddelen.pdf>
- Website. Burgerparticipatie. WMO. Online. Internet. September 2010. Beschikbaar:
http://www.invoeringwmo.nl/NR/rdonlyres/22D34ABB-61FA-4F24-80AC-88A05FA13B75/0/wmo_burgerpart_zw.pdf
- Website. Rijksoverheid. Trends in de overheidscommunicatie. Online. Internet. September 2010. Beschikbaar:
<http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/notas/2010/04/01/doel-en-werkwijze-overheidscommunicatie.html>
- Website. Rijksvoorlichtingsdienst, Ministerie van Algemene Zaken, Communicatieplein. Online. Internet. Februari, maart 2010. Beschikbaar:
http://www.communicatieplein.nl/Onderwerpen/Communicatieonderzoek_opzetten/Onderzoeksbriefing#internelink6
- Website. Schriftelijke enquête. Online. Internet. Maart 2010. Beschikbaar:
<http://www.moaweb.nl/bibliotheek/digitaal-woordenboek/s/schriftelijke-enquete>
- Website. Onderzoek naar burgerparticipatie. Online. Internet. Oktober 2010. Beschikbaar:
<http://www.schiedam.nl/shared/files/nota/organisatie/2010/Quick%20Scan%20communicatiebeleid%20en%20burgerparticipatie%20gemeente%20Schiedam%20juni%202009.pdf>

Bijlagen

- 1. Begrippenlijst**
- 2. Onderzoeksbriefing**
- 3. Motie d.d. 29 november 2007**
- 4. Werkafspraken en checklist wijkberichten**
- 5. Het communicatiebeleid van gemeente Utrecht**
- 6. Interview gemeenteraadslid Vincent Oldenburg**
- 7. Vragen en schema analyse wijkberichten**
- 8. Interviews**
- 9. Vragenlijst**
- 10. Tabellen**
- 11. opmerkingen respondenten over wijkberichten**

1. Begrippenlijst

- **Afstemmingsproces:** is het proces dat een wijkbericht doorloopt vóór de verspreiding. Er zijn afspraken gemaakt rond wijkberichten wie waarvoor verantwoordelijk is.
- **Beïnvloedingsruimte:** in een wijkbericht hoort goed uitgelegd te worden welke inspraakmogelijkheid mensen hebben. Met een wijkbericht kun je mensen informeren, raadplegen (consulteren) door meningen, ervaringen en ideeën te inventariseren, advies vragen of met bewoners iets samen oppakken (coproduceren).
- **Checklist:** is een hulpmiddel voor communicatiemedewerkers en projectleiders om de benodigde elementen te verzamelen en het wijkbericht te schrijven.
- **Dienst wijken:** een van de vijftien diensten van de gemeente Utrecht. Hier valt de Staf dienst Wijken onder, de wijkbureaus en wijkservicecentra, het gemeentelijke Klantcentrum en de programmaorganisatie.
- **Hoogopgeleiden:** in het hoofdstuk resultaten en analyse enquête spreek ik over hoogopgeleide of een hoog opleidingsniveau. Met hoog opgeleide worden personen bedoeld die het hoger algemeen voortgezet onderwijs (HAVO, VWO, HBS, MMS, LISIUM, GYMNASIUM) en/of het hoger beroeps- en wetenschappelijk onderwijs (HTS, HAO, Hogeschool, Universiteit) hebben afgerond.
- **Kwaliteit:** de eerste voorwaarde is dat de schrijver zijn doel bereikt en tegelijkertijd voldoet aan de verwachtingen van de lezer (correspondentie). De schrijver is in dit geval de communicatiemedewerker van de gemeente Utrecht, de lezer is de primaire doelgroep. De tweede voorwaarde is dat de keuzes die mogelijk zijn, in bijvoorbeeld formulering, bij elkaar passen (consistentie). De derde voorwaarde is dat de tekst vrij is van fouten (correctheid).²⁴
- **Laagopgeleiden:** in het hoofdstuk resultaten en analyse enquête spreek ik over laagopgeleiden of een laag opleidingsniveau. Met laagopgeleiden worden personen bedoeld die niet meer dan een lager beroepsonderwijs/ basisonderwijs, lager middelbaar beroepsonderwijs of voortgezet onderwijs (LAVO, VGLO, MULO, MAVO), of lager beroepsonderwijs (ambacht-/huishoudschool, LTS, VBO, LHNO, LEAO, VMBO) hebben gevolgd en een diploma van hebben.
- **Leesbaarheid:** is een maat voor de begrijpelijkheid en duidelijkheid van geschreven tekst. De complexiteit van taalgebruik, zinstructuren, nauwkeurigheid, vormgeving en kleur bepalen de leesbaarheid van tekst.²⁵

²⁴ Schrijfwijzer, Jan Renkema, Sdu Uitgevers, Den Haag

²⁵ <http://nl.wikipedia.org/wiki/Leesbaarheid>

- **Middelbaar opgeleiden:** in het hoofdstuk resultaten en analyse enquête spreek ik over middelbaar opgeleiden of een middelbaar opleidingsniveau. Met middelbaar opgeleiden worden personen bedoeld die een middelbaar beroepsonderwijs (UTS, MTS, MBO, MAO, INAS, ROC, leerlingwezen) hebben afgerond.

- **MT:** het wijkmanagementoverleg: ambtelijk overleg tussen de wijkbureaus en vakdiensten, moet voor een betere afstemming tussen vraag (uit de wijk) en aanbod (van de diensten) zorgen.

- **Participatiestandaard:** Bij ieder (beleids) project is de vraag aan de orde wanneer en in welke mate bewoners betrokken moeten worden. Om antwoord te kunnen geven op die vraag is een standaard opgesteld. De standaard bestaat uit vijf stappen: krachtenveldanalyse doen, doelgroepen bepalen, planning maken, middelen kiezen en het niveau van participatie bepalen. De Utrechtse standaard kent vier niveaus van participatie, namelijk informeren, raadplegen, adviseren en coproduceren.²⁶

- **Participatieladder:** een ladder die als hulpmiddel wordt gebruikt om inzichtelijk te maken op welk niveau inwoners van de gemeente invloed kunnen uitoefenen op het beleid.
- **Planstadium:** in welk stadium de planvorming is, wat voor bewoners duidelijk moet maken in hoeverre zij nog invloed kunnen uitoefenen.

- **Primaire doelgroep:** dit zijn de mensen om wie het gaat, voor wie een wijkbericht bedoeld is. In dit onderzoek doel ik op de inwoners van gemeente Utrecht in de leeftijdscategorie 18 jaar en ouder.

- **Projectfase:** in het wijkbericht moet beschreven staan in welke fase het project verkeert. Verschillende fasen zijn initiatief, ontwerp- en uitvoeringsfase.

- **Secundaire doelgroep:** in dit onderzoek doel ik op de communicatiemedewerkers van gemeente Utrecht die regelmatig een wijkbericht schrijven.

- **Staf dienst wijken:** de dienst wordt aangestuurd door een directeur en is een overkoepelende dienst over alle wijkbureaus en wijkservicecentra, het gemeentelijke Klantcentrum en de programmaorganisatie Publieksdienstverlening. De Dienst Wijken is actief op de beleidsvelden lokale democratie, publieksdienstverlening en (wijk)veiligheid. De dienst is betrokken bij alle aspecten van het werk van de gemeente in de wijken en werkt samen met de andere diensten.

²⁶ en ⁸ Werkafspraken en checklist wijkberichten, Communicatiebureau– Marjolijn de Keijzer en Inge de Sain; vastgesteld.

- **Tijdigheid:** in het afsprakendocument staat dat wijkberichten bij voorkeur 10 dagen van te voren verspreid moeten worden.

- **Tone of voice:** de manier waarop je de lezer van het wijkbericht aanspreekt. (formeel of informeel, woordkeus, de lezer direct of indirect aanspreken).

- **Wijkbericht:** een A4 met een vast format, waarmee de gemeente bewoners en ondernemers informeert over nieuws rond plannen, projecten en werkzaamheden in een straat, buurt of wijk.²⁷

- **Wijkbureau:** de gemeente heeft tien wijken met acht wijkbureaus. Deze wijkbureaus fungeren als het aanspreekpunt van de wijk. De tien wijkbureaus zijn: binnenstad, Noordoost en Noordwest, Oost, Overvecht, West, Zuid, Vleuten- de Meern, Utrecht Zuid- West.

- **Wijkgericht werken:** is een manier van (samen)werken, waarbij de gemeente van mening is met groter effect te werken aan het verbeteren van de kwaliteit van de leefomgeving, het bevorderen van de maatschappelijke samenhang en het vergroten van participatie van bewoners binnen de wijken.

- **Wijkcommunicatieoverleg:** Een maandelijks overleg van alle communicatiemedewerkers/ adviseurs van de wijkbureaus, met de leidinggevende van het Communicatiebureau en de hoofd P&O van de staf dienst Wijken.

2. Onderzoeksbriefing

Algemene informatie over een wijkbericht

De gemeente Utrecht verspreidt wijkberichten om haar bewoners van huis- aan- huis informatie te kunnen voorzien. Iedere bewoner van Utrecht krijgt met enige regelmaat een wijkbericht in de bus. Een wijkbericht is een A4 met een vast format, waarmee de gemeente bewoners en ondernemers informeert over nieuws rond plannen, projecten en werkzaamheden in een straat, buurt of wijk.

De gemeente heeft vanaf begin jaren 90 ervaring met wijkberichten. De gemeente heeft één centraal communicatiebureau. De medewerkers werken op verschillende niveaus en bij verschillende diensten. Zij hebben onder andere als taak om de wijkberichten op te stellen, die verspreidt worden door heel Utrecht. De teams van het Communicatiebureau hebben gemerkt dat de afstemming en samenwerking binnen de gemeente nog niet altijd goed verloopt en de kwaliteit van de wijkberichten beter kan. Eind 2007 heeft de gemeenteraad een motie ingediend. In deze motie kwam naar voren dat in wijkberichten beter aangegeven moet worden:

- in welk stadium het plan is;
- welk traject doorlopen wordt;
- wanneer mensen invloed hebben op het plan;
- in hoeverre tegemoet is gekomen aan de wensen van bewoners;
- en bij wie bewoners terecht kunnen met hun vragen.

In de bijlage van deze onderzoeksbriefing is de motie opgenomen.

De gemeenteraad constateerde dat inwoners zich overvallen voelen door een wijkbericht, omdat het lijkt te gaan om definitieve feiten en het onduidelijk is of men nog invloed heeft op het plan. De gemeenteraad wil dat informatie over planstadium, betrokken partijen, contactgegevens en het communicatie/inspraakproces standaard opgenomen wordt in wijkberichten.

Naar aanleiding van deze motie heeft het Communicatiebureau van gemeente Utrecht nieuwe werkafspraken gemaakt over de inhoud en vormgeving van wijkberichten, verantwoordelijkheden en de manier van samenwerken tussen medewerkers. Deze nieuwe afspraken zijn samengebracht onder een checklist. Met de checklist kunnen communicatiemedewerkers en projectleiders in onderling overleg gebruiken om de benodigde elementen te verzamelen en het wijkbericht te schrijven. Eén van de aandachtspunten voor het schrijven van wijkberichten die gaan over planprocedure, is dat een kader geplaatst moet worden waarin de fase en beïnvloedingsruimte staat verwoord. Op 5 februari 2009 heeft de gemeenteraad een besluit genomen over de nieuwe werkafspraken en de checklist.

Het Communicatiebureau wil intern deze werkafspraken gaan evalueren. Daarnaast wil het Communicatiebureau onderzoeken of de wijkberichten nu voldoende tegemoet komen aan de informatiebehoefte van de mensen in de stad.

De organisatiestructuur

De gemeente Utrecht is de vierde grootste gemeente van Nederland. Het gemeentebestuur wordt in de voorbereiding en uitvoering van zijn besluiten bijgestaan door zo'n 4.500 ambtenaren. Zij zijn verdeeld over de 15 diensten en twee projectorganisaties. De dienst Wijken is één van de diensten van de gemeente. Deze dienst wordt aangestuurd door een directeur en is een overkoepelde dienst over al de wijkbureaus en wijkservicecentra, het gemeentelijke klantcentrum en de programmaorganisatie Publieksdienstverlening. De belangrijkste taken van de dienst zijn:

wijkprogrammering, publieksdienstverlening, participatie, wijkveiligheid en incidentenmanagement.

Medewerkers in diensten en afdelingen werken samen om zo goed mogelijk wijkgericht te werk te gaan.

De gemeente Utrecht heeft één centraal Communicatiebureau voor de gehele gemeente.

De medewerkers werken op verschillende niveaus en bij verschillende diensten. Zij hebben onder andere als taak om de wijkberichten op te stellen, die verspreidt worden door heel Utrecht.

De feiten:

- Vanuit de teams van het Communicatiebureau zijn opmerkingen gekomen dat de afstemming en samenwerking binnen de gemeente over de kwaliteit van wijkberichten beter kan.
- Vanuit gemeenteraad is een motie ingediend. Het voornaamste kritiekpunt is dat vaak niet vermeld staat in welk stadium de planvorming is, waardoor het voor bewoners onduidelijk is of zij nog invloed kunnen uitoefenen en zich overvallen voelen door de feiten die in wijkberichten staan.
- De gemeenteraad wil dat informatie over planstadium, betrokken partijen, contactgegevens en het communicatie/inspraakproces standaard opgenomen wordt in wijkberichten.
- Intern zijn werkafspraken gemaakt voor de communicatieteams.
- Op 5 februari 2009 heeft de gemeenteraad een besluit genomen over de nieuwe werkafspraken en de checklist.
- De gemeente wil intern de werkafspraken evalueren om er achter te komen wat de ervaringen van communicatiemedewerkers en medewerkers zijn met het schrijven van wijkberichten aan de hand van de checklist.
- De gemeente wil een extern onderzoek doen onder de lezers van wijkberichten om er achter te komen of het wijkbericht tegemoet komt in hun informatiebehoefte.

De doelgroep

- Primaire doelgroep: alle inwoners van de gemeente Utrecht, vanaf 18 jaar en ouder.
- Secundaire doelgroep: communicatiemedewerkers binnen de gehele gemeente en medewerkers van de wijkbureaus die wel eens een wijkbericht schrijven.

Het beleid

Na de verkiezingen van 3 maart 2010 hebben de lijsttrekkers van GroenLinks, Partij van de Arbeid en D66 onderhandeld en gesproken over een gezamenlijk collegeprogramma. Op vrijdag 16 april is dat programma onder de titel 'Groen, Open en Sociaal' gepresenteerd. Wat hiermee wordt bedoeld en welke doelen het nieuwe gemeentebestuur vastgesteld heeft, is te lezen in het collegeprogramma op de website van de gemeente Utrecht. Ook in het volgende citaat uit de werkafspraken en checklist, vastgesteld d.d. 27 november 2008 door het Communicatiebureau, komen de begrippen open en aanspreekbare gemeente terug:

"De gemeente vindt het belangrijk dat we een open en aanspreekbare gemeente zijn, waarbij goede dienstverlening hoog in het vaandel staat. Hieruit vloeit de inspanningsverplichting dat we burgers actief informeren over belangrijke ontwikkelingen in hun wijk en dat we hen actief betrekken bij de vormgeving van die ontwikkelingen. Het wijkbericht is hierbij een belangrijk middel. Iedereen krijgt de informatie zo gemakkelijk in de bus en hoeft niet zelf achter de informatie heen te gaan. Iedere inwoner van Utrecht krijgt met enige regelmaat een wijkbericht in de bus. De wijkberichten zijn daarmee één van de beeldbepalende middelen van de gemeente. Mensen bepalen mede op basis van de wijkberichten of zij een goed gevoel krijgen bij de gemeente ('heldere informatie, goed dat ze mij hierover informeren, netjes, leuk') of dat het een negatieve gevoel voedt ('zie je wel, de gemeente kun je niet vertrouwen, ze doen maar wat, gaan buiten onze rug om, zijn ambtelijk en star'). De kwaliteit, leesbaarheid, tijdigheid en tone of voice van wijkberichten is daarom van groot belang"²⁸.

Wijkgericht werken en participatie zijn hierbij belangrijke begrippen. Wijkgericht werken betekent dat de activiteiten van de gemeente in een wijk zo goed mogelijk zijn afgestemd op de vraag van bewoners en dat de gemeente het werk efficiënt en effectief uitvoert²⁹. Daarnaast heeft het college van burgemeester en wethouders onlangs de Utrechtse Participatiestandaard vastgesteld: een werkwijze om bewoners en andere belanghebbenden eerder en vaker bij projecten en beleid te betrekken.

²⁸ Werkafspraken en checklist wijkberichten, Communicatiebureau – Marjolijn de Keijzer en Inge de Sain; vastgesteld

²⁹ <http://www.utrecht.nl/wijken>

De beleidsvraag:

Welke maatregelen moet de gemeente Utrecht nemen om de kwaliteit van de wijkberichten aan te scherpen?

Doelstellingen van het onderzoek

Het doel van het onderzoek is het verkrijgen van inzicht in de tevredenheid en waardering onder de primaire doelgroep over de wijze waarop de gemeente Utrecht publieksvoorlichting geeft door middel van wijkberichten. Daarnaast is het doel inzicht krijgen in hoeverre de interne werkafspraken worden nagekomen. Het onderzoek zal verkennend/exploratief, toetsend en evaluerend van aard zijn:

- **Verkennend/exploratief:** het bereik van het wijkbericht (extern communicatiemiddel) onder de inwoners van gemeente Utrecht in kaart brengen.
- **Evaluerend:** de waardering die de inwoners van de gemeente Utrecht hebben voor de wijkberichten van de gemeente Utrecht in kaart brengen.
- **Toetsend:** in kaart brengen in hoeverre de interne werkafspraken worden nagekomen. Het Communicatiebureau gemeente Utrecht heeft in november 2008 nieuwe werkafspraken gemaakt over de wijkberichten. Met toetsend onderzoek kan achterhaald worden of men zich aan deze afspraken houdt. Wijkberichten van verschillende communicatieteams worden gecontroleerd op inhoud aan de hand van de checklist.

Vraagstelling van het onderzoek

Het onderzoek is opgedeeld in een interne- en externe vraagstelling, omdat het van belang is om de problematiek zowel van binnen, als van buiten in kaart te brengen. In de interne vraagstelling wordt gekeken in hoeverre werkafspraken worden nagekomen. Wat zijn de ervaringen van communicatiemedewerkers met de afspraken rondom wijkberichten?

In de externe vraagstelling wordt ingezoomd op de beoordeling van de primaire doelgroep over de wijkberichten. De waardering over de wijkberichten van gemeente Utrecht worden getoetst op de leesbaarheid, inhoud, tijdigheid en tone of voice. De waardering van de primaire doelgroep kan zowel in negatieve- als positieve richting zijn.

De interne- en externe vraagstelling worden opgedeeld in deelvragen (te lezen op de volgende bladzijde).

Intern:

A) In hoeverre worden afspraken, die beschreven staan in de werkafspraken en checklist wijkberichten vastgesteld d.d. 27 november 2008, nagevolgd?

B) Hoe beoordelen de secundaire doelgroep de wijkberichten van de gemeente Utrecht?

Extern:

C) Hoe beoordeelt de primaire doelgroep de wijkberichten van de gemeente Utrecht?

De interne onderzoeksvraag is opgedeeld in twee deelvragen:

A) In hoeverre wordt intern aan de werkafspraken en checklist voor wijkberichten gehouden?

Dit wordt gemeten aan de hand van de twee variabelen:

- Vormgeving
 - In hoeverre worden de regels die gelden voor de vormgeving nagevolgd?
 - In hoeverre maakt de secundaire doelgroep gebruik van het vaste lettertype en corpsgrootte?
 - In hoeverre houdt de secundaire doelgroep zich aan de plekken waar informatie moet staan?
 - Staat links boven in de dienstnaam van afzender dienst?
 - Staat rechts bovenin de datum (maand en jaartal)?
 - Staat rechts bovenin het adres van de dienst?
 - Staat onderaan het voorblad het verspreidingsgebied?
 - In hoeverre wordt het vermelden van de fotograaf of cartograaf volgens de huisstijlrichtlijnen gedaan?
 - In hoeverre houdt de secundaire doelgroep zich aan het standaard A4 of A3 format?
 - Is het drukwerk van het wijkbericht full color afgedrukt?
 - Wanneer de secundaire doelgroep gebruik maakt van extra illustraties (foto's, kaartje), is dit dan in full color geplaatst?
- Inhoud
 - In hoeverre maakt de secundaire doelgroep gebruik van een lead (vet) met de belangrijkste informatie?
 - Is aan het einde van de tekst standaard het kopje 'Meer informatie' opgenomen? En is in de tekst opgenomen 'voor meer informatie kunt u contact opnemen met <naam> van <dienst> via telefoon (030) 286 00 00 of email <mailadres>. Voor andere vragen of de gemeente in uw wijk kunt u terecht bij <wijkbureau/wijkservicecentrum>, <adres balie>, of via telefoon (030) 286 00 00'. Aanvullend kan hier ook een webpagina worden genomen waar mensen extra informatie kunnen vinden.
 - In hoeverre is bij de wijkberichten die gaan over werkzaamheden vermeld waaruit de werkzaamheden bestaan, wat de aanleiding daarvoor was en wat de consequenties zijn? (waaruit bestaat de overlast of toegevoegde waarde voor de lezer, planning)
 - In hoeverre is bij de wijkberichten die gaan over plannen vermeld welke beïnvloedingsruimte mensen hebben (consultatieavond, inspraak, zienswijze indienen etc.), in welke fase het project zich bevindt en welke fasen er nog komen?
 - In hoeverre is bij de wijkberichten die het gevolg zijn van een planproces vermeld welk inspraaktraject eraan vooraf is gegaan?

B) Wat zijn de ervaringen van de communicatieteams over de werkafspraken en checklist van wijkberichten?

- Hoe verloopt het afstemmingsproces met de projectleiders en wijkbureaus? (slecht, matig, neutraal, goed, heel goed)
- Wanneer blijkt dat het afstemmingsproces rond wijkberichten niet goed verloopt, hoe is dit dan te verklaren?
- In hoeverre krijgt de communicatiemedewerker de juiste informatie van de projectleider voor het opstellen van een wijkbericht?
- En in hoeverre is de checklist behulpzaam daarbij?
- In hoeverre houdt de secundaire doelgroep zich aan de afspraken om een kader "beïnvloedingsruimte" toe te voegen.
- In hoeverre kent de secundaire doelgroep het afspraken document?
- Wat vindt de secundaire doelgroep van het afspraken document en wat kan verbeterd worden?
- In hoeverre houdt de secundaire doelgroep zich aan de afspraak dat wijkberichten bij voorkeur 10 dagen van tevoren worden verspreid?

De externe onderzoeksvraag is opgedeeld in drie deelvragen:

A) Wat is het bereik van het wijkbericht van gemeente Utrecht op de primaire doelgroep?

Met bereik wordt bedoelt in hoeverre het wijkbericht daadwerkelijk ontvangen en bekeken wordt (blootstelling). En ten tweede gaat het over de aandacht van de ontvanger voor de boodschap (aandacht).³⁰ Het bereik wordt gemeten aan de hand van deze twee variabelen:

- *Blootstelling:*
 - Door wie wordt het wijkbericht daadwerkelijk bekeken?
- *Aandacht:*
 - In hoeverre heeft men aandacht voor een wijkbericht van gemeente Utrecht? (betrokkenheid)
 - Hoe vaak leest men de wijkbericht van gemeente Utrecht?
 - Hoe aandachtig leest men de wijkberichten van gemeente Utrecht?
 - Welke items leest men en is men in geïnteresseerd?

B) Hoe waardeert de primaire doelgroep de wijkberichten van gemeente Utrecht?

Waardering heeft betrekking op de mening die ontvangers hebben over de kwaliteit van het wijkbericht. Naarmate de kwaliteit als beter bestempeld wordt, zal de waardering voor dit communicatiemiddel hoger zijn. Kwaliteit kan zowel op tekstuele, als op basis van uiterlijk (de lay-out) worden beoordeeld. De tekstuele kwaliteit heeft te maken met de begrijpelijkheid van de tekst, of er voldoende informatie geboden is, of de informatie interessant is. Ook de deskundigheid, betrouwbaarheid en professionaliteit zegt veel over de tekstuele kwaliteit. Kwaliteit van de lay-out wordt beoordeelt op basis van aantrekkelijkheid en overzichtelijkheid³¹. De waardering wordt gemeten aan de hand van deze drie variabelen:

- *Begrijpelijkheid:*
 - In hoeverre is de informatie in een wijkbericht voor de primaire doelgroep goed te begrijpen? (leesbaarheid en leesgemak)
 - voldoende en relevante informatie geboden?
 - complexiteit van taalgebruik
 - zinstructuren
 - nauwkeurigheid
 - bondigheid
- *Inhoud:*
 - In hoeverre vind men de informatie interessant?
 - In hoeverre wordt de primaire doelgroep met de juiste toon aangesproken (tone of voice)?
 - In hoeverre is men na het lezen van een wijkbericht voldoende geïnformeerd? (volledigheid)
 - In hoeverre weet men al meer van de achtergrond waarover het wijkbericht de lezer informeert?
 - In hoeverre weet men in welk stadium de planvorming is en of men nog invloed kan uitoefenen?
- *Opmaak:*
 - Hoe beoordeelt men de lay-out (opmaak) van het wijkbericht?

C) In hoeverre is het wijkbericht als communicatiemiddel effectief voor het overbrengen van de boodschap?

³⁰ 4, Aarts & van Woerkum. C (2008) Strategische Communicatie: principes en toepassingen

De begrippenlijst:

- **Afstemmingsproces:** is het proces dat een wijkbericht doorloopt vóór de verspreiding. Er zijn afspraken gemaakt rond wijkberichten wie waarvoor verantwoordelijk is.
- **Beïnvloedingsruimte:** in een wijkbericht hoort goed uitgelegd te worden welke inspraakmogelijkheid mensen hebben. Met een wijkbericht kun je mensen informeren, raadplegen (consuleren) door meningen, ervaringen en ideeën te inventariseren, advies vragen of met bewoners iets samen oppakken (coproduceren)
- **Checklist:** is een hulpmiddel voor communicatiemedewerkers en projectleiders om de benodigde elementen te verzamelen en het wijkbericht te schrijven.
- **Kwaliteit:** de eerste voorwaarde is dat de schrijver zijn doel bereikt en tegelijkertijd voldoet aan de verwachtingen van de lezer (correspondentie). De schrijver is in dit geval de communicatiemedewerker van de gemeente Utrecht, de lezer is de primaire doelgroep. De tweede voorwaarde is dat de keuzes die mogelijk zijn, in bijvoorbeeld formulering, bij elkaar passen (consistentie). De derde voorwaarde is dat de tekst vrij is van fouten (correctheid).³²
- **Leesbaarheid:** is een maat voor de begrijpelijkheid en duidelijkheid van geschreven tekst. De complexiteit van taalgebruik, zinstructuren, nauwkeurigheid, vormgeving en kleur bepalen de leesbaarheid van tekst.³³
- **Participatiestandaard:** Bij ieder (beleids) project is de vraag aan de orde wanneer en in welke mate bewoners betrokken moeten worden. Om antwoord te kunnen geven op die vraag is een standaard opgesteld. De standaard bestaat uit vijf stappen: krachtenveldanalyse doen, doelgroepen bepalen, planning maken, middelen kiezen en het niveau van participatie bepalen. De Utrechtse standaard kent vier niveaus van participatie, namelijk informeren, raadplegen, adviseren en coproduceren.³⁴
- **Planstadium:** in welk stadium de planvorming is, dat voor bewoners duidelijk moet maken in hoeverre zij nog invloed kunnen uitoefenen.
- **Primaire doelgroep:** dit zijn de mensen om wie het gaat, voor wie een wijkbericht bedoeld is. In dit onderzoek doel ik op de inwoners van gemeente Utrecht in de leeftijdscategorie 18 jaar en ouder.
- **Projectfase:** in het wijkbericht moet beschreven staan in welke fase het project verkeert. Verschillende fasen zijn initiatief-, ontwerp- en uitvoeringsfase.
- **Secundaire doelgroep:** in dit onderzoek doel ik op de communicatiemedewerkers van gemeente Utrecht die regelmatig een wijkbericht schrijven.
- **Tijdigheid:** in het afsprakendocument staat dat wijkberichten bij voorkeur 10 dagen van tevoren verspreid moeten worden.
- **Tone of voice:** de manier waarop je de lezer van het wijkbericht aanspreekt. (formeel of informeel, woordkeus, de lezer direct of indirect aanspreken).
- **Wijkbericht:** een A4 met een vast format, waarmee de gemeente bewoners en ondernemers informeert over nieuws rond plannen, projecten en werkzaamheden in een straat, buurt of wijk.³⁵
- **Wijkbureau:** de gemeente heeft tien wijken met acht wijkbureaus. Deze wijkbureaus fungeren als het aanspreekpunt van de wijk. De tien wijkbureaus zijn: binnenstad, Noordoost en Noordwest, Oost, Overvecht, West, Zuid, Vleuten- de Meern, Utrecht Zuid- West.

Doelgroepen:

De primaire doelgroep: alle inwoners van de gemeente Utrecht. Leeftijd: 18 jaar en ouder.

De secundaire doelgroep: alle communicatiemedewerkers van gemeente Utrecht die een wijkbericht hebben opgesteld.

³² Schrijfwijzer, Jan Renkema, Sdu Uitgevers, Den Haag

³³ <http://nl.wikipedia.org/wiki/Leesbaarheid>

³⁴ en ⁸ Werkafspraken en checklist wijkberichten, Communicatiebureau- Marjolijn de Keijzer en Inge de Sain; vastgesteld.

Methoden

Kwantitatief onderzoek

1) Deskresearch

Deskresearch is onderzoek doen naar al beschikbare gegevens ten behoeve van de probleemstelling

– Literatuuronderzoek:

In de week van vijf april ga ik de websites van verschillende gemeenten afsurfen en in de scriptiebank van de Faculteit Communicatie en Journalistiek op de Hogeschool van Utrecht op zoek naar vergelijkbare onderzoeken. De redenen om literatuuronderzoek te doen is ter oriëntatie op mijn onderzoeksonderwerp.

– Analyseren van wijkberichten:

In de week van 12 april ga ik de wijkberichten van de gemeente Utrecht van de afgelopen drie maanden (jan. t/m maart 2010) verzamelen. Deze ga ik analyseren aan de hand van de checklist. Gekeken wordt of de wijkberichten aan de regels van het format en de inhoud voldoen. Ik ga de wijkberichten groeperen naar 'voldoet aan de afspraken', 'voldoet gedeeltelijk aan de afspraken', 'voldoet niet aan de afspraken'. Aan de hand van de variabelen vormgeving en inhoud hoop ik uitspraak te doen over de deelvraag "*In hoeverre wordt intern aan de werkafspraken en checklist voor wijkberichten gehouden?*". Ik geef een korte samenvatting van de resultaten. Na de deskresearch selecteer ik die wijken, die ik wil meenemen in mijn externe onderzoek. Bij de selectie let ik op de negatieve resultaten die uit de analyse komen van mijn deskresearch, omdat ik voornamelijk wil kijken waar de problemen zitten en in hoeverre dat aan een wijkbericht ligt. Door een paar wijken te selecteren voor mijn externe onderzoek en vooraf een hypothese op te stellen kan een zo gericht mogelijk onderzoek worden uitgevoerd.

2) Surveyonderzoek

Om te weten te komen of het wijkbericht van de gemeente Utrecht tegemoet komt in de informatiebehoefte van de primaire doelgroep ga ik een kwantitatief onderzoek uitvoeren. Met een kwantitatief onderzoek kunnen uitspraken gedaan worden over een grote groep personen. Ik kies voor de methoden van surveyonderzoek, enquête, om meningen, opinies, houdingen en kennis bij de primaire doelgroep te meten. Deze onderzoeksvorm kan zowel de beschrijvende als verklarende onderzoeksvragen beantwoorden. Surveyonderzoek is een gestructureerde dataverzamelmethode: de vraagstelling staat van tevoren vast en de ondervraagde kan uit een klein aantal antwoordmogelijkheden kiezen³⁶. Ik beperk het opnemen van open vragen tot een minimum, omdat deze vragen in een kwantitatieve analyse niet meegenomen kunnen worden. Voorafgaand aan het versturen van de enquête neem ik een prétest af onder 10 respondenten om te weten te komen hoe zij deze enquête interpreteren/opvatten en of er nog onduidelijkheden zijn. Wanneer na de prétest blijkt dat nog enkele onduidelijkheden of fouten in de enquête verwerkt zitten, pas ik de enquête aan. Ook nodig ik in de enquête uit voor een interview, die ik eventueel ga afnemen.

Het typen surveyonderzoek:

– schriftelijke (post) enquête: in de week van 17 mei verstuur ik een brief met uitleg over het onderzoek met de schriftelijke vragenlijsten naar de communicatiemedewerkers van de vakdiensten van gemeente Utrecht en de communicatiemedewerkers van de wijkbureaus. Ik verstuur alleen de brief en enquête naar de medewerkers die over de wijken gaan die ik wil onderzoeken. Zij zullen deze brief en vragenlijst toevoegen aan de wijkberichten die zij verspreiden in een periode van drie weken. Bij de vragenlijst en het desbetreffende wijkbericht voeg ik een retour envelop toe, om het zo laagdrempelig mogelijk te maken voor de primaire doelgroep om mee te doen aan het onderzoek. De primaire doelgroep heeft een week de tijd om de enquête naar het postadres van de gemeente terug te sturen.

– internetenquête: in de week van 17 mei kondig ik op de wijk sites van gemeente Utrecht aan dat ik bezig ben met een onderzoek naar de kwaliteit van wijkberichten en vraag hen mee te doen door de

³⁶ Wat is onderzoek? praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs. 2007, Nel Verhoeven.

enquête schriftelijk of digitaal in te vullen. Ik wil de primaire doelgroep ook de gelegenheid bieden om via deze wijksites de vragenlijst in te vullen, om zo het verwachte respons te vergroten. Deze vragenlijst opent en sluit op dezelfde momenten als de schriftelijke enquête.

Teaser

Met de uitnodiging van de enquête zet ik een teaser in om de nieuwsgierigheid onder de primaire doelgroep te prikkelen. Aan 10 respondenten wordt een bioscoopbon ter waarde van 7.50 uitgedeeld.

3) Steekproefsgewijs langs de deuren (eventueel)

Wanneer blijkt dat de respons van mijn schriftelijke- en internetenquête laag is, ga ik in week van 7 juni steekproefsgewijs een aantal deuren (van de wijken waar ik onderzoek naar doe) langs om een beter antwoord te krijgen op de vraag 'wat is het bereik van de wijkberichten op de primaire doelgroep?'. Ik stel dan vragen als 'heeft u de brief en enquête van gemeente Utrecht over de kwaliteit van wijkberichten ontvangen?', 'zo ja, heeft u de brief, het wijkbericht en de enquête gelezen?' 'zo niet, wat is de reden dat u de brief, het wijkbericht en de enquête niet heeft gelezen?' 'hoeveel tijd besteed u meestal aan het lezen van wijkberichten?' 'heeft u de enquête ingevuld terug gestuurd?' Zo nee, waarom niet?.

Verwerken van de resultaten

Voor het verwerken van de resultaten van de enquêtes ga ik gebruik maken van SPSS, een statistisch computerprogramma. Met SPSS kunnen data ingevoerd, bewerkt en geanalyseerd worden. De belangrijkste uitwerkingen worden in de vorm van grafieken en tabellen in het rapport opgenomen, de rest van de gegevens verwerk ik in de bijlage.

Kwalitatief onderzoek

1) Het afnemen van halfgestructureerd interviews intern

Met een half gestructureerd interview ga ik in op de onderzoeksvraag " *In hoeverre worden afspraken, die beschreven staan in de werkafspraken en checklist wijkberichten vastgesteld d.d. 27 november 2008, nagevolgd? zo niet, hoe is dit dan te verklaren?*". Met de topiclijst kan ik er achter komen hoe de communicatiemedewerkers de situatie beleven en naar hun achterliggende argumenten en motieven vragen. In de week van 31 mei nodig ik een aantal communicatiemedewerkers van de vakdiensten (die recentelijk nog een wijkbericht hebben geschreven) uit voor een interview. De interviews zullen in de week van 7 t/m 24 juni worden afgenomen.

2) Het afnemen van halfgestructureerde interviews extern (eventueel)

Wanneer blijkt dat ik in mijn surveyonderzoek nog niet de achterliggende gedachten boven tafel heb gekregen, ga ik een aantal inwoners (max.4) uit de desbetreffende wijken interviewen. Ik let bij het uitkiezen van de respondenten op hele positieve, extreem negatieve en neutrale waardering in de enquête over wijkberichten.

Analyse en rapportage

In de rapportage moeten de volgende onderdelen terugkomen:

- Samenvatting
- Voorwoord
- Inleiding
- Aanleiding tot het onderzoek
- Methode
- Resultaten
- Samenvatting en conclusies
- Aanbevelingen
- Checklist of vragenlijst
- Onderzoeksverantwoording
- Bijlage

De rapportage moet in een kort management summary stijl worden geschreven. In de bijlagen kunnen extra informatie en argumentatie worden geplaatst. In de rapportage zelf, tot de aanbevelingen, moeten alleen de belangrijkste resultaten en conclusies worden beschreven. De rapportage zal beschrijvend, interpreterend en concluderend van aard zijn. Duidelijk zal worden aangegeven hoe de resultaten slaan op de primaire- en secundaire doelgroep. Opvallende verschillen worden aangegeven. Onder onderzoeksverantwoording zullen uitgebreide modellen komen die uit het verwerken van de ingevulde enquêtes zijn ontstaan. Ook de interviews (intern en eventueel extern) zullen worden opgenomen in de bijlage. De aanbevelingen zullen gericht zijn op de resultaten die uit het onderzoek komen.

Literatuurlijst

Geraadpleegde bronnen:

- Gemeente Utrecht, Bestuur- en Concerndienst, Communicatiebeleid gemeente Utrecht, geraadpleegd 27 april.
- Gemeente Utrecht, Communicatiebureau, Werkafspraken en checklist wijkberichten vastgesteld d.d. 27 november 2008; update 28-01-2010, geraadpleegd 8-25 februari, 15- 24 maart, 6- 27 april 2010.
- Gemeente Utrecht, Dienst Wijken, Motie 29 november 2007, geraadpleegd 17- 25 februari , 10,11 maart, 27 april 2010.
- Rijksvoorlichtingsdienst, Ministerie van Algemene Zaken, Communicatieplein, geraadpleegd 15-25 februari, 1-4, 16,17 maart 2010.
http://www.communicatieplein.nl/Onderwerpen/Communicatieonderzoek_opzetten/Onderzoeksbriefing#internelink6

Literatuur

- Aarts & van Woerkum. (2008) Strategische Communicatie: principes en toepassingen, van Gorum.
- Renkema, J. Schrijfwijzer, Sdu Uitgevers, Den Haag
- Verhoeven, N (2007). Wat is onderzoek?, BoomOnderwijs

PDF

- Gemeente Utrecht, Het collegeprogramma 2010-2014 'Groen, Open en Sociaal'
http://www.utrecht.nl/images/Secretarie/Communicatie/benw/Collegeprogramma_2010-2014.pdf
- Kortbeek, M (2009). Beleidsvraag en Onderzoeksvraag
- Kortbeek, M (2009), Sheets college onderzoekskunde

Geraadpleegde websites:

- www.utrecht.nl
- <http://intranet.utrecht.nl>

3. Motie d.d. 29 november 2007

interne mededeling



Gemeente Utrecht

*Dienst Wijken
Wijkbureau Binnenstad*

Postbus 8395
3503 RJ Utrecht
Telefoon: 030 - 286 00 00
Fax: 030 - 286 39 66

Betreft:
Motie 29 november participatiebijsluiters

Aan:
Robert Giesberts

Van:
Leicher

Datum:
29 november 2007

Motie d.d. 29 november 2007

De Gemeenteraad van Utrecht, bijeen op 29 november 2007,

Constaateert,

- Te vaak dat bewoners zich overvallen voelen middels een stadsplan over bouw-, sloop- of velplannen in hun buurt,
- Dat de inhoud van deze stadsplannen vaak geredigeerd zijn als waren het voldongen feiten, waaraan niets meer te veranderen valt,
- Dat bewoners(groepen) zeer veel tijd en energie moeten steken in het achterhalen van informatie, zoals zoeken naar de procedures, contactpersonen, ambtenaren en waar kan ik mijn bezwaren kwijt,

Overweegt,

- Dat de manier waarop communicatie en inspraak nu verloopt vaak onbevredigend is en de raad daar teveel en te vaak over spreekt,
- Dat dit al een heel eind kan verbeteren door bij het stadsplan aan te geven in welk stadium de planvorming is, welk traject er procedureel

nog doorlopen wordt en waar en bij wie men zich kan wenden voor informatie en bezwaren/zienswijzen, waarbij vooral duidelijk moet worden of en wanneer en hoe bewoners en belanghebbenden nog invloed kunnen hebben in het proces,

Roept het college op,

Een inspraakbijsluiters op te stellen als standaard onderdeel van stadsplannen waarin planstadium, betrokken partijen, contactadressen ambtelijk en politiek, het proces en inspraakmomenten duidelijk worden aangegeven en deze bijsluiters(s) ter beoordeling voor te leggen aan de raad

En gaat over tot de orde van de dag

Reactie:

Op 12 november heb ik u de commissie Bestuur en Veiligheid een brief geschreven over de verbeteringen die het college wil doorvoeren op het gebied van interactief beleid.

In deze brief staat een aantal sporen hoe wij dat gaan aanpakken.

Die sporen zijn (in het kort) onder andere:

- Verbetering interactief beleid en verduidelijken rol van belanghebbenden bij ruimtelijke ontwikkelingen,
- Een aantal voorbeeldprojecten benoemen en die als voorbeeld beschrijven voor het vervolg,
- Zorgen dat onze medewerkers voldoende kennis en vaardigheden hebben (of krijgen) op het gebied van participatie,
- Zorgen dat methodieken op het gebied van participatie via intranet beschikbaar zijn,
- Het beter toepassen van de communicatiestandaard (dat is een soort spoorboekje hoe we als gemeente in diverse stadia willen communiceren met belanghebbenden),
- Meer aandacht voor het proces van participatie in het voortraject. Dit zullen wij als college ook vaker dan nu het geval is vermelden in raadsvoorstellen,
- Het instellen een "participatietrofee", waarbij participatie gestimuleerd wordt. De Raad zal hier bij betrokken worden.

Deze sporen betreffen de hele gemeente en alle beleidsterreinen

Uw suggestie past in dat spoor en wij zullen dat zeker meenemen.

Advies: Motie overnemen.

4. Werkafspraken en checklist wijkberichten

Werkafspraken en checklist wijkberichten

(Communicatiebureau - Marjolijn de Keijzer en Inge de Sain; vastgesteld d.d. 27 november 2008; update 17-09-10)

Nieuwe heldere afspraken rond wijkberichten

De gemeente Utrecht heeft nu enkele jaren ervaring met de wijkberichten (voorheen 'stadsplannen'). De teams van het Communicatiebureau merken dat de afstemming en samenwerking binnen de gemeente nog niet altijd goed verloopt en dat de kwaliteit van de wijkberichten nog niet altijd goed is. Daarnaast heeft de gemeenteraad eind 2007 via een motie zijn ongenoegen laten blijken over de kwaliteit van de wijkberichten. Het voornaamste kritiekpunt van de gemeenteraad is dat vaak niet vermeld staat in welk stadium de planvorming is, waardoor het voor bewoners onduidelijk is of zij nog invloed kunnen uitoefenen en zich overvallen voelen door de 'voldongen feiten' die in wijkberichten staan. Deze signalen waren reden voor het Communicatiebureau om de kwaliteit en de samenwerking rond wijkberichten onder de loep te nemen en nieuwe heldere werkafspraken te maken over de inhoud, vormgeving, de verantwoordelijkheden en manier van samenwerken bij wijkberichten.

De nieuwe werkafspraken zijn tot stand gekomen op basis van:

- gesprekken met de communicatieteams StadsOntwikkeling (Ilona Vaessen), Stadswerken (Iris Nijeboer en Femke Marischler), dienst Maatschappelijke Ontwikkeling (Netta Hakkenberg) en dienst Wijken (Gonny Thijssen en Marjolijn de Keijzer),
- informatie uit de notitie 'Wijkcommunicatie; inzet dienst Wijken in relatie tot inzet vakdiensten' (Communicatiebureau - wijkcommunicatieteam, december 2006),
- informatie uit de notitie 'Stadsplannen: nieuwe huisstijl en afspraken' (Communicatiebureau - Floor Hufner, mei '06)

Implementatie nieuwe werkafspraken

Na bespreking in het MT Communicatiebureau (27 november 2008) vervangen onderstaande nieuwe werkafspraken de afspraken over wijkberichten die in de notitie 'Stadsplannen' (2006) staan. De nieuwe werkafspraken worden door de communicatiemanagers ter informatie toegezonden naar de managementteams van hun dienst en besproken met de opdrachtgevers van wijkberichten binnen hun dienst. De checklist voor het schrijven van wijkberichten is eerder gecommuniceerd binnen het Communicatiebureau; de bijgevoegde checklist (zie bijlage 1) is echter op 13 november 2008 opnieuw aangepast. Marjolijn de Keijzer en Inge de Sain van het team Wijkcommunicatie benaderen in januari 2009 de medewerkers in de verschillende communicatieteams die wijkberichten maken, om te bespreken waar iedereen tegenaan loopt en hen te ondersteunen. De nieuwe werkafspraken worden in de zomer van 2009 geëvalueerd door het Communicatiebureau.

Waarom wijkberichten

De gemeente heeft wijkberichten om snel en efficiënt huis-aan-huis informatie te kunnen verspreiden. Een wijkbericht is een A4 met een vast format, waarmee de gemeente bewoners en ondernemers informeert over nieuws rond plannen, projecten en werkzaamheden in een straat, buurt of wijk. Het vaste format zorgt ervoor dat het wijkbericht een herkenbaar middel is waarmee bewoners en ondernemers informatie van de gemeente krijgen. De wijkberichten zijn beschikbaar in voordruk (om teksten in te kopiëren) en je kunt ze laten opmaken en drukken bij de repro-afdeling.

Wanneer maak je een wijkbericht?

Je maakt een wijkbericht als je mensen wilt informeren over veranderingen in hun buurt (werkzaamheden, aanstaande bouwplannen, nieuwe voorzieningen, evenementen etc.), over de beïnvloedingsruimte die zij daarbij hebben (inspraakmogelijkheid, indienen zienswijze voorafgaande aan vergunningverlening etc.) of als je mensen wilt uitnodigen voor een bijeenkomst (informatiebijeenkomst, consultatieronde, inspraak, onthulling of opening etc.). Bij uitnodigingen kun je er overigens ook voor kiezen een brief te maken.

De gemeente vindt het belangrijk dat we een **open en aanspreekbare gemeente** zijn, waarbij **goede dienstverlening** hoog in het vaandel staat. Hieruit vloeit de inspanningsverplichting dat we burgers **actief informeren** over belangrijke ontwikkelingen in hun wijk en dat we hen actief betrekken bij de vormgeving van die ontwikkelingen. Het wijkbericht is hierbij een belangrijk middel. Iedereen krijgt de informatie zo gemakkelijk in de bus en hoeft niet zelf achter de informatie heen te gaan.

Waarom zijn afspraken over wijkberichten noodzakelijk?

Iedere inwoner van Utrecht krijgt met enige regelmaat een wijkbericht in de bus. De wijkberichten zijn daarmee één van de beeldbepalende middelen van de gemeente. Mensen bepalen mede op basis van de wijkberichten of zij een goed gevoel krijgen bij de gemeente ('heldere informatie, goed dat ze mij hierover informeren, netjes, leuk') of dat het een negatieve gevoel voedt ('zie je wel, de gemeente kun je niet vertrouwen, ze doen maar wat, gaan buiten onze rug om, zijn ambtelijk en star'). De kwaliteit, leesbaarheid, tijdigheid en tone of voice van wijkberichten zijn daarom van groot belang.

Afspraken rond wijkberichten

Wie is waarvoor verantwoordelijk (en hoe verloopt het afstemmingsproces)?

- De **projectleider** is verantwoordelijk voor de communicatieaanpak van zijn/haar project. Dit betekent dat hij/zij ook verantwoordelijk is voor de wijkberichten over het project. De projectleider schakelt hierbij tijdig het communicatieteam van zijn/haar vakdienst in. Hierbij houdt hij/zij onder meer rekening met de productietijd die nodig is voor wijkberichten. De **communicatiemedewerker van de vakdienst** adviseert de projectleider over de inhoud, de kernboodschap en schrijft het wijkbericht. De projectleider en de communicatiemedewerker van de vakdienst onderhouden contact met het wijkbureau/wijkservicecentrum voor advies over gevoeligheden in de wijk, tone of voice en te betrekken doelgroepen.³⁷ Ook onderhouden zij contact met de bestuurscommunicatieadviseur van de verantwoordelijk wethouder.
- De **afzending dienst** is verantwoordelijk voor een heldere tekst, eventueel aanvullend illustratiemateriaal (kaartje, foto's), de bepaling van het verspreidingsgebied en het berekenen van de oplage, de vermenigvuldiging van het wijkbericht en de verspreiding ervan.
- De **afzending dienst** stemt tekst en verspreidingsgebied af met het wijkbureau/wijkservicecentrum (zij kennen de wijk goed, weten wat gevoeligheden en kansen zijn, welke tone of voice het best passend is, welke doelgroepen zich roeren over het onderwerp, of er andere ontwikkelingen spelen die van invloed kunnen zijn op het project, en hoe specifieke doelgroepen te bereiken zijn).
- De **communicatiemedewerker van het wijkbureau/wijkservicecentrum** leest mee met conceptteksten, vraagt waar nodig een inhoudelijke check bij de (assistent) wijkmanager en geeft een reactie op hoofdlijnen vanuit de kennis van de wijk (inhoud, tone of voice etc.). Daarnaast kan hij/zij adviseren over het communicatieaanpak rond projecten, de benadering van specifieke doelgroepen, het verspreidingsgebied, adressenbestand wijknetwerk en geschikte locaties voor avonden in de wijk.
- De **afzending dienst** is verantwoordelijk voor het tijdig informeren van de medewerkers van de frontoffice. Dit zijn het Klant Contact Centrum (286 00 00) en het betreffende wijkbureau/wijkservicecentrum (voor eventuele vragen over het project aan de balie). De medewerkers van de frontoffice moeten weten wat de inhoud van het wijkbericht is, wanneer en waar het verspreid is, welke vragen zij zelf kunnen beantwoorden en wie in de backoffice beschikbaar is voor overige vragen.
- De **afzending dienst** is verantwoordelijk voor het tijdig toezenden van 'ter inzage materiaal' (rapporten, kaarten) naar de balie(s) waar mensen de informatie kunnen inzien.
- De **afzending dienst** zorgt ervoor dat een pdf van het definitieve wijkbericht naar het wijkbureau wordt gemaild, zodat het op de wijksite kan worden geplaatst. De **communicatiemedewerker van het wijkbureau/ wijkservicecentrum** zorgt dat een berichtje over het project op de wijksite komt met link naar het wijkbericht.
- De **communicatiemedewerker van het wijkbureau/wijkservicecentrum** heeft een signaalfunctie voor de vakdiensten. Hij/zij onderhoudt contact met de communicatieteams van de vakdiensten over de reacties op het wijkbericht en de resultaten van de brede communicatieaanpak in de wijk (positieve of negatieve geluiden over de communicatie vanuit een buurt). Ook koppelt de communicatiemedewerker van het wijkbureau actief terug als een communicatieproces van een projectleider in de wijk niet goed verloopt. Het **communicatieteam van de vakdienst** gebruikt deze informatie bij het communicatiebeleid binnen de vakdienst.

Welke regels gelden voor de vormgeving?

- Het wijkbericht wordt gemaakt volgens een **vast format**. Lettertype en corpgrootte staan vast. Ook de plekken waar informatie moet komen te staan, staan vast. Het **wijkberichtsjabloon** vind je in de Wordschil (kies nieuw document: wijkbericht) en op stijlweb (<http://stijlweb.utrecht.nl>).
- Helemaal links bovenin moet de **dienstnaam** van de afzending dienst staan.
- Rechts bovenin moet de **datum** staan (maand en jaartal).
- In het vlak onder de datum komen de **contactgegevens van de afzending dienst** te staan.
- De lopende tekst begint met een lead (vet) met de belangrijkste informatie. De tekst plaats je bij voorkeur in **twee tekstkolommen**.
- Helemaal onderaan het voorblad moet het **verspreidingsgebied** komen te staan.
- Een wijkbericht heeft nooit een colofon. Als je de naam wilt vermelden van een fotograaf of cartograaf, doe je dat volgens de huisstijlrichtlijnen in de illustratie zelf.
- Het standaard formaat is **A4**. In uitzonderlijke gevallen kun je een A3-formaat gebruiken, maar het spreekt vanzelf hoe minder tekst, hoe groter de kans dat het gelezen wordt.

³⁷ Voor wijkberichten in Vleuten-De Meern en Leidsche Rijn zijn andere afspraken gemaakt. Zie bijlage 3.

Waar moet de tekst aan voldoen?

- In de lead moet duidelijk worden waarom de gemeente de lezer een wijkbericht stuurt. De belangrijkste informatie van het wijkbericht moet daarom in de lead staan: **wat** gaat **waar** **wanneer** gebeuren, **waarom** is dat nodig volgens de gemeente en welke **beïnvloedingsruimte** hebben mensen daarbij. Denk hierbij ook aan de gemeentebrede doelen vanuit de college thema's en aan specifieke wijkdoelen.
- De tekst daaronder gebruik je voor de toelichting. Gebruik daarbij de **checklist voor het schrijven van wijkberichten** (bijlage 1). Bij werkzaamheden vermeld je helder waaruit de werkzaamheden bestaan, wat de aanleiding daarvoor was en wat de consequenties zijn (waaruit bestaat de overlast of toegevoegde waarde voor de lezer). Ook vermeld je wat de planning is (wanneer starten de werkzaamheden, welke fasering etc.). Bij plannen vermeld je altijd welke beïnvloedingsruimte mensen hebben (consultatieavond, inspraak, zienswijze indienen etc.), in welke fase het project zich bevindt en welke fasen er nog komen. Bij werkzaamheden die het gevolg zijn van een planproces vermeld je altijd welk inspraaktraject eraan vooraf is gegaan.
- De **tone of voice** van de tekst is belangrijk. Leef je in in de lezer (wat verwachten zij en hoe staan zij ten opzichte van het onderwerp?) en pas daarop je schrijfstijl aan. Toon empathie voor eventuele overlast die mensen kunnen ondervinden.
- Aan het einde van de tekst moet standaard het kopje '**Meer informatie**' worden opgenomen. Hieronder komt altijd te staan: 'Voor meer informatie kunt u contact opnemen met <naam> van <dienst> via telefoon (030) 286 00 00 of e-mail <mailadres>. Voor andere vragen over de gemeente in uw wijk kunt u terecht bij <wijkbureau/wijkservicecentrum>, <adres balie>, of via telefoon (030) 286 00 00.' Aanvullend kan hier ook een webpagina worden genoemd waar mensen extra informatie kunnen vinden.

Welke afspraken zijn gemaakt over vermenigvuldiging en drukwerk?

- Je kunt het wijkbericht kopiëren op **voorgedrukte A4-vellen**. Dit is vooral bij kleinere oplagen interessant. Je kunt het wijkbericht ook laten **opmaken en drukken** via de reproafdeling (zie de contactgegevens van Ricoh op stijlweb (<http://stijlweb.utrecht.nl>)).
- Vanwege het vaste (kleuren) format van het wijkbericht is drukwerk altijd **full color**, nooit zwart/wit.
- Als je gebruik maakt van extra illustraties (foto, kaartje), laat deze dan bij voorkeur in full color plaatsen.
- De **oplage** kun je berekenen via het 'Stratenregister van de gemeente Utrecht' (te verkrijgen bij Bestuursinformatie).
- Denk ook aan een extra oplage voor het informeren van gemeenteraadsleden, collegeleden, betrokken wijkbureaus (balies), eventuele belangengroepen in de wijk, partners en collega's.

Welke afspraken gelden voor de verspreiding?

- Binnen de gemeente is de afspraak gemaakt dat wijkberichten **bij voorkeur tien dagen van tevoren** (!) worden verspreid. Houd rekening met de tijd die nodig is voor de verspreider.
- De afzender is verantwoordelijk voor de verspreiding. In bijlage 2 vind je een **overzicht van de verspreiders** waarmee de gemeente meestal werkt.
- Tegelijkertijd met de huis-aan-huis verspreiding zorg je voor de **geadresseerde verzending** naar een aantal secundaire doelgroepen. Denk bijvoorbeeld aan de gemeenteraad (55 stuks, toezenden naar de Griffie), belangenorganisaties in de wijk (adressenbestanden zijn beschikbaar via het wijkbureau/wijkservicecentrum; soms zorgt het wijkbureau zelf voor verzending, zie bijlage 3), partners in het project en eigen collega's. De gemeenteraad wil alleen wijkberichten krijgen waarin een bijeenkomst aangekondigd wordt of die gaan over belangrijke onderwerpen (bij twijfel, informeer bij de Griffie). Zorg ook voor tijdige verzending van een aantal extra exemplaren ten behoeve van de balie(s) (zie bijlage 3 voor aantallen per wijkbureau/wijkservicecentrum).
- De afzender zorgt ervoor dat de pdf van het definitieve wijkbericht naar het wijkbureau/wijkservicecentrum wordt gemaild, zodat het op de **wijksite** kan worden geplaatst.
- Tip: je kunt een afspraak maken met de verspreider dat hij/zij de wijkberichten die 'over' zijn naar het wijkbureau/wijkservicecentrum brengt. Daar kunnen ze dan bij de balie worden neergelegd, zodat ze niet weggegooid hoeven te worden.

Bijlagen

bijlage 1: Checklist teksten schrijven voor wijkberichten

bijlage 2: Overzicht verspreiders

bijlage 3: Overzicht contactpersonen, wensen en faciliteiten wijkbureaus/wijkservicecentra

bijlage 4: Berekenen oplage verspreidingsgebied

bijlage 5: Sjabloon wijkbericht in Word

bijlage 6: Voorbeeld van wijkbericht mét kader beïnvloedingsruimte

bijlage 7: De Utrechtse Participatiestandaard

Bijlage 1: Checklist voor het schrijven van wijkberichten

(Gemeente Utrecht - Communicatiebureau, laatst gewijzigd op 13 november 2008)

Eind 2007 heeft de gemeenteraad een motie ingediend om in wijkberichten beter aan te geven in welk stadium het plan is, welk traject er doorlopen wordt, wanneer mensen invloed hebben op het plan, in hoeverre tegemoet is gekomen aan wensen van bewoners (bijvoorbeeld naar aanleiding van consultatieavonden), en bij wie bewoners terecht kunnen met vragen. De gemeenteraad merkt namelijk dat inwoners zich vaak overvallen voelen door een wijkbericht, omdat het lijkt te gaan om voldongen feiten en het onduidelijk is of ze nog invloed hebben op het plan. Inwoners klagen erover dat ze vervolgens veel tijd moeten steken in het achterhalen van het proces en de procedures. De gemeenteraad stelt daarom voor om deze informatie standaard op te nemen in wijkberichten. Dus, voeg informatie over het planstadium, betrokken partijen, contactgegevens, communicatie/inspraakproces, status van de bijeenkomst in een kader toe aan je wijkbericht.

Voeg altijd een kader toe met informatie over fasen, besluitvorming, inspraak en participatie!

Voeg aan wijkberichten zoveel mogelijk op de voorkant een **apart kader** toe waarin je informatie geeft over het planstadium, betrokken partijen, het communicatie/inspraakproces en status van de informatie of bijeenkomst waar je voor uitnodigt. Je licht kort toe wat de voorgeschiedenis is, welke fasen er geweest zijn en nog komen en welke beïnvloedingsruimte er daarbij is (geweest). Gebruik hierbij input uit stap 3 t/m 6 uit de checklist hieronder. Vermeld in de rechterbovenhoek van het wijkbericht de **contactgegevens van de afzende dienst**, zodat mensen kunnen bellen bij vragen. Stem het concept wijkbericht af met het wijkbureau/wijkservicecentrum en bij politiek gevoelige onderwerpen ook met de bestuurscommunicatieadviseur van de verantwoordelijk wethouder.

De checklist hieronder kunnen communicatiemedewerkers en projectleiders in onderling overleg gebruiken om de benodigde elementen te verzamelen en het wijkbericht te schrijven.

1. **Wat willen we vertellen?** Wat gaat **waar wanneer** gebeuren, en **waarom** is dat nodig volgens de gemeente? Denk aan gemeentebrede beleidsdoelen en aan doelen op kleinere schaal (voor buurt, bewoners).
2. **Aan wie willen we dat vertellen?** Welke bewoners, ondernemers en organisaties in welke buurten moeten dit weten? Wie kan hier last van hebben én wie heeft hier baat bij? Moeten we rekening houden met specifieke kenmerken van de doelgroep (zoals achtergrond, opleidingsniveau) of met gevoeligheden die leven in de buurt over het onderwerp? (NB Vraag hierover advies bij de communicatiemedewerker van het wijkbureau/wijkservicecentrum.)
3. **In welke fase verkeert het project?** Is het in de initiatief-, ontwerp- of uitvoeringsfase? Beschrijf wat dat inhoudt.
4. **Welke beïnvloedingsruimte is er voor mensen tijdens deze fase?** Leg in het wijkbericht goed uit welke beïnvloedingsruimte mensen hebben. Wat is de status van de informatie of van de bijeenkomst waarvoor je uitnodigt? Wil je mensen alleen informeren, wil je ze raadplegen (consulteren) door meningen, ervaringen en ideeën te inventariseren, vraag je om advies of wil je iets samen met bewoners oppakken (coproduceren)? Leg uit wat de gemeente met de reacties van bewoners gaat doen.
5. **Wat is de voorgeschiedenis van het project?** Welke fasen met welke beïnvloedingsruimte zijn er al geweest? Wie waren daarbij betrokken? Wanneer was dat? Hoe ging dat en wat heeft de gemeente met de reacties gedaan? Zijn er toezeggingen gedaan, is er wel/niet tegemoetgekomen aan wensen?
6. **Hoe ziet het vervolgproces eruit?** Komen er nog fasen waarin mensen invloed kunnen hebben? Zo ja, wanneer is dat en op welke manier gaat dit gebeuren?
7. **Extra aandachtspunten voor wijkberichten over:**
 - **werkzaamheden** In het wijkbericht moet altijd staan waaruit de werkzaamheden bestaan, wat de aanleiding daarvoor was en wat de consequenties zijn (overlast of toegevoegde waarde) voor de lezers. Daarnaast moet in het wijkbericht staan wat de planning is (wanneer starten werkzaamheden, volgens welke fasering, wanneer is het klaar).
 - **plannen** In het wijkbericht moet altijd staan welke beïnvloedingsruimte mensen hebben (consultatieavond, inspraak, zienswijze indienen etc.), in welke fase het project zich bevindt en welke fasen er nog komen.
 - **werkzaamheden die het gevolg zijn van een planproces** In het wijkbericht moet altijd staan welk planproces en inspraaktraject hieraan vooraf is gegaan.
8. **Wanneer moet het wijkbericht de bewoners en/of organisaties bereikt hebben?** Maak een planning voor het schrijven, afstemmen, laten drukken en verspreiden van het wijkbericht. Denk hierbij aan de regel dat wijkberichten **uiterlijk tien dagen van tevoren** (!) moeten worden verspreid. Nooit korter dus. En vaak is eerder aan te raden (denk aan uitnodigingen voor avonden die gaan over gevoelige onderwerpen).

Bijlage 2: Overzicht verspreiders (update 9 juni 2010)

naam	telefoonnummer	e-mailadres	website	achtergrondinfo
Guus Touker	06 - 53 79 68 18	g.touker@planet.nl		• Guus is freelancer en de 'vaste' verspreider van onder meer SW, SO en DW. • Hij verspreidt zelf en heeft een pool freelancers. • Guus verspreidt niet (!) in Vleuten-De Meern en Leidsche Rijn. • Hij verspreidt in principe tot een maximum van 10.000 adressen.
UW Businesspost	030 - 240 89 00	utrecht@businesspost.nu	www.uw.nl; www.businesspost.nu	• Full-service reïntegratiebedrijf, waaronder mailingservice. • Voor kleine, grote, eenvoudige en complexe mailingen en distributie. • Verspreider van onder meer Noordwest en Leidsche Rijn.
Direct Marketing Distribution	(030) 241 42 33	office@dmdistribution.nl	www.dmdistribution.nl	• Voor verspreiding huis-aan-huis van folders etc. in de regio Utrecht. • Maatwerk (per straat, postcode etc.) is mogelijk.
Bureau Dagloon	(030) 296 13 80	Henny Ros (coördinator Bureau Dagloon): hros@centrummaliebaan.nl	www.bureaudagloon.nl	• Verspreiding voor onder meer wsc Zuidwest. • Moeten ver van tevoren ingepland worden, maar goede ervaringen.
Marian Sturkenboom	(030) 286 92 37	marian.sturkenboom@utrecht.nl		• Verspreiding voor wsc Vleuten-De Meern. • Marjan werkt bij de gemeente en woont in Vleuten-De Meern. • Zij verspreidt alléén in wijk Vleuten-De Meern! • Meer informatie (zoals in noodgevallen haar mobiel) kun je krijgen via de communicatiecollega's van wsc Vleuten-De Meern.
Mijn Student	06 - 424 313 28 (Joren Harmanny) (030) 201 17 62	joren@mijnstudent.nl info@mijnstudent.nl	www.mijnstudent.nl	• Studentenbedrijf voor diverse klusjes, onder meer ook verspreiding. • Hebben een flyerteam van zes studenten. • Heeft enkele klussen gedaan voor wsc Noordwest, naar volle tevredenheid.

Bijlage 3: Overzicht contactpersonen, wensen en faciliteiten wijkbureaus/ wijkservicecentra

(update 17 september 2010)

wijkbureau/ wijkservicecentrum	contactpersonen voor communicatieaanpak en wijkberichten	speciale wensen en faciliteiten rond wijkberichten
Wijkbureau Overvecht bezoekadres: Zamenhofsreef 17 postadres: Postbus 8395, 3503 RJ Utrecht telefoon: via (030) 286 00 00 e-mail: overvecht@utrecht.nl website: www.utrecht.nl/overvecht	• communicatieadviseur: Heleen de Groot (☎ 286 99 54) ✉ h.w.de.groot@utrecht.nl • wijkmanager: Bart Andriessen (☎ 286 99 49) ✉ b.andriessen@utrecht.nl • algemeen mailadres: ✉ overvecht@utrecht.nl	• Graag 50 exemplaren van wijkbericht t.b.v. informatiebalie. • Graag pdf definitief wijkbericht ten behoeve van plaatsing op wijksite.
Wijkbureau Noordoost bezoekadres: FC Dondersstraat 1 postadres: Postbus 8395, 3503 RJ Utrecht telefoon: via (030) 286 00 00 e-mail: noordoost@utrecht.nl website: www.utrecht.nl/noordoost	• sr communicatiemedewerker: Tamara van Leusen (a.i.) (☎ 286 99 69) ✉ t.van.leusen@utrecht.nl • wijkmanager: Marjan Wertwijn (☎ 286 99 71) ✉ m.wertwijn@utrecht.nl • algemeen mailadres: ✉ noordoost@utrecht.nl	• Graag 20 exemplaren van wijkbericht t.b.v. informatiebalie. • Graag pdf definitief wijkbericht ten behoeve van plaatsing op wijksite en verzending naar eigen netwerk wijkbureau.
Wijkbureau Binnenstad bezoekadres: Vinkenburgstraat 26 (Neudeflat) bezoekadres (backoffice): Neudeflat, 4 ^e etage postadres: Postbus 8395, 3503 RJ Utrecht telefoon: via (030) 286 00 00 e-mail: binnenstad@utrecht.nl website: www.utrecht.nl/binnenstad	• communicatiemedewerker: Karljin de Wit (☎ 286 98 86) ✉ k.de.wit@utrecht.nl • wijkmanager: Els Leicher (☎ 286 98 70) ✉ e.leicher@utrecht.nl • algemeen mailadres: ✉ binnenstad@utrecht.nl	• Graag 20 exemplaren van wijkbericht t.b.v. informatiebalie. • Graag pdf definitief wijkbericht ten behoeve van plaatsing op wijksite en informeren medewerkers wijkbureau. • Wijkbureau levert op aanvraag een selectie uit het actuele adressenbestand van het wijknetwerk aan vakdiensten (vakdiensten kunnen dan zelf verzending verzorgen).
Wijkbureau Oost bezoekadres: FC Dondersstraat 1 postadres: Postbus 8395, 3503 RJ Utrecht telefoon: via (030) 286 00 00 e-mail: oost@utrecht.nl website: www.utrecht.nl/oost	• sr communicatiemedewerker: Tamara van Leusen (a.i.) (☎ 286 99 69) ✉ t.van.leusen@utrecht.nl • wijkmanager: Marjan Wertwijn (☎ 286 99 71) ✉ m.wertwijn@utrecht.nl • algemeen mailadres: ✉ oost@utrecht.nl	• Graag 20 exemplaren van wijkbericht t.b.v. informatiebalie. • Graag pdf definitief wijkbericht ten behoeve van plaatsing op wijksite en verzending naar eigen netwerk wijkbureau.
Wijkbureau Zuid bezoekadres: 't Goylaan 125 postadres: Postbus 8395, 3503 RJ Utrecht telefoon: via (030) 286 00 00 e-mail: zuid@utrecht.nl website: www.utrecht.nl/zuid	• sr communicatiemedewerker: Eeke Anne de Ruig (☎ 286 99 10) ✉ e.a.de.ruig@utrecht.nl • wijkmanager: Ton Lindhout (☎ 286 99 09) ✉ t.lindhout@utrecht.nl • algemeen mailadres: ✉ zuid@utrecht.nl	• Graag 30 exemplaren van wijkbericht t.b.v. informatiebalie. • Graag pdf definitief wijkbericht ten behoeve van plaatsing op wijksite.
Wijkservicecentrum Zuidwest bezoekadres: Marco Pololaan 71 postadres: Postbus 8395, 3503 RJ Utrecht telefoon: via (030) 286 00 00 e-mail: zuidwest@utrecht.nl website: www.utrecht.nl/zuidwest	• communicatieadviseur: Hubert Bedford (☎ 286 90 08) ✉ h.bedford@utrecht.nl • wijkmanager: Rik Kors (☎ 286 90 11) ✉ r.kors@utrecht.nl • algemeen mailadres: ✉ zuidwest@utrecht.nl	• Graag 30 exemplaren van wijkbericht t.b.v. informatiebalie en overleg met wijkbureau of verzending naar vaste verzendlijst van geïnteresseerden wenselijk is (300 actieve bewoners, partners en professionals). • Graag pdf definitief wijkbericht ten behoeve van plaatsing op wijksite.

wijkbureau/ wijkservicecentrum	contactpersonen voor communicatieaanpak en wijkberichten	speciale wensen en faciliteiten rond wijkberichten
Wijkservicecentrum Vleuten-De Meern bezoekadres: Dorpsplein 1 postadres: Postbus 19, 3450 AA Utrecht telefoon: via (030) 286 00 00 e-mail: vleutendemeern@utrecht.nl website: www.utrecht.nl/vleutendemeern	• sr communicatiemedewerker: June Schotborgh (☎ 286 93 63) ✉ j.schotborg@utrecht.nl • wijkmanager: Paul Hartman (☎ 286 92 17) ✉ p.hartman@utrecht.nl • algemeen mailadres: ✉ vleutendemeern@utrecht.nl	• De communicatiemedewerker van het wijkservicecentrum verzorgt in voorkomende gevallen in opdracht van de vakdienst de wijkberichten (afwijkende afspraak t.o.v. andere wijkbureaus). • Wijkberichten die door vakdiensten gemaakt zijn vóór af toesturen naar communicatiemedewerker wijkservicecentrum voor advies. • Graag 40 exemplaren van wijkbericht t.b.v. publieksbalie. • Graag pdf definitief wijkbericht ten behoeve van plaatsing op wijksite, interne verspreiding en archief.
Wijkbureau Leidsche Rijn bezoekadres: Verlengde Vleutenseweg 32a postadres: Verl. Vleutenseweg 32a, 3541 BG Utrecht telefoon: (030) 286 38 50 e-mail: wijkbureau.leidscherijn@utrecht.nl website: www.utrecht.nl/wijkbureauleidscherijn	• sr communicatiemedewerker: Annelies de Jong (☎ 286 72 44) ✉ annelies.de.jong@utrecht.nl • wijkmanager a.i.: Kim de Leeuw (☎ 286 72 04) ✉ k.de.leeuw@utrecht.nl • algemeen mailadres: ✉ wijkbureau.leidscherijn@utrecht.nl	• De communicatiemedewerker van het wijkbureau verzorgt in opdracht van de vakdienst de wijkberichten over onderwerpen die in de beheerfase zijn (afwijkende afspraak t.o.v. andere wijkbureaus). • Het wijkbureau heeft aparte aanvullende werkafspraken. • Secretariaat zorgt voor verspreiding (huis-aan-huis, mailinglijst, pers).
Wijkbureau West bezoekadres: Groeneweg 54a postadres: Postbus 8395, 3503 RJ Utrecht telefoon: via (030) 286 00 00 e-mail: west@utrecht.nl website: www.utrecht.nl/west	• sr communicatiemedewerker: Berber Schrijver (☎ 286 98 44) ✉ b.schrijver@utrecht.nl • wijkmanager: Jacolien Rutten (☎ 286 98 33) ✉ j.rutten@utrecht.nl • algemeen mailadres: ✉ west@utrecht.nl	• Graag 50 exemplaren van wijkbericht t.b.v. informatiebalie en toezending wijkraad. • Graag pdf definitief wijkbericht ten behoeve van plaatsing op wijksite. • Wijkbureau heeft een vaste verzendlijst van geïnteresseerden (waaronder wijkraadleden) waar wijkberichten naartoe gezonden worden.
Wijkservicecentrum Noordwest bezoekadres: Amsterdamsestraatweg 283 postadres: Postbus 8395, 3503 RJ Utrecht telefoon: via (030) 286 00 00 e-mail: noordwest@utrecht.nl website: www.utrecht.nl/noordwest	• sr communicatiemedewerker: Gonny Thijssen (☎ 286 90 32) ✉ g.thijssen@utrecht.nl • sr communicatiemedewerker: Lisanne vd Weerdhof (☎ 286 90 20) ✉ l.van.de.weerdhof@utrecht.nl • wijkmanager: Willy Verbakel (☎ 286 90 30) ✉ w.verbakel@utrecht.nl • algemeen mailadres: ✉ noordwest@utrecht.nl	• Graag 20 exemplaren van wijkbericht t.b.v. informatiebalie. • Graag pdf definitief wijkbericht ten behoeve van plaatsing op wijksite.

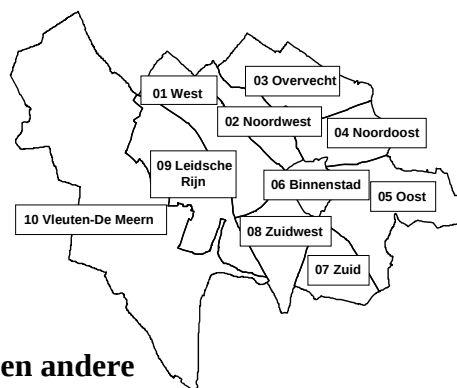
Gezamenlijke mailbox wijkcommunicatoren

De wijkcommunicatoren zijn ook allemaal tegelijk te benaderen via de groepsmailbox DW-Wijkcommunicatoren@utrecht.nl.

Bijlage 4: Berekenen oplage verspreidingsgebied

Kaartje met wijkindeling stad Utrecht

In het 'Stratenregister van de gemeente Utrecht' (verkrijgbaar bij Bestuursinformatie) vind je kaarten met de precieze indeling van de wijken en de buurten in de stad Utrecht.

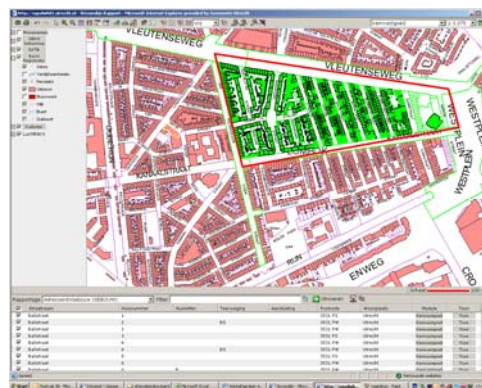


Twee methoden voor berekenen oplage van wijkberichten (en andere communicatiemiddelen):

- Je kunt de oplage van het verspreidingsgebied handmatig berekenen via het 'Stratenregister van de gemeente Utrecht'. In dit register vind je alle straatnamen met daarachter hoeveel woonadressen en overige adressen er in een straat zijn. Het stratenregister is verkrijgbaar bij Bestuursinformatie.
- Daarnaast kun je het programma 'Stroomlijn' (van SO - Ruimtelijke Informatievoorziening) gebruiken. Via dit programma kun je een gebied selecteren, waarna het programma een lijst met adressen binnen dit gebied geeft (inclusief huisnummers en postcodes). Vervolgens kun je deze lijst kopiëren naar Excel, waarin je het aantal adressen gemakkelijk kunt optellen. Het programma 'Stroomlijn' kun je gratis aanvragen bij het ABU via je leidinggevende of de informatiemanager van je dienst. Het programma is met name geschikt voor het berekenen van kleinere oplagen (op buurtniveau, maximaal ca 1500 adressen).

Hoe kun je via Stroomlijn het verspreidingsgebied berekenen?

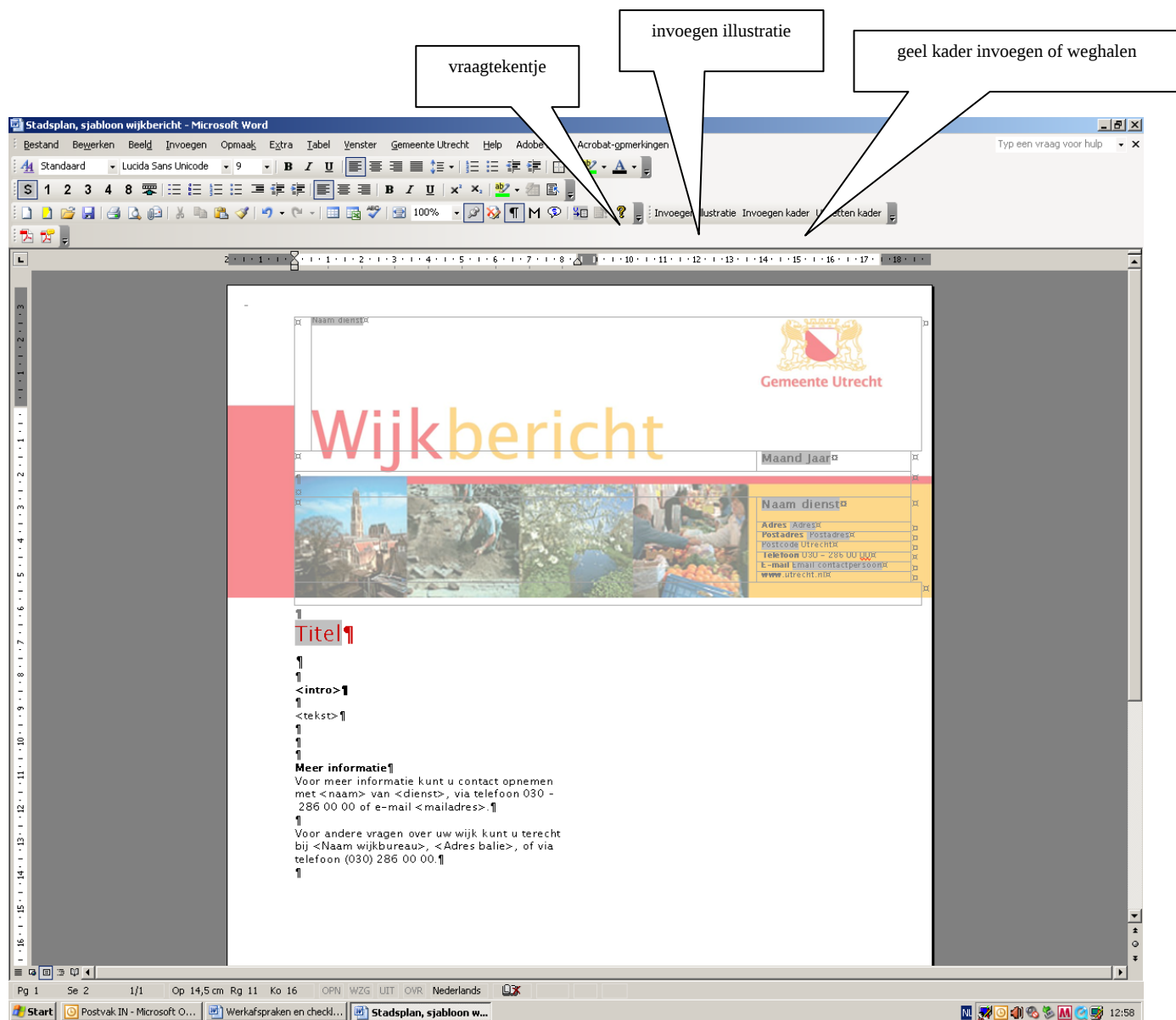
- Vul in openingsscherm **gebruikersnaam** en **wachtwoord** in (per dienst verschillend). Druk op 'login'.
- Kies bij 'Module': **'Stroomlijn Rapport'**.
- Kies bij 'Kaart definitie': **'Kernvastgoed'**.
- Kies bij 'Zoek op' op welke schaal je wilt zoeken (op postcode, straat, wijk, buurt, maakt niet uit).
- Vul straatnaam of buurtnaam (etc.) in en druk op 'zoek'.
- Je krijgt nu een kadasterkaart in je scherm. Zoem uit of in (gebied selecteren met je muis). Net zover totdat je de begrenzing van de afzonderlijke panden ziet.
- Druk op en trek met je muis een lijn om het verspreidingsgebied. Zodra de lijn gesloten is, dubbelklik met je muis zodat er een dikke rode lijn om het gebied komt. Als tegelijkertijd de huizen binnen het gebied groen worden, is het goed (dan heeft het systeem alle adresgegevens van de huizen kunnen 'tellen'). Als de huizen niet groen worden, is je gebied te groot voor het systeem. Selecteer dan eerst een kleiner gebied (en tel later het andere deel erbij op).
- Kies onderaan bij 'Rapportage': **'AdressenInGebouw (GEBOUW)'**.
- Druk daarnaast op **'Uitvoeren'**. De geselecteerde adressen komen onderin je scherm te staan.
- Druk op **'Naar klembord'** . Alle geselecteerde adressen worden nu bewaard op je klembord.
- Open het programma **Excel**. Kies in de menubalk 'plakken'. Alle geselecteerde adressen komen nu in het Excel-blad te staan. Je kunt hier nu mee doen wat je wilt (bijvoorbeeld adresstickers maken etc.). Aan de nummering van de adressen in de linkerkolom kun je zien om hoeveel adressen het gaat.
- Tip: als je verspreidingsgebied te groot is voor wat Stroomlijn aan kan, kun je de kleinere gebiedjes steeds toevoegen aan hetzelfde Excel-blad. Je hebt dan alsnog alles bij elkaar.



Bijlage 5: Sjabloon wijkbericht in Word

Je vindt het sjabloon van het wijkbericht in Word. Ga naar 'nieuw document' en kies dan 'wijkbericht'.

- Als je op het **vraagtekentje** drukt, krijg je een invulveld waarin je naam dienst, datum enzovoorts kunt invullen.
- Als je op **invoegen illustratie** drukt, kun je een illustratie toevoegen, waarna het plaatje automatisch bovenin de rechterkolom wordt geplaatst.
- Als je een geel kader wilt maken, ga je als volgt te werk. Je selecteert het tekstblok, en daarna druk je op **invoegen kader**. Als je het ongedaan wilt maken, selecteer je weer het tekstblok en druk je op **uitzetten kader**.



Bijlage 6: Voorbeeld wijkbericht mét kader beïnvloedingsruimte

<dienstnaam>		 Gemeente Utrecht	
Wijkbericht		<Maand Jaartal>	
		<naam dienst> Adres <adres> Postadres <postbus> <postcode> Utrecht Telefoon 030 286 00 00 E-mail <mailadres> www.utrecht.nl	
Uitnodiging consultatieavond concept stedenbouwkundig plan gebied X (voorbeeld van titel wijkbericht)			
Dit is een voorbeeld hoe je het kader in een wijkbericht kunt opbouwen, waarin je informatie geeft over het planstadium en de beïnvloedingsruimte daarbij voor bewoners en andere partijen. Gebruik voor het schrijven van het wijkbericht de 'Werkafspraken wijkberichten (najaar 2008)' van het Communicatiebureau én de checklist hierbij. <lead> In de lead geef je kort aan wat er gaat gebeuren, waar, waarom, voor wie, waarom dat nodig is volgens de gemeente. <kopje> In de rest van het wijkbericht geef je uitgebreide informatie over inhoud, planning en consequenties project enzovoort. Zie de checklist. <kopje> <kopje> <kopje>		Fase project en uw invloed daarbij In welke fase is het project? (Noem hier of het bijvoorbeeld gaat om de initiatief-, ontwerp- of uitvoeringsfase. Beschrijf wat dit betekent.) Welke invloed heeft u tijdens deze fase? (Geef aan wat de status van de informatie is of van de bijeenkomst waarvoor je uitnodigt. Leg uit wat het betekent als mensen worden uitgenodigd voor bijvoorbeeld een 'consultatieavond' en wat de gemeente met de reacties gaat doen.) Wat is de voorgeschiedenis van dit project? (Geef aan welke fasen er zijn geweest, op welke manier bewonersgroepen daarbij betrokken zijn geweest en wat de gemeente met hun reacties heeft gedaan.) Hoe ziet het vervolgproces eruit? (Geef aan welke fasen er nog volgen, welke partijen nog worden betrokken, hoe mensen geïnformeerd worden en welke invloed ze daarbij kunnen uitoefenen.) Meer informatie Voor meer informatie kunt u contact opnemen met <naam> van <dienst> via telefoon (030) 286 00 00 of e-mail <mailadres>..... Voor andere vragen over de gemeente in uw wijk kunt u terecht bij <wijkbureau/wijkservicecentrum>, <adres balie>, of via telefoon (030) 286 00 00.	
Verspreidingsgebied <straten/huizen noemen>		1	

Bijlage 7: De Utrechtse Participatiestandaard

De gemeenteraad van Utrecht heeft in april 2010 de Utrechtse Participatiestandaard vastgesteld. Participatie leidt tot betere projecten, betere afwegingen en besluitvorming en tot meer draagvlak. Bij ieder project is daarom de vraag aan de orde wanneer en in welke mate bewoners betrokken moeten worden. De participatiestandaard geeft hier met vijf stappen en een aantal werkafspraken antwoord op: zó doen wij het in Utrecht. Hieronder de belangrijkste richtlijnen uit de standaard op een rij. Kijk voor meer informatie op intranet.utrecht.nl/participatie.

Richtlijnen participatie

- Bij alle projecten volgen projectleiders/beleidsmedewerkers **vijf stappen**:
 - 1) maak een krachtenveldanalyse (belanghebbenden in beeld en hoe zij erin staan),
 - 2) bepaal het participatieniveau (informeren, raadplegen, adviseren en co-producen).
 - 3) bepaal actoren met bijbehorende kernboodschap (wie wanneer op welk niveau betrekken, wat boodschap daarbij; wijkraad is altijd een van de actoren),
 - 4) maak een kalender (planning op basis van fasen project),
 - 5) bepaal welke participatiemiddelen en methoden je gaat inzetten (wijkbericht, klankbordgroep, bewonersavond, digitaal debat, internetpanel etc. etc.).
- Bij elk bestuursadvies en raadsvoorstel komt een **communicatie/participatieparagraaf** (via sjabloon in Word: 'nieuw document' en dan 'participatieparagraaf').
- Na vaststelling van het startdocument wordt een uitgewerkt **communicatie/participatieplan** voor het project gemaakt.
- Bij iedere volgende fase kijkt de projectleider/beleidsmedewerker of bijstelling van het communicatie- en participatieplan nodig is (actualisatie krachtenveldanalyse nodig?).
- In wijkberichten en andere schriftelijke communicatiemiddelen staat duidelijk vermeld (bij voorkeur in een apart kader) welke beïnvloedingsruimte mensen hebben in deze fase, wat de voorgeschiedenis is geweest en welke fasen met beïnvloedingsmomenten er nog volgen.
- Aan het einde van het traject organiseert de projectleider/beleidsmedewerker de formele inspraak conform de nieuwe Inspraakverordening Gemeente Utrecht (raadsbesluit april 2010). Of inspraak al dan niet plaatsvindt/verplicht is, is al bepaald bij het begin van het project en is opgenomen in de kalender.
- NB Uitgangspunt is dat participatie bij projecten en beleid zo vroeg mogelijk plaats vindt; dit kan per doelgroep/actor en fase verschillend zijn.

Rolverdeling bij participatie

- De **projectleiders en beleidsmedewerkers** zijn verantwoordelijk voor de participatie en communicatie bij hun projecten.
- De **dienst Wijken** is het kenniscentrum voor participatie. Zij zorgen voor opleidingen, faciliteiten om kennis en tools te delen (onder meer via www.participedia.nl, bijeenkomsten en de digitale nieuwsbrief) en het gemeentebrede beleid.
- De **wijkbureaus/wijkservicecentra** zijn adviseurs op wijkniveau. Zij zijn aanwezig bij krachtenveldanalyses en worden betrokken bij de projecten vanwege hun kennis van de wijk, de gevoeligheden en succes/faalfactoren en hun netwerk van bewoners, ondernemers en belangengroepen.
- De medewerkers van het **Communicatiebureau** zijn adviseurs op communicatieniveau. Zij hebben kennis van het inrichten van communicatie en participatie bij projecten. Ook heeft het Communicatiebureau een pool met adviseurs die werksessies kunnen begeleiden, bijvoorbeeld voor gezamenlijke krachtenveldanalyses.

Volledige tekst Utrechtse Participatiestandaard

- [Utrechtse Participatiestandaard](#) (mooi opgemaakte pdf-versie, april 2010)

5. Het communicatiebeleid van gemeente Utrecht

Inleiding

De doelstellingen van het college en de concerndirectie (inclusief Organisatie 2010) zijn de basis voor de gemeentelijke communicatie. Communicatie ondersteunt deze doelstellingen. Wij zijn voor bestuur en concern de juiste partner om de communicatie met mensen en de stad vorm en inhoud te geven en helpen hen daarmee bij het realiseren van hun ambities. Wij hebben hart voor de stad en zijn deskundig, proactief, open en transparant, vernieuwend en zo persoonlijk mogelijk. Opdrachtgevers zijn tevreden over onze producten en diensten en de effecten daarvan. Inzet van het Communicatiebureau bij communicatievraagstukken is voor bestuur en concern een vanzelfsprekendheid.

Paul van der Mark, hoofd communicatiebureau:

“Goede communicatie draagt bij aan een geloofwaardige en betrouwbare gemeente. Onze medewerkers met hart voor de stad en het communicatievak gaan er voor om hier een succes van te maken.”

De overheid ontleent haar legitimiteit aan de relatie met inwoners, werkenden, ondernemers, studenten en bezoekers. Daarom zijn de mens en de stad het vertrekpunt van deze notitie en staan deze centraal in het communicatiebeleid. De relatie tussen mensen in de stad en overheid kent vier verschillende vormen: kiezer/gekozene, coproducent/regisseur van beleid, klant/leverancier en onderdaan/gezag. Elke relatie leidt tot andere accenten in het te voeren communicatiebeleid (zie bijlage 2), met als constante: investeren in een betrouwbare relatie tussen gemeentebestuur en samenleving.

Dit stuk gaat eerst in op de algemene missie van het Communicatiebureau en werkt vervolgens vier aandachtsgebieden uit: collegecommunicatie, concerncommunicatie, marketingcommunicatie en crisiscommunicatie. Bij elk aandachtsgebied maken we helder wat de algemene communicatiedoelstellingen zijn en welke bijdrage het Communicatiebureau hieraan levert. Tot slot volgt een hoofdstuk over de werkwijze en kaders van het Communicatiebureau.

De concrete uitwerking van deze visie op uitvoeringsniveau leggen we jaarlijks vast in het jaarplan van het Communicatiebureau. Daarin sluiten we aan op actuele ontwikkelingen in de samenleving en bij bestuur en organisatie. Maatwerk dus!

Missie van het Communicatiebureau

De missie van het Communicatiebureau is om te verbinden, betekenis te geven en te investeren in vertrouwen.

Verbinden

Wij verbinden buiten met binnen, binnen met binnen en faciliteren het college, management en medewerkers hierbij. Wij maken intern zichtbaar wat de consequenties zijn van beleidskeuzes die gemaakt worden en helpen daarmee bestuur en concern bij het bereiken van draagvlak voor plannen en initiatieven. Waar mogelijk verbinden we college-, concern- en marketingcommunicatie met elkaar. Dit leidt er toe dat de samenhang tussen initiatieven en ontwikkelingen zichtbaar wordt en levert een krachtige bijdrage aan de zichtbaarheid en herkenbaarheid van het bestuur.

Betekenis geven

Wij maken beleid concreet door uit te leggen: hoe, wat, wanneer merk je als inwoner, bezoeker of ondernemer iets van gemeentelijke plannen en wat betekenen ze voor je? Wij maken overwegingen, dilemma's en effecten van beleid zichtbaar. Wij koppelen betekenis en beleving aan contactmomenten tussen bestuur, ambtelijke organisatie en samenleving. De communicatie van college en concern sluit aan op hun doelstellingen.

Investeren in vertrouwen

Wij zorgen voor betrouwbare communicatie en investeren daarmee in vertrouwen bij inwoners, ondernemers en bezoekers in het bestuur en in de gemeentelijke organisatie. Daarmee leveren wij een belangrijke bijdrage aan een sterk en positief imago van Utrecht. En dat is een belangrijke voorwaarde voor succesvolle interactie tussen bestuur en samenleving.

Collegedcommunicatie

In het collegeprogramma 'Utrecht voor elkaar' stelt het college dat de gemeente Utrecht een open en aanspreekbare gemeente wil zijn. Het college wil samen met de Utrechters werken aan ontwikkelingen in de stad, initiatieven ondersteunen en hen actief betrekken bij beleid. De uitgangspunten 'open, aanspreekbaar, samen met de stad' moeten als basiswaarden herkenbaar zijn in het communicatiebeleid.

Daarnaast zien wij het profileren van bestuurders en het bewaken van hun imago als belangrijke communicatietaken.

Dit vraagt om daadkrachtig en resultaatgericht communicatiebeleid, dat het college en individuele bestuurders ondersteunt en zichtbaar maakt door te communiceren over resultaten en inspanning. Het college laat zien dat het problemen oplost en kansen daadwerkelijk pakt, en daarin samenwerkt met de stad en mensen in de stad. Kernboodschappen maken vaak (op het eerste oog) abstracte oplossingen inzichtelijk en begrijpelijk.

In de uitvoering kiezen wij conform de uitgangspunten van het college voor:

- Liever persoonlijke dan massamediale communicatie;
- Transparantie over resultaten maar ook over het uitblijven daarvan;
- Zichtbaar maken van de samenwerking met inwoners en partners;
- Openheid over processen, besluiten en achterliggende stukken.

Open en transparant

Na het trapongeval en de presentatie van de commissie Schutte, besloot het college alle relevante stukken op internet te zetten: voor iedereen toegankelijk. Ook bij incidenten is de gemeente transparant.

Doelstellingen van collegedcommunicatie:

- Het is zichtbaar hoe het college investeert in een open, betrouwbaar en aanspreekbaar bestuur en daarbij samenwerkt met Utrechters;
- Utrechters zijn bekend met de keuzes van het bestuur en de reden daarvan;
- De gemeente Utrecht wordt gezien als één gemeente;
- De Utrechters denken en doen mee.

Het Communicatiebureau draagt hieraan bij door:

- Het college te ondersteunen als sparringpartner en adviseur, onder meer door het formuleren van kernboodschappen en door (voorbereiding van) collegewoordvoering;
- Het college tijdig te informeren en (gevraagd en ongevraagd) te adviseren over ontwikkelingen en gebeurtenissen in de samenleving die betekenis hebben voor de gemeente;
- Het imago van het college te bewaken en hen daarover te adviseren;
- Het college te informeren en te adviseren over effecten van beleid en draagvlak in de samenleving voor hun beleidskeuzes;
- Beleid en beleidsoverwegingen concreet te maken door uitleg te geven over hoe, wat en wanneer;
- Overwegingen, dilemma's, effecten en betekenis van beleid zichtbaar te maken voor inwoners, bezoekers en ondernemers;
- Te adviseren over en ondersteunen bij interactieve beleidsprocessen (participatie, interactieve beleidsvorming);
- Waar mogelijk, samenhang aan te brengen tussen losstaande projecten en de relatie met collegeddoelstellingen zichtbaar te maken.

Digitale inspraak

In Zuilen konden bewoners in september 2007 met stemkastjes hun mening geven over de plannen voor de bestemming van Vogelaargeld. Bewoners konden daarmee een aantal plannen voor hun wijk een rapportcijfer van 1 tot 10 geven. Een nieuwe methode, om de buurt zelf wat te zeggen te geven over de plannen. Groot voordeel: je hoort niet alleen de mening van mensen die snel hun mond opentrekken. De laatste vraag ging over de stemkastjes zelf. Meer dan negentig procent van de aanwezigen in Zuilen vindt stemmen met een kastje een leuk idee.

Concerncommunicatie³⁸

‘Vernieuwend ondernemen met hart voor de stad’ hoort als een rode draad door het concernbeleid van de gemeente Utrecht te lopen. De rol van communicatie is het uitdragen en het ondersteunen van het management bij de realisatie hiervan.

Een belangrijk onderdeel van de concernwerkzaamheden is de dienstverlening aan de inwoners van de stad Utrecht. Willen inwoners hiervan goed gebruik kunnen maken, dan moeten zij bekend zijn met de inhoud van onze dienstverlening (producten, diensten, procedures, bereikbaarheid enzovoort). Communicatie vervult hierin een belangrijke rol op twee niveaus: enerzijds communicatie over dienstverlening en anderzijds bijdragen aan communicatieve dienstverlening die past binnen de doelstellingen van ‘vernieuwend ondernemen met hart voor de stad’.

Een ander belangrijk onderdeel van concerncommunicatie is interne communicatie. Goede interne communicatie is een belangrijke succesfactor voor organisaties. Het draagt bij aan betrokken en gemotiveerde medewerkers, die weten wat er van hen verwacht wordt én hoe hun inzet bijdraagt aan het realiseren van de doelstellingen van de gemeente Utrecht (zowel college doelstellingen als concerndoelstellingen). Het Communicatiebureau zet hier middelen voor in. Daarnaast staat en valt goede interne communicatie met de rol van de lijnmanager. Zij sturen op de doelstellingen van hun afdeling, dienst of programma, en communicatie is één van hun hulpmiddelen daarbij. Communicatiemedewerkers ondersteunen hen, geven advies, faciliteren en ondersteunen met (de productie van) middelen.

Een belangrijke voorwaarde om gemeentelijke doelstellingen te realiseren is een communicatieve organisatie. Een communicatieve organisatie leidt tot communicatief beleid en tot medewerkers die weten wat ze met communicatie willen en kunnen bereiken en op welke momenten communicatie noodzakelijk is. Er ligt een duidelijke taak voor het Communicatiebureau om hierin te investeren.

Een hulpmiddel bij het communicatiever maken van de organisatie is het vaststellen van kaders en concepten: de Utrechtse Standaard (onder meer huisstijl, schrijfwijzer, centrale regie op persvragen, interactieve beleidsontwikkeling). Ook het initiëren, opstellen en bewaken van deze kaders is een kerntaak van het Communicatiebureau.

Kortom: goede communicatie is een belangrijke voorwaarde om beleidsdoelstellingen te realiseren en de concerndirectie te ondersteunen. Communicatie is daarmee een onmisbaar beleidsondersteunend en strategisch instrument.

Doelstellingen van concerncommunicatie:

- Inspanningen en resultaten van de gemeentelijke organisatie zijn zichtbaar, alsmede de wijze waarop dat gebeurt (betrouwbaar, daadkrachtig, vraaggericht, open en respectvol);
- Inwoners van Utrecht en andere relevante doelgroepen zijn volledig en tijdig geïnformeerd over de gemeentelijke dienstverlening. Producten en diensten van de gemeente zijn goed toegankelijk en de communicatie daarover is helder, begrijpelijk en makkelijk te vinden voor de doelgroepen;
- Beleidsambtenaren zijn zich bewust van het belang van goede communicatie met hun doelgroepen en zijn in staat in hun beleidsnotities de communicatiemomenten aan te geven en de gewenste communicatiedoelstelling te formuleren;
- Lijnmanagers zijn in staat door goede communicatie hun medewerkers te informeren en te motiveren. Daar waar mogelijk zijn zowel managers als medewerkers zelf in staat zorg te dragen voor interne communicatie, zij weten zonodig communicatiemedewerkers te vinden en weten wat ze van hen kunnen verwachten.

Het Communicatiebureau draagt hieraan bij door:

³⁸ Met concern bedoelen we de hele gemeentelijke organisatie. Concerncommunicatie is dus de gemeentelijke interne en externe communicatie.

- Het concern tijdig te informeren en (gevraagd en ongevraagd) te adviseren over ontwikkelingen of gebeurtenissen in de samenleving die betekenis hebben voor de gemeente of die van invloed zijn op het imago van de stad of van de gemeentelijk organisatie;
- Te adviseren over (communicatieve) consequenties van het beleid van het betreffende programma of project;
- Te adviseren over het communicatief maken en houden van onze producten en diensten;
- Te adviseren over communicatie over producten en diensten, zodat klanten hiermee optimaal bekend zijn;
- Het lijnmanagement te ondersteunen bij hun persoonlijke communicatie met medewerkers, bijvoorbeeld door te spiegelen op de effecten van hun communicatie of door hen te faciliteren;
- Projectleiders en programmadirecteuren te adviseren over de interne communicatie van hun project of programma;
- Beleidsambtenaren communicatief bewust te maken en communicatieve zelfredzaamheid van medewerkers te bevorderen;

Nu: Communicatie is belangrijk, je kunt het Communicatiebureau ervoor inhuren.

Straks: Communicatie is onderdeel van je werk, het Communicatiebureau helpt je er bij.

- Advies en ondersteuning te leveren bij alle vormen van interne en externe communicatie;
- Eindregie te voeren op alle vormen van communicatiemiddelen;
- Kaders voor communicatie op te stellen en te bewaken (Utrechtse Standaard).

Huisstijl: het nieuwe visitekaartje van de gemeente (2006)

Voorheen was de gemeente niet altijd even herkenbaar als afzender. Met de nieuwe huisstijl is dat veranderd. Vanaf januari 2006 hebben auto's, briefpapier, pennen, werkkleding, bebording, relatiegeschenken en folders een nieuwe uitstraling gekregen. Zo is de gemeente Utrecht herkenbaar als één organisatie met één gezicht. Niet alleen voor de stad, maar ook voor elkaar: sinds de auto's in de nieuwe huisstijlkleuren rijden, herkennen en groeten collega's van alle diensten elkaar.

Marketingcommunicatie

Utrecht is een dynamische stad, het profiel van de stad is in ontwikkeling. De kernwaarden van Utrecht zijn: historisch, persoonlijk, vernieuwing en talent. Rond deze kernwaarden komen -in het kader van stadspromotie-programma's, activiteiten en evenementen.³⁹ Utrecht blijft zo aantrekkelijk voor mensen om te wonen, te werken of te bezoeken en voor ondernemers om zich te vestigen. Ook de gemeentelijke arbeidsmarktcommunicatie maakt in de werving gebruik van de kernwaarden van stadspromotie.

Doelstellingen van marketingcommunicatie:

- Utrecht heeft een herkenbaar imago en een duidelijk profiel.
- De kernwaarden van de stad (historisch, persoonlijk, vernieuwing en talent) zijn bekend bij de relevante doelgroepen (ondernemers, bewoners en bezoekers) en leiden tot een positieve grondhouding.
- Het concern kan goed en voldoende gekwalificeerd personeel aantrekken.

Het Communicatiebureau draagt hieraan bij door:

- Het monitoren en adviseren over de imagokenmerken van de stad Utrecht (in samenwerking met het programma Stads promotie);
- De relevante actoren te adviseren hoe zij de vier kernwaarden van de stad in hun promotionele uitingen betekenis kunnen geven;
- Te monitoren en adviseren over de imagokenmerken van het concern;
- Te sturen op positionering van de gemeentelijke organisatie en bestuur van de gemeente Utrecht als één orgaan en één gemeente;
- Het vormgeven van Arbeidsmarktcommunicatie aan de hand van de vier kernwaarden van de stad;
- Verbinding te leggen tussen kernwaarden van de stad en de doelstellingen van het college.

Stationsgebied: aanpakken en vernieuwing

Het Stationsgebied is een mooi voorbeeld waar we verbinding leggen tussen collegecommunicatie (aanpakken) en marketingcommunicatie (Utrecht is een stad met vernieuwing).

³⁹ Zie notitie Utrecht ontdekt! Programma stadspromotie 2008 en daarna

Crisiscommunicatie en risicocommunicatie

Bij een crisis is goede communicatie en informatievoorziening essentieel. Als er een crisis optreedt staat die meteen in het brandpunt van de belangstelling, zowel van media als van publiek. Hiervoor zijn uitgebreide afspraken en protocollen opgesteld (onder de titel 'Managing Public Confidence'), die regelmatig geoefend worden. Daarnaast is het een gemeentelijke taak om burgers in te lichten over risico's waaraan men blootstaat. Door vooraf duidelijk te zijn over risico's en wat mensen zelf kunnen doen bij een crisis, verminder je ook de effecten van een calamiteit (slachtoffers/schade). Bij zowel crisis- als risicocommunicatie staat tijdige en accurate informatievoorziening centraal.

Doelstellingen van crisiscommunicatie:

- Het publiek/de samenleving heeft vertrouwen in het handelen van hulpverleners en college tijdens een crisis;
- De samenleving is bekend met de inspanningen van het college om adequaat op te kunnen treden als er een crisis is;
- Het leveren van een bijdrage aan crisisbeheersing en crisisbestrijding.

Doelstellingen van risicocommunicatie:

- De samenleving is voorbereid op een crisis en mensen weten wat hun eigen rol is;
- De risico's zijn verminderd en de zelfredzaamheid van de burgers is groot;
- De gemeente legt verantwoording af en is transparant over risico's in Utrecht.

Het Communicatiebureau draagt hieraan bij door:

- Tijdens een crisis omgevingsanalyse te bieden aan het beleidsteam (mediawatching, internet/sms, liaison met buitenwereld);
- Tijdens een crisis te zorgen voor woordvoering (pers, publiek, internet, intern);
- Zorgen voor een goede voorbereiding op een crisis door opleiden, trainen en oefenen;
- Actuele ontwikkelingen op het gebied van crisisbeheersing en -bestrijding in Nederland implementeren in de Utrechtse crisisorganisatie;
- Actief bij te dragen aan regionaal crisisbeleid en regionale crisiscommunicatie (Veiligheidsregio Utrecht, VRU);
- Mee te doen aan nationale campagnes.

Strategische keuzes in het externe communicatiebeleid

Communicatie is effectief als het opvalt, herkenbaar is, de doelgroepen goed bereikt en de inhoud van de boodschap duidelijk is. Door keuzes te maken in met name onze externe communicatie, voorkómen we dat mensen zich afsluiten door teveel communicatie en informatie. Door accenten aan te brengen in de communicatie vergroten we de herkenbaarheid en effectiviteit van de gemeentelijke communicatie.

Kansen, aanpakken, meedoen

Het communicatiebeleid ondersteunt het collegeprogramma 'Utrecht voor elkaar'. We maken in de communicatie zichtbaar hoe het collegeprogramma (Kansen, Aanpakken, Meedoen) wordt uitgevoerd en benoemen de behaalde resultaten. We maken zichtbaar hoe "samenwerken met de stad, aanspreekbaar en open zijn" gestalte krijgt en adviseren collegeleden welke rol zij daarin zelf kunnen vervullen. Het college wil samen met de stad werken aan de ontwikkeling van de stad. Daarbij past ook dat we de positie en de inbreng van andere betrokkenen in beeld brengen.

De mens en de stad centraal

De betekenis van beleid voor mensen en stad loopt als een rode draad door communicatie-uitingen van de gemeente. Dit betekent ook dat we alleen communiceren als de inhoud betekenis heeft of kan hebben voor de ontvangers van onze communicatie en dat we eerst communiceren met de direct betrokken mensen alvorens de pers te informeren.

Zichtbaar maken van inspanningen en resultaten

We maken de inspanningen van de gemeente zichtbaar, tot welke resultaten dat leidt en welke dilemma's daarbij hebben gespeeld. We communiceren terughoudend over plannen die nog niet concreet zijn. Om transparant en geloofwaardig te zijn, communiceren we actief over missers of het uitblijven van resultaten.

Accent op dienstverlening

Het communicatiebeleid van de gemeente is erop gericht dat inwoners van Utrecht en andere relevante doelgroepen optimaal geïnformeerd zijn over de dienstverlening van de gemeente. We maken de resultaten en effecten van onze dienstverlening consequent zichtbaar.

Werkwijze en kaders Communicatiebureau

De missie van het Communicatiebureau is om te verbinden, betekenis te geven en te investeren in vertrouwen. Zo werken wij aan een open en betrouwbare relatie tussen burger, bestuur en gemeentelijke organisatie. Daarvoor leveren wij advies, ondersteuning en uitvoering aan bestuur en concern op alle terreinen van communicatie: van folder tot strategisch advies, van woordvoering tot procesbegeleiding, van website tot creatief concept. Daarnaast is opstellen en bewaken van kaders voor communicatie (de Utrechtse Standaard) een kerntaak van het Communicatiebureau.

Hennie Verheul, hoofd directiesecretariaat Stadswerken

“De communicatiemedewerkers zijn de tolken en spreekbuizen van de gemeente. Of het nu gaat om het overbrengen van een visie of een strategie, om contacten met de pers en media, of het laten zien van wat we allemaal doen, ze gaan ervoor.”

Uiteraard zijn de uitgangspunten van Organisatie 2010 en de kernwaarden en kerncompetenties van de gemeente Utrecht ook van toepassing op de medewerkers van het Communicatiebureau. Daarnaast hanteren wij onze eigen professionele standaard.

Vernieuwend communiceren met hart voor de stad

Wat communicatief vandaag nog werkt kan morgen achterhaald zijn. Wij willen dat het communicatiebeleid van de gemeente eigentijds blijft. Hart voor de stad betekent dat we de stad en de mensen die daarin verblijven centraal stellen. Naar onze interne klanten toe geldt hetzelfde: hart voor onze klant, vernieuwende vormen van communicatie en een ondernemende houding. Ondernemen betekent: een resultaatgerichte en proactieve opstelling, offertes met vooraf afgesproken resultaten en veel aandacht voor een goede intake en verantwoording achteraf over behaalde resultaten.⁴⁰ Evaluaties dragen bij aan continue verbetering.

Integrale advisering

Communicatie is een belangrijke succesfactor in het proces van beleidsontwikkeling en beleidsverantwoording. Dit betekent dat er vanaf het begin van beleidsprocessen zicht moet zijn op communicatieve consequenties van beleidskeuzes. Met integrale advisering (vanaf de start van het beleidsproces tot aan de uitvoering van beleid) staan wij de organisatie en het bestuur hierin bij.

Proactief: gevraagd en ongevraagd advies

Om maximale toegevoegde waarde te kunnen leveren aan onze opdrachtgevers en voor de Utrechtse communicatie, geven wij gevraagd en ongevraagd advies. Einddoel is steeds een verbetering van de communicatiekwaliteit van de gemeente en toename van vertrouwen tussen bestuur, gemeente en stad. Proactief adviseren past ook uitstekend binnen de cultuurwaarde ‘ondernemen’ van Organisatie 2010.

⁴⁰ Vandaar ook onze wens te investeren in meetbaarheid (accountability) van onze output. Om te beginnen gaan wij dat doen voor onze producten, daarna ook voor onze diensten en ondersteuning. De uiteindelijke effecten van communicatie laten zich minder makkelijk meten en vragen om onderzoek naar de effectiviteit van communicatiemiddelen en naar daadwerkelijk behaalde resultaten.

Checklist communicatie

Collegecommunicatie

Profiel college	Betrouwbaar, open en aanspreekbaar.
Programma	Kansen, aanpakken, meedoen
Uitgangspunten	Mens en de stad centraal, rol van derden zichtbaar, zowel resultaten als fouten communiceren.

Concerncommunicatie

Profiel concern	Betrouwbaar, daadkrachtig, vraaggericht, open en respectvol
Organisatie 2010	Vernieuwend ondernemen met hart voor de stad
Uitgangspunten	Mens en de stad centraal, accent op dienstverlening, zowel resultaten als fouten communiceren.

Marketingcommunicatie

Profiel Utrecht	Historisch, persoonlijk, vernieuwing en talent
Uitgangspunt	Zichtbaar in evenementen, acties, in communicatie van partners en in de gemeentelijke arbeidsmarktcommunicatie.

Bijlage: vier rollen van de burger

De commissie Toekomst Overheidscommunicatie, beter bekend als de commissie Wallage, heeft in het rapport 'In dienst van de democratie' vier verschillende relaties beschreven waarin de burger met de overheid te maken heeft. Kennis van deze verschillende relaties is essentieel om een goed communicatiebeleid op te zetten.

De burger, de Utrechter⁴¹ als kiezer

De burger kiest eens in de vier jaar de gemeenteraad. Bij communicatie met kiezers gaat het slechts ten dele om overheidscommunicatie, immers politieke partijen en volksvertegenwoordigers spelen hierin de hoofdrol. De kern van overheidscommunicatie ligt in het afleggen van verantwoording en investeren in vertrouwen. Snel en open communiceren; inspanningen, resultaten en gemaakte afwegingen zichtbaar maken. Daarbij hoort ook transparantie over fouten of missers.

De burger, de Utrechter als coproductent van beleid

Burgers krijgen steeds vaker de gelegenheid om betrokken te zijn bij beleid of de ontwikkeling van beleid. Voordelen: meer draagvlak voor beleid, gebruikmaken van ideeën en initiatieven uit de stad, en stimuleren van eigen verantwoordelijkheid. Overheidscommunicatie bij interactieve beleidsontwikkeling kenmerkt zich door tijdige communicatie, transparantie, zichtbaar maken van ruimte, stellen van kaders, heldere afwegingen en terugkoppeling.

De burger, de Utrechter als klant en gebruiker van gemeentelijke diensten en producten

In deze rol neemt de burger producten of diensten af van de gemeente. Mensen hebben hoge verwachtingen over gemeentelijke dienstverlening, en verwachten adequate communicatie (informatie) op maat over producten en diensten. Dus moeten we toetsen of producten en diensten communiceerbaar zijn, vraaggericht communiceren, en heldere servicenormen hebben die we ook daadwerkelijk waarmaken.

De burger, de Utrechter als onderdaan

De burger is onderworpen aan regels en beleid van de overheid. Voor de communicatie binnen deze rol is dosering belangrijk maar ook betrouwbaarheid van afzender. Kwaliteit van communicatie gaat boven kwantiteit.

⁴¹ Zie voetnoot op pagina 1

6. Interview met Vincent van Oldenburg

Interview Vincent van Oldenburg

Fractievoorzitter van de Stadspartij Leefbaar Utrecht

Onderwerp: Motie inspraakbijsluiters bij stadsplannen.

Datum: 18-05-2010

Locatie: Stadshuis

Tijd: 12.00uur

Ik heb vernomen dat u in de gemeenteraad zat tijdens die motie. Kunt u mij daar iets over vertellen?

Ja dat klopt. Hij is raadsbreed aangenomen. Eens in de 14 dagen gaat de raad de wijk in. Utrecht heeft tien wijken, dus aan het eind van het jaar hebben we dan twee a ander half keer een wijkbezoek gehad. Soms gaat het om vier belangrijke onderwerpen die besproken worden en soms vindt het plaats in een klein zaaltje en kan iedereen zijn inbreng geven. Bij de wijkbezoeken zit van alle fracties één raadslid om te luisteren wat er in de wijk speelt. Bij een van die wijkbezoeken in het najaar van 2007 in Overvecht werden wij min of meer overvallen door een hele groep burgers die zeiden “en er gaat hier van alles gebeuren en wij weten van niets”. En wij als raad wist al helemaal niks. Nou is dat op zich ook niet zo gek, want bij bouwprojecten heb je natuurlijk een heel verloop: er komt een idee en dan ga je naar de ambtenaren toe en wij als raad zitten helemaal aan het eind van het college. In ‘Ons Utrecht’, het wekelijkse krantje van de gemeente stond “de gemeente gaat op die plek 300 woningen bouwen”. Dan zit iedereen natuurlijk in de steiger van “wat gaat er gebeuren?”. Wat er op dat moment helder werd was dat dit veel vaker gebeurde. Tijdens de gesprekken bleek dat mensen wel informatie gehad hebben, maar dat men geen idee had hoe zo’n procedure loopt en wat voor dingen er nu gaan gebeuren. Wat door bijvoorbeeld een woningcorporatie als een vaststaand feit gepresenteerd, terwijl er nog van alles beslist moet worden, dus waarbij een hele hoop onrust ontstaat. We zaten dus met alle raadsleden bij elkaar en na afloop in de naborrel zeiden we ‘jongens dit wordt te gek! Hier lopen we nou elke keer tegenaan’. *Gebeurde dit dan alleen in de wijk Overvecht?* Dat gebeurde in principe overal. In feite gold dat er bij elk wat groter bouwplan dit soort dingen gebeurden. Daar werden wij elke keer opnieuw mee geconfronteerd. Toen hebben wij op een gegeven moment afgesproken met elkaar in de eerst komende raad dienen wij een actuele motie in. “We zijn het nu gewoon zat. Er moet nu iets gebeuren want dit gaat niet goed”. *Wat waren de gevolgen van die motie?* Nou dat heeft een aantal gevolgen gehad. Eén van die gevolgen is dat daaruit een participatiestandaard is ontwikkeld die wij twee maanden terug hebben aangenomen. Dat is eigenlijk mede het gevolg van die motie. En er lag al een initiatief van de VVD van de zeven gouden regels voor inspraak en er waren volgens mij nog wel wat meer initiatieven. Maar dat is geloof ik één deel van het verhaal waarin met alle diensten helder is gesproken hoe je dat dan zou moeten doen. Nu moet dat dus gaan werken en het is natuurlijk de vraag of het gaat werken. Daarbij speelt dan natuurlijk hoe je dat communiceert. *En bent u ook bekend met die werkafspraken en de checklist die door het Communicatiebureau zijn opgesteld?* Ja er is een checklist en er zijn werkafspraken gemaakt. Als dat werkt dan is dat in die zin een invulling van de motie dat je het project duidelijk maakt. Het punt ligt alleen nog hoe je dat vervolgens gaat communiceren. Wij hebben toen in die motie gezegd om snel resultaat te hebben moet je in een wijkbericht overzichtelijk aangeven waar je zit in de procedure en waar de mogelijkheden zitten. Na de motie heb ik ook

niet echt meer gevolgd. We zijn nog wel met enige regelmaat op bepaalde plekken tegen dingen aangelopen waar we van denken 'nou het functioneert nog niet'. *En op welke plekken was dat dan?* Nou dat is moeilijk aan te geven, je kunt bijna zeggen bij elk groter bouwplan. Omdat bij elk bouwplan er afgevraagd moet worden op welk moment de burger ingeschakeld moet worden en hoe je duidelijk maakt wat wel en niet kan. Om je nu een voorbeeld te geven van die motie. Dit was de aanleiding van dat gebeuren. Nou heb ik hier dat wijkbericht dat ging over de Bruidsdreef, dat is in Overvecht. Aan dit project zit een hele voorgeschiedenis. In het wijkbericht staat dat in 2002 de gemeenteraad het masterplan voortgezet onderwijs heeft vastgesteld. Wat was daar gebeurd? De Rijksoverheid heeft op een gegevenmoment in 2000 gezegd, 'jongens wij worden heel genereus. Het was zo dat alle voortgezet schoolgebouwen van de Rijksoverheid waren. De Rijksoverheid zei 'we willen er vanaf jullie mogen ze allemaal hebben'. Dus die gaven ze om niets aan de gemeente, maar wel in de staat waarin ze waren (allemaal zowat vertrap). Het waren allemaal schoolgebouwen maar het merendeel deugde niet. Daarbij waren er allemaal ontwikkelingen in het onderwijs gaande, moesten er nieuwe scholen gebouwd worden. De Rijksoverheid zei 'Nee daar krijg je geen geld voor, kom nou! Ik heb je net die scholen gegeven, dus dan ga ik je niet ook nog eens geld geven'. Dus toen kwam de vraag hoe gaan we dat financieren? Die scholen moesten vernieuwd worden. Toen is er een totaal plan voor het hele voortgezet onderwijs in Utrecht gemaakt met fusies en combinaties. Het plan was om scholen samen te voegen, maar die hadden dan wel een nieuw gebouw nodig. Het plan was: dan komen er locaties vrij van waar die oude scholen staan, die scholen breken we af en die plekken gaan we gebruiken voor woningbouw of voor kantoorbouw. Die geven we dus aan een projectontwikkelaar. Op dat moment verdienen we daar geld mee en dat geld dat we verdienen, investeren we in nieuwe scholen. Dus dat was een heel ingewikkeld plan wat nog steeds loopt. In de Bruidsdreef is er in 2005 een school afgebroken (een schoollokaal met alles erop en eraan). Wat er gebeurde was dat in 2007 men naar de bewoners toegaat met de informatie dat de gemeente op die plek huizen gaat bouwen. Vanaf 2005 was dat ondertussen een leuk groen parkje geworden en in 2007 kwamen er allemaal nieuwe mensen op die plek te wonen. Die mensen uit de Bruidsdreef wisten niet eens meer dat daar een school gestaan heeft, want die school heeft al vanaf 2002 niet meer gefunctioneerd, dus het waren alleen maar noodlokalen die daar stonden. Dus die mensen hadden zoiets van "je gaat ons park vol bouwen". Daar waren ze natuurlijk tegen. Als je dan kijkt wat er in dit wijkbericht staat, dan staat dat de gemeente een informatieavond houdt. In het wijkbericht worden de bewoner geïnformeerd over wat er is gebeurd. Er wordt beschreven dat op het terrein aan de Buizerd twee scholen met gymzalen en een berghok hebben gestaan, die zijn gesloopt en de plek nu braakliggend terrein is. In 2005 heeft het college aangegeven dat er woningen gebouwd kunnen worden. Mitros gaat hier ongeveer 90 woningen bouwen. Ook worden nog even de uitgangspunten genoemd: de reacties van u is belangrijk, we willen graag weten wat u er van vindt voordat we de definitieve kunt u opmerkingen maken en die verwerken we dan daarin. Er is een bestemmingsplan en dat moet verandert worden, op dat moment krijgt u de mogelijkheid om een inspraakreactie te geven op de plannen. Nou de planning ziet er als volgt uit: in maart 2007 komt het collegebesluit, april 2007 komt de behandeling in de raadscommissie, daarna een raadsbesluit en tot slot een exploitatie. Maar er wordt niet geïnformeerd over de bouw, want ja de meeste mensen weten niet wat grondexploitatie is, intentie overeenkomst en de projectontwikkelaar, start van de bouw en de oplevering van appartementen 2009. Overigens ligt het nog braak, want er is nog niks gebouwd. Tegelijkertijd start er op internet op een woningsite, en dat zien mensen ook, "project Bruidsdreef start verkoop. Verhuur onbekend. Plaats Utrecht. Mitros is bezig een plan voor de

Bruisdreef. Wat wordt er gebouwd? De gemeente heeft besloten om onder het groene tapijt waar eerst een school stond appartementen te bouwen. De gemeente moeten het definitieve nog vaststellen. De planning van de bouw wordt nog uitgewerkt". Dus als je dit naast elkaar legt dan hebben mensen zoiets van nou het is al besloten, het is al klaar. En dan komen er geluiden van 'wij wisten er niks van'!. Op het moment dat je naar zo'n nota van uitgangspunten gaat, zou je in de start van dat proces de bewoners al mee kunnen nemen. Dat staat nu ook in de participatiestandaard. *En kunt u uiteenzetten wat voor soort bewoners dit dan waren?* Als ik inhaak op het voorgaande voorbeeld, dat waren de bewoners van de Bruisdreef die een stuk of 90 woningen tegenover zich kregen. Dat is natuurlijk gigantisch. *En hadden zij het wijkbericht gelezen?* Ja zei hadden het wijkbericht wel gelezen. *Wat was er niet goed aan het wijkbericht?* In het hele wijkbericht staat nergens dat het een onderdeel van een groter plan is. Mijn eerste reactie was: "die weten helemaal niet dat er ooit een masterplan onderwijs is aangenomen waarin dit inpast". Er zit dus helemaal geen verhaal achter waarom we dit doen. Niet omdat we daar dan een openplekje hebben. Nee we moeten het wel doen, anders kunnen we geen nieuwe scholen te bouwen. Dan heb je al een heel ander verhaal. Dit speelt natuurlijk op een hele hoop plekken, want er worden een hele hoop scholen afgebroken om nieuwe scholen te kunnen bouwen. Dat hebben we nu met het primaire onderwijs en het basisonderwijs ook. Laat ik het zo zeggen, dat is één van de redenen waarom je dat nu *wel* moet doen. Het moet voor iedereen van te voren vast staan wanneer het geld op moet leveren, want anders kunnen we geen scholen bouwen. *Dus als ik het goed begrijp was de informatie in de wijkberichten voor de inwoners van Utrecht dus onduidelijk?* Mensen weten dus niet wat er achter zit en denken dan alleen van 'ja hallo er wordt weer groen volgebouwd'. Terwijl het A helemaal geen groen was en B het belangrijk is dat we het primaire onderwijs en basisonderwijs stimuleren. Dus zeg maar de ratio die achter het plan zit wordt niet meegenomen en vervolgens wordt wel in zo'n wijkbericht gezegd dat de bewoner hun mening kan geven. Er wordt alleen niet aangegeven dat er nog een heel traject te gaan: er is een nota van uitgangspunt die door de raad moet worden goedgekeurd, het college kan die niet vaststellen, want dat moet door de raad omdat het een raadsbeslissing is. Dit zijn allemaal beïnvloedingsmogelijkheden van een raadslid. *Kunt u aangeven wat jullie voorstel was als raad voor de wijkberichten?* Wat wij toen wilden in die motie is dat in een wijkbericht A het bredere kader aangegeven moet worden waarin het gebeurt en B in een lijstje aangegeven moet worden waar we zitten in de procedure en waar de stappen zitten: een soort van inspraakbijsluit. *Na deze motie zijn er al enkele dingen verandert aan wijkberichten. In het werkafsprakendocument dat geschreven is door het Communicatiebureau is een checklist toegevoegd om het voor communicatiemedewerkers duidelijker weer te geven wat er in wijkberichten behoort te staan. Heeft u een recent wijkbericht gezien?* Nee ik heb geen recent wijkbericht gezien uit 2010. *Zijn jullie recentelijk nog de wijken in geweest om wijkberichten te evalueren?* Nou we hebben bijvoorbeeld in 2009 een gebiedsplannen avond gehad en daar speelde weer hetzelfde probleem. We hebben ook vastgesteld met elkaar dat het niet was opgelost. Vandaar dat de wethouder bij het aantreden van het nieuwe college heeft gezegd dat hij het heel anders zou gaan doen. Maar in feiten stel je elke keer weer vast dat er maar heel moeizaam of eigenlijk niets verandert. De participatiestandaard hebben we nu dus net pas afgesproken, dus hoe het nu werkelijk zal gaan moeten we nog even afwachten. *Weet u of de participatiestandaard al gebruikt wordt bij recente wijkberichten?* Voor zover ik dat kan overzien is dat zeker niet het geval. Ik heb nog geen wijkbericht zien langskomen waar een inspraakbijsluit bij zit. Om een voorbeeld te noemen: we kennen nu het principe van de raadsinformatie avond, dat ben ik nog niet in een wijkbericht tegengekomen. Nou weet ik ook niet of de

wijkberichten van de laatste drie maanden over bouwplannen gingen. *Komen er veel mensen bij een informatieavond?* Nou kijk op zo'n informatie avond komen er wel veel mensen. Maar dat is dus het punt, ook daar, niet alleen de schriftelijke communicatie, maar ook de mondelinge communicatie, het hangt er maar vanaf wat je zegt. Ik bedoel als jij zo'n avond begint met 'we gaan 60 woningen bouwen', dan geef je op dat moment het signaal af van hé jongens dat gaat er gebeuren. Terwijl je ook kunt beginnen met er is een projectontwikkelaar gekomen met plannen om op dit gebied een aantal woningen te bouwen en daar willen we met u over praten. Op het moment dat je begint met 'we gaan woningen bouwen', dan staat iedereen al recht op van hoezo? Want dat klinkt alsof het al besloten is, terwijl in bijna elk geval de projectontwikkelaar met een plan komt voor een bepaald stuk grond. De gemeenteraad heeft dan vaak voor zo'n al eens zo'n besluit heeft genomen dat daar iets moet gebeuren, maar omdat die dingen zo lang lopen weten mensen dat ook niet. Ingrep in openbare ruimte wordt over het algemeen goed gemaakt. Het zit met namen in het slopen en bouwen. Het probleem wat er bij komt dat het ongelooflijk lang duurt.

7. Vragen en schema analyse wijkberichten

Interne onderzoeksvraag.

A) In hoeverre wordt intern aan de werkafspraken en checklist voor wijkberichten gehouden?

Tijdens het analyseren van de wijkberichten, stel ik steeds de volgende vragen:

Vormgeving

1. Heeft het wijkbericht een vast lettertype en corpgrootte?
2. Staat in het wijkbericht links bovenin de dienstnaam van de afzende dienst?
3. Staat in het wijkbericht rechts bovenin de datum (maand en jaartal)
4. Staat rechts bovenin het adres van de dienst?
5. Staat onderaan het voorblad het verspreidingsgebied?
6. Wordt de naam van de fotograaf of cartograaf volgens de huisstijlrichtlijnen in de illustratie gedaan?
7. Heeft het wijkbericht een standaard A4 of A3 formaat?
8. Is het drukwerk van het wijkbericht full color?
9. Zijn de extra illustraties (foto's, kaartje) full color geplaatst?

Inhoud

tekstueel

10. Is de titel van het wijkbericht duidelijk voorwoord?
 11. Heeft het wijkbericht een lead (vet) met de belangrijkste informatie? (wie, wat, wanneer, waar, waarom)
 12. Is aan het einde van de tekst standaard het kopje 'Meer informatie' opgenomen?
- Wijkberichten die gaan over maatregelen/ werkzaamheden*
13. Staat in de wijkberichten vermeld waaruit de werkzaamheden bestaan?
 14. Staat in het wijkbericht beschreven wat de aanleiding daarvoor was?
 15. Staat in het wijkbericht beschreven wat de consequenties zijn?

Planning

16. Staat in het wijkbericht wat de planning is (wanneer starten maatregelen/werkzaamheden, volgens welke fasering, wanneer is het klaar)

Wijkberichten die gaan over planproces

17. Staat omschreven in welke fase het project verkeert?
18. Wordt er beschreven wat dat inhoudt?
19. Is dat geplaatst in een kader?

Beïnvloedingsruimte

20. Staat duidelijk omschreven welke beïnvloedingsruimte er voor mensen tijdens deze fase is? (informerende, raadplegen (consulteren), adviseren of coproduceren)?
21. Staat duidelijk omschreven wat de voorgeschiedenis van het project is? (welke fasen met welke beïnvloedingsruimte zijn er al geweest? Wie waren daarbij betrokken? Wanneer was dat? Hoe ging dat?)

Vervolgproces

22. Staat in het wijkbericht omschreven hoe het vervolgproces eruit ziet? (welke fasen er nog komen waarin mensen invloed kunnen uitoefenen)
23. Staat omschreven wanneer dit is en op welke manier dit gaat gebeuren?

8. Interviews communicatiemedewerkers

Interview 1

Datum: 24 juni

Wat is je functie?

Ik ben communicatiemedewerker binnen het wijkservicecentrum Noordwest.

Wat valt daar onder?

De wijk Noordwest bestaat uit drie subwijken: Zuilen, Ondiep en Pijlsweerd. Ik verzorg de communicatie met bewoners, maar ook de interne communicatie. Ik adviseer andere diensten op het gebied van communicatie en de wijk Noordwest. Met een collega houden we de website bij, zorgen we dat die actueel en gevuld is en blijft. We versturen een digitale nieuwsbrief. Ook maken we een aantal wijkkranten, voor Ondiep, Zuilen en Pijlsweerd. Ik ben ook verantwoordelijk voor de advisering rondom de communicatie over de krachtwijken. Noordwest heeft twee krachtwijken: Zuilen-oost en Ondiep, dus dat integreer ik in de middelen die er al zijn. Ik let extra op wat er gebeurt in welk gebied. Genoeg te doen dus.

Hoelang werk je al bij dit wijkbureau?

In juni precies drie jaar.

"Mijn onderzoek gaat over de kwaliteit van wijkberichten. Ik heb gelezen dat in 2007 vanuit de teams van het Communicatiebureau opmerkingen zijn gekomen dat de afstemming en samenwerking binnen de gemeente over de kwaliteit van wijkberichten beter kan. Vanuit de gemeenteraad is toen een motie ingediend en door de Communicatieteams zijn afspraken gemaakt rondom wijkberichten gemaakt. Op 5 februari 2009 heeft de gemeenteraad een besluit genomen over de nieuwe werkafspraken en de checklist. Ik heb het document van werkafspraken en checklist wijkberichten doorgenomen. Daarin staat dat de nieuwe afspraken tot stand zijn gekomen op basis van gesprekken met de communicatieteams, informatie uit de notitie wijkcommunicatie en informatie uit de notitie Stadsplannen. Ik las dat jij betrokken was bij die gesprekken".

Kun je nog achterhalen wat de belangrijkste punten waren die besproken zijn in die gesprekken?

Dat is al weer een tijdje geleden. In het Wijkcommunicatieoverleg was er vaak verwarring over wat zet je wel en niet in een wijkbericht, hoe stel je dat op, welke documenten gebruik je? Die werden toen besproken. Toen ik bij de gemeente kwam werken als totaal niet ingevoerde in de gemeente, was me dat nog totaal niet helder, moet ik eerlijk zeggen. Op een gegeven moment leert iemand je sjablonen te gebruiken en gewoon te schrijven'.

Dat stond nog niet in een document?

Het was een beetje rommelig. Toen ik hier kwam werken was degene die voor mij hier zat al weg. Er zat toen een invalskracht, die me heeft geleerd hoe ik dingen moest doen. Ik heb heel veel zelf uit moeten vinden. Het was niet zo dat bij het Wijkcommunicatieoverleg duidelijk was wanneer je een wijkbericht stuurt of wanneer je een middel waarvoor gebruikt. Dus daar was wel behoefte aan. Het heeft voor mij vrij lang geduurd voordat ik uiteindelijk door had wanneer wie een wijkbericht verstuurde, welke dienst er aan zet was. Er kwam wel eens van stadsontwikkeling iemand bij mij vragen 'kun je even een wijkberichtje doen over dat gebouw daar?'. Ik deed dat dan voor haar, maar achteraf dacht ik dat had eigenlijk iemand van Stadsontwikkeling horen te doen. Dus het was me ook niet duidelijk wie verantwoordelijk was. Op een gegeven moment is er inderdaad sprake van geweest om dat eens allemaal op een rijtje zetten. Hoe ziet een wijkbericht eruit, wanneer verstuur je het, wat staat erin, hoe bouw je het op en hoe stem je af met andere diensten bij de gemeente. Ik ben toen betrokken, samen met Marjolijn, bij het algemene gedeelte. Daarnaast zijn er een aantal gesprekken geweest met mensen van Maatschappelijke Ontwikkeling en van Stadswerken. Daar heb ik bij gezeten en ik weet niet meer helemaal zeker of ik de gesprekken met Stadsontwikkeling zat.

Hoe vaak maak je nu gebruik van het afspraken document en de checklist?

Om eerlijk te zijn maak ik hier niet echt meer gebruik van, maar dat wil niet zeggen dat wat we toen hebben gedaan geen nut heeft gehad. Volgens mij is er toen heel duidelijk in beschreven 'hoe pak je het aan' en alleen al het feit dat we allemaal hetzelfde sjabloon hebben en dat soort zaken. Maar ook was het voor mij heel helder wanneer je iets zelf doet (b.v. wanneer maak je zelf een wijkbericht), wanneer zijn andere diensten aan zet. Maar ook om eens met communicatiemedewerkers van andere diensten te praten over wat zij ervan vinden. Zij vertelden dat soms hele stukken herschreven werden, en soms denken we wel wat is dat voor taalgebruik? Dus het is wel heel goed geweest. Maar ik moet zelf eerlijk zeggen, misschien dat ik het al tussen de oren dat ik niet veel gebruik van de checklist maak, tenzij ik twijfel.

Wanneer schrijft je een wijkbericht?

Dat ligt eraan. Soms komt mijn collega, die zegt 'er is wat rumoer in de wijk, daar en daarover, kun je daarover een wijkbericht doen? Dat doe ik dan. Soms heb je een maand helemaal niks en soms zijn het er twee, het ligt er aan wat er aan de hand is. Ik moet wel zeggen dat ik steeds vaker bedenkt: hoe zet ik het in als communicatiemiddel. Vroeger werd er gedacht: 'dan doen we even een wijkberichtje'. Nu vind ik dat je daar goed over moet nadenken, want je stopt het bij mensen in de brievenbus. Moet het acuut of kunnen we het ook op een andere manier kwijt in de reguliere communicatiemiddelen? Dat probeer ik hier steeds meer aan de kaak te stellen.

Je gaf net aan dat je een wijkbericht niet altijd het juiste middel vindt om inwoners te informeren over ontwikkelingen in de wijk. Op welke andere manieren informeren jullie de inwoners van de stad? (welke communicatiemiddelen).

We hebben natuurlijk de wijkbladen, die komen drie keer per jaar uit, maar daar staan over het algemeen wat meer 'human interest' verhalen in, dan kun je nooit echt actueel zijn. Een collega had laatst bijvoorbeeld iets dat betrof eigenlijk maar één straat. Toen dacht ik dan kun je wel een wijkbericht uitdoen, maar je kunt ook gewoon een brief namens de gemeente sturen en zeggen 'aan de bewoners van deze straat'. In dat opzicht probeer ik wel iedere keer te kijken of het wijkbericht wel het juiste middel is? Een wijkbericht is ook vrij algemeen.

Hoe ga jij te werk als je een wijkbericht moet schrijven?

Ik probeer informatie bij elkaar te harken. Ik loop bij collega's binnen die daarover gaan en dan schrijf ik het. Dan ga ik bedenken welke partijen dat moeten bekijken. Als het gevoelige onderwerpen zijn, die ook in de pers zijn geweest, dan laat ik het altijd even bij de communicatieadviseur van de burgemeester of de wethouder zien. Ook heb ik met de communicatieadviseur van de politie contact, omdat zij natuurlijk ook operen in die wijk. Zoiets als een samenscholingsverbod, bijvoorbeeld, is een maatregel van gemeente, politie en OM, dus die laat ik het dan ook zien. Het nadeel is dat het vaak heel erg vertragend werkt. Al die mensen moeten maar net achter hun computer zitten en bereikbaar zijn. Maar ik kies er dan toch voor om hier heel voorzichtig mee om te gaan, want laatst is bijvoorbeeld een wijkbericht dat bij Ondiep zou worden verstuurd door de media opgepikt en verkeerd uitgelekt en dat kan zomaar ineens zijn eigen leven gaan leiden.

En hoeveel tijd heb je voor het maken van een wijkbericht?

Vaak krijg ik 's ochtends de informatie voor het schrijven van een wijkbericht en dan moet het s' middags uit, dus het is niet dat ik daar een week voor heb. **Hoe ervaar je dat?**

Het is vaak snel schakelen. Soms zijn ze op het Stadhuis bezig met bijvoorbeeld een iets groter gebied van veiligheid zoals maatregelen rondom jongerenoverlast. De driehoek beslist daarover SO, Politie en gemeente. Daar zitten communicatiemensen bij en dan merk je vaak dat ze de wijk wel een vergeten. Dan heb ik het idee 'o, ja, er moet nog wat de wijk in'. Ik baseer me vaak op dingen die naar de pers gaan en dan schrijf ik wel wat. Maar vaak moet het bij mensen tussen de oren komen, dat je ze over de wijk moet informeren. Het ligt bij bewoners net iets anders dan bij een persbericht. Dus daar moet je zelf actief in zijn, want het komt niet altijd allemaal naar je toe.

Nu gaf je al eerder aan dat je regelmatig wijkberichten schrijft, schrijven ook nog andere collega's op dit wijkbureau wijkberichten?

Het meeste doe ik samen met een collega. Waar wij vooral over schrijven is nu het gebied van veiligheid. Laatst was er in Ondiep gedoe met jongeren, dan doen we zelf iets. Of iets van het LBB, dat er bijvoorbeeld een speeltoestel wordt geopend waarvoor geld uit het leefbaarheidbudget is gebruikt. Soms doet een collega een voorzet en dan zeg ik 'jij zit helemaal in de materie, zet jij het maar op papier dan ga ik er met de pen overheen'. Dat komt wel eens voor, maar in principe hebben wij hier wel de afspraak gemaakt dat voordat de wijkberichten verspreid worden de wijkberichten langs ons gaan. En dan zetten wij het op de site.

En hoe verloopt nu het afstemmingsproces bij wijkberichten?

Bij Stadswerken was het altijd al zo dat ik heel vaak berichtjes te lezen vooraf te lezen kreeg, daar geef ik commentaar op. Soms vind ik dat iets niet zo goed loopt. Stadswerken laat iets versturen, de tekst heb ik dan gezien, maar dan hoor je dat het pas twee dagen later is verspreid of verstuurd dan gepland. Dan gaan bewoners het nummer bellen dat op het wijkbericht staat, vrijdagmiddag zijn de genoemde mensen niet aanwezig en dan bellen de bewoners boos op. Het gaat nog niet altijd soepel. Ik heb wel het idee met Stadsontwikkeling dat het in ieder geval voor mij helderder is wat een project van hen is en dat zij daarover horen te communiceren. Ik heb het idee dat het contact met de diensten beter is geworden. Ik neem sneller contact op, je doet het samen, maar ik ben zelf ook strenger geworden. Ik geef aan 'dit is jullie ding, daar ga ik niks over communiceren, jullie moeten het voortouw nemen'. Dus voor mij heeft het wel wat voordelen. Maar over het algemeen krijg ik alle teksten die over deze wijk gaan van Stadswerken van te voren te lezen. Dat is fijn, want daar haal ik nog wel eens wat uit. Van Stadsontwikkeling komt het niet altijd en ik merk zelf dat de relatie met de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling het meeste in de kinderschoenen staat. Ik denk dat er nog meer afgestemd zou kunnen

worden wie waarvoor verantwoordelijk is en wie iets op pakt. Het zou ook te maken kunnen hebben met het feit dat op elk wijkbureau mensen zitten van de DMO, die die wijk als account hebben. Die stappen natuurlijk snel hier naar toe of ik dat even kan doen, maar soms denk ik 'dat hoort niet bij mij'. **Hoe zou je dat kunnen veranderen?** Misschien is het toch wel handig dat je af en toe de collega's ziet bij de verschillende communicatie afdelingen van Stadwerken, Stadsontwikkeling en DMO, zodat je er weer een gezicht bij ziet en weet wie wat doet. Dan kun je wel naar een Communicatiecafé gaan, maar ik ken de helft daar niet. Misschien kunnen we daar zelf ook actiever in zijn. Ik denk dat het wel scheelt als je gewoon weet wie je waarvoor moet hebben.

Je gaf net aan dat je wel eens signalen krijgt van inwoners over wijkberichten. Waarover gaat dat dan meestal?

Mijn collega heeft hier bijvoorbeeld vorige week aan de balie gezeten. Een bewoner had opgebeld dat er werkzaamheden waren in zijn straat en er stonden in het wijkbericht twee namen die je daarover kon bellen. Die meneer had twee mensen gebeld op vrijdag, maar die waren er niet. Toen kwam hij hier terecht. We zijn wel voor algemene vragen over de wijk, maar niet specifiek daarover. Toen was hij boos. Ik heb ik het nagekeken en toen bleek dat het bericht twee dagen eerder verspreid had moeten zijn. Daar kunnen de mensen van Stadwerken ook niets aan doen. Toen heb ik ze wel geadviseerd 'houd hier rekening mee en check wanneer die mensen er zijn, anders is het heel knullig. **Dus jij koppelt dat terug?** Ja ik koppel dat terug aan die persoon. **En wat zijn het voor reacties?** Over het algemeen komen bewoners vaak zeuren over dingen die niet goed zijn. Bewoners vinden vaak dat de gemeente ergens niet voldoende over communiceert. Dat blijft een punt. Het is natuurlijk ook heel lastig als je de toon van wijkbericht bijvoorbeeld hebt of van een ander communicatiemiddel. Je probeert je aan te passen aan de wijk, maar we hebben daar natuurlijk vrij algemene beschrijvingen over. Elk mens verschilt daarin, sommigen spellen zo'n bericht en sommigen zullen ze meteen in de krantenbak gooien. Maar als het klachten zijn is het vaak over dat ze hebben gebeld en dat ze dan iemand niet konden bereiken of dat ze zeggen 'ja we zijn hier al heel vaak over gebeld'. Het gaat ook vaak over openbare ruimte, bijvoorbeeld ophalen van huisvuil, dat er niet over wordt gecommuniceerd. Bijvoorbeeld over een bericht waarin staat 'u moet uw vuilniszakken ergens anders zetten, want...'. Mensen vinden dat ze ergens niet bij betrokken zijn geweest, dat soort dingen. Mensen komen ook klagen over de meest gekke dingen. Bij sloop en renovatieprocessen heb je soms een muizenplaag of ze ergeren zich wild aan het werk/bouwverkeer, over hoe laat het begint en eindigt. Maar mensen komen hier ook aan de balie om te vertellen over vernielingen, over jongerenoverlast of noem het maar. Soms lezen ze dat dan in een wijkbericht of over iets anders en soms zoemt het nog rond in de wijk.

Heb je nog tips voor het schrijven van wijkberichten?

Ik probeer altijd heel erg vanuit de bewoners te schrijven. Ik lees nog steeds berichten waarbij mijn tenen krom van gaan staan door het taalgebruik, moet ik eerlijk zeggen. De teksten van Stadwerken over werkzaamheden zijn natuurlijk vrij droog en vrij technisch. Soms denk ik 'jongens beeld je iets meer in, is dit interessant om te lezen voor een bewoner'? En Stadsontwikkeling schrijft soms hele lange wijkberichten over inloopbijeenkomsten en bijeenkomsten voor inspraak. Dat is al ingewikkelde materie, maar dat zijn dan ook soms ellenlange berichten en daar zitten nog kaartjes bij. **Dus als ik het goed begrijp moet de schrijver van een wijkbericht zich meer inleven in de bewoner?** Ja, dat klopt.

Tot slot, heb je nog iets dat je kwijt wilt?

Nee niet echt. Ik heb wel het idee dat het toen goed is geweest dat we dat gedaan hebben. Voor mij persoonlijk zeker is het goed dat het er is, ik weet nu hoe het werkt. Ik had liever gehad dat ik het in het begin had geweten. Als er nu iemand hier komt of ik val uit dan kun je tegen iemand zeggen: 'daar bestaan afspraken over'. En ik denk dat het ook goed is dat

sommige dingen stedelijk worden opgepakt. Laatst bijvoorbeeld stelde Heleen van Overvecht voor om wijkberichten over veiligheid in een tintje te maken. Dat zou kunnen, maar laten we het allemaal doen of niet. Dat zijn wel dingen die belangrijk zijn dat je dat hetzelfde doet. **En heb je het nu nog met collega's over het afspraken document en de checklist?** Nee. ER komen 100.000 documenten langs. Het is, denk ik, wel goed dat de Wijkcom af en toe iets doet dat een beetje Wijkcombreed is. Ik heb me vorig jaar een hele tijd met de website bemoeid, met hoe zet je nieuws daar op? Toen hadden we ook een discussie over wijkberichten: 'zet je daar wijkberichten op over werkzaamheden, of niet?'. Maar het is goed dat je niet alleen in je wijk zit te werken, want dan kom je ook nog op een andere ideeën, dan denk je ook wat breder na. Misschien is het wel goed om het eens te evalueren. Ik vraag me af of die participatiestandaard... Ik ben daar zelf nog nooit zo mee aan de gang gegaan omdat de wijkberichten die ik maak met name op informerend niveau zijn.

Ik heb net uit je verhaal begrepen dat je de participatiestandaard niet echt gebruikt, omdat de wijkberichten die je schrijft informatief van aard zijn. Maar wat vind je van de participatiestandaard, vind je hem duidelijk?

Ja, op zich wel. Ik vroeg me een tijd af of het hier wel leeft. Ik heb het wel steeds vaker ingebracht hier op het wijkbureau: 'daar moeten we wat mee'. Dat er instrumenten zijn voor hoe je dingen kan aanpakken. Maar in wijkberichten gebruik ik het niet echt. **In hoeverre willen de inwoners van deze wijk participeren?** We hebben een vaste kern bewoners die dat wel doen, maar het blijft moeilijk om er nieuwe mensen bij te betrekken. Je hebt altijd een groep mensen die denken: 'ik woon hier, ik leef hier en dat vind ik allemaal wel prima. Ik heb er toch niet zo veel boodschap aan. Dus de wens is er wel altijd om nieuwe bewoners te betrekken, maar het is niet altijd haalbaar.

Interview 2

Datum: 28 juni 2010

Dubbelinterview

Wat is je functie binnen deze dienst?

(1) Ik werk hier als communicatiemedewerker, sinds drie jaar en sinds februari vastgoed, ontwikkeling, specifiek onderwijs huisvesting. Dan krijg je natuurlijk veel te maken met scholen in wijken waar iets gebouwd gaat worden, of er komt nieuwbouw, of tijdelijke huisvesting en dat betekent dat je de buurt moet informeren door middel van een wijkbericht. Dus hoofdzakelijk daarvoor zet ik wijkberichten in.

Hoe komt een wijkbericht tot stand?

De opdrachtgever levert input en ik redigeer en dan komt de hele carroussel van personen die er naar moeten kijken en hun mening erover moeten geven en dan zorg ik voor drukwerk en distributie.

En dezelfde vraag voor jou.

(2) Dat geldt eigenlijk voor mij hetzelfde. Ik ben weliswaar communicatieadviseur en werk hier iets langer, maar wat dat betreft doen we hetzelfde werk. Met een beetje mazzel krijg je goede input voor een wijkbericht van je opdrachtgever. Dat zijn vaak projectleiders, technen, die hebben vaak moeite met communiceren, dus dan helpen we ze daarbij. En dan zeggen we 'kom maar op met je stuk' en dan maken we er zelf een leesbaar stuk van. En ook ik hou me met het circus bezig, want zoals je weet hebben we tien pagina's A4 over hoe we een wijkbericht maken.

Ja klopt, daar wilde ik inderdaad op inhaken. Ik blijf het een circus vinden: het gaat vaak naar mensen van een wijkbureau. Ik ben nu met een wijkbericht bezig en daar heb ik tien aanspreek punten voor, dus iedere wijziging gaat naar tien mensen, die moeten daar dan weer op reageren en zo ben je alleen maar bezig met het tot stand brengen van een wijkbericht.

Je vertelde net al iets over het afspraken document en de checklist, in hoeverre maakt je hier gebruik van bij het schrijven van een wijkbericht? Zoveel mogelijk. En wat vind je hier van? Ik vind het een heel circus. En je gaf hiervoor aan dat soms wel tien verschillende personen naar een wijkbericht moeten kijken, kun je verklaren waarom dit gebeurt? Scholen gaan om leerlingen en emoties. Schoolbesturen werken nauw samen met de gemeente en ook omgekeerd en zijn verantwoordelijk voor wat er gebeurt met de school: de verbouwing, de verplaatsing, de uitbreiding, noem maar op. Dus we hebben altijd met schoolbesturen te maken, bijvoorbeeld als het om multifunctionele accommodatie gaat, dan hebben we met drie verschillende schoolbesturen te maken. En soms zit er buitenschoolse opvang bij, vroeg- en voorschoolse educatie, peuteropvang, welzijnswerk, sportzaal. Dat zijn alleen nog de mensen die zich met het gebouw bezig houden en soms gaat het ook nog langs het wijkbureau, altijd langs de wethouder, soms langs de wijkwethouder en soms ook nog even langs een andere wethouder.

Dus als ik het goed begrijp zijn er te veel lagen waarlangs het wijkbericht moet voordat het wordt verspreid?

Ja precies en iedereen schiet daarop. De een wijzigt het zus en de ander zo en dan komt het weer terug en moet je er chocola van maken.

En hoe ervaar je dat?

(1) Ik heb ook wel een aantal wijkberichten gehad waarvan ik denk: wat een werk. Het hangt van het thema af, want soms kan het ook vrij vlot lopen, dat de schoolbesturen minimale wijzigingen hebben. Het blijft wel relatief veel werk, vind ik, voor een medium en inderdaad, als mensen tekst zien gaan ze altijd ding wijzigen. Het verschilt soms heel erg: het ene

wijkbericht kan relatief snel en het andere is een reusachtig circus van een week. En ik zou wel graag willen weten waar dat dan in zit? Dat heeft vaak wel met gevoeligheden te maken. En soms is het onduidelijk wie er naar moet kijken en wie de regie heeft, wie bepaalt wat er nou in moet, dat mis ik wel, daardoor kan het ook wel lang duren.

En als je daar dan op strandt, in hoeverre koppel je dat dan terug aan de wijkbureaus of andere partijen waar je mee te maken hebt?

(2) In principe doe ik zaken met de projectleider en als er dan soms gedoe is dan kan de projectleider contact met het wijkbureau opnemen. **De projectleider is dan dus een soort mediator?** Ja precies. Daar gaan we niet tussen zitten. En wat ik nu merk is dat, we hebben een nieuw college, nieuwe bestuurscommunicatieadviseurs (dat wil niet zeggen nieuw, maar in een andere portefeuilles) en die werken toch anders. We deden voorheen zaken met Sylvia en nu doen we zaken met Annemiek. Ze hebben allebei een andere manier van werken en daar zijn wij nu onze weg in aan het zoeken, want bijvoorbeeld Sylvia wilde alles zien tot op de letter en Annemiek zegt 'waarom moet ik dat bekijken'? Dus daar zijn wij nu een weg in aan het vinden. Dat scheelt een hele hoop als het op het Stadhuis allemaal wat rapper kan.

In het document staat dat wijkberichten 10 dagen van te voren klaar moeten zijn voor de verspreiding, kan ik hieruit opmaken dat dat niet gebeurt?

(2) Ik ben het er mee eens, maar het lukt niet. Ik weet niet waarom, maar op de een of andere manier. Alhoewel, Kohnstamschool hoogste punt op twee september, dat gaat vandaag de deur uit.

(1) Super. Ik wil ook niet zeggen dat het standaard niet lukt. Ik had de vorige keer een wijkbericht waarbij het niet lukte, maar het hangt ook wel van de projectleider af. Ik heb er recent nog twee gehad, die gewoon wat alerter waren, of iemand in hun omgeving en die waren 10 dagen van te voren uit. Daar zat niet heel veel druk op waardoor het niet langs 10 andere partners moest. Het was gewoon 'dit is goed, dit kan de deur uit'. Dus het verschilt heel erg.

En hoe verloopt het proces met de projectleiders?

(2) Dat is heel verschillend. Sommigen schrijven zelf, sterker nog, in het format maken ze het op en dan vragen ze 'kijk jij er nog even naar', daar heb je dan weinig tekstueel werk van. En de ander zegt 'schrijf jij het maar' en dan begin je van het begin af aan. Ik weet intussen heel veel van die projecten, want wij houden ons met z'n tweeën voornamelijk bezig met schoolgebouwen. En dat gaat over 174 schoolgebouwen die in 10 jaar allemaal aan de beurt komen met renovatie, uitbreiding, samenvoegen, noem maar op. Als je wat langer met die projecten bezig bent, dan leer je ze aardig kennen en dan weet je ook zelf waar het over gaat, zeker als je ze gezien hebt, want ik vind het wel heel plezierig om te gaan kijken in de wijk waar het zich afspeelt. Dan zie je dat ze bijvoorbeeld plakaten met tekst op hun deur hebben dat ze tegen de uitbreiding van de school zijn en dan weet je ongeveer dat je op moet passen met de toon van een wijkbericht.

Hoe regelmatig gaan jullie de wijk in? Als ik er tijd voor heb. **En vragen jullie dan ook naar feedback?** Nee geen feedback, dat doen we niet. Dat is tot nu toe één keer gebeurd omdat we zelf een onderzoekje wilden doen naar wat voor effect een wijkbericht had, maar in principe hoor ik bijna zelden hoe het ontvangen wordt in de wijk. Ik vind het heel leuk wat ik doe.

Denk je dat mensen eerder naar de wijkbureaus gaan? Ja, ik denk dat mensen makkelijker contact opnemen met wijkbureaus. Het ligt er ook aan wie er als contact persoon in het wijkbericht genoemd wordt, soms is het een projectleider van hier, maar soms is het een schoolbestuur. (1) Ik hoorde recent wel over een wijkbericht dat eruit is gegaan dat omwonenden hadden geklaagd. Maar wanneer je een reactie krijgt op een wijkbericht zal het nooit inhoudelijk zijn, maar het zal meestal geklaag zijn over 'mijn situatie gaat er op achteruit' en misschien heeft het iets te maken met de manier

waarop het geformuleerd is dat men dat denkt. Vaak is het niet bewust, men leest iets en dat roept emoties op, dus je zult niet een inhoudelijke reactie krijgen 'dit heb je verkeerd geformuleerd', maar er komt een emotie en dan grijpen ze meteen de telefoon: 'waarom gebeurt dit'? Inhoudelijke input over de schrijfstijl zullen wij niet horen.

De scholen kennen een lang proces en een voorgeschiedenis die weergegeven moet worden in een wijkbericht, is die informatie dan nog wel beschikbaar?

(2) Wat dat betreft hebben wij geluk. Al die 174 scholen (bijna allemaal) vallen onder het masterplan onderwijshuisvesting. Dat is een plan dat in 2006 is goedgekeurd 'zo gaan we het de komende tien jaar doen' en dat betekent dat je niet iedere keer over nieuwe besluitvorming hoeft te communiceren, want die is er niet. Wat wij wel doen is steeds een stukje over het masterplan opnemen, een linkje zodat men kan zien wat dat ook al weer was en dan zeggen wij iedere keer 'deze school valt onder het masterplan'. Dan heb je toch nog een linkje terug, maar we hoeven gelukkig in dit geval niet meer op te schrijven wat er allemaal wanneer aan wie gecommuniceerd is. Wat vaak gebeurt, is dat schoolbesturen zelf de buurt informeren. Dat is afgesproken in een convenant ook uit 2006. Als de school bouwheer is, dat wil zeggen initiatiefnemer en opdrachtgever, moet de school ook de buurt informeren. Dat wilden ze niet en dat konden ze ook vaak niet goed, dus dat gaf wrijving. Nu hebben we gezegd we hebben de Utrechtse Participatiestandaard 'zo gaan wij werken' en dat betekent: de school informeert zijn eigen leerlingen en ouders, wij doen de omgeving. Dat geeft meer werk voor ons, maar het maakt het voor ons ook wel weer interessanter. De buurt krijgt dus voortaan alleen nog van de gemeente informatie. Als de school iets wil kan die altijd nog een briefje in de brievenbus doen, maar dat is hun eigen verantwoordelijkheid. Sinds de komst van de Utrechtse Participatiestandaard hebben wij met al die schoolbesturen, dat zijn er ongeveer twintig in de stad, afgesproken 'wij doen de omwonenden'. Daar werken ze aan mee, want natuurlijk zien ze van te voren die informatie, zeker als ze bouwheer zijn. Wij als gemeente moet zorgen voor voldoende goede onderwijshuisvesting, want er is een leerplicht in Nederland en daar houdt de gemeente zich mee bezig.

Je had het over de participatiestandaard, die is sinds kort ook opgenomen in het document. In hoeverre maken jullie daar gebruik van?

(2) Zeker, wij zijn daar druk mee bezig. De projectleiders hebben het allemaal tussen de oren, die zijn voorgelicht. Wij adviseren bij ieder project de vijf stappen van de Utrechtse Participatie door te lopen en dat vind nu gehoor, dus we gebruiken het zeker. Wij hebben zelf de cursus factor c om de Participatiestandaard hanteerbaar te maken. Wij hebben zelf geen factor c opleiding, daar schakelen we anderen voor in. Dan zijn er tien partijen bij betrokken en die gaan aan tafel en die werken de hele standaard door met hun kernboodschappen. Dat kan in een ochtend, omdat men elkaar goed, vaak al jaren kent, en wij schudden dan zo het communicatieplan uit onze mouw. De ingrediënten zijn er en daar bestaat consensus over, dus je bent in één klap klaar, dat scheelt heel veel gedoe en ik vind het heel plezierig werken. Ik heb het ander half keer gedaan en als je uitlegt hoe en wat dan vind iedereen het logisch.

En beschrijf je dat ook in een wijkbericht als bijvoorbeeld mensen kunnen participeren?

Uiteraard. Als er inspraak is. Meestal gebeurt dat in een vroegtijdig stadium, als bijvoorbeeld een plan niet past in een bestemmingsplan. Maar daar gaat weer een andere dienst over. Ja, eigenlijk is het heel erg ingewikkeld. Daar gaat Stadsontwikkeling over. Stadsontwikkeling organiseert dan inspraakavonden en Stadsontwikkeling stuurt dan een wijkbericht met een uitnodiging, maar dan gaat het over een project van ons. Wij proberen dan mee te kijken, te kijken of het dezelfde toon heeft, of de informatie klopt en goed op elkaar is afgestemd. Dat zou zo moeten, maar dat gebeurt vast niet altijd.

Wat zouden jullie nog graag veranderen in het afsprakendocument?

(1) Maak er één pagina van met de highlights. (2) Dat hebben wij gedaan, we hebben het zelf samengevat in tien punten. (1) Maar het nodigt niet uit om te lezen, tien pagina's. Het lettertype was destijds ook heel slecht en veel te klein. Volgens mij moeten wij als communicatie toch wel beter dan anderen aanvoelen dat dit communicatief gezien niet zo werkt. Ik snap dat je heel veel wil vastleggen en in goede casussen en afspraken, maar we hebben ook huisstijlkaders. Ik ga niet zeggen haal dit er uit of dat eruit, maar ik vind wel dat als communicatie iets maakt, dat beter en korter moet kunnen. (2) Ik heb wel een inhoudelijke opmerking over de verspreiding. Vroeger was het zo dat wijkbureaus wijkberichten maakten en verspreidden, toen werd er afgesproken 'nee dat doen de vakdiensten'. Maar wij hadden die ervaring natuurlijk niet. Dus wij maakten een mooi wijkbericht, lieten dat aan de het wijkbureau lezen (dat staat ook in die instructie: advies aan wijkbureaus vragen) en vervolgens komt het op het verspreidingsgebied aan onderaan in het gele balkje. Hoe kom je er achter welk verspreidingsgebied je moet hebben? Wij werken heel veel samen met extern ingehuurd projectleiders, die weten dat niet. Ik heb bijvoorbeeld een projectleider die nog nooit was gaan kijken naar zijn eigen project. Nu is daar een middel voor, 'stroomlijn', maar dat werkt niet. (1) Nee dat werkt bij ons niet. (2) Marjolijn heeft dat een keer bij ons gedemonstreerd en toen deed die het niet. Dus wij hebben grote problemen met hoe je nou al die huizen moet tellen. Nu hebben we de stratengids eindelijk van BI, die was uitverkocht, maar die hebben we nu digitaal. Maar dat betekent dat je met je projectleider op een kaart moet kijken, bijvoorbeeld uit welke wijk komen de meeste leerlingen. Dat is misschien uit de eigen wijk, maar soms uit een andere wijk. Wat ik doe is Guus Touker, onze verspreider bellen, dan zeg ik bijvoorbeeld 'Kohnstamschool' en dan zegt hij 'dat zijn er 250, wil je de hoge flats ook?' 'ja de hoge flats ook'. Dan ben ik gaan kijken en dan weet ik waar hij het over heeft. Maar dat is alleen bij Guus. Wil je het over het kanaal laten verspreiden, daar gaat Guus niet heen met zijn fietsje, dan moet je het zelf doen. Het is heel lastig. (1) Zo'n stroomlijn werkt niet, want laatst heb ik nog met Marjolijn gecheckt. Op de Neudeflat deed die het, maar hier niet. Je komt er altijd wel uit, maar het is handiger als daar tools voor worden aangereikt of wordt gezegd 'je kunt er daar en daar naar vragen', dan is het goed om in de praktijk te checken of dat ook zo is. En wij ervaren in de praktijk dat het niet zo is. Het document op papier en de praktijk lopen wel wat scheef. Dan moeten we vaak zelf pionieren en dan komen we er achter wat het verspreidingsgebied is en hoeveel, maar dat is dan niet hoe het op papier staat. Dus kijk daar nog eens naar of je dat kunt herschrijven of iets met de stroomlijn kunt doen of andere tools aanreiken en nieuwe afspraken dat men wel snel weet wat het verspreidingsgebied is. (2) Wat ook heel erg verschillend is, is hoe een wijkbureau werkt, ze hebben namelijk niet allemaal dezelfde manier van werken. Dat heb ik ook wel eens tegen Inge gezegd. Dat is best lastig, maar daar kun je rekening mee houden. Het ene wijkbureau zegt 'kom maar op, ik help je wel even' en de ander zegt 'nee dat doen we allemaal niet'. Dat is héél verschillend. Ik kan me best voorstellen dat als ze het druk hebben ze dat ook eerlijk zeggen, maar een klein beetje hulp zou ik toch wel waarderen. Zij kennen hun wijk als hun broekzak. Zo zou het moeten zijn en zeker die wijkmanager die er al jaren zit, die weet precies alle gevoeligheden en waar je moet zijn. Ik vind het jammer dat dat soms niet te gebruiken is.

In hoeverre is het voor jullie duidelijk wie waarvoor verantwoordelijk is?

(2) Het was altijd duidelijk bij onze vorige wethouder. De wethouder had de regie over de communicatie. Zoals zij het wilde gebeurde het, tenzij de projectleider zei 'nee dat doen we toch anders'. Maar nu is dat nog niet duidelijk. Ik zou het prettig vinden als die verantwoording bij het Stadshuis lag, dat wij die niet zelf hebben. Natuurlijk inhoudelijk wel, maar dat de laatste knoop wordt doorgemaakt van 'we doen het wel, of we doen het niet'. Soms maken wij wijkberichten die in de la verdwijnen, dat ze zeggen 'doe toch maar niet'. Normaal gesproken is de projectleider er verantwoordelijk voor dat een

wijkbericht de deur uit gaat, maar die moet natuurlijk ook oppassen dat hij de wethouder niet in verlegenheid brengt. Dat moet een heel goed één op ééntje zijn en over het algemeen is dat ook zo.

Is het wel eens voorgevallen dat een wijkbericht te laat verspreid is, dat het nieuws eigenlijk alweer gepasseerd is?

(1) Dat heb ik zelf niet meegemaakt en ik denk dat wij dan zouden adviseren om (dat is onze taak) te zeggen 'dit heeft eigenlijk weinig zin meer, zullen we om tafel gaan zitten om te kijken of het anders kan?'. Te laat communiceren is natuurlijk ook weer communicatie. (2) Er is bij een wijkbureau natuurlijk altijd wel een manier om in een wijkkrant een achtergrond artikeltje te plaatsen. Dat hebben we wel gedaan, maar niet dat we zeggen 'het is al gebeurd, dus laat maar', dat kan ik mij niet herinneren. Wel vlak van te voren natuurlijk, maar altijd net op tijd.

En wat vinden jullie van een wijkbericht als middel om bewoners te informeren?

Ik weet het eigenlijk niet. Het is een goed, maar ook niet heel goed middel. Volgens mij vinden omwoners het plezierig om steeds een herkenbaar product te krijgen. Of ze het lezen, en hoelang ze het lezen weet ik niet, dus dat vind ik heel interessant. Hoeveel seconden besteden ze er ook weer aan? zeven seconden? (1) Ja zoiets, nihil. (2) Ja, dus dat zien we vanzelf. Aan de andere kant vind ik het ook een beetje ouderwets.

Op welke manier zouden jullie dan de inwoners willen informeren?

Dat is heel erg lastig, omdat je natuurlijk altijd andere doelgroepen hebt. Het duurt pakweg vier jaar dat een school uitbreidt. Dan doe je misschien (als het tenminste goed en normaal gaat) vier a vijf berichten uit en daarna heb je weer een andere school. Als je dat via een ander medium zou gaan verspreiden, lijkt dat mij heel lastig. In de brievenbussen huis-aan-huis is het natuurlijk wel comfortabel, maar ik geef toe, ik vind het ook wel een beetje... (1) Het is moeilijk. Ik heb ook geen suggesties wat je dan wel had moeten doen en je bereikt veel mensen niet. En via de mail (ik noem maar iets) of nieuwe media heb je ook het risico van verzadigingsgraad en het gaat de prullenbak in, dat hou je toch. Dus ik denk dat het misschien een ouderwets middel, maar toch ook 'leuker kunnen we het niet maken'. Dat is mijn gevoel erbij. Het is een hele operatie elke keer, maar ik weet niet hoe het anders moet. Dus je kunt er kritiek op hebben, maar aan de andere kant, we roeien met de riemen die we hebben. Dat is een beetje mijn gevoel.

Interview 3

Datum: 29 juni 2010

Wat is je functie?

Ik ben communicatie assistent van de afdeling communicatie bij Stadswerken.

Wat voor taken heb je? Ik maak voornamelijk de wijkberichten en verder doe ik telefoon en post en ondersteun ik bij projecten van mijn collega's.

Hoelang werk je al bij Stadswerken?

Ik zit hier nu twee en half jaar en daarvoor heb ik op de Neudeflat gezeten bij de voorloper van het Communicatiebureau. Daarvoor zat ik bij Vleuten- de- Meern, daar deed ik financiën.

Je gaf net aan dat je in je huidige werk regelmatig wijkberichten schrijft. In hoeverre maak je dan gebruik van het afspraken document en de checklist?

Ik maakte er half gebruik van. Wij krijgen altijd van de projectleiders IBU en Stedelijkbeheer van Stadswerken per mail wat regels en soms maken ze alvast een opzet. Vaak pak ik dan een ander wijkbericht dat er op lijkt en dan maak ik daar een nieuwe tekst in. Dus ik gebruik eigenlijk steeds een vorig wijkbericht.

En hoe ervaar je het maken van wijkberichten? Dat gaat prima. **Ben je de enige van Stadswerken die de wijkberichten schrijft?** Nee, het gebeurt ook wel door de wijken, maar vaak is dat dan weer de Dienst Wijken die dat doen. Soms gaat het ook wel vanuit een wijk zelf, maar het gros doe ik eigenlijk. Dit is mijn laatste week voordat ik op vakantie ga. Ik heb er nu nog eentje liggen die af moet en de rest moeten mijn collega's dan overnemen. Maar je ziet wel dat het rustiger wordt, want ik heb er nu al weer twee of drie liggen en voor als ik terug kom. 19 juli begint ook de bouwvakantie.

Hoe verloopt het afstemmingsproces met de projectleider?

Ik maak een concept, dat verstuur ik eerst naar de projectleider. Dan kan hij eerst nog even kijken of er dingen bij moeten of dat er dingen af moeten, wijzigingen in woorden of wat dan ook. Als dat gebeurd is verstuur ik het naar mensen in de betreffende wijk, dus Overvecht Zuidwest of noem maar op. Dan kunnen de gebiedsmanagers er even naar kijken en ook de communicatie medewerker die daar zit, die van het Communicatiebureau dus en de assistent wijkmanager bijvoorbeeld en de opzichter. Die geven dan ook nog een reactie en het gaat ook nog naar Ruud van der Broek van Bureau Bereikbaarheid en als die allemaal gekeken hebben dan maak ik een PDFje en dat stuur ik het naar de Repro. Die printen het zoveel keer en dan gaat het naar de verspreider.

Hoelang ben je daar gemiddeld mee bezig? Hoelang duurt het voordat een wijkbericht verspreid wordt? Wij streven er altijd naar om ongeveer een week voordat het werk begint bij de bewoners op de mat te liggen. Zeg maar daarvoor een kleine twee weken, dan ben je ruim op tijd.

Lukt het vaak om het wijkbericht op tijd te verspreiden?

Meestal wel, maar er zijn altijd adhoc dingen die er snel even tussendoor moeten, omdat bijvoorbeeld een aannemer ruimte heeft, of omdat ander werk niet doorgaat. Maar met grote projecten staat het negen van de tien keer gewoon vast

en weten ze dat eigenlijk een paar weken van te voren. Maar er zijn altijd projectleiders die 2 voor 12en aankomen en die dan zeggen: 'ik heb nog een wijkbericht, dit en dat'. Dat houd je toch altijd. Meestal lukt het dan wel om dat op tijd af te krijgen, maar soms lukt het ook niet. We hebben een tijdje de wijkberichten van stadspromotie gedaan (van Olga Nieuwehuize), maar dat kon ik er niet meer bij hebben. We hebben dat toen wel opgepakt om ze te helpen, maar dat lukte gewoon niet meer. Dat moeten ze nu dan weer zelf doen of iemand anders vragen. Maar over het algemeen gaat het prima.

Je gaf in het begin al aan dat je niet meer echt gebruik maakt van het afsprakendocument en de checklist. Hoe ga je te werk bij het schrijven van een wijkbericht?

Ik heb voor mezelf een systeempje, een lijstje met wanneer het naar de projectleider gaat, wanneer het naar de wijken gaat, als het op een gegeven moment opgemaakt moet worden, wanneer het printen bij de repro moet liggen, bij verspreiding. Pdf opslaan en versturen zijn dan de laatste stapjes. Dit is voor mij een stappenlijst en aan de hand hiervan maak ik het verslag.

In het document staat ook wie waarvoor verantwoordelijk is, dat gaf je net al een beetje aan, weet je met de juiste persoon contact te krijgen? Ja, dat lukt altijd wel.

Hoe vind je het afstemmingsproces verlopen? Ik vind dat wel op zich wel goed gaan.

Heb je nog eventuele verbeterpunten voor het afstemmingsproces?

Ja, wat wel beter kan is misschien de afronding naar de werkzaamheden, het verloop in het proces eigenlijk, dus. Voor de rest kan ik er eigenlijk niet veel over zeggen. **Wat bedoel je precies met de afronding?** Dat het sneller moet. Dat het proces al sneller in gang komt eigenlijk.

Krijg je wel eens feedback van andere collega's op je werk? Nee dat gebeurt eigenlijk niet, dat zou misschien wel moeten.

En hoe verloopt het contact met de wijkbureaus? Ik heb wel veel contact met de wijkbureaus, dat wel. **Geven jullie (Stadswerken en betreffende wijkbureaus) elkaar feedback?** Ja, we geven elkaar feedback. Ik verstuur het concept naar de projectleider of naar de wijk en zij geven mij reactie terug en dat verwerk ik in het wijkbericht wat dan af is en dan gaat het als pdf naar de repro. **En hoe vind je dat gaan?** In principe gaat dat meestal goed.

En in hoeverre krijgen jullie als Stadswerken, nadat een wijkbericht vanuit jullie dienst is uitgegaan, reacties vanuit de bewoners?

Dat krijgen wij niet, nee. Soms is het wel zo dat bewoners mogen meedenken bijvoorbeeld als er bomen in de straten worden gekapt waar dan nieuwe bomen voor terug komen. Mijn collega is met een project bezig waar bomen worden gekapt en waar mensen inspraak krijgen in wat voor soort boom dan ervoor terug mag komen. Soms gebeurt dat, maar als er geasfalteerd is dan valt daar niet veel over te zeggen eigenlijk. Maar bomen is toch wel iets bijzonders, dus dan krijgen de bewoners vaak een antwoordstrook of moeten ze op een mail antwoorden, maar dat is eigenlijk al als het wijkbericht er al ligt. En soms zijn wijkberichten een oproep voor een inloopavond of een informatieavond, dat mensen dan naar een buurthuis kunnen komen waar de plannen besproken worden door de projectleider en de gebiedsmanager enz. Daar wordt dan verteld wat de bedoeling is en mensen kunnen daar ook vragen stellen enz. Dat gebeurt ook.

Zou je nog iets willen toevoegen aan het afsprakendocument?

Nee. Ik zou ook niet weten hoe anders. Het wijkberichtpapier is standaard, gewoon een wit papier met die foto en een balk. Het is alleen zo dat als er grote projecten zijn, dan zit er vaak een kaartje bij en soms komt er ook nog een stuk tekst onder en dan moeten we het altijd op laten maken via de Repro. Dan hoeven wij zelf geen PDF te maken, dat doen zij dan wel, zij laten dat dan door een vormgever doen. Maar ik denk wel dat dit het beste middel is, want ze worden echt heel goed gelezen door de Utrechtse bevolking.

Tot slot wil je nog iets kwijt?

Nee.

Interview 4

Datum: 1juli

Wat is uw functie binnen wijkbureau Zuidwest? Ik ben communicatieadviseur bij het wijkbureau communicatie. Ik hou me bezig met alle communicatie omtrent Zuidwest. Kanaleneiland is daarbinnen een van de subwijken. Het is een krachtwijk, dus dat betekent dat ik me ook bezig hou met de programmacommunicatie en dat wordt al snel vertaalt in gebiedscommunicatie, omdat Kanaleneiland een heel slecht imago dat een weerslag heeft op allemaal maatregelen die genomen moeten worden in het kader van het programma; vernieuwing, nieuwbouw, sociale vernieuwing. En dat slechte imago heeft een negatief effect waar iets aan gedaan moet worden. Dus dat is voor een deel mijn werk. Een ander deel van mijn werk is de algemene bewoners communicatie. Dat heeft alles te maken met de website, maar ook met de digitale nieuwsbrieven, met wijkkranten, met participatietrajecten. Je kunt het zo gek nog niet noemen of het heeft te maken met communicatie, waarbij niet onderschat moet worden dat het simpele face- to- face verhaal een grote bijeenkomst is.

Hoelang werkt u al bij dit wijkbureau? Ik werk 11 maanden bij de gemeente en dit wijkbureau. **En hoe bevalt het?** Het is afwisselend. Het bevalt goed, het is enorm afwisselend. Wat ik in eerste instantie heb onderschat is denk ik de energie die je toch in het voortraject moet steken voordat je iets echt gaat doen. Er gaat ook heel veel aandacht in de concentratie en focus zitten. Het is niet zo dat je iets bedenkt, het afsprekt en het gaat doen, dat is het niet. Dat haalt soms wel de vaart eruit, maar aan de andere kant brengt het weer met zich mee dat het heel veel mogelijkheden biedt. Want je kunt in het traject draagvlak kweken, of mensen mee te krijgen, door hen te overtuigen van een nieuw initiatief. Daardoor krijg je zoveel input omdat het juist zoveel langer duurt en zoveel verschillende partijen er iets over te zeggen hebben waardoor je ook veel meer kunt aanscherpen. Dat heeft ook wel weer een voordeel.

Je omschreef net al enkele functies, heeft ook veel te maken met wijkberichten? Ja daar heb ik mee te maken. **Schrijf je ze dan ook wel eens zelf?** Ik schrijf soms ook wel eens, maar dat is niet veel, dat is alleen wanneer we zelf een wijkbericht uitdoen vanuit de wijk. We hebben drie assistent wijkmanagers en vier subwijken, namelijk: Kanaleneiland en Transwijk (die onder een krachtwijk vallen), Rivierenwijk en de Dichterswijk. Met namen over de wijkberichten over dat deel van de wijken worden door onszelf gemaakt: door de assistent wijkmanager of ik maak hem. In alle gevallen, of het nou een wijkbericht is dat door een andere dienst buiten dit wijkbureau of door het wijkbureau zelf gemaakt is, krijg ik hem altijd eerst zelf onder ogen in de conceptfase, dan leveren wij het op en dan krijg ik het vervolgens nog de definitieve versie en uiteindelijk ook de verspreide versie en dan zorgen we ervoor dat die digitaal wordt opgeslagen en beschikbaar is voor bewoners.

Wanneer jij een wijkbericht schrijft, in hoeverre maak je dan gebruik van het afspraken document en de checklist? Ik heb hem in het begin een paar keer gelezen. Op intranet bedoel je? **Ja er is vanuit het Communicatiebureau in 2007 een afspraken document en checklist gemaakt en in de gemeenteraad heeft in 2009 een besluit over genomen. Dit document is nu als houvast om wijkberichten te schrijven.** Ja ik heb het in het begin een paar keer gelezen. Op intranet staat het document. Ik begon eigenlijk zonder te weten van het bestaan van het document. De eerste wijkberichten heb ik zonder inachtneming van het document gemaakt. **Merkte u het verschil daarin?** Ja het was een hele eye opener toen ik het las. Ten eerst al, die wijkberichten in het begin heb ik heel veel opgenomen met dingen die ik zelf schreef en het bleek (als je het document ook leest) dat de diensten de wijkberichten zelf moeten maken. X zei al heel gauw 'nee dat moet je helemaal

niet zelf doen, dat moeten zij doen. Jij krijgt ter inzage en ter correctie'. En toen heb ik me inderdaad via het document laten instrueren.

Wanneer u dan meer vanuit de adviserende rol kijkt, hoe vind je het afstemmingsproces dan verlopen? Toevallig dat je dat zegt, want het gebeurt nog wel eens dat een dienst mij als station overslaat, niet wetend maar wel onbewust. Soms tref ik een wijkbericht hardcopy op tafel bij een collega aan die ik zelf niet heb gekregen en daardoor niet op onze wijksite staat, maar wel al verspreid is. Dat is natuurlijk niet goed en dat moet wel gecorrigeerd worden, dus dat is dan ook het eerste wat ik ook doe. Dan hoeft je niet eens tegen iemand te zeggen van 'je bent me vergeten', maar al vragen van 'zou je een digitale versie kunnen sturen zodat ik het op de wijksite kan plaatsen', dan krijgt iemand al meteen van 'oja, verdomt' en dat zorgt ervoor dat het de volgende keer wel goed gaat. **Je koppelt het op deze manier dus terug?** Ja. Functioneel meteen ook, maar voor de rest gaat dat wel goed hoor. **Je geeft aan dat het soms voorkomt dat u als station bent overgeslagen, om welke diensten gaat het dan?** In dit geval was het stadswerken. Maar normaliter krijg ik alles in concept al en dan is het even kijken en goed advies geven of het verspreidingsgebied erin staat en toch ook wel en vaak ook gewoon de vorm. Het is heel gedeteneerd, maar Kanaleneiland publiek moet je vaak heel anders aanspreken, dan Dichterswijk publiek.

Heb je nog suggesties om de productie beter te laten verlopen? Nou het is bijna onmogelijk hoor. Je hebt er gebiedsmanagers voor, dat is een goede structuur lijkt me. Als je dat door kan trekken naar de wijkberichten, zodat één bepaald gebied altijd door dezelfde communicatieadviseur zou worden gedaan, wanneer het gaat om wijkberichten, persberichten (persberichten komen toch minder voor, die worden door de bestuurscommunicatie meestal) en uitnodigingen (voor buurtberichten). Want wat je vaak krijgt is een vrij fragmentarische benadering, omdat bijvoorbeeld door iemand een wijkbericht is geschreven over park Transwijk in 2009 en in 2010 schrijft een ander het en die moet zich weer inlezen, die mist dan net wat ervaring of kennis op dat gebied. Dat kleine verschil kan uiteindelijk heel veel energie en werk van mensen gaan vragen, want die gaan dan weer corrigeren of begrijpen het misschien niet eens. We hebben in 2009 een wijkbericht gemaakt over Park Transwijk, degene die dat heeft gemaakt is al weer doorgeschoven en die maakt dan over Park Transwijk weer een nieuw wijkbericht, dat is vier maanden later, ik krijg dat onder ogen en de stijl en de informatie die ik lees lijkt niks te maken te hebben met het wijkbericht dat al eerder is verspreid. Dus ik heb dan de indruk dat er iets nieuws is gebeurd of iets is gewijzigd. Dan moet ik gaan bellen, gaan informeren, dat kost allemaal tijd. Mensen zijn er dan niet, dan ga je naar de assistent wijkmanagers, die zijn er dan ook niet, die gaan dan andere radars in werking zetten. Kijk en degene die het geschreven heeft weet het ook niet, want het is de voorganger die het gemaakt heeft, dus die weet alleen de informatie te verschaffen die in dat wijkbericht staat die hij zelf heeft gemaakt. Dus het zou handig zijn, ik weet niet hoe dat zou kunnen, maar om de collectieve memorie beter te waarborgen. **Betere archivering bedoel je?** Nou dat is er waarschijnlijk ook wel, alleen het is niet altijd bekend. Door te lezen in het vorige wijkbericht, wordt je niet wijzer, dat zegt je nog niet voldoende. Want soms staat het bij mij ook op de wijksite. Maar het verschil tussen wijkbericht één en wijkbericht twee kan zo groot zijn, zodat het lijkt dat het over twee verschillende onderwerpen gaat, terwijl het gewoon het logisch vervolg is. Dat kan veel sneller doorgepakt worden. Met name Ikea zou dan een concreet voorbeeld zijn. Het hoofdkantoor Ikea verhuisd naar Kanaleneiland, even later komt er een wijkbericht en daarin lijkt of het hoofdkantoor helemaal niet verhuisd naar Kanaleneiland. En de reden daarvoor is heel simpel het blijkt dat de gemeente voorbereidingen heeft getroffen in het bestemmingsplan zodat Kanaleneiland zich kan vestigen in Kanaleneiland. Ikea is al van plan om te verhuizen naar Kanaleneiland, dat stond in het eerste wijkbericht, maar de medewerkers van Ikea zijn nog niet op de hoogte daarvan, dus heeft Ikea besloten om dat niet openbaar te gaan maken, dus moeten wij dat ook doen.

Nou dat zijn nuanceverschillen, maar als je de twee wijkberichten leest en naast elkaar legt lijkt het een wereldverschil: 'komt Ikea hoofdkantoor nou wel of niet naar het Kanaleneiland'. **Dat is dan waarschijnlijk wel verwarrend voor inwoners van Zuidwest?** Ja maargoed, het komt gelukkig wel eerst bij het wijkbureau. Degene die het leest moet dan wel begrijpen er zit nogal wat verschil tussen die twee wijkberichten. Nou dat kun je alleen doen denk ik door te bellen, door de juiste personen te pakken te krijgen die dat kunnen uitleggen.

En in het document staat dat er eigenlijk 10 dagen van te voren, voordat het verspreid wordt, al op papier moet staan.

Gebeurd dat? Vaak wel hoor, 10 dagen had ik niet eens in mijn hoofd, ik had een week er voor staan. Die week houden we zeker vol, soms ook net niet. Dat is ook begrijpelijk, dat heeft dan ook een reden. Volgens mij zijn doorgaans mensen daar wel van bewust, ook bij de dienst.

Krijgt het wijkbureau Zuidwest reacties vanuit de inwoners van de wijk over wijkberichten? Nee helemaal niet. Het rare is dat wij vorige week maandag een bijeenkomst hadden met wijkbewoners en organisaties van bewoners en de vraag concreet gesteld hebben van 'waar halen ze nou hun informatie vandaan over de gemeente?' 'De krant zeiden mensen'. En toen wij vroegen 'kijken jullie wel eens in het wijknieuws?' zei er 1 ja, internet zei niemand en de wijkberichten zijn niet eens ter woorden gekomen. **Hoeveel mensen hebben jullie ondervraagd?** Ja het was niet echt een ondervraging. Er zaten ongeveer 40 mensen in de zaal. Het ging over een algemeen terugkoppeling programma en de planning omtrent netwerkbijeenkomsten die wij hebben, klankbordgroepen die bijeen komen en nog meer van die soort overleggen. Structuur in de wijk, daar ging het eigenlijk nog meer over van 'goh moeten we dat samenvoegen of gaan we dan die ruimte overleggen structuren aanhouden'. Nu moet ik zeggen dit zijn dus natuurlijk bewonersorganisaties, dus zij worden vertegenwoordigd door zegmaar 40 a 50 van de verschillende wijk. Nu weet ik niet hoe dat zit met jongeren. Kanaleneiland bestaat over een heel groot deel uit jongeren, bijna de helft. Dus als je daar echt onderzoek naar doet, dan zou dat waarschijnlijk anders uitpakken. Maar sowieso is het maar de vraag of je met wijkberichten het juiste middel in handen hebt om bewoners te bereiken.

Op welke manier denk jij dat bewoners in bijvoorbeeld Kanaleneiland of in de gehele wijk Zuidwest bereikt kunnen worden?

Eén bewoner zei, dat is mij bijgebleven, er zijn meerder suggesties gedaan, maar één zei 'wijkberichten zou je in Ons Utrecht één pagina moeten doen'. Per wijk, in dit geval onze wijk, maar ik vertaal het even vrij door, ik heb namelijk meerdere wijken. Soms moet je over 10 wijken informeren, dan zijn er 10 pagina's nodig. Ik vind dat zo slecht nog niet, nog helemaal zo gek gedacht. Het is niet zo'n dure krant, mensen lezen de krant automatisch en zeker zo'n regionale of lokale krant. **Jullie hebben ook een wijkkrant toch?** Ja wij hebben ook een wijkkrant. Het wijknieuws komt twee keer per jaar uit en we proberen de frequentie te verhogen. We hebben ook gekeken of we het kunnen thematiseren naar wijk. Het gaat meestal over de wijk zuidwest. Je zou ook kunnen zeggen ik pak het centrum van het krantje en het gaat altijd over een stukje: de ene keer Kanaleneiland en de andere keer Rivierenwijk, de andere keer Dichterswijk. Ik laat hem dan drie keer per jaar uitkomen en ik maak hem iets duurder; het krantje bestaat nu uit 8 pagina's, ik maak hem 6 pagina's. Dan ga ik gelijk een pol opnemen zodat ik kan kijken hoe de reacties zijn. En dat je dan kijkt na een jaar of je het doorzet of zegt 'nee dit is geen goed middel'. Er wordt heel veel geroepen over digitale middelen. Wij zien de rapporten in de berichten dat internetgebruik onder jongeren al over de 90 % is gestegen in Nederland. Het wordt gebruikt om te chatten, nieuws op te zoeken, zelfs om tv op te kijken dat soort dingen. Maar dan hebben we het over jongeren alleen. Op zich zou je daarin een lijn kunnen volgen: jongeren proberen hiermee te bereiken en anderen juist niet, juist op een andere manier. Maar juist

die anderen, daarvan zou ik denken een krantje werkt het beste. Dus ik ben wel heel benieuwd. Ik zou wel graag het onderzoek willen inzien.

Tot slot, wil je nog iets kwijt?

Als het om de diensten gaat, zou het dus het meest praktisch zijn denk ik als je met dezelfde persoon te maken hebt als het om een bepaald gebied ging. Gaat het om bijvoorbeeld het kanaal in Zuidwest, dan heb je altijd te maken met Pietje. Het is denk ik wel iets van de organisatie. Het zal breder liggen dan alleen de wijkenkantoren en de diensten. Het is de wijze waarop de gemeente is ingericht denk ik. Mensen gebruiken vaak op thema's en het gebied dat toevallig langskomt, dat past toevallig op thema. Dan moet het wijkbericht gemaakt worden en dat maakt de betrokken communicatieadviseur en die hoeft niet hetzelfde te zijn als de vorige die het wijkbericht geschreven heeft. Maar als je mij zal vragen om het her in te richten, dan zal ik daar naar kijken om zo het productieproces efficiënter te laten verlopen. Maar verder zie ik niet zo gauw iets, ja digitaliseren, maar dat vorige verhaal dat ik al aangaf spreekt het al weer tegen want heel veel mensen lezen het kennelijk dus niet via internet of hebben niet eens internet. Dus het moet toch huis- aan- huis of in de hand worden gegeven. Maar digitaal is goedkoper en sneller, je kunt het sneller verspreiden. Mailadressen moeten volgens mij wat makkelijker te verkrijgen zijn dan huisadressen. Nu hebben we allemaal huisadressen. Maar goed mailadressen zijn vaak persoonlijk en huisadressen niet, want wij stoppen ze gewoon in een willekeurige wijk in brievenbussen en een mailadres is altijd persoonlijk gebonden. Maar goed dat gaat dan weer meer over wetgeving. Maar ik denk dat het sneller zou werken en zeker in bepaalde wijken. Ik denk dat bijvoorbeeld bij de Rivieren- en Dichterswijk online toepassingen veel beter zouden werken, dan in Kanaleneiland. *Waar ligt dit aan?* Kanaleneiland is geloof ik meer dan 70% allochtoon en daarvan is meer dan de helft laag opgeleid en waarvan weer een groot deel niet eens kan lezen of schrijven. Voor dat deel wordt het wel lastig om überhaupt iets op maat te leveren. Maar ook een deel maakt gewoon weinig gebruik van gedrukte communicatiemiddelen, kranten lezen ze vaak minder. **Heb je een idee hoe je de mensen kunt benaderen die niet kunnen lezen of schrijven?**

Dat is natuurlijk wel de hamvraag. Wat ik net noemde is dat toch die bijeenkomsten best werken, maar ook daar geldt dat je een bepaalde groep weet te bereiken: 'de autochtone, oudere wijkbewoner die vertoont zich wel vaker op zo'n bijeenkomst en de allochtoon (en dan denk ik nu met name over Marokkaanse allochtonen) die komen zijn vaak jonger en vaak hoog opgeleid.

Je gaf al eerder in een voorbeeld aan dat er ongeveer 40 bewoners naar zo'n bijeenkomst kwamen, is dit een grote opkomst? De vorige keer waren er inderdaad iets van 40 mensen en ik denk menig wijk of krachtwijk jaloers zou zijn op dit aantal. We hebben zoveel georganiseerd, er zijn zoveel bewoners betrokken, er zijn zoveel bewonersactiviteiten en acties ondernomen waar veel mensen op de knoppen komen, dat je denkt er zijn er meer dan 50 uitgenodigd waarom zijn er maar 40 gekomen? **Hoe zijn die mensen dan benadert?** Via een brief en via de organisaties, Moskeeën of de wijkorganisaties en ook email trouwens. Maar mensen reageren vaak gewoon op de brief. Je kunt kijken naar de reacties per email, die zijn heel laag. Wat we ook vaak doen is naar een vereniging een uitnodiging sturen, die moeten dat dan door gaan verspreiden naar de leden en dat kan natuurlijk ook gewoon persoonlijk. Daar zullen ze vaak voor kiezen, zeker als het een hechte groep is die twee keer per week bij elkaar komt.

Interview 5

Datum: 05 juli 2010

Wat is je functie? Mijn functie is communicatiemedewerker, dat is een hele uitvoerende functie. Waarvoor ik aangenomen ben is om communicatieplannen te ontwikkelen op het gebied van stedenbouw en stadsontwikkeling. Ik werk voor dienst Stadsontwikkeling, dus ik hou me alleen met bouwprojecten bezig en daarin kijken we hoe we moeten communiceren met belanghebbende. Wat ik moet doen is het bewaken van een communicatieplan door de uitvoering te coördineren daarvan. Dat is de primaire taak waarvoor ik aangenomen bent, maar in mijn functie ga ik daarin wel verder. Ik zit ook wel heel vaak in rollen als communicatie adviseur, dus ik ben ook wel iemand die een plan schrijft en ook wel iemand die projectleiders adviseert, maar dat heeft met ontplooiing te maken. Concreet: als er iets gebouwd wordt in Utrecht dan kijken we samen met gemeente en met de projectleider wie de betrokkenen daarbij zijn, wat voor invloed die mensen hebben en wat voor middelen we kunnen gebruiken om hen te bereiken. Hoe kunnen we op de beste manier een bouwproject samen met belanghebbenden realiseren? Waar ik me veel mee bezig hou is het organiseren van informatieavonden, het schrijven van wijkberichten, het schrijven van persberichten, dus allemaal uitvoerende taken en middelen om mensen maar te kunnen bereiken.

Hoelang werk je bij de gemeente Utrecht? Hier werk ik al bijna twee jaar. Daarvoor heb ik bij een andere gemeente gewerkt in Nieuwe Gein en daar heb ik ook iets van twee jaar gewerkt als communicatiemedewerker. **Hoe ervaar je het werk bij Stadsontwikkeling?** Ik heb in Utrecht het idee dat de gemeente het ook echt belangrijk vindt om met burgers en belanghebbenden samen iets voor elkaar te krijgen, dus de participatie staat hier heel hoog op de lijst. Er zijn projecten waar ook heel veel ruimte is voor bewoners en belanghebbenden waar we opzoek gaan naar vormen hoe we die mensen mee laten denken en uiteindelijk komt er ook een resultaat waar bewoners ook echt hun zegje hebben gehad. Als je positieve reacties krijgt van bewoners en als je opkomsten ziet geef dat dan wel heel veel voldoening. Er zijn ook grote projecten bij Veemarkt bijvoorbeeld waar heel veel mensen op afkomen en mensen ook heel betrokken zijn en die ook echt een compliment geven aan de gemeente. En daar draag ik aan bij met mijn functie. Kort gezegd: ik ervaar mijn werk als echt een belangrijke bijdrage. Aan ontwikkeling met belanghebbenden. Een steentje bijdrage.

U gaf net al dat één van uw taken het schrijven van wijkberichten is, hoe vaak schrijft u wijkberichten? Ik denk dat ik gemiddeld één keer per twee weken een wijkbericht schrijf. Het zijn veel uitnodigingen die ik schrijf. Bouwprojecten zijn heel procedureel: ze bestaan uit uitgangspunten en dan zijn we weer een stap verder in het proces en op die manier proberen we mensen te bereiken door het schrijven van een nieuwsbrief of een wijkbericht en daarin de stand van zaken opnemen en vaak worden mensen ook uitgenodigd voor een informatiebijeenkomst en dat combineren we vaak ook. Het gebeurt regelmatig dat ik adhoc een wijkbericht moet versturen voor een project waar ik nog niet veel mee te maken heb, waarin ik mij zou moeten verdiepen. Er zijn veel projecten waarbij wij het belangrijk vinden dat mensen aangehaakt blijven en het wijkbericht daarvan is een belangrijk element: het heeft vaak een groot bereik, wordt huis-aan-huis verspreid, ligt bij iedereen op de deur mat en dat is denk ik één keer per twee weken.

Je gaf net al aan dat wijkberichten die je schrijft vaak over uitnodigingen gaan. Is dit het enige onderwerp, of behandelt u ook nog andere onderwerpen en kun je mij daar iets meer over vertellen? Procedures worden vaak uitgelegd en bestemmingsplan of waar we staan bij een project, wat we precies doen. Vaak is het heel formeel: een stedelijk bouwkundig programma voor eisen, uiteindelijk zijn dat gewoon uitgangspunten en wij proberen dat zoveel mogelijk

simpel te verwoorden. De wijkberichten gaan vaak over waar staan we als gemeente binnen een project en wat kunt u doen om daaraan mee te doen. Het is vaak een stukje duidelijkheid scheppen met een wijkbericht wat erin hun buurt gebeurt en wat hun rol en wat de rol van de gemeente is. Een wijkbericht is soms ook alleen om mensen te informeren. Wij streven er naar om zo veel mogelijk mensen te laten participeren of te laten mee doen. Ik zit nog te denken waar wijkberichten nog meer over gaan. Nou dit is een goed voorbeeld op dit moment heb ik een wijkbericht geschreven dat gaat over de verlichting bij een sporthal. Er zijn wat klachten gekomen van bewoners over verlichting bij een sporthal, de gemeente heeft daar iets aan gedaan, die heeft er voor gezorgd dat de verlichting s'avonds uitgaat en dat het licht gedimd wordt. Daar is een hele procedure aan vooraf gegaan en nu vind de uitvoering plaats en we weten ook al wanneer, namelijk september. Dat is iets wat gecommuniceerd wordt met een wijkbericht. In een wijkberichten benoemen we dus de uitgangspunten, nodigen we mensen uit voor informatieavonden en proberen duidelijkheid te scheppen wat mensen kunnen verwachten tijdens de informatieavonden. Maar wat bijvoorbeeld ook een manier is geweest, om mensen te informeren met een wijkbericht, is over het leefbaarheidsbudget. Er is in de Breedstraatbuurt, dat is een buurt in de binnenstad van Utrecht, een leefbaarheidsbudget om de buurt te verbeteren en om de sociale functie van de buurt beter te laten maken. Daar is een heel plan van aanpak voor. Een keer in de maand, of een keer in de zes weken kiezen we er voor om mensen met een nieuwsbericht te informeren. Dat nieuwsbericht heeft telkens dezelfde opmaak zodat het herkenbaar is. In het nieuwsbericht informeren we mensen over wat we de afgelopen weken allemaal gedaan hebben aan het plan van aanpak, wat er allemaal speelt in hun buurt en wat zij kunnen doen. Dat is dus minder procedureel, maar dit is puur dat mensen aangehaakt blijven bij dat leefbaarheidsproject.

En in hoeverre krijgen jullie van de inwoners van de stad reacties op jullie wijkberichten? In dat project krijgen we regelmatig reacties, maar van wijkberichten krijgen we tot nu toe erg weinig reacties. Als ik achter mijn computer zit op kantoor dan merk ik weinig respons van 'lezen mensen het bericht voldoende, wat vinden ze van het bericht, zijn ze voldoende geïnformeerd?'. Ik merk het wel als ik heel dicht bij burgers kom. Op informatieavonden merk ik dat ze er mee bezig zijn geweest en dan weten ze vaak wanneer ze hem ontvangen hebben. En vooral dat project waar ik net over vertelde, de Breedstraatbuurt, waar we dus echt kenbaar maken in die wijk gedurende een aantal jaren. Daar leven heel betrokken mensen en die laten weten dat ze nieuwsbrief een heel belangrijk item vinden en dat ze hem ook lezen. **Maar de nieuwsbrief is wel weer een ander middel dan het wijkbericht toch?** Ja het is maar net hoe je het noemt. Sterker nog dit heet een buurtflits. Er is voor gekozen in de Breedstraatbuurt omdat het over een buurt gaat en niet een wijk. Een wijkbericht is volgens mij, we proberen ook wel een beetje te spelen met die naam, voor een wat omvangrijkere buurt 'een wijk'. Het wijkbureau binnenstad heeft er voor gekozen om de naam 'Buurtflits' er aan te hangen en dat blijven we zo noemen voor de herkenbaarheid. Maar ik kan me wel voorstellen dat het af en toe wel wat verwarrend is voor mensen: 'wijkbericht' 'nieuwsflits', want het kent wel dezelfde opmaak als een wijkbericht. **Uit uw verhaal begrijp ik dus dat mensen voornamelijk reageren wanneer er fysiek contact is bijvoorbeeld op een informatieavond. Klopt het dan dat mensen minder vanuit zichzelf contact opnemen met de gemeente over dat wijkbericht?** Wat wij altijd doen in een wijkbericht is een kopje 'meer informatie' met de tekst 'heeft u vragen'. Daar zetten we altijd het telefoonnummer van iemand in. Ik vind namelijk dat je mensen altijd de gelegenheid om met vragen terecht te kunnen. Hoeveel reactie daarop komt weet ik eigenlijk helemaal niet, dat zou ik toch graag willen weten. Ik merk dat we in deze functie veel minder met onderzoeken bezig zijn van 'wordt het goed gelezen?'. Wat wel zo is dat onlangs over een inspraakperiode een verkeerde zin was opgenomen in een wijkbericht, daar stond een informatienummer onder, toen is er wel door een hoeveelheid (ik geloof tien mensen) gebeld, dat is wel wat ik weet. Mijn ervaring is dat er echt betrokken mensen, mensen die heel actief zijn in de wijk, dat die vaak wel zo'n nummer bellen, omdat ze toch nog wel wat willen weten. Maar over het algemeen

bemerk ik weinig respons op wijkberichten, maar dat kan ook zijn omdat er in mijn functie weinig tijd is om dat op te zoeken.

Hoe ga je te werk als je een wijkbericht schrijft? Ook dat kan ik relateren aan een voorbeeld van afgelopen week. Ik vind dat communicatie niet van de inhoud is, maar we beoordelen natuurlijk wel de inhoud. Ik vind dat de inhoud, (waar gaat het om, wat willen we vertellen, wat is de boodschap in een bericht) zo veel mogelijk bij een projectleider vandaan moet komen, van iemand die inhoudelijk deskundig is. Soms maak je mee dat een projectleider ook niet heel handig is in schrijven, dan probeer ik ook te kijken van 'hoe kunnen we dit het beste doen?': 'ga jij mij interviewen of ga ik jou interviewen?'. Over het algemeen laat ik de inhoud bepalen door een hoeveelheid mensen, mensen die deskundig zijn. Die inhoud komt vervolgens mijn kant op, ik kijk daar naar en probeer het zoveel mogelijk als leek te lezen: 'heb ik vragen, begrijp ik dingen niet, zijn er bepaalde gevolgen', ik ben namelijk wel iemand die wel verantwoordelijk is om de dingen in mijn omgeving op te vangen, vervolgens maak ik dan weer een slag, dan komt het weer bij een projectleider en die kijkt er ook nog even naar en dan is het wijkbericht klaar. Soms wordt er ook een wethouder bij betrokken die er ook nog even naar wil kijken, dat stemmen we met de communicatieadviseur van de wethouder af. Dan staat er de inhoud, dan zorg ik voor de stappen vormgeving en druk, ik ga dat natuurlijk niet zelf doen, maar coördineer dat wel. Ik heb contact met een vormgever, die is van de Repro, die zit hier beneden, maar de vormgever schijnt helemaal in Den Bosch te zitten. Die lijn daar ben ik al een hele lange tijd ontevreden over, daar zit heel veel ruis tussen. Ik heb niet rechtstreek contact met de vormgever in Den Bosch, dat mag ook niet volgens de Repro, dat is de projectmethoden. Ik laat vervolgens het wijkbericht opmaken, ik geef heel erg duidelijk in een mail weer waar de vormgever op moet letten, vervolgens wordt er een concept wijkbericht gemaakt volgens de huisstijl van gemeente Utrecht, die stuur ik ook nog even rond 'van wat vinden jullie ervan?' en als er verbetering zijn sturen zij dat ook weer door, dan is een wijkbericht op een gegeven moment klaar en wordt het gedrukt. Dan licht ik ook altijd de verspreider in, dat is UW (dat is een groot verspreid bedrijf wat goed werkt) en dan wordt het bericht huis-aan-huis verspreid.

Hoe ervaar je het proces dat je net omschreef? Wat ik nog vergeten was te vertellen, is dat ik bij de verspreiding er voor zorg dat er ook een flinke stapel bij het wijkbureau ligt en we hebben natuurlijk ook een interne verzendlijst. Veel exemplaren gaan ook digitaal naar mensen toe als mensen duidelijk kenbaar maken dat ze op dat e-mail adres te bereiken zijn. Het versturen van een digitaal exemplaar proberen we wel steeds vaker na te streven. Hoe ik het proces ervaar...Ik heb een hele duidelijke houding met betrekking tot het aanleveren van de inhoud, dus daar heb ik altijd wel goed contact over met de projectleider en de mensen die het aanleveren. Als iets niet kan probeer ik samen met de projectleider naar een oplossing te zoeken, dat verloopt vaak wel goed, ook afgelopen week. Het proces met de druk- vormgever verloopt heel stroef, echt heel stroef. De verspreider UW ben ik ongelooflijk tevreden over, dat is een verspreider die snel klaar staat, heel flexibel is en heel veel mensen in huis heeft, ik hoor ook nauwelijks klachten dat er op sommige adressen niet is verspreid. Als een wijkbericht niet verspreid wordt, komt dat denk ik wel bij mij terecht, dat hoor ik weinig. Het lijntje met de vormgever zou wat logischer kunnen. Te lang blijven opdrachten liggen, er is te veel ruis in de communicatie, ik vind de vormgever ook niet heel creatief, ze denken niet goed mee en de jongens bij de repro zijn vaak niet duidelijk: ze koppelen niets terug, ik moet daar continu achteraan gaan. Dit klinkt wel heel negatief, maar zo denk ik er ook over. Ik heb zelf heel erg gekeken 'hoe kan ik dit verbeteren', niets lijkt te werken. Dan kun je op een gegevenmoment de verantwoordelijkheid nemen om met een andere vormgever te gaan werken, dat heb ik zelf nog niet gedaan. Nogmaals er zijn natuurlijk heel veel dingen wat die jongens wel goed doen, maar het kan veel en veel beter. En wat soms ook wel lastig is dat het soms ook gebeurt dat een wijkbericht adhoc uitmoet, dat er maar weinig tijd is. **Waar komt dat dan door?** Dat komt vaak omdat

er vanuit het projectmanagement, vanuit de projectgroep het niet goed genoeg ingepland wordt. Zij denken vaak dat binnen een dag een wijkbericht uit kan, maar het is natuurlijk zo dat we daar een paar dagen voor moeten plannen. De vormgever- druk, verbreiding, de inhoud moet oké zijn, daar staan gewoon iets van drie dagen voor, soms gaat het sneller, daarvan zijn ze vaak niet van op de hoogte en dat probeer ik wel zoveel mogelijk mee te geven. Je hebt natuurlijk soms ook gewoon te maken met crisis communicatie, dat er dingen gebeuren waarop ingespeeld moet worden, waar zomaar een wijkbericht uitmoet, dat kan adhoc zijn, nou dat is een situatie waarin we snel moeten handelen en waar we ook niet eerder op hadden kunnen reageren. Maar er zitten vaak ook wel een lichtzinnige gedachte bij projectleiders of projectmedewerkers dat een bepaalde informatie te laat naar communicatie toegaat, omdat ze er vaak niet aan denken omdat ze op het laatste moment denken 'oja, er moet nog een bericht uit, we moeten de bewoners nog goed informeren', dat ze zo met hun project bezig zijn dat ze vergeten dat er ook nog andere mensen zijn die geïnformeerd moeten worden.

Je vertelde net al hoe je te werk gaat bij het schrijven van wijkberichten, in hoeverre maak je daarbij gebruik van het afspraken document en de checklist? Toen ik hier binnen was gekomen heb ik die checklist inderdaad wel een paar keer goed doorgenomen, waardoor ik wel goed op de hoogte ben van een aantal afspraken, die ik goed in de gaten hou. Maar eerlijk gezegd wijk ik soms ook wel van dingen af. Ik vind namelijk sommige dingen heel moeilijk in te passen. Ik let op heel veel huisstijlelementen, die zijn mij ook ingeprent 'met welk lettertype werk je, hoe een onderschrift voor een foto eruit moet zien', dat soort dingen hou ik goed in de gaten. Daarnaast is er volgens mij ook in de checklist opgenomen dat we in een wijkbericht een kopje opnemen met van wat hebben we tot nog toe gedaan. Nou dat is wat ik zoveel mogelijk probeer in te passen. Volgens mij is er bij mijn collega's vandaag gekomen dat we overzichtelijk in een kadertje meegeven van 'wat is er tot nu toe gebeurd en wat gaan we doen', dat doe ik wel zoveel mogelijk, maar ik merk dat het in de praktijk niet in te passen is. Soms is het niet handig om het hele verleden te vertellen te benoemen en dan moet je het gewoon over het heden hebben, dus soms wijk ik ook wel eens af van de checklist. Wat ik al zei in het begin heb ik de checklist goed doorgenomen, ik weet heel veel waar ik rekening mee moet houden, maar ik neem hem niet iedere keer door bij een wijkbericht. **In hoeverre was in het begin, toen je wel het afspraken document en de checklist hebt doorgenomen voor het schrijven van een wijkbericht, behulpzaam daarbij?** Met name op het gebied van huisstijl. Het heeft me absoluut geholpen, maar ik moest wel even weer denken 'wat staat er allemaal in'. Wat ik heel goed in de gaten hou, wat ook in de checklist staat en wat we ook heel goed nastreven, is dat een wijkbericht tien a veertien dagen van te voren wordt verspreid. Ik heb laatst een situatie gehad dat het echt niet anders kon, dat er zoveel mensen naar moesten kijken dat er pas acht dagen van te voren, dat is gewoon echt te laat. Dat is iets waar ik wel heel scherp op ben van 'we zijn wel te laat'. Een kopje met meer informatie, dat is ook wat uit de checklist komt, dat zijn wel dingen die ik in het begin wel heel erg nodig heb gehad van 'wat is belangrijk in zo'n bericht'. Ik was hier nieuw in de organisatie, nieuw in deze sector, dus dat heeft mij wel geholpen. Ook dat mensen zeggen het is belangrijk dat we een kopje opnemen 'van wat zijn de stappen tot nu toe geweest', dat zorgt toch voor een bepaald overzicht in het schrijven. En één van de belangrijkste dingen is om rekening te houden met of mensen invloed hebben op het project. Daar probeer ik wel zo vroeg mogelijk en zo duidelijk mogelijk over te zijn en in een wijkbericht te schrijven. Als ik mensen uitnodig voor een informatieavond moet er wel uit een wijkbericht heel erg naar voren komen wat de invloed is voor mensen en wat hun rol is. De hele diepe details bewaar ik altijd voor zo'n avond. Soms probeer je ook in een wijkbericht mensen te triggeren door alvast een foto te laten zien van een toren die gebouwd gaat worden.

Je gaf net al aan dat u met verschillende partijen te maken heeft om een wijkbericht tot stand te brengen en te verspreiden, in hoeverre koppelt u iets terug in de samenwerking? Ik koppel het altijd terug als werkzaamheden niet gaan

zo als ze zouden moeten gaan. Ik probeer meestal op het moment dat we de fout ingaan er al over te praten. In de praktijk gebeurt het vaak dat inhoud bijvoorbeeld niet goed wordt aangeleverd en dan zeg ik het op dat moment. Maar dit is wel een heel belangrijk ding inderdaad. Ik zit te denken je kunt natuurlijk ook na afloop denken van 'hé dit en dit kan wel beter', dat gebeurt heel erg op het gebied van verspreiding en druk. Wat je net al hoorde is dat ik heel veel ontevredenheid heb over de druk en het hele proces hoe dat gaat en daar probeer ik dat moment ook iets aan te doen door met de jongens 'hoe kan ik dit beter doen', maar soms is het heel hardnekkig en lijken de oplossingen niet zomaar in het verschiet te liggen en wordt er achteraf gekeken hoe we dingen beter kunnen doen. Ons hoofd communicatie heeft een keer in de zoveel tijd een gesprek met de Repro en zij inventariseert ook klachten en ook goede dingen natuurlijk een keer per zoveel tijd binnen ons communicatiebureau en dat overlegt ze vervolgens met de Repro 'hoe we die dingen beter zouden kunnen doen'. Ook ik zeg dan waar ik tegenaan ben gelopen, dus op die manier wordt dat teruggekoppeld. Op het gebied van verspreiding heb ik dat ook wel een aantal keer gehad. Het gebeurt niet vaak dat er iets niet wordt verspreid, maar het is wel eens gebeurt en dan koppel ik dat ook terug en dan kijken we ook naar de situatie 'hoe kunnen zo iets verbeteren, waar ligt dat aan, moet ik het verspreidingsgebied beter in kaart brengen?'.

En in hoeverre heb jij contact met de communicatiemedewerkers van de wijkbureaus? Ik heb heel veel contact met de communicatiemedewerkers van de vakdiensten, sterker nog het is een stap die erbij hoort. Wanneer er een wijkbericht uitgaat dan informeren wij ook de communicatieadviseur of medewerker die op dat wijkbureau zit van 'wat speelt er?'. Ik vind het belangrijk om de toegevoegde waarden van de assistent- wijkmanager en de communicatieadviseur te krijgen. Zij zijn deskundig op het gebied van wijken, of iets gevoelig ligt, of mensen een andere manier van benaderen hebben. In de praktijk merk ik vaak dat ze het over andere inhoudelijk dingen hebben 'van ik zou zo iets zo schrijven', dat vind ik prima, maar het moet wel bij suggesties blijven. Ik bedoel wij zijn van communicatie, ik vind niet dat we met twee of drie mensen van communicatie een wijkbericht moeten schrijven, maar ik vraag wel hun deskundigheid. Kijk zij zitten midden in zo'n wijk, dus graag aanvulling op dat gebied. Over het algemeen gebeurt dat ook wel en ik vind dat ook heel waardevol. Ik hoor ook heel vaak waardevolle dingen van assistent- wijkmanagers en communicatieadviseur van het wijkbureaus, hoe zij de dingen weer zien in hun wijk, zij kennen die bewoner veel beter en daar ben ik wel eens jaloers op. Van daaruit komen ze met belangrijke aanvullingen. Die samenwerking verloopt redelijk soepel, al gebeurt het ook wel eens dat doordat we eens iets adhoc moeten gebeuren, we ook wel eens vergeten om de communicatieadviseur van het wijkbureau in te schakelen. We horen dan ook wel dat ze daar niet blij mee zijn, en terecht. **Dus als ik het goed begrijp geven jullie elkaar daar feedback op, waarover gaat die feedback dan?** Ja absoluut. De feedback van communicatie van 'Hé, had je mij niet kunnen informeren over wat er speelt?' en ik zeg vaak 'Hartstikke leuk die suggesties. Inhoudelijk ben ik verantwoordelijk voor de tekst, kom zo veel mogelijk met aanvullingen waar jij kennis van hebt van de wijken: is dit goed, kunnen we hiermee naar buiten, spelen er andere dingen in de wijk die van invloed kunnen zijn', dat soort dingen vind ik heel belangrijk om te horen.

Je gaf net al enkele punten in het proces en op de inhoud aan die goed en minder goed verlopen, heb jij dan nog suggesties om de mindere punten te verbeteren? Ik vind dat de wijkberichten wel wat dynamischer mogen zijn: qua vormgeving, opbouw, de huisstijl van gemeente Utrecht. De vormgeving zou wel wat strakker mogen. Ik vind ze niet heel erg lelijk, vooral niet als we met kleur werken, maar soms vind ik de wijkberichten wel iets oubolligs hebben. Ik denk we zijn de vierde stad van Nederland, Utrecht is een grote stad. Ik vind bijvoorbeeld de vormgeving in Amsterdam van de website heel strak, dat zou ik wel wat meer in de wijkberichten willen zien. Nogmaals ik vind ze ook weer niet heel erg lelijk die wijkberichten, maar we werken vaak ook met van die foto's aan de bovenkant, dat zou denk ik wel wat anders kunnen,

daar zouden we nog wel wat strakkere vormgeving/huisstijl voor kunnen gebruiken. Het inventariseren van informatie mag wel wat sneller vind ik, er mogen wel wat knopen doorgehakt worden. Wat wel een dingetje is bij wijkberichten is de cc-cultuur: iedereen moet maar wat willen zeggen. Soms wil een projectleider dat ik het wijkbericht door nog 66 anderen mensen laat lezen en dat vind ik vaak niet een handige manier. Ik heb dan zoiets van 'projectleiders probeer jij dit even kort te sluiten en laat de informatie aan mij toekomen', want anders krijg ik uit allerlei hoeken suggesties en dat zijn vaak suggesties die niet echt gerelateerd zijn aan hun deskundigheid, maar meer iets anders. Ik vind als je mensen eenmaal betreft, dan moet je er ook wat meedoen, dus dat is een manier die beter gestroomlijnd kan worden. De projectleider zou inderdaad wat meer verantwoordelijkheid kunnen dragen over de informatie die mijn kant opgaat. Ik zou graag in één keer de informatie willen hebben, waardoor ik daar naar kan kijken en dat is ook wel iets wat ik probeer te bewerkstelligen met een projectleider, daar ben ik zelf ook wel verantwoordelijk voor. Dus dat stukje proces zou beter kunnen dat de projectleider via allerlei omwegen de informatie aandraagt en niet op het moment dat ik allemaal mensen moeten cc en allemaal reacties verwerken, waardoor het proces ook trager gaat, dan gaat het vaak dagen duren voordat het bericht klaar is. Ik vind over het algemeen de schrijfstijl die wij aanhouden nog te formeel bij de gemeente, het kan misschien wat speelser. Ik probeer wel teksten zoveel mogelijk om te buigen naar simpele taal, maar soms is dat ook heel moeilijk, soms is er een bepaalde inhoud die een projectleider wil waar je weinig aan kan doen. Maar we zouden wel minder dat formele kunnen uitstralen met een wijkbericht.

Hoelang bent u nu bezig met een wijkbericht (van moment 1 de inhoud bepalen, tot drukklaar). Een week voor, maar dat gaat soms ook sneller. Daar staat wel een week voor, een werkweek dan he, vijf dagen. Dat is ook afhankelijk van de situatie, dat kan ook veel korter duren omdat er minder mensen naar moeten kijken, of dat er weinig aanvullingen zijn. Soms liggen dingen ook heel erg gevoelig, waardoor het stuk ook een paar keer de rondten in gaat en dan kan het ook wel langer duren inderdaad. Maar over het algemeen gaat de vormgeving- druk- verspreiding meestal wel erg snel, dat kun je in twee dagen wel regelen. Voornamelijk de verspreider werkt heel snel. Vaak plan ik die dan ook even in dat ze rekening houden.

Wilt u verder nog iets kwijt? Wat jij doet is volgens mij wel heel belangrijk. Dat hoort natuurlijk ook bij ons vak 'waar doen we het voor?'. Ik weet namelijk veel te weinig van ons bereik. Er zijn ook wel doelgroepen waarvan we weten dat ze niet van lezen houden, of misschien wel helemaal niet kunnen lezen. Bij het project in Zuilen 'Bernhardplein' hebben we wel iedereen een wijkbericht gestuurd, maar een aantal mensen waarvan we zoiets hadden van 'ja, die lezen misschien wel helemaal geen wijkberichten' die hebben we ook wel op een andere manier proberen te benaderen. **Op welke manier hebben jullie deze mensen dan proberen te benaderen?** Via Protest, een maatschappelijke organisatie in die wijk, hebben we met iemand een gesprek gehad die vervolgens een woord zou houden in de moskee daar. Dus we hebben eerst met hem gesproken en vervolgens zou hij ruchtbaarheid geven aan het uitnodigen van mensen voor een informatieavond. Uiteindelijk zijn daar weinig reacties op gekomen. Dat is wel iets wat we gedaan hebben. **Zijn door de lezing veel mensen op de informatieavond gekomen?** Niet van allochtoonse afkomst. Hetzelfde hebben we met jongeren gedaan. Het gaat hier om een plein waar een deel ook is ingericht voor jongeren. Die konden ook meedenken van 'er komt een nieuw plein, jullie zitten vaak op dit plein, zouden jullie speciaal iets willen om op te zitten'. Ook dat is een doelgroep waarvan we dachten 'ja, die lezen niet zomaar een wijkbericht, ze stoppen het wijkbericht aan de kant'. Die hebben we geprobeerd via wat jeugdwerkers te benaderen en ook daar waren weinig mensen van aanwezig. Maar we hebben in iedergeval ze proberen te bereiken. Het kan dan ook zo zijn dat ze zich niet betrokken voelen.

Wat ik ook nog wel een punt vind is dat ik wijkberichten vaak te lang vind qua tekst: schrijven is vaak schrappen. Ik ben communicatiemedewerker, ik werk heel vaak met adviseurs, nogmaals ik zit zelf ook wel heel erg in de rol van adviseur, door die ontplooiing. Soms krijg ik een opdracht van een adviseur en dan heeft hij een suggestie voor een tekst en dan denk ik van 'ja, heel veel moet hieruit'. Dat is vaak ook wel een spel die je moet spelen met anderen. Ik relateer het even aan mij zelf: ik vind het heel vervelend als je iets op de deurmat krijg van ellenlange verhalen, met veel kantjes, voordat je er doorheen bent, dan merk je vaak dat toch maar de helft van de mensen dat gaan lezen. Als ik ook kijk naar de teksten van collega's, met alle respect, vind ik wijkberichten vaak veels te lang en vaak ook met dubbelingen. In het kader daarvan is het soms ook handig om dingen niet op te nemen, ook wat de voorgeschiedenis is, ja misschien wel mensen heel even meenemen. Maar we kregen toen heel erg vanuit het Communicatiebureau mee dat we een kader moesten opnemen met wat hebben we tot nu toe gedaan, wat gaan we nu en dat moeten we overzichtelijk maken. Dat vind ik heel goed, maar soms zorgt dat wel voor onnodig veel tekst. Ik schrijf ook vaak wijkberichten over consultatie/informatieavonden en daar zit vaak inspraak momenten aanvast en daar zitten hele procedures voor. Kijk mensen kunnen die plannen inzien tijdens die informatieavond, op basis daarvan kunnen ze reageren. We zorgen ook voor reactieformulieren. Maar als mensen geen zin of tijd hebben om naar die informatieavond te gaan, dan moeten we ze wel de mogelijkheid bieden om op een andere manier in te spreken. Daarvoor liggen stukken ter inzage bij het wijkbureau, hierbij de balie, bouw en wonen. Die adressen moeten we noemen, we moeten ook noemen hoelang die inspraakperiode duurt, we moeten de reacties waar ze het naar toe kunnen sturen allemaal vernoemen in een wijkbericht, dat zorgt vaak al voor zo'n lap tekst en dan is het vaak handig om anderen dingen vaak korten te houden, maar als we echt niet voorbij kunnen aan bepaalde inhoud dan moet het er gewoon instaan. Ik vind vaak teksten wel te lang inderdaad, dat zouden wel beter kunnen en dat zouden we ook projectleiders meer mee kunnen geven van 'waar gaat het om en probeer het zo kort en bondig te formuleren'.

Interview 6

Wat is uw functie binnen Stadsontwikkeling?

Senior communicatie adviseur voor het bureau communicatie ontwikkeling voor stadsontwikkeling.

Wat valt allemaal onder deze functie?

Ik ben coördinator van een van de teams hier. Rond de ploeg van mensen van communicatie die hier werken voor stadsontwikkeling zijn onderverdeeld in drie verschillende teams: team ruimte, waar ik coördinator van ben, en nog twee andere teams. De teams zijn vooral mensen die gegroepeerd zijn rondom gelijksoortige werkvelden. Dit is niet helemaal waar, want economische zaken zit hier ook bij.

Hoe lang werkt u al binnen de gemeente?

Bijna twee jaar. Het is een van mijn taken, ik ben het verbindende element, zeg maar, voor mensen die zich vooral met ruimtelijke projecten bezig houden. Daarnaast heb ik zelf gewoon inhoudelijk nog ruimtelijke projecten waarover ik adviseer. Ik houd me ook bezig met de promotie van de Utrechtse PNR terreinen. De functies zijn ook een beetje aan verandering onderhevig, dus binnenkort ga ik er ook Groen bijdoen en Milieu. Dus dat is even over mij...**Hoe ervaart u uw werk?**

Wisselend, ook best wel dynamisch. Dat merk je nu door de bezuinigingen dat je ook wel geprikkeld wordt om op een andere manier naar je werk te kijken. Ja, wat kan ik er over zeggen. Soms heb je hele leuke klussen, die het uiterste van je vragen, en er komen ook best klussen voor waar je minder geprikkeld wordt.

Ik doe mijn onderzoek dus naar wijkberichten en Stadsontwikkeling schrijft ook best vaak berichten...

Wat is uw rol hierin? Heeft u een bepaalde rol bij wijkberichten? Schrijft u zelf? Of adviseert u daarin?

Beide. Het komt wel voor dat ik daar ook nog voor schrijf, maar ik denk ook dat hier een van mijn rollen is om eraan bij te dragen dat kennis gedeeld wordt. Dus dat mensen van elkaar weten dat er wijkberichten uitgaan.

Als die kennis gedeeld wordt, hoe vind u het samenwerkingsproces dan verlopen? Tussen wie bedoel je dan... Bedoelde u dan intern? Of het gehele productieproces van projectleider naar verspreider? Nee, niet dat laatste, want dat is toch meer een taak voor ieder voor zich, voor zijn eigen klussen. Het behoort dan meer tot mijn taak om ervoor te zorgen dat we van elkaar weten waar we mee bezig zijn. Dat als iemand met een wijkbericht bezig is dat het bij anderen bekend is.

Hoe verloopt dat dan? Ervaar je dat als positief? Zit er nog wel wat in waardoor het minder soepel verloopt? Dat is een beetje lastig, omdat mensen maken hun wijkbericht en die komen hier bij het secretariaat binnen en worden verzameld. Eens per week worden die doorgestuurd naar de pers, geloof ik. Daar heb ik niet zoveel bemoeienis mee. Dus daar heb ik niet zo'n oordeel bij. Dus ik heb niet zo'n idee wat je daarvan wilt weten...

Zou ik het zo stellen... Als je een wijkbericht schrijft, waar haal je je informatie vandaan? Misschien moeten we even een stapje terug... Ik ben heel erg benieuwd waarom je dit allemaal wilt weten.

Ik doe dus onderzoek naar wijkberichten, wat ik heb opgesplitst in een intern en extern gedeelte. Extern is hoe mensen uit Utrecht de wijkberichten ervaren, hoe de informatiebehoefte is. Intern ga ik dus kijken hoe mensen het ervaren om wijkberichten te schrijven of een bepaalde rol daarin te hebben, hoe het proces verloopt. Er is dan ook een

afsprakendocument gemaakt, of dat daar behulpzaam bij is. Er staan hier bepaalde tips en een checklist in. Bedoel je dan die richtlijn voor het opstellen van een wijkbericht? Ja... Dus dat is mijn onderzoek en dan vraag ik dus bepaalde mensen die of een adviseerde rol hierin hebben of wijkberichten echt schrijven. Die stel ik dan bepaalde vragen over hun ervaringen met wijkberichten, het samenwerkingproces en de productie ook, hoe dat gaat. Oke. Ja... Dus begrijp je het concept of moet ik nog wat toelichten? Ja, en waarom wil je dat allemaal weten, want daar ben ik ook wel nieuwsgierig naar? Van het communicatieteam is dat dus opgesteld en er heeft daar nooit een evaluatie plaatsgevonden. Er stond wel in het document dat ze dat gingen doen vanaf 2009, en daar is wel behoefte naar. Dus je wilt eigenlijk weten hoe klanten het wijkbericht ervaren en je wilt weten hoe de totstandkoming verloopt, en de interne samenwerking daarin. Ja... Oke, nu is het mij helder.

U gaf wel aan dat je af en toe een wijkbericht schrijft...

Hoe vaak is dat dan?

Dat is niet zo vaak, een paar keer per jaar.

Dus je hebt echt een andere rol daarin?

Ja. Dat heeft, denk ik, ook te maken met de functieverdeling, of de verdeling van het werk binnen het communicatiebureau. We werken hier, zoals binnen het gehele communicatiebureau, met communicatiemedewerkers, communicatieadviseurs c.q. senior communicatieadviseurs en managers. Kort door de bocht genomen, denk ik dat communicatiemedewerkers meer bezig zijn met wijkberichten maken. Wat ook meespeelt, is dat gewend zijn heel zelfstandig te werk te gaan. Dus mensen kunnen in belangrijke mate hun eigen werk afhandelen, hun eigen klus zeg maar aannemen en afhandelen. Daar kan ook het maken van een wijkbericht bijhoren. Dan is dat vooral iets wat iemand zelf doet. Wel altijd heel veel met andere mensen, maar niet binnen de communicatieklussen. Het is dan vooral samenwerking met Wijkbureaus, samenwerking met projectleider en samenwerking met bestuurscommunicatie.

Heb jij dan zicht op hoe dat verloopt?

Voor mezelf wel, gelukkig.

Hoe vind je dat verlopen?

Nou, goed. Ik heb daar eigenlijk wel een goede ervaring mee. Er zijn eigenlijk drie partijen waar je vooral mee te maken hebt. Dat is de opdrachtgever, het wijkbureau en dat is bestuurscommunicatie. En die hebben alle drie hun bril op, hoe het wijkbericht eruit moet komen zien. Ik denk dat onze rol vooral is, de regie in de voeren. Dus weten wat die verschillende partijen eigenlijk willen met zo'n wijkbericht en daar vervolgens de beste keuzes in maken, in tekst, opmaak en verspreiding.

Met de regie, heb je dan ook wat aan het document? Of gebruik je dat eigenlijk helemaal niet? Over wie er verantwoordelijk is, staat er bijvoorbeeld in...

Ja, ik heb hem bijvoorbeeld laatst nog uit de kast gehaald. Dat kwam eigenlijk omdat we weer met een andere vorm van samenwerking te maken hadden. Omdat een ontwikkelaar een stuk grond ging bebouwen, een stuk grond hier in Utrecht. Op grond van een aanbesteding die ze hebben gedaan, hebben ze eigenlijk zelf de verantwoordelijkheid gekregen om eigenlijk voor een groot deel dat gebied te gaan ontwikkelen en om alles wat er nodig is zelf te regelen. Bijna inclusief alle communicatie. Nou kan dat niet helemaal, omdat er ook nog gemeentelijke procedures zijn die belopen moeten worden.

Dus toen had dat bureau een concepttekst opgeschreven. Ik had namelijk met hen afgesproken om met een kant en klaar verhaal te komen, zorgen wij dat het opgemaakt wordt en wordt verspreid. Toen bleek dat het niet echt aan onze voorwaarden voldeed. En toen heb ik die handleiding erbij gepakt en heb ik hen toegestuurd, "kijk, zo zou het eruit moeten zien".

Dus zo geef jij het advies weer aan een projectleider?

Niet aan een projectleider, maar zelfs aan een externe partij. Die vervolgens dan met die gegevens in de arm die tekst maken. *Ja...* **Dus dat koppel je wel terug, ja...** **Vervolgens gaat het dan wel goed?**

Niet per se. Maar daar heb je dan nog het nodige overleg om dat bij te schaven.

Als iemand anders van Stadsontwikkeling een wijkbericht schrijft, komt dat dan ook nog langs u?

Hoe zou niet meer moeten zijn dat dat nog gebeurt. Als je stelt dat wij de regiefunctie hebben op communicatie dan is het vreemd als een interne collega zomaar een bericht zou maken, zonder dat wij er vanaf zouden weten. Ik kan me wel herinneren dat dat eens gebeurd is met een wijkbericht van Stadswerken. Dat wij daar kennis van namen, zonder dat we daar van wisten. Terwijl het vanuit het project gezien wel handig was geweest als we daar vanaf zouden weten. Maar vanuit de dienst kwam dat niet of nauwelijks voor.

Heeft u nog suggesties voor het afsprakendocument en de checklist?

Dat zou ik niet zo een, twee, drie kunnen zeggen.

Heeft u een idee hoelang de totstandkoming van zo'n wijkbericht duurt?

Volgens mij, altijd langer dan je denkt. Ik weet het alleen niet precies. Ik denk dat je minimaal toch wel anderhalve week moet rekenen. Er zijn opdrachtgevers geweest die vroegen het in één dag te regelen. Dat is een lastige opdracht, dat is praktisch onmogelijk. Maar goed, zo wordt er soms wel over gedacht.

Heeft u regelmatig contact met de wijkbureaus over wijkberichten?

Nee ik heb onregelmatig contact met hun. **Zou jij dat vaker willen?**

Volgens mij gaat dat zo wel goed.

Ik heb eigenlijk vooral vragen voor mensen die zelf een wijkbericht schrijven. Ja, vooral over het interne proces, merk ik. Ik kan natuurlijk moeilijk beoordelen hoe mensen het ervaren. We hebben ook een nieuwsbrief, maar dat is niet echt een wijkbericht. Dat is toch een ander verhaal, die periodiek verschijnt. Dus je moet het een beetje hebben van geluiden die je zelf opvangt. Wijkbureau functioneert een beetje als ogen en oren van de wijk en geeft daar tips en advies bij.

Maar, vind jij een wijkbericht een goed communicatiemiddel om inwoners te informeren? Wat is jouw mening daarover?

Ja. Het werd laatst dus bevestigd door die man van de ontwikkelende partij, van het voorbeeld dat ik je net gaf, die toevallig in Utrecht woonde. En wij hadden de discussie of de communicatie door jullie, als ontwikkelaar, gedaan kan worden en wil je dat dan ook doen. Of is dat iets dat door de gemeente gedaan moet worden en wordt dat dan weer een wijkbericht zoals mensen dat kennen. En die vertelde, laat het maar een wijkbericht zijn. Mensen kennen dat en mensen ervaren dat als heel betrouwbaar en herkenbaar informatiemiddel. Dus houdt hem er maar in. Dat vond ik eigenlijk wel

een goed bewijs van er over een positieve manier geoordeeld wordt. Maar ja, het is geen representatief onderzoek wat daar onder ligt.

Heeft u redelijk de regie in handen heb je soms het idee dat je overgeslagen wordt als stap?

Nee, eigenlijk niet. In dat licht moet je ook zien dat de wijkberichten nooit op zicht staan. Het is altijd een onderdeel van een reeks maatregelen om te communiceren over projecten. En dat kan zijn over inkomsten, over inloopbijeenkomsten of participatietraject of wat dan ook... Vaak is een wijkbericht daar wel aan verbonden. Als uitnodiging of als informatievoorziening achteraf.

Zijn er verder nog dingen die je kwijt wilt?

Nee, eigenlijk niet.

Interview 7

Datum: 7 juli 2010

Wat is uw functie? Ik zit bij de dienst Stadswerken en daar ben ik senior communicatieadviseur en sinds heel half jaar, dus ik zit er nog heel kort. En mijn taak, we hebben een aantal afdelingen binnen stadswerken, vijf afdelingen en ik ben verantwoordelijk voor twee afdelingen. Dat is het IBU stadsingenieurs en het stedelijk beheer zij doen eigenlijk al het onderhoud in de stad, dus zij beheren alle wegen, alle bruggen en al het groen in de stad. **U gaf net aan een half jaar werkzaam te zijn bij Stadswerken, heeft u daarvoor ook nog ergens anders binnen de gemeente gewerkt?** Nee niet binnen deze gemeente, maar een advies bureau waarvoor ik ook voor een gemeente werkte en daarvoor ook voor het Rijksoverheid. **Hoe ervaart u uw werk tot nu toe bij de gemeente?** Ik vind het een hele leuke werkgever absoluut en de dienst waar ik zit is heel dynamisch, een leuk overzichtelijk klein team, dus dat is wel erg prettig.

Nou ik had u hiervoor een korte toelichting gegeven over mijn onderzoek, in hoeverre heeft u te maken met wijkberichten? Ik heb wekelijks met wijkberichten te maken. En schrijft u zelf ook wel eens wijkberichten? Ja, maar de meeste wijkberichten worden bij ons door de communicatie assistent geschreven. Dat is historisch zo ontstaan, maar het heeft er ook mee te maken dat wijk vaak hele kleine wijkberichtjes schrijven, voor kleine projectjes, zoals er bijvoorbeeld een straatje is opgebroken wordt voor een wijk en auto's moeten daarvoor omrijden in de binnenstad bijvoorbeeld. Daar hebben niet zo veel mensen last van die wijkberichten, maar als het onderwerpen zijn politiek gevoeliger liggen of heel veel hinder veroorzaken omdat er bijvoorbeeld een hoofdroute wordt afgesloten voor groot onderhoud, dan wordt dat door de adviseur gedaan, of ik doe dat.

En hoe vaak schrijft u dan een wijkbericht? Nou ik werk er nu een half jaar en ik heb er denk ik vijf geschreven. **En hoe gaat u dan te werk bij het schrijven van een wijkbericht?** Nou meestal heb je een intake gesprek met de opdrachtgever, die wordt gebeld als er iets gebeurt. Dan heb je daar een adviesgesprek over en bepaal je welk middel je daarvoor gaat inzetten (een wijkbericht wordt bijna altijd gedaan). Vervolgens hoor je wat er aan de hand is, stel je nog wat vragen, zoek je nog wat meer informatie bij andere specialisten, bespreek je het ook door met de bestuursorganisatieadviseur (als het dus om politiek gevoelige zaken gaat, want dan ben ik meestal ook degene die daar aan meeschrijft, in ons geval is dat Gerard Derksen, die stemt dat af met de wethouder). Vervolgens als de tekst af is maak je nog een rondje met die tekst langs de wijkbureaus, langs de bestuurscommunicatieadviseur en inhoudelijk specialisten kijken dan naar hun projectleider en als het echt gevoelig ook langs het afdelingshoofd. Vervolgens gaat het dan uit en de verspreiding wordt dan weer gedaan door Iris, onze communicatieadviseur.

En hoe vindt u dat proces van begin tot einde verlopen? Ik ben er wel tevreden over. Ik merk wel dat af en toe zaken met heel veel moeten worden afgestemd en daardoor duurt het soms langer dan zou je plannen. Zeker als het om gaat wat bij stadswerken vaak gebeurt dat er noodkap van een boom in de stad, dat is een gevaar voor de veiligheid, maar je wilt eerst de omwonende eerst daarover informeren, dan wil je eigenlijk zo snel mogelijk dat wijkbericht eruit doen, maar het moet natuurlijk wel allemaal afgestemd worden met iedereen en zeker ook de wethouder, want die wil daarover geïnformeerd zijn, dus daar ben je dan gewoon twee dagen mee bezig. **In hoeverre maakt u daarbij gebruik van het afspraken document en de checklist?** Eigenlijk gebruik ik dat niet, dat is ook omdat het routinewerk is. **Heeft u het wel eens**

doorgenomen? Ja. En wat vind van het document en de checklist? Om erachter te komen hoe de procedure gaat is het prima. Ook om te zien welke rol wie heeft, ook de rol van Dienst Wijken staat er duidelijk in en dat is heel helder.

En wanneer een collega van Stadswerken een wijkbericht schrijft, komt het dan ook nog langs uw ogen? Nee, maar dat is wel iets waar we intern naar aan het kijken zijn of dat nodig is, want er worden wekelijks bij ons drie a vier wijkberichten gemaakt en dat is best wel veel. En wat we nu doen is twee wekelijkse overleggen welke onderwerpen er spelen en welke aanvragen Iris bijvoorbeeld heeft gekregen voor wijkberichten en dan kunnen we op dat moment ook kijken van 'oké wie gaat dat dan doen'. Is er iets wat meer aandacht vraagt, dan neemt een medewerker of adviseur het over en anders schrijft Iris ze. **En is dan alleen bij Stadswerken dat jullie samen komen?** Ja en ons communicatieteam. **En in hoeverre geven jullie bij zo'n overleg feedback op elkaar?** Dat gebeurt nu nog niet echt structureel, maar dat wil ik wel er in krijgen. Ik wil ook eigenlijk, dat doe ik zelf ook, dat als je een wijkbericht schrijft het laat lezen aan minimaal één persoon voordat het naar de opdrachtgever gaat, omdat je vaak in de haast dingen niet ziet. Of dat nou taalkundig is of inhoudelijk, het is altijd handig om dat even te checken.

In hoeverre hebben jullie van Stadswerken te maken met andere diensten als een wijkbericht wordt geschreven? Soms met Stadsontwikkeling en wijken eigenlijk altijd, want het gaat altijd langs de communicatiemedewerker van de wijk. Met welke diensten nog meer? Nee dat zijn ze eigenlijk wel. **Hoe vindt u de samenwerking daarmee verlopen?** Goed. Ik moet zeggen dat de wijken over het algemeen heel snel reageren. Daar ben ik heel blij mee. Het is wel zo, en dat is misschien een intern puntje, soms weet ik niet welke medewerker op welke wijk zit zegmaar, dus ik kwam er ook pas vorige week achter dat dat op intranet stond bijvoorbeeld, maar dat lijstje is al weer verouderd. Soms hebben we er geen zicht op wie we nou moeten mailen en dat is wel handig. **Krijgen jullie van de wijkbureaus reacties?** Ja, het hangt wel af van de wijk, maar ik krijg altijd wel een reactie.

Zou u iets willen inhoudelijk willen aanpassen aan wijkberichten? En zo ja, wat is uw voorstel? Nou ik zou graag eens naar de opmaak en het format willen kijken of daar misschien verbeteringen voor zijn. Ik zie ook wel eens wijkberichten van Stadsontwikkeling langskomen, die zijn wat meer opgemaakt en zien er wat meer professioneler uit. Ik vind dat wel mooi. Zij werken soms met een blokje waar dan even de highlights staan, ja dat vind ik toch wel werken. Nu zijn wijkberichten bij ons vaak lappen tekst en zo lezen mensen niet, die scannen, dus dat moet je zo makkelijk mogelijk maken en daar kun je denk ik ook wel een standaard format voor verzinnen denk ik. En ik zie dat ze ook wel eens werken met a3 wijkberichten en dat vind ik ook wel interessant om te kijken hoe dat werkt.

Nu hebben we het over de inhoud van het wijkbericht gehad, maar wat vindt u van het wijkbericht als communicatiemiddel om de boodschap naar inwoners over te brengen? Ik vind dat heel belangrijk. Ik denk dat we daar nu af en toe niet voldoende tijd aan besteden, omdat het toch één van de zichtbaarste middel die we gebruiken als gemeente. Dit komt bij heel veel mensen in de bus en vind dit een visite kaartje, dus het moet er gewoon netjes uitzien. Nu ben ik daar nog niet heel erg tevreden over. **En dat u niet altijd even tevreden bent over wijkberichten heeft dan voornamelijk te maken met de opmaak en inhoud?** Enerzijds snap ik het wel, soms maak je gebruik van standaard zinnen die je telkens weer opnieuw herkauwt, maar je kunt ook wel redelijk kritisch naar je eigen teksten kijken en daar ook af en toe in vernieuwen. Daarbij heb ik het idee, dat gaat niet over onze dienst, maar als inwoner van de stad krijg ik ook wel eens wijkberichten in de bus, daar staan zulke moeilijke woorden in, van die zinsconstructies die denk ik gewoon te moeilijk zijn om op te nemen en dan vraag ik me wel eens af of dat echt wel langs de afdeling communicatie is geweest. Het lijkt er soms op dat het een beleidsstuk is naar een wijkbericht is ingekort. Daar is hij niet voor geschikt.

Krijgen jullie reacties van inwoners op wijkberichten van Stadswerken? Nou de reacties komen niet bij ons terecht, maar bij de projectleiders die met hun naam in het wijkbericht staan. En we merken dat als wij van te voren wat meer tijd erin steken om goed naar de formulering te kijken en even kritisch vragen door te nemen met die projectleider (van wat voor vragen er mogelijk boven zouden komen), dat kost iets meer tijd, maar het levert wel in die zin dat we minder vragen op en dat merkt de projectleider ook weer. Dus hij is ook de eerste die merkt of een wijkbericht goed is of niet. Hoe minder vragen, hoe beter het wijkbericht. In ieder geval de vragen die er leven, heb je een antwoord op. **In hoeverre geeft de projectleider aan jullie de reacties of vragen van inwoners door?** Dat geeft de projectleider niet altijd door. Het is misschien wel een goeie dat de projectleiders ons daarover meer informeren. Het terugkoppelen dat doen we nu nog niet en daar vragen we nog niet naar. Over projecten heb je vaak meerdere wijkberichten: eentje als voorbereiding, eentje als het start en eentje als het afgelopen is. Als je weet wat voor vragen er tussendoor zijn gesteld kun je daar ook weer op anticiperen.

U geeft aan dat er regelmatig wijkberichten van Stadswerken worden verspreid en ook bepaalde wijkberichten die een logische volgorde op elkaar hebben. Wat is uw mening over de archivering? Ik heb het laatst nog met het team daarover gehad. Ik zou er voor pleiten, als is het maar een mapje op de gezamenlijke share, waar alle wijkberichten instaan en dat je net zoals je met persberichten daar een nummer aangeeft die niet dienst gebonden is, maar algemeen geldend, dus dat je elke keer weer een onderwerp terug kan vinden. Ik moet nu altijd op zoek als er een onderwerp dat eerst bij stadsontwikkeling zat en nu bijvoorbeeld bij stadswerken in het beheer, dan moet ik maar net de juiste personen weten te vinden bij Stadsontwikkeling die er ooit iets over geschreven heeft, maar ja ik kan daar niet op zoeken, dus dat is onhandig. En verder hebben wij paar weken geleden een wijkbericht uitgedaan over de iepziekte, een boom in het park die om moest, diezelfde week kwam er een wijkbericht uit van een andere boom in Leidsche Rijn over de iepziekte. Daar stond net iets andere informatie in over de iepziekte zegmaar, dan die wij hadden en denk ik ja dat vind ik slordig, dat zou eigenlijk niet moeten. Hoe kun je dan afstemmen dat dat soort zaken niet gebeuren? Dat kun je ook niet op wijkniveau afstemmen, want het ging om binnenstad en het ging om Leidsche Rijn. Hoe doe je dat dan? *Gebeurt dat vaker?* Nou toevallig kwamen die dingen tegelijkertijd in het zelfde stukje in de krant en ben ik er zo achtergekomen. Maar het zou zomaar vaker gebeuren ja. **En hoe denkt u dat dat voorkomen kan worden?** Dat los je misschien op door afspraken te maken over wie waarover communiceert, dus bepalen van thema's: alles met bomen bijvoorbeeld door Stadswerken. Ik denk dat elke dienst zijn eigen methoden heeft ontwikkeld hoe iets werkt, maar misschien kun je er voordeel uithalen om van elkaar te leren.

Tot slot heeft u nog iets dat u kwijt wilt? Nee ik denk dat de dingen die mij op zijn gevallen het afgelopen half jaar, wel genoemd heb. Dus wat meer aandacht voor de afwerking van zo'n wijkbericht, kijken of er nog verbeter punten mogelijk zijn voor de vormgeving en die afstemming vind ik heel belangrijk. Verder heb ik nog geen pasklaar antwoord.

Interview 8

Wat is uw functie? Ik ben senior communicatiemedewerker van een wijkbureau. Dus eigenlijk ben ik van de communicatie op dit wijkbureau.

Welke taken vallen onder deze functie? Ik probeer informatie die belangrijk is voor bewoners zo goed mogelijk bij de bewoners terecht te laten komen. Ook probeer ik dat vragen van bewoners in de gemeente daar een antwoord op komt. Dat vind ik mijn taak. Dat kan de ene keer via wijknieuws zuid of wijkberichten, maar dat kan natuurlijk op heel veel verschillende manieren. Ik geloof wel heel erg dat mensen niet denken van “goh, ik heb niets te doen, laat ik eens kijken of op de website van de gemeente nog een leuk bouwproject in de buurt is”. Ik geloof echt dat informatie op de deurmat moet komen. Wij zijn immers als gemeente niet zo interessant dat mensen als hobby naar onze site gaan.

Informeert u dan omdat u wat heeft gehoord, vanwege reactie van inwoners, of gaat het meer vanuit de gemeente naar de inwoners? Wanneer komt dat proces tot stand? Op heel veel verschillende manier. Ik wil bijvoorbeeld wijknieuws zuid niet alleen maar informatief is, maar dat mensen het ook leuk vinden om hem te lezen. Dus de need to know en nice to know mix. Ik word bijvoorbeeld heel veel benaderd voor projecten met kinderen, over openingen, over scholen (zij benaderen me rechtstreeks als ze iets leuks te melden hebben). Dus zo kan het ook... Maar ook bouwprojecten en dat hoor je dan weer vanuit de gemeente. Eigenlijk echt zo’n spin in het web. Aan de ene kant de collega’s binnen het communicatiebureau, binnen het wijkbureau, dan de vakinhoudende mensen ook weer en natuurlijk de mensen uit de wijk, die ik ook ken. Dus van alle kanten kan informatie komen.

Hoe lang werkt u al bij de gemeente? Zes of zeven jaar. **Altijd bij het wijkbureau gewerkt?** Ja.

Ook dezelfde functie bekleed? Ja.

Dus je weet al veel over het reilen en zeilen binnen het wijkbureau? Ja. Ik ben ook echt van die wijk gaan houden. Soms stuit ik ook echt door deze wijk.

...Ik doe mijn onderzoek over wijkberichten. Schrijf je zelf ook wijkberichten? Ja **Hoe gaat u te werk als bij het schrijven van wijkberichten?**

Dat is meestal vanuit het wijkbureau. Dus dat is leefbaarheidsbudget projecten. Of als wij een avond organiseren, een buurtpanel avond, waarbij we mensen uit de hele buurt uitnodigen voor een informeel gesprek over hun buurt. Dat zijn eigenlijk dingen waar ik wijkberichten voor maak. Dan zijn er nog wel mensen op het wijkbureau die wijkberichten maken, en die gaan dan langs mij. Verder vooral de vakdiensten. Ik maak zelf niet echt heel veel wijkberichten.

Wat is uw verdere rol bij werkberichten?

Als je ze krijgt vanuit stadswerken dan kijk ik er heel kritisch na. Ik ben eigenlijk heel kritisch.

Wat valt u dan op?

Verschillende dingen. Ik vind dat een wijkbericht zodanig moet zijn dat de relevante informatie bovenaan staat in de leads (in het vetgedrukte stuk) en in de kop. Dus dat als mensen dat gelezen hebben dat ze de hoofdlijn weten. Dat als ze

geïnteresseerd zijn verder kunnen lezen, maar dat je op de deurmat dat al kan weten en lezen. Dat is lang niet altijd, dus ik vind dat veel wijkberichten slecht geschreven worden binnen de gemeente. Ook vind ik dat in de wijkberichten vaak informatie staat die als je leest vragen oproepen, terwijl vragen in het wijkbericht beantwoord moeten worden. Hier heb ik alleen niet concreet een voorbeeld van. **En over welke diensten gaat dit dan?** Voornamelijk Stadswerk.

Geeft u hierop een reactie? Koppelt u dat dan terug? Ja. **Hoe wordt dat dan ontvangen?** Ik denk dat stadswerk mij vervelend kritisch vindt. Het zijn natuurlijk ook hele persoonlijke relaties met een persoon. Soms heb ik ze wel eens helemaal geredigeerd, maar dat is mijn taak eigenlijk ook niet. Dus dat vind ik soms best lastig... Ja, welke rol je daarin moet nemen... Het is namelijk ook collegiaal om de spelfout die je ziet even te melden. Ik vind dat ook prettig als mensen dat bij mij doen voordat iets uit is. Ik bedoel, we zijn hier allemaal niet perfect. Als je een tekst hebt geschreven en je legt hem daarna even weg, zie je vaak dan pas de spelfouten. Kortom, dat is dus lastig.

Hoe vindt u dat de samenwerking met de verschillende vakdiensten hierin verloopt? Niet goed. Stadswerken heeft natuurlijk contact met echte technuten, maar het is wel hun taak om de vertaalslag hieruit te maken, zodat de informatie begrijpelijk naar bewoners kan en niet technisch of gericht op interne communicatie, maar gericht op bewoners. Dat is lastig, maar ik vind dat het beter moet kunnen. **Heeft u daar suggesties voor?** Er mag best meer gepraat worden over “hey jongens, hoe maken we nou eigenlijk zo’n wijkbericht?”. Er wordt er heel erg vanuit gegaan dat iedereen dat maar kan en niet zozeer over hoe het nou eigenlijk kan of moet. Maar ja... Er mag best meer over gepraat worden, ook al is het onderwerp niet zo “sexy”. Het moet snel en op het laatste moment...oke, maar het moet duidelijk, helder gepresenteerd en erop een manier staat dat het geen vragen oproept. Dat vind ik belangrijk.

Krijgen jullie ook reactie vanuit de bewoners van jullie wijk? Ja. **Wat zijn die reacties dan?** Vaak vragen. Zoals ik als zei, wijkberichten die vragen oproepen, die vragen volgen dan meestal ook. **Die vragen komen dan bij jullie?** Ja of bij het contactcentrum. Dat betekent niet dat voor iedereen waarbij die vraag komt ze gaat stellen, maar ze komen wel. **Dan moeten jullie hierop weer een antwoord geven?**

Ja. We moeten dat dan weer uitzoeken **Hoe ervaart u dit?** Dat is niet mijn taak, maar ik denk dat wanneer een communicatieprofessional praat met een technut over de inhoud van een wijkbericht dat die soort vragen daar horen. Niet om het geheel over de schutting te gooien, maar soms een beetje van: hoe gebeurt het dan, hoe lang duurt het, werkzaamheden, word ik er ’s nachts wakker van of niet. Ik bedoel als je een wijkbericht krijg met werkzaamheden ’s nachts, dan wil je dat toch weten?!

Nu is er een document gemaakt over wie voor wat verantwoordelijk is. Hoe vindt u dat document?

Het is een tijdje geleden dat ik dat voor het laatst gelezen heb, maar ik vind het prima. Volgens mij staat daar niets in over de opbouw van een wijkbericht en volgens mij ook niet over hoe begrijpelijk het wijkbericht moet zijn, toch?! **Nee volgens mij niet. Wel dat je rekening moet houden voor wie je het schrijft.** De afspraken zijn vooral, wie maakt een wijkbericht?! Dat is namelijk in het verleden best lastig geweest. Waarbij uit de diensten werd gedacht “jullie willen zo graag de wijken informeren, doe het maar”. Dat was natuurlijk ook niet de bedoeling. Dus die afspraken zijn een hele verbetering. Niet elke dienst is even goed in wijkberichten, ook niet elke projectleider. X heeft bijvoorbeeld ook heel veel moeite met wijkberichten. Ze vraagt het bijvoorbeeld altijd aan mij op het wijkbureau, omdat rond de scholendemo soms best wel wat wijkberichten uit moeten. Het gaat gelukkig steeds beter. **De geringe ervaring speelt dus ook een rol?** Ja, weinig ervaring met het fenomeen wijkberichten dan.

U heeft nog voorbeelden meegenomen. Wilt u daarover nog wat kwijt? Bomen. Daarover moet echt gecommuniceerd worden. Voor sommige mensen is het namelijk niet uit te leggen dat het soms echt nodig is om er een te kappen. We hebben hier echter wel commentaar op gegeven, zo van bomen in een slechte conditie, dat mensen denken als je hem een keer snoeit dan is hij weer in goede conditie.

Zijn deze wijkberichten er ook echt al uitgegaan? Ja. We hadden meer zo van, is dit nou het handigste taalgebruik. Dit is bijvoorbeeld een wijkbericht over werkzaamheden 's nachts waarover ik gevraagd heb over hoe zit het nou met de geluidshinder?!

Dit zijn wijkberichten over een nieuwe school, die achter elkaar volgde. Dit was niet zo handig. Je hebt namelijk dezelfde doelgroep, een is uitgegaan met SMO en de andere bij DMO. **Zij moeten daarover meer met elkaar communiceren?** In een week tijd ongeveer. Het zijn allebei goede wijkberichten, maar het had beter gecombineerd kunnen worden. Aan de ene kant het stedenbouwkundig programma van ijs en aan de andere kant de tijdelijke locatie van de school. **Het ging wel over hetzelfde onderwerp?** Ja, over diezelfde school die vervangen moest worden. **Werd daarover weer andere informatie gegeven?** Ja, maar dat hadden ze ook kunnen afstemmen en in een keer, in een groot wijkbericht over de scholen, kunnen uitgeven. **Maar niet dat er bij het ene wijkbericht stond dat het zo ging? Nee.. En dat bij het andere wijkbericht zo?** Nee. Ze zijn ook via de scholen verspreid. Ze vragen de scholen of ze aan elk kind of gezin een wijkbericht meegeven. Dus dat is ook best wel een belasting voor die scholen, om dat twee keer in één week tijd te doen. Beetje lastig...

Dit is een wijkbericht dat een collega van mij op het wijkbureau heeft gedaan. Daar hebben we toch echt wel even mee geworsteld. Ik ben ook behoorlijk van zijn tekst afgebleven, maar heb hem uiteraard wel beter gemaakt. Eigenlijk is dat bij parkeren op het groen. Dat kan niet anders, dat weten we ook wel, maar echt verkeerd parkeren daar gaat de politie binnenkort maatregelen voor nemen...dus gewoon even alles op een rijtje. Dus eigenlijk meer van, iedereen dezelfde informatie en niet echt dat de gemeente wat gaat doen, maar wel dat de politie boetes gaat geven.

Dit is dat andere wijkbericht van de scholen...

Stadsontwikkeling heeft volgens mij hele saaie, duidelijke wijkberichten. Van "nou, niets op aan te merken".

Informatief...de ... van dit bouwplan staat dan weer niet in dit wijkbericht. Dat is dan weer jammer. Het kan hier hoog worden, ook voor een nieuwbouwproject, dus ik had het er graag ingezien. Dat je gewoon duidelijk bent.

Klein wijkberichtje, waar ik een paar kleine dingetjes aan zou willen veranderen.

Bij die werkzaamheden is dat het allemaal ontzettend lang geduurd heeft. Eigenlijk zou ik bij elk wijkbericht dat daarover gaat willen uitleggen waarom. Het heeft namelijk een jaar langer geduurd. Iedereen die er langs komt baalt ervan, dus "jongens, er zijn gewoon heel veel problemen bij dit bouwproject, dit zijn de problemen".

Dit is dan weer een wijkbericht van mij... Heb ik helemaal niets op aan te merken. Dat doe ik eigenlijk altijd, een foto erbij dat mensen er een beeld bij hebben. Als je dit stukje leest, weet je eigenlijk waar het over gaat. Ik wil niet zeggen dat het allemaal perfect is wat ik doe, maar ik doe mijn best.

Ik vind dit zulke non-zinnen: "Met die wijkbericht informeert de gemeente u over de voorbereidende werkzaamheden die de eerste fase in de bereikbaarheid om het gebied...". Geef informatie, en helemaal in dit stuk. Je hoeft toch niet te zeggen dat je informeert. Ik vind dat echt bijna of een wijkbericht voor interne communicatie is. "Jongens, kijk waar jullie voor communiceren". Hier zit toch niemand op te wachten. **Dus mensen denken wel van wie, wat, waar, maar dan gebruiken ze eigenlijk waarom om te zeggen van "met dit wijkbericht willen we u informeren" in plaats van waarom de werkzaamheden er zijn?** Ja. Zo had ik er nog niet eens over nagedacht. Nou ja...

Dit is een veelgeprezen wijkbericht, van mijn veiligheidscollega. En dat is verspreid bij huizen, dat zijn huizen waar heel veel werd ingebroken en allemaal op dezelfde manier. In dit wijkbericht staat hoe dat gebeurd en hoe mensen dat heel simpel kunnen voorkomen. Dus dat is vanuit veiligheid een wijkbericht. Gewoon snel, het is binnen een dag gemaakt en verspreid, helemaal zelf. **Dat is wel snel. Ik heb meestal gehoord dat het meestal wel een week duurt voordat een wijkbericht tot stand komt.** Oké. Als ik hem maak, print ik hem ook zelf uit. Tot een tweehonderd kunnen dat zelf. En we hebben een huismeester, die kun je niet alleen laten lopen, maar je kunt zo wel iets snel verspreiden. De politie heeft deze ook rondgestuurd als “kijk eens wat geweldig”. Veel geprezen. **Ook veel positieve reacties op gekregen van?** Er zijn vooral mislukte pogingen tot inbraak geweest. Daar hoeft je verder geen reacties op.

Deze kreeg ik op mijn deurmat in Overvecht. En echt plaatsvervangende schaamte. “U bent in augustus, oktober en november 2008 geïnformeerd over de werkzaamheden aan de rondweg...deze fase duurt van...bij deze informeert de gemeente u over de bereikbaarheid”. Oh men, is dat nou het belangrijkste dat je me wilt vertellen? En dan vind ik het ook heel erg lastig, en dat heb ik ook wel eens geprobeerd beter te doen, hoe je aan een goed kaartje komt voor een wijkbericht. Dat is bijna niet te doen, want je krijgt bijna alleen maar van die hele technische kaartjes. Misschien dat dat met google maps makkelijker wordt, of zou moeten kunnen worden. *Die applicatie hebben jullie nog niet?* Ik weet... Ik woon in Overvecht, maar ik snap dit kaartje gewoon niet. Waar is nou wat? Ik zou er ook niet wijzer van worden. Dit kan je niet lezen...

Dit zijn allemaal wijkberichten waarvan ik dacht van... Die ook niet op die manier in Zuid verspreid gaan worden. Daar ga ik voorliggen als ik dit langs zie komen.

Wat maakt een wijkbericht goed?

Informatief, goed leesbaar, helder geschreven, alleen belangrijke informatie staat in de lead, tussenkopjes, foto en goede kop. Kan je hier wat mee? *Ja...* Of is het hetzelfde als wat iedereen als zegt? **Nee, verschillende reacties, maar ook wel dezelfde reacties. Het is goed om ervaringen te horen van communicatiemedewerkers die regelmatig te maken hebben met wijkberichten.**

Wat vindt u van een wijkbericht als middel om een boodschap over te brengen?

Een heel goed middel. Het kan niet anders. Ik heb ook bij andere gemeentes gewerkt, veel kleinere, en daar waren geen wijkberichten nodig. Je maakte gewoon een persbericht dat werd overgenomen door een huis aan huis blad, letterlijk. Dus er was eigenlijk nooit een wijkbericht nodig. En nu bij de gemeente Utrecht, daar kun je geen persbericht maken, dat werkt gewoon niet. Er wonen namelijk net zoveel mensen in die gemeente als in de wijk waarin ik nu werk. Er waren twee huis aan huis blaadjes, alleen voor die plek. Gewoon zo anders. In Utrecht heb je dit middel gewoon zo nodig en je kunt ook zo goed, gemakkelijk en snel, precies naar de mensen die je wilt bereiken een wijkbericht doen.

Met welke doelgroep hebben jullie meestal te maken in zuid? Met bouwprojecten heb je gewoon de omwonenden. **Waar hebben jullie in de wijk mee te maken? Wat zijn de issues?** Er wonen heel veel Marokkanen. Je moet niet denken dat je met een geschreven tekst ook iedereen bereikt, maar aan de andere kant denk ik dat je dat ook niet moet willen. Tenminste bezig zijn met overleven, dan moet je ook niet willen dat ze geïnteresseerd zijn in bomen vervangen bij hen in de straat. **Dus die mensen worden dus niet echt bereikt met een wijkbericht?** Nee, niet iedereen. Maar aan de andere kant wil je als gemeente ook niet constant het verwijt krijgen van “we horen nooit wat”, “jullie doen maar van alles” en “jullie laten het niet weten”. Dus ja, het is een hele actieve club, die al die wijkberichten en alles peilt, die precies weet

welke mensen geïnteresseerd zijn en hoe dichterbij huis hoe geïnteresseerder, het wijkbericht effect. Je hebt mensen die je sowieso niet bereikt.

Als ik het dus goed begrijp, moet er dus beter gecommuniceerd worden intern, met elkaar, wanneer een wijkbericht gaat en afgestemd worden of... De communicatie van wijkberichten moet beter. Sommige moeten gewoon beter leren schrijven en nadenken over hoe hun wijkbericht overkomt op mensen die niet in het project zitten. Bijvoorbeeld als er een tweede of derde wijkbericht komt over hetzelfde project, na een maand, twee maanden, vijf maanden, dat de communicatiemedewerker denkt dat de bewoner dus die wijkberichten bewaard hebben, weten wat erin staat...echt niet. Ik vind dat je de informatie uit het oudere wijkbericht moet samenvatten of kijken wat relevant is. Mensen moeten elk wijkbericht op zichzelf staande moeten begrijpen.

En, hoe vind jij de archivering tot nu toe? Kunt u wijkberichten goed terugvinden? Ja, ik kan dat erg goed terugvinden. Collega's wat minder goed, op het Wijkbureau. Dus misschien dat we daar een beter systeem voor moeten hebben.

Heeft u verder nog suggesties? Ja, aandacht voor goed geschreven wijkberichten, die makkelijk te begrijpen zijn. **Zou dat dan duidelijker in dat document moeten staan? Op welke manier zou je dat dan onder de aandacht van de medewerkers kunnen brengen?** Nou ja, dat gaat over Stadswerken... Doe een goede schrijfcursus, schrijftraining. Ja, zoiets. **Dus een interne cursus aanbieden voor het schrijven van wijkberichten?** Ja. Volgens mij kan je wijkberichten redelijk hetzelfde schrijven als een persbericht, de belangrijkste informatie bovenin, kopjes...

Interview 9

Wat is je beroep? Ik verspreid buurtinformatie. Postbode, zelf ontplooit, dus zelfstandig ondernemer met de gemeente als mijn hoofd opdrachtgever. Dus verzorgen van de huis aan huis drukwerk, de verspreiding ervan. **Hoe ervaar je je werk?** Ik vind het gezond. Lekker buiten. Maar soms ook van, moet ik dat tot mijn 80^{ste} doen? Dus het is wel wisselend. Nu ben ik nog wel fris, maar aan het eind van de dag moet ik op de noodverziening overgaan. Dan probeer je fysiek de eindstreep te halen, en ik ben ook al 54. Dat is nog wel jong, maar ik loop wel 15 tot 20 kilometer per dag. **Bijna de vierdaagse...** Ja, de Nijmeegse, die heb ik altijd nog eens willen lopen. Nu doe ik het als werk. **Nu hoef je niet meer te trainen als je het echt gaat doen.** Nee, ik loop hem met twee vingers in mijn neus.

Hoe lang doe je dat al voor de gemeente? Als bedrijf doe ik dat vanaf april 2000, dus dat is sinds april tien jaar. Maar daarvoor deed ik het al als andere baan, als conciërge. En dan verspreid je ook wijkberichten? Ja. Vroeger heette dat stadsplan. Ik weet niet of je een klein beetje in die geschiedenis thuis bent? Ja, wel een beetje inderdaad.

Verspreid jij alleen of ook nog met anderen? Ik heb een aantal, voornamelijk, scholieren die meehelpen. Dus wel een netwerkje, maar ik probeer het niet te groot te maken. Ik probeer niet alles te accepteren. Ik probeer wel een beetje, dit is mijn capaciteit en als het niet lukt moet je wat anders verzinnen. Hoeveel wijkberichten verspreid u? Zeven a achthonderdduizend. Daar zit alles bij, ook de wijkberichten, wijknieuws en de krantjes.

Dat verspreid je allemaal... In de stad... in dezelfde periode? Het volgt elkaar allemaal een beetje op, he. Een bepaald ritme zit erin. Als je de ene gehad hebt, duurt het weer vijf/zes weken voordat je de volgende krijgt. De kunst is dan een beetje...je krijgt een aanbod, en dan probeer je een beetje het ene te vertragen en het andere te versnellen, zodat het een beetje in jouw capaciteit past. Bijvoorbeeld voor de vakantieperiode wil iedereen zijn drukwerk afmaken en dan wordt het vaak problematisch. Dus ik ben nu eigenlijk als een gek drukwerk aan het verspreiden dat als verspreid had moeten zijn. Daarom zeg ik altijd "voor de vakantie, lezen mensen dat allemaal nog?".

Hoe lang ben je gemiddeld met één klus bezig? Dat is bijna niet te zeggen. Je moet ongeveer rekenen op 300 per uur, gemiddeld, wat je kan lopen. Dus als je acht uur loopt, loopt je er 2400. Dit is ook een beetje de hoeveelheid die je op een dag kan lopen. Als je meer gaat lopen, als de wijk het toelaat, dan heb je de volgende terugslag in je benen. **Welke wijken doe je?** Alles, behalve tot het Amsterdamse wijkkanaal. **Welke diensten?** Alle diensten...

Hoe verloopt het contact met de gemeente?

Goed. Het is natuurlijk routinematig. Je wordt gewoon opgebeld voor het verspreiden. En ik bel dan van of het klaar is. Het liefste niet meer tussendoor bellen. Ook niet aan mij vragen om te bellen, want dat doe ik in principe niet. Ik heb eigenlijk maar vijf/zes telefoonnummers van de hele gemeente. Gewoon via de email bevestigen, ik heb ook overdag geen agenda meer mee. Anders is het niet te doen voor mij. En meestal loop ik met een oortje in, luister ik gelijk naar de radio. 's Middags zet ik die meestal uit anders is het een te grote belasting voor mijn oren. Dan wil ik ook wat rust in mijn kop hebben.

Dus je hebt vijf contactpersonen bij de gemeente?

Nou, nee hoor. Meer omdat ik in bijzondere omstandigheden even het nummer noteer. Maar ik ga niet bellen, want dat werkt helemaal niet, want ze zijn in bespreking of ze zijn dit of ze zijn dat. Bedoel het is honderd tegen één hen, jullie zijn met zijn honderden en ik ben in mijn eentje. Eerst dan mijn vrouw het contact met de gemeente, maar dat was nog voor het mobiele tijdperk, en die wist dan elke keer waar ik uithing. Die wist mijn schema. Dus die belde dan naar het wijkbureau van "je moet dit en dat nog doen". Maar dat was ook niet meer haalbaar. In principe is mijn mobiele telefoon altijd aan, maar als je mijn voicemail krijgt dan betekent dat dat ik in gesprek ben of dat ik in een gebied zit waar net geen ontvangst is. Dus dat is een beetje de strategie. Voor de rest, dat zeg ik thuis ook altijd, zo minmogelijk gesprekken.

Is het al eens voorgevallen dat zij al contact met je hadden opgenomen dat ze dan een wijkbericht wilden verspreiden, maar dat ze dat niet haalde en dat het dus later was? Ja, maar dat is iets anders. Dan moet je me gewoon bellen. Daarom zeg ik ook altijd, bel maar als het klaar ligt. Dan staat het wel al in mijn agenda, met plannen en al. En de grote dingen moet je wel van tevoren doen, want hoe korter van tevoren hoe minder kans dat het kan. Als ik wat grotere klussen heb, kan ik ook een klein beetje proberen even wat mensen om hulp te vragen.

Leest u wel eens een wijkbericht? Zelden. Vroeger las ik ze allemaal.

Woont u zelf ook in Utrecht? Ik woon op de Oude Gracht, in de stad. Lees daar de binnenste krant. De leukste krant, ook omdat het leuk geschreven is. Een onafhankelijke redactie waar iedereen in participeert. Die krant is ook een voorbeeld, hoe het eigenlijk zou moeten. Dat je in elke wijk eigenlijk een kleinschalige krantje maakt waar iedereen in participeert, qua geld en qua inhoud. En dat je van al die aparte wijknieuws en van alles, dat je daar een beetje vanaf zou kunnen komen. Even een bruggetje naar jou, want je bent wel heel leuk die wijkberichten aan het onderzoeken, maar volgens mij zit het probleem helemaal niet in die wijkberichten, maar in het wijknieuws en alles op het gebied van veiligheid, waarvan ik me afvraag of de mensen er wat aan hebben. Bedoel, zo vlak voor de vakantie flikkeren ze het zo in de papierbak. Er zijn natuurlijk uitzonderingen, maar er zijn mensen 's ochtends die wijkberichten of wijknieuws aanpakken en zo "goede morgen, postboden" en zwaaien en met hun andere hand het weer in de prullenbak gooien. Dat is me echt al een paar keer gebeurd. Hetzelfde als dat in sommige culturen mensen voor je voeten spugen. Ik zeg al jaren dat het drukwerk van de gemeente heel erg naar beneden gaat en dat er veel kritischer gekeken gaat worden. Elk jaar verspreid ik ook meer. Ik weet zeker dat ik dit jaar een grotere omzet heb dan vorig jaar. Dus het kan bijna niet meer anders. Maar ja, als je dan die verhalen hoort van de overheid die moet terug, ja dan denk je wel dat het ook in het verspreidwerk gaat gebeuren. Ik ben me nu ook al een beetje aan het indekken. *Gunstig?* Werk zat, en anders verzin ik er wel weer iets bij. Er zijn genoeg andere dingen. Desnoods ga ik de gevel van mijn burenschilderen. Maar ik denk dus wel dat we daar een beetje naar toe moeten.

Wat vind je van een wijkbericht? Als je kijkt naar de vormgeving?

Heel wisselend, het zijn allemaal verschillende mensen... Het is wel belangrijk dat er een duidelijk logo van de gemeente zichtbaar is, zodat het al opvalt als je het op je mat ziet. Dus daar ligt het niet aan, en aan het taalgebruik en wat nog meer daar heb ik niet zo'n mening over. Ik denk wel, dat is mijn rode draad, dat als je twijfelt over een wijkbericht of over de opmaak, wees dan zuinig. Denk dan niet, ik doe er nog een tienduizend bij. **Gebeurd dat vaak?** Het is wisselend, soms wel ja. Soms denk ik van waarom zo'n grote oplage. Maar ik ben heel voorzichtig met voorbeelden, maar ik zal je een voorbeeld geven. Bijvoorbeeld, waarom, in september is de autovrije zondag, ga je vlak voor de zomervakantie in heel de stad en omgeving er een wijkbericht voor verspreiden? Vervolgens ga je in augustus ga je hem nog een keer herhalen. Vervolgens, ik weet niet of ze dat dit jaar weer doen, ga je de dag erna, als het evenement is geweest, de mensen een bedankkaartje sturen. Dat is drie keer. Als burger zeg ik dan, wat gebeurt er allemaal met mijn geld. Snap je? Het is vaak nog kleurendruk ook. Je wilt niet weten wat dat kost. Daarom denk ik van, moet dat wel? Voor al die evenementen in de stad ga je ook niet drie keer wat verspreiden. Waarom doe je dat voor een groot evenement dan wel? Prachtig idee, van draagkrachtverbreding. Maar daarvan zeg ik van, ja, maar ik bedoel het meer in het algemeen dat je er zuinig op bent. Tenzij er hele grote veranderingen plaatsvinden. Vertel gewoon de directe omgeving dat ze er last van gaan hebben, dat zijn één of twee straten. De mensen weten, in september is de autovrije zondag. En als je het dan toch heel belangrijk vindt, doe het dan één keer, zo kort mogelijk voor het evenement. Niet drie keer. Daar moet je mee oppassen, want dan denken mensen weer "oh, zo'n wijkbericht". En in de binnenstad gebeurt natuurlijk heel veel... In de binnenstad gebeurt heel veel. Dus er wordt regelmatig ook een wijkbericht in de bus gestopt. Ja. Maar bijvoorbeeld aan de grachten, met die bomen. Dan wordt er onderzoek gedaan naar die bomen en dan moeten mensen weten waar dat plaatsvindt. Dan stel je die mensen op de hoogte van dat ze aan de bomen gaan lopen trekken en niet om ze om te trekken, gewoon om te testen hoe sterk ze nog zijn. Nou dat is een gericht wijkbericht, dat lezen de mensen ook. Zeker als je ook nog eens gaat zeggen dat wat voor een soort boom, dat je mensen geïnteresseerd zijn. En dat zijn natuurlijk heel veel mensen op de grachten. Je vraagt de mensen hun aandacht, en als jij negen van de tien keer niets belangrijks zegt dan denken de mensen, laat maar lullen. Je moet de mensen scherp houden. Dat scheelt natuurlijk ook in geld en je geeft daar ook mee aan dat ze zuinig zijn met hun geld. We gooien het niet over de balk, maar we doen alleen dingen die strikt noodzakelijk zijn. Probeer ook een klein beetje te plannen, of je dingen samen kunt pakken.

Bijlage 9: Vragenlijst

Onderzoek wijkberichten

Eens in de zoveel tijd ontvangt u van de gemeente Utrecht wijkberichten. Deze worden huis-aan-huis in de buurt verspreid en gaan over de ontwikkelingen in uw wijk. De gemeente wil graag weten wat u van deze wijkberichten vindt. Daarom houdt de gemeente deze maand een enquêteonderzoek. Mocht u deze maand een wijkbericht in de bus krijgen, dan is het goed mogelijk dat er ook een vragenlijst bij zit. We hopen dat zoveel mogelijk mensen de vragenlijst invullen! De resultaten van dit onderzoek worden anoniem verwerkt. We gaan ze gebruiken om de kwaliteit van de wijkberichten te verbeteren. U kunt de ingevulde vragenlijst **uiterlijk vrijdag 9 juli 2010** naar ons terug sturen via de bijgevoegde retourenveloppe (postzegel niet nodig).

Alvast vriendelijk dank voor uw moeite! Onder de inzenders verloten wij een aantal **bioscoopbonnen**. Heeft u nog vragen over dit onderzoek? Dan kunt u contact opnemen met Laurence Mostart van de dienst Wijken (telefoon 030 - 286 98 71 of e-mail l.mostart@utrecht.nl).

Gemeente Utrecht
Dienst Wijken

- 1) Hoe belangrijk is het voor u om nieuws uit de wijk/buurt/straat te ontvangen?
☐ Zeer belangrijk
☐ Belangrijk
☐ Neutraal
☐ Onbelangrijk
☐ Zeer onbelangrijk
- 2) Hoe belangrijk is het voor u om **mee te denken** over plannen in uw wijk/buurt/straat?
☐ Zeer belangrijk
☐ Belangrijk
☐ Neutraal
☐ Onbelangrijk
☐ Zeer onbelangrijk
- 3) Hoe belangrijk is het voor u om **invloed** uit te kunnen oefenen op plannen in uw wijk/buurt/straat?
☐ Zeer belangrijk
☐ Belangrijk
☐ Neutraal
☐ Onbelangrijk (ga verder naar vraag 5)
☐ Zeer onbelangrijk
- 4) Eén van de manieren van de gemeente om u op de hoogte te stellen van de ontwikkelingen in uw buurt is via een wijkbericht. Hoe vaak ontvangt u wijkberichten van de gemeente Utrecht?
☐ Vaak (meerdere keren per maand)
☐ Regelmatig (een keer per maand)
☐ Soms (een paar keer per jaar)
☐ Nooit (ga verder naar vraag 16)
☐ Weet ik niet (ga verder naar vraag 5)
- 5) Wat vindt u van het aantal wijkberichten dat u ontvangt?
☐ Genoeg
☐ Te vaak
☐ Te weinig
☐ Geen mening
- 6) Leest u de wijkberichten?
☐ Altijd
☐ Regelmatig
☐ Soms
☐ Nooit (ga verder naar vraag 15)
☐ Ik ken de wijkberichten niet (ga verder naar vraag 16)
- 7) Over welke onderwerpen leest u het liefst in wijkberichten?
☐ Over werk in uitvoering in mijn wijk/buurt/straat

- ☐ Over de manier waarop ik invloed kan uitoefenen op de plannen in mijn buurt
- ☐ Over bewonersinitiatieven
- ☐ Over nieuwbouwprojecten
- ☐ Anders, namelijk

8) De volgende vragen zijn stellingen. Kruis bij elke stelling het bolletje aan dat voor u van toepassing is.

	zeer oneens	oneens	neutraal	eens	zeer eens
A. Ik lees wijkberichten aandachtig.	☐	☐	☐	☐	☐
B. Het taalgebruik in de wijkberichten is begrijpelijk.	☐	☐	☐	☐	☐
C. Wijkberichten brengen mij uitstekend op de hoogte van de ontwikkelingen in mijn wijk/buurt/straat.	☐	☐	☐	☐	☐
D. Ik ben zeer tevreden over de wijkberichten van de gemeente.	☐	☐	☐	☐	☐

Als u onlangs (in de maand juni) een wijkbericht van de gemeente in uw brievenbus heeft ontvangen, stellen wij u hierover graag een paar vragen.

9) Wat was de titel van het wijkbericht dat u **onlangs** in uw brievenbus heeft gekregen?

10) Heeft u dit wijkbericht gelezen?

- ☐ Ja, helemaal
- ☐ Ja, even snel om te kijken waar het over gaat
- ☐ Nee (ga verder naar vraag 15)
- ☐ Ik heb geen wijkbericht gekregen (ga verder naar vraag 16)

11) De manier waarop dit wijkbericht geschreven is, vond ik:

- | | | | | | | |
|----------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------|
| Onbegrijpelijk | 1 ☐ | 2 ☐ | 3 ☐ | 4 ☐ | 5 ☐ | Begrijpelijk |
| Ingewikkeld | 1 ☐ | 2 ☐ | 3 ☐ | 4 ☐ | 5 ☐ | Eenvoudig |
| Oninteressant | 1 ☐ | 2 ☐ | 3 ☐ | 4 ☐ | 5 ☐ | Interessant |
| Onvolledig | 1 ☐ | 2 ☐ | 3 ☐ | 4 ☐ | 5 ☐ | Volledig |
| Lang van stof | 1 ☐ | 2 ☐ | 3 ☐ | 4 ☐ | 5 ☐ | Beknopt |

12) De volgende vragen zijn stellingen over dit wijkbericht. Kruis bij elke stelling het bolletje aan wat voor u van toepassing is.

	zeer oneens	oneens	neutraal	eens	zeer eens
A. Na het lezen van dit wijkbericht was ik voldoende geïnformeerd.	☐	☐	☐	☐	☐
B. Ik heb de informatie gekregen die voor mij van belang was.	☐	☐	☐	☐	☐
C. Ik had het gevoel dat de gemeente Utrecht informatie voor mij achterhoudt.	☐	☐	☐	☐	☐
D. De vormgeving van dit wijkbericht nodigde uit tot lezen.	☐	☐	☐	☐	☐
E. De toon van dit wijkbericht sprak mij aan.	☐	☐	☐	☐	☐

13) Werden in dit wijkbericht nieuwe plannen aangekondigd?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Weet niet

14) Zo ja, was het voor u duidelijk of en hoe u invloed kunt uitoefenen op dit plan?

- ☐ Zeer duidelijk
- ☐ Duidelijk
- ☐ Neutraal
- ☐ Onduidelijk
- ☐ Zeer onduidelijk

15) Als u **geen** wijkberichten leest, waarom is dat dan?

- ☐ Ik heb geen interesse
- ☐ Ik heb geen tijd
- ☐ Ik vind de wijkberichten moeilijk te lezen en moeilijk te begrijpen
- ☐ Ik weet op een andere manier aan mijn informatie te komen
- ☐ Anders, namelijk

16) Gebruikt u wel eens andere manieren om informatie te krijgen over uw wijk/buurt/straat?

- ☐ Ja, via het wijkbureau
- ☐ Ja, via de wijkwebsite van de gemeente Utrecht
- ☐ Ja, via de wijkwethouders op Twitter
- ☐ Ja, via de stadskrant 'Ons Utrecht'
- ☐ Ja, via de nieuwsbrief van de wijkbureaus
- ☐ Nee
- ☐ Anders.....

17) Vindt u het belangrijk om de wijkberichten op papier in uw brievenbus te (blijven) ontvangen?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Neutraal
- ☐ Geen mening

18) Zou u wijkberichten per e-mail willen ontvangen?

- ☐ Ja, alleen per e-mail
- ☐ Ja, per e-mail en op papier
- ☐ Nee, ik wil ze blijven ontvangen via de post
- ☐ Nee, ik ben niet geïnteresseerd in wijkberichten
- ☐ Geen mening
- ☐ Anders.....

19) Mist u nog informatie in dit wijkbericht? Of heeft u nog andere opmerkingen?

Tot slot stellen wij u nog wat vragen over uw persoonlijke situatie.

19) Wat is uw leeftijd?

20) Wat is uw hoogste opleiding waar u een diploma van heeft?

- ☐ Geen
☐ Lager beroepsonderwijs/ basisonderwijs
☐ Lager middelbaar of voortgezet onderwijs (LAVO, VGLO, MULO, MAVO)
☐ Hoger algemeen voortgezet onderwijs (HAVO, VWO, HBS, MMS, LISIUM, GYMNASIUM)
☐ Lager beroepsonderwijs (ambacht-/huishoudschool, LTS, VBO, LHNO, LEAO, VMBO)
☐ Middelbaar beroepsonderwijs (UTS, MTS, MBO, MAO, INAS, ROC, leerlingwezen)
☐ Hoger beroeps- en wetenschappelijk onderwijs (HTS, HAO, Hogeschool, Universiteit)
☐ Anders, namelijk

21) Als u wilt meedoen met de verloting van de 25 bioscoopbonnen, verzoeken wij u hieronder uw adresgegevens te noteren.

uw naam:

uw adres:

uw postcode/plaats:

Hartelijk dank voor uw medewerking! U kunt de ingevulde vragenlijst vóór vrijdag 9 juli 2010 naar de gemeente Utrecht, dienst Wijken t.a.v. L. Mostart via het antwoordnummer 3375, 3500 VP Utrecht. Ook kunt u de vragenlijst mailen naar l.mostart@utrecht.nl.

Bijlage 10: Tabellen

Vraag 1 hoe belangrijk is het voor u om nieuws uit de wijk/buurt/straat te ontvangen?

Tabel 1 het belang van het ontvangen van nieuws uit de wijk/buurt/straat

	Aantal	Procent
zeer belangrijk	228	34,4%
belangrijk	376	56,7%
neutraal	50	7,5%
onbelangrijk	8	1,2%
zeer onbelangrijk	1	,2%
Total	663	100,0%

Tabel 2 het belang van het ontvangen van nieuws gemiddeld per opleidingsniveau

Report		
Het belang van het ontvangen van nieuws uit de wijk/buurt/straat		
opleiding3	Mean	N
laag opgeleid	1,77	108
middelbaar opgeleid	1,75	114

hoog opgeleid	1,76	431
Total	1,76	653

Vraag 2 hoe belangrijk is het voor u om mee te denken over plannen in uw wijk/buurt/straat?

Tabel 3 het belang van om mee te denken over plannen in de wijk/buurt/straat

	Aantal	Procent
zeer belangrijk	108	16,3%
belangrijk	329	49,6%
neutraal	198	29,9%
onbelangrijk	26	3,9%
zeer onbelangrijk	2	,3%
Total	663	100,0%

Tabel 4 het belang om mee te denken over plannen in de wijk gemiddeld per opleidingsniveau

opleiding3	Mean	N
laag opgeleid	2,24	108
middelbaar opgeleid	2,20	114
hoog opgeleid	2,23	431
Total	2,23	653

Vraag 3 hoe belangrijk is het voor u om invloed uit te kunnen oefenen op plannen in uw wijk/buurt/straat?

Tabel 5 het belang van invloed uitoefenen op plannen in de wijk/buurt/straat

	Aantal	procent
zeer belangrijk	156	23,5%
belangrijk	329	49,6%
neutraal	153	23,1%
onbelangrijk	22	3,3%
zeer onbelangrijk	3	,5%
Total	663	100,0%

Tabel 6 Vergelijking van gemiddelden tussen invloed uitoefenen op plannen in de wijk/buurt/straat gemiddeld en het opleidingsniveau

opleiding3	Mean	N
laag opgeleid	2,27	108
middelbaar opgeleid	2,10	114
hoog opgeleid	2,03	431
Total	2,08	653

Vraag 4 hoe vaak ontvangt u wijkberichten van de gemeente Utrecht?

Tabel 7 het ontvangen van wijkberichten

	Aantal	Procent
vaak (meerdere keren per maand)	44	6,7%
regelmatig (een keer per maand)	335	51,1%
soms (een keer per jaar)	247	37,7%
nooit	6	,9%
weet ik niet	24	3,7%
Total	656	100,0%

Vraag 5 Wat vindt u van het aantal wijkberichten dat u ontvangt?

Tabel 8 het aantal wijkbericht dat ik ontvang vind ik

	Aantal	Procent
genoeg	489	75,7%
te vaak	9	1,4%
te weinig	105	16,3%
geen mening	43	6,7%
Total	646	100,0%

Vraag 7 Leest u de wijkberichten?

Tabel 9 het lezen van wijkberichten

	Aantal	Procent
altijd	511	78,9%
regelmatig	110	17,0%
soms	25	3,9%
nooit	2	,3%
ik ken de wijkberichten niet	0	,0%
Total	648	100,0%

Vraag 8 over welke onderwerpen leest u het liefst in wijkberichten?

Tabel 10 onderwerpen wijkberichten

Onderwerpen	Aantal	Procent
Werk in uitvoering in mijn wijk/buurt/straat	556	87,0%
Invloed op plannen in mijn wijk/buurt/straat	227	35,5%
Bewonersinitiatieven	249	39,0%
Nieuwbouwprojecten	241	37,7%
Ander onderwerp	65	10,2%
Total	639	100,0%

Ander onderwerp:

- Geschiedenis
- Gewijzigd beleid van de gemeente
- Hoe problemen opgelost worden
- Wat er allemaal gebeurd en gaat gebeuren in de wijk die van invloed zijn op de ontwikkeling van de buurt
- Onderhoud en schoonmaakwerkzaamheden wijk
- Parkeren en plannen daarover
- Veiligheid/ criminaliteit
- Plannen/ veranderingen in de buurt in de toekomst/ meer jaren plannen
- (Culturele) activiteiten/ leefbaarheid in de wijk
- Milieu/groen (Bomen kappen)
- Andere bestemming/ herinrichting gebouwen/ grond
- Verkeersmaatregelen

Tabel 11 De verdeling van het onderwerp van het wijkbericht naar de drie leeftijdscategorieën

		leeftijd in 3 groepen					
		18 t/m 34 jaar		35 t/m 54 jaar		55+ jaar	
		Count	Column N %	Count	Column N %	Count	Column N %
over welk onderwerp leest u het liefst?	Werk in uitvoering in mijn wijk/buurt/straat	152	91,6%	238	85,6%	158	84,9%
	Invloed op plannen in mijn wijk/buurt/straat	46	27,7%	116	41,7%	60	32,3%
	Bewonersinitiatieven	50	30,1%	128	46,0%	65	34,9%
	Nieuwbouwprojecten	52	31,3%	114	41,0%	71	38,2%
	Ander onderwerp	16	9,6%	33	11,9%	14	7,5%

Tabel 12 De verdeling van het onderwerp van het wijkbericht naar het opleidingsniveau

		laag opgeleid		middelbaar opgeleid		hoog opgeleid	
		Count	Column N %	Count	Column N %	Count	Column N %
over welk onderwerp leest u het liefst?	Werk in uitvoering in mijn wijk/buurt/straat	86	81,9%	91	83,5%	371	89,2%
	Invloed op plannen in mijn wijk/buurt/straat	20	19,0%	37	33,9%	164	39,4%
	Bewonersinitiatieven	28	26,7%	38	34,9%	178	42,8%
	Nieuwbouwprojecten	28	26,7%	34	31,2%	174	41,8%
	Ander onderwerp	6	5,7%	10	9,2%	48	11,5%
	Total	105	100,0%	109	100,0%	416	100,0%

Vraag 9 de volgende vragen zijn stellingen.

Kruis bij elke stelling het bolletje aan dat voor u van toepassing is.

Tabel 13 ik lees wijkberichten aandachtig

	Aantal	Procent
zeer oneens	3	,5%

oneens	23	3,6%
neutraal	80	12,4%
eens	368	57,1%
zeer eens	170	26,4%
Total	644	100,0%

Tabel 14 het taalgebruik in de wijkberichten is begrijpelijk

	Aantal	Procent
zeer oneens	4	,6%
oneens	7	1,1%
neutraal	42	6,5%
eens	432	67,2%
zeer eens	158	24,6%
Total	643	100,0%

Tabel 15 de gemiddelde begrijpelijkheid van het taalgebruik per opleidingsniveau

opleiding3	Mean	N
laag opgeleid	3,97	105
middelbaar opgeleid	4,04	109
hoog opgeleid	4,21	420
Total	4,14	634

Tabel 16 Wijkberichten brengen mij uitstekend op de hoogte van de ontwikkelingen in mijn wijk/ buurt/straat

	Count	Column N %
zeer oneens	2	,3%
oneens	23	3,6%
neutraal	133	20,7%
eens	405	63,0%
zeer eens	80	12,4%
Total	643	100,0%

Tabel 17 ik ben zeer tevreden over de wijkberichten van de gemeente

	Count	Column N %
zeer oneens	2	,3%
oneens	20	3,1%
neutraal	166	25,9%
eens	375	58,5%

zeer eens	78	12,2%
Total	641	100,0%

Tabel 18 Vergelijking van de gemiddelden tussen de tevredenheid en het opleidingsniveau

opleiding3	Mean	N	Std. Deviation
laag opgeleid	3,89	104	,652
middelbaar opgeleid	3,71	109	,711
hoog opgeleid	3,78	419	,705
Total	3,79	632	,699

Tabel 19 De verdeling van de tevredenheid naar opleidingsniveau

		opleiding3					
		laag opgeleid		middelbaar opgeleid		hoog opgeleid	
		Count	Column N %	Count	Column N %	Count	Column N %
De mate van tevredenheid over de wijkberichten van de gemeente	zeer oneens	0	,0%	0	,0%	2	,5%
	oneens	1	1,0%	6	5,5%	13	3,1%
	neutraal	25	24,0%	30	27,5%	109	26,0%
	eens	62	59,6%	63	57,8%	246	58,7%
	zeer eens	16	15,4%	10	9,2%	49	11,7%
	Total	104	100,0%	109	100,0%	419	100,0%

Tabel 20 Vergelijking van de gemiddelde tussen de tevredenheid en leeftijdsgroep

leeftijd in 3 groepen	Mean	N	Std. Deviation
18 t/m 34 jaar	3,83	166	,639
35 t/m 54 jaar	3,76	279	,722
55+ jaar	3,79	187	,714
Total	3,79	632	,698

Tabel 21 De verdeling van de tevredenheid van wijkberichten naar wijk

		De mate van tevredenheid over de wijkberichten van de gemeente											
		zeer oneens		oneens		neutraal		eens		zeer eens		Total	
		Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %
Wijk	west	0	,0%	1	1,3%	14	18,2%	52	67,5%	10	13,0%	77	100,0%
	noordwest	0	,0%	3	4,9%	12	19,7%	37	60,7%	9	14,8%	61	100,0%
	overvecht	1	2,5%	0	,0%	11	27,5%	23	57,5%	5	12,5%	40	100,0%
	noordoost	1	2,7%	1	2,7%	7	18,9%	25	67,6%	3	8,1%	37	100,0%
	oost	0	,0%	3	2,5%	37	30,6%	68	56,2%	13	10,7%	121	100,0%
	binnenstad	0	,0%	0	,0%	0	,0%	1	100,0%	0	,0%	1	100,0%
	zuid	0	,0%	2	3,9%	11	21,6%	33	64,7%	5	9,8%	51	100,0%
	zuidwest	0	,0%	3	2,9%	27	26,0%	63	60,6%	11	10,6%	104	100,0%
	leidsche rij	0	,0%	4	4,8%	22	26,2%	47	56,0%	11	13,1%	84	100,0%
	vleuten-de meern	0	,0%	1	20,0%	0	,0%	4	80,0%	0	,0%	5	100,0%
	overig	0	,0%	1	25,0%	3	75,0%	0	,0%	0	,0%	4	100,0%
	Total	2	,3%	19	3,2%	144	24,6%	353	60,3%	67	11,5%	585	100,0%

Tabel 22 Vergelijken van gemiddelden tussen de mate van tevredenheid en de diensten

diensten	Mean	N	Std. Deviation
DMO	3,89	117	,627
DW	3,81	141	,696
Projectbureau Leidsche Rijn	3,85	74	,696
SO	3,80	71	,710
SW	3,75	110	,744
Overig	3,50	14	,760
Total	3,81	527	,695

Tabel 23 de mate van tevredenheid gemiddeld per wijk

Report

De mate van tevredenheid over de wijkberichten van de gemeente			
Wijk	Mean	N	Std. Deviation
west	3,92	77	,602
noordwest	3,85	61	,727
overvecht	3,77	40	,768
noordoost	3,76	37	,760
oost	3,75	121	,674
binnenstad	4,00	1	.
zuid	3,80	51	,664
zuidwest	3,79	104	,664
leidsche rij	3,77	84	,734
vleuten-de meern	3,60	5	,894
overig	2,75	4	,500
Total	3,79	585	,692

Tabel 24 de mate van tevredenheid gemiddeld per titel van het wijkbericht

De titel van het wijkbericht	Mean	N	Std. Deviation
renovatie en tijdelijke huisvesting Johan de Witt school	3,92	73	,618

tijdelijke huisvesting scholen aan de waalstraat	3,84	44	,645
uitnodiging opening Baden Powellweg	3,83	60	,642
herbestraten rijweg heemskerkstraat	3,13	8	1,126
werkzaamheden landgoederen amelisweer	3,13	8	,641
herinrichting van de loevenhoutsedijk	3,91	33	,723
ontsluitingsweg ikea	3,45	11	,688
herontwikkeling oudwijkersdwarsstraat	3,73	22	,550
nieuwe inrichting schoolplein st. maartenschool	3,80	15	,676
herinrichting speeltuin olof palmelaan	3,85	33	,712
Verlenging SSV Zuilen Oost	3,91	23	,668
uitvoering punten schouw pendreven	3,71	14	,994
laatste bouwrijp werkzaamheden voor bouw 18 woningen	4,00	47	,590
stand van zaken ontwikkeling ridderhofstad den engh	3,59	27	,797
tafeltennistafel steve bikostraat	4,00	3	,000
extra verlichting naberlaan	3,80	10	,632
verplaatsen bankjes waplaan	3,75	16	,856
plaatsen lantaarnpalen lodewijk napoleonplantsoen	3,73	26	,533
college neemt na de zomer besluit over nieuwbouw leger des heils	3,95	38	,769
haag aan spinozaplantsoen	4,00	2	,000
overig	3,50	14	,760
Total	3,81	527	,695

Vraag 10 wat was de titel dat u onlangs in uw brievenbus heeft gekregen

Tabel 25 de titel van het wijkbericht die de respondenten hebben ingevuld

	Aantal	Procent
De titel van het wijkbericht		
renovatie en tijdelijke huisvesting Johan de Witt school	74	14,0%
tijdelijke huisvesting scholen aan de waalstraat	44	8,3%
uitnodiging opening Baden Powellweg	61	11,6%
herbestraten rijweg heemskerkstraat	8	1,5%
Werkzaamheden landgoederen amelisweer	8	1,5%
herinrichting van de loevenhoutsedijk	33	6,3%
ontsluitingsweg ikea	11	2,1%
Herontwikkeling oudwijkersdwarsstraat	22	4,2%
nieuwe inrichting schoolplein st. maartenschool	15	2,8%
herinrichting speeltuin olof palmelaan	33	6,3%
Verlenging SSV Zuilen Oost	23	4,4%
uitvoering punten schouw pendreven	14	2,7%
laatste bouwrijp werkzaamheden voor bouw 18 woningen	47	8,9%
stand van zaken ontwikkeling ridderhofstad den engh	27	5,1%
tafeltennistafel steve bikostraat	3	,6%
extra verlichting naberlaan	10	1,9%
verplaatsen bankjes waplaan	15	2,8%
plaatsen lantaarnpalen lodewijk napoleonplantsoen	26	4,9%

college neemt na de zomer besluit over nieuwbouw leger des heils	38	7,2%
haag aan spinozaplantsoen	2	,4%
Overig	14	2,7%
Total	528	100,0%

Tabel 26 de verspreiding en de respons per wijkbericht

		Verstuurde enquêtes	gereageerd	Respons %
De titel van het wijkbericht	renovatie en tijdelijke huisvesting Johan de Witt school	200	74	37%
	tijdelijke huisvesting scholen aan de waalstraat	337	44	13,1%
	uitnodiging opening Baden Powellweg	300	61	20,33%
	herbestraten rijweg heemskerkstraat	50	8	16%
	Werkzaamheden landgoederen amelisweer	50	8	16%
	herinrichting van de loevenhoutsedijk	376	33	8,78%
	ontsluitingsweg ikea	170	11	6,47%
	Herontwikkeling oudwijkersdwarsstraat	170	22	12,94%
	nieuwe inrichting schoolplein st. maartenschool	170	15	8,82%
	herinrichting speeltuin olof palmelaan	226	33	14,6%
	Verlenging SSV Zuilen Oost	219	23	10.50%
	uitvoering punten schouw pendreven	170	14	8,24%
	laatste bouwrijp werkzaamheden voor bouw 18 woningen	260	47	18,1
	stand van zaken ontwikkeling ridderhofstad den engh	170	27	15,88

tafeltennistafel steve bikostraat	18	3	16,66
extra verlichting naberlaan	50	10	20%
verplaatsen bankjes waplaan	85	15	17,65%
plaatsen lantaarnpalen lodewijk napoleonplantsoen	230	26	11,30%
college neemt na de zomer besluit over nieuwbouw leger des heils	170	38	22,35%
haag aan spinozaplantsoen	170	2	1,18%
Overig	14	14	100%
Total	528	528	528

Van de 4000 verstuurde enquêtes hebben 663 inwoners gereageerd. Het totale respons is: 16,58%
Van de 663 respondenten hebben 528 de titel van het wijkbericht ingevuld.

Tabel 27 het aantal wijkberichten afkomstig van de diensten (de namen van de wijkberichten heb ik samengevoegd naar diensten)

	Count	Column N %
diensten DMO	118	22,3%
DW	141	26,7%
Projectbureau Leidsche Rijn	74	14,0%
SO	71	13,4%
SW	110	20,8%
Wijkbureau Vleuten- de-Meer	0	,0%
Overig	14	2,7%
Total	528	100,0%

Tabel 28 verspreiding en respons van de wijkberichten per dienst

	Verstuurde enquêtes	gereageerd	Column N %
--	------------------------	------------	------------

diensten	DMO	553	118	21,32%
	DW	1338	141	10,52%
	Projectbureau Leidsche Rijn	430	74	17,21%
	SO	510	71	13,92%
	SW	776	110	14,18%
	Wijkbureau Vleuten- de- Meern	340	0*	0%
	Overig		14*	2,7%
	Total	Ong. 4000	528	

(Totaal 3947)

* De verstuurde enquêtes zijn per ongeluk meegegaan met een ander communicatiemiddel van wijkbureau Vleuten- de- Meern (namelijk hun wijknieuws), de antwoorden waren gekoppeld aan dit wijknieuws. Hierdoor was het niet relevant om deze gegevens te verwerken in dit onderzoek.

- De overige groep, zijn de mensen die wel een enquête hebben ingevuld, maar geen titel van het wijkbericht of postcode hebben ingevuld, zodat het niet te achterhalen is over welk wijkbericht zij deze enquête hebben ingevuld.

Vraag 11 heeft u dit wijkbericht gelezen?

Tabel 29 ontvangen en gelezen wijkbericht

		Aantal	Procent
Ontvangen wijkbericht gelezen	ja, helemaal	444	69,7%
	ja, even snel om te kijken waar het over gaat	153	24,0%
	nee	26	4,1%
	ik heb geen wijkbericht gekregen	14	2,2%
	Total	637	100,0%

Vraag 12 de manier waarop dit wijkbericht is geschreven, vond ik:

Tabel 30 de manier waarop dit wijkbericht is geschreven is onbegrijpelijk- begrijpelijk

	Aantal	Procent
zeer onbegrijpelijk	4	,7%
onbegrijpelijk	4	,7%
neutraal	24	4,0%

begrijpelijk	176	29,7%
zeer begrijpelijk	385	64,9%
Total	593	100,0%

Tabel 31 de begrijpelijkheid van het wijkbericht in vergelijking met de dienst

		begrijpelijk3							
		(zeer) onbegrijpelijk		neutraal		(zeer) begrijpelijk		Total	
		Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %
diensten	DMO	0	,0%	0	,0%	117	100,0%	117	100,0%
	DW	3	2,1%	6	4,3%	132	93,6%	141	100,0%
	Projectbureau Leidsche Rijn	0	,0%	4	5,4%	70	94,6%	74	100,0%
	SO	2	2,9%	0	,0%	68	97,1%	70	100,0%
	SW	2	1,9%	4	3,8%	100	94,3%	106	100,0%
	Wijkbureau Vleuten- de-Meern	0	,0%	0	,0%	0	,0%	0	,0%
	Overig	1	7,1%	2	14,3%	11	78,6%	14	100,0%

Tabel 32 De verdeling van de begrijpelijkheid van het taalgebruik van het wijkbericht naar titel

	herontwikkeling oudwijkersdwarsstraat	0	,0%	0	,0%	22	100,0%	22	100,0%
	nieuwe inrichting schoolplein st. maartenschool	0	,0%	2	13,3%	13	86,7%	15	100,0%
	herinrichting speeltuin olof palmelaan	1	3,0%	2	6,1%	30	90,9%	33	100,0%
	Verlenging SSV Zuilen Oost	0	,0%	0	,0%	23	100,0%	23	100,0%
	uitvoering punten schouw pendreven	1	7,1%	2	14,3%	11	78,6%	14	100,0%
	laatste bouwrijp werzaamheden voor bouw 18 woningen	0	,0%	1	2,1%	46	97,9%	47	100,0%
	stand van zaken ontwikkeling ridderhofstad den engh	0	,0%	3	11,1%	24	88,9%	27	100,0%
	tafeltennistafel steve bikostraat	0	,0%	0	,0%	3	100,0%	3	100,0%
	ontsluitingsweg ikea	1	9,1%	0	,0%	10	90,9%	11	100,0%

	extra verlichting naberlaan	0	,0%	0	,0%	10	100,0%	10	100,0%
	verplaatsen bankjes waplaan	1	6,3%	0	,0%	15	93,8%	16	100,0%
	plaatsen lantaarnpalen lodewijk napoleonplantsoen	1	3,8%	0	,0%	25	96,2%	26	100,0%
	college neemt na de zomer besluit over nieuwbouw leger des heils	1	2,7%	0	,0%	36	97,3%	37	100,0%
	haag aan spinozaplantsoen	0	,0%	0	,0%	2	100,0%	2	100,0%
	overig	1	7,1%	2	14,3%	11	78,6%	14	100,0%
	Total	8	1,5%	16	3,1%	498	95,4%	522	100,0%

Tabel 33 de manier waarop dit wijkbericht geschreven is, vind ik onbegrijpelijk- begrijpelijk

	Aantal	Procent
zeer onbegrijpelijk	3	,5%
onbegrijpelijk	4	,7%
neutraal	24	4,0%
begrijpelijk	177	29,8%
zeer begrijpelijk	385	64,9%
Total	593	100,0%

Tabel 34 de mate van begrijpelijkheid van het wijkbericht in vergelijking met het opleidingsniveau

		laag opgeleid		middelbaar opgeleid		hoog opgeleid		Total	
		Count	Column N %	Count	Column N %	Count	Column N %	Count	Column N %

De mate van begripelijkheid van wijkberichten	zeer onbegripelijk	1	1,1%	2	2,0%	0	,0%	3	,5%
	onbegripelijk	2	2,2%	0	,0%	2	,5%	4	,7%
	neutraal	4	4,4%	4	4,0%	16	4,1%	24	4,1%
	begripelijk	11	12,1%	33	33,0%	132	33,6%	176	30,1%
	zeer begripelijk	73	80,2%	61	61,0%	243	61,8%	377	64,6%
	Total	91	100,0%	100	100,0%	393	100,0%	584	100,0%

Tabel 35 de mate van begripelijkheid van wijkberichten in vergelijking met de leeftijd

		leeftijd in 3 groepen					
		18 t/m 34 jaar		35 t/m 54 jaar		55+ jaar	
		Count	Column N %	Count	Column N %	Count	Column N %
De mate van begripelijkheid van wijkberichten	zeer onbegripelijk	0	,0%	3	1,2%	0	,0%
	onbegripelijk	0	,0%	2	,8%	2	1,1%
	neutraal	8	5,3%	8	3,1%	8	4,6%
	begripelijk	41	27,0%	92	35,8%	42	24,0%
	zeer begripelijk	103	67,8%	152	59,1%	123	70,3%
	Total	152	100,0%	257	100,0%	175	100,0%

Tabel 36 de manier waarop dit wijkbericht is geschreven, vind ik ingewikkeld- eenvoudig

	Aantal	Procent
zeer ingewikkeld	10	1,7%
ingewikkeld	19	3,3%
neutraal	102	17,6%
eenvoudig	214	36,8%
zeer eenvoudig	236	40,6%
Total	581	100,0%

Tabel 37 vergelijking van het gemiddelden tussen opleidingsniveau en de mate van eenvoud van wijkbericht

De mate van eenvoud van wijkberichten		
opleiding3	Mean	N
laag opgeleid	4,02	87
middelbaar opgeleid	4,15	98

hoog opgeleid	4,12	388
Total	4,11	573

Tabel 38 de manier waarop dit wijkbericht is geschreven, vind ik oninteressant- interessant

		Aantal	Procent
De mate van interessante informatie	zeer oninteressant	8	1,4%
	oninteressant	17	2,9%
	neutraal	132	22,6%
	interessant	260	44,5%
	zeer interessant	167	28,6%
	Total	584	100,0%

Tabel 39 de manier waarop dit wijkbericht is geschreven, vind ik onvolledig- volledig

		Aantal	Procent
De mate van volledigheid	zeer onvolledig	9	1,6%
	onvolledig	36	6,3%
	neutraal	125	21,7%
	volledig	237	41,1%
	zeer volledig	169	29,3%
	Total	576	100,0%

Tabel 40 de manier waarop dit wijkbericht is geschreven, vind ik lang van stof- beknopt

		Aantal	Procent
De mate van beknoptheid van wijkberichten	zeer lang van staf	14	2,4%
	lang van stof	15	2,6%
	neutraal	170	29,3%
	beknopt	230	39,6%

	zeer beknopt	152	26,2%
	Total	581	100,0%

Tabel 41 de mate van beknoptheid in vergelijking met de diensten

	De mate van beknoptheid van wijkberichten											
	zeer lang van staf		lang van stof		neutraal		beknopt		zeer beknopt		Total	
	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %
DMO	6	5,3%	5	4,4%	36	31,6%	42	36,8%	25	21,9%	114	100,0%
DW	1	,7%	2	1,4%	29	20,7%	64	45,7%	44	31,4%	140	100,0%
Projectbureau Leidsche Rijn	1	1,4%	2	2,7%	17	23,3%	35	47,9%	18	24,7%	73	100,0%
SO	1	1,4%	1	1,4%	22	31,4%	22	31,4%	24	34,3%	70	100,0%
SW	2	2,0%	1	1,0%	24	23,8%	43	42,6%	31	30,7%	101	100,0%
Wijkbureau Vleutende- Meern	0	,0%	0	,0%	0	,0%	0	,0%	0	,0%	0	,0%
Overig	1	7,1%	0	,0%	8	57,1%	3	21,4%	2	14,3%	14	100,0%

Tabel 42 Vergelijking van gemiddelden tussen de groepen

Statistics						
		De mata van begripelijkheid van wijkberichten	De mate van eenvoud van wijkberichten	De mate van interessante informatie	De mate van volledigheid van wijkberichten	De mate van beknoptheid van wijkberichten
N	Valid	593	581	584	576	581
	Missing	70	82	79	87	82
Mean		4,58	4,11	3,96	3,90	3,85

Vraag 13 stellingen over het wijkbericht dat u vandaag heeft ontvangen

Tabel 43 Na het lezen van een wijkbericht ben ik voldoende geïnformeerd

	Aantal	Procent
zeer oneens	4	,7%
oneens	42	7,1%
neutraal	67	11,3%
eens	410	69,1%
zeer eens	70	11,8%
Total	593	100,0%

Tabel 44 Verdeling van de informatiebehoefde naar opleidingsniveau

Na het lezen van een wijkbericht voldoende geïnformeerd zijn * opleiding3 Crosstabulation						
			opleiding3			Total
			laag opgeleid	middelbaar opgeleid	hoog opgeleid	
Na het lezen van een wijkbericht voldoende geïnformeerd zijn	zeer oneens	Count	0	0	4	4
		% within opleiding3	,0%	,0%	1,0%	,7%
	oneens	Count	4	6	31	41
		% within opleiding3	4,3%	6,1%	7,9%	7,0%
	neutraal	Count	9	14	44	67
		% within opleiding3	9,6%	14,3%	11,2%	11,5%
	eens	Count	72	67	267	406
		% within opleiding3	76,6%	68,4%	67,9%	69,4%
Total		Count	94	98	393	585
		% within opleiding3	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabel 45 Verdeling van de informatiebehoefde naar drie leeftijdsgroepen

Na het lezen van een wijkbericht voldoende geïnformeerd zijn * leeftijd in 3 groepen Crosstabulation						
			leeftijd in 3 groepen			Total
			18 t/m 34 jaar	35 t/m 54 jaar	55+ jaar	
Na het lezen van een wijkbericht voldoende geïnformeerd zijn	zeer oneens	Count	1	1	2	4
		% within leeftijd in 3 groepen	,7%	,4%	1,1%	,7%
	oneens	Count	10	19	12	41
		% within leeftijd in 3 groepen	6,6%	7,4%	6,8%	7,0%
	neutraal	Count	13	29	25	67
		% within leeftijd in 3 groepen	8,6%	11,3%	14,2%	11,5%
	eens	Count	112	180	113	405
		% within leeftijd in 3 groepen	73,7%	70,0%	64,2%	69,2%

	zeer eens	Count	16	28	24	68
		% within leeftijd in 3 groepen	10,5%	10,9%	13,6%	11,6%
Total		Count	152	257	176	585
		% within leeftijd in 3 groepen	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabel 46 Verdeling van informatiebehoefde naar de diensten van de gemeente

Na het lezen van een wijkbericht voldoende geïnformeerd zijn * diensten Crosstabulation									
			diensten						Total
			DMO	DW	Projectbureau u Leidsche Rijn	SO	SW	Overig	
Na het lezen van een wijkbericht voldoende geïnformeerd zijn	zeer oneens	Count	0	1	2	1	0	0	4
		% within diensten	,0%	,7%	2,7%	1,4%	,0%	,0%	,8%
	oneens	Count	7	8	7	7	6	1	36
		% within diensten	6,1%	5,7%	9,6%	9,9%	5,7%	7,7%	6,9%
	neutraal	Count	8	10	10	12	7	4	51
		% within diensten	7,0%	7,1%	13,7%	16,9%	6,6%	30,8%	9,8%
	eens	Count	83	101	45	46	79	6	360
		% within diensten	72,2%	72,1%	61,6%	64,8%	74,5%	46,2%	69,5%
	zeer eens	Count	17	20	9	5	14	2	67
		% within diensten	14,8%	14,3%	12,3%	7,0%	13,2%	15,4%	12,9%
Total		Count	115	140	73	71	106	13	518
		% within diensten	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabel 47 Ik heb de informatie gekregen die voor mij van belang is

	Aantal	Procent
zeer oneens	3	,5%
oneens	38	6,4%
neutraal	123	20,8%
eens	351	59,4%
zeer eens	76	12,9%
Total	591	100,0%

Tabel 48 Verdeling het krijgen van informatie naar opleidingsniveau

Het krijgen van informatie die van belang is * opleiding3 Crosstabulation						
			opleiding3			Total
			laag opgeleid	middelbaar opgeleid	hoog opgeleid	
Het krijgen van informatie die van belang is	zeer oneens	Count	1	0	2	3
		% within opleiding3	1,1%	,0%	,5%	,5%
	oneens	Count	3	7	28	38
		% within opleiding3	3,2%	7,1%	7,2%	6,5%
	neutraal	Count	23	22	76	121
		% within opleiding3	24,5%	22,4%	19,4%	20,8%
	eens	Count	57	55	235	347
		% within opleiding3	60,6%	56,1%	60,1%	59,5%
	zeer eens	Count	10	14	50	74
		% within opleiding3	10,6%	14,3%	12,8%	12,7%
Total	Count	94	98	391	583	
	% within opleiding3	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Tabel 49 Verdeling het krijgen van informatie naar leeftijdsgroepen

Het krijgen van informatie die van belang is * leeftijd in 3 groepen Crosstabulation						
			leeftijd in 3 groepen			Total
			18 t/m 34 jaar	35 t/m 54 jaar	55+ jaar	
Het krijgen van informatie die van belang is	zeer oneens	Count	1	0	2	3
		% within leeftijd in 3 groepen	,7%	,0%	1,1%	,5%
	oneens	Count	9	15	14	38
		% within leeftijd in 3 groepen	5,9%	5,8%	8,0%	6,5%
	neutraal	Count	27	54	41	122
		% within leeftijd in 3 groepen	17,8%	21,0%	23,4%	20,9%
	eens	Count	95	159	93	347
		% within leeftijd in 3 groepen	62,5%	61,9%	53,1%	59,4%
	zeer eens	Count	20	29	25	74
		% within leeftijd in 3 groepen	13,2%	11,3%	14,3%	12,7%
Total	Count		152	257	175	584
	% within leeftijd in 3 groepen		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabel 50 Verdeling het krijgen van informatie naar de gemeentelijke diensten

Het krijgen van informatie die van belang is * diensten Crosstabulation									
			diensten						Total
			DMO	DW	Projectbureau u Leidsche Rijn	SO	SW	Overig	
Het krijgen van informatie die van belang is	zeer	Count	1	0	0	1	1	0	3
	oneens	% within diensten	,9%	,0%	,0%	1,4%	,9%	,0%	,6%
	oneens	Count	5	5	4	3	7	5	29
		% within diensten	4,4%	3,6%	5,5%	4,2%	6,6%	38,5%	5,6%
	neutraal	Count	20	25	15	18	18	2	98
		% within diensten	17,5%	17,9%	20,5%	25,4%	17,0%	15,4%	19,0%
	eens	Count	69	91	45	39	66	5	315
		% within diensten	60,5%	65,0%	61,6%	54,9%	62,3%	38,5%	60,9%
	zeer eens	Count	19	19	9	10	14	1	72
		% within diensten	16,7%	13,6%	12,3%	14,1%	13,2%	7,7%	13,9%
Total	Count	114	140	73	71	106	13	517	
	% within diensten	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Tabel 51 Ik heb het gevoel dat de gemeente informatie voor mij achterhoudt

	Aantal	Procent
zeer oneens	68	11,5%
oneens	298	50,5%
neutraal	151	25,6%
eens	61	10,3%
zeer eens	12	2,0%
Total	590	100,0%

Tabel 52 Verdeling gevoel dat de gemeente informatie achterhoudt naar opleidingsniveau

Gevoel dat de gemeente informatie achterhoudt * opleiding3 Crosstabulation		
	opleiding3	Total

			laag opgeleid	middelbaar opgeleid	hoog opgeleid	
Gevoel dat de gemeente informatie achterhoudt	zeer oneens	Count	9	10	48	67
		% within opleiding3	9,8%	10,2%	12,2%	11,5%
	oneens	Count	46	43	206	295
		% within opleiding3	50,0%	43,9%	52,6%	50,7%
	neutraal	Count	29	30	90	149
		% within opleiding3	31,5%	30,6%	23,0%	25,6%
	eens	Count	7	11	41	59
		% within opleiding3	7,6%	11,2%	10,5%	10,1%
	zeer eens	Count	1	4	7	12
		% within opleiding3	1,1%	4,1%	1,8%	2,1%
Total		Count	92	98	392	582
		% within opleiding3	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabel 53 Verdeling gevoel dat de gemeente informatie achterhoudt naar leeftijdsgroepen

Gevoel dat de gemeente informatie achterhoudt * leeftijd in 3 groepen Crosstabulation						
			leeftijd in 3 groepen			Total
			18 t/m 34 jaar	35 t/m 54 jaar	55+ jaar	
Gevoel dat de gemeente informatie achterhoudt	zeer oneens	Count	20	24	23	67
		% within leeftijd in 3 groepen	13,2%	9,3%	13,3%	11,5%
	oneens	Count	86	136	73	295
		% within leeftijd in 3 groepen	56,6%	52,9%	42,2%	50,7%
	neutraal	Count	32	63	53	148
		% within leeftijd in 3 groepen	21,1%	24,5%	30,6%	25,4%
	eens	Count	10	29	21	60
		% within leeftijd in 3 groepen	6,6%	11,3%	12,1%	10,3%
	zeer eens	Count	4	5	3	12
		% within leeftijd in 3 groepen	2,6%	1,9%	1,7%	2,1%
Total	Count	152	257	173	582	
	% within leeftijd in 3 groepen	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Tabel 54 Verdeling gevoel dat de gemeente informatie achterhoudt naar de verschillende wijkberichten

			renovatie en tijdelijke huisvesting Johan de Witt school	tijdelijke huisvesting scholen aan de waalstraat	uitnodiging opening Baden Powellweg	herbestraten rijweg heemskerkstr aat	werkzaamhed en landgoederen amelisweer	herinrichting van de loevenhoutse dijk
Gevoel dat de gemeente informatie achterhoudt	zeer oneens	Count	11	5	6	0	0	4
		% within De titel van het wijkbericht	15,1%	12,2%	10,3%	,0%	,0%	12,5%
		% of Total	2,1%	1,0%	1,2%	,0%	,0%	,8%
	oneens	Count	39	31	37	4	1	20
		% within De titel van het wijkbericht	53,4%	75,6%	63,8%	57,1%	12,5%	62,5%
		% of Total	7,5%	6,0%	7,2%	,8%	,2%	3,9%
	neutraal	Count	12	3	9	2	5	6
		% within De titel van het wijkbericht	16,4%	7,3%	15,5%	28,6%	62,5%	18,8%
		% of Total	2,3%	,6%	1,7%	,4%	1,0%	1,2%
	eens	Count	9	2	4	1	2	2
		% within De titel van het wijkbericht	12,3%	4,9%	6,9%	14,3%	25,0%	6,3%
		% of Total	1,7%	,4%	,8%	,2%	,4%	,4%
	zeer eens	Count	2	0	2	0	0	0
		% within De titel van het wijkbericht	2,7%	,0%	3,4%	,0%	,0%	,0%
		% of Total	,4%	,0%	,4%	,0%	,0%	,0%
Total			73	41	58	7	8	32
% within De titel van het wijkbericht			100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
% of Total			14,1%	7,9%	11,2%	1,4%	1,5%	6,2%

De titel van het wijkbericht										
ontsluitingsw eg ikea	herontwikkel ing oudwijkersdw arsstraat	nieuwe inrichting schoolplein st. maartenscho ol	herinrichting speeltuin olof palmelaan	Verlenging SSV Zuilen Oost	uitvoering punten schouw pendreven	laatste bouwrijp werzaamhede n voor bouw 18 woningen	stand van zaken ontwikkeling ridderhofstad den engh	tafeltennistafe l steve bikostraat	extra verlichting naberlaan	verplaatsen bankjes waplaan
1	3	0	8	2	3	4	1	0	2	1
9,1%	13,6%	,0%	24,2%	8,7%	21,4%	8,7%	3,7%	,0%	20,0%	6,3%
,2%	,6%	,0%	1,5%	,4%	,6%	,8%	,2%	,0%	,4%	,2%
2	4	11	12	10	8	29	6	3	5	8
18,2%	18,2%	73,3%	36,4%	43,5%	57,1%	63,0%	22,2%	100,0%	50,0%	50,0%
,4%	,8%	2,1%	2,3%	1,9%	1,5%	5,6%	1,2%	,6%	1,0%	1,5%
4	10	3	10	7	2	12	11	0	1	5
36,4%	45,5%	20,0%	30,3%	30,4%	14,3%	26,1%	40,7%	,0%	10,0%	31,3%
,8%	1,9%	,6%	1,9%	1,4%	,4%	2,3%	2,1%	,0%	,2%	1,0%
3	5	1	3	4	1	1	8	0	2	2
27,3%	22,7%	6,7%	9,1%	17,4%	7,1%	2,2%	29,6%	,0%	20,0%	12,5%
,6%	1,0%	,2%	,6%	,8%	,2%	,2%	1,5%	,0%	,4%	,4%
1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
9,1%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	3,7%	,0%	,0%	,0%
,2%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,2%	,0%	,0%	,0%
11	22	15	33	23	14	46	27	3	10	16
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
2,1%	4,3%	2,9%	6,4%	4,4%	2,7%	8,9%	5,2%	,6%	1,9%	3,1%

plaatsen lantaarnpalen lodewijk napoleonplan toen	college neemt na de zomer besluit over nieuwbouw leger des heils	haag aan spinozaplan toen	overig	Total
5	3	0	3	62
20,0%	7,9%	,0%	23,1%	12,0%
1,0%	,6%	,0%	,6%	12,0%
12	20	2	5	269
48,0%	52,6%	100,0%	38,5%	52,0%
2,3%	3,9%	,4%	1,0%	52,0%
7	8	0	5	122
28,0%	21,1%	,0%	38,5%	23,6%
1,4%	1,5%	,0%	1,0%	23,6%
1	5	0	0	56
4,0%	13,2%	,0%	,0%	10,8%
,2%	1,0%	,0%	,0%	10,8%
0	2	0	0	8
,0%	5,3%	,0%	,0%	1,5%
,0%	,4%	,0%	,0%	1,5%
25	38	2	13	517
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
4,8%	7,4%	,4%	2,5%	100,0%

matie achterhoudt naar de gemeentelijke diensten

informatie achterhoudt * diensten Crosstabulation

diensten	Total
----------	-------

			DMO	DW	Projectbureau u Leidsche Rijn	SO	SW	Overig	
Gevoel dat de gemeente informatie achterhoudt	zeer oneens	Count	16	21	5	7	10	3	62
		% within diensten	14,0%	15,0%	6,8%	9,9%	9,4%	23,1%	12,0%
		% of Total	3,1%	4,1%	1,0%	1,4%	1,9%	,6%	12,0%
	oneens	Count	70	71	35	26	62	5	269
		% within diensten	61,4%	50,7%	47,9%	36,6%	58,5%	38,5%	52,0%
		% of Total	13,5%	13,7%	6,8%	5,0%	12,0%	1,0%	52,0%
	neutraal	Count	15	34	23	22	23	5	122
		% within diensten	13,2%	24,3%	31,5%	31,0%	21,7%	38,5%	23,6%
		% of Total	2,9%	6,6%	4,4%	4,3%	4,4%	1,0%	23,6%
	eens	Count	11	14	9	13	9	0	56
		% within diensten	9,6%	10,0%	12,3%	18,3%	8,5%	,0%	10,8%
		% of Total	2,1%	2,7%	1,7%	2,5%	1,7%	,0%	10,8%
	zeer eens	Count	2	0	1	3	2	0	8
		% within diensten	1,8%	,0%	1,4%	4,2%	1,9%	,0%	1,5%
		% of Total	,4%	,0%	,2%	,6%	,4%	,0%	1,5%
Total		Count	114	140	73	71	106	13	517
		% within diensten	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	22,1%	27,1%	14,1%	13,7%	20,5%	2,5%	100,0%

Tabel 56 De vormgeving van dit wijkbericht nodigt uit tot lezen

	Aantal	Procent
zeer oneens	6	1,0%
oneens	30	5,1%

neutraal	188	31,8%
eens	331	55,9%
zeer eens	37	6,3%
Total	592	100,0%

Tabel 57 Verdeling van de vormgeving naar de leeftijdsgroepen

De vormgeving van dit wijkbericht nodigt uit tot lezen * leeftijd in 3 groepen Crosstabulation						
			leeftijd in 3 groepen			Total
			18 t/m 34 jaar	35 t/m 54 jaar	55+ jaar	
De vormgeving van dit wijkbericht nodigt uit tot lezen	zeer oneens	Count	2	4	0	6
		% within leeftijd in 3 groepen	1,3%	1,6%	,0%	1,0%
		% of Total	,3%	,7%	,0%	1,0%
	oneens	Count	10	13	6	29
		% within leeftijd in 3 groepen	6,6%	5,1%	3,4%	5,0%
		% of Total	1,7%	2,2%	1,0%	5,0%
	neutraal	Count	49	80	56	185
		% within leeftijd in 3 groepen	32,2%	31,1%	32,0%	31,7%
		% of Total	8,4%	13,7%	9,6%	31,7%
	eens	Count	83	146	99	328
		% within leeftijd in 3 groepen	54,6%	56,8%	56,6%	56,2%
		% of Total	14,2%	25,0%	17,0%	56,2%
	zeer eens	Count	8	14	14	36
		% within leeftijd in 3 groepen	5,3%	5,4%	8,0%	6,2%
		% of Total	1,4%	2,4%	2,4%	6,2%
Total	Count		152	257	175	584
	% within leeftijd in 3 groepen		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total		26,0%	44,0%	30,0%	100,0%

Tabel 58 Verdeling van de vormgeving naar opleidingsniveau

De vormgeving van dit wijkbericht nodigt uit tot lezen * opleiding3 Crosstabulation					
			opleiding3		
			laag opgeleid	middelbaar opgeleid	hoog opgeleid
			Total		
De vormgeving van dit	zeer oneens	Count	0	2	4
			6		

	oneens	% within opleiding3	,0%	2,0%	1,0%	1,0%
		% of Total	,0%	,3%	,7%	1,0%
		Count	2	4	24	30
	neutraal	% within opleiding3	2,1%	4,1%	6,1%	5,1%
		% of Total	,3%	,7%	4,1%	5,1%
		Count	29	34	122	185
	eens	% within opleiding3	30,9%	34,7%	31,1%	31,7%
		% of Total	5,0%	5,8%	20,9%	31,7%
		Count	55	52	220	327
	zeer eens	% within opleiding3	58,5%	53,1%	56,1%	56,0%
		% of Total	9,4%	8,9%	37,7%	56,0%
		Count	8	6	22	36
	Total	% within opleiding3	8,5%	6,1%	5,6%	6,2%
		% of Total	1,4%	1,0%	3,8%	6,2%
		Count	94	98	392	584

Tabel 59 De toon van dit wijkbericht spreekt mij aan

	Aantal	Procent
zeer oneens	6	1,0%
oneens	19	3,2%
neutraal	148	25,0%
eens	377	63,7%
zeer eens	42	7,1%
Total	592	100,0%

Tabel 60 Vergelijking van de verschillende stellingen uit vraag 13

Statistics						
		Na het lezen van een wijkbericht voldoende geïnformeerd zijn	Het krijgen van informatie die van belang is	Gevoel dat de gemeente informatie achterhoudt	De vormgeving van dit wijkbericht nodigt uit tot lezen	De toon spreekt mij aan
N	Valid	593	591	590	592	592
	Missing	70	72	73	71	71
Mean		3,84	3,78	2,41	3,61	3,73

Vraag 14 Werden in dit wijkbericht nieuwe plannen aangekondigd?

Tabel 61 Worden in dit wijkbericht nieuwe plannen aangekondigd?

	Aantal	Procent
nee	175	32,1%
ja	371	67,9%
Total	546	100,0%

Vraag 15 Zo ja, was het voor u duidelijk of en hoe u invloed kunt uitoefenen op dit plan?

Tabel 62 Is het voor u duidelijk of en hoe u invloed kunt uitoefenen op dit plan?

	Count	Column N %
zeer duidelijk	39	8,2%
duidelijk	164	34,7%
neutraal	136	28,8%
onduidelijk	111	23,5%
zeer onduidelijk	23	4,9%
Total	473	100,0%

Tabel 63 Vergelijking gemiddelden tussen duidelijkheid of en hoe invloed uitgeoefend kan worden en de titel

De titel van het wijkbericht	Mean	N	Std. Deviation
renovatie en tijdelijke huisvesting Johan de Witt school	3,19	63	1,105
tijdelijke huisvesting scholen aan de waalstraat	3,45	38	,978
uitnodiging opening Baden Powellweg	2,93	29	,842
herbestraten rijweg heemskerkstraat	2,80	5	,837

werkzaamheden	3,50	6	1,225
landgoederen amelisweer			
herinrichting van de	3,11	19	,994
loevenhoutsedijk			
ontsluitingsweg ikea	2,82	11	1,328
herontwikkeling	1,90	21	,539
oudwijkersdwarsstraat			
nieuwe inrichting schoolplein	2,64	14	,842
st. maartenschool			
herinrichting speeltuin olof	2,90	20	,788
palmelaan			
Verlenging SSV Zuilen Oost	3,10	10	,994
uitvoering punten schouw	2,50	12	1,000
pendreven			
laatste bouwrijp	2,82	33	,983
werkzaamheden voor bouw 18			
woningen			
stand van zaken ontwikkeling	3,36	25	,952
ridderhofstad den engh			
tafeltennistafel steve	2,33	3	,577
bikostraat			
extra verlichting naberlaan	1,80	10	,919
verplaatsen bankjes waplaan	2,06	16	,998
plaatsen lantaarnpalen	2,12	26	,952
lodewijk napoleonplantsoen			
college neemt na de zomer	2,54	35	1,010
besluit over nieuwbouw leger			
des heils			
haag aan spinozaplantsoen	3,00	2	1,414
overig	2,90	10	1,101
Total	2,82	408	1,065

Tabel 64 Verdeling van duidelijkheid naar titel van het wijkbericht

			renovatie en tijdelijke huisvesting Johan de Witt school	tijdelijke huisvesting scholen aan de waalstraat	uitnodiging opening Baden Powellweg	herbestraten rijweg heemskerkstr aat	werkzaamheid en landgoederen amelisweer	herinrichting van de loevenhoutse dijk
De mate van duidelijkheid of invloed uitgeoefend kan worden op het plan	zeer duidelijk	Count	5	0	1	0	0	0
		% within De titel van het wijkbericht	7,9%	,0%	3,4%	,0%	,0%	,0%
		% of Total	1,2%	,0%	,2%	,0%	,0%	,0%
	duidelijk	Count	12	8	8	2	2	6
		% within De titel van het wijkbericht	19,0%	21,1%	27,6%	40,0%	33,3%	31,6%
		% of Total	2,9%	2,0%	2,0%	,5%	,5%	1,5%
	neutraal	Count	18	10	12	2	0	7
		% within De titel van het wijkbericht	28,6%	26,3%	41,4%	40,0%	,0%	36,8%
		% of Total	4,4%	2,5%	2,9%	,5%	,0%	1,7%
	onduidelijk	Count	22	15	8	1	3	4
		% within De titel van het wijkbericht	34,9%	39,5%	27,6%	20,0%	50,0%	21,1%
		% of Total	5,4%	3,7%	2,0%	,2%	,7%	1,0%
	zeer onduidelijk	Count	6	5	0	0	1	2
		% within De titel van het wijkbericht	9,5%	13,2%	,0%	,0%	16,7%	10,5%
		% of Total	1,5%	1,2%	,0%	,0%	,2%	,5%
Total	Count	63	38	29	5	6	19	
	% within De titel van het wijkbericht	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% of Total	15,4%	9,3%	7,1%	1,2%	1,5%	4,7%	

plaatsen lantaarnpalen lodewijk napoleonplan tsen	college neemt na de zomer besluit over nieuwbouw leger des heils	haag aan spinozaplan tsen	overig	Total
7	3	0	1	37
26,9%	8,6%	,0%	10,0%	9,1%
1,7%	,7%	,0%	,2%	9,1%
12	19	1	3	142
46,2%	54,3%	50,0%	30,0%	34,8%
2,9%	4,7%	,2%	,7%	34,8%
4	5	0	2	105
15,4%	14,3%	,0%	20,0%	25,7%
1,0%	1,2%	,0%	,5%	25,7%
3	7	1	4	104
11,5%	20,0%	50,0%	40,0%	25,5%
,7%	1,7%	,2%	1,0%	25,5%
0	1	0	0	20
,0%	2,9%	,0%	,0%	4,9%
,0%	,2%	,0%	,0%	4,9%
26	35	2	10	408
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
6,4%	8,6%	,5%	2,5%	100,0%

Tabel 65 vergelijking van het gemiddelden tussen de mate van duidelijkheid of en hoe invloed uitgeoefend kan worden naar de diensten van de gemeente

De mate van duidelijkheid of invloed uitgeoefend kan worden op het plan

diensten	Mean	N	Std. Deviation
DMO	3,29	101	1,061
DW	2,42	112	,974
Projectbureau Leidsche Rijn	3,05	58	,999
SO	2,39	67	,999
SW	3,05	60	,928
Overig	2,90	10	1,101

De mate van duidelijkheid of invloed uitgeoefend kan worden op het plan

diensten	Mean	N	Std. Deviation
DMO	3,29	101	1,061
DW	2,42	112	,974
Projectbureau Leidsche Rijn	3,05	58	,999
SO	2,39	67	,999
SW	3,05	60	,928
Overig	2,90	10	1,101
Total	2,82	408	1,065

Tabel 66 Verdeling van duidelijkheid of invloed uitgeoefend kan worden naar de diensten van de gemeente

De mate van duidelijkheid of invloed uitgeoefend kan worden op het plan * diensten Crosstabulation

	diensten	Total
--	----------	-------

			DMO	DW	Projectbureau u Leidsche Rijn	SO	SW	Overig	
De mate van duidelijkheid of invloed uitgeoefend kan worden op het plan	zeer duidelijk	Count	5	18	3	9	1	1	37
		% within diensten	5,0%	16,1%	5,2%	13,4%	1,7%	10,0%	9,1%
		% of Total	1,2%	4,4%	,7%	2,2%	,2%	,2%	9,1%
	duidelijk	Count	20	48	16	37	18	3	142
		% within diensten	19,8%	42,9%	27,6%	55,2%	30,0%	30,0%	34,8%
		% of Total	4,9%	11,8%	3,9%	9,1%	4,4%	,7%	34,8%
	neutraal	Count	28	29	16	9	21	2	105
		% within diensten	27,7%	25,9%	27,6%	13,4%	35,0%	20,0%	25,7%
		% of Total	6,9%	7,1%	3,9%	2,2%	5,1%	,5%	25,7%
	onduidelijk	Count	37	15	21	10	17	4	104
		% within diensten	36,6%	13,4%	36,2%	14,9%	28,3%	40,0%	25,5%
		% of Total	9,1%	3,7%	5,1%	2,5%	4,2%	1,0%	25,5%
	zeer onduidelijk	Count	11	2	2	2	3	0	20
		% within diensten	10,9%	1,8%	3,4%	3,0%	5,0%	,0%	4,9%
		% of Total	2,7%	,5%	,5%	,5%	,7%	,0%	4,9%
Total	Count		101	112	58	67	60	10	408
	% within diensten		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total		24,8%	27,5%	14,2%	16,4%	14,7%	2,5%	100,0%

Vraag 16 Als u geen wijkberichten leest, waarom is dat dan?

Tabel 67 Redenen om geen wijkberichten te lezen

	Aantal	Procent
geen interesse	31	23,1%
geen tijd	65	48,5%

moeilijk te lezen en te begrijpen	2	1,5%
komt op een andere manier aan informatie	14	10,4%
andere reden	22	16,4%
Total	134	100,0%

Deze vraag is ook ingevuld door mensen die regelmatig wijkberichten lezen, maar het niet altijd lezen.

Andere reden om geen wijkbericht te lezen:

- Als ik het onderwerp niet belangrijk vind
- Wil geen invloed uitoefenen in mijn wijk
- Heb heel veel andere zaken aan mijn hoofd
- Inhoud te algemeen en niet ter zake/ concreet
- Verhuizing drukte
- Vakantie/ niet thuis
- Nooit of niet altijd krijgen (woonboot)
- Niet gezien/ valt niet op door vele post
- Layout spreekt niet aan, voorpagina weet niet te raken, letters te dicht op elkaar, weinig jeu
- Als het niet over mijn eigen wijk gaat/ het wijkbericht niet op mij van toepassing is (bijvoorbeeld doelgroep ouders met kinderen)
- Weg voordat ik het kan lezen (door mijn huisgenoten)
- Gezondheidsredenen
- Niet goed in lezen zijn

Vraag 17 Gebruikt u wel eens op andere manieren om informatie te krijgen over uw wijk/buurt/straat?

Tabel 68 Andere informatiebronnen over de wijk/buurt/straat

	Aantal	Procent
Wijkbureau	64	13,1%
Wijksite gemeente Utrecht	139	28,5%
Wijkwethouders op Twitter	3	,6%
Stadskrant Ons Utrecht	343	70,4%

Nieuwsbrief van de Wijkbureaus	94	19,3%
Anders, namelijk	88	18,1%
Total	487	100,0%

Andere manieren

Bewoners informatiebijeenkomsten

Bewonersvereniging

Persoonlijke contacten (buurtbewoners, bekenden, collega's, winkeliers)

Uit de wandelgangen

Bewoners/straatcommissie

E-mail van de buurtcomité

Digitale nieuwsbrief via e-mail (Leidsche Rijn, gemeenteraad)

Andere gemeentelijke stukken

Internet (google (alert), website utrecht.nl, utrechtyourway, bouwpututrecht, Nova, Zembla)

Plaatselijk nieuws via de plaatselijke bladen (Var, de Brug, AD, Ons Leidsche Rijn)

Mitroskrantje

Voorlichtingscentrum Leidsche Rijn

Linkedin

RTV Utrecht/teletekst

Bunnik buiten, D60 werkgroep

School

Tabel 69 Verdeling van het gebruik van andere manieren om informatie te krijgen naar opleidingsniveau

		opleiding3							
		laag opgeleid		middelbaar opgeleid		hoog opgeleid		Total	
		Count	Column N %	Count	Column N %	Count	Column N %	Count	Column N %
andere informatiebronnen over wijk/buurt/straat	Wijkbureau	10	14,1%	14	15,2%	40	12,6%	64	13,3%
	Wijksite gemeente Utrecht	11	15,5%	24	26,1%	102	32,1%	137	28,5%
	Wijkwethouders op Twitter	1	1,4%	0	,0%	2	,6%	3	,6%

	Stadskrant Ons Utrecht	52	73,2%	64	69,6%	224	70,4%	340	70,7%
	Nieuwsbrief van de Wijkbureaus	15	21,1%	23	25,0%	54	17,0%	92	19,1%
	Anders, namelijk	8	11,3%	17	18,5%	62	19,5%	87	18,1%

Tabel 70 Verdeling van het gebruik van andere manieren om informatie te krijgen naar de leeftijdsgroepen

		leeftijd in 3 groepen							
		18 t/m 34 jaar		35 t/m 54 jaar		55+ jaar		Total	
		Column N		Column N		Column N		Column N	
		Count	%	Count	%	Count	%	Count	%
andere informatiebronnen over wijk/buurt/straat	Wijkbureau	8	7,6%	24	10,7%	31	20,7%	63	13,2%
	Wijksite gemeente Utrecht	39	37,1%	64	28,6%	33	22,0%	136	28,4%
	Wijkwethouders op Twitter	1	1,0%	1	,4%	1	,7%	3	,6%
	Stadskrant Ons Utrecht	68	64,8%	162	72,3%	107	71,3%	337	70,4%
	Nieuwsbrief van de Wijkbureaus	12	11,4%	39	17,4%	39	26,0%	90	18,8%
	Anders, namelijk	22	21,0%	45	20,1%	18	12,0%	85	17,7%

Vraag 18 Vindt u het belangrijk om de wijkberichten op papier in uw brievenbus te (blijven) ontvangen?

Tabel 71 Vindt u het belangrijk om de wijkberichten op papier in uw brievenbus te blijven ontvangen?

	Aantal	Procent
nee	45	7,4%
ja	563	92,6%
Total	608	100,0%

Vraag 19 Zou u wijkberichten per e-mail willen ontvangen?

Tabel 72 Zou u wijkberichten per e-mail willen ontvangen

	Aantal	Procent
ja, alleen per e-mail	153	23,1%

ja, per email en op papier	102	15,4%
nee,blijven ontvangen via de post	381	57,6%
nee, niet geïnteresseerd in wijkberichten	5	,8%
geen mening	13	2,0%
anders	7	1,1%
Total	661	100,0%

Tabel 73 Verdeling ontvangen wijkberichten naar leeftijdsgroepen

Wijkberichten ontvangen per e-mail * leeftijd in 3 groepen Crosstabulation						
			leeftijd in 3 groepen			Total
			18 t/m 34 jaar	35 t/m 54 jaar	55+ jaar	
Wijkberichten ontvangen per e-mail	ja, alleen per e-mail	Count	59	72	22	153
		% within leeftijd in 3 groepen	33,7%	25,2%	11,5%	23,4%
	ja, per email en op papier	Count	21	55	25	101
		% within leeftijd in 3 groepen	12,0%	19,2%	13,0%	15,5%
	nee,blijven ontvangen via de post	Count	80	154	141	375
		% within leeftijd in 3 groepen	45,7%	53,8%	73,4%	57,4%
	nee, niet geïnteresseerd in wijkberichten	Count	5	0	0	5
		% within leeftijd in 3 groepen	2,9%	,0%	,0%	,8%
	geen mening	Count	5	4	4	13
		% within leeftijd in 3 groepen	2,9%	1,4%	2,1%	2,0%
	anders	Count	5	1	0	6
		% within leeftijd in 3 groepen	2,9%	,3%	,0%	,9%
	Total	Count	175	286	192	653
		% within leeftijd in 3 groepen	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabel 74 Verdeling wijkberichten ontvangen naar opleidingsniveau

Wijkberichten ontvangen per e-mail * opleiding3 Crosstabulation				
		opleiding3		
		laag opgeleid	middelbaar opgeleid	hoog opgeleid
		Total		
ja, alleen per e-mail	Count	8	26	117
	% within opleiding3	7,4%	22,8%	27,1%

	ja, per email en op papier	Count	9	26	67	102
		% within opleiding3	8,3%	22,8%	15,5%	15,6%
	nee,blijven ontvangen via	Count	88	61	227	376
	de post	% within opleiding3	81,5%	53,5%	52,7%	57,6%
	nee, niet geïnteresseerd	Count	0	0	5	5
	in wijkberichten	% within opleiding3	,0%	,0%	1,2%	,8%
	geen mening	Count	3	1	9	13
		% within opleiding3	2,8%	,9%	2,1%	2,0%
	anders	Count	0	0	6	6
		% within opleiding3	,0%	,0%	1,4%	,9%
	Total	Count	108	114	431	653
		% within opleiding3	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Vraag 20 Wat is uw leeftijd?

Tabel 75 de gemiddelde leeftijd van de respondenten

Leeftijd		
N	Valid	654
	Missing	9
Mean		46,31
Minimum		20
Maximum		93

Tabel 76 leeftijd in vijf groepen

	Aantal	Procent
18 t/m 24 jaar	17	2,6%
25 t/m 34 jaar	158	24,2%
35 t/m 54 jaar	286	43,8%
55 t/m 64 jaar	107	16,4%
65+ jaar	85	13,0%
Total	653	100,0%

Tabel 77 Leeftijd in drie groepen

	Aantal	Procent
18 t/m 34 jaar	175	26,8%
35 t/m 54 jaar	286	43,8%
55+ jaar	192	29,4%
Total	653	100,0%

Tabel 78 Verdeling van leeftijdsgroepen van de Utrechtse bevolking naar wijk

mannen en vrouwen , 2010 - Wijken

	totaal aantal inwoners [aantal]	% 18 t/m 26 jarigen [percentage]	% 27 t/m 34 jarigen [percentage]	% 35 t/m 44 jarigen [percentage]	% 45 t/m 54 jarigen [percentage]	% 55 t/m 64 jarigen [percentage]	% 65 t/m 79 jarigen [percentage]	% 80-plussers [percentage]
01 Utrecht-west	27.113	22,0	19,1	16,2	9,8	7,2	6,0	2,5
02 Utrecht-noordwest	40.703	22,3	19,5	14,5	10,5	8,3	7,7	2,1
03 Overvecht	31.570	15,9	13,8	13,4	11,2	9,2	11,3	4,9
04 Utrecht-noordoost	35.752	19,6	14,4	15,3	13,8	9,2	6,1	3,0
05 Utrecht-oost	29.967	31,5	16,6	12,3	10,3	8,8	5,4	2,3
06 Binnenstad	16.596	27,1	22,9	13,8	11,8	10,1	5,3	1,6
07 Utrecht-zuid	26.058	18,1	16,8	15,3	12,9	7,9	7,0	3,2
08 Utrecht-zuidwest	35.291	20,2	17,4	14,6	9,5	6,9	7,9	3,6
09 Leidsche Rijn	24.034	8,4	18,0	23,4	10,2	6,0	4,4	0,9
10 Vleuten-De Meern	40.040	7,0	11,7	21,3	12,8	8,3	8,5	2,4
Totaal	307.124	18,8	16,6	16,1	11,3	8,2	7,2	2,7

Bron:

GBA

<http://utrecht.buurtmonitor.nl/>

Vraag 21 Wat is uw hoogste opleiding waar u een diploma van heeft?

Tabel 79 Opleidingsniveau van de respondenten

	Aantal	Procent
laag opgeleid	108	16,5%
middelbaar opgeleid	114	17,5%
hoog opgeleid	431	66,0%
Total	653	100,0%

2009

Utrecht

Utrecht
%

% middelbaar opgeleiden [percentage]	22,2
% laag opgeleiden (pc) [percentage]	19,9
% hoog opgeleiden [percentage]	57,8

Bron:

Bestuursinformatie, Inwonersenquête

Tabel 80 Verdeling van opleidingsniveau naar wijk

Wijk * opleiding3 Crosstabulation						
			opleiding3			Total
			laag opgeleid	middelbaar opgeleid	hoog opgeleid	
Wijk	west	Count	2	7	69	78
		% within opleiding3	2,2%	6,5%	17,4%	13,1%
		% of Total	,3%	1,2%	11,6%	13,1%
	noordwest	Count	11	15	35	61
		% within opleiding3	12,1%	14,0%	8,8%	10,3%
		% of Total	1,8%	2,5%	5,9%	10,3%
	overvecht	Count	17	9	15	41
		% within opleiding3	18,7%	8,4%	3,8%	6,9%
		% of Total	2,9%	1,5%	2,5%	6,9%
	noordoost	Count	1	7	30	38
		% within opleiding3	1,1%	6,5%	7,6%	6,4%
		% of Total	,2%	1,2%	5,0%	6,4%
	oost	Count	10	21	95	126
		% within opleiding3	11,0%	19,6%	23,9%	21,2%
		% of Total	1,7%	3,5%	16,0%	21,2%

binnenstad	Count	1	0	0	1
	% within opleiding3	1,1%	,0%	,0%	,2%
	% of Total	,2%	,0%	,0%	,2%
zuid	Count	2	9	40	51
	% within opleiding3	2,2%	8,4%	10,1%	8,6%
	% of Total	,3%	1,5%	6,7%	8,6%
zuidwest	Count	31	22	53	106
	% within opleiding3	34,1%	20,6%	13,4%	17,8%
	% of Total	5,2%	3,7%	8,9%	17,8%
leidsche rij	Count	13	16	54	83
	% within opleiding3	14,3%	15,0%	13,6%	13,9%
	% of Total	2,2%	2,7%	9,1%	13,9%
vleuten-de meern	Count	2	1	2	5
	% within opleiding3	2,2%	,9%	,5%	,8%
	% of Total	,3%	,2%	,3%	,8%
overig	Count	1	0	4	5
	% within opleiding3	1,1%	,0%	1,0%	,8%
	% of Total	,2%	,0%	,7%	,8%
Total	Count	91	107	397	595
	% within opleiding3	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	15,3%	18,0%	66,7%	100,0%

Vraag 22 In welke wijk woont u?

Tabel 81 Verdeling wijken

		Column N %
Wijk	west	78 13,0%
	noordwest	62 10,3%
	overvecht	41 6,8%
	noordoost	39 6,5%
	oost	128 21,3%
	binnenstad	1 ,2%
	zuid	52 8,6%
	zuidwest	107 17,8%
	leidsche rij	84 14,0%
	vleuten-de meern	5 ,8%

overig	5	,8%
Total	602	100,0%

Tabel 82 Respons in vergelijking met verspreiding

		Verstuurde enquêtes	Respons	Procent
Wijk	West	370	78	21,1%
	Noordwest	556	62	11,1%
	Overvecht	716	41	5,7%
	Noordoost	203	39	19,2%
	Oost	620	128	20,6%
	Binnenstad	0	1	1%
	zuid	300	52	17,3%
	Zuidwest	396	107	27%
	Leidsche rijn	430	84	19,5%
	Vleuten- de- Meern	340*	5	5
	Overig (niet te achterhalen welke wijk)		66	66
	Total	Ong.4000		663

* De verstuurde enquêtes zijn per ongeluk meegegaan met een ander communicatiemiddel van wijkbureau Vleuten- de- Meern (namelijk hun wijknieuws), de antwoorden waren gekoppeld aan dit wijknieuws. Hierdoor was het niet relevant om deze gegevens te verwerken in dit onderzoek.

Bijlage 11: opmerkingen respondenten over wijkberichten

Wijkbericht Eerste ontwerp nieuwe toegangsweg Ikea.

- De opzet is goed, maar soms kan het wel wat uitgebreider op bepaalde punten.

Wijkbericht Bouw Tjeerdraklaan.

- Concrete zaken. Voorstelling klopt niet met wat er in onze straat gaat gebeuren volgens bericht.
- Tijdspad van de nieuwbouw.

Wijkbericht Extra verlichting Naberlaan.

- Grote schoolgebouw Zwaarde Makelaan/ Cokerlaan is van de baan. Wat zijn de nieuwe plannen? In welke fase zijn die? Idee: maak er een mooi natuurpark van met een vijver en paadjes.
- Foto niet super duidelijk. Tekening plattegrond wellicht beter?

Wijkbericht Plaatsen extra lichtmasten aan het Lodewijk Napoleonplantsoen.

- De opmaak is niet duidelijk (achterzijde), de kopjes zijn niet duidelijk (laatste vallen onder hoe kunt u melding doorgeven, maar lijken aparte kopjes). Waar gaat het gele blok over? Hoort bij elkaar?
- Veel mensen in de wijk Napoleon Plantsoen gebruiken geen e-mail, dus voor anderen is papier waarschijnlijk wel het aangewezen medium.
- Contactgegevens wijkagent/ wijkbeheerder. Opvolging meldingen/aangiften uit de buurt. Wat is het resultaat?

Wijkbericht Verplaatsen twee banken aan Waplaan.

- Zou fijn zijn als de gemeente meedenkt in oplossingen! Nou moet je handtekeningen verzamelen om iets te organiseren.
- Waarom worden ze daar neergezet? Ten behoeve van wie?
- Ik lees dat er voor meer informatie contact kan worden opgenomen met het wijkbureau. Toch zou ik in het wijkbericht al iets willen lezen over wat er wordt gedaan met de bezwaarschriften en handtekeningen van de bewoners en op welke termijn er een besluit wordt genomen.

Wijkbericht Tennistafel en Veemarktcomplex.

- Ik mis informatie over de besteding (zowel plannen als realisatie) van de wijkbudgetten.

Wijkbericht Huisvesting Bredeschool aan de Duurstedelaan.

- Ik mis een plattegrond met de locatie. Ik weet nu niet precies waar het is. Volgens mij niet hier in de buurt.
- Een plattegrond met de locatie mis ik.

Wijkbericht Ontwikkelingen Ridderhofstad den Engh

- Het selectieproces van de participant voor de horeca activiteit i.r.t. duurzaamheid van het gebied is onduidelijk. Input van bewoners zou bij kunnen dragen aan een versnelling in het proces.
- Waarom nu pas informatie over Den Engh?!
- Betere informatie betreffende voortgang winkelcentrum Terwijde.

Wijkbericht Nieuwbouw Leger des Heils Oudwijkersveldstraat.

- Helder en duidelijk.
- In de voettekst (verspreidingsgebied) staat nog steeds Van Duyenstraat i.p.v Van der Duyenstraat en er ontbreken nogal wat zijstraten (o.a. Doorstraat, J.M Kemperstraat.

Wijkbericht Nieuwe inrichting schoolplein St. Maartenschool.

- Welke speeltoestellen er komen en of het bijvoorbeeld via camera's in de gaten wordt gehouden. Er wordt namelijk regelmatig gedeald op de parkeerplaats op school.
- Waar kan ik de visie op het schoolplein vinden waarvan sprake is in het bericht?

Wijkbericht Herontwikkeling Oudwijkdwardsstraat.

- Soms ontvang ik liever een wijkbericht eerder, ik heb soms het idee dat plannen al helemaal zijn uitgewerkt.
- Dit wijkbericht kwam wel wat te laat (29 juni), aangezien er eerder was aangekondigd dat het streven was eind mei/ begin juni een 2^e consultatieavond te houden.

Wijkbericht Punten schouw Pendreven.

- De wegbeheerder zorgt voor een oplossing, wanneer? Welk onderzoek extra verlichting, wanneer is dit klaar? Illegaal parkeren hoe en wie gaat dit verzoeken parkeerbonnen uitschrijven, dagelijks?
- De beschrijving naast de schets op de achterzijde zijn niet volledig afgedrukt.
- Verwijzing naar de buurtflat + openingstijden ontbreekt. De plattegrond schets doorsteek Peetersdreef/Oder-/Moldadreef is heel erg onduidelijk en moeilijk leesbaar.

Wijkbericht Werzaamheden Loevenhoutsedijk.

- Er stond niets in over alternatieve ophaalplaats afval. GFT bak is dus niet opgehaald. Een plaatje met de exacte afzetting en event omleiding was handig geweest.
- Meer geschreven vanuit de lezer + verwijzing naar later: Nu gebeurt dit wat kunnen we daarna verwachten? Wanneer is iets klaar en wat moeten we daar bij verwachten?"
- Het zou nog duidelijker zijn wanneer er een plattegrond bij zou zitten zodat ik precies kan zien waar de werkzaamheden zijn.
- Ja hoe worden bezoekers zoals regio taxi zieken wagens artsen en ED politie op de hoogte gesteld van deze omleiding? Tenminste worden zij anders op de hoogte gesteld dan via de omleidingborden? En blinden en slechtzienden die dit allemaal niet kunnen lezen, daarvoor zijn dit soort situaties soms gevaarlijk.
- Te weinig lantaarnpalen in de pijlstraat die is te weinig in het midden is het donker. Graag lantaarnpalen erbij.

- Indien per e-mail kan ik ze nog wel eens over het hoofd zien.
- Een plattegrond met rijrichtingen en routes zou een goede aanvulling zijn en nodigt ook uit tot lezen.
- Over de parkeerplakken. Want deze worden nu bezet gehouden door de werklui. Maar de auto kan nergens kwijt.
- Plattegrond zit er af en toe wel bij, maar ondanks dat ik zelf in deze wijk woon vind ik deze erg mooi te lezen/interpreteren. Verder ben ik zeer blij met de vorm van informeren.
- Ik mis een kaartje omtrent de situatie (waar precies de afsluiting is)
- Onduidelijk is welk deel van de straat afgezet wordt. Ik denk van Riderbrug tot Hoogstraat. Als ik op de fiets naar de overkant wil moet ik dan ook heel ver omfietsen? En als voetganger?
- Waarom duurt het zo lang voordat de bussen weer over de rode brug kunnen?
- Hoe zit het met het in gebruiknemen van bus 6 en/of de bushalte op de Loevenhoutsedijk? Geen communicatie vanuit de gemeente of GVVU hierover. Planning ontbreekt. Sinds september 2008, dus twee jaar nu, al geen busverkeer mogelijk. Waar blijft de communicatie? Hoe zit het met mobilisten die toch 1 richtingsstraat van de hoogstraat inrijden?

Wijkbericht samenscholingsverbod Zuilen Oost half jaar verlengd.

- Ik ben wel nieuwsgierig op basis van welke concrete criteria een jongere uit het samenscholingsverbod komt. Is het goed aanspreekbaar en positief voorbeeld zijn? Een malig of herhaalde malen? Maar ik begrijp dat dat ook privacy van jongeren kan schenden.
- Wij wonen al meer dan 20 jaar en hebben ook al 20 jaar overlast van de flats en de mensen die daar met grote gezinnen wonen. Wij hebben hier de langste tijd wel gezeten. Door de negativiteit van de Burgemeester over Zuilen Oost.
- Tijdslijnen met betrekking het nieuwbouw en afbraak oude flats. Het wisselt enorm en voor omwonenden is het niet duidelijk wanneer ze dit plein aanpakken. (Het ziet er erg aftands uit met alle nieuwbouw eromheen).
- Samenscholingsverbod was een goed idee gewoon doorgaan met dat verbod want het is wel rustiger geworden.
- Er wordt niet ingegaan op de aanleiding van het SSV, de preciezer gebieden waar dit geldt staan niet vermeld, de precieze toedracht van frequentie wordt niet vermeld. Ben je nieuw in de buurt, dan is deze info voldoende.
- Omdat ik verder 'Ons- Utrecht o.i.d niet wil ontvangen, is het wijkbericht de meest directe en enige info- bron van de gemeente voor mij. Ik ben verder niet actief in de wijk. Behoud het wijkbericht.

Wijkbericht Leger des Heils Oudwijkersdwarsstraat.

- Ik mis informatie over bijvoorbeeld schoonmaakwerkzaamheden, herstelwerkzaamheden, onderhoud in de wijk.

Wijkbericht Opening Gemaal Baden Powellweg.

- In voortijdig stadium info over besluitvorming.
- Meer uitleg/ toelichting bij termen als tegenslagen, langer dan verwacht onverwachte problemen. Wees eerlijker over oorzaken en bij planningsfouten ook bedragen bij projecten zetten.
- Uitnodiging voor middag, dan werken de meeste mensen.
- Gedurende bouwplannen nieuwe rioolgemaal had ik graag frequenter informatie gehad over het steeds weer verlengen van dit project, zodat je beter weet waar je aan toe bent.

- Ik mis een antwoord op de vraag wanneer het fiets- en voetpad weer open gaat langs het gemaal.
- Soms arriveert een wijkbericht veel te laat. Bijvoorbeeld op zondag 16 mei was er een hel leuke Rotsoorddag (o.a. Watertoren- muziek). Het bericht kwam drie dagen vooraf en dan staat mijn agenda voor 16/5 allang vast. Anders was ik graag gegaan. Nu kon het niet meer.
- Het ziet er goed uit. De algemene vorming is goed en precies genoeg informatie al had ik wel willen weten wat er nu in dat gebouw gebeurt zonder dat ik de rondleiding hoe te volgen.
- De uitnodiging opening gemaal Baden Powellweg is op een werkdag. Ik had zeer graag gezien dat, dat op een tijdstip was na een werkdag en wil graag een rondleiding 's avonds of in het weekend. Zeker gezien de overlast die ik ondervonden heb.
- Over het herstel van het fietspad.
- Iets meer planningen in het proces rondsturen. Dus bijvoorbeeld tijdens de werkzaamheden riool, niet als einde nadert.
- Telefoonnummer van gemeente medewerkers voor vragen en opmerkingen mist.
- Dit wijkbericht gaat uit van een voldongen feit en het is mij onduidelijk wat en met de overige groenstrook gaat gebeuren. Ook zitten er enkele scheuren in mijn flat op het Tolsteegplantsoen.

Wijkbericht Opknappen speeltuin Olof Palmelaan.

- Wanneer (indicatie) het netwerk langs het voetbalveld zal worden geplaatst.
- Ook handig om te weten wat in de wijken ernaast gebeurt. Heb zelf geen kinderen, dus speelplekken volg ik niet.
- Het feit dat ik het begrijpelijk vindt heeft natuurlijk te maken met mijn opleidingsniveau. Ik vraag me af of het voor laagopgeleiden en allochtonen ook begrijpelijk is.
- Bij het genomen besluit over de speeltuin worden al snel alle plannen die gemaakt waren van tafel geschoven omdat er een aantal mensen tegen waren. Zelfs de plannen waar niemand tegen was werden gewoon aan de kant geschoven na 1 besprekingsavond. Alleen de mensen die toen aanwezig waren werd naar geluisterd. Een enquête in de gehele wijk had ik beter gevonden.
- Ik wil beter op de hoogte worden gehouden over de werkzaamheden op het 24^e Oktoberplein. Fietspaden e.d. worden plotsklaps afgesloten zonder informatie vooraf.
- Ik ben erg tevreden over de informatie.
- Ik krijg info vaak laat en dan in de datum om ergens op te reageren al (bijna) verstreken.
- Er staat dat de werkzaamheden worden uitgevoerd zoals voorgesteld. Ik dacht dat er nog een groot hek om het hele veld kwam, maar misschien heb ik het schrappen hiervan gemist?

Wijkbericht werkzaamheden Landgoederen Park Voorlaan.

- Het is en blijft onduidelijk in welke mate de info van Utrecht en/ of van Bunnink is/ kan zijn. Wij wonen op de landgoederen tenslotte in Bunnink en niet in de gemeente Utrecht. Utrecht is slechts eigenaar.

Wijkbericht laatste bouwrijpwerkzaamheden voor bouw 18 woningen Langerrakbaan.

- De keren dat ik (heb geprobeerd) inspraak te hebben in verkeer, bouw etc. hier in de buurt (Langerrak) is het altijd op een deceptie uitgelopen. De gemeente doet uiteindelijk wat/wanneer/hoe ze dat zelf wil. Ik doe daar niet meer aan mee.
- Niet alleen over bouwprojecten ook over andere zaken wil ik worden geïnformeerd.
- Informatie zoals nieuwe ontsluiting Langerrakbaan op de snelweg zeker in een wijkbericht gemogen. Wijkbericht gaat verder dan alleen een stratenblok. Maar hoeft ook weer geen krant te worden.
- De aankondiging van staat werkzaamheden is 14 juni vandaag, 15 juni 20.00uur is er nog niet begonnen...
- Komt er ook een woonwegenkampje in de Damraklaan en zo ja wanneer? Overige bebouwing van weiland Damraklaan.
- Blijft de rand van de sloot behouden of gaan ze heien of boren?

Wijkbericht Renovatie tijdelijke huisvesting Johan de Wittschool.

- Welke maatregelen voor de verkeersonveiligheid? (tekening). Tekening van de tijdelijke huisvesting.
- Nr van de wijkagent of andere om contact op te nemen bij acute overlast gevaarlijke situatie. Info over inrichting schoolzone is veel te beperkt voor een omwonende.
- De onderwerpen worden vrij laat behandeld, nu kan geen invloed meer worden uitgeoefend.
- Een samenvatting zou prettig zijn, je haalt de belangrijke punten er nu niet uit. Ik wil alleen weten wat er gaat gebeuren en wat de consequenties voor mij zijn, de achtergrond kunt u wat mij betreft in een bijlage kwijt.
- Ja 1) met exacte uitvoering schoolzones ik kijk vanuit mijn huis op beide scholen op veiligheid wordt veroorzaakt door de ouders die kinderen per auto naar school brengen. Geen toezicht op willekeurig parkeren. 2) Laat hek om grasveld maar staan= geen hondenpoep.
- Ik vrees dat de sfeer van het Beethovenplein stuk gemaakt wordt door het plaatsen van de standaard inrichting bij een school (schoolzones). En dat is erg jammer voor onze wijk.

Wijkbericht Tijdelijke huisvesting scholen aan de Waalstraat.

- Je wordt niet geïnformeerd over de tijdens dat de locatie in gebruik is.
- Ik mis wat de toekomst zal brengen.
- Prettig om deze informatie binnen te krijgen. Wandel vaak langs de school en vraag me af waarom het leeg stond en wat er mee ging gebeuren. Ik ben nu op de hoogte.
- Het inleidende stukje: goede schoolgebouwen komt op mij als een inkopper over. Vooral het gedeelte: goed onderwijs is belangrijk. Dat vindt de gemeente ook. Geen pakkende inleiding op de rest van het stuk komt als te logisch over, beetje kinderachtig.

- Een pagina is overzichtelijk en snel, bericht van vier pagina/krantjes lees ik minder snel helemaal. De voorpagina weet mij niet te raken. Op het eerste gezicht lijkt de inhoud van het wijkbericht te algemeen, niet concreet. Liefst berichten op 1 A4 die dichtbij nieuws geven.

Overige opmerkingen

- Ik scan de wijkberichten alleen op werk in uitvoering bouwwerkzaamheden
- Ik mis geen informatie. Ik ben zeer tevreden over de wijkberichten.
- Info is duidelijk.
- De papieren wijkberichten hebben een functie van attenderen. Meer detailinformatie of verwijzing naar website lijkt me prima combinatie.
- Ik denk dat bij wegwerkzaamheden een kaartje veel zou verduidelijken. Dat mis ik nu nog te vaak. E- mail is handig, maar papier heeft een veel grotere impact.
- De wijkberichten zijn te lang. Te veel woorden, soms te veel zender gericht.
- Wijkberichten roepen soms nieuwe vragen op.
- Tijdiger informeren
- Meestal zijn de plannen er al en staat alles al vast.
- Het zou de duidelijkheid vergroten als in ieder wijkbericht een klein plattegrondje zou zijn opgenomen. Waarop staat waar het onderwerp van het wijkbericht zich in de wijk bevindt.
- Soms komen de wijkberichten wat te laat. Dan heeft het nieuws al in ons Utrecht gestaan. Sinds de invoering van de gemeentelijke huisstijl hebben de wijkberichten zich als krachtig middel bewezen. Herkenbaar; duidelijk. Houden zo!
- Ik vind de wijkberichten prettig en to the point. Ze geven me het gevoel dat ik als burger serieus wordt genomen door de gemeente. Vooral als er een telefoonnummer bij staat van een projectleider die ik eventueel kan bellen bij overlast. Vooral mee doorgaan.
- Wellicht meerdere berichten samenvatten.
- Ik had in het begin niet door of het over de wijkkrant ging (krant over de buurt) of deze gemeente berichten.
- Ik ben meestal al op de hoogte van de inhoud van een wijkbericht, omdat ik lid van de wijkraad West ben.
- Vergunningsaanvragen zouden ook via het wijkbericht meegedeeld moeten worden.
- MBT verkeer: mag wel wat opvallender gedrukt worden als er werkzaamheden zijn. Juist omdat het vaak screenend gelezen wordt.
- Ik vind het goed dat er wijkberichten komen, maar dan wel alleen bericht sturen als iets is (bijv. veel inbraak) en niet elke maand 1 als er toch niet echt nieuws is.
- Hoe zit het met de parkeerplaats op de Blijnauluslaan. Heel belangrijk voor de veiligheid.
- Soms is niet duidelijk hoe lang zaken gaan duren. Ook niet bij benadering.
- Ik mis in een wijkbericht wat ze doen aan veiligheid en overlast op straat en de voortgang hierin.
- Heb soms het idee dat de wijkberichten wat te laat komen. Zo ook over dit project. Het is bij de gemeente al veel eerder bekend dat het niet loopt. Dit bericht geeft nu een slecht gevoel. Er waren hele leuke plannen gecombineerd met een opvang. Nu blijft alleen de opvang over. De verhouding is weg.
- Wie selecteert dan de informatie die voor mij bedoeld is? Beter is een e-mail te ontvangen per maand als reminder dat er info staat/nieuwe info op de gemeente site.

- Vind het zeer relevant, was al op de hoogte van plannen via buurtgenoten die er dichterbij wonen. Had toen ook al wel betrokken willen worden (het is toch erg dichtbij).
- Meer digitaal informeren bespaart papier. Info over werkzaamheden, wijzigingen huisvuil Aanmelden via website > uitnodiging hiervoor per post.
- Een aantal wijkberichten bevatten veel non-informatie. Een artikel destijds over het plaatsen van info-spandoeken in Vleuten is daarvan een voorbeeld; het masttype tijdens plaatsen, waar de palen vandaan kwamen etc.
- Via e-mail met links naar extra informatie, bv. meer informatie over het type overlast.
- Dat men eerder op de hoogte gesteld moet worden en er meer informatie (breder) gegeven moet worden.
- Gemeente informeert alleen als het van belang is voor de gemeente zelf. Na de informatieavond zijn de bewoners niet meer geïnformeerd of is er aandacht besteed aan een vervolg informatietraject klankbordgroep. Maar ook v.a. maart 2009 is hier volledige radiostilte. En dat ging dan over een kunstwerk en niet over de pannen zelf. KBG wordt niet echt serieus genomen.
- Tevreden. En alle medewerkers aan wijkberichten bedankt.
- Ik wil ze graag per post blijven ontvangen, omdat ik ze dan ook echt lees. Mijn mailbox stroomt al over van alle nieuwsbrieven.
- Het laatste wijkbericht was erg moeilijk te begrijpen.
- Ik ontvang geen wijkberichten.
- Wijkberichten: zeer klantvriendelijk. Blijf zoeken naar juiste inhoud, beknoptheid en digitalisering.