

Publieksparticipatie Leiden



Auteur
Amy de Wilde

Opdrachtgever
Gemeente Leiden

Datum
26 mei 2014, Leiden



Leiden



Publieksparticipatie Leiden

Afstudeerscriptie

Versie: eerste versie
26 mei 2014, Leiden

Amy de Wilde

S1062258
Com4B

Instelling: Hogeschool Leiden
Opleiding: Communicatie
Afstudeerbegeleider: Martien Schriemer

Opdrachtgever: Gemeente Leiden

Bedrijfsbegeleiders: Sabine Natrop en Hester Tuinhof

Beoordelaars

Eerste beoordelaar: Jorie van Tienhoven
Tweede beoordelaar: Giovanna van Gaalen

Bron afbeelding voorkant:

Gemeente Leiden via <http://gemeente.leiden.nl/themas/evenementen-in-leiden/>



Voorwoord

Leiden, 26 mei 2014

Afgelopen half jaar heb ik mij bezig gehouden met publieksparticipatie. Tijdens de studie kwam dit onderwerp niet aan bod, waardoor ik er graag meer over wilde leren via mijn afstudeeronderzoek. Dat is gelukt. Ik heb met veel plezier geluisterd hoe inwoners willen participeren en gelezen hoe andere gemeenten publieksparticipatie aanpakken. Dit resulteerde in de afstudeerscriptie die nu voor u ligt.

Ik wil graag enkele mensen bedanken die mij geholpen hebben bij dit onderzoek. Allereerst bedank ik mijn bedrijfsbegeleiders Hester Tuinhof en Sabine Natrop voor hun ondersteuning bij dit onderzoek. Daarnaast wil ik ook graag mijn afstudeerbegeleider Martien Schriemer bedanken voor zijn inzichten en kritische blik. Verder wil ik de respondenten van dit onderzoek bedanken voor de tijd die zij hebben genomen om mij te woord te staan.

Ik hoop dat u iets opsteekt van mijn rapport over publieksparticipatie en wens u veel plezier bij het lezen hiervan.

Met vriendelijke groet,

Amy de Wilde

Samenvatting

Inwoners van Leiden participeren als de gemeente Leiden om open advies vraagt

De gemeente Leiden wil de inwoners van Leiden vanaf het begin betrekken bij beleidsvorming. Zij ontvangt dan minder inspraak achteraf, waardoor de besluitvorming sneller verloopt. De gemeente wil daarom weten hoe de inwoners willen participeren. Zij betreft hierbij Leidenaren met een rode, blauwe en gele belevingswereld. Deze belevingswerelden van SmartAgent hangen samen met waarden, behoeften en motieven. De inwoners van Leiden hebben afhankelijk van hun waarden, behoeften en motieven een bepaalde kleur belevingswereld. Opdrachtnemer Amy de Wilde heeft hiervoor onderzoek uitgevoerd van december 2013 tot mei 2014. De probleemstelling bij dit onderzoek luidt als volgt:

Hoe kan de gemeente Leiden de inwoners van Leiden uit de rode, blauwe en gele belevingswereld laten participeren bij een participatietraject?

De theorie over interactieve beleidsvorming van Pröpper dient als kader en als conceptueel model voor dit onderzoek. Pröpper geeft aan dat communicatie essentieel is voor participatie. De doelstelling bij dit onderzoek luidt als volgt:

Inzicht geven in de behoeften van de doelgroep, inzicht geven in de samenstelling van de doelgroep en inzicht geven in de wijze waarop zij mee wil doen in een participatietraject, teneinde een communicatieadvies te kunnen geven over de in te zetten communicatiemiddelen aan de gemeente Leiden.

De doelgroep van dit onderzoek zijn de inwoners van Leiden met een rode, blauwe of gele belevingswereld volgens SmartAgent die 18 jaar of ouder zijn. De probleemstelling is bij deze doelgroep onderzocht aan de hand van kwalitatief onderzoek. De respondenten zijn geselecteerd op belevingswereld, geslacht en leeftijd. Het onderzoek toetst twee hypothesen die voortvloeien uit het theoretisch kader. De eerste hypothese is: *‘Als het bestuur de participanten benadert met communicatiemiddelen die als doel gezamenlijke ideeënvorming door informatie-uitwisseling hebben, dan zullen participanten vanaf het begin van projecten hierbij adviseren.’* Deze hypothese is verworpen, omdat de respondenten aangeven niet altijd mee te willen denken via deze communicatiemiddelen. De tweede hypothese is: *‘Als het bestuur aan participanten om open advies vraagt in plaats van reactie op een gesloten vraagstelling, dan dragen participanten hun eigen oplossingsrichtingen aan.’* Deze hypothese is aangenomen, omdat de respondenten aangeven dat zij ideeën willen aandragen.

De conclusie van dit onderzoek is dat de inwoners van Leiden participeren bij een participatietraject wanneer de gemeente Leiden de participatieve bestuursstijl hanteert zoals Pröpper dat beschrijft. Bij de participatieve bestuursstijl vraagt de gemeente de inwoners om open advies. Het is daarnaast gewenst dat de gemeente betrouwbaar is voor de inwoners, omdat dit samenhangt met het beeld dat de inwoners van de gemeente hebben. De meest gewenste manier is dat de gemeente Leiden inwoners uitnodigt om te participeren bij een participatietraject via een bewonersbrief of een digitale nieuwsbrief. Inwoners met een rode belevingswereld willen vervolgens meedenken via een interactieve bijeenkomst als zij daar tijd voor hebben. Inwoners met een blauwe belevingswereld willen over allerlei onderwerpen meedenken via een groep met een adviserende functie. Inwoners met een gele belevingswereld willen meedenken over hun buurt via een digitale enquête.

Inhoud

1.	Inleiding	7
2.	Situatieschets.....	8
3.	Probleemformulering	10
3.1	Aanleiding.....	10
3.2	Probleemstelling.....	10
3.3	Doelstelling	10
3.4	Deelvragen	10
3.5	Doelgroep.....	11
3.6	Grenzen onderzoek.....	11
4.	Theoretisch kader	12
4.1	Theorie	12
4.2	Conceptueel model.....	16
4.3	Hypothesen.....	18
5.	Methodologie	20
5.1	Methode	20
5.2	Verantwoording datacollectie	20
5.3	Operationalisatie	22
5.3.1.	Topic guide kwalitatief onderzoek.....	22
5.3.2.	Topic guide expertinterview.....	24
5.3.3	Communicatiemiddelen	24
6.	Resultaten.....	25
6.1	Rol van de participant	25
6.2	Bestuursstijlen	30
6.3	Huidig participatietraject.....	30
6.4	Andere gemeenten.....	30
6.5	Hypothesen.....	31
7.	Conclusie.....	33
8.	Aanbeveling	34
9.	Implementatieplan.....	35
	Literatuurlijst.....	36
	Bijlagen.....	43
Bijlage I	– Begrippenlijst	43
Bijlage II	– SmartAgent	44
Bijlage III	– SmartAgent in Leiden.....	45
Bijlage IV	– Mail gemeente X	46
Bijlage V	– Datacollectie deelvraag 1	47
Bijlage VI	– Topic guide kwalitatief onderzoek	49
Bijlage VII	– Topic guide expertinterview.....	53
Bijlage VIII	– Communicatiemiddelen	54
Bijlage IX	– Respondentenoverzicht.....	55
Bijlage X	– Verbatims kwalitatief onderzoek	56

Verbatim 1.....	56
Verbatim 2.....	67
Verbatim 3.....	77
Verbatim 4.....	84
Verbatim 5.....	92
Verbatim 6.....	99
Verbatim 7.....	107
Verbatim 8.....	115
Verbatim 9.....	123
Verbatim 10.....	131
Verbatim 11.....	138
Verbatim 12.....	145
Bijlage XI – Verbatim expertinterview	155
Bijlage XII – Analyseschema's.....	156
Bijlage XIII – Implementatieplan participatietraject.....	194

1. Inleiding

De gemeente Leiden is het bestuursorgaan van de stad Leiden met de bijbehorende taken, zoals het verlengen van paspoorten van de inwoners¹. Publieksparticipatie is een belangrijk punt in het beleid van de gemeente Leiden². Inwoners van Leiden zetten zich in voor zichzelf en andere inwoners van Leiden. De gemeente wil dit behouden en stimuleren.³ Een doel van de gemeente Leiden is dan ook het versterken van publieksparticipatie⁴, maar op welke manier willen inwoners participeren? Deze vraag speelt momenteel bij de afdeling Bestuur & Communicatie van de gemeente Leiden. Deze afdeling wil weten hoe zij inwoners vanaf het begin kan laten participeren bij beleidsvorming en projecten. De verwachting is dat de gemeente achteraf minder inspraak zal ontvangen als de mening van de inwoners al eerder is meegenomen. De besluitvorming zal dan sneller verlopen. Volgens Pröpper is participatie erop gericht de invloed van belanghebbenden binnen en buiten de overheid op het beleid te vergroten en kennis en inbreng te delen⁵.

De gemeente vindt het belangrijk om maatwerk te leveren bij participatie, zodat inwoners mee kunnen denken op een manier die bij hun past. Hiervoor maakt de gemeente gebruik van de belevingswerelden van SmartAgent⁶. SmartAgent is een organisatie die onderzoekt wat voor soort mensen er leven per stadsdeel. Dit doet SmartAgent aan de hand van waarden, behoeften en motieven van die mensen. De organisatie deelt hen in aan de hand van de volgende vier kleuren belevingswerelden met elk haar eigen kernwoorden:⁷

1. Rood: vrijheid, eigenzinnigheid, zelfbewust, passie
2. Blauw: de expert, ratio, controle
3. Geel: open, sociaal, zorgzaam, gezellig, harmonie
4. Groen: bedachtzaam, zekerheid

Meer informatie over SmartAgent staat in bijlage II.

De belevingswerelden van de inwoners van Leiden zijn geografisch weergegeven. De gemeente Leiden wil maatwerk realiseren door de communicatie rondom de participatie te richten op de verschillende belevingswerelden. De manier van communiceren is namelijk essentieel om publieksparticipatie te realiseren⁸. Er zijn districten in Leiden met inwoners waarbij een meerderheid zich in de rode, blauwe of gele belevingswereld bevindt. Er is één district waarbij de meeste inwoners zich in de groene belevingswereld bevinden, maar dit is net aan een meerderheid.⁹ De gemeente wil hierdoor voor de rode, blauwe en gele belevingswereld weten hoe zij met de inwoners moet communiceren om hen te laten participeren. De probleemstelling luidt hierdoor als volgt:

Hoe kan de gemeente Leiden de inwoners van Leiden uit de rode, blauw en gele belevingswereld laten participeren bij een participatietraject?

Het onderzoek richt zich op de behoefte aan communicatie van de inwoners van Leiden bij het participeren en de wijze waarop zij mee willen doen aan een participatietraject. In dit traject hebben inwoners de mogelijkheid om vanaf de start van een project van de gemeente Leiden mee te denken. De opdrachtnemer van dit onderzoek is Amy de Wilde.

De situatieschets omtrent dit onderzoek staat in hoofdstuk 2. Hoofdstuk 3 bevat de probleemformulering met daarin de probleemstelling, doelstelling, deelvragen, doelgroep en de onderzoeksgrenzen. Het theoretisch kader staat in hoofdstuk 4 en bevat de theorie, het conceptueel model en de hypothesen. Hoofdstuk 5 geeft de methodologie weer en hoofdstuk 6 bevat de resultaten van de deelvragen en de hypothesen. De conclusie van dit onderzoek staat in hoofdstuk 7 en de aanbeveling staat in hoofdstuk 8. Het implementatieplan betreft een communicatieplan en staat in hoofdstuk 9. De literatuurlijst en bijlagen volgen daarna. In de bijlagen staat de volgende informatie: de begrippenlijst, informatie over SmartAgent, een toelichting op de datacollectie voor de eerste deelvraag, de topic guides, de te onderzoeken communicatiemiddelen, het respondentenoverzicht, de verbatims, de analyseschema's, het implementatieplan en het logboek.

¹ Gemeente Leiden (2014)

² Gemeente Leiden (z.j.), p. 1

³ Gemeente Leiden (2013), p. 21

⁴ Gemeente Leiden (2013), p. 27

⁵ Pröpper, I. (2013), p. 33

⁶ SmartAgent (2012)

⁷ SmartAgent (z.j.)

⁸ Pröpper, I. (2013), p. 130

⁹ SmartAgent (2012), p. 12

2. Situatieschets

In deze situatieschets staan een interne en externe analyse van de gemeente Leiden omtrent publieksparticipatie. Deze analyses leiden tot sterke punten, zwakke punten, kansen en bedreigingen voor de gemeente Leiden.

Interne analyse

Deze informatie is wegens vertrouwelijkheid niet beschikbaar voor derden.

Externe analyse

DESTEP

Demografisch

De bevolking van Leiden bestond op 1 januari 2014 uit 121.216 inwoners. 13,6% daarvan is 65 jaar of ouder. Het aantal inwoners is de afgelopen vijf jaar gestegen met 3,7%. De verhouding tussen mannen en vrouwen is vrijwel gelijk gebleven. De bevolking van Leiden bestond op 1 januari 2014 voor 48,6% uit mannen en voor 51,4% uit vrouwen. Afgelopen vijf jaar is het aantal inwoners dat alleen woont toegenomen met 8,4% en het aantal inwoners met kinderen met 1,1%.¹⁰

Alle vier de belevingswerelden van SmartAgent zijn bij de inwoners van Leiden te vinden. 36% van de inwoners van Leiden heeft een rode belevingswereld, 23% heeft een blauwe belevingswereld, 21% heeft een groene belevingswereld en 20% heeft een gele belevingswereld.¹¹

Leiden bestaat uit tien districten¹². In tabel 4 in bijlage III staat het inwonersaantal per district op 1 januari 2014 en welke belevingswereld van SmartAgent het meest aanwezig is in dit district.¹³ In drie districten is dat de rode belevingswereld, in drie districten de blauwe belevingswereld, in drie districten de gele belevingswereld en in één district de groene belevingswereld.¹⁴ Meer informatie over SmartAgent staat in bijlage II.

Economisch

Op 1 januari 2013 waren 60.449 personen werkzaam in Leiden bij 5.162 vestigingen van bedrijven. De meeste personen (25,5%) waren werkzaam in de gezondheids- en welzijnszorg.¹⁵ In 2013 gaf 8% van de inwoners van Leiden aan dat zij moeilijk of zeer moeilijk rond kunnen komen met het huishoudinkomen, 31% komt net rond en 61% komt gemakkelijk of zeer gemakkelijk rond. 35% van de inwoners gaf aan dat de financiële situatie van hun huishouden in de afgelopen twaalf maanden was verslechterd en 11% gaf aan dat deze was verbeterd.¹⁶

Sociaal-cultureel

In 2012 hebben 800.107 personen Leidse musea bezocht en waren er 2.829 monumenten in Leiden.¹⁷ Leidenaren bezoeken vaker een museum, klassiek concert of archeologisch object dan de gemiddelde Nederlander.¹⁸

Technologisch

Het internetverkeer in Nederland is de afgelopen jaren exponentieel gestegen. Het mobiele dataverkeer nam ook sterk toe.¹⁹ Het aantal Nederlanders met toegang tot internet is toegenomen. In 2013 had 97% van de Nederlanders toegang tot internet.²⁰

Ecologisch

Het Hoogheemraadschap van Rijnland en de gemeente Leiden hebben een Waterplan Leiden ontwikkeld. Het doel hiervan is dat er geen overstromingen plaatsvinden, er geen wateroverlast is en het water schoner is.²¹ De GGD Hollands Midden houdt zich bezig met meldingen over milieu en gezondheid, zoals gevaarlijke stoffen en de luchtkwaliteit.²²

¹⁰ Gemeente Leiden (2014)

¹¹ SmartAgent (2012), p. 8

¹² Gemeente Leiden (2014)

¹³ Gemeente Leiden (2014)

¹⁴ SmartAgent (2012), p. 12

¹⁵ Gemeente Leiden (2014)

¹⁶ Afdeling Concernstaf, team Strategie, Midden en Control, gemeente Leiden (2013), p. 185+186

¹⁷ Gemeente Leiden (2014)

¹⁸ SmartAgent (z.j.), p. 7

¹⁹ Centraal Bureau voor de Statistiek (2013), p. 60+61

²⁰ Centraal Bureau voor de Statistiek (2014)

²¹ Gemeente Leiden (2014)

²² Gemeente Leiden (2014)

Politiek-juridisch

De gemeente Leiden heeft te maken met beslissingen vanuit overheidsinstanties zoals de Rijksoverheid. Deze overheidsinstantie kan bijvoorbeeld besluiten dat de gemeente bepaalde verantwoordelijkheden krijgt die zij hiervoor nog niet had²³. De gemeenteraad bestaat in Leiden uit 39 raadsleden. Deze raadsleden komen van politieke partijen. Hierdoor kunnen gebeurtenissen bij politieke partijen de gemeenteraad beïnvloeden en daarmee de gemeente Leiden.²⁴ In de deelverordening Subsidieregeling Participatie en Ontmoeting staat hoe de gemeente Leiden subsidie kan aanvragen voor participatie en welke uitgaven voor subsidie in aanmerking komen.²⁵ De participatie- en inspraakverordening 2012 van de gemeente Leiden beschrijft het participatieproces en wanneer welke participatievorm van toepassing is.²⁶

Concurrentieanalyse

De gemeente heeft op een aantal taken geen concurrentie, omdat inwoners bijvoorbeeld alleen bij de gemeente een paspoort kunnen aanvragen.²⁷ Andere gemeenten kunnen concurrenten zijn van de gemeente Leiden. Bijvoorbeeld wanneer andere gemeenten aantrekkelijker zijn om te wonen of om een bedrijf te starten. Daarnaast willen commerciële bedrijven taken van gemeenten overnemen, zoals afvalinzameling.

SWOT

Uit de interne en externe analyse volgen sterke punten, zwakke punten, kansen en bedreigingen voor de gemeente Leiden, oftewel de SWOT (strengths, weaknesses, opportunities en threats).

Deze informatie is wegens vertrouwelijkheid niet beschikbaar voor derden.

²³ Rijksoverheid (z.j.)

²⁴ Gemeenteraad Leiden (2014)

²⁵ Gemeente Leiden (2012)

²⁶ Gemeente Leiden (2013)

²⁷ Rijksoverheid (z.j.)

3. Probleemformulering

Dit hoofdstuk bevat de probleemformulering. Deze bestaat uit de aanleiding, de probleemstelling, de doelstelling, de deelvragen, de doelgroep en de onderzoeksgrenzen.

3.1 Aanleiding

De gemeente Leiden wil de inwoners van Leiden betrekken bij beleid en projecten van de gemeente²⁸. Communicatie is nodig om dit te bereiken²⁹. Volgens Pröpper resulteert communicatie in een bepaalde participatievorm³⁰. De probleemformulering richt zich op het participatietraject: het traject waarin inwoners de mogelijkheid hebben om vanaf het begin van een project van de gemeente Leiden mee te denken. De gemeente verbindt zich aan de input van de inwoners of wijkt beargumenteerd van deze input af. Het traject omvat het op de hoogte stellen van de inwoners van Leiden over de mogelijkheid om mee te denken, de wijze waarop de inwoners van Leiden mee willen denken en waarover de inwoners van Leiden mee willen denken. De analyse in hoofdstuk 2 toont dat de projectteams van de gemeente Leiden niet altijd inwoners vanaf het begin betrekken bij beleidsvorming en projecten. De gemeente Leiden wil dit wel bereiken. Het onderzoek richt zich op de communicatie van dit participatietraject, omdat participatie volgens Pröpper communicatie vereist³¹. Door SmartAgent heeft de gemeente een geografische indeling van de inwoners aan de hand van de vier belevingswerelden³². De gemeente wil weten welke communicatie zij moet inzetten om de inwoners met een rode, blauwe en gele belevingswereld die 18 jaar of ouder zijn te laten deelnemen aan het participatietraject.

3.2 Probleemstelling

De gemeente Leiden is de belanghebbende en opdrachtgever van dit onderzoek. De doelgroep waar dit onderzoek zich op richt zijn de inwoners van Leiden met de rode, blauwe en gele belevingswereld die 18 jaar of ouder zijn. De gemeente wil weten hoe zij de doelgroep kan laten participeren bij een participatietraject.

De probleemstelling voor dit onderzoek luidt als volgt:

‘Hoe kan de gemeente Leiden de inwoners van Leiden uit de rode, blauwe en gele belevingswereld laten participeren bij een participatietraject?’

3.3 Doelstelling

Participatie vereist communicatie volgens Pröpper³³. De gemeente Leiden wil daarom weten welke communicatiemiddelen zij moet inzetten om de doelgroep te laten participeren. Zij wil een communicatieadvies over de in te zetten communicatiemiddelen. Hiervoor is inzicht nodig in de behoeften van de doelgroep, in de samenstelling van de doelgroep en in de wijze waarop de doelgroep mee wil doen in een participatietraject. Een behoefte bepaalt volgens Maslow de motivatie tot handelen³⁴. De te onderzoeken communicatiemiddelen staan in paragraaf 5.3.3.

De doelstelling voor dit onderzoek luidt als:

‘Inzicht geven in de behoeften van de doelgroep, inzicht geven in de samenstelling van de doelgroep en inzicht geven in de wijze waarop zij mee wil doen in een participatietraject, teneinde een communicatieadvies te kunnen geven over de in te zetten communicatiemiddelen aan de gemeente Leiden.’

3.4 Deelvragen

Er zijn vier deelvragen voor het onderzoek opgesteld. Deze deelvragen zijn hieronder weergegeven met daarbij een toelichting.

Deelvraag 1: *Wat is de rol van de participant? (extern, kwalitatief onderzoek)*

De doelgroep zijn de inwoners van Leiden van 18 jaar of ouder met een rode, blauwe of gele belevingswereld. Het gaat hierbij om de belevingswerelden aan de hand van SmartAgent³⁵. Deze deelvraag richt zich op de ervaringen van de doelgroep met een participatietraject en hoe de doelgroep eventueel wil participeren bij een participatietraject. Het in kaart brengen hiervan vindt extern plaats via kwalitatief onderzoek, zodat de opdrachtnemer door kan vragen om diepgang in de resultaten te realiseren.

²⁸ Gemeente Leiden (2013), p. 27

²⁹ Pröpper, I. (2013), p. 130

³⁰ Pröpper, I. (2013), p. 117

³¹ Pröpper, I. (2013), p. 130

³² SmartAgent (2012), p. 7

³³ Pröpper, I. (2013), p. 130

³⁴ Mullins, L. (2007), p. 170

³⁵ SmartAgent (z.j.)

Deelvraag 2: *Welke bestuursstijlen hanteert de gemeente Leiden? (intern, deskresearch)*

De participatieladder van Pröpper (toegelicht in het theoretisch kader) geeft de verbinding weer tussen participatievormen en bestuursstijlen³⁶. Wanneer bijvoorbeeld de gemeente streeft naar een participatievorm waarbij de inwoners de rol van samenwerkingspartner innemen, dan is de gewenste bestuursstijl van de gemeente een samenwerkende stijl volgens Pröpper. Het is daarom van belang om te onderzoeken welke bestuursstijlen de gemeente Leiden momenteel hanteert. Het onderzoek omtrent deze deelvraag vindt intern plaats via deskresearch.

Deelvraag 3: *Hoe ziet het huidige participatietraject eruit? (intern en extern, deskresearch)*

Het participatietraject gaat twee kanten op: van de gemeente naar de inwoner en van de inwoner naar de gemeente. Dit is te onderzoeken aan de hand van deskresearch. Het onderzoek naar het traject van de gemeente naar de inwoner vindt intern plaats en het onderzoek naar het traject van de inwoner naar de gemeente vindt extern plaats. Hierbij gebruikt de opdrachtnemer het communicatiemodel van Shannon en Weaver³⁷ om de structuur van het participatietraject in beeld te brengen.

Deelvraag 4: *Hoe betrekken andere gemeenten de inwoners bij een participatietraject? (extern, deskresearch en expertinterview)*

Het is interessant om te onderzoeken welke aanpak andere gemeenten gebruiken om inwoners te betrekken bij een participatietraject. Dit is te onderzoeken via deskresearch. Een expertinterview met iemand van een andere gemeente is hierbij nuttig om een diepgaander beeld van de aanpak van die gemeente te realiseren.

3.5 Doelgroep

De inwoners van Leiden zijn door de organisatie SmartAgent ingedeeld in een rode, blauwe, gele of groene belevingswereld³⁸. Leiden bestaat uit tien districten³⁹ en voor elk district heeft SmartAgent aangegeven welke kleur belevingswereld zich daar hoofdzakelijk bevindt. Er zijn districten die zich duidelijk bevinden in een rode, blauwe of gele belevingswereld⁴⁰. Er is geen district dat zich overduidelijk in de groene belevingswereld bevindt volgens SmartAgent⁴¹. Hierdoor is de gemeente Leiden geïnteresseerd in informatie over de rode, blauwe en gele belevingswerelden, omdat zij met deze informatie gericht aan de slag kan bij de benadering van districten. Daarnaast bestaat de doelgroep uit personen die 18 jaar of ouder zijn, omdat de gemeente Leiden met deze leeftijdscategorie in gesprek wil gaan over projecten van de gemeente.

De doelgroep voor dit onderzoek zijn de inwoners van Leiden die 18 jaar of ouder zijn en zich in een rode, blauwe of gele belevingswereld bevinden volgens SmartAgent.

3.6 Grenzen onderzoek

- Het onderzoek segmenteert op de inwoners van Leiden met een rode, blauwe of gele belevingswereld aan de hand van SmartAgent. De gemeente Leiden wil deze drie belevingswerelden onderzoeken. Het onderzoek richt zich niet op inwoners van Leiden met een groene belevingswereld, omdat er slechts één district is in Leiden waarbij net aan de meerderheid van de inwoners zich in de groene belevingswereld bevindt⁴².
- Het onderzoek focust zich op bepaalde communicatiemiddelen die te vinden zijn in hoofdstuk 5.
- Het volledige onderzoek loopt van januari 2014 tot en met mei 2014. Daarna weet de gemeente Leiden welke communicatiemiddelen zij kan inzetten voor inwoners uit de rode, blauwe en gele belevingswereld om de inwoners te betrekken bij het adviseren aan de gemeente Leiden.
- Het onderzoek richt zich op de afdeling Bestuur & Communicatie en de projectmedewerkers binnen de gemeente Leiden. Zij houden zich bezig met het contact tussen de inwoners van Leiden en de gemeente Leiden.

³⁶ Pröpper, I. (2013), p. 16+17

³⁷ Narula, U. (2006), p. 26

³⁸ SmartAgent (2012)

³⁹ Gemeente Leiden (z.j.)

⁴⁰ SmartAgent (2012), p. 12

⁴¹ SmartAgent (2012), p. 12

⁴² SmartAgent (2012), p. 12

4. Theoretisch kader

In dit hoofdstuk staat de centrale theorie omtrent het onderzoeksprobleem, het conceptueel model voor dit onderzoek en de hypothesen die dit onderzoek toetst.

4.1 Theorie

In de negentiende eeuw kreeg de overheid steeds meer taken, waaronder de zorg en het ophalen van het vuil. Particuliere organisaties waren aan het einde van de negentiende eeuw ontevreden over woon- en werkomstandigheden, waardoor zij zich gingen bemoeien met taken van de overheid. Aan het begin van de twintigste eeuw voerde de overheid het algemeen kiesrecht in, zodat Nederlanders hun stem konden laten horen. Door de ontzuiling nam de individualisering toe. De communicatie tussen de overheid en de Nederlanders verslechterde. De overheid moest manieren vinden om de Nederlanders te betrekken. Zij zocht dus naar een aanpak voor publieksparticipatie en houdt zich daar tegenwoordig nog steeds mee bezig.⁴³

Publieksparticipatie bij overheidsinstellingen is een onderdeel van democratie en bestaat uit vier hoofdonderdelen: participanten informeren, luisteren naar participanten, een bijdrage leveren aan het oplossen van problemen en het komen tot een overeenstemming. Participanten informeren is van belang, omdat mensen pas hun mening kunnen geven als zij alle benodigde informatie ontvangen. Overheidsinstellingen geven aan naar participanten te luisteren, maar dit gebeurt vaak niet. Regelmatig luisteren overheidsinstellingen niet naar participanten om hun mening mee te nemen bij de beleidsvorming, maar om nieuw beleid te kunnen realiseren waarbij de mening van de participanten geen hinder veroorzaakt. Overheidsinstellingen leveren een bijdrage aan het oplossen van problemen door te overleggen met participanten. Zij proberen zo goed mogelijk tot een gezamenlijke conclusie te komen. De overheidsinstellingen geven toelichting wanneer zij de mening van participanten niet gebruiken. Bij het komen tot een overeenstemming overleggen overheidsinstellingen en participanten net zo lang totdat er een overstemming is waar iedereen achter staat. De juiste participatievorm is afhankelijk van de situatie.⁴⁴

Abelson geeft aan dat het belangrijk is om te bedenken waarom je wilt dat anderen participeren, wie je wilt dat er gaan participeren en over welk onderwerp deze participatie gaat⁴⁵. Het doel van mensen om te participeren kan afhankelijk zijn van factoren zoals cultuur, de omgeving of de historische achtergrond⁴⁶. De belevingswerelden van SmartAgent zijn gericht op waarden, behoeften en motieven en kunnen dus ook een factor zijn die het doel van mensen om te participeren beïnvloedt. Volgens Han willen mensen participeren wanneer zij hiervoor de middelen en drijfveren hebben⁴⁷.

De probleemformulering richt zich op het onderzoeken van deze middelen en drijfveren. Daarnaast richt het zich op de vraag over welk onderwerp de doelgroep wil participeren, waarvan Abelson het belang noemt. Deze middelen, drijfveren en het onderwerp hangen samen met de participatievorm⁴⁸. De participatieladder is een model dat verschillende participatievormen weergeeft⁴⁹.

Er zijn verschillende soorten participatieladders voor publieksparticipatie. Arnstein beschreef in 1969 acht treden van participatie die hij weergaf in een participatieladder⁵⁰. In 1998 hebben Edelenbos en Monnikhof een participatieladder met vijf treden ontwikkeld⁵¹ en in 2009 publiceerde Pröpper de laatste versie van zijn idee over de participatieladder⁵². Deze participatieladders geven elk diverse vormen van participatie weer, waaronder participatievormen met interactief beleid, en sluiten daarmee aan op dit onderzoek. Arnstein introduceerde de participatieladder als eerste⁵³, waardoor deze theorie het begin van de participatieladder weergeeft. Edelenbos en Monnikhof baseerden hun theorie op vijf cases van gemeenten in Nederland⁵⁴. Deze theorie richt zich dus specifiek op de situatie bij gemeenten in Nederland wat aansluit op dit onderzoek. De theorie van Pröpper omschrijft de link tussen participatievormen en bestuursstijlen⁵⁵. Deze theorie beschrijft dus niet alleen de kant van de participanten, maar ook de kant van het bestuur. Daarom staan deze drie participatieladders in de theorie omtrent dit onderzoek.

⁴³ Raad voor het openbaar bestuur (2012), p. 21-26

⁴⁴ Creighton, J. (2005), p. 1, 9, 11

⁴⁵ Abelson, J., e.a. (2003), p. 249

⁴⁶ Chess, C., & Purcell, K. (1999), p. 2686

⁴⁷ Han, H. (2009), p. 8

⁴⁸ Pröpper, I. (2009), p. 66 – 70, 122+123

⁴⁹ Jager-Vreugdenhil, M. (2011), p. 77

⁵⁰ Arnstein, S. (1969), p. 3

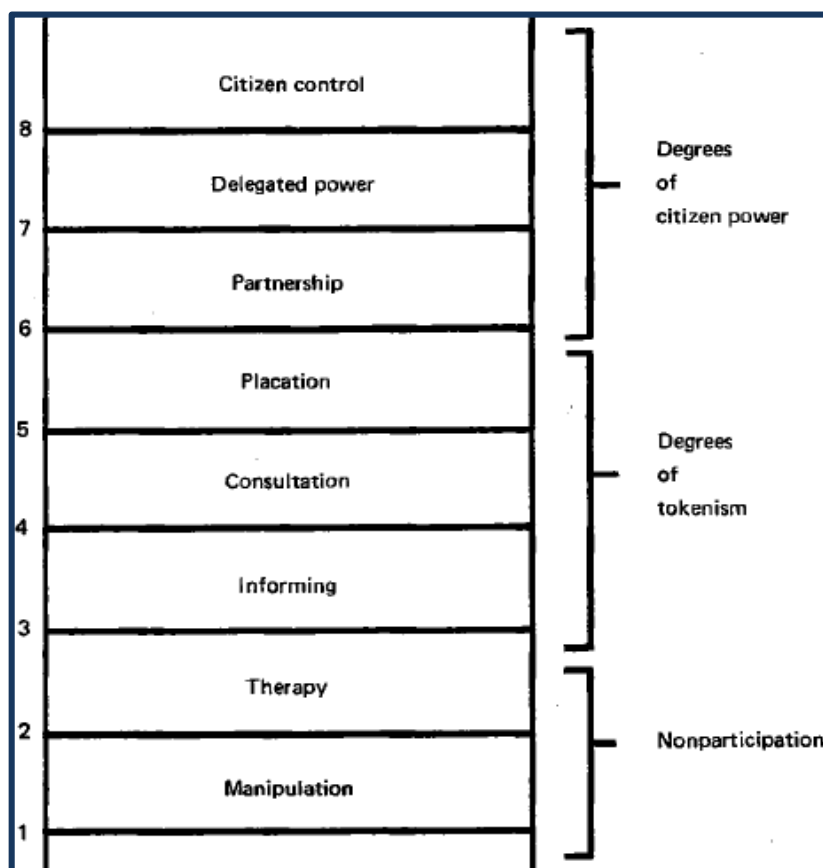
⁵¹ Edelenbos, J., e.a. (2006), p. 20

⁵² Pröpper, I. (2013), p. 17

⁵³ Custers, J. & Schmitz, G. (2012), p. 22

⁵⁴ Edelenbos, J. & Monnikhof, R. (2001), p. 10

⁵⁵ Pröpper, I. (2013), p. 65 – 67



Figuur 1 De participatieladder van Arnstein⁵⁶

Bovenstaand figuur geeft de participatieladder van Arnstein weer. Deze ladder is in 1969 opgebouwd uit acht treden. De toelichting van Arnstein op deze participatieladder richt zich op het geven van een stem aan minderheidsgroepen van die tijd, zoals etnische groepen. De onderste twee treden (manipulation, therapy) zijn situaties waarbij geen participatie plaatsvindt. Bij de trede 'manipulation' is participatie een illusie. Het overheidsorgaan manipuleert de inwoners bij deze participatievorm. De trede 'therapy' houdt in dat het overheidsorgaan de inwoners 'geneest'. Het overheidsorgaan lost niet het daadwerkelijke probleem van de inwoner op, maar probeert de inwoner te 'genezen' van het idee dat dat probleem er is.⁵⁷

Bij de drie treden daarna in de participatieladder (informing, consultation, placation) vindt hoor en wederhoor plaats, maar het overheidsorgaan neemt de beslissingen. De derde trede 'informing' betreft eenrichtingsverkeer van het overheidsorgaan naar de inwoners zonder de mogelijkheid voor de inwoners om te reageren. Bij de vierde trede 'consultation' kunnen inwoners hun mening vertellen aan het overheidsorgaan, maar is er geen garantie dat het overheidsorgaan hier daadwerkelijk iets mee doet. 'Placation' is de trede waarbij de inwoners invloed kunnen uitoefenen. Het overheidsorgaan vormt de meerderheid bij het stemmen, waardoor de mening van de inwoners weinig invloed heeft als het overheidsorgaan een andere mening heeft.

'The idea of citizen participation is a little like eating spinach: no one is against it in principle because it is good for you.' – Arnstein, 1969

De bovenste drie treden van de participatieladder (partnership, delegated power, citizen control) noemt Arnstein situaties waarbij participatie met de inwoners plaatsvindt. Bij deze drie treden luistert het overheidsorgaan niet alleen naar de inwoners, maar neemt het overheidsorgaan ook de mening van de inwoners altijd mee in de beleidsvorming. Bij de trede 'partnership' vindt er overleg plaats tussen het overheidsorgaan en de inwoners, maar het overheidsorgaan neemt de beslissing. De trede 'delegated power' betreft ook overleg tussen de twee partijen. Hierbij betreft het overheidsorgaan de inwoners in plaats van dat de inwoners zelf actie moeten ondernemen om

⁵⁶ Arnstein, S. (1969), p. 217

⁵⁷ Arnstein, S. (1969), p. 216 – 224

hun mening te delen. Bij sommige projecten hebben inwoners de meeste invloed. ‘Citizen control’ is de laatste trede en houdt in dat de inwoners de projecten leiden.⁵⁸



Figuur 2 De participatieladder van Edelenbos en Monnikhof

De participatieladder die Edelenbos en Monnikhof in 1998 ontwikkeld hebben is hierboven afgebeeld en bevat vijf treden. Edelenbos en Monnikhof hebben zelf geen afbeelding van een participatieladder gecreëerd, deze afbeelding heeft de opdrachtgever gemaakt aan de hand van hun theorie waarin de treden met cijfers duidelijk zijn beschreven. Zij vinden dat de grens van interactief beleid en niet interactief beleid tussen adviseren en coproduceren ligt, maar geven geen duidelijke grens aan.⁵⁹

De onderste trede van de participatieladder van Edelenbos en Monnikhof is ‘informeren’. Het overheidsorgaan neemt hierbij de besluiten en informeert de inwoners. De inwoners leveren dus geen input voor de beleidsvorming. De trede daaropvolgend is ‘raadplegen’. Het overheidsorgaan neemt ook hierbij de besluiten, maar gaat in gesprek met de inwoners. Inwoners leveren op deze wijze input, maar het overheidsorgaan bepaalt zelf in hoeverre hij de gespreksresultaten gebruikt. De derde trede is ‘adviseren’. Het overheidsorgaan bepaalt hierbij het startpunt van de agenda, maar inwoners kunnen zelf problemen en oplossingen aandragen. Deze input van inwoners heeft een volwaardige rol, want het overheidsorgaan verbindt zich hieraan of wijkt beargumenteerd af. De trede daarboven is ‘coproduceren’. Hierbij bepalen het overheidsorgaan en de inwoners samen de agenda en zoeken zij samen naar oplossingen. Het overheidsorgaan verbindt zich aan de input van inwoners bij beleidsvorming. De laatste trede is ‘meebeslissen’. In deze situatie leveren de inwoners alle input waarna de organisatie deze overneemt. De input is daarbij mogelijk verbonden aan vooraf gestelde randvoorwaarden.⁶⁰

Igno Pröpper publiceerde een participatieladder in 2009. Deze is afgebeeld in figuur 3. Hij beschrijft zeven treden op de participatieladder voor zowel de participatievorm als de bestuursstijl. De bovenste vier treden betreft interactief beleid en bij de treden met de consultatieve bestuursstijl en de participatieve bestuursstijl hebben de participanten inspraak.⁶¹

Onderaan de participatieladder heeft de participant geen rol en heeft het bestuur een gesloten autoritaire stijl. Het bestuur betreft en informeert de participanten niet. Een trede hoger is de rol van de participant gelijk aan een toeschouwer en heeft het bestuur een open autoritaire stijl. Het bestuur informeert de participanten en probeert de participanten daarmee te overtuigen van het beleid.

Bij de volgende twee treden heeft de participant inspraak⁶². De consultatieve bestuursstijl hoort bij de situatie waarin de participant adviseur is aan het einde van een proces. Het bestuur vraagt aan het einde van een proces wat de participant vindt van het beleid. De participatieve bestuursstijl hoort bij de situatie waarin de participant adviseur is aan het begin van een proces. Het bestuur vraagt hierbij aan het begin wat de participant vindt over een beleidsonderwerp.

De participatieve bestuursstijl en de bestuursstijlen bij de bovenste drie treden betreffen interactief beleid⁶³. Bij interactief beleid hebben participanten de ruimte om vanaf het begin invloed uit te oefenen op het beleid⁶⁴. Pröpper

⁵⁸ Arnstein, S. (1969), p. 216 – 224

⁵⁹ Edelenbos, J. & Monnikhof, R. (2001), p. 242+243

⁶⁰ Edelenbos, J. & Monnikhof, R. (2001), p. 242+243

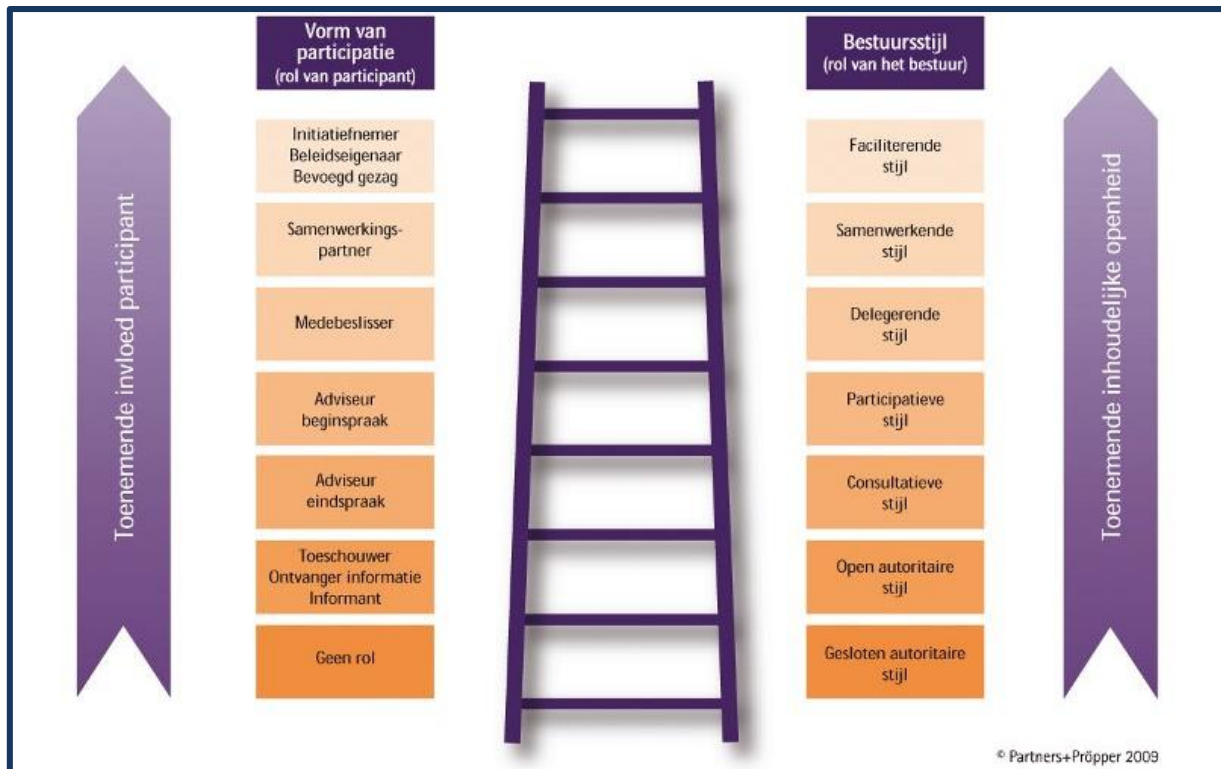
⁶¹ Pröpper, I. (2013), p. 16+17, 66+67, 70

⁶² Pröpper, I., Litjens, B., Weststeijn, E. (2006), p. 92

⁶³ Pröpper, I., Litjens, B., Weststeijn, E. (2006), p. 92

⁶⁴ Pröpper, I. (2013), p. 63

geeft aan dat iedereen een andere interpretatie heeft van interactie en dat de participatievorm afhankelijk is van de situatie⁶⁵.



Figuur 3 De participatieladder van Pröpper⁶⁶

De participatievorm bij de delegerende bestuursstijl is die van medebeslisser. De participanten nemen zelf beslissingen binnen opgestelde grenzen door het bestuur. De participant is een samenwerkingspartner bij de samenwerkende bestuursstijl. In deze situatie werken het bestuur en de participanten gelijkwaardig samen. De bovenste trede betreft de faciliterende bestuursstijl waarbij de rol van de participant die van initiatiefnemer is. De participanten nemen hierbij het initiatief en het bestuur faciliteert dit, bijvoorbeeld met geld en materiële hulpmiddelen.

Participatie vergt communicatie volgens Pröpper. Communicatie hangt samen met het participatieniveau. Elk participatieniveau heeft een bepaald communicatiedoel waar bepaalde communicatiemiddelen bij passen. Bij een samenwerkende bestuursstijl is het communicatiedoel bijvoorbeeld beleidsdaden. Hiervoor is handelingsafstemming nodig tussen de participanten en het bestuur. Een communicatiemiddel dat bij dit communicatiedoel past is een werkgroep.⁶⁷

Een medewerkster van gemeente X werkt met de participatieladder van Pröpper. Zij vindt het een overzichtelijk model voor beleidsmakers en bestuurders en gebruikt het om beleidsruimte te verkennen. Door de beleidstaal vindt zij het model minder geschikt naar het publiek toe. Zij communiceert dan de volgende participatievormen: geen rol, participant en samenwerkingspartner. In bijlage IV staat de mail die de medewerkster stuurde met deze informatie.

Literatuurreviews participatieladder

Er zijn diverse kritische geluiden over de participatieladder. Karel Maier schreef een artikel over publieksparticipatie dat in 2001 werd gepubliceerd met de naam *Citizen Participation in Planning: Climbing a Ladder?* Hij kijkt hierin kritisch naar de participatieladder van Arnstein. Arnstein vond participatie een proces waarbij een bepaalde inspanning nodig is om het uit te voeren en heeft het over 'wij' en 'zij'. Maier geeft aan dat de rollen in een participatieproces niet vast staan. Daarnaast kom je er niet met een bepaalde inspanning volgens Maier, want de participanten kunnen weigeren deel te nemen aan het participatieproces.⁶⁸ Dit onderzoek zal niet

⁶⁵ Pröpper, I. (2013), p. 19

⁶⁶ Pröpper, I. (2013), p. 17

⁶⁷ Pröpper, I. (2013), p. 117-123, 130

⁶⁸ Maier, K. (2001), p. 709

alleen stilstaan bij de vraag hoe mensen willen participeren, maar ook of mensen willen participeren. Op deze manier wordt duidelijk of de doelgroep weigert deel te nemen aan het participatieproces. Daarnaast wil de gemeente Leiden een situatie creëren waarbij inwoners zelf problemen en oplossingen kunnen aandragen. In deze situatie staan rollen in het participatieproces niet vast.

Kathryn Roberts schreef het artikel *Exploring participation: older people on discharge from hospital* dat in 2002 werd gepubliceerd. Zij onderzocht de participatie in de gezondheidszorg in het Verenigd Koninkrijk. Hierbij betrof zij de theorie van Arnstein over de participatieladder. Roberts' kritische noot op Arnsteins theorie was dat Arnstein negatief was over de verschillende participatieniveaus. Arnstein was ontevreden over het feit dat participatie niet overal op hetzelfde niveau plaatsvond. Roberts deelt deze mening niet.⁶⁹ Dit onderzoek richt zich op een theorie met verschillende participatieniveaus en heeft niet het doel om alle participatie op hetzelfde niveau te laten plaatsvinden, want niet elke situatie heeft baat bij hetzelfde participatieniveau⁷⁰.

In het artikel *Public Participation Geographic Information Systems: A Literature Review and Framework* schreef Renee Sieber in 2006 dat participatie afhankelijk is van wie het definieert, op welk niveau het plaatsvindt en wat het gewenste doel is. Een ladder als model, zoals de participatieladder, wekt volgens hem de indruk dat projecten verbeteren als participanten een participatievorm aannemen die hoger op de ladder staat. Sieber is daarom kritisch over de participatieladder, want hij vindt dat het model een onjuiste indruk wekt.⁷¹ Deze indruk van de participatieladder is bekend bij Pröpper. Hij geeft aan dat een participatieniveau 'hoger' op de participatieladder niet een 'beter' participatieniveau is.⁷² Dit onderzoek richt zich dan ook niet op het realiseren van een participatievorm dat hoger staat op de participatieladder, maar op het realiseren van een participatievorm die bij de situatie past.

Terry Cooper en Thomas Bryer publiceerden in 2007 een artikel over publieksparticipatie waarbij William Robertson centraal staat. Robertson was op dat moment directeur van 'the Bureau of Street Services' in Los Angeles. Cooper en Bryer vonden zijn werkwijze succesvol. De participatieladder van Arnstein hebben zij in dit artikel als een cirkel afgebeeld. De participatietheorie moet volgens hen niet gericht zijn op de losse participatieniveaus, maar op het samenwerken tussen de participatieniveaus. Cooper en Bryer vinden dat een strategie op deze manier door te voeren is bij verschillende stakeholders die zich op verschillende participatieniveaus bevinden.⁷³ Dit onderzoek richt zich op één stakeholder: de inwoners van Leiden die 18 jaar of ouder zijn en een rode, blauwe of gele belevingswereld hebben. Het onderzoek focust zich daardoor op het participatieniveau voor deze stakeholder. Er is geen sprake van meerdere stakeholders met elk hun eigen participatieniveau, dus het onderzoek richt zich ook niet op de samenwerking tussen de participatieniveaus van verschillende stakeholders.

In 2012 schreven Anna Funk en anderen het artikel *Climbing the "Ladder of Participation": Engaging Experiential Youth in a Participatory Research Project* naar aanleiding van kwalitatief onderzoek. Zij geven aan dat de participatieladder een handig middel is om het participatieniveau voor een onderzoeksproject te bepalen. Daarbij hebben zij wel de kritische noot dat niet iedereen even snel de participatieladder beklimt en dat ook niet iedereen dit dezelfde richting op doet. De een klimt omhoog en de ander omlaag op de ladder.⁷⁴ Chess en Purcell gaven al aan dat er verschillende factoren invloed hebben op het participatiedoel, waardoor niet iedereen dezelfde richting opgaat of even snel een bepaalde richting opgaat.⁷⁵ Dit onderzoek richt zich niet op het veranderen van de huidige participatievorm naar een andere participatievorm, maar op de communicatie bij een bepaalde participatievorm. Hierdoor gaat het niet over het opgaan van een richting op de participatieladder.

4.2 Conceptueel model

De participatieladder van Pröpper geeft duidelijk verschillende treden weer met een bepaalde participatievorm en een bepaalde bestuursstijl⁷⁶. Daarnaast vindt Pröpper communicatie essentieel voor participatie en geeft hij het verband hiertussen aan⁷⁷. Pröpper geeft aan dat de participatievorm invloed heeft op de wijze waarop het bestuur de participanten betreft⁷⁸. Het is belangrijk dat het bestuur weet hoe participanten willen dat zij hen benadert en

⁶⁹ Roberts, K. (2002), p. 417-418

⁷⁰ Creighton, J. (2005), p. 11

⁷¹ Sieber, R. (2006), p. 500

⁷² Pröpper, I. (2013), p. 19

⁷³ Cooper, T.L. & Bryer, T.A. (2007), p. 818

⁷⁴ Funk, A., e.a. (2012), p. 290-291

⁷⁵ Chess, C., & Purcell, K. (1999), p. 2686

⁷⁶ Pröpper, I. (2013), p. 16+17

⁷⁷ Pröpper, I. (2013), p. 117-123, 130

⁷⁸ Pröpper, I. (2013), p. 23

welke motieven participanten hebben om te participeren.⁷⁹ Volgens Maslow bepaalt een behoefte de motivatie tot handelen⁸⁰. Deze motivatie tot handelen komt overeen met de theorie van Pröpper omtrent participatie. De behoefte uit de probleemformulering sluit daarmee ook aan op de participatieladder. Hierdoor is de participatieladder van Pröpper geschikt als conceptueel model voor dit onderzoek.

In de participatieladder van Pröpper is links de rol van de participant weergegeven (de participatievorm) en rechts de rol van het bestuur (de bestuursstijl). De participatieladder bevat zeven treden. Hoe hoger op de ladder, hoe groter de invloed van de participant en hoe groter de inhoudelijke openheid van het bestuur. Onderaan de ladder is er geen invloed van de participant en is er geen inhoudelijke openheid van het bestuur, bovenaan de ladder is er veel invloed van de participant en is er veel inhoudelijke openheid van het bestuur. De treden met de participatievormen 'adviseur beginspraak', 'medebeslisser', 'samenwerkingspartner' en 'initiatiefnemer' zijn vormen van interactief beleid⁸¹.

De gemeente Leiden wil de inwoners van Leiden laten participeren bij een participatietraject. Inwoners kunnen daarbij vanaf het begin van beleidsvorming meedenken met de gemeente door op ideeën te reageren en ideeën aan te dragen. Dit komt overeen met een trede van de participatieladder van Pröpper. De vierde trede van onderaf betreft de participatievorm 'adviseur beginspraak' en een participatieve bestuursstijl. Pröpper omschrijft deze bestuursstijl als volgt: 'Het bestuur vraagt een open advies waarbij veel ruimte voor discussie en inbreng is. Dit betekent onder meer dat de participant een eigen probleemdefinitie en oplossingsrichting kan geven.'⁸² Dit komt overeen met het gewenste participatietraject van de gemeente Leiden. Daarnaast is het belangrijk om niet alleen naar de participatievormen te kijken zoals die aangegeven zijn in de participatieladders van Arnstein⁸³ en Edelenbos en Monnikhof⁸⁴, maar ook naar de bestuursstijl. Het onderzoek gaat over het participatietraject tussen de inwoners van Leiden en de gemeente Leiden, waardoor zowel de participatievorm als de bestuursstijl van belang is. De vraag is immers inwoners van Leiden willen participeren en hoe de gemeente Leiden omgaat met de inwoners van Leiden bij een participatietraject. Wanneer de gemeente een bestuursstijl heeft die niet past bij het gewenste interactieve beleid, dan is de bestuursstijl slecht gekozen⁸⁵.

⁷⁹ Pröpper, I. (2013), p. 47+49

⁸⁰ Mullins, L. (2007), p. 170

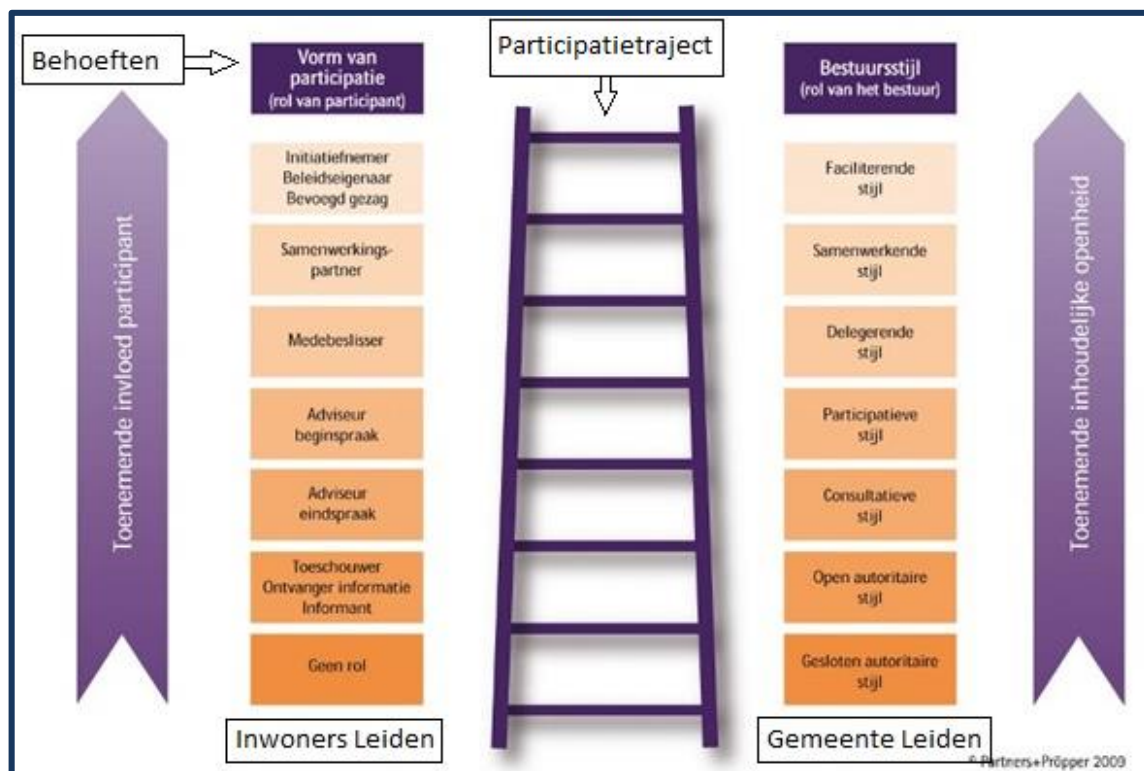
⁸¹ Pröpper, I., Litjens, B., Weststeijn, E. (2006), p. 92

⁸² Pröpper, I. (2013), p. 66

⁸³ Arnstein, S. (1969), p. 217

⁸⁴ Edelenbos, J. & Monnikhof, R. (2001), p. 242+243

⁸⁵ Pröpper, I. (2013), p. 65



Figuur 4 De participatieladder van Pröpper voor publieksparticipatie Leiden⁸⁶

In de figuur 4 is de participatieladder van Pröpper weergegeven met daarin enkele termen als toelichting. Onder de kolom met participatievormen staat 'Inwoners Leiden', omdat de participanten in dit onderzoek de inwoners van Leiden zijn. Onder de kolom met bestuursstijlen staat 'Gemeente Leiden', omdat de gemeente Leiden in dit onderzoek de organisatie is van wie de bestuursstijl van belang is. De ladder in de afbeelding geeft de treden weer waarbij elke trede staat voor de samenhang tussen een participatievorm en de bijbehorende bestuursstijl. Deze ladder geeft het participatietraject aan. Het participatietraject is namelijk het traject waarin de inwoners van Leiden meedenken met de gemeente Leiden en is afhankelijk van de participatievorm en de bestuursstijl. Voor dit onderzoek staat de trede met de participatieve bestuursstijl centraal, omdat de gemeente Leiden een participatietraject wil waarbij de inwoners vanaf het begin van een project meedenken (participatievorm 'adviseur beginspraak'). De probleemstelling richt zich op de behoefte van de doelgroep. Een behoefte bepaalt de motivatie tot handelen⁸⁷, waardoor de behoefte van de doelgroep invloed heeft op de participatievorm. Dit is linksboven in de afbeelding aangegeven.

4.3 Hypothesen

Er zijn twee hypothesen opgesteld voor dit onderzoek aan de hand van de theorie van Pröpper omtrent de participatieladder.

H1: Als het bestuur de participanten benadert met communicatiemiddelen die als doel gezamenlijke ideeënvorming door informatie-uitwisseling hebben, dan zullen participanten vanaf het begin van projecten hierbij adviseren.

De gemeente Leiden wil een participatietraject waarbij de inwoners van Leiden vanaf het begin van een project meedenken. Volgens Pröpper behoort deze participatievorm tot die van 'adviseur beginspraak' en hangt deze samen met een participatieve bestuursstijl⁸⁸. Het communicatiedoel bij de participatieve bestuursstijl betreft een gezamenlijke ideeënonontwikkeling die beperkt is tot informatie-uitwisseling⁸⁹. De participanten kunnen namelijk bij de participatieve bestuursstijl meedenken en ideeën aanleveren vanaf het begin van een project⁹⁰. Het begin van een project is het moment waarop de gemeente Leiden het startpunt van de agenda heeft bepaald. Vanaf dat

⁸⁶ Pröpper, I. (2013), p. 17

⁸⁷ Mullins, L. (2007), p. 170

⁸⁸ Pröpper, I. (2013), p. 66

⁸⁹ Pröpper, I. (2013), p. 117

⁹⁰ Pröpper, I. (2013), p. 66

startpunt kunnen participanten meedenken. Pröpper heeft in een schema weergegeven welke communicatiemiddelen bij dit communicatiedoel passen⁹¹.

Pröpper geeft in zijn theorie aan dat er een correlatie is tussen de mate waarin participanten geneigd zijn te participeren en hoe het bestuur hen benadert⁹². Hij geeft aan dat als het bestuur participanten benadert via communicatiemiddelen die als doel gezamenlijke ideeënvorming door informatie-uitwisseling hebben, de participanten geneigd zijn om vanaf het begin van een project te adviseren.⁹³

In paragraaf 5.3.3 staan de communicatiemiddelen die aan bod komen bij dit onderzoek voor de gemeente Leiden. Daaruit behoren de volgende communicatiemiddelen tot het doel gezamenlijke ideeënvorming door informatie-uitwisseling:

- Facebook;
- Twitter;
- LinkedIn;
- Telefonisch contact;
- Huis-aan-huisbezoeken;
- Interactieve bijeenkomst (brainstorm, atelier, discussieavond);
- Klankbordgroep/werkgroep/denktank (groep met een adviserende functie).

H2: Als het bestuur aan participanten om open advies vraagt in plaats van reactie op een gesloten vraagstelling, dan dragen participanten hun eigen oplossingsrichtingen aan.

De gemeente Leiden wil dat de inwoners van Leiden meedenken tijdens het hele participatietraject. Pröpper geeft aan in zijn theorie dat een bestuur met een participatieve bestuursstijl ruimte geeft voor open advies. In dat open advies hebben de participanten meer inspraak dan bij een gesloten vraagstelling. Bij een gesloten vraagstelling vraagt het bestuur de mening van participanten over een voorgestelde situatie, terwijl het bestuur bij een open advies hun mening vraagt waarbij deze niet verbonden hoeft te zijn aan een voorgestelde situatie. Participanten kunnen bij een open advies zelfbedachte ideeën of alternatieven aandragen. Dit resulteert volgens Pröpper in participanten die probleemdefinities en eigen oplossingsrichtingen kunnen aandragen.⁹⁴

⁹¹ Pröpper, I. (2013), p. 122

⁹² Pröpper, I. (2013), p. 47

⁹³ Pröpper, I. (2013), p. 117

⁹⁴ Pröpper, I. (2013), p. 66+68

5. Methodologie

Dit hoofdstuk behandelt de methode, de datacollectie en de operationalisatie. De operationalisatie bevat de topic guide voor het kwalitatief onderzoek, de topic guide voor het expertinterview en de te onderzoeken communicatiemiddelen.

5.1 Methode

Er zijn vier deelvragen voor dit onderzoek. Op elke deelvraag is een andere aanpak van toepassing. Deze paragraaf geeft de methode per deelvraag weer.

Deelvraag 1: Wat is de rol van de participant? (extern, kwalitatief onderzoek)

Deze deelvraag gaat over de inwoners van de verschillende belevingswerelden in Leiden en vereist daarom extern onderzoek. De methode voor deze deelvraag is kwalitatief onderzoek. Deze onderzoeksmethode achterhaalt de achterliggende redenen, omdat het de mogelijkheid biedt om door te vragen. Dit is belangrijk bij het onderzoeken van de ervaringen en behoeften van de doelgroep. Het is niet alleen de vraag of de respondenten willen meedenken met de gemeente Leiden, maar hoe en waarom de respondenten willen meedenken. Het gaat dus om de beweegredenen van de doelgroep. Het kwalitatief onderzoek vindt plaats aan de hand van semi-gestructureerde interviews. De interviews behandelen bepaalde topics om de rol van de participant te achterhalen. De vragen binnen deze topics staan niet vast, omdat dit afhangt van de reacties van de respondenten. In paragraaf 5.3 staat meer informatie over de topic guide.

Deelvraag 2: Welke bestuursstijlen hanteert de gemeente Leiden? (intern, deskresearch)

Het onderzoek omtrent deze deelvraag vindt intern plaats, want het gaat om de bestuursstijlen van de gemeente Leiden. Deze bestuursstijlen zijn via deskresearch te inventariseren. Documenten van de gemeente Leiden omtrent publieksparticipatie tonen de beoogde bestuursstijlen. Eerdere participatietrajecten van de gemeente Leiden tonen welke bestuursstijlen de gemeente in de praktijk hanteert.

Deelvraag 3: Hoe ziet het huidige participatietraject eruit? (intern en extern, deskresearch)

Het participatietraject gaat zowel van de doelgroep naar de gemeente Leiden als van de gemeente Leiden naar de doelgroep. De eerste richting vereist extern onderzoek en de tweede richting vereist intern onderzoek. Het gaat om het huidige participatietraject, dus het participatietraject is waarneembaar via deskresearch.

Deelvraag 4: Hoe betrekken andere gemeenten de inwoners bij een participatietraject? (extern, deskresearch en expertinterview)

Deze deelvraag focust zich op andere gemeenten, dus het onderzoek vindt extern plaats. Via deskresearch is de aanpak van het participatietraject van andere gemeenten waar te nemen. Daarnaast is er een expertinterview met een medewerker van een andere gemeente die gebruik maakt van de belevingswerelden van SmartAgent. Dit expertinterview levert informatie over de aanpak van een participatietraject bij verschillende belevingswerelden. Het betreft een semi-gestructureerd interview, omdat het interview bepaalde topics behandelt om een beeld te krijgen van het participatietraject en de vragen binnen een topic nog niet vaststaan.

5.2 Verantwoording datacollectie

Deze paragraaf licht de datacollectie toe per deelvraag.

Deelvraag 1: Wat is de rol van de participant? (extern, kwalitatief onderzoek)

Deze deelvraag heeft betrekking op de doelgroep. Dit zijn de inwoners van Leiden met een rode, blauwe of gele belevingswereld die 18 jaar of ouder zijn. Het onderzoek naar deze deelvraag vindt plaats aan de hand van kwalitatief onderzoek. Het benaderen van de respondenten gaat via een selecte methode. Het is immers van belang de rode, blauwe en gele belevingswereld te betrekken bij deze deelvraag. Evenveel respondenten uit elke belevingswereld werven voor dit onderzoek kan alleen via een selecte methode.

De respondentenselectie is aan de hand van drie segmenten: de belevingswereld, het geslacht en de leeftijd. Het onderzoek richt zich op inwoners met een rode, blauwe en gele belevingswereld. SmartAgent geeft aan dat de verschillende belevingswerelden gebaseerd zijn op waarden, behoeften en motieven⁹⁵, waardoor de verwachting is dat de resultaten van de verschillende belevingswerelden verschillen⁹⁶. Hierdoor is het van belang om respondenten uit de rode, blauwe en gele belevingswereld te selecteren. SmartAgent heeft toestemming gegeven om hun test om de belevingswereld te bepalen⁹⁷ te gebruiken voor dit onderzoek op kleine schaal. Mannen en

⁹⁵ SmartAgent (z.j.)

⁹⁶ SmartAgent (z.j.)

⁹⁷ SmartAgent (2013)

vrouwen verschillen van elkaar⁹⁸, waardoor geslacht ook een segment is bij de respondentenselectie. Uit de Stadsenquête onder Leidenaren in 2013 bleken Leidenaren die 55 jaar of ouder zijn een voorkeur te hebben voor andere communicatiemiddelen dan Leidenaren die tussen de 18 en 54 jaar zijn⁹⁹. Hierdoor gaat de respondentenselectie aan de hand van twee leeftijdscategorieën: de categorie tussen de 18 en 54 jaar en de categorie 55 jaar of ouder. De respondentenselectie staat weergegeven in het respondentenschema hieronder.

		Belevingswerelden		
		Rood	Blauw	Geel
Man	18 – 54 jaar	1x	1x	1x
	55 +	1x	1x	1x
Vrouw	18 – 54 jaar	1x	1x	1x
	55 +	1x	1x	1x

Tabel 1 Respondentenschema

De opdrachtnemer werft respondenten via het LeidenPanel en door Leidenaren persoonlijk te benaderen. Het LeidenPanel is een panel met Leidenaren dat representatief is voor alle Leidenaren. De leden van het LeidenPanel doen regelmatig mee met een digitale enquête. Dit panel is een nuttig middel om respondenten te werven, omdat het representatief is voor de bevolking van Leiden. 413 leden van het LeidenPanel namen vorig jaar deel aan een enquête over publieksparticipatie. Hiervan gaven 170 panelleden aan nogmaals mee te willen denken over publieksparticipatie.¹⁰⁰ Deze 170 panelleden ontvangen daarom een mail met een uitnodiging om mee te doen aan dit onderzoek. Deze mail staat in bijlage V. De mail bevat een digitale enquête die ook in bijlage V staat. 68 leden van het LeidenPanel vulden deze enquête in. De resultaten van deze enquête tonen welke belevingswereld de respondent heeft, wat het geslacht is van de respondent en in welke leeftijdscategorie de respondent valt. Daarnaast bevat de enquête de vraag: ‘Hoe betrokken voelt u zich in het algemeen bij beleid en projecten van de gemeente Leiden?’ De antwoordmogelijkheden zijn ‘onbetrokken’, ‘noch onbetrokken, noch betrokken’, ‘betrokken’ en ‘weet ik niet’. Een panellid heeft eerder deelgenomen aan een enquête over publieksparticipatie, waardoor hij naar verwachting betrokken is. Als een panellid antwoordt onbetrokken te zijn, dan kan de interviewster hiernaar vragen. Daarnaast vraagt de interviewster aan het einde van een interview of de respondent er nog hetzelfde over denkt of dat hij tot een andere conclusie komt na de interviewvragen. Doordat de panelleden naar verwachting meer betrokken zijn dan de gemiddelde Leidenaar, werft de opdrachtnemer ook respondenten door Leidenaren persoonlijk te benaderen op straat. Zij vraagt aan voorbijgangers of zij in Leiden wonen en mee willen doen aan het onderzoek. Vervolgens laat zij deze inwoners de test van SmartAgent doen, noteert zij hun geslacht en leeftijd en vraagt zij hoe betrokken zij zich voelen bij beleid en projecten van de gemeente Leiden. In bijlage V staat het schema waarin de opdrachtnemer deze gegevens van de Leidenaren noteert. De opdrachtnemer benadert van 10 april t/m 13 april inwoners op verschillende locaties. Een aantal van deze locaties zijn de markt in de binnenstad op zaterdag, de markt in de Merenwijk op vrijdag en het Vijf Meiplein. In totaal werft zij op straat 25 Leidenaren die 18 jaar of ouder zijn.

Vervolgens belt de opdrachtnemer naar een deel van deze Leidenaren en een aantal deelnemers van de enquête via het LeidenPanel. Zij nodigt Leidenaren uit voor een interview totdat zij twaalf respondenten heeft die voldoen aan de eisen zoals weergegeven in het respondentenschema. De respondenten binnen een van de belevingswerelden bestaan uit twee respondenten van het LeidenPanel en twee respondenten van de persoonlijke benadering. Hierdoor zijn niet alle respondenten met een bepaalde belevingswereld wel van het LeidenPanel en alle respondenten met een andere belevingswereld niet van het LeidenPanel. Dit kan de resultaten beïnvloeden, omdat respondenten van het LeidenPanel naar verwachting meer betrokken zijn.

De respondenten kunnen zelf kiezen of zij het interview bij hen thuis willen of op het stadhuis van Leiden, zodat zij zich op hun gemak voelen. Alle respondenten kiezen ervoor om het interview bij hen thuis te laten plaatsvinden, omdat zij het makkelijk vinden als zij niet de deur uit hoeven. Als de afspraak voor het interview plaatsvindt na meer dan 24 uur nadat de afspraak is gemaakt, dan stuurt de opdrachtnemer een mail naar de respondent ter bevestiging van de afspraak. Indien de afspraak plaatsvindt na meer dan zes dagen nadat de afspraak is gemaakt, dan stuurt de opdrachtnemer twee dagen voor het interview een mail naar de respondent ter herinnering aan de afspraak. Deze mails staan in bijlage V. Vervolgens vinden de interviews plaats. De respondenten zijn anoniem in het onderzoek. Hierdoor kunnen zij anoniem hun mening over de gemeente Leiden geven en voelen zij zich niet belemmerd. De topic guide voor deze interviews staat in paragraaf 5.3.1. Figuur 6 in bijlage V geeft de bovenstaande handelingen voor de datacollectie voor de eerste deelvraag weer in een stroomschema.

⁹⁸ Delfos, M. (2005), p. 8 – 11

⁹⁹ Afdeling Concernstaf, team Strategie, Midden en Control, gemeente Leiden (2013), p. 53

¹⁰⁰ Gemeente Leiden (z.j.)

Deelvraag 2: Welke bestuursstijlen hanteert de gemeente Leiden? (intern, deskresearch)

De gemeente Leiden wil bepaalde participatieniveaus hanteren bij participatietrajecten. Bij deze participatieniveaus horen bepaalde bestuursstijlen volgens Pröpper¹⁰¹. De beoogde participatieniveaus staan in de participatie- en inspraakverordening. Eerdere participatietrajecten tonen welke bestuursstijlen de gemeente Leiden daadwerkelijk hanteert.

Deelvraag 3: Hoe ziet het huidige participatietraject eruit? (intern en extern, deskresearch)

De afdeling Bestuur & Communicatie van de gemeente Leiden heeft vastgesteld welke communicatiemiddelen zij gebruikt, maar heeft niet vastgelegd hoe vaak en waarvoor zij die middelen gebruikt. De data voor het huidige participatietraject zijn de kennis van medewerkers van de gemeente Leiden en eerdere participatietrajecten.

Deelvraag 4: Hoe betrekken andere gemeenten de inwoners bij een participatietraject? (extern, deskresearch en expertinterview)

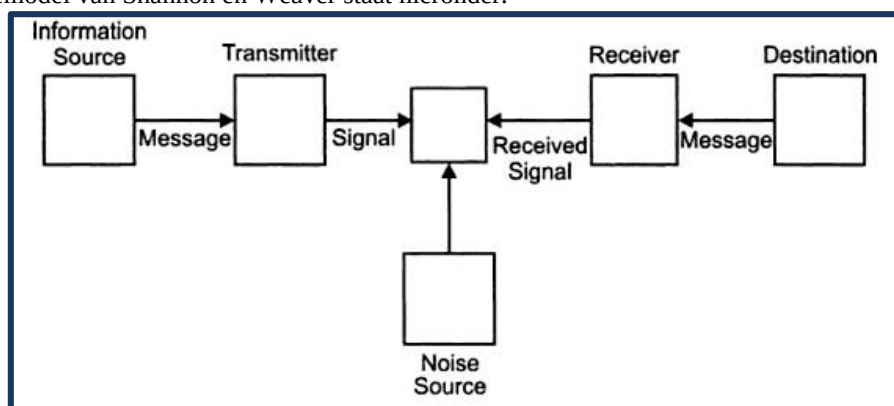
De gemeenten Eindhoven, Dordrecht, Utrecht en Delft maken net als de gemeente Leiden gebruik van de methodiek van Factor C bij publieksparticipatie. De gemeente Eindhoven werkt ook met de belevingswerelden van SmartAgent, waardoor de aanpak van het participatietraject van deze gemeente interessant is om te analyseren. De gemeenten Dordrecht en Utrecht hebben een plan omtrent publieksparticipatie, waardoor deze gemeenten ook interessant zijn. De gemeente Delft ligt net als de gemeente Leiden in de Randstad en heeft ongeveer evenveel inwoners¹⁰². De aanpak van het participatietraject van de gemeente Delft is daarom ook interessant om te analyseren. Het expertinterview vindt plaats met een medewerker van de gemeente Eindhoven die zich bezighoudt met publieksparticipatie, omdat deze gemeente de belevingswerelden van SmartAgent hanteert bij een participatietraject. De opdrachtnemer maakt telefonisch een afspraak met hem voor een interview. Het interview vindt telefonisch plaats, omdat hij dit handig vindt.

5.3 Operationalisatie

Deze paragraaf behandelt de topic guide voor het kwalitatief onderzoek, de topic guide voor het expertinterview en de te onderzoeken communicatiemiddelen.

5.3.1. Topic guide kwalitatief onderzoek

De opdrachtnemer interviewt twaalf inwoners uit de doelgroep voor de eerste deelvraag aan de hand van een topic guide. Het onderzoek gaat over het inzetten van communicatie om de doelgroep te laten participeren. Participatie vereist namelijk communicatie volgens Pröpper¹⁰³, waardoor de structuur van de topic guide is gebaseerd op het communicatiemodel van Shannon en Weaver. De vragen gaan over communicatie bij participatie(trajecten). Het communicatiemodel van Shannon en Weaver staat hieronder.



Figuur 5 Het communicatiemodel van Shannon en Weaver¹⁰⁴

‘Information source’ (links in het model) duidt de zender aan en ‘destination’ (rechts in het model) duidt de ontvanger aan. Vervolgens sturen zij boodschappen naar elkaar (‘message’) via bepaalde media (‘transmitter’ en ‘receiver’). Deze onderdelen zijn leidend voor de topic guide, omdat de onderdelen een beeld geven van het participatietraject. Daarnaast biedt het houvast voor de respondenten. De respondenten vinden ‘publieksparticipatie’ mogelijk onduidelijk, maar kunnen misschien wel vertellen waarom een bepaald medium

¹⁰¹ Pröpper, I. (2013), p. 66+67

¹⁰² Centraal Bureau voor de Statistiek (2014)

¹⁰³ Pröpper, I. (2013), p. 130

¹⁰⁴ Narula, U. (2006), p. 26

hun voorkeur heeft. De topic guide is daarom gestructureerd aan de hand van de volgende onderdelen: de zender, de boodschap, het medium en de ontvanger. In bijlage VI staat de topic guide. De toelichting op de vragen staat hieronder.

Algemeen

De interviewster legt aan de respondent uit dat de interviewvragen aan de hand van het communicatiemodel van Shannon en Weaver zijn. Zij toont daarbij een eenvoudige weergave van dit communicatiemodel en licht het model toe. Deze eenvoudige weergave staat in de topic guide. Zoals eerder aangegeven, biedt dit model houvast voor de respondent. De topic guide begint met een algemene vraag: ‘Welk contact heeft u met de gemeente gehad?’ Op deze manier begint het interview met een vraag die eenvoudig te beantwoorden is, zodat de geïnterviewde rustig went aan het onderwerp. Daarnaast is deze vraag ook handig als input voor de rest van het interview.

Zender

Vervolgens stelt de interviewster vragen aan de hand van feit, mening, ervaring en intentie. Zij behandelt de eerste twee bij de zender door te informeren of de respondent contact heeft gehad met de gemeente (feit) en wat hij van de gemeente vindt (mening). Eerder contact met de gemeente toont hoe eerdere communicatie tussen de doelgroep en de gemeente Leiden verliep. De interviewster vraagt daarom door wat de boodschap was en via welk medium dat ging. Vervolgens vraagt de interviewster wat de respondent daarvan vond en wat hij van de gemeente vindt. De respondent kan bij deze vraag zijn mening kwijt, zodat hij verdere vragen kan beantwoorden zonder opgekropte gevoelens.

Boodschap

De interviewster vraagt vervolgens naar de ervaring en intentie van de respondent. De vraag over ervaring behandelt of de respondent wel eens heeft meegedacht met de gemeente Leiden. De interviewster achterhaalt op deze manier hoe eerdere participatietrajecten tussen de respondent en de gemeente verliepen en wat de respondent daarvan vindt. De volgende vraag gaat over de intentie van de respondent. Zou de respondent met de gemeente mee willen denken wanneer zij hierom vraagt? Deze vraag gaat in op de behoeften van de respondent door vervolgvragen te stellen. De vraag toetst ook hypothese 2: ‘Als het bestuur aan participanten om open advies vraagt in plaats van reactie op een gesloten vraagstelling, dan dragen participanten hun eigen oplossingsrichtingen aan.’ Het doorvragen is daarom ook gericht op de behoefte van participanten om te reageren op ideeën of ideeën zelf aan te dragen.

Medium

De vragen bij het medium moeten inzicht geven in welke communicatiemiddelen de voorkeur hebben van de doelgroep bij een participatietraject. De keuze voor de communicatiemiddelen staat uitgelegd in paragraaf 5.3.3. De communicatiemiddelen sluiten aan op de participatieve bestuursstijl van Pröpper. Deze vragen richten zich daardoor op de benodigde communicatie voor participatie.¹⁰⁵ Allereerst vraagt de interviewster welke communicatiemiddelen de respondent momenteel gebruikt, omdat dit de mening over een communicatiemiddel kan beïnvloeden. Daarna vraagt zij welke communicatiemiddelen de respondenten willen dat de gemeente Leiden gebruikt om met hen in contact te komen om te informeren over een participatietraject en via welke communicatiemiddelen de respondenten willen meedenken bij een participatietraject. Deze vragen gaan over de behoeften van de doelgroep. Bij de drie vragen over communicatiemiddelen maakt de interviewster gebruik van card sorting. De respondenten krijgen kaartjes met op elk kaartje een ander communicatiemiddel. Bij de laatste twee vragen krijgen zij ook een blanco kaartje, zodat zij eigen ideeën kunnen toevoegen. De methode card sorting zorgt voor overzicht. De respondent ziet namelijk verschillende kaartjes met communicatiemiddelen voor zich liggen en kan deze rustig lezen en sorteren. Daarnaast zorgt card sorting voor afwisseling tijdens het interview, want de respondent kan iets doen in plaats van alleen mondeling reageren. Na de topic guide in bijlage VI staat per vraag welke communicatiemiddelen de respondenten op de kaartjes krijgen. De derde vraag toetst ook hypothese 1: ‘Als het bestuur de participanten benadert met communicatiemiddelen die als doel gezamenlijke ideeënvorming door informatie-uitwisseling hebben, dan zullen participanten vanaf het begin van projecten hierbij adviseren.’ De vraag daarna gaat weer over de behoeften van de doelgroep. De interviewster vraagt of de respondenten informatie willen over verdere ontwikkelingen nadat zij meedenken met de gemeente. Deze vraag achterhaalt de communicatiebehoefte na het participeren.

Ontvanger

De interviewster vraagt bij dit onderdeel of de respondent vervolgingspraak wil. De behoefte aan vervolgingspraak toont of de doelgroep meerdere keren wil meedenken met de gemeente in een participatietraject.

¹⁰⁵ Pröpper, I. (2013), p. 117-123

Persoonlijke gegevens

De belevingswereld, het geslacht en het geboortjaar of de leeftijd van de respondent zijn al bekend. De interviewster vraagt of de respondent alleen woont of samen met anderen en wie thuis de brieven van de gemeente Leiden leest. Dit geeft aan of de respondent contact heeft met de gemeente namens zijn huishouden of dat iemand anders in zijn huishouden contact heeft met de gemeente. Dit kan invloed hebben op de ervaringen van de respondenten over eerder contact met de gemeente. Daarna vraagt de interviewster of de respondent zich na het interview nog even betrokken voelt bij beleid en projecten van de gemeente Leiden als dat hij vooraf aangaf. Als dit niet het geval is, kan de interviewster achterhalen waarom dat is veranderd.

Een overzicht van de respondenten staat in bijlage IX. De verbatims van het kwalitatief onderzoek staan in bijlage X. De vragen van de topic guide staan dikgedrukt in de verbatims.

5.3.2. Topic guide expertinterview

In bijlage VII staat de topic guide voor het expertinterview met de gemeente Eindhoven. Het interview start met een algemene vraag over participatie bij de gemeente Eindhoven. Op deze manier vertelt hij hierover zonder beïnvloed te zijn door andere vragen. Vervolgens komt de aanpak van de gemeente Eindhoven aan bod. Deze twee vragen zijn specifiek. Ze geven een beeld van de aanpak van het participatietraject van de gemeente Eindhoven en de participatievorm die de gemeente Eindhoven hanteert. Het interview gaat vervolgens dieper in op de communicatie rondom het participatietraject. De gemeente Eindhoven wil immers met deze communicatie bereiken dat de inwoners van Eindhoven participeren. De interviewster vraagt hierbij door waarom de medewerker van de gemeente Eindhoven en zijn collega's dit participatietraject en deze communicatieaanpak hanteren, om te achterhalen wat de achterliggende redenen hiervan zijn. Tot slot stelt de interviewster vragen over SmartAgent. De gemeente Eindhoven gebruikt de belevingswerelden van SmartAgent bij haar aanpak van publieksparticipatie. Deze vragen achterhalen waarom de gemeente deze belevingswerelden gebruikt, op welke manier en welke ervaringen zij met deze aanpak heeft. Het verbatim van het expertinterview staat in bijlage XI. De vragen van de topic guide staan hierin dikgedrukt.

5.3.3 Communicatiemiddelen

De gemeente Leiden wil weten welke communicatiemiddelen zij moet inzetten om de inwoners van Leiden uit de rode, blauwe en gele belevingswereld te laten participeren bij een participatietraject. Bij het kwalitatief onderzoek geven respondenten aan welke communicatiemiddelen hun voorkeur hebben. Dit doen zij eerst aan de hand van een open vraag en daarna aan de hand van card sorting. In bijlage VIII staat per vraag welke communicatiemiddelen aan bod komen.

Deze communicatiemiddelen zijn gebaseerd op de communicatiemiddelen die de gemeente Leiden ter beschikking heeft¹⁰⁶. Dit onderzoek richt zich op hoe de gemeente Leiden de momenteel beschikbare communicatiemiddelen kan inzetten voor een participatietraject. Het gaat niet om communicatiemiddelen die de gemeente momenteel nog niet inzet en wellicht ook kan gaan inzetten. De interviewster vraagt of de respondent momenteel gebruik maakt van de communicatiemiddelen Facebook, LinkedIn, de Stadskrant, Twitter, de Verbeter-de-buurtapp en de website van de gemeente Leiden. De Stadskrant verschijnt wekelijks¹⁰⁷ en de andere middelen zijn continu toegankelijk. Daarom komen alleen deze middelen aan bod bij deze vraag. De tweede interviewvraag met card sorting gaat over communicatiemiddelen om te attenderen. De beschikbare communicatiemiddelen die de gemeente kan gebruiken om de inwoners van Leiden te attenderen, zijn hierbij gebruikt. Persberichten gebruikt de gemeente bijvoorbeeld niet om de inwoners rechtstreeks te bereiken, waardoor dit middel niet voorkomt in het onderzoek. De derde interviewvraag met card sorting gaat over communicatiemiddelen om mee te denken. Hiervoor geldt hetzelfde. De beschikbare communicatiemiddelen die de gemeente kan inzetten zodat inwoners mee kunnen denken, zijn hierbij gebruikt. Er zijn twee communicatiemiddelen die voldoen aan de hierboven genoemde eisen, maar die niet onderzocht zijn. Dit zijn de wijkbladen (attenderen) en overleg met de wijkverenigingen (meedenken). Deze communicatiemiddelen zijn niet onderzocht, omdat de wijken deze middelen hanteren. De gemeente Leiden wil direct de inwoners benaderen en niet via een wijk of een wijk in het algemeen.

Deze communicatiemiddelen sluiten ook aan op de communicatiemiddelen die bij de participatieve bestuursstijl passen volgens Pröpper. Onderzoek naar deze communicatiemiddelen is essentieel, omdat dit onderdeel is van het verband tussen communicatie en participatie.¹⁰⁸ Daarnaast gaat de tweede hypothese over deze communicatiemiddelen.

¹⁰⁶ Gemeente Leiden (2014)

¹⁰⁷ Gemeente Leiden (2014)

¹⁰⁸ Pröpper, I. (2013), p. 117-123

6. Resultaten

In dit hoofdstuk staan de resultaten van de deelvragen en de hypothesen.

6.1 Rol van de participant

Deze paragraaf behandelt de eerste deelvraag: ‘Wat is de rol van de participant?’ Inwoners uit Leiden met een rode, blauw of gele belevingswereld die 18 jaar of ouder zijn, vormen de onderzoekspopulatie voor deze deelvraag. De rol van de participant bij een participatietraject met de gemeente Leiden is onderzocht aan de hand van de zender, de boodschap, het medium en de ontvanger. De topic guide die gebruikt is bij het kwalitatief onderzoek voor deze deelvraag vormt de structuur voor de resultaten in deze paragraaf. Het respondentenoverzicht staat in bijlage IX, de verbatims staan in bijlage X en de analyseschema’s staan in bijlage XII.

In analyseschema 1 in bijlage XII staat waar de respondenten aan denken bij de gemeente Leiden. De respondenten denken bij de gemeente Leiden vaak aan tastbare of waar te nemen dingen. Zij noemen het stadhuis, Burgerzaken of het (grof)vuil. Respondent 9 (blauw, vrouw, 55+) zegt: *‘Als eerste denk ik altijd aan het Stadhuis, omdat daar voor mij de gemeente Leiden zit. En dan denk ik aan alle dingen die eromheen zijn, dus de dingen die je daar kan regelen.’* De mannelijke respondenten denken ook aan het besturen van de gemeente, terwijl de vrouwelijke respondenten dit niet noemen. Respondent 12 (rood, man, 55+) antwoordt: *Aan het stadhuis en wat daarmee gebeurt. Aan het bestuur. (...) Hoe ze daar hun best doen de gemeente te besturen zal ik maar zeggen. Het beste met ons voorhebben.’*

‘Als eerste denk ik altijd aan het Stadhuis, omdat daar voor mij de gemeente Leiden zit.’ – Respondent 9 (blauw, vrouw, 55+)

De respondenten hebben contact gehad met de gemeente Leiden. De resultaten hiervan staan in analyseschema 2 in bijlage XII. Zij hebben voornamelijk contact met de gemeente voor facilitaire diensten, zoals het aanvragen van een paspoort of het ophalen van grofvuil. Respondent 3 (geel, vrouw, 18-54) zegt: *‘Ik moet altijd bellen voor het grofvuil. En legitimatie nieuw aanvragen.’* Uit de reacties blijkt dat respondenten liever persoonlijk langsgaan als iets veel impact heeft. Respondent 4 (rood, vrouw, 55+) vertelt: *Ik ben momenteel bezig met de aanvraag van een vergunning voor het voorraam. (...) Eerst belde ik ze op. (...) Ik doe het liever niet digitaal, ik doe het gewoon, ik ga erheen.’* Zij gaat persoonlijk langs, omdat zij de vergunning voor het voorraam belangrijk vindt en telefonisch niet de gezochte informatie ontving. Respondent 5 (geel, man, 55+) zegt: *‘Soms moeten er dingen opgeruimd worden, dat staat dan op verkeerde plaatsen, maar het is gevaarlijk spul. Dan stuur ik een mailtje en dan mag ik verwachten dat het opgeruimd wordt.’* Hij wil een melding maken van afval en stuurt daarom een mail, maar houdt zich niet meer bezig met de afhandeling daarvan. Het heeft weinig impact op hem. De respondenten reageren zoals de media richness theorie van Lengel en Daft voorspelt. Deze theorie beschrijft dat persoonlijker communicatie gewenst is als iets veel impact heeft op iemand.¹⁰⁹

‘Ze komen hun afspraken niet helemaal na.’ – Respondent 11 (blauw, vrouw, 18-54)

Analyseschema 3 in bijlage XII toont wat de respondenten van de gemeente Leiden vinden. Respondent 2 (blauw, man, 18-54) zegt: *‘Onbetrouwbare politiek natuurlijk. (...) Als ze ideeën hebben van de binnenstad, dat lijkt dan redelijk concreet op een gegeven moment te worden. Bijvoorbeeld met parkeergarages of het doorbreken van bepaalde zaken om een plein te maken of andere dingen. En dan is dat plots weer weg.’* Respondent 11 (blauw, vrouw, 18-54) zegt: *‘Ze komen hun afspraken niet helemaal na.’* Deze meningen zijn gebaseerd op het vertrouwen. Het nakomen van afspraken heeft invloed op het vertrouwen¹¹⁰ en betrouwbaarheid hangt samen met vertrouwen¹¹¹. Respondent 8 (geel, vrouw, 55+) zegt: *‘Nu gebeurt het, maar volgens mij niet omdat ze het toen beloofd hebben.’* Zij heeft het dus ook over vertrouwen. Het beeld dat de inwoners van Leiden hebben van de gemeente Leiden hangt samen met de hoeveelheid vertrouwen die zij hebben in de gemeente.

Of en hoe de respondenten al eerder hebben meegedacht met de gemeente Leiden staat in analyseschema 4 in bijlage XII. Zes respondenten zijn via het LeidenPanel benaderd voor dit onderzoek. Vier van deze zes respondenten geven aan dat zij via dit panel hebben meegedacht met de gemeente Leiden. Twee respondenten denken dus niet aan het LeidenPanel wanneer zij het hebben over meedenken met de gemeente, terwijl zij wel via dit panel hebben meegedacht. De vier respondenten die het LeidenPanel noemden, reageren via dit panel op elk onderwerp. Respondent 6 (geel, man, 18-54) zegt: *‘Via het LeidenPanel. (...) Ik reageer op alles wel.’* Respondenten hebben verder met de gemeente Leiden meegedacht wanneer een onderwerp hun aansprak. Respondent 2 (blauw, man, 18-54) is op twee informatieavonden over de Rondweg geweest (verbatim 2 in bijlage

¹⁰⁹ Lengel, R. & Daft, R. (1984), p. 4, 7-9, 23-27

¹¹⁰ Eshuis, J. (2006), p. 216

¹¹¹ Nooteboom, B. (2009), p. 13

X): *'Met die Rondweg heb ik dus wel eens even geprobeerd mee te denken. Niet zo uitgebreid, maar wel een beetje.'* Respondent 5 (geel, man, 55+) heeft meegedacht over het schoonhouden van de straat en de nummering in de straat: *'Dan hebben we het dus weer over het schoonhouden van de straat hier. (...) Dan spreek ik de mensen aan en dan gaat er een heel enkele keer iets naar het servicepunt woonomgeving. (...) Jarenlang kwamen ze dus hier kijken naar Smaragdlaan nummer 99. Niet te vinden, want die nummering houdt op bij dat huis.'* Respondent 10 (blauw, man, 55+) heeft meegedacht over de moskee die bij hem in de buurt komt (verbatim 10 in bijlage X): *'Dan gaat het over die moskee. (...) Toen kwamen de tekeningen en toen stond-ie hier op de hoek. (...) Dus wij hebben braaf een bezwaarschrift ingediend. (...) Dus wij hebben een alternatief plan opgesteld.'* De respondenten hebben dus meegedacht over onderwerpen waarmee zij persoonlijk te maken hebben. Respondent 2 heeft te maken met de Rondweg vlakbij zijn huis, respondent 5 met het schoonhouden van zijn straat en respondent 10 met de moskee die bij hem in de buurt komt.

Analyseschema 5 in bijlage XII geeft de reacties weer van de respondenten over of zij mee willen denken met de gemeente Leiden wanneer zij hierom vraagt. Respondenten willen meedenken wanneer de gemeente hierom vraagt. Sommige respondenten geven aan dat het hun moet uitkomen en dat het onderwerp hen moet interesseren. Respondent 1 (rood, vrouw, 18-54) zegt: *'In principe wel, maar als het mij uitkomt. (...) Als het iets is wat mij niet interesseert, dan ga ik het ook niet invullen (...) Als ik het op dat moment druk heb, dan laat ik het makkelijk links liggen.'* Respondent 12 (rood, man, 55+) zegt: *'Ja, afhankelijk van het onderwerp.'* Respondent 11 (blauw, vrouw, 18-54) zegt: *'Als het echt om een belangrijk punt gaat, dat het mij ook echt aanspreekt.'* Respondenten 9 en 10 hebben een blauwe belevingswereld en zijn 55 jaar of ouder en willen over alles meedenken. Respondent 10 (blauw, man, 55+): *'Over alles wat op tafel komt, maakt niet uit.'* De respondenten met een gele belevingswereld (20% van de Leidenaren heeft een gele belevingswereld) noemen gericht een onderwerp als voorbeeld waarover zij mee willen denken. Respondent 5 (geel, man, 55+) zegt bijvoorbeeld: *'Op onderwijs bijvoorbeeld. Dat is een speciaal punt. Onderwijs in verband met volksgezondheid.'* Respondent 6 (geel, man, 18-54) zegt: *'Ik denk zeker als het om jeugdzaken gaat en ook zaken over ouderen, over dement.'* Alle respondenten willen op ideeën reageren en acht respondenten willen ook ideeën aandragen. De respondenten met de rode belevingswereld (36% van de Leidenaren heeft een rode belevingswereld) geven aan dat het afhankelijk is van de tijd en het onderwerp. Respondent 7 (rood, man, 18-54) zegt bijvoorbeeld: *'Ideeën aandragen heb ik op dit moment geen tijd voor, maar wie weet.'*

'Als ik het op dat moment druk heb, dan laat ik het makkelijk links liggen.'
– Respondent 1 (rood, vrouw, 18-54)

In bijlage XII staat in analyseschema 31 welke communicatiemiddelen de respondenten gebruiken. In analyseschema 32 staat welke communicatiemiddelen de respondenten willen dat de gemeente Leiden gebruikt om met hen in contact te komen om hun uit te nodigen om mee te denken. In analyseschema 33 staat via welke communicatiemiddelen de respondenten met de gemeente Leiden mee willen denken.

Opvallend in schema A is dat er maar één respondent gebruik maakt van Twitter. Dit is respondent 11 (blauw, vrouw, 18-54). Zij geeft aan dat de gemeente dit middel kan gebruiken om met haar in contact te komen en dat zij via dit middel wil meedenken. Of ze zelf zou reageren op berichten van de gemeente Leiden op Twitter zegt ze het volgende (verbatim 11 in bijlage X): *'Ik denk nu niet, ik denk ook echt pas over tien jaar ofzo.'* Eerder legde zij al uit waarom over tien jaar: *'Misschien nu niet, maar misschien over tien jaar wel. Als je hier echt woont met je gezin zeg maar. Want dan let je meer op je omgeving.'* De andere respondenten willen niet meedenken via Twitter of dat de gemeente hen benadert via Twitter blijkt uit analyseschema's 32 en 33 in bijlage XII. Eén respondent heeft een app om meldingen over de openbare ruimte door te geven, blijkt uit analyseschema 31 in bijlage XII. Respondent 9 (blauw, vrouw, 55+) heeft namelijk de app Buiten Beter. Deze app¹¹² is vergelijkbaar met de Verbeter-de-buurtapp¹¹³, omdat inwoners via beide apps meldingen over de openbare ruimte kunnen doorgeven.

'Niets is beter dan e-mail.'
– Respondent 7 (rood, man, 18-54)

In analyseschema 32 in bijlage XII is te zien dat de respondenten met een rode belevingswereld (36% van de Leidenaren heeft een rode belevingswereld) niet willen dat de gemeente hen benadert via huis-aan-huisbezoeken. Respondent 1 (rood, vrouw, 18-54) zegt over huis-aan-huisbezoeken (verbatim 1 in bijlage X): *'Het komt namelijk vaak slecht uit, de timing. Zeker als iemand opeens voor mijn neus staat. Ik vind dat heel onrelaxed overkomen. Heel dwingend.'* Respondenten met een blauwe of rode belevingswereld soms contact via de mail aandragen als extra optie. Respondent 7 (rood, man, 18-54) zegt hierover (verbatim 7 in bijlage X): *'Niets is beter dan e-mail. E-mail verschijnt op mijn mobiel. Ik kan het live checken, ik kan het in een archiefje stoppen, ik kan het gelijk beantwoorden.'* In analyseschema 33 in bijlage XII

¹¹² BuitenBeter (z.j.)

¹¹³ Verbeterdebuurt (z.j.)

valt op dat respondenten met een rode belevingswereld (36% van de Leidenaren heeft een rode belevingswereld) niet willen meedenken via huis-aan-huisvragenlijsten. Respondent 12 (rood, man, 55+) vindt het te onpersoonlijk: *'Huis-aan-huisvragenlijst, ik denk het niet eigenlijk, dat is mij te onpersoonlijk.'* Respondent 4 (rood, vrouw, 55+) zegt het volgende over de huis-aan-huisvragenlijst: *'Dat is wel heel jammer van het papier natuurlijk. (...) Je zou zeggen uit milieuoverwegingen moet je dat gewoon niet doen als dat ook digitaal kan.'* Daarnaast valt op dat de respondenten die via de Babelbox of via Facebook mee willen denken vrouwen zijn. Alle respondenten willen meedenken via een digitale enquête.

In analyseschema 6 in bijlage XII staan de meningen van de respondenten over een digitale enquête. Respondenten met de rode belevingswereld (36% van de Leidenaren heeft een rode belevingswereld) vinden dit een geschikt communicatiemiddel, omdat zij zelf kunnen kiezen wanneer zij het invullen. Respondent

'Dat doe ik in mijn eentje. Gewoon, wanneer ik tijd heb.'
– Respondent 8 (geel, vrouw, 55+)

1 (rood, vrouw, 18-54) zegt: *'Dan kan ik zelf kiezen wanneer ik het invul.'* Respondenten met de blauwe belevingswereld (23% van de Leidenaren heeft een blauwe belevingswereld) vinden een digitale enquête een geschikt communicatiemiddel, omdat het laagdrempelig is en het ook makkelijk is voor mensen op werk. Respondent 11 (blauw, vrouw, 18-54) zegt: *'Dat is toch wel makkelijk voor mensen op werk. (...) Op werk kan je dat gewoon doen. Je hebt geen pen en papier nodig. Het is toch allemaal dat flexwerken tegenwoordig, dus dan is een digitale enquête wel handig.'* De respondenten met de gele belevingswereld (20% van de Leidenaren heeft een gele belevingswereld) vinden het een geschikt communicatiemiddel, omdat zij een enquête kunnen invullen wanneer zij daar tijd voor hebben en een enquête redelijk gericht is. Respondent 8 (geel, vrouw, 55+) zegt: *'Dat doe ik in mijn eentje. Gewoon, wanneer ik tijd heb.'* Respondent 6 (geel, man, 18-54) geeft aan waarom hij wil deelnemen aan een digitale enquête: *'Omdat hij toch redelijk gericht is, je stuurt 'm niet naar de hele wereld.'*

Wat de respondenten van Facebook vinden staat in analyseschema 7 in bijlage XII. Alle mannelijke respondenten zouden niet meedenken met de gemeente Leiden via Facebook. Redenen zijn dat het geen serieus middel is, dat de respondent geen gebruik maakt van Facebook en dat het ingewikkeld is om belangrijke informatie eruit te halen door de hoeveelheid. Respondent 6 (geel, man, 18-54) zegt bijvoorbeeld: *'Facebook vind ik zo'n pretwebsite. (...) Nee, ik denk niet dat het een serieus middel is voor de gemeente.'* De respondenten die wel willen meedenken via Facebook geven aan dat zij het een makkelijk middel vinden. Respondent 1 (rood, vrouw, 18-54) zegt: *'Gewoon makkelijk, prima, ik kan zelf kiezen of ik wat ga zeggen of niet.'* Respondent 3 (geel, vrouw, 18-54) zegt: *'Facebook heeft iedereen tegenwoordig. (...) Als zij heel veel dingen plaatsen, dan zie ik dat elke dag.'*

'Er is zo veel via Twitter, dat schiet niet heel erg op.'
– Respondent 2 (blauw, man, 18-54)

Analyseschema 8 in bijlage XII behandelt de meningen van de respondenten over Twitter. Zoals eerder genoemd maakt één respondent gebruik van Twitter. Acht respondenten zijn niet bekend met Twitter, waardoor zij geen mening kunnen geven over dit communicatiemiddel. Respondent 11 (blauw, vrouw, 18-54)

geeft eerst aan mee te willen denken via Twitter en geeft later aan dat zij nu niet op berichten zou reageren, maar pas wanneer zij een gezin heeft en meer op de omgeving let (verbatim 11 in bijlage X). De andere respondenten die bekend zijn met Twitter willen niet meedenken via dit communicatiemiddel, omdat er te veel berichten zijn of het nut ervan niet inzien. Respondent 2 (blauw, man, 18-54) zegt: *'Er is zo veel via Twitter, dat schiet niet heel erg op.'* Respondent 7 (rood, man, 18-54) legt uit waarom hij wel een account heeft op Twitter, maar het niet gebruikt: *'Omdat ik het nut ervan niet in zie.'*

Het communicatiemiddel LinkedIn is in analyseschema 9 in bijlage XII weergegeven. Vijf respondenten hebben geen account op LinkedIn. De andere respondenten hebben verschillende meningen. Redenen om te communiceren via LinkedIn zijn dat het *'makkelijk'* is en *'dat professionele eraan'*. Redenen om niet te communiceren via dit communicatiemiddel zijn dat de respondenten dit middel voor andere doelen gebruiken. Zij zeggen *'dat is meer zakelijk'* en *'dat is voor mijn hobby'*.

Analyseschema 10 in bijlage XII behandelt de bewonersbrief. De respondenten noemen de bewonersbrief *'persoonlijk'* en *'handig'*. De meningen over de digitale nieuwsbrief staan in analyseschema 11 in bijlage XII. Respondenten vinden dit communicatiemiddel ook *'handig'*, omdat zij zelf kunnen bepalen wanneer zij een digitale nieuwsbrief lezen.

Wat de respondenten van de schriftelijke communicatiemiddelen flyers, folders en brochures vinden, staat in analyseschema 12 in bijlage XII. De mannelijke respondenten met een gele belevingswereld hoeven geen contact via dit middel, omdat het meteen de prullenbak ingaat. Respondent 6 (geel, man, 18-54) noemt het *'reclame'*. Andere respondenten vinden deze schriftelijke communicatiemiddelen prima.

In analyseschema 13 in bijlage XII staan de reacties van de respondenten op de informatieavond. De mannelijke respondenten met een gele belevingswereld willen hierheen *'voor de buurt'*. De vrouwelijke respondenten met een gele belevingswereld geven ook aan geïnteresseerd in hun buurt te zijn, blijkt uit de verbatims 3 en 8 in bijlage X. De andere respondenten zijn geïnteresseerd in een informatieavond als het onderwerp van tevoren bekend is en hen aanspreekt. Respondent 2 (blauw, man, 18-54) zegt: *'Dat ligt een beetje aan het onderwerp.'*

De respondenten lezen posters, omdat zij die tegenkomen. Dit staat in analyseschema 14 in bijlage XII. Respondent 1 (rood, vrouw, 18-54) geeft daarbij aan: *'Alleen het nadeel is dat de kans wel groot is dat ik er voorbij rijd en het even later vergeet.'* In analyseschema 15 in bijlage XII staan de reacties op de Stadskrant. Respondenten met een blauwe belevingswereld (23% van de Leidenaren heeft een blauwe belevingswereld) willen informatie ontvangen via de Stadskrant. Andere respondenten geven aan de krant niet altijd te lezen. Zij zeggen *'die krant heb ik helemaal niet'* en *'Ik lees het niet echt regelmatig ofzo'*.

Respondenten gaan niet uit zichzelf naar de website van de gemeente Leiden, zoals respondent 12 (rood, man, 55+) zegt in analyseschema 16 in bijlage XII: *'Ik ga niet kijken op de website of er nog wat is.'* Zij zouden de website bezoeken *'via een link'*.

In analyseschema 17 in bijlage XII staan de meningen van de respondenten over telefonisch contact. Deze meningen hebben betrekking op de timing van telefonisch contact. Respondent 3 (geel, vrouw, 18-54) zegt bijvoorbeeld: *'Telefonisch contact is altijd moeilijk, want je bent altijd bezig en als je dan gebeld wordt is het net op het moment dat je achter de kassa staat of iets.'* Respondent 12 (rood, man, 55+) noemt het storend: *'Omdat ik het meestal storend vind. (...) Omdat dat inbreekt op wat ik aan het doen ben.'* Respondent 9 (blauw, vrouw, 55+) geeft aan dat telefonisch contact fijn kan zijn, maar dat zij niet altijd telefonisch bereikbaar is. Telefonisch contact als communicatiemiddel heeft niet de voorkeur van de respondenten, omdat zij dan bereikbaar moeten zijn en de timing goed moet zijn.

'Telefonisch contact is altijd moeilijk.'
– Respondent 3 (geel, vrouw, 18-54)

Het communicatiemiddel huis-aan-huisbezoeken komt in analyseschema 18 in bijlage XII aan bod. Opvallend is dat drie respondenten spontaan aan Jehovahgetuigen denken. De mannelijke respondenten met een gele belevingswereld staan open voor huis-aan-huisbezoeken. Respondent 5 (geel, man, 55+) zegt: *'Als er iets snel is dan vind ik dat wel handig. Gewoon kort en bondig.'* De vrouwelijke respondenten met een gele belevingswereld staan niet open voor huis-aan-huisbezoeken, want het komt niet altijd uit. Respondent 8 (geel, vrouw, 55+) zegt: *'Nee, daar houd ik ook niet zo van. Dat is ook onverwachts.'* Respondenten met een rode belevingswereld (36% van de Leidenaren heeft een rode belevingswereld) hebben geen behoefte aan huis-aan-huisbezoeken wanneer dat niet van tevoren is afgesproken. Respondent 1 (rood, vrouw, 18-54) vindt huis-aan-huisbezoeken *'heel dwingend'* en respondent 4 (rood, vrouw, 55+) zegt: *'Dat is onnodig, want het duurt en het duurt.'* Analyseschema 19 in bijlage XII geeft weer dat de respondenten geen huis-aan-huisvragenlijsten hoeven, omdat zij vragenlijsten net zo graag of liever digitaal ontvangen. Respondent 2 (blauw, man, 18-54) zegt: *'Als het een echte vragenlijst is dan kan die beter digitaal.'*

Uit analyseschema 20 in bijlage XII blijkt dat respondenten niet willen meedenken via de babbelbox. Zij hoeven niet met hun gezicht in beeld te komen of vinden het geen serieus middel. Respondent 7 (rood, man, 18-54) zegt: *'Het is toch iets van een soort plaatsvervangende schaamte als ik andere mensen daarop zie.'* Respondent 1 (rood, vrouw, 18-54) vindt het middel *'zo openbaar'* en *'zo niet privé'*. Twee vrouwelijke respondenten vinden de babbelbox wel *'leuk'*.

Respondenten met een rode belevingswereld (36% van de Leidenaren heeft een rode belevingswereld) hoeven geen formele inspraak achteraf, want *'ze hebben al besluiten genomen'*. Dit blijkt uit analyseschema 21 in bijlage XII. Uit analyseschema 22 in bijlage XII blijkt dat de meeste respondenten via een interview mee willen denken met de gemeente. Respondenten die dat niet willen, geven aan dat een interview tijd kost en dat zij minder lang kunnen nadenken over een antwoord.

De meningen van de respondenten over de Verbeter-de-buurtapp staan in analyseschema 23 in bijlage XII. Vier respondenten hebben geen smartphone. De meningen van de andere respondenten zijn verdeeld. Sommige respondenten vinden de app *'makkelijk'* en *'handig'*, terwijl een andere respondent de app *'onpersoonlijk'* vindt.

Analyseschema 24 in bijlage XII gaat over interactieve bijeenkomsten. Vrouwelijke respondenten met een gele belevingswereld willen niet meedenken via dit communicatiemiddel, omdat zij hiervoor de deur uit moeten. Respondenten met een blauwe belevingswereld (23% van de Leidenaren heeft een blauwe belevingswereld) willen

wel meedenken via dit communicatiemiddel, want zij dragen graag ideeën aan. Respondent 9 (blauw, vrouw, 55+) zegt over de interactieve bijeenkomst: *'Ik vind het wel leuk om ideeën aan te dragen en niet alleen te reageren op besluiten die al genomen zijn.'* Respondenten met een rode belevingswereld (36% van de Leidenaren heeft een rode belevingswereld) hebben wel interesse in het delen van meningen tijdens een interactieve bijeenkomst, maar doen hier niet direct aan mee. Respondent 4 (rood, vrouw, 55+) zegt: *'Ik denk dat ik niet eens in een groep heel makkelijk iets zou zeggen. (...) Ik ben misschien ook niet heel erg geschikt voor dit middel. Ik vind het een heel*

'Ik vind het wel leuk om ideeën aan te dragen en niet alleen te reageren op besluiten die al genomen zijn.'
– Respondent 9 (blauw, vrouw, 55+)

goed medium om te doen voor mensen die dat wel goed doen.' Respondent 7 (rood, man, 18-54) zegt: *'Op zich ben ik er niet vies van om in een grote groep deel te nemen aan een discussie, maar dan zou ik zeggen dat op het moment dat ik er zelf behoefte aan heb dan zoek ik het vanzelf wel op.'*

De meningen van de respondenten over een groep met een adviserende functie staan in analyseschema 25 in bijlage XII. Respondenten met een blauwe belevingswereld (23% van de Leidenaren heeft een blauwe belevingswereld) willen meedenken via dit communicatiemiddel, omdat ze op deze manier een aantal keer bij elkaar kunnen komen om samen tot een idee te komen. Respondent 2 (blauw, man, 18-54) zegt bijvoorbeeld: *'Bij de klankbordgroep zijn er bepaalde ideeën die op zich in een kleinere groep worden besproken en dan zou ik het ook heel goed vinden als dat een aantal keren gebeurt.'* Respondent 9 (blauw, vrouw, 55+) zegt: *'Dan kan je gewoon in gesprek met elkaar. Dat vind ik ook wel belangrijk. (...) En zo kan je met elkaar tot een goed besluit komen. Of tot een idee komen.'*

Sommige respondenten zeiden ook de mail als communicatiemiddel te willen. Reacties op de mail zijn weergegeven in analyseschema 26 in bijlage XII. Respondenten willen communiceren via dit middel, omdat zij dan zelf kunnen bepalen wanneer zij iets lezen. Respondent 12 (rood, man, 55+) zegt: *'Ik vind een e-mail veel handiger, want dan kan ik dat op een moment dat het mij uitkomt doen.'*

Nadat inwoners hebben meegedacht met de gemeente Leiden willen zij mogelijk dat de gemeente hen op de hoogte houdt van verder ontwikkelingen over dat onderwerp. Analyseschema 27 in bijlage XII geeft de meningen hierover weer. De respondenten willen dat de gemeente hen op de hoogte houdt via een mail. Respondent 2 (blauw, man, 18-54) zegt hierover (verbatim 2 in bijlage X): *'Want anders is het op zich ook niet heel spannend om te weten wat er nou echt mee gebeurt. Je bent geïnteresseerd in een bepaald onderwerp, dan wil je er meer dan gemiddeld over meedenken dan is het dus ook interessant om te weten hoe dat verder verloopt.'* Respondenten met een blauwe belevingswereld (23% van de Leidenaren heeft een blauwe belevingswereld) willen steeds weer een mail ontvangen wanneer er nieuwe ontwikkelingen zijn. Respondent 11 (blauw, vrouw, 18-54) zegt: *'Als het zo blijft na de veranderingen, dan gewoon één mailtje. Maar als er daarna weer veranderingen komen, dan meer.'*

In analyseschema 28 in bijlage XII staat of de respondenten vervolgspraak willen na het meedenken met de gemeente Leiden. Zij willen vervolgspraak wanneer zij nog echt ergens over mee kunnen praten zoals respondent 3 (geel, vrouw, 18-54) aangeeft: *'Ja, als ik nog ergens ook echt over mee kan praten (...) Weer via hetzelfde middel.'* Zij willen vervolgens communiceren via hetzelfde middel of face-to-face. Respondent 10 (blauw, man, 55+) vertelt hoe hij vervolgspraak wil: *'Het liefste fysiek aanwezig. Bijvoorbeeld een bijeenkomst. Ik denk dat dat het handigste is. Het is natuurlijk allemaal leuk, maar je kan het beste elkaar in de ogen kijken.'* Respondenten met een blauwe belevingswereld (23% van de Leidenaren heeft een blauwe belevingswereld) hebben de voorkeur voor face-to-face communicatie. De respondenten met een gele belevingswereld die 55 jaar of ouder zijn hoeven geen vervolgspraak. Respondent 8 (geel, vrouw, 55+) zegt: *'Ik wil wel mijn mening geven, maar ik zie dan wel hoe het afloopt. Dan weten ze wat ik denk en we zien wel dan.'* Opvallend is de reactie van respondent 7 (rood, man, 18-54): *'Ik zou een beetje beledigd zijn als ze het niet vroegen.'* In analyseschema 5 in bijlage XII is namelijk te lezen dat hij geen tijd heeft om ideeën aan te dragen: *'Ideeën aandragen heb ik op dit moment geen tijd voor, maar wie weet.'*

De respondenten gaven van tevoren aan hoe betrokken zij zich voelen bij beleid en projecten van de gemeente Leiden. Zij kregen deze vraag opnieuw aan het einde van het interview. In analyseschema 30 in bijlage XII is dit weergegeven. De respondenten geven na het interview aan dat zij zich nog even betrokken voelen of meer betrokken voelen dan voor het interview. Geen enkele respondent geeft na het interview aan dat hij zich minder betrokken voelt dan voor het interview.

Samenvatting

De respondenten denken bij de gemeente Leiden aan tastbare of waar te nemen dingen. Zij hebben contact met de gemeente Leiden volgens de media richness theorie van Lengel en Daft. Het beeld dat de respondenten hebben van de gemeente Leiden hangt samen met de hoeveelheid vertrouwen die zij hebben in de gemeente. De

respondenten willen meedenken wanneer de gemeente hierom vraagt. Zij willen op ideeën reageren en als het interesseert en uitkomt ook ideeën aandragen. De respondenten vinden het belangrijk dat communicatiemiddelen makkelijk zijn en dat zij zelf kunnen bepalen wanneer zij iets lezen of ergens op reageren. Zij hoeven daarom geen telefonisch contact of huis-aan-huisbezoeken, maar willen wel communiceren via de mail of een digitale enquête. Respondenten met een rode belevingswereld willen hun mening delen op een moment dat zij zelf kunnen kiezen. Respondenten met een blauw belevingswereld willen meedenken via een interactieve bijeenkomst of een groep met een adviserende functie, zodat zij samen ideeën kunnen aandragen. Respondenten met een gele belevingswereld willen meedenken over hun buurt. De respondenten willen dat de gemeente hen op de hoogte houdt van verdere ontwikkelingen na het meedenken via de mail. Daarna willen zij vervolgspraak via hetzelfde communicatiemiddel als via welke zij meegedacht hebben of face-to-face.

6.2 Bestuursstijlen

Deze paragraaf behandelt de tweede deelvraag: ‘Welke bestuursstijlen hanteert de gemeente Leiden?’ Als eerste komen de bestuursstijlen die de gemeente Leiden wil gebruiken volgens de participatie- en inspraakverordening aan bod. Daarna volgen de bestuursstijlen die de gemeente in de praktijk hanteert.

Deze informatie is wegens vertrouwelijkheid niet beschikbaar voor derden.

Samenvatting

De participatie- en inspraakverordening 2012 van de gemeente Leiden beschrijft dat de gemeente voor participatie de participatieve of samenwerkende bestuursstijl hanteert. Het projectteam Erfgoed071 heeft voor de Erfgoednota deze verordening aangehouden en gekozen voor het participatieniveau raadplegen, oftewel de participatieve bestuursstijl van Pröpper. Andere projectteams maken geen gebruik van de participatieniveaus uit de verordening bij het vaststellen van het participatietraject. Projectteams van de gemeente Leiden hanteren een participatietraject dat past bij de consultatieve of participatieve bestuursstijl.

6.3 Huidig participatietraject

Deze paragraaf behandelt de derde deelvraag: ‘Hoe ziet het huidige participatietraject eruit?’ Het participatietraject is beschreven aan de hand van de communicatiemiddelen zoals genoemd in hoofdstuk 5 met de structuur van het communicatiemodel van Shannon en Weaver¹¹⁴. Dit model staat afgebeeld in paragraaf 5.3.1. De focus ligt daardoor op de zender, de boodschap, het medium en de ontvanger. De afdeling Bestuur & Communicatie van de gemeente Leiden heeft vastgesteld welke communicatiemiddelen zij gebruikt, maar heeft niet vastgelegd hoe vaak en waarvoor zij die middelen gebruikt. De informatie over het huidige participatietraject is daarom gebaseerd op de kennis van medewerkers van de gemeente Leiden en op de eerdere inzet van deze communicatiemiddelen in een participatietraject.

Deze informatie is wegens vertrouwelijkheid niet beschikbaar voor derden.

6.4 Andere gemeenten

Deze paragraaf behandelt de vierde deelvraag: ‘Hoe betrekken andere gemeenten de inwoners bij een participatietraject?’ De aanpak van publieksparticipatie is onderzocht bij de gemeenten Eindhoven, Dordrecht, Utrecht en Delft. Deze gemeenten werken allemaal met Factor C, net als de gemeente Leiden. De gemeente Eindhoven werkt ook met de leefstijlen van SmartAgent, waardoor de aanpak van deze gemeente interessant is. De gemeenten Dordrecht en Utrecht zijn interessant, omdat zij een plan hebben opgesteld voor publieksparticipatie. De gemeente Delft ligt net als de gemeente Leiden in de Randstad en heeft ongeveer evenveel inwoners¹¹⁵. Deze gemeente is daarom ook interessant.

Gemeente Eindhoven

De gemeente Eindhoven betreft inwoners bij ontwikkelingen en stimuleert burgerinitiatieven.¹¹⁶ Zij heeft een wegwijzer voor burgerinitiatieven en een wegwijzer voor samenspraak en inspraak ontwikkeld. De inwoners van Eindhoven kunnen in deze wegwijzers lezen hoe de gemeente hun initiatieven kan ondersteunen en hoe de gemeente hen betreft bij projecten, plannen en beleid.¹¹⁷

Volgens de wegwijzer Samenspraak en Inspraak hebben inwoners drie niveaus van invloed: informeren, samenspraak en inspraak en zeggenschap. Bij informeren hebben de inwoners geen invloed, bij samenspraak en

¹¹⁴ Narula, U. (2006), p. 26

¹¹⁵ Centraal Bureau voor de Statistiek (2014)

¹¹⁶ Gemeente Eindhoven (2013)

¹¹⁷ Gemeente Eindhoven (2014)

inspraak kunnen de inwoners hun mening laten horen en bij zeggenschap kunnen de inwoners zelf beslissen binnen bepaalde randvoorwaarden. Inwoners kunnen invloed uitoefenen door een bijeenkomst, een klankbordgroep, een enquête of door te reageren op een voorstel.¹¹⁸

De volgende resultaten van de gemeente Eindhoven komen uit het expertinterview.

Deze informatie is wegens vertrouwelijkheid niet beschikbaar voor derden.

Gemeente Dordrecht

‘Bewoners aan Zet’ is het project van de gemeente Dordrecht om het vertrouwen tussen de bewoners van de stad en het bestuur te vergroten. De gemeente richt zich hierbij op vertrouwen en verantwoordelijkheid.¹¹⁹ Zij vindt vertrouwen essentieel voor de communicatie om participatie te realiseren. Door dit vertrouwen kan de gemeente Dordrecht verantwoordelijkheden neerleggen bij bewoners. De gemeente vindt het belangrijk dat iedereen gelijkwaardig is bij gesprekken over beleid.¹²⁰

Gemeente Utrecht

De participatiestandaard van de gemeente Utrecht omschrijft in vijf stappen hoe de gemeente inwoners kan betrekken. Deze vijf stappen bestaan uit een krachtenveldanalyse, het participatieniveau, de actoren, de planning en de participatiemiddelen en methoden.¹²¹ De gemeente Utrecht werkt met vier participatieniveaus: informeren, raadplegen, adviseren en coproduceren. Bij informeren hebben inwoners geen invloed, bij raadplegen kunnen inwoners hun mening en ideeën delen met de gemeente, bij adviseren kunnen inwoners ideeën aandragen waaraan de gemeente zich in principe verbindt en bij coproduceren werken de inwoners samen met de gemeente.¹²² De gemeente heeft ook een schema ontwikkeld waarmee een medewerker die participatie wil realiseren een participatieniveau geadviseerd krijgt door vijf vragen te beantwoorden.¹²³

Gemeente Delft

Inwoners in Delft kunnen de gemeenteraad bellen of mailen, hebben inspraak, kunnen een burgerinitiatief aandragen, een petitie opstellen of een referendum aanvragen.¹²⁴ De gemeente Delft wil draagvlak creëren door meedenken, meepraten en meedoen, zodat inwoners beleid beter accepteren. De gemeente betreft inwoners steeds vaker en eerder bij plannen, zodat de besluitvorming sneller verloopt en inwoners achteraf minder bezwaar maken.¹²⁵

Samenvatting

De gemeenten Eindhoven, Dordrecht en Utrecht hebben een document opgesteld waarin staat hoe deze gemeenten omgaan met participatie. De gemeente Eindhoven maakt gebruik van de leefstijlen van SmartAgent en vindt deze informatie nuttig, omdat het houvast biedt tijdens het maken van keuzes voor een participatietraject. Door de wegwijsers die de gemeente Eindhoven heeft opgesteld, weten inwoners van Eindhoven wanneer zij mee kunnen denken en wat zij kunnen doen met burgerinitiatieven. De gemeente Dordrecht richt zich op het vertrouwen tussen de gemeente en de inwoners. Zij vindt dat participatie mogelijk is wanneer er vertrouwen is. De gemeente Utrecht heeft een duidelijke werkwijze omtrent participatie. De medewerkers van de gemeente Utrecht volgen bepaalde stappen die in de participatiestandaard staan beschreven. De gemeente Delft wil draagvlak creëren door participatie. Inwoners kunnen hun mening op diverse manieren laten horen.

6.5 Hypothesen

Deze paragraaf behandelt de hypothesen. De opdrachtnemer verworpt of neemt de hypothesen aan.

De eerste hypothese luidt als volgt: *‘Als het bestuur de participanten benadert met communicatiemiddelen die als doel gezamenlijke ideeënvorming door informatie-uitwisseling hebben, dan zullen participanten vanaf het begin van projecten hierbij adviseren.’* De volgende communicatiemiddelen zijn bij deze hypothese betrokken: Facebook, Twitter, LinkedIn, telefonisch contact, huis-aan-huisbezoeken, een interactieve bijeenkomst en een groep met een adviserende functie. In paragraaf 6.1 zijn deze middelen geanalyseerd. Inwoners van Leiden vinden Facebook niet altijd een geschikt communicatiemiddel om mee te denken, omdat het geen serieus middel is en het

¹¹⁸ Gemeente Eindhoven (2014), p. 5+9

¹¹⁹ Gemeente Dordrecht (z.j.), p. 1

¹²⁰ Gemeente Dordrecht (z.j.)

¹²¹ Gemeente Utrecht (z.j.)

¹²² Gemeente Utrecht (z.j.)

¹²³ Gemeente Utrecht (2010), p. 5

¹²⁴ Gemeente Delft (z.j.)

¹²⁵ Gemeente Delft (z.j.)

ingewikkeld is om belangrijke informatie eruit te halen door de hoeveelheid aan informatie. De inwoners vinden dat er te veel berichten staan op Twitter en zien het nut niet in van dit middel. De meningen over LinkedIn zijn wisselend. Telefonisch contact vinden de inwoners van Leiden niet altijd handig, omdat het vaak niet uitkomt als iemand belt. Inwoners met een rode belevingswereld hebben geen behoefte aan huis-aan-huisbezoeken wanneer dit niet van tevoren is afgesproken. Vrouwelijke inwoners met een gele belevingswereld hoeven geen huis-aan-huisbezoek, omdat dit niet altijd uitkomt. Zij willen ook niet de deur uit voor een interactieve bijeenkomst. Inwoners met een blauwe belevingswereld willen wel meedenken via interactieve bijeenkomsten of via een groep met een adviserende functie, zodat zij hier ideeën kunnen aandragen. Inwoners met een rode belevingswereld hebben wel interesse in het delen van meningen en ideeën, maar doen hier niet altijd aan mee. Als het bestuur de participanten benadert via bovenstaande communicatiemiddelen, dan zullen participanten niet altijd vanaf het begin van projecten hierbij adviseren. De opdrachtnemen verworpt hierdoor de hypothese.

De tweede hypothese is: *‘Als het bestuur aan participanten om open advies vraagt in plaats van reactie op een gesloten vraagstelling, dan dragen participanten hun eigen oplossingsrichtingen aan.’* In analyseschema 29 in bijlage XII staat of respondenten op ideeën willen reageren of ideeën willen aandragen wanneer de gemeente Leiden vraagt om mee te denken. Alle respondenten willen op ideeën reageren en acht respondenten willen ook ideeën aandragen, omdat er soms interessante ideeën zijn waar de gemeente op dat moment niet mee bezig is. Respondent 4 (rood, vrouw, 55+) zegt bijvoorbeeld: *‘Ik wil ook best wel ideeën aandragen. (...) Je leest wel eens wat en dan denk je: waarom kan dat hier niet?’* Vier respondenten geven aan geen ideeën aan te dragen, omdat zij er geen tijd voor hebben of zich afvragen of er iets mee gebeurt. Zij willen wel ideeën aandragen. Respondent 7 (rood, man, 18-54) zegt bijvoorbeeld: *‘Ideeën aandragen heb ik op dit moment geen tijd voor (...) Ik sta er wel voor open. Op zich wel. Zo bijdehand ben ik wel. Ik zou ook ideeën aandragen.’* In totaal geven acht respondenten aan ideeën aan te willen dragen, bij drie respondenten hangt het af van de tijd en respondent 8 (geel, vrouw, 55+) zegt: *‘Ja, ik wil dingen aankaarten, maar het gebeurt toch niet.’* De opdrachtnemer neemt de hypothese aan, omdat de respondenten overwegend aangeven ideeën te willen aandragen.

Samenvatting

De opdrachtnemer verworpt de eerste hypothese: *‘Als het bestuur de participanten benadert met communicatiemiddelen die als doel gezamenlijke ideeënvorming door informatie-uitwisseling hebben, dan zullen participanten vanaf het begin van projecten hierbij adviseren.’* De respondenten geven namelijk aan niet altijd mee te willen denken via deze communicatiemiddelen. De opdrachtnemer neemt de tweede hypothese aan: *‘Als het bestuur aan participanten om open advies vraagt in plaats van reactie op een gesloten vraagstelling, dan dragen participanten hun eigen oplossingsrichtingen aan.’* De respondenten willen ideeën aandragen, omdat zij soms ideeën hebben voor de gemeente Leiden waar de gemeente op dat moment niet mee bezig is.

7. Conclusie

Dit hoofdstuk bevat de conclusies op de deelvragen en het antwoord op de probleemstelling. Al deze conclusies komen rechtstreeks uit de resultaten.

Het participatietraject omtrent publieksparticipatie is onderzocht voor de gemeente Leiden, daarbij is de probleemstelling:

Hoe kan de gemeente Leiden de inwoners van Leiden uit de rode, blauwe en gele belevingswereld laten participeren bij een participatietraject?

Dit participatietraject is onderzocht aan de hand van vier onderwerpen: de rol van de participant, de bestuursstijlen van de gemeente Leiden, het huidige participatietraject tussen de inwoners van Leiden en de gemeente Leiden en hoe andere gemeenten het participatietraject vormgeven.

Deze informatie is wegens vertrouwelijkheid niet beschikbaar voor derden.

8. Aanbeveling

Dit hoofdstuk bevat de aanbevelingen door antwoord te geven op de doelstelling. Al deze aanbevelingen komen rechtstreeks uit de resultaten.

De doelstelling van dit onderzoek is:

Inzicht geven in de behoeften van de doelgroep, inzicht geven in de samenstelling van de doelgroep en inzicht geven in de wijze waarop zij mee wil doen in een participatietraject, teneinde een communicatieadvies te kunnen geven over de in te zetten communicatiemiddelen aan de gemeente Leiden.

De in te zetten communicatiemiddelen voor het participatietraject zijn onderzocht door de mogelijk verschillende behoeften van de doelgroep, de samenstelling van de doelgroep en de wijze waarop de doelgroep mee wil doen in een participatietraject. De resultaten van deze onderdelen staan hieronder, gevolgd door een communicatieadvies over de in te zetten communicatiemiddelen.

Deze informatie is wegens vertrouwelijkheid niet beschikbaar voor derden.

9. Implementatieplan

De aanbevelingen omtrent het communicatieadvies zijn verwerkt in een implementatieplan. Dit implementatieplan is een communicatieplan en staat in dit hoofdstuk toegelicht. Het plan betreft de volgende onderdelen: het communicatiedoel, de situatieanalyse, de knelpunten, de strategie, het plan van aanpak, de organisatie van de communicatie, de implementatie en de evaluatie. Zoals vermeld in paragraaf 3.5 richt het onderzoek zich niet op Leidenaren met een groene belevingswereld, waardoor het communicatieplan zich ook niet richt op deze Leidenaren. De invulling van het communicatieplan komt rechtstreeks uit de resultaten, de conclusies en de aanbevelingen.

Deze informatie is wegens vertrouwelijkheid niet beschikbaar voor derden.

Literatuurlijst

- Abelson, J., e.a. (2003). Deliberations about deliberative methods: issues in the design and evaluation of public participation processes. *Social science & medicine*, 57(2), 239-251.
- Academie voor Overheidscommunicatie (z.j.). *Aanpak: Factor C in zeven stappen [pdf]*, publicatiedatum 28 oktober 2011. Geraadpleegd op 4 april 2014 via <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/overheidscommunicatie/documenten-en-publicaties/richtlijnen/2011/10/28/aanpak-factor-c-in-zeven-stappen.html>
- Academie voor Overheidscommunicatie (z.j.). *Overheidscommunicatie. Factor C*. Geraadpleegd op 4 april 2014 via <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/overheidscommunicatie/informatie-voor-professionals/factor-c>
- Academie voor Overheidscommunicatie (z.j.). *Overheidscommunicatie. Factor C gebruiken*. Geraadpleegd op 4 april 2014 via <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/overheidscommunicatie/informatie-voor-professionals/factor-c/factor-c-gebruiken>
- Afdeling Concernstaf, team Strategie, Midden en Control, gemeente Leiden (2013). *Stadsenquête Leiden 2013*. Leiden: Grafisch Productie Centrum (GPC), gemeente Leiden
- Arnstein, S. (1969). A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35:4, pp. 216-224.
- BuitenBeter (z.j.). *Over BuitenBeter*. Geraadpleegd op 2 mei 2014 via <http://www.buitenbeter.nl/over-buitenbeter>
- Centraal Bureau voor de Statistiek (2013). *ICT, kennis en economie 2013*. Hardinxveld-Giessendam: Tuijtel
- Centraal Bureau voor de Statistiek (2014). *Bevolking; geslacht, leeftijd, burgerlijke staat en regio, 1 januari*, publicatiedatum 18 april 2014. Geraadpleegd op 8 mei 2014 via <http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?DM=SLNL&PA=03759ned&D1=0-14&D2=129-132&D3=43,241&D4=25-26&VW=T>
- Centraal Bureau voor de Statistiek (2014). *ICT gebruik van personen naar persoonskenmerken*, publicatiedatum 16 april 2014. Geraadpleegd op 24 april 2014 via <http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?VW=T&DM=SLNL&PA=71098ned&D1=33,55-59,93-95,97-100,102-104,106-109,112-113,119,124-133&D2=0&D3=0,l&HD=130422-1124&HDR=G2,G1&STB=T>
- Chess, C., & Purcell, K. (1999). Public participation and the environment: Do we know what works? *Environmental Science & Technology*, 33(16), 2685-2692.
- Cooper, T. L., & Bryer, T. (2007). William Robertson: Exemplar of Politics and Public Management Rightly Understood. *Public Administration Review*, 67(5), 816-823. doi:10.1111/j.1540-6210.2007.00770.x
- Creighton, J. L. (2005). *The public participation handbook: making better decisions through citizen involvement*. San Francisco: John Wiley & Sons.
- Custers, J. & Schmitz, G. (2012). *Zelfsturende vitale gemeenschappen. Ervaringen van de Proeftuin Zelfsturing*. Delft: Uitgeverij Eburon.
- Delfos, M.F. (2005). Seksespecifieke verwaarlozing. *Pedagogiek in Praktijk*, pp. 8 – 11
- Dieperhout (z.j.). *Luxe wonen in Dieperhout*. Geraadpleegd op 15 april 2014 via <http://www.wonenindieperhout.nl/>
- Dijk, A. van (2013). *Informatieavond sanering gasfabriekterrein [bewonersbrief, uitnodiging]*. Geraadpleegd op 6 april 2014 via http://gemeente.leiden.nl/fileadmin/files/Projecten/Sanering_gasfabriekterrein/20130830_Bewonersbrief_uitnodiging_informatieavond.pdf

- Edelenbos, J. & Monnikhof, R. (2001). *Lokale interactieve beleidsvorming*. Utrecht: Uitgeverij LEMMA BV.
- Edelenbos, J., e.a. (2006). *Burgers als beleidsadviseurs*. Amsterdam: Instituut voor Publiek en Politiek.
- Eshuis, J. (2006). *Kostbaar vertrouwen*. Delft: Uitgeverij Eburon
- Funk, A., e.a. (2012). Climbing the “Ladder of Participation”: Engaging Experiential Youth in a Participatory Research Project. *Canadian Journal of Public Health = Revue Canadienne De Santé Publique*, 103(4), pp. 288-e292
- Gemeente Delft (z.j.). *Burgerparticipatie: doe mee!* Geraadpleegd op 4 mei 2014 via http://www.delft.nl/Inwoners/Gemeente_en_democratie/Burgerjaarverslag/Participatie/Burgerparticipatie_doe_mee
- Gemeente Delft (z.j.). *Doe mee voor Delft [pdf, folder]*. Geraadpleegd op 4 mei 2014 via http://www.delft.nl/Inwoners/Gemeente_en_democratie/Burgerjaarverslag/Participatie/Burgerparticipatie_doe_mee
- Gemeente Dordrecht (z.j.). *Bewoners aan Zet, Dordrecht versterkt participatie*. Geraadpleegd op 4 mei 2014 via <http://cms.dordrecht.nl/web20/bewoners-aan-zet>
- Gemeente Dordrecht (z.j.). *Kernboodschap Bewoners aan Zet [pdf]*. Geraadpleegd op 4 mei 2014 via http://cms.dordrecht.nl/Dordrecht/up/ZqkaicsliL_Kernboodschap_Bewoners_aan_Zet.pdf
- Gemeente Eindhoven (2013). *Burgerparticipatie*, publicatiedatum 1 september 2013. Geraadpleegd op 4 mei 2014 via <http://www.eindhoven.nl/gemeente/beleid/burgerparticipatie-1.htm>
- Gemeente Eindhoven (2014). *Wegwijzer Samenspraak en inspraak. De gemeente samen met u aan de slag in uw buurt [pdf]*. Geraadpleegd op 4 mei 2014 via <https://www.eindhoven.nl/gemeente/beleid/burgerparticipatie-1/Wegwijzers-burgerparticipatie.htm>
- Gemeente Eindhoven (2014). *Wegwijzers burgerparticipatie*, publicatiedatum 21 januari 2014. Geraadpleegd op 4 mei 2014 via <http://www.eindhoven.nl/gemeente/beleid/burgerparticipatie-1/Wegwijzers-burgerparticipatie.htm>
- Gemeente Leiden (2011). *Verslag Tussenstand cultuurnota 2 juli 2011 [pdf]*. Geraadpleegd op 17 april 2014 via gemeente Leiden
- Gemeente Leiden (2012). *Cliënten in beeld – Portretten van burgers met een hulpvraag*, publicatiedatum 1 oktober 2012. Geraadpleegd op 17 april 2014 via <http://gemeente.leiden.nl/nieuwsitem/artikel/clienten-in-beeld-portretten-van-burgers-met-een-hulpvraag/>
- Gemeente Leiden (2012). *Deelverordening Subsidieregeling Participatie en Ontmoeting*. Geraadpleegd op 17 april 2014 via http://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/xhtmloutput/Historie/Leiden/10294/10294_3.html
- Gemeente Leiden (2012). *Evaluatie Evenementenbeleid [pdf]*. Geraadpleegd op 7 april 2014 via gemeente Leiden
- Gemeente Leiden (2012). *Hoe ziet Leiden eruit in 2030? [pdf, uitnodiging]*. Geraadpleegd op 7 april 2014 via http://gemeente.leiden.nl/fileadmin/files/Over_de_stad/Feiten_en_cijfers/PDF/Uitnodiging_2_april_2012.pdf
- Gemeente Leiden (2012). *Informatieavond RijnlandRoute op 23 mei*, publicatiedatum 2 mei 2012. Geraadpleegd op 17 april 2014 via <http://gemeente.leiden.nl/nieuwsitem/artikel/informatieavond-rijnlandroute-op-23-mei/>

- Gemeente Leiden (2012). *Met de 'Babbelbox'-zomertoer kris-kras door Leiden*, publicatiedatum 2 juli 2012. Geraadpleegd op 17 april 2014 via <http://gemeente.leiden.nl/nieuwsitem/artikel/met-de-babbelbox-zomertoer-kris-kras-door-leiden/>
- Gemeente Leiden (2012). *Met de 'Babbelbox'-zomertoer kris-kras door Leiden (HD) [Videobestand]*, publicatiedatum 10 juli 2012. Geraadpleegd op 17 april 2014 via <http://www.youtube.com/watch?v=U8wFik2aSXc&feature=youtu.be>
- Gemeente Leiden (2012). *Ontwikkelingsvisie 2030. Leiden, Stad van Ontdekkingen [pdf]*, publicatiedatum september 2012. Geraadpleegd op 7 april 2014 via http://gemeente.leiden.nl/fileadmin/files/Projecten/Mee_met_Leiden/2013_37652_Ontwikkelingsvisie_2030_1.pdf
- Gemeente Leiden (2012). *Raadsvoorstel 12.0105 en raadsvoorstel 12.0012*. Geraadpleegd op 15 april 2014 via gemeente Leiden
- Gemeente Leiden (2012). *Werkbijeenkoms 'Iedereen telt mee'*, publicatiedatum 2 juli 2012. Geraadpleegd op 10 april 2014 via <http://gemeente.leiden.nl/en/nieuwsitem/artikel/werkbijeenkoms-iedereen-telt-mee/6633/volgende/3/>
- Gemeente Leiden (2013). *Brainstormavond Stadslab 16 januari 2012 over Singelpark*, publicatiedatum 3 januari 2013. Geraadpleegd op 11 april 2014 via <http://gemeente.leiden.nl/nieuwsitem/artikel/brainstormavond-stadslab-16-januari-2012-over-singelpark/>
- Gemeente Leiden (2013). *Deelnemers gezocht voor denktank toekomst Wmo-beleid*, publicatiedatum 29 augustus 2013. Geraadpleegd op 10 april 2014 via <http://gemeente.leiden.nl/nieuwsitem/artikel/deelnemers-gezocht-voor-denktank-toekomst-wmo-beleid/>
- Gemeente Leiden (2013). *Hang een poster voor je raam!*, publicatiedatum 29 januari 2013. Geraadpleegd op 15 april 2014 via <http://gemeente.leiden.nl/nieuwsitem/artikel/hang-een-poster-voor-je-raam/>
- Gemeente Leiden (2013). *Iedereen telt mee. Van voor mensen naar met mensen* [Beleidsplan Maatschappelijke Ontwikkeling Deel I 2013-2017]. Geraadpleegd via gemeente Leiden
- Gemeente Leiden (2013). *Informatieavond herinrichting Stationsplein zeezijde en deel Bargelaan*, publicatiedatum 29 november 2013. Geraadpleegd op 17 april 2014 via <http://gemeente.leiden.nl/nieuwsitem/artikel/informatieavond-herinrichting-stationsplein-zeezijde-en-deel-bargelaan/>
- Gemeente Leiden (2013). *Jaarstukken 2012*. Geraadpleegd via gemeente Leiden
- Gemeente Leiden (2013). *Kerncijfers Leiden 2013 [Poster]*. Geraadpleegd op 15 april 2014 via http://gemeente.leiden.nl/fileadmin/files/Over_de_stad/Feiten_en_cijfers/PDF/2013-12_Poster_Kerncijfers_2013r_2013.pdf
- Gemeente Leiden (2013). *Participatie- en inspraakverordening 2012*. Geraadpleegd op 10 april 2014 via http://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/xhtmloutput/Historie/Leiden/243535/243535_1.html
- Gemeente Leiden (2013). *Participatieproces Erfgoed 071*. Geraadpleegd op 7 april 2014 via gemeente Leiden
- Gemeente Leiden (2014). *Account Facebook*. Geraadpleegd op 20 maart 2014 via <https://www.facebook.com/gemeenteleiden>
- Gemeente Leiden (2014). *Account LinkedIn*. Geraadpleegd op 20 maart 2014 via <http://www.linkedin.com/company/gemeente-leiden>
- Gemeente Leiden (2014). *Account Twitter*. Geraadpleegd op 20 maart 2014 via <https://twitter.com/GemeenteLeiden>

- Gemeente Leiden (2014). *Bewonersbrieven*. Geraadpleegd op 6 april 2014 via <http://gemeente.leiden.nl/publicaties/bewonersbrieven/>
- Gemeente Leiden (2014). *Communicatiebeleidsplan gemeente Leiden*. Geraadpleegd op 15 april 2014 via gemeente Leiden
- Gemeente Leiden (2014). *Communicatiemiddelen*. Geraadpleegd op 7 februari 2014 via gemeente Leiden
- Gemeente Leiden (2014). *Contact met de gemeente Leiden*. Geraadpleegd op 20 maart 2014 via <http://gemeente.leiden.nl/contact-openingsstijden/>
- Gemeente Leiden (2014). *Cultuurnota 2012-2018*. Geraadpleegd op 7 april 2014 via <http://gemeente.leiden.nl/projecten/mee-met-leiden/cultuur071/>
- Gemeente Leiden (2014). *Dieperhout*. Geraadpleegd op 8 april 2014 via http://gemeente.leiden.nl/projecten/wonen/dieperhout/volgende/1/?tx_ttnews%5Byear%5D=2009&tx_ttnews%5Bmonth%5D=09&tx_ttnews%5Bday%5D=13&cHash=ac0bb789ff96f6617a60070f44061676
- Gemeente Leiden (2014). *Districten en buurten*. Geraadpleegd op 6 februari 2014 via <http://gemeente.leiden.nl/over-de-stad/stad-buurt-straat-en-wonen/districten-en-buurten/>
- Gemeente Leiden (2014). *Erfgoed071*. Geraadpleegd op 7 april 2014 via <http://gemeente.leiden.nl/projecten/mee-met-leiden/erfgoed071/>
- Gemeente Leiden (2014). *Evenementenbeleid 2013-2018*. Geraadpleegd op 7 april 2014 via http://gemeente.leiden.nl/en/projecten/mee-met-leiden/evenementenbeleid/?tx_ttnews%5Byear%5D=2012&tx_ttnews%5Bmonth%5D=05&cHash=7887fec15e6eebff8f4fab97b92d9d2e
- Gemeente Leiden (2014). *Folders*. Geraadpleegd op 8 april 2014 via <http://gemeente.leiden.nl/index.php?id=2429>
- Gemeente Leiden (2014). *Groep LinkedIn: Iedereen Telt Mee*. Geraadpleegd op 20 maart 2014 via <http://www.linkedin.com/groups/Iedereen-Telt-Mee-4432874>
- Gemeente Leiden (2014). *Informatieavond Herontwikkeling Winkelcentrum Stevensbloem [pdf, uitnodiging]*. Geraadpleegd op 17 april 2014 via http://gemeente.leiden.nl/fileadmin/files/Projecten/Lammermarkt/Poster_Inloopavond_doc.pdf
- Gemeente Leiden (2014). *Inspraak*. Geraadpleegd op 10 april 2014 via <http://gemeente.leiden.nl/publicaties/inspraak/>
- Gemeente Leiden (2014). *JongerenPanel*. Geraadpleegd op 17 maart 2014 via <http://gemeente.leiden.nl/publicaties/jongerenpanel/>
- Gemeente Leiden (2014). *Klankbordgroep parkeergarage Lammermarkt [pdf, verslag]*. Geraadpleegd op 10 april 2014 via http://gemeente.leiden.nl/fileadmin/files/Projecten/Lammermarkt/2014-03-28_Verslag_Klankbordgroep_Lammermarkt_eo_18_maart_2014.pdf
- Gemeente Leiden (2014). *Laatste nieuws*. Geraadpleegd op 20 maart 2014 via <http://gemeente.leiden.nl/publicaties/laatste-nieuws/>
- Gemeente Leiden (2014). *Leiden Bereikbaar. Nieuwsarchief*. Geraadpleegd op 15 april 2014 via <http://gemeente.leiden.nl/en/projecten/bereikbaarheid-portal/nieuws/nieuwsarchief/>
- Gemeente Leiden (2014). *Leiden per district – demografie en geografie*. Geraadpleegd op 3 april 2014 via <http://www.leidenincijfers.nl/tekst.asp>
- Gemeente Leiden (2014). *Leiden per thema. Bevolking – Huishoudens en bewoningstypen [Tabellen]*. Geraadpleegd op 3 april 2014 via <http://www.leidenincijfers.nl/tabeloverzicht.asp?entityID=157>

Gemeente Leiden (2014). *Leiden per thema. Bevolking – Kenmerken bevolking [Tabellen]*. Geraadpleegd op 3 april 2014 via <http://www.leidenincijfers.nl/tabeloverzicht.asp?entityID=123>

Gemeente Leiden (2014). *Leiden per thema. Bevolking – Kenmerken bevolking [Tabel 'district – doelgroepen leeftijd']*. Geraadpleegd op 3 april 2014 via <http://www.leidenincijfers.nl/tabeloverzicht.asp?entityID=123>

Gemeente Leiden (2014). *Leiden per thema. Cultuur, sport en recreatie – Cultuur [Tabellen]*. Geraadpleegd op 3 april 2014 via <http://www.leidenincijfers.nl/tabeloverzicht.asp?entityID=144>

Gemeente Leiden (2014). *Leiden per thema. Economie en toerisme – Werkgelegenheid [Tabellen]*. Geraadpleegd op 3 april 2014 via <http://www.leidenincijfers.nl/tabeloverzicht.asp?entityID=126>

Gemeente Leiden (2014). *Leiden, stad van ontdekkingen*. Geraadpleegd op 3 april 2014 via <http://gemeente.leiden.nl/projecten/mee-met-leiden/stad-van-ontdekkingen>

Gemeente Leiden (2014). *LeidenPanel*. Geraadpleegd op 18 februari 2014 via <http://gemeente.leiden.nl/publicaties/leidenpanel/>

Gemeente Leiden (2014). *Mee met Leiden. Plan van aanpak publieksparticipatie 2013-2015 [pdf]*. Geraadpleegd op 3 april 2014 via gemeente Leiden

Gemeente Leiden (2014). *Milieu en hygiëne*. Geraadpleegd op 17 april 2014 via <http://gemeente.leiden.nl/en/over-de-stad/ondernemen/milieu-en-hygiene/>

Gemeente Leiden (2014). *Natuur en milieu. Leiden leeft met water*. Geraadpleegd op 17 april 2014 via <http://gemeente.leiden.nl/over-de-stad/natuur-en-milieu/leiden-leeft-met-water/>

Gemeente Leiden (2014). *Onderzoeksbank. Stadsenquête – Compleet eindrapport 2001 t/m 2013*. Geraadpleegd op 21 maart 2014 via <http://www.leidenincijfers.nl/onderzoeksbank.asp?Entity=Onderzoeksbank&EntityID=5>

Gemeente Leiden (2014). *Online afspraak maken*. Geraadpleegd op 20 maart 2014 via <http://gemeente.leiden.nl/loket/afspraak-burgerzaken-en-grofvuil-ophalen/>

Gemeente Leiden (2014). *Overzicht Intakes – melding klacht .rtm. 01-01-2013 t/m 01-01-2014 [pdf]*. Geraadpleegd op 17 april 2014 via gemeente Leiden

Gemeente Leiden (2014). *Paspoort*. Geraadpleegd op 3 april 2014 via <http://gemeente.leiden.nl/loket/inhoud/product/paspoort/>

Gemeente Leiden (2014). *Praat mee op wijkbijeenkomst 17 april*, publicatiedatum 28 maart 2014. Geraadpleegd op 17 april 2014 via http://gemeente.leiden.nl/en/nieuwsitem/artikel/praat-mee-op-wijkbijeenkomst-17-april/6643/?tx_ttnews%5Byear%5D=2014&tx_ttnews%5Bmonth%5D=03&cHash=47cf1cb9df15eaa3ab3d61850cb3d156

Gemeente Leiden (2014). *Projecten*. Geraadpleegd op 8 april 2014 via <http://gemeente.leiden.nl/projecten>

Gemeente Leiden (2014). *Singelpark*. Geraadpleegd op 4 april 2014 via <http://gemeente.leiden.nl/projecten/bouwenaandestad/singelpark/>

Gemeente Leiden (2014). *Stadskrant archief*. Geraadpleegd op 14 april 2014 via <http://gemeente.leiden.nl/publicaties/stadskrant/stadskrant-archief/>

Gemeente Leiden (2014). *Stadskrant*. Geraadpleegd op 4 april 2014 via <http://gemeente.leiden.nl/publicaties/stadskrant/>

- Gemeente Leiden (z.j.). *Bestuur en dienstverlening. Meedenken met de stad* [Stadsenquête Leiden 2013]. Geraadpleegd op 14 februari 2014 via <http://www.leidenincijfers.nl/onderzoeksbank/8085-Stadsenquête%202013%20-%20H04%20Meedenken%20met%20de%20stad.pdf>
- Gemeente Utrecht (2010). *De Utrechtse Participatiestandaard [pdf]*. Geraadpleegd op 4 mei 2014 via <http://www.utrecht.nl/images/DWS/Wijkaanpak/Participatiestandaard.pdf>
- Gemeente Utrecht (z.j.). *Participedia. Stap 2: Bepaal het niveau van participatie*. Geraadpleegd op 4 mei 2014 via <http://www.participedia.nl/het-niveau-van-participatie>
- Gemeente Utrecht (z.j.). *Participedia. Utrechtse Participatiestandaard*. Geraadpleegd op 4 mei 2014 via <http://www.participedia.nl/utrechtse-participatiestandaard>
- Gemeenteraad Leiden (2014). *Zetelverdeling*. Geraadpleegd op 17 april 2014 via <http://gemeenteraad.leiden.nl/raadsleden/zetelverdeling/>
- Han, H. (2009). *Moved to action: Motivation, participation, and inequality in American politics*. Stanford: Stanford University Press.
- Jager-Vreugdenhil, M. (2011). Spraakverwarring over participatie. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 20(1), pp. 76-99.
- Lengel, R. & Daft, R. (1984). *Organizations As Information Processing Systems*. Geraadpleegd op 15 mei 2014 via <http://www.dtic.mil/dtic/tr/fulltext/u2/a143503.pdf>
- Maier, K. (2001). Citizen Participation in Planning: Climbing a Ladder? *European Planning Studies*, 9(6), 707-719, doi: 10.1080/09654310120073775
- Mullins, L. (2007). *Management van gedrag. Individu, team en organisatie*. Amsterdam: Pearson Education Benelux BV.
- Narula, U. (2006). *Communication models*. New Delhi: Atlantic Books.
- Nooteboom, B. (2009). *Vertrouwen: betekenis, bronnen en beperkingen*. KNAW
- Projectteam Erfgoed071 (2013). *Erfgoednota 2014-2020 [pdf]*, publicatiedatum september 2013. Geraadpleegd op 7 april 2014 via http://gemeente.leiden.nl/fileadmin/files/Projecten/Mee_met_Leiden/Erfgoed071/Erfgoed071_Erfgoednota_Vastgesteld_DEF_131219_WEB_.pdf
- Pröpper, I. (2013). *De aanpak van interactief beleid: elke situatie is anders. Derde, herziene druk*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Pröpper, I., Litjens, B., Weststeijn, E. (2006). *Wanneer Werkt Participatie? Een onderzoek bij de gemeenten Dordrecht en Leiden naar de effectiviteit van burgerparticipatie en inspraak*. Vught: Partners+Pröpper
- Raad voor het openbaar bestuur (2012). *Loslaten in vertrouwen. Naar een nieuwe verhouding tussen overheid, markt én samenleving*. Geraadpleegd op 6 april 2014 via http://www.rob-rfv.nl/documenten/boekje_advies_loslaten_in_vertrouwen_webversie.pdf
- Rijksoverheid (z.j.) *Paspoort en identificatie*. Geraadpleegd op 17 april 2014 via <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/paspoort-en-identificatie/paspoort-en-identiteitskaart>
- Rijksoverheid (z.j.). *Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ)*. Geraadpleegd op 17 april 2014 via <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/algemene-wet-bijzondere-ziektekosten-awbz/vraag-en-antwoord/wat-gaat-er-veranderen-voor-mensen-die-gebruikmaken-van-zorg-uit-de-awbz-of-de-wmo.html>
- Roberts, K. (2002). Exploring participation: older people on discharge from hospital. *Journal Of Advanced Nursing*, 40(4), 413-420. doi:10.1046/j.1365-2648.2002.02389.x

- Sieber, R. (2006). Public participation geographic information systems: A literature review and framework. *Annals of the Association of American Geographers*, 96(3), 491-507.
- SmartAgent (2012). *Rapportage Leiden smartagent 2012*. Geraadpleegd via gemeente Leiden
- SmartAgent (2013). *Vragenlijst BSR® model*. Geraadpleegd op 6 februari 2014 via <http://www.hoedenktu.nl/ennis/surveys/bsrwebsite/?sessionid=&website=true&source=WEBSITE|377803>
- SmartAgent (z.j.). *BSR Leefstijlkaart dagcreatie Gemeente Leiden [pdf]*. Geraadpleegd op 15 april 2014 via <http://www.zuid-holland.nl/documentenverkenner.htm?Gr=Landschap&t1naam=Recreatie&t2naam=Leefstijlatlas&t3naam=Regio%20Leidse%20Ommelanden>
- SmartAgent (z.j.). *De BSR-werelden*. Geraadpleegd op 6 februari 2014 via [http://89.146.41.141/smart bsr/de-bsr-werelden.html](http://89.146.41.141/smart%20bsr/de-bsr-werelden.html)
- SmartAgent (z.j.). *Het BSR-model*. Geraadpleegd op 6 februari 2014 via [http://89.146.41.141/het-bsr- model.html](http://89.146.41.141/het-bsr-model.html)
- Stadslab Leiden (2012). *Singelpark*, publicatiedatum 23 oktober 2012. Geraadpleegd op 4 april 2014 via <http://www.stadslableiden.nl/projecten/singelpark/>
- Stadslab Leiden (z.j.). *Wat is Stadslab*. Geraadpleegd op 11 april 2014 via <http://www.stadslableiden.nl/wat-is-stadslab/>
- Verbeterdebuurt (z.j.). *Over Verbeterdebuurt*. Geraadpleegd op 30 maart 2014 via <http://www.verbeterdebuurt.nl/over-verbeterdebuurt/>
- Zegel, J. (2011). *Van probleem naar prestatie*. Hilversum: Uitgeverij Op de i.

Bijlagen

Bijlage I – Begrippenlijst

Participatietraject: Het traject waarin inwoners de mogelijkheid hebben om vanaf het begin van een project van de gemeente Leiden mee te denken. De gemeente verbindt zich aan de input van de inwoners of wijk/beargumenteerd van deze input af. Het traject omvat het op de hoogte stellen van de inwoners van Leiden over de mogelijkheid om mee te denken, de wijze waarop de inwoners van Leiden mee willen denken en waarover de inwoners van Leiden mee willen denken.

Behoeften: Een behoefte bepaalt volgens Maslow de motivatie tot handelen¹²⁶.

Belevingswerelden: De belevingswerelden aan de hand van SmartAgent¹²⁷.

Communicatiemiddelen: De communicatiemiddelen die gebruikt worden voor dit onderzoek staan in het hoofdstuk Methodologie.

Doelgroep: De doelgroep bestaat uit de inwoners van Leiden uit de rode, blauwe en gele belevingswereld die 18 jaar of ouder zijn. De genoemde belevingswerelden zijn aan de hand van SmartAgent¹²⁸.

Participatie: Voor dit onderzoek is de omschrijving van ‘participatie’ van Pröpper leidend. Volgens Pröpper is participatie erop gericht de invloed van belanghebbenden binnen en buiten de overheid op het beleid te vergroten en kennis en inbreng te delen¹²⁹.

SmartAgent: De organisatie SmartAgent onderzoekt per segment wat voor soort mensen er leven¹³⁰. SmartAgent kijkt naar waarden, behoeften en motieven van mensen¹³¹ en deelt deze mensen vervolgens in aan de hand van vier kleuren belevingswerelden¹³². Meer informatie over SmartAgent staat in bijlage II.

¹²⁶ Mullins, L. (2007), p. 170

¹²⁷ SmartAgent (z.j.)

¹²⁸ SmartAgent (z.j.)

¹²⁹ Pröpper, I. (2013), p. 33

¹³⁰ SmartAgent (z.j.)

¹³¹ SmartAgent (z.j.)

¹³² SmartAgent (z.j.)

Bijlage II – SmartAgent

De organisatie SmartAgent onderzoekt de belevingswerelden van mensen per segment¹³³. SmartAgent werkt hiervoor met het BSR-model¹³⁴. Dit model is gericht op de waarden, behoeften en motieven van mensen. SmartAgent hanteert vier soorten belevingswerelden¹³⁵. Het volgende schema geeft weer of de belevingswereld introvert of extravert is en of de focus ligt op het ego of op de groep¹³⁶. Daarna volgt een toelichting op de vier belevingswerelden.¹³⁷

	Ego	Groep
Extravert	Rode belevingswereld	Gele belevingswereld
Introvert	Blauwe belevingswereld	Groene belevingswereld

Tabel 3 Belevingswerelden SmartAgent¹³⁸

De rode belevingswereld

Vrijheid, eigenzinnigheid, zelfbewust en passie zijn de kernwoorden van de rode belevingswereld. Mensen met een rode belevingswereld maken tijd vrij voor persoonlijke ontwikkeling en cultuur en hebben de voorkeur voor vrijheid en flexibiliteit in hun werk. Zij vinden onafhankelijkheid en genieten belangrijk.

De blauwe belevingswereld

De kernwoorden van de blauwe belevingswereld zijn de expert, ratio en controle. Mensen met deze belevingswereld zijn ambitieus en houden zich bezig met carrièreplanning. Zij maken weloverwogen beslissingen door analytisch denken.

De gele belevingswereld

Open, sociaal, zorgzaam, gezellig en harmonie kenmerken de gele belevingswereld. Mensen met een gele belevingswereld kennen veel mensen, maar zoeken de gezelligheid dicht bij huis. Het gezin vinden zij belangrijk en harmonie staat continu centraal.

De groene belevingswereld

Kenmerkend voor de groene belevingswereld zijn de kernwoorden bedachtzaam en zekerheid. Mensen met een groene belevingswereld zijn rustig en serieus. Zij vinden privacy en veiligheid belangrijk.

Zie voor meer informatie de website van SmartAgent: www.smartagent.nl.

¹³³ SmartAgent (z.j.)

¹³⁴ SmartAgent (z.j.)

¹³⁵ SmartAgent (z.j.)

¹³⁶ SmartAgent (2012), p. 4

¹³⁷ SmartAgent (z.j.)

¹³⁸ SmartAgent (z.j.)

Bijlage III – SmartAgent in Leiden

In onderstaande tabel staat het inwonersaantal per district van Leiden op 1 januari 2014¹³⁹ en welke belevingswereld van SmartAgent het meest aanwezig is in dit district¹⁴⁰.

Deze informatie is wegens vertrouwelijkheid niet beschikbaar voor derden.

¹³⁹ Gemeente Leiden (2014), p. 12

¹⁴⁰ SmartAgent (2012), p. 12

Bijlage IV – Mail gemeente X

15 mei 2014

Beste Amy

Ik vind de participatieladder een overzichtelijk model voor de beleidsmakers en bestuurders. Het geeft goed de verschillende rollen en verantwoordelijkheden weer. We gebruiken het model als we met ambtenaren een participatieproces voorbereiden om te beleidsruimte te verkennen.

Naar publiek toe vind ik het model minder geschikt. De terminologie 'bekt' niet zo lekker, het is meer beleidstaal. We vereenvoudigen het dan vaak tot geen rol, participant of samenwerkingspartner.

Hoop dat je hier voldoende aan hebt, anders kan je me altijd even bellen.

Met vriendelijke groet,

Communicatieadviseur | gemeente X

Bijlage V – Datacollectie deelvraag 1

Uitnodiging enquête LeidenPanel

Deze informatie is wegens vertrouwelijkheid niet beschikbaar voor derden.

Enquête Leidenpanel

Deze informatie is wegens vertrouwelijkheid niet beschikbaar voor derden.

Schema voor notities persoonlijke benadering

Respondent	
Belevingswereld SmartAgent	
Geslacht	
Geboortejaar	
Huishouden	☐ Alleenwonend ☐ Samenwonend, met _____ andere personen
Indien samenwonend: Wie leest thuis de brieven van de gemeente Leiden?	☐ Ikzelf ☐ Iemand anders, namelijk _____ ☐ Wisselend
Hoe betrokken voelt u zich bij beleid en projecten van de gemeente Leiden?	☐ Onbetrokken ☐ Noch onbetrokken, noch betrokken ☐ Betrokken

Mail bevestiging afspraak

Beste <naam>,

Vanmiddag hebben wij telefonisch een afspraak gemaakt voor een interview over publieksparticipatie. Op <datum> kom ik om <tijd> bij u langs op <adres>. Het interview duurt 30 tot 45 minuten. Alvast bedankt voor uw tijd en tot <datum>!

Met vriendelijke groet,

Amy de Wilde

Mail herinnering afspraak

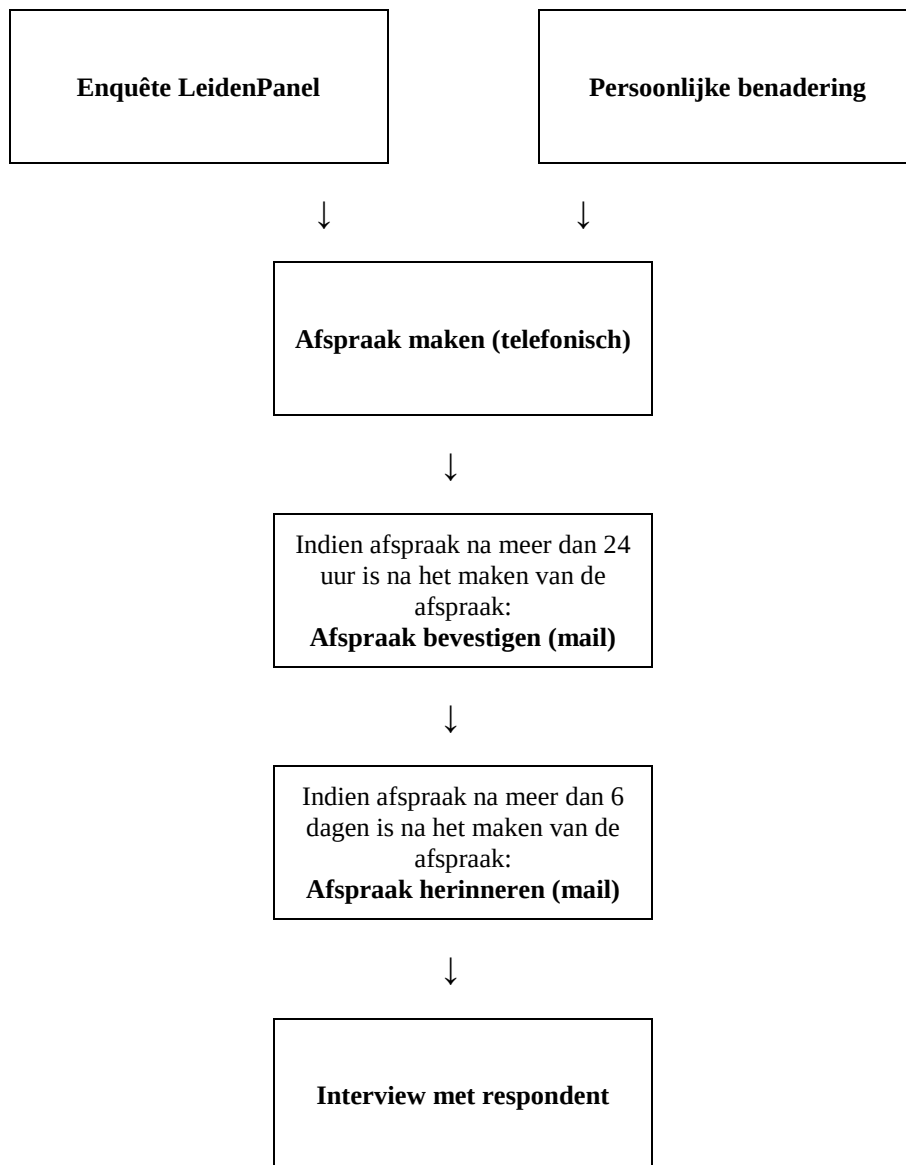
Beste <naam>,

Ik wil u bij dezen een herinneringsmail sturen voor onze afspraak op <datum> over publieksparticipatie. Om <tijd> kom ik bij u langs op <adres>. Het interview duurt ongeveer 30 tot 45 minuten. Alvast bedankt voor uw tijd en tot <datum>!

Met vriendelijke groet,

Amy de Wilde

Stroomschema



Figuur 6 Stroomschema datacollectie deelvraag 1

Bijlage VI – Topic guide kwalitatief onderzoek

R = Respondent

Welkom (5min)

- ☐ Wie ik ben, wat de gemeente Leiden wil
- ☐ Interview duurt ongeveer een uur
- ☐ Er zijn geen goede of foute antwoorden
- ☐ Er wordt een geluidsopname gemaakt
- ☐ Anoniem
- ☐ Helder? Nog vragen?

Uitleg model Shannon & Weaver

Ik ga u een aantal vragen stellen aan de hand van het communicatiemodel. Hier staat het communicatiemodel eenvoudig weergegeven (onderstaande op een los blaadje geven).

Zender → Boodschap → Medium → Ontvanger

Het model bestaat uit vier onderdelen zoals u ziet: de zender, de boodschap, het medium, de ontvanger. Bij communicatie heb je iemand die de informatie zendt: dat is de zender. Deze zender wil een bepaalde boodschap overbrengen. Dit doet de zender via een bepaald medium en het doel daarbij is dat het de ontvanger bereikt. Dus wanneer de gemeente Leiden de inwoners wil informeren, is de gemeente Leiden de zender en zijn de inwoners de ontvanger. En wanneer u iets aan de gemeente Leiden wilt doorgeven, dan bent u de zender en is de gemeente Leiden de ontvanger. Is dit helder voor u?

<Break>

Nu eerst een algemene vraag, dan de zender, dan de boodschap, daarna het medium en vervolgens de ontvanger.

Algemeen (5min)

Als ik zeg gemeente Leiden, waar denkt u dan aan?

- ☐ Waarom?

Zender (5min)

Heeft u wel eens contact gehad met de gemeente Leiden? [Feit]

- ☐ Met wie? (zender) (welke afdeling, afdeling burgerzaken, gemeente of anders, een leverancier van de gemeente, de provincie, het rijk, de balie bij het stadhuis)
- ☐ Waarover? (boodschap)
- ☐ Hoe? Via welk middel? (medium)
- ☐ Wat vond u daarvan? (ontvanger) (was het een man of een vrouw, welke afdeling)

Wat vindt u van de gemeente Leiden? [Mening]

- ☐ Waarom?

Boodschap (10min)

Heeft u wel eens meegedacht met de gemeente Leiden? [Ervaring]

- ☐ Met wie, waarover, hoe?
- ☐ Hoe ging dat? (Hoe werd u benaderd? Hoe meegedacht?)
- ☐ Waren er dingen die u liever anders had gezien?
- ☐ Indien niet meegedacht: waarom niet?

Zou u met de gemeente Leiden mee willen denken wanneer zij hierom vraagt? (Behoeften) (Hypothese 2) [Intentie]

- ☐ Waarom wel/niet?
- ☐ Hoe vaak?
- ☐ Waarover?
- ☐ Onderwerpen op lange termijn of korte termijn? Waarom?
- ☐ Op welke manier? Via welke middelen?
- ☐ Wilt u zelf ideeën aandragen of op ideeën reageren?

Medium (20min)

Dan ga ik verder naar het onderdeel medium. Ik ga hier enkele vragen stellen. Eerst wil ik graag weten van welke communicatiemiddelen je gebruik maakt. Daarna wil ik weten welke communicatiemiddelen je wilt dat de gemeente Leiden inzet om je uit te nodigen om eventueel mee te denken. En daarna gaan we het er ook nog over hebben via welke communicatiemiddelen je mee zou willen denken. Dat doe ik aan de hand van een aantal kaartjes.

Van welke communicatiemiddelen maakt u momenteel gebruik? (Card sorting*)

(‘Ik schud even de kaartjes. Hier zijn de kaartjes met daarop communicatiemiddelen. [Kaartjes met communicatiemiddelen die R mogelijk gebruikt geven.] Van welke communicatiemiddelen maakt u momenteel gebruik? De bedoeling is dat u een stapel maakt met de communicatiemiddelen waarvan u gebruik maakt en een stapel met de communicatiemiddelen waarvan u geen gebruik maakt. Daarna bespreken we deze stapels. Is dat duidelijk? Denkt u vooral hardop na.’)

- ☐ Kaartjes indelen in: wel gebruik, geen gebruik.
- ☐ Hoe vaak? (Feiten verzamelen, dus geen ‘waarom’)

Welke communicatiemiddelen wilt u dat de gemeente Leiden gebruikt om met u in contact te komen om u uit te nodigen om mee te denken? (Behoeften) (Card sorting)**

(‘Ik heb weer een aantal kaartjes met verschillende communicatiemiddelen. Ik schud de kaartjes weer even. Welke communicatiemiddelen wilt u dat de gemeente Leiden gebruikt om met u in contact te komen om u uit te nodigen om mee te denken? De bedoeling is dat u een stapeltje maakt met de communicatiemiddelen waarvan u wilt dat de gemeente Leiden die wel gebruikt daarvoor en een stapeltje met de communicatiemiddelen waarvan u wilt dat de gemeente Leiden die hiervoor niet gebruikt. Denk vooral weer hardop na. Heeft u nog vragen? Dit zijn de communicatiemiddelen. Daarna gaan we ze weer bespreken. Er is ook een blanco kaartje. Als er een communicatiemiddel is die er volgens u nog bij moet, laat het dan vooral weten.’)

- ☐ Kaartjes indelen in: wel, niet.
- ☐ Hoe vaak? Waarom?
- ☐ Waarom dat niet? Waarom dat wel?
- ☐ Hoe denkt u dat Leidenaren in het algemeen erover denken? Denkt u dat uw buurman er ook zo over denkt?

Via welke communicatiemiddelen zou u met de gemeente Leiden mee willen denken? (Behoeften) (Hypothese 1) (Card sorting*)**

(‘Ik schud weer wat kaartjes met communicatiemiddelen daarop. Via welke communicatiemiddelen zou u met de gemeente Leiden mee willen denken? De bedoeling is weer dat u een stapeltje maakt met middelen via welke u wel mee wilt denken en een stapeltje via welke u niet mee wilt denken. En denk vooral weer hardop na. Is dit duidelijk? Er zit ook weer een blanco kaartje bij die u zelf kan invullen.’)

- ☐ Kaartjes indelen in: wel, niet.
- ☐ Hoe vaak? Waarom?
- ☐ Waarom dat niet? Waarom dat wel?
- ☐ Indien gekozen voor ‘interactieve bijeenkomst’ of ‘klankbordgroep/werkgroep/denktank (adviserende functie)’ → Zou u via deze middelen ook mee willen werken?

Indien u meedenkt met de gemeente Leiden, zou u daarna op de hoogte gehouden willen worden van verdere ontwikkelingen over dat onderwerp? (Behoeften)

- ☐ Waarom wel/niet?
- ☐ Op welke manier? Hoe vaak en via welk middel?

Ontvanger (5min)

Zou u na het meedenken met de gemeente Leiden nog vervolgspraak willen hebben? (Behoeften)

(R: ‘Wat is vervolgspraak?’ → ‘Inspraak op de besluiten van de gemeente Leiden die zij heeft genomen nadat dat de inwoners mee hebben gedacht.’)

(R: ‘Huh?’ → ‘U heeft al eens meegedacht met de gemeente, de gemeente heeft besluiten genomen, wilt u daarna nog vervolgspraak hebben?’)

- ☐ Hoe? Hoe vaak? Via welk middel?

<Break>

We zijn er eigenlijk wel doorheen, ongeveer nog 5 minuten. Heeft u nog vragen of wilt u nog wat kwijt? Want u weet, wij willen graag weten wat u denkt.

Persoonlijke gegevens (5min)

Belevingswereld (Al aangegeven bij de screener)

- ☐ Rood / blauw / geel

Geslacht (Al aangegeven bij de screener)

- ☐ Man / vrouw

Geboortjaar (Al aangegeven bij de screener)

- ☐

Huishouden

- ☐ Alleenwonend / samenwonend met ... andere personen

Indien samenwonend met andere personen: Wie leest thuis de brieven van de gemeente Leiden?

- ☐ Ikzelf / Iemand anders, namelijk... / Wisselend

Hoe betrokken? (Al aangegeven bij de screener) (→ Eindcontrole vraag)

- ☐ Onbetrokken / Noch onbetrokken, noch betrokken / Betrokken
- ☐ U had in de enquête aangegeven dat u ~ was, heeft u nog steeds het idee dat dit het juiste antwoord is?
- ☐ Waarom?

Afsluiting (5min)

- ☐ Vragen/opmerkingen?
- ☐ Afsluiten en bedanken

***Card sorting: ‘Van welke communicatiemiddelen maakt u momenteel gebruik?’**

- Facebook
- LinkedIn
- Stadskrant
- Twitter
- Verbeter-de-buurtapp
- Website gemeente Leiden

****Card sorting: ‘Welke communicatiemiddelen wilt u dat de gemeente Leiden gebruikt om met u in contact te komen om u uit te nodigen om mee te denken?’**

- Bewonersbrief
- Digitale nieuwsbrief
- Facebook
- Flyers/folders/brochure
- Huis-aan-huisbezoeken
- Informatieavond
- LinkedIn
- Posters
- Stadskrant
- Telefonisch contact
- Twitter
- Website gemeente Leiden
- Blanco kaartje

*****Card sorting: ‘Via welke communicatiemiddelen zou u met de gemeente Leiden mee willen denken?’**

- Babbelbox
- Enquête digitaal
- Facebook
- Formele inspraak achteraf
- Huis-aan-huisvragenlijst
- Interactieve bijeenkomst
- Interview
- Klankbordgroep/werkgroep/denktank
- Poll op website gemeente Leiden
- LinkedIn
- Telefonische enquête
- Twitter
- Verbeter-de-buurtapp
- Blanco kaartje

Bijlage VII – Topic guide expertinterview

Algemeen

Kunt u wat vertellen over participatie bij de gemeente Eindhoven?

Aanpak

Hoe betreft de gemeente Eindhoven de inwoners bij nieuw beleid en nieuwe projecten?

- ☐ Waarmee te beginnen?
- ☐ Wanneer? Via welke middelen?

Welke participatievorm gebruikt de gemeente Eindhoven?

- ☐ Waar staat de gemeente Eindhoven op de participatieladder?

Participatietraject

Welke communicatiemiddelen gebruikt de gemeente Eindhoven om inwoners uit te nodigen om mee te denken?

- ☐ Waarom?
- ☐ Hoe?

Via welke communicatiemiddelen denken inwoners van Eindhoven mee met de gemeente Eindhoven?

Worden inwoners na participatie op de hoogte gehouden van verdere ontwikkelingen over het onderwerp?

- ☐ Hoe?

Krijgen inwoners nog vervolgspraak na het meedenken met de gemeente Eindhoven?

- ☐ Hoe?

SmartAgent

Hoe gebruikt de gemeente Eindhoven de informatie van SmartAgent?

Hoe gebruikt de gemeente Eindhoven SmartAgent voor participatie?

- ☐ Per wijk met andere belevingswereld een andere aanpak?
- ☐ Hoe verschilt de aanpak per belevingswereld?

Bijlage VIII – Communicatiemiddelen

Communicatiemiddel	Van welke communicatiemiddelen maakt u momenteel gebruik?	Welke communicatiemiddelen wilt u dat de gemeente Leiden gebruikt om met u in contact te komen om u uit te nodigen om mee te denken? (Attenderen)	Via welke communicatiemiddelen zou u met de gemeente Leiden mee willen denken? (Meedenken)
Babbelbox			X
Bewonersbrief		X	
Digitale nieuwsbrief		X	
Enquête digitaal			X
Facebook	X	X	X
Flyers/folders/brochure		X	
Formele inspraak achteraf (aan het einde van een traject)			X
Huis-aan-huisbezoek		X	
Huis-aan-huisvragenlijst			X
Informatieavond (informer en terugg koppelen resultaten)		X	
Interactieve bijeenkomst (brainstorm, atelier, discussieavond, etc.)			X
Interview			X
Klankbordgroep/werkgroep /denktank (groep met adviserende functie)			X
LinkedIn	X	X	X
Posters (abri, bus, supermarkt)		X	
Stadskrant	X	X	
Telefonisch contact		X	
Telefonische enquête			X
Twitter	X	X	X
Verbeter-de-buurtapp (app waarmee inwoners meldingen of ideeën over de openbare ruimte kunnen doorgeven aan de gemeente)	X		X
Website gemeente Leiden	X	X	X*

Tabel 5 Communicatiemiddelen

*Poll op website gemeente Leiden

Bijlage IX – Respondentenoverzicht

Resp.nr.	Belevingswereld	Geslacht	Leeftijdscategorie
1	Rood (R)	Vrouw (V)	18-54
2	Blauw (B)	Man (M)	18-54
3	Geel (G)	Vrouw (V)	18-54
4	Rood (R)	Vrouw (V)	55+
5	Geel (G)	Man (M)	55+
6	Geel (G)	Man (M)	18-54
7	Rood (R)	Man (M)	18-54
8	Geel (G)	Vrouw (V)	55+
9	Blauw (B)	Vrouw (V)	55+
10	Blauw (B)	Man (M)	55+
11	Blauw (B)	Vrouw (V)	18-54
12	Rood (R)	Man (M)	55+

Tabel 6 Respondentenoverzicht

Bijlage X – Verbatims kwalitatief onderzoek

Verbatim 1

Respondent 1: rood, vrouw, 18-54

Datum: 19 april 2014.

Locatie: bij de respondent thuis.

Tijdsduur: 45 minuten.

I = Interviewer

R = Respondent

[R geeft aan de voorkeur voor tutoyeren te hebben.]

I = Ik ga je een aantal vragen stellen aan de hand van het communicatiemodel, dus dat model ga ik je eerst uitleggen. [I geeft blaadje aan R met daarop het communicatiemodel.] Hierop staat het communicatiemodel eenvoudig weergegeven. Het bestaat uit vier onderdelen zoals je ziet: de zender, de boodschap, het medium en de ontvanger. Bij communicatie heb je altijd iemand die de informatie zendt, dus dat is de zender. Deze zender wil een bepaalde boodschap overbrengen, waardoor de boodschap daarna volgt in het model. Dit doet hij via een bepaald medium en het doel daarbij is dat het de ontvanger bereikt. Dus wanneer de gemeente Leiden de inwoners wil informeren, is dus de gemeente Leiden de zender en de inwoners zijn de ontvanger. En stel dat jij iets aan de gemeente Leiden wilt doorgeven, dan bent u de zender en is de gemeente Leiden de ontvanger. Heb je daar nog vragen over?

R = Nee.

I = Mooi, dan gaan we verder. Ik ga eerst een algemene vraag stellen en dan ga ik dus wat vragen over de zender, de boodschap, het medium en de ontvanger. **Als ik zeg gemeente Leiden, waar denk je dan aan?**

R = Aan de stad waar ik woon die dan wordt beheerd door de gemeente. Het stadhuis denk ik ook aan.

I = En waar bij het stadhuis denk je dan aan?

R = Het gebouw zelf. Daar fiets ik wil eens langs.

I = Zijn er nog andere dingen die in u opkomen bij de gemeente Leiden?

R = Ik denk dan ook aan de verkiezingen, de gemeenteraadsverkiezingen. Ik denk ook aan Leids Ontzet, maar dat heeft ook niet helemaal met de gemeente te maken, maar meer met 3 oktober. Hoe heet dat... de 3 oktobervereniging. Af en toe dat je van die brieven krijgt van de gemeente van doe hier aan mee.

I = En heeft u ook deelgenomen aan de verkiezingen?

R = Niet voor de gemeenteraad.

I = Waarom niet?

R = Het is meer dat ik mij er nooit in verdiept heb. De dag zelf dacht ik oja shit er zijn verkiezingen. En dat lijkt mij een beetje zonde om iets aan te kruizen zonder dat ik er iets van weet.

I = Je gaf net aan dat je wel eens brieven ontvangt van de gemeente. Kan je daar iets meer over vertellen?

R = Het staat mij bij dat ik ooit was uitgenodigd om aan een cityportal mee te doen. Dat is alles wat ik mij nu herinner.

I = Weet je nog van wie je die brief kreeg? Van welke afdeling bijvoorbeeld?

R = Nee, absoluut niet.

I = **Heb je wel eens vaker contact met de gemeente Leiden?**

R = Ik moet wel eens naar de gemeente als ik mijn ID wil aanvragen ofzo.

I = En verder nog?

R = Naja, mijn rijbewijs ook. Verder niet.

I = Wat vindt u van de gemeente Leiden?

R = Van de gemeente zelf? Moet ik dan aan de mensen denken of?

I = Wat in jou opkomt.

R = Oh, weet je wat in mij opkomt? Ik ben een keer voor mijn studie naar de gemeente geweest. Toen heb ik ook zo'n communicatiepersoon gesproken. Maarja, ik vind het een beetje moeilijk wat ik van de gemeente vind, omdat ik er geen duidelijk beeld bij heb van hoe ik mij dat moet voorstellen. Voor mij is het gewoon een organisatie waar ik dingen kan halen en af en toe krijg ik er informatie van. Ik heb er verder niets mee ofzo.

I = Kan je wat vertellen over toen je daar langs was geweest voor je studie?

R = We waren toen bij het gebouw bij het Stationsplein. We waren daar vanwege... volgens mij vanwege een project. Volgens mij zaten we dan bovenin. Daar kon je leuk uitkijken op de stad. En volgens mij ging ze toen over de communicatie van de gemeente vertellen.

I = Wie deed dat?

R = Geen naam onthouden.

I = Wat was je indruk daarvan?

R = Weet ik ook niet meer.

I = Heb je wel eens meegedacht met de gemeente Leiden?

R = Naja, in zekere zin een keer voor mijn studie waarbij het verplicht was. In zekere zin moest ik toen meedenken.

I = Kan je daar wat meer over vertellen?

R = Wij hadden een project, ik weet het niet meer. Bedenken hoe iets gepromoot werd. Hoe gaan we dat dan allemaal regelen en een social mediaplan.

I = Heb je verder nog meningen of ideeën uitgewisseld met de gemeente?

R = Nee.

I = Bijvoorbeeld een enquête ingevuld?

R = Dat zou ik niet durven zeggen, want het zou best kunnen dat ik dat ooit heb gekregen en automatisch heb ingevuld. Maar daar heb ik verder geen herinneringen meer van.

I = Oké. Dus als ik het goed begrijp heb je misschien wel eens contact gehad met de gemeente, maar kan je je er weinig van herinneren?

R = Ja, dat klopt.

I = Zou je met de gemeente Leiden mee willen denken wanneer zij hierom vraagt?

R = Gaat het dan ergens specifiek over?

I = Wat is daarvan voor jou van belang? Waarover zou je wel mee willen denken en waarover niet?

R = Eigenlijk niet echt iets.

I = Waarom niet?

R = Ik zou niet weten waarvan ik heb van wat wil ik nou met de gemeente Leiden doen. Voor mij is het nu prima hoe het gaat. Ik heb nog niet gemerkt waar ik echt problemen mee heb ofzo. Of wat ik beter wil. Dus dan heb ik ook niets waar ik iets over wil delen.

I = Denk je dat anderen er ook op die manier over denken? Dat ze het ook wel prima vinden en daarom niet mee hoeven te denken?

R = Ik verwacht dat anderen wel mee willen denken. Maar dan verwacht ik ook dat ze wat meer betrokken zijn bij de stad. Ik woon bijvoorbeeld hier in de Stevenshof, maar ik heb ook zo iets van wil ik in Leiden blijven? Want als ik in Leiden wil blijven, dan heb ik alweer meer betrokkenheid erbij. Maar daar zit ik nu ook een beetje mee, van welke kant wil ik op?

I = Je gaf van tevoren aan dat je je niet betrokken voelt bij de gemeente Leiden bij beleid en projecten. Hangt dat samen met het feit dat je niet weet of je in Leiden blijft wonen?

R = Nee. Want of ik er nou wel of niet blijf wonen, die betrokkenheid voel ik toch niet.

I = Begrijp ik het goed dat je geen behoefte hebt om mee te denken met de gemeente Leiden over beleid en nieuwe projecten in Leiden?

R = Op het moment niet, nee.

I = Zou je wel op ideeën willen reageren van de gemeente Leiden? Dus dan draag je niet zelf ideeën aan, maar reageer je erop.

R = In principe wel, maar als het mij uitkomt. Als ik weer een brief ofzo krijg, dan heb ik zo iets van oja leuk als het niet te lang duurt. Dan heb ik zo iets van prima. Maar dat zal ook niet altijd het geval zijn, want als het iets is wat mij niet interesseert, dan ga ik het ook niet invullen.

I = Waar hangt dat vanaf? Het onderwerp?

R = Ja, maar ook van het moment. Als ik het op dat moment druk heb, dan laat ik het makkelijk links liggen.

I = Kan ik daaruit concluderen dat het voor jou een lage prioriteit heeft?

R = Ja.

I = Dan wil ik graag wat vragen stellen over het medium. Welke communicatiemiddelen je gebruikt wil ik graag eerst weten. Dit doe ik aan de hand van wat kaartjes. Daarna wil ik graag weten welke communicatiemiddelen de gemeente Leiden kan gebruiken om met jou in contact te komen om jou te benaderen om mee te denken en ik wil graag weten als je een keer meedenkt met de gemeente Leiden via welke communicatiemiddelen je dat wilt doen. Ik schud even de kaartjes. Hier zijn de kaartjes met daarop communicatiemiddelen. [Kaartjes met communicatiemiddelen die R mogelijk gebruikt geven.] **Van welke communicatiemiddelen maak je momenteel gebruik?** De bedoeling is dat je een stapel maakt met de communicatiemiddelen waarvan je gebruik maakt en een stapel met de communicatiemiddelen waarvan je geen gebruik maakt. Daarna bespreken we deze stapels.

[R sorteert kaartjes.]

[Op de stapels]

Wel: LinkedIn, Facebook, Stadskrant, website gemeente Leiden.

Niet: Twitter, verbeter-de-buurtapp.

R = Ik heb Twitter, maar maak er geen gebruik van. Stadskrant krijg ik.

I = Je geeft meteen al aan dat je Twitter hebt, maar niet gebruikt. Hoe komt dat?

R = Klopt. Ik heb het, omdat ik het voor mijn studie nodig had. Ik gebruik het nu niet meer, omdat ik het allemaal veel te snel vind gaan. Dat ik tienduizend berichtjes krijg en ik echt zo iets heb van dat boeit me niet. De verbeter-de-buurtapp heb ik nog nooit van gehoord, dus vandaar dat ik 'm ook niet gebruik. De Stadskrant zie ik af en toe voorbij komen. Volgens mij krijg ik die gewoon binnen, maar dat weet ik eigenlijk niet zeker want we krijgen veel kranten via anderen.

I = Lees je de Stadskrant ook?

R = Ja, af en toe wel. We hebben een grote stapel kranten en het ene moment zie ik er iets liggen en het andere moment niet. Soms denk ik gewoon oh leuk, ik blader 'm even door.

I = Hoe vaak is dat ongeveer?

R = Eén keer in de maand.

I = De website van de gemeente Leiden?

R = Af en toe ben ik benieuwd naar wat er speelt. Ik gebruik het voornamelijk om dingen op te zoeken over de gemeente, dan kom ik wel eens wat tegen op de website van de gemeente Leiden. Bijvoorbeeld over 3 oktober.

I = Wat voor soort dingen zoek je dan op?

R = Laatst een kermis, want ik hoorde dat er kermis was in Leiden. De Paaskermis. Ik zoek het op via Google, maar weet eigenlijk niet of ik toen op de gemeente Leiden website kwam.

I = Ga je specifiek naar de website van de gemeente Leiden of kom je er vaak via Google terecht?

R = Meestal via Google, behalve als ik weet waar ik moet zoeken. Maar meestal niet.

I = Oké. Ik zie ook LinkedIn staan.

R = Ik maak weinig gebruik van LinkedIn, maar ik heb het gewoon. Een soort digitale tv.

I = Hoe vaak kijk je op LinkedIn?

R = Eén keer in de maand ofzo. Toevallig vandaag.

I = Waar zocht je dan naar?

R = Ik ging eigenlijk gewoon mensen kijken.

I = Wat bekeek je dan bij de mensen?

R = Ik ging bij mijn familie kijken dit keer. En bedrijfsnamen opzoeken.

I = Facebook zie ik er ook bij staan?

R = Ja, Facebook vind ik gewoon leuk om dingen te lezen van wat anderen erop zetten. Als ik me verveel, dan kijk ik op Facebook. Daar staat altijd wel wat op.

I = Hoe vaak zit je op Facebook?

R = Ik denk twee keer per dag.

I = En hoe lang dan ongeveer?

R = Twee minuten?

I = Volg je op Facebook ook bedrijven en organisaties?

R = Het zou best kunnen dat ik het heb aangeklikt, dat ik dat volg, maar het is niet dat ik er bewust naar kijk. Het is ook gewoon dat als er iets in mijn nieuwsoverzicht staat dan kijk ik of het interessant is of scroll ik erlangs.

I = Oké. Dan weet ik hier even genoeg over en zal ik de kaartjes weer verzamelen. Ik wil graag doorgaan naar de volgende vraag. Hiervoor heb ik weer verschillende kaartjes met communicatiemiddelen daarop. Ik schud ze weer even. **Welke communicatiemiddelen wil je dat de gemeente Leiden gebruikt om met jou in contact te komen om je uit te nodigen om mee te denken?** De bedoeling is dat je een stapeltje maakt met de communicatiemiddelen waarvan je wilt dat de gemeente Leiden die wel gebruikt daarvoor en een stapeltje met de communicatiemiddelen waarvan je wilt dat de gemeente Leiden die hiervoor niet gebruikt. Is dat helder?

R = Ja.

I = Dan gaan we ze daarna weer bespreken. Denk vooral hardop na. Er is ook een blanco kaartje. Als er een communicatiemiddel is die er volgens jou nog bij moet, laat het dan vooral weten.

R = Oké. Ik wil absoluut geen huis-aan-huisbezoek. Ik hoef die mensen niet voor mijn deur, dat kan ik niet echt waarderen. Een informatieavond... word ik er dan voor uitgenodigd en kan ik zelf kiezen of ik erheen ga?

I = Klopt, het is vrijblijvend. Stel dat er een informatieavond is waarop je geïnformeerd kan worden over het feit dat je mee kan denken?

R = Nee, dat heb ik liever via mail. Facebook vind ik prima. Dat vind ik namelijk gewoon heel makkelijk. Kan ik zelf lezen en kan ik zelf bepalen. Ik kan zelf bepalen of ik iets aanklik. Nieuwsbrief vind ik ook prima, hetzelfde eigenlijk. Dat je gewoon bericht krijgt en dan kan ik het zelf bepalen of ik het lees of niet. Als ik geïnformeerd word via de website, dan denk ik niet dat ik erop kom. Want dan moet ik regelmatig de website checken en dat gebeurt niet.

I = Mocht je wel op de website zijn, vind je het dan interessant om daar uitgenodigd te worden om mee te denken?

R = Staat er dan een mededeling op of komt er een pop-up?

I = Dat maakt niet uit, dat kan allebei.

R = Ja, want dan kan ik zelf gewoon kiezen of ik dat wel of niet wil doen. Ik heb nu Stadskrant... ik weet niet of dat nut heeft. Ik lees het niet echt regelmatig ofzo, maar ik vind het niet erg als ik via deze manier word uitgenodigd. Maar ik denk niet dat het nut heeft.

I = Waardoor?

R = Ik lees 'm niet regelmatig en ik blader 'm ook snel door, dus de kans dat ik dat zie is klein. Behalve als het groot op de voorpagina staat. LinkedIn vind ik ook prima. Twitter niet. Ik wil niet op Twitter kijken. Wat zou er op een poster komen te staan?

I = Bijvoorbeeld of je mee wilt denken over blabla in Leiden. En vervolgens een bepaalde bijeenkomst of bepaalde webpagina waar je naartoe kan.

R = Oja, op die manier. Ja, dat vind ik leuk. Telefonisch interview, ze hoeven me ook niet op te bellen. Flyers, folders en brochure: die komen gewoon in de brievenbus?

I = Ja, dat klopt.

R = Oja, leuk. Heb ik weer iets om door te bladeren. En een bewonersbrief vind ik ook prima. Ik heb geen idee voor het blanco kaartje.

I = Oké. Misschien komt dat straks nog.

[Op de stapels]

Wel: bewonersbrief, posters, LinkedIn, digitale nieuwsbrief, Facebook en flyers.

Niet: telefonisch contact, de website van de gemeente Leiden, huis-aan-huisbezoeken, de informatieavond, de Stadskrant en Twitter.

I = Wat mij opvalt, is dat de flyers, de bewonersbrief en de Stadskrant papieren middelen zijn die je in de brievenbus kan krijgen. Via de flyers en de bewonersbrief wil je ook benaderd worden, via de Stadskrant niet. Kan je dat nog verder toelichten?

R = De Stadskrant die krijg je regelmatig. Dus dat valt mij minder op als daar iets belangrijks in staat. Ik heb zo iets van oh weer een krantje, lees ik even door. Maar een flyer of een bewonersbrief is wat meer gericht. Sowieso zie ik niet zo vaak een flyer, dus dat valt mij op als ik dat ineens binnenkrijg. En een bewonersbrief is persoonlijk.

I = En die zou je ook allebei lezen als je die in de brievenbus krijgt?

R = Ja, gewoon puur uit nieuwsgierigheid, van hé die valt mij op. En wat staat daar dan voor interessants in?

I = Ik zie daar ook de digitale nieuwsbrief bij staan. Op welke manier zou je de digitale nieuwsbrief willen ontvangen?

R = Via de mail.

I = En hoe vaak?

R = Eén keer per maand?

I = Wil je dan dat de digitale nieuwsbrief alleen gaat over de mogelijkheid om mee te denken of vind je het ook interessant dat deze ook gaat over andere dingen die spelen in Leiden?

R = Ik zou er ook andere dingen bij doen. Een nieuwsbrief voor alleen meedenken lijkt mij ook zo klein en waarom zou je een hele nieuwsbrief daaraan wijden? Dan heb ik zo iets van als je er meteen dingen bij doet, misschien is er wel iets interessants bij en dan kan ik het ook meteen lezen. Ik vind het vooral fijn om 'm gewoon via de mail te krijgen, want dan kan ik zelf bepalen of ik 'm lees of niet.

I = Ik zou ook LinkedIn erbij staan. Hoe zie je dat voor je?

R = Naja, ik neem aan dat de gemeente Leiden zelf ook LinkedIn heeft en dat je daar gewoon een bericht op zou kunnen plaatsen van wie wilt er meedenken? Of dat je een eigen groep hebt en daaraan een privébericht stuurt.

I = Zou je je aanmelden voor zo'n groep?

R = Ik heb mij wel voor wat groepen aan gemeld ooit, maar dat doe ik niet zo snel vanuit mijzelf. Dus als ik denk dat dat nut heeft of dat ik meer wil weten, dan zou ik dat zeker doen.

I = Dus als je eenmaal de gemeente Leiden op LinkedIn volgt, dan zou je ook de berichten lezen?

R = Ja, tenminste als ze aan mij gericht zijn. Op de pagina van de groep zelf kom ik niet zo snel, maar wie weet. Misschien kom ik er wel.

I = En wanneer berichten in het nieuwsoverzicht voorbij komen?

R = Ja, maar alleen als het up-to-date is, want ik kijk er niet zo vaak op. Dan moet ik het net toevallig zien.

I = Posters zie ik er ook bij staan.

R = Ja, ik merk wel dat als ik ergens langs rijd dan zie je posters hangen en dat vind ik interessant om te lezen. Kijken wat er allemaal speelt. Wie weet denk ik wel van dat wil ik wel doen. Alleen het nadeel is dat de kans wel groot is dat ik er voorbij rijd en het even later vergeet.

I = Facebook staat er ook bij.

R = Ja, dat is voor mij net als LinkedIn. Als je gewoon een berichtje stuurt wat op het nieuwsoverzicht staat, dan lees ik het wel.

I = Volg je de gemeente Leiden op Facebook?

R = Ik denk het niet eigenlijk.

I = Wat is voor jou het verschil tussen Facebook en LinkedIn? Want je geeft aan het zijn allebei media waarop je een berichtje kan zetten namens de gemeente Leiden.

R = Facebook is voor mij informeler. Beetje relaxter, ook iets waar ik veel vaker op kijk dan LinkedIn. LinkedIn is meer professioneel. Je professionele netwerk.

I = Heb je nog voorkeur voor één van de twee?

R = Ik denk dat het voor mij meer nut heeft om het op Facebook te doen, omdat ik daar nu eenmaal meer op zit. Maar het ligt eraan wie je wilt bereiken. Voor mij als student vind ik Facebook nuttiger, maar als je bijvoorbeeld mijn ouders wilt bereiken dan zou ik LinkedIn zeggen. Ze hebben ook geen Facebook.

I = Je gaf aan dat je geen interesse hebt in huis-aan-huisbezoeken en telefonisch contact. Zou je dat kunnen toelichten?

R = Meestal als ik telefonisch word gebeld dan wordt er gevraagd of ik ergens aan mee wil doen en heb ik zo iets van laat mij met rust. Het komt namelijk vaak slecht uit, de timing. Zeker als iemand opeens voor mijn neus staat. Ik vind dat heel onrelaxed overkomen. Heel dwingend.

I = Heb je dat wel eens meegemaakt?

R = Niet vanuit de gemeente. Wel eens dat mensen dingen willen verkopen dat ik echt zo iets heb van nee, dan gaan ze een heel verhaal houden en heb ik nog steeds nog iets van nee.

I = Hoe zou je dat gedrag kunnen omschrijven?

R = Ze zijn best vriendelijk hoor, maar ik heb zo iets van nee. Ga weg. Dan blijven ze maar. Ze hebben echt het gevoel van ik moet mijn praatje doen, want misschien wil je dan wel. Maar ik heb echt zo iets van is de tijd al voorbij? Ben je al klaar?

I = Kan ik daaruit concluderen dat je het fijner vindt als je benaderd wordt op een manier dat je zelf kan aangeven of je daarbij mee doet of niet en dat het niet te direct is?

R = Ja. Ik bepaal zelf wanneer ik mijn mail check, dus dat is ook een stuk relaxter. Ik bepaal zelf wanneer ik de informatie wil krijgen.

I = Dus je vindt het belangrijk dat je zelf kan kiezen wanneer je die informatie ontvangt?

R = Ja.

I = Twitter heb je niet gekozen zie ik en dat hangt denk ik samen met je gebruik van Twitter?

R = Klopt.

I = Stel dat je wel af en toe op Twitter komt, vind je het dan nog interessant om via Twitter berichten te ontvangen?

R = Nee. Dat gaat voor mij echt veel te snel. Om daar specifiek berichten uit te moeten zoeken, pff, dan heb ik echt iets van weer een bericht.

I = En de informatieavond?

R = Dat lijkt mij prima om het op die manier te doen, maar ik zou er zelf nooit heengaan.

I = Maar je denkt wel dat andere Leidenaren daarheen zouden gaan?

R = Ze hebben vaker informatieavonden, ik neem aan dat er mensen komen.

I = Is er ondertussen nog een middel in je opgekomen via welke je ook graag geïnformeerd wilt worden?

R = Nee.

I = Oké. Dan gaan we verder. Ik ga weer wat kaartjes schudden. **Via welke communicatiemiddelen zou je met de gemeente Leiden mee willen denken?** De bedoeling is weer dat je een stapeltje maakt met middelen via welke je wel mee wilt denken en een stapeltje via welke je niet mee wilt denken. En denk vooral weer hardop na. Is dit duidelijk?

R = Ja.

I = Er zit ook weer een blanco kaartje bij die je zelf kan invullen.

R = Twitter niet. Dat vind ik nou eenmaal niet leuk, is niet veranderd. Facebook, doe maar wel. Huis-aan-huisvragenlijst. Moet ik dan voorstellen dat ik dat dan krijg?

I = Er komen dan mensen van de gemeente Leiden langs met een vragenlijst.

R = No. Een denktank, wat leuk. Vind ik leuk. Word je hier eerst voor uitgenodigd?

I = Ja.

R = Dus daar kies je zelf voor?

I = Ja, dat klopt.

R = Informele inspraak achteraf, is dat nuttig?

I = Wat vind je zelf?

R = Ze hebben al besluiten genomen. Maar ik wil best mijn mening geven, zolang ik maar uitgenodigd word. Poll op de website, ja. Vind ik makkelijk. Digitale enquête, ook lekker makkelijk. Interview, denk ik nog even over na. Ik ga liever niet voor de camera staan [kaartje Babelbox]. Interactieve bijeenkomst, hoe moet ik dat beschouwen? Ben je echt in gesprek met de gemeente?

I = Dat klopt. Je wisselt ideeën uit.

R = Wat is het verschil met de denktank?

I = De denktank heeft een adviserende functie en bij de interactieve bijeenkomst wissel je direct ideeën uit met de gemeente.

R = Luisteren ze daar ook naar?

I = Ja.

[Op de stapels]

Wel: verbeter-de-buurtapp, interactieve bijeenkomst, LinkedIn, Facebook, klankbordgroep, formele inspraak achteraf, poll op website gemeente Leiden, enquête digitaal.

Niet: Babelbox, interview, Twitter, huis-aan-huisvragenlijst, telefonische enquête.

I = Ik hoorde je net zeggen bij formele inspraak achteraf 'als ik maar uitgenodigd word'.

R = Ja, dat vind ik belangrijk. Dat ik zelf de keuze heb om erheen te gaan of niet. Dat het niet is van dan moet je komen, daar moet je bij zijn, zo iets. Maar meer net als een nieuwsbrief die je online krijgt dat ik zelf kan kiezen of ik 'm ga lezen of niet, dat ik zelf kan kiezen of ik eraan deel ga nemen. Dat scheelt natuurlijk ook per uitspraak, want sommige dingen boeien mij echt niet.

I = Wil je dan ook graag eerst benaderd worden via een van die middelen zoals een digitale nieuwsbrief over dat die inspraak er is of wil je dat zelf opzoeken?

R = Ik wil benaderd worden, want ik denk niet dat ik het zelf ga opzoeken namelijk. Ik wil eerst informatie hebben van waar gaat het over, wat is het besluit, wil je daaraan meedoen.

I = Dus als de gemeente je op die manier zou benaderen, dan zou je er zeker over mee willen denken?

R = Ligt eraan welk besluit. Als het bijvoorbeeld gaat over het dichtgooien van een gracht, dan vind ik dat oké. Dat is aan de andere kant van Leiden, dat boeit mij niet.

I = Vind je het belangrijk dat het dicht bij huis staat?

R = Niet per se van dichtbij van het gebied, maar dichtbij van het interesseert mij of dat raakt mij.

I = Kan je een voorbeeld geven van iets wat je raakt en iets wat je niet raakt?

R = Bijvoorbeeld 3 oktober. Daar kom ik ieder jaar weer. Als ze ineens besluiten van dat gaat nooit meer door, dat raakt mij. Ik hoor nu dat er wijken ergens worden gebouwd, dan heb ik zoiets van oké. Weer een wijk erbij, het zal wel.

I = Wanneer er bijvoorbeeld beleid of projecten komen en een deel gaat over de korte termijn, dus iets dat binnen een jaar invloed heeft, en een deel gaat over de lange termijn, bijvoorbeeld een meerjarenplan. Heeft dan een van de twee je voorkeur?

R = Op dit moment zou ik zeggen de korte. Een meerjarenplan, dan heb ik weer zoiets van ben ik hier over zoveel jaar nog? Dus dat weet ik niet of dat enige betrekking op mij heeft.

I = Je geeft aan met die formele inspraak achteraf, als ik daarover benaderd word en het is interessant, dan zou ik daar best wel over na willen denken en mijn mening daarover willen geven. Net gaf je aan dat als de gemeente Leiden jou vraagt om mee te denken, dan heb ik daar niet zo veel behoefte aan.

R = Nee, in het algemeen niet. Maar ik heb zo iets van er is een geval dat ik zo iets heb van waarom niet.

I = Waar ligt voor jou die grens?

R = Waar het over gaat natuurlijk, of het echt iets is wat ik interessant vind. Wanneer het is, dat het gewoon goed uitkomt. Dat denk ik.

I = Dus de boodschap en de timing zijn voor jou heel belangrijk?

R = Dat klopt.

I = We gaan verder kijken wat je hebt aangegeven. Facebook en LinkedIn zie ik er weer bij staan.

R = Ja, hetzelfde als net eigenlijk. Gewoon makkelijk, prima, ik kan zelf kiezen of ik wat ga zeggen of niet. Dat vind ik makkelijk.

I = Op welke manier zou je op die media mee willen denken?

R = Bijvoorbeeld met een poll zodat je iets kan aanklikken, of reageren op berichtjes van 'geef nu je mening hierover'.

I = Geldt hetzelfde voor de poll op de website?

R = Ja.

I = De interactieve bijeenkomst en de klankbordgroep staan er ook allebei bij.

R = Ja, dat is een beetje net als die formele inspraak achteraf. Alleen dan natuurlijk van tevoren besluiten nemen. Dan heb ik zo iets van ja, als iets mij treft, dat ik zo iets heb van dat wil ik of dat wil ik anders hebben, dan lijkt mij dat een handige manier om dat te doen. Dat je ook echt meteen met mensen het daarover kan hebben en dat je ook meteen andere meningen hoort. Dat je ook hoort dat het ook effect heeft wat je zegt.

I = Zou je dan willen reageren op ideeën of zou je ook zelf ideeën willen aandragen?

R = Ik denk meer reageren, want de kans dat ik ideeën wil aandragen dan moet ik er eerst weer over nadenken en dat kost tijd.

I = De verbeter-de-buurtapp staat er ook bij.

R = Ja, ik heb geen idee wat die app is. Ik ken 'm niet, maar het lijkt mij wel een makkelijk communicatiemiddel. Het is gewoon een app, dus die kan je leuk openen en dingen aanklikken.

I = Zou je daar ook gebruik van maken?

R = Als ik heel toevallig iets tegenkom, dan wel. Maar ik betwijfel het. Ik denk niet dat het snel gebeurt.

I = Wanneer zou je het wel gebruiken?

R = Ik weet niet. Als ik in een openbare ruimte ben en vind dat iets anders moet.

I = Kan je daar een voorbeeld van geven?

R = Nee, want ik zou niet weten wat anders moet.

I = En een digitale enquête?

R = Ja, dat is ook weer lekker makkelijk. Dan kan ik zelf kiezen wanneer ik het invul en kan ik zelf dingen aangeven.

I = Via een digitale enquête zou je wel mee willen denken, maar via een telefonische enquête niet?

R = Nee, het is weer telefonisch. Dan moet ik weer benaderd worden. Ik neem aan dat ze gewoon random gaan bellen op een bepaald moment en dan heb ik zo iets van nee, op dit moment wil ik het niet.

I = En als je van tevoren zelf kan aangeven wanneer ze je kunnen bellen?

R = Dan ook liever niet, want ik vind het gewoon veel makkelijker om dat via de computer te doen, digitaal, dan dat ik dat via de telefoon moet doen. Dan verwachten ze meteen een antwoord en op een ander moment heb ik meer tijd om erover na te denken.

I = Ik zie dat de Babbelbox ook niet je voorkeur heeft?

R = Nee, het idee dat ik iets voor een camera moet gaan zeggen voelt zo openbaar. Zo niet privé.

I = Dat je je mening openbaar maakt?

R = Ja, maar ik heb ook zoiets van wat gaan ze ermee doen? Wie mag het allemaal zien?

I = Vind je het belangrijk dat alleen de gemeente jouw persoonlijke mening weet?

R = Ik vind belangrijk om te weten wie het weet. Met zo'n gesprek heb ik zoiets van dat blijft binnen die mensen of dat wordt opgenomen of wat dan ook, maar met zo'n camera zie ik het echt voor me dat het opeens

gepubliceerd gaat worden van ‘kijk eens naar alle meningen van alle mensen’. Dan heb ik zoiets van nee, doe maar niet.

I = En wanneer andere mensen een berichtje van jou op Facebook lezen?

R = Maar daar kies ik zelf voor. Dat doe ik heel bewust. Dan kan ik ook echt nadenken of ik het goed heb getypt enzo. Als ik zo’n camera voor mijn neus heb dan gaat het over wat ik eruit flap, ik bedenk niet van tevoren wat goed is om te zeggen.

I = En is er nog een middel die hier niet bij staat waarvan je zegt op die manier zou ik ook mee willen denken?

R = Nee, niet echt.

I = Oké, bedankt. **Indien je meedenkt met de gemeente Leiden, zou je daarna op de hoogte gehouden willen worden van verdere ontwikkelingen over dat onderwerp?**

R = Ja, want als ik er eenmaal mee begin, dan wil ik ook weten hoe het verder gaat.

I = En op welke manier wil je daarover op de hoogte gehouden worden?

R = Gewoon digitaal. E-mail, nieuwsbrief.

I = Hoe vaak wil je daarvan op de hoogte gehouden worden?

R = Eén keer in de zoveel tijd. Ik weet niet hoe snel zo’n ontwikkeling gaat, maar om ieder klein detail daar word ik gek van. Als er nog een moment is dat je ergens over na kan denken, dan is het handig om goed geïnformeerd te worden. Als het zo verloopt, dan heb ik zoiets van geef mij maar een samenvatting.

I = Je gaf aan dat je het wel graag digitaal wilt ontvangen, via de mail of een digitale nieuwsbrief bijvoorbeeld, heb je nog andere middelen via welke je op de hoogte gehouden wilt worden?

R = Het liefst wil ik het gewoon via één middel horen, maar ik heb niet een bepaalde voorkeur. Ik ontvang het liefst een mailtje, maar als het bijvoorbeeld op Facebook wordt geplaatst dan ontvang ik daar ook een melding van.

I = Heeft het ook nog je voorkeur als je via een bepaald middel hebt meegedacht, dat je via datzelfde middel weer die terugkoppeling hoort?

R = Ja, als ik eenmaal een middel heb, dan lijkt het mij wel logisch om dat via hetzelfde middel te doen. Meer middelen zorgen alleen maar voor meer verwarring.

I = Dan wil ik het graag nog even over de ontvanger hebben. **Zou je na het meedenken met de gemeente Leiden nog vervolgspraak willen hebben?**

R = Moet ik dan denken aan achteraf nog wat zeggen zoals bij die ene?

I = Je hebt eerst zelf meegedacht met de gemeente Leiden en aan de hand daarvan neemt de gemeente besluiten. En dat je daarna nog vervolgspraak daarop hebt.

R = Ik wil in ieder geval weten wat er is gebeurd, wat mijn mening voor inbreng heeft gehad, of het nut heeft gehad. Maar als het eenmaal is besloten, dan heb ik zo iets van dat ligt er een beetje aan. Als ik al eenmaal inbreng heb gehad en er is niets mee gebeurd, dan heb ik zo iets van laat maar, ze luisteren toch niet naar mij. Om dan alsnog inbreng te hebben, daar zie ik het nut niet van in.

I = En als de gemeente er wel iets mee heeft gedaan?

R = Ja, dan vind ik het prima, goed gedaan.

I = Dus eigenlijk in beide gevallen zeg je ik wil erover geïnformeerd worden, maar ik hoef daarna geen vervolgspraak meer?

R = Nee, inderdaad.

I = Oké. Dan zijn we er ongeveer doorheen, het duurt nog ongeveer vijf minuten. Heb je nog vragen of wil je wat kwijt?

R = Nee.

I = Dan heb ik nog twee vragen over je huishouden. Zou je die willen invullen op dit formulier?

[Ingevuld]

Samenwonend met 1 ander persoon

Wisselend lezen zij de brieven van de gemeente

I = Bedankt. Je gaf van tevoren aan dat je je onbetrokken voelt bij de gemeente Leiden bij het beleid en de projecten. Is dat na dit interview nog steeds het geval?

R = Als ik na ga denken over mijn antwoorden, dan heb ik het gevoel dat mijn antwoorden meer betrokken zijn in zekere zin.

I = Wat bedoel je daar precies mee?

R = Dat ik heel duidelijk zei onbetrokken, maar als ik antwoorden geef dan heb ik wel soms heel duidelijk het gevoel dat ik mij daar wel bij wil betrekken. Voor mij is het nog niet duidelijk waarbij ik mij wil betrekken. Dus in zekere zin voel ik mij onbetrokken, maar kan het ook meer betrokken gaan worden.

I = Zou je misschien meer betrokken willen worden bij de gemeente?

R = Dat ligt eraan waar het over gaat.

I = Oké, hartstikke bedankt. Ik heb verder geen vragen meer. Heb jij nog vragen of opmerkingen?

R = Nee.

I = Dan wil ik je hartstikke bedanken voor je tijd.

Conclusie respondent 1 – rood vrouw 18-54

Respondent 1 wil op ideeën reageren als het haar aanspreekt en als het haar uitkomt. Ze weet nog niet of ze in Leiden blijft wonen, waardoor ze zich minder betrokken voelt en daardoor geen ideeën aandraagt. Ze vindt het belangrijk dat communicatie en participatie met de gemeente gebeurt wanneer het haar uitkomt. Daarom vindt zij een mail geen probleem, maar wil zij geen huis-aan-huisbezoeken.

Verbatim 2

Respondent 2: blauw, man, 18-54

Datum: 21 april 2014.

Locatie: bij de respondent thuis.

Tijdsduur: 43 minuten.

I = Interviewer

R = Respondent

[Tutoyeren mag.]

I = Ik ga je een aantal vragen stellen aan de hand van het communicatiemodel. [I geeft blaadje aan R met daarop het communicatiemodel.] Op dit papiertje staat het communicatiemodel eenvoudig weergegeven. Het bestaat uit vier onderdelen zoals je ziet: de zender, de boodschap, het medium en de ontvanger. Bij communicatie heb je namelijk iemand die de informatie zendt, dat is de zender. Deze zender wil een bepaalde boodschap overbrengen. Dit doet de zender via een bepaald medium en het doel daarbij is dat het de ontvanger bereikt. Dus wanneer de gemeente Leiden de inwoners wil informeren, is de gemeente Leiden dus de zender en zijn de

inwoners de ontvanger. En als jij iets aan de gemeente Leiden wilt doorgeven, dan ben jij de zender en is de gemeente Leiden de ontvanger. Is dit helder?

R = Ja.

I = Dan stel ik nu eerst een algemene vraag en dan gaan we de stappen af van het communicatiemodel: de zender, de boodschap, het medium en de ontvanger. **Als ik zeg gemeente Leiden, waar denk je dan aan?**

R = Dan denk ik aan de stad, dan denk ik aan het gemeentehuis. Dat is het.

I = Wat komt er dan in je op?

R = Natuurlijk ook de Gemeenteraad en de burgemeester en de dingen die ze bedenken voor de stad.

I = Kan je daar een voorbeeld van geven?

R = Ja. Het plan met betrekking tot de parkeergarages bijvoorbeeld. Waar ze dus proberen parkeergarages op een goede plek in Leiden neer te zetten.

I = **Heeft u wel eens contact gehad met de gemeente Leiden?**

R = Ja. Bijvoorbeeld met de Rondweg hier, dan krijg je het een en ander door aan informatie. En natuurlijk via de krant en als je op het gemeentehuis moet zijn om een paspoort te halen of iets dergelijks.

I = Kan je wat meer vertellen over de Rondweg?

R = Ja, ze gaan hier een Rondweg leggen en er zijn informatieavonden geweest. Op twee ben ik geweest.

I = Waar vonden die informatieavonden plaats?

R = Hier in het buurthuis.

I = Wie waren daarbij betrokken?

R = Mensen van de gemeente Leiden waren er denk ik bij, maar die waren niet zo zichtbaar. En van de projectorganisatie en soms ook van de provincie waren er ook mensen.

I = Je geeft aan dat ze niet zo zichtbaar waren, waar bleek dat uit?

R = Ik wist niet wie daarvan was.

I = Wat vond u van die informatieavonden?

R = Niet zo heel duidelijk en niet zo heel sterk, omdat het vaak niet heel duidelijk was wat ze nu precies wilden halen of brengen. De tweede keer wel, maar de eerste keer niet. En ook de mogelijkheid om echt inspraak te hebben, dat was niet echt aanwezig.

I = Hoe bent u op de hoogte gebracht van de informatieavonden?

R = Misschien dat ik het in de krant heb gelezen en ik heb ook ergens wel eens een keer mijn e-mailadres achter gelaten bij een of andere organisatie, ik denk hier uit de wijk, waardoor ik op die manier ook op de hoogte ben gebracht daarvan.

I = **En wat vindt u van de gemeente Leiden?**

R = Op welk gebied? In zijn algemeenheid?

I = Wat komt als eerste in u op?

R = Een mooie plaats, een mooie stad. Verder een beetje zoekend naar waar ze naartoe willen. Niet zo heel duidelijk ook welke keuzes ze willen maken. Onbetrouwbare politiek natuurlijk. Dat komt zo'n beetje naar voren.

I = Waardoor vindt u het onduidelijk welke keuzes ze maken?

R = Het zwabbert een beetje. Als ze ideeën hebben van de binnenstad, dat lijkt dan redelijk concreet op een gegeven moment te worden. Bijvoorbeeld met parkeergarages of het doorbreken van bepaalde zaken om een plein te maken of andere dingen. En dan is dat plots weer weg. Dat komt wat zwabberig en onduidelijk over.

I = En wat vindt u daarvan?

R = Dat is niet zo handig, dat vind ik niet goed. Dat kost een boel tijd en geld en dat levert niets op.

I = Dan wil ik u nu wat vragen stellen over de boodschap. **Heeft u wel eens meegedacht met de gemeente Leiden?**

R = Met die Rondweg heb ik dus wel eens even geprobeerd mee te denken. Niet zo uitgebreid, maar wel een beetje.

I = Hoe heeft u dat gedaan?

R = Door op die avond te verschijnen en mijn mening te laten horen.

I = Aan wie heeft u die laten horen? In het algemeen of gericht aan iemand die daar was?

R = In zijn algemeenheid.

I = Hoe werd dat opgepakt?

R = Niet sterk, want men straalde uit dat het allemaal al beklonken was en al gekozen was. Dus het had allemaal weinig nut.

I = Waaruit bleek dat?

R = Door de antwoorden die werden gegeven, de sfeer die er hing. Niet zo heel concreet, maar dat voelde je wel. En later bleek dat ook.

I = Hoe had je dat liever anders gezien?

R = Als je zo'n avond organiseert om echt inspraak te creëren, dan heeft dat alleen maar nut als dat echt aan de orde is. Als het eigenlijk al besloten is, dan heeft dat geen nut meer.

I = Kan ik daaruit concluderen dat je het fijn vindt om duidelijk te weten wat de gemeente Leiden vervolgens met inspraak doet?

R = Ja, zeker. Ik heb pas ook nog een bijeenkomst bijgewoond en dat was meer informierend en daar heb ik ook wat vragen gesteld die je dan beantwoord zou krijgen, maar die heb ik ook nog steeds niet beantwoord gekregen.

I = Wat voor bijeenkomst was dat?

R = Dat ging ook over die Rondweg. Ik weet niet meer wie dat officieel heeft georganiseerd. Ik denk de gemeente Leiden, maar dat weet ik niet zeker. Daar heb ik ook verschillende figuren gezien, maar volgens mij meer van het project zelf. Ik neem aan dat er ook mensen van de gemeente Leiden waren, maar geen idee wie. Als je vragen stelde, dan kreeg je meestal geen antwoord, want dan wisten ze het meestal niet. Maar dat zouden ze dan nog laten weten, maar tot nu toe niet. Dat is inmiddels een week of drie, vier geleden.

I = Gaven ze aan wanneer ze dat zouden laten weten?

R = Nee. Er stond iemand naast mij en die zei de vorige keer hebben ze ook de antwoorden niet gegeven, hebben ze ook niets laten weten. Dus wat dat betreft is het wel consequent.

I = **Zou je met de gemeente Leiden mee willen denken wanneer zij hierom vraagt?**

R = Ja.

I = Hoe vaak?

R = Dat ligt er een beetje aan waar het over gaat natuurlijk. Als het een beetje interessante dingen zijn, dan is het wel leuk om daar een beetje over mee te denken.

I = Wat vind je interessante dingen?

R = Wat ze met de binnenstad doen en hoe ze denken in een grote lijn met betrekking tot de bereikbaarheid van Leiden en welke dingen ze organiseren en wat ze toestaan in de gemeente. En parkeerbeleid en cultuur, wat wel of niet, vind ik wel leuk om daar breed over mee te denken.

I = Heb je nog een voorkeur om mee te denken over onderwerpen die over de korte of de lange termijn gaan?

R = Ja, maar dat is allebei wel spannend. Allebei.

I = Op welke manier zou je mee willen denken?

R = Een enquête is natuurlijk heel handig. Heel efficiënt. De vraag is of dat wel echt een mening kan weergeven, omdat je niet echt kan doorvragen. Ook vanaf de gemeente Leiden vandaan. Dus zo nu en dan eens een bijeenkomst om ergens over te praten of over te stemmen of dat soort dingen is wel leuk. Dat kan wel nuttig zijn.

I = Zijn er nog andere middelen dan een digitale enquête of een enquête?

R = Met elkaar erover te spreken. Dat kan je combineren natuurlijk met bepaalde stellingen en erover doorspreken of erover doorvragen. Dat lijkt mij ook wel een efficiënte combinatie.

I = Zou je in zo'n geval zelf ideeën willen aandragen of op ideeën willen reageren?

R = Ligt er een beetje aan waar het over gaat. Eigenlijk allebei wel, want soms zijn er toch ideeën die je hebt die misschien heel interessant zijn of ideeën die misschien niet handig zijn, maar dan kan het even worden aangegeven waarom iets niet handig is.

I = Heb je momenteel ideeën waarover je je mening zou willen uiten aan de gemeente?

R = Dat zou ik niet meteen weten. Er zijn wel concrete dingen naar aanleiding van die Rondweg bijvoorbeeld, maar er is niet onmiddellijk iets.

I = Dan ga ik verder naar het onderdeel medium. Ik ga hier enkele vragen stellen. Eerst wil ik graag weten van welke communicatiemiddelen je gebruik maakt. Daarna wil ik weten welke communicatiemiddelen je wilt dat de gemeente Leiden inzet om je uit te nodigen om eventueel mee te denken. En daarna gaan we het er ook nog over hebben via welke communicatiemiddelen je mee zou willen denken. Dat doe ik aan de hand van een aantal kaartjes. Ik schud even de kaartjes. Hier zijn de kaartjes met daarop communicatiemiddelen. [Kaartjes met communicatiemiddelen die R mogelijk gebruikt geven.] **Van welke communicatiemiddelen maak je momenteel gebruik?** De bedoeling is dat je een stapel maakt met de communicatiemiddelen waarvan je gebruik maakt en een stapel met de communicatiemiddelen waarvan je geen gebruik maakt. Daarna bespreken we deze stapels. Is dat duidelijk?

R = Ja.

I = Denkt u vooral hardop na.

R = Twitter maak ik nauwelijks gebruik van, dus laat ik die maar bij nee zetten. Een enkele keer kijk ik er wel eens naar. Stadskrant is onderdeel van een of ander blaadje wat we krijgen. Daar kijk ik wel eens in. Facebook

kijk ik ook nauwelijks naar. De website een enkele keer. Alleen als ik iets moet zoeken. Verbeter-de-buurtapp, nog nooit van gehoord. LinkedIn wel. Gemeente website is een beetje een twijfelgeval, want die gebruik ik dus wel eens als ik iets moet zoeken.

[Op de stapels]

Wel: Stadskrant, LinkedIn.

Niet: Twitter, Facebook, verbeter-de-buurtapp, website gemeente Leiden.

R = Bij de website van de gemeente Leiden twijfel ik dus een beetje.

I = Waarom?

R = Een heel enkele keer zoek ik iets en dan kom ik meestal daarbij terecht, maar ik vind 'm erg onhandig. Dat weet ik wel.

I = Zoekt u dan op de website of komt u er via Google?

R = Via Google.

I = Wat voor dingen zoekt u dan?

R = Iets simpels zoals wanneer iets open is, hoe het zit met je paspoort of het afhalen van het vuil of iets dergelijks.

I = Kan ik dat omschrijven als praktische zaken?

R = Ja.

I = Van de verbeter-de-buurtapp geef je aan dat je die niet kent?

R = Nee. Ik ken bijna alle apps, maar deze niet.

I = Daar kom ik later op terug. Facebook en Twitter gebruik je ook niet zie ik.

R = Inderdaad, nauwelijks.

I = Heb je er wel een account op?

R = Ja, ik heb er wel een account op, maar ik kijk er nauwelijks op.

I = De Stadskrant en LinkedIn gebruik je wel?

R = Ja.

I = Hoe vaak?

R = De Stadskrant zie ik eens in de twee, drie weken. Dan blader ik het door en dan zie ik altijd wel iets staan waarvan ik denk, nou even kijken wat erbij staat.

I = En LinkedIn?

R = LinkedIn gebruik ik niet heel actief, maar ik gebruik het wel.

I = Wat bekijk je zoal op LinkedIn?

R = Niet zo veel. Als je iemand zoekt of iets dergelijks of van iemand iets wilt weten. En andersom word ik nog wel eens uitgenodigd voor een connectie.

I = Gebruik je LinkedIn voor personen, bedrijven of allebei?

R = Met name voor personen. Soms ook wel voor bedrijven, maar met name voor personen.

I = Oké, bedankt. Dan neem ik deze kaartjes weer mee. Ik heb weer een aantal kaartjes met verschillende communicatiemiddelen. Ik schud de kaartjes weer even. **Welke communicatiemiddelen wil je dat de gemeente Leiden gebruikt om met jou in contact te komen om je uit te nodigen om mee te denken?** De bedoeling is dat je een stapeltje maakt met de communicatiemiddelen waarvan je wilt dat de gemeente Leiden die wel gebruikt daarvoor en een stapeltje met de communicatiemiddelen waarvan je wilt dat de gemeente Leiden die hiervoor niet gebruikt. Denk vooral weer hardop na. Heb je nog vragen?

R = Nee.

I = Oké, dit zijn de communicatiemiddelen. Daarna gaan we ze weer bespreken. Er is ook een blanco kaartje. Als er een communicatiemiddel is die er volgens jou nog bij moet, laat het dan vooral weten.

R = Een bewonersbrief, dat kan wel erg handig zijn. Dat je gewoon gericht iets in je brievenbus krijgt waarvan ze denken: dat gaat je aan. Een informatieavond zie ik staan, dat lijkt mij ook handig. Zeker als het dus meer dan gemiddeld belangrijk is. Dan is het wel de moeite waard om daar een bijeenkomst over te creëren. De website, dat vind ik met name voor achtergrondinformatie of om iets terug te zoeken. Ik vind het erg onhandig als ze dat gebruiken dat je daar steeds zelf naartoe moet om informatie te verzamelen. Twitter, nee. Dat vind ik, er is zo veel via Twitter, dat schiet niet heel erg op. Facebook idem dito. Dat zou ik ook niet zo handig vinden. Posters, dat kan handig zijn, maar met name voor de aankondiging dat er ergens iets is. Dus het zou handig kunnen zijn. Kan ook zijn dat je ergens op attent wordt gemaakt daardoor. Flyers, brochure, folder. Dat zie ik meer een beetje in de buurt van de bewonersbrief, omdat het erg handig is als het een beetje gericht is. Als het een flyer is wat iedereen aangaat, dan is het maar weer de vraag of je het toevallig tegenkomt of dat je denkt dat is voor mij. Huis-aan-huisbezoeken, nou, dat vraag ik mij echt af waarvoor ze dat zouden kunnen gebruiken. Dat kan ik mij alleen maar voorstellen als het heel belangrijk is voor toevallig die paar huizen waar je in woont of dat er net iets in de buurt heel ernstigs is gebeurd. Anders kan ik mij daar niets bij voorstellen. LinkedIn, nouja, vind ik ook niet zo'n handig medium. Ik krijg regelmatig van allerlei mogelijke mensen die daar iets op schrijven en als het kort is dan lees je het even, maar als het lang is dan haak ik direct af. Dan klik ik het helemaal niet open. Telefonisch contact vind ik een beetje á la huis-aan-huisbezoeken. Kan handig zijn als het heel gericht is, maar verder ook niet echt. Digitale nieuwsbrief, dat kan wel handig zijn. Met name als het ook weer goed to the point is. Dan krijg je het in ieder geval aangereikt en zeker als het bijvoorbeeld een nieuwsbrief is met een paar kopjes waarop je door kan klikken, bijvoorbeeld naar de website, dan kan het wel interessant zijn. De Stadskrant is een laagdrempelig ding wat nu ook in de krant zit en dat kan ook wel handig zijn om ergens op attent te worden gemaakt. Wat ik nog wel een beetje mis, dat zou misschien bij de digitale nieuwsbrief kunnen zijn, en dat is eigenlijk dus gewoon via mail iets ontvangen. Dat zou bijvoorbeeld de digitale nieuwsbrief dus kunnen zijn. Wat mooi op maat kan zijn gemaakt voor bepaalde gebruikersgroepen of bepaalde wijken of bepaalde onderwerpen. En dat lijkt mij dus wel heel handig. Dus die zou ik graag op het lege kaartje schrijven. Maar nogmaals, dat kan ook een digitale nieuwsbrief zijn.

[Op de stapels]

Wel: Bewonersbrief, informatieavond, posters, digitale nieuwsbrief, Stadskrant, flyers, huis-aan-huisbezoek (als het heel specifiek gericht is), telefonisch contact (als het heel specifiek gericht is), e-mail (blanco kaartje).
Niet: Twitter, Facebook, LinkedIn, website gemeente Leiden.

R = Bewonersbrief is wel een beetje in het verlengde van huis-aan-huisbezoeken en telefonisch contact. Gericht op een wijk of een aantal straten of iets dergelijks, zodat het zeker binnenkomt, maar niet de aandacht verdient die een huis-aan-huisbezoek of telefonisch contact onderwerp zou moeten hebben. Flyers zouden nuttig kunnen zijn als het voor heel algemeen is. Stadskrant is wel handig, maar meer in zijn algemeenheid. Met name iets wat je ook wel mag missen. Het werkt dus niet als je daarmee echt mensen altijd wilt bereiken. Dat gaat met een digitale nieuwsbrief of via mail beter.

I = Waarom?

R = Omdat als je je hebt aan kunnen melden, dan moet je dus wel een soort basis hebben, dan kan de gemeente dus heel gericht informatie verstrekken aan de mensen die dat willen.

I = De Stadskrant vindt u dat het niet iets belangrijks moet zijn?

R = Je moet er dus niet informatieafhankelijk van zijn. Dat vind ik dus nu ook een nadeel. Er staan soms van die bouwplannen in enzovoorts, maar stel voor dat je nou niet reageert als je buurman iets heel bijzonders gaat bouwen. Dat vind ik eigenlijk raar dat je daarop zou moeten letten.

I = Zou je dat via een ander middel willen ontvangen?

R = Ja, bijvoorbeeld via een bewonersbrief voor een paar straten in de buurt of iets dergelijks. Of dat je je via een digitale nieuwsbrief kan aanmelden voor de straten of iets dergelijks. Dan krijg je dus mooi op maat gemaakt, passend bij jouw situatie.

I = Begrijp ik het goed dat je vindt dat de Stadskrant en de flyers voor algemene onderwerpen ingezet kunnen worden en de bewonersbrief, de digitale nieuwsbrief, huis-aan-huisbezoeken of telefonisch contact persoonlijk?

R = Ja. Informatieavond zou daar ook bij kunnen horen. Zou kunnen, dat ligt een beetje aan het onderwerp. Als het echt een plaatselijk onderwerp is, het gaat over een paar straten of iets dergelijks, dan zou dat kunnen. Het kan ook voor Leiden natuurlijk in het algemeen zijn. Ligt er een beetje aan welk onderwerp het is.

I = En de website van de gemeente Leiden?

R = Interessant, maar met name als doorklikmogelijkheid vanuit e-mail of vanuit een digitale nieuwsbrief. Of als medium om iets op te zoeken of terug te zoeken.

I = Bedoel je daarmee vooral als ondersteunend medium?

R = Ja. Als je een e-mail of een digitale nieuwsbrief stuurt met een aantal doorklikmogelijkheden, dan hoeft in die e-mail of in die digitale nieuwsbrief natuurlijk maar een paar regels te staan. En op die website moet het allemaal uitgebreid staan. Allemaal compleet en juist.

I = En Twitter, Facebook en LinkedIn hebben niet je voorkeur?

R = Nee, klopt.

I = Wat is daar de reden voor?

R = Omdat de hoeveelheid het ingewikkeld maakt om daar belangrijke informatie uit te halen voor mij. Ik krijg veel berichtjes van LinkedIn en soms denk ik wel eens van nou dat is een interessant artikel, dat ga ik nog eens een keer bekijken. Maar daarna is er alweer heel veel overheen en dan is het alweer voorbij.

I = Is dat ook de reden waarom die digitale nieuwsbrief wel je voorkeur heeft, omdat je deze kan bekijken wanneer je wilt?

R = Ja, precies. En dan valt het ook mee op dan in de hoeveelheid die via Twitter en LinkedIn enzovoorts binnenkomt.

I = Vind je die gerichte benadering belangrijk?

R = Ja, want anders dan staat er dus ergens iets wat je dus niet weet en misschien wel heel belangrijk is.

I = Posters zie ik ook staan bij het stapeltje van wel.

R = Dat kan met name attentiewaarde hebben. Dat er iets speelt wat op een poster staat, waardoor je dan gaat kijken op de website of... Het is meer ondersteunend. Het moet ook een beetje een totaalplaatje zijn. Want wat ik zei over die e-mail en die digitale nieuwsbrief, dan moet je wel een basis hebben dat iedereen weet dat hij zich heeft aan moeten melden. Als dat allemaal voor elkaar is, dan kan ik mij voorstellen dat bijvoorbeeld posters en flyers en misschien zelfs bewonersbrieven allemaal minder belangrijk worden.

I = Oké, bedankt. Dan ruim ik deze kaartjes weer op. Ik schud weer wat kaartjes met communicatiemiddelen daarop. **Via welke communicatiemiddelen zou je met de gemeente Leiden mee willen denken?** De bedoeling is weer dat je een stapeltje maakt met middelen via welke je wel mee wilt denken en een stapeltje via welke je niet mee wilt denken. En denk vooral weer hardop na. Is dit duidelijk?

R = Ja.

I = Er zit ook weer een blanco kaartje bij die je zelf kan invullen.

R = Dat zijn nogal wat kaartjes. Via Twitter, dat leg ik maar meteen opzij. En via Facebook. En via LinkedIn, want dat vind ik echt niet handig.

I = Om dezelfde reden als daarnet?

R = Precies. Enquête digitaal, dat vind ik wel handig. Een eenvoudige manier om aardig wat te weten en ook voor degene die het invult makkelijk. Elk moment kan hij zelf bepalen wanneer hij daaraan meedoet. Dus dat vind ik handig. Laagdrempelig en zeker als ze een beetje willen weten hoe het nou zit, hoe er gevoeld wordt, dan is dat handig. Huis-aan-huisvragenlijst, ja dat werkt voor mij in ieder geval niet, want dan sta je een beetje aan zo'n deur te hangen en dat schiet ook niet echt op. Interview, nou lijkt mij ook heel lastig. Ik denk dat er ook heel weinig mensen voor te vinden zijn om op die manier steeds tijd te besteden aan een interview. Het zou in sommige situaties kunnen plaatsvinden, maar dan moet er echt ook wel iets tegenover staan anders gaat men dat volgens mij ook gewoon niet doen. Poll op de website, nou dat kan ook leuk zijn, maar dan moet je er wel komen dus daar moet je dan ook wel weer op attent gemaakt zijn via iets. Anders zou ik daar in ieder geval niet spontaan komen, of heel toevallig. Omdat ik weer iets aan het opzoeken ben. Formele inspraak achteraf, wel geinig, maar voor mij volstrekt nutteloos, want dan is het toch al besloten. Dus leuk dat ze dat dan doen, maar wat heb je eraan. Op dat moment kunnen ze wel iets te weten komen voor de keer daarna, maar ik zou mij er niet toe geroepen voelen want dan is het toch al besloten. En het leervermogen van de gemeente Leiden is niet zo groot, dus dat lijkt mij niet zo veel nut te hebben. Een klankbordgroep, werkgroep, denktank. Dat kan nuttig zijn, zeker bij een bepaald specifiek onderwerp dat iemand wat vaker met hetzelfde onderwerp meedenkt. Zeker voor wat ingewikkeldere onderwerpen voor de gemeente kan ik mij voorstellen dat dat nuttig is. Een babbelbox, hartstikke leuk voor degenen die uit de kroeg komen en nog even iets willen vermelden. Verder lijkt het mij niet nuttig. Kan overigens wel hele leuke opnames tot gevolg hebben denk ik. Een interactieve bijeenkomst, zeker bij belangrijke onderwerpen kan ik mij voorstellen dat het nuttig is. Dus bijvoorbeeld stellingen worden gedropt, daarover wordt gestemd en daarover wordt gesproken. Zeker bij belangrijkere dingen kan ik mij voorstellen dat het nuttig is. Telefonische enquête, nou dat kan handig zijn, maar ook weer een beetje het nadeel dat het precies moet passen voor die persoon. Dus hangt een beetje tussen interview en een enquête digitaal in. Ik kan mij voorstellen dat er wat belangrijke onderwerpen zijn waarbij je toch wat feedback wilt hebben en dan is een telefonische enquête wel nuttig. De verbeter-de-buurtapp, misschien is dat heel nuttig, maar ik heb dat ding dus nog nooit gezien. Kan ik nog een ander middel bedenken op dit moment? Ik denk het niet echt.

I = Oké. Kunnen we hier de grens trekken? [Kaartjes op tafel, grens aangeven tussen wel en niet verdeling.]

[Op de stapels]

Wel: Enquête digitaal, poll op website gemeente Leiden, klankbordgroep, interactieve bijeenkomst, telefonische enquête (twijfelgeval), verbeter-de-buurtapp.

Niet: Twitter, Facebook, LinkedIn, huis-aan-huisvragenlijst, interview, formele inspraak achteraf, babbelbox.

R = Ja, maar het ligt er dus wel een beetje aan wat ik net ook zei. Met een interview, het kan dus echt heel belangrijk zijn en dan kan het ook nuttig zijn, maar normaliter denk ik al heel snel dat dat echt een te hoge berg is om te nemen.

I = Denk je dat anderen daar ook zo over denken?

R = Ja. Die verbeter-de-buurtapp weet ik dus niet, telefonische enquête dat zou dus kunnen ook bij sommige mensen misschien wat meer, maar dat is ook echt wel een grote drempel.

I = Welke grote drempel bedoel je?

R = Omdat het toevallig net niet past als er gebeld wordt of dat er moet worden afgesproken om een telefonisch moment te prikken. Ik denk dat dat erg lastig is. Een belangrijker aspect zou een klankbordgroep zeker kunnen helpen. Die kan op zich ook nog eens een paar keer terugkomen in de loop der tijd. Dat lijkt mij heel nuttig. Een interactieve bijeenkomst, lijkt mij ook zeker nuttig. Laagdrempelig, de enquête digitaal. Of de poll op de website. Zeker als je daar weer via een e-mail attent op wordt gemaakt.

I = De verbeter-de-buurtapp, zou je daar gebruik van maken als je die hebt?

R = Als dat een beetje nuttig is, als je op die manier ook een aantal dingen kan doorgeven waarvan je denkt daar gebeurt wat mee, dan kan dat nuttig zijn.

I = Die klankbordgroep en die interactieve bijeenkomst, je geeft aan dat dat interessant is voor belangrijke onderwerpen. Wat is volgens jou het verschil tussen die twee?

R = Bij die interactieve bijeenkomst kan ik mij voorstellen dat dat meer is dat men bepaalde ideeën heeft en wilt toetsen of misschien vernemen wat er nog voor een andere zaken spelen omtrent een bepaald onderwerp. Bij de klankbordgroep zijn er bepaalde ideeën die op zich in een kleinere groep worden besproken en dan zou ik het ook heel goed vinden als dat een aantal keren gebeurt. Op die manier wordt er meer meegedacht gedurende het proces. Bij een interactieve bijeenkomst kan ik mij eerder voorstellen dat het eenmalig is. En een klankbordgroep zou ook een interactieve bijeenkomst kunnen zijn, maar dan meerdere keren.

I = Zou je via deze middelen, een werkgroep of een interactieve bijeenkomst, ook zelf mee willen werken?

R = Ja, als ik daar zelf ook echt het nut van zie, dan zou ik dat wel doen. En ik zou er het nut van zien als het een belangrijk onderwerp is en als ik ook zou zien dat de gemeente Leiden dus ook echt iets doet met de input die je afgeeft. Als je ziet op zich wat ze dus met die Rondweg hebben gedaan met de input vanuit deze wijk, dan is dat zodanig weinig, dan zal je daar nooit iemand voor krijgen. Ze zullen denken men heeft toch al iets bedacht en men komt daar niet meer op terug.

I = Dit hoorde ik net ook een beetje bij de formele inspraak achteraf.

R = Ja. Inspraak achteraf, als iets gebeurt vind ik het niet heel spectaculair meer om nog mee te gaan denken. En ik heb toch niet het idee dat men heel erg luistert naar wat er nou speelt. Ik vond het wel een grappig verschil tussen de wijk Stevenshof en Voorschoten. Als je dat vergelijkt en wat er dus ook gedaan is door de politiek met die weg. In Voorschoten is men er dus ook zeer stevig ingegaan en heeft men het ook voor elkaar weten te krijgen dat het daar allemaal ondertunneld is en in Leiden heeft men er dus heel weinig mee gedaan en is dat dus ook niet het gevolg geweest. Terwijl men ongetwijfeld het idee heeft dat er heel veel gedaan is. En betere alternatieven zijn er ook niet voldoende serieus onderzocht. Die zijn wel onderzocht, maar op een aantal momenten al met het idee wat men wilde gaan doen. Dat maakt voor de burgers niet echt het idee dat men nuttige inbreng heeft.

I = Oké. En de babbelbox leek je geen goed idee?

R = Nou, het lijkt mij een heel leuk medium, maar ik denk het niet. Ik denk niet dat dat een serieus medium is.

I = Waardoor?

R = Je hebt al zo iets van waar zet je die camera neer en komt er dan toevallig iemand zo nu en dan langs? Ik denk dat het ook belangrijk is om te proberen een wat gedegener basis te krijgen van hetgene van wat men vindt en dat zullen ze met zo'n babbelbox niet snel bereiken. Misschien is het aardig om het eens te proberen, dat er wat ideeën naar voren komen die hiervoor nog niet in het vizier waren gekomen. Maar ik heb er zelf niet zoveel ideeën bij.

I = En een huis-aan-huisvragenlijst heeft ook je voorkeur niet?

R = Ik denk dat dat zeer inefficiënt is. Als het een echte vragenlijst is dan kan die beter digitaal. En ik denk dat er weinig mensen echt zitten te wachten op iemand die dus een tijd aan de deur zo'n vragenlijst gaat lopen doorwerken.

I = Bedankt. Dan heb ik nog een laatste vragen over het medium. **Indien je meedenkt met de gemeente Leiden, zou je daarna op de hoogte gehouden willen worden van verdere ontwikkelingen over dat onderwerp?**

R = Ja, zeker. Want anders is het op zich ook niet heel spannend om te weten wat er nou echt mee gebeurt. Je bent geïnteresseerd in een bepaald onderwerp, dan wil je er meer dan gemiddeld over meedenken dan is het dus ook interessant om te weten hoe dat verder verloopt.

I = Hoe wil je daarvan op de hoogte gehouden worden?

R = Het ligt er een beetje aan waar het over gaat, maar daarbij is digitaal handig om daar iets over te vertellen.

I = Hoe vaak heeft daarbij je voorkeur?

R = Dat moet een beetje afhankelijk zijn van de voortgang van iets. Je hoeft niet te gaan communiceren als er maar weinig gebeurd is. Dan wordt het niet goed van in de sfeer dat je dan de volgende keer denkt van nou, ga ik dat wel lezen? Er moet echt wel wat te melden zijn.

I = Oké. Dan gaan we verder met de ontvanger. **Zou je na het meedenken met de gemeente Leiden nog vervolgspraak willen hebben?**

R = Na de communicatie met de gemeente Leiden?

I = Ja, je hebt al eens meegedacht met de gemeente, de gemeente heeft besluiten genomen, wil je daarna nog vervolgspraak hebben?

R = Naja, als die besluiten omkeerbaar zijn dan hoeft dat niet. Dan vind ik dat niet zo nuttig. Als dat op zich nog invloed, écht invloed heeft, dan kan dat nuttig zijn. Als het al besloten is, dan heeft dat wat mij betreft geen nut meer. Dan zit je over iets te praten wat toch al besloten is.

I = Bedankt. We zijn er ongeveer doorheen, het duurt ongeveer nog vijf minuten. Heb je nog vragen of wil je wat kwijt?

R = Nee.

I = Je belevingswereld volgens SmartAgent was blauw, herkende je je daarin?

R = Grotendeels wel, er stonden een aantal dingen in die te zwartwit uitvergroot waren vond ik. Maar een aantal dingen wel, ja.

I = Dan heb ik nog twee vragen over je huishouden. Zou je die willen invullen op dit formulier?

[Ingevuld]

Samenwonend met 4 andere personen

Wisselend lezen zij de brieven van de gemeente Leiden, zichzelf in ieder geval

I = Bedankt. Van tevoren heb je aangegeven dat je je betrokken voelt bij beleid en projecten van de gemeente Leiden. Is dat na dit interview nog steeds zo?

R = Ja.

I = Oké. Ik heb verder geen vragen meer. Heb jij nog vragen of opmerkingen?

R = Wat vond je van het interview, vond je de antwoorden voldoende?

I = Ik vind het erg fijn dat je je mening met mij wilde delen.

R = Goed, dat is fijn.

I = Wil je verder nog wat kwijt?

R = Nee, ik denk het niet. Ik ben wel benieuwd naar de uitkomsten van dit onderzoek. Misschien kan dat via een e-mail worden verzonden, niet via Twitter of LinkedIn.

I = Ik ga na wat mogelijk is. Indien dit mogelijk is, dan ontvang je daarvan een e-mail.

R = Misschien is het sowieso wel een idee voor de gemeente Leiden om te polsen hoe de burger denkt over de gemeente op een aantal aspecten. Zoals wat ze bijvoorbeeld doen met hun inbreng en ook sowieso andere onderwerpen. Ik heb het idee dat ze niet weten wat er leeft. Daar wil ik het even bij laten.

I = Oké. Hartstikke bedankt voor je tijd.

R = Graag gedaan, succes.

I = Bedankt.

Conclusie respondent 2 – blauw man 18-54

Respondent 2 heeft eerder meegedacht met de gemeente Leiden en zou dat ook weer doen als de gemeente hierom vraagt. Hij vindt het belangrijk dat de communicatiemiddelen gericht zijn op het doel. Een huis-aan-huisbezoek is prima om te melden dat er iets in de straat gebeurt en een flyer voor algemene informatie.

Verbatim 3

Respondent 3: geel, vrouw, 18-54

Datum: 24 april 2014.

Locatie: bij de respondent thuis.

Tijdsduur: 32 minuten.

I = Interviewer

R = Respondent

I = Ik ga u een aantal vragen stellen aan de hand van het communicatiemodel. [I geeft blaadje aan R met daarop het communicatiemodel.] Op dit papiertje staat het communicatiemodel eenvoudig weergegeven. Het bestaat uit vier onderdelen zoals u ziet: de zender, de boodschap, het medium en de ontvanger. Bij communicatie heb je namelijk iemand die de informatie zendt, dat is de zender. Deze zender wil een bepaalde boodschap overbrengen. Dit doet de zender via een bepaald medium en het doel daarbij is dat het de ontvanger bereikt. Dus wanneer de gemeente Leiden de inwoners wil informeren, is de gemeente Leiden de zender en zijn de inwoners de ontvanger. En als u iets aan de gemeente Leiden wilt doorgeven, dan bent u de zender en is de gemeente Leiden de ontvanger.

R = Ja, helder.

I = Dan stel ik nu eerst een algemene vraag en dan gaan we de stappen af van het communicatiemodel: de zender, de boodschap, het medium en de ontvanger. **Als ik zeg gemeente Leiden, waar denkt u dan aan?**

R = De gemeente Leiden, ik moet altijd bellen voor het grofvuil. En legitimatie nieuw aanvragen. Eigenlijk een beetje dat.

I = Waarover belt u voor het grofvuil?

R = Bellen dat ik wat wil buiten zetten, dan maken ze een afspraak en dan wordt het opgehaald. Het is meer dat.

I = **Heeft u wel eens contact gehad met de gemeente Leiden?**

R = Voor het bellen dus. Verder... Nee, eigenlijk bijna nooit. Nee.

I = Alleen verder langs geweest om documenten op te halen?

R = Ja, dat klopt.

I = **Wat vindt u van de gemeente Leiden?**

R = Ik kom er niet zo vaak, dus ik weet niet wat ik ervan moet vinden eigenlijk.

I = Wat komt als eerste in u op?

R = In principe wel oké. Als je binnenkomt, dan kan je gelijk informatie vinden. Je hebt die knopjes waar je een kaartje uit kan halen. De informatie ervoor. En gewoon wachten op je beurt als je vragen hebt. Dus in principe wel oké. Een positief beeld over het algemeen.

I = Dan wil ik u wat vragen stellen over de boodschap. **Heeft u wel eens meegedacht met de gemeente Leiden?**

R = Nee, niet echt.

I = Misschien een keer via een enquête of een panel?

R = Nee, nee. Niet voor benaderd.

I = **Zou u met de gemeente Leiden mee willen denken wanneer zij hierom vraagt?**

R = Ja, als ik daar informatie over ontvang wel.

I = Zou u mee willen denken met beleid en projecten van de gemeente Leiden?

R = Ja, ik lees af en toe het Leids Nieuwsblad. Dan staat er bijvoorbeeld een klein stukje over, ehm, twee weken geleden over panelen, zonnepanelen. Dan lees je dat even, maar het is niet per brief, dus dan lees je het in de krant, stop je de krant weg en dan vergeet je het alweer. Het is die informatie dat ik van de gemeente lees, dat er weer nieuwe zakken te halen zijn voor de meeuwen of wat dan ook. Dat lees ik in de krant en dan stop ik die krant weg en dan vergeet ik het weer.

I = Zou u bijvoorbeeld mee willen denken over een nieuwe aanpak van de meeuwenoverlast?

R = In principe wel. Als het via een nieuwsbrief zou komen, dan zou ik daar iets meer mee doen dan dat het via een krantje komt.

I = Daar kom ik straks nog op terug. Wanneer u meedenkt met de gemeente Leiden, zou u dan graag op ideeën reageren of zelf ook ideeën willen aandragen?

R = Ook zelf ideeën aandragen.

I = Waarover?

R = Dat weet ik nog niet. Nee, dat zou dan iets moeten zijn wat ze dan willen veranderen. Net als van de week las ik over de herinrichting van de Breestraat ofzo. Zou wel leuk zijn als je daarover kan meedenken over wat voor soort winkels daar in de stad nog kunnen komen waarvan je weet dat er heel veel mensen op afkomen. Grote ketens. Dat je daarover zou kunnen nadenken, maarja dan weet je de gemeente weet het wel. Die doen het dan maar. Als er een brief zou komen dat ze op zoek zijn naar bepaalde winkels die het centrum leuker zouden maken, hebben jullie ideeën? Dan zou ik wel mijn ideeën opsturen.

I = Als u mee kan denken over onderwerpen op de korte of lange termijn, heeft dan een van de twee uw voorkeur?

R = Niet echt. Allebei.

I = Dan wil ik u wat vragen over het medium. Ik ga hier enkele vragen stellen. Eerst wil ik graag weten van welke communicatiemiddelen u gebruik maakt. Daarna wil ik weten welke communicatiemiddelen u wilt dat de gemeente Leiden inzet om u uit te nodigen om eventueel mee te denken. En daarna gaan we het er ook nog over hebben via welke communicatiemiddelen u mee zou willen denken. Dat doe ik aan de hand van een aantal kaartjes. Ik schud even de kaartjes. Hier zijn de kaartjes met daarop communicatiemiddelen. [Kaartjes met communicatiemiddelen die R mogelijk gebruikt geven.] **Van welke communicatiemiddelen maakt u momenteel gebruik?** De bedoeling is dat u een stapel maakt met de communicatiemiddelen waarvan u gebruik maakt en een stapel met de communicatiemiddelen waarvan u geen gebruik maakt. Daarna bespreken we deze stapels. Denk vooral hardop na.

R = Oké, duidelijk. Die denk ik en die, die [LinkedIn] valt voor mij weg, want ik heb geen eigen bedrijf. Die valt ook snel weg. Ja, Twitter heb ik ook niet, dusja. Op Twitter en LinkedIn heb ik geen account, op Facebook wel. Die app zou ik wel handig vinden.

I = Gebruikt u die app?

R = Nee. We hebben nu een buurtvereniging en daar hebben we wel een facebookpagina van en een app van de buurvrouwtjes, dus daar zit je dan gewoon heel vaak op. Als je dan een appje krijgt, dan lees je het toch.

[Op de stapels]

Wel: Facebook, Stadskrant, website gemeente Leiden.

Niet: Twitter, LinkedIn, Verbeter-de-buurtapp.

I = Hoe vaak zit u op Facebook?

R = Ik denk zo'n tien keer per dag. Of meer zelfs. Op je telefoon, dan kijk je toch even of er weer iets nieuws gebeurt.

I = Volgt u daarop personen of organisaties en bedrijven?

R = Personen, maar sommige organisaties ook.

I = Wat voor soort organisaties?

R = Goede doelenorganisaties, dat soort organisaties. Die voor de medemens iets proberen te doen. Dan wordt er geld gevraagd of inboedel of wat dan ook. Een persoon wordt uit huis gezet, heeft iemand nog ergens een woning die leeg staat of wat dan ook. Dat soort type dingen houd ik een beetje bij.

I = Bezoekt u wel eens de website van de gemeente Leiden?

R = Bijna nooit, alleen als ik informatie nodig heb. Of als ik bel en ze zeggen dat het op de website staat, zoek het even op de website, dan doe ik dat wel even. Dan kijk ik even op de site, maar niet... bijna nooit eigenlijk. Nee.

I = Komt u daar omdat je rechtstreeks naar de website gaat of via google?

R = Via google inderdaad en gemeenteleiden.nl.

I = Leest u de Stadskrant?

R = Ja, die lees ik wel. Die lees ik eigenlijk altijd als hij binnenkomt. Wat ik zeg, als er dan iets staat wat de gemeente gaat doen ofzo dan lees ik dat, maar dan is dat 's ochtends en dan ja, dan ga je je ding doen en dan 's avonds eindigt hij bij het andere papier dat naar de papierbak gaat. En dan hoor je een week later oja binnenkort is er bijvoorbeeld een dagactiviteit in de stad. Oja, dat had ik wel gelezen, maar zo lang geleden.

I = Bedoelt u daarmee dat het voor u meer ter herinnering is dan dat het u echt aanzet tot actie?

R = Ja, dat klopt.

I = Oké, dan verzamel ik deze kaartjes weer. Ik heb weer een aantal kaartjes met verschillende communicatiemiddelen. Ik schud de kaartjes weer even. **Welke communicatiemiddelen wilt u dat de gemeente Leiden gebruikt om met u in contact te komen om u uit te nodigen om mee te denken?** De bedoeling is dat u een stapeltje maakt met de communicatiemiddelen waarvan u wilt dat de gemeente Leiden die wel gebruikt daarvoor en een stapeltje met de communicatiemiddelen waarvan u wilt dat de gemeente Leiden die hiervoor niet gebruikt. Denk vooral weer hardop na. Er is ook een blanco kaartje. Als er een communicatiemiddel is die er volgens u nog bij moet, laat het dan vooral weten.

R = Oké, duidelijk. Ik denk de digitale nieuwsbrief. En even kijken, Facebook denk ik. En bewonersbrief. Die [andere kaartjes] vallen weg. Zijn het dan folders en brochures zoals de Stadskrant of is het echt een gemeenteboekje ofzo?

I = Het is namens de gemeente en kleiner dat je in de brievenbus krijgt, bijvoorbeeld een brochure van drie pagina's.

R = Oké, dat zou ook kunnen. En deze [andere kaartjes] vallen allemaal eigenlijk weg bij mij.

I = Heeft u nog iets voor het blanco kaartje?

R = Even kijken. De gemeenteapp zou ik dan doen, ja. Een app voor kleine nieuwsdingen.

[Op de stapels]

Wel: Bewonersbrief, digitale nieuwsbrief, flyers, Facebook, posters.

Niet: Informatieavond, telefonisch contact, huis-aan-huisbezoek, Stadskrant, Twitter, LinkedIn, website gemeente Leiden.

I = Twitter en LinkedIn liggen neem ik aan bij 'nee' omdat u daar geen account op heeft?

R = Ja, klopt. Anders wordt het weer beperkt denk ik dan. Kijk, Facebook heeft iedereen tegenwoordig. LinkedIn is voor veel bedrijven ook die elkaar opzoeken.

I = Zou u op Facebook berichten van de gemeente Leiden lezen?

R = Ja, ik denk het wel. Je hebt nu ook zo'n facebookpagina 'Je bent Leidenaar, als je...' en daar staan heel veel Leidenaren inderdaad.

I = Hoe vaak zou je daar een bericht op willen zien?

R = Ligt aan de gemeente denk ik. Als zij heel veel dingen plaatsen, dan zie ik dat elke dag. En als zij niets plaatsen op de facebookpagina, dan komt het niet voorbij in mijn scherm en dan ga ik ook niet op hun pagina kijken. Wat ik net zei over die facebookpagina van dat meisje die dan heel veel doet voor goede doelen, die plaatst elke keer weer een verhaal van jongens we zijn op zoek. Dan ga je het echt lezen. Dan is het een kort verhaaltje en dan wil je de rest toch lezen. Dan ga je toch klikken uit nieuwsgierigheid. En verder inderdaad. Als zij niets plaatst, dan ga ik ook niet zo maar op haar pagina kijken elke keer.

I = En de digitale nieuwsbrief?

R = Ja, dat lijkt mij wel handig. Ik krijg nu ook van school elke dag een digitale nieuwsbrief en die lees je toch even om te kijken wat er allemaal gebeurt op school. En als er ook een van de gemeente is over wat er allemaal in de buurt gebeurt, dan lees je dat toch denk ik.

I = De bewonersbrief en de flyers?

R = Bewonersbrief, ja, ik weet niet wat ze er precies mee bedoelen. Dat het echt gericht is aan de buurt ofzo?

I = Ja, een brief van de gemeente Leiden die op uw deurmat valt.

R = Als ze met het spoor hier soms bezig zijn, dan krijg ik zo'n brief. Die lees ik ook altijd.

I = Wat zou je bij de flyers willen zien?

R = Ik denk een beetje een leuk boekje over de gemeente in plaats van een zwart-witkrantje. Gewoon leuk en uitnodigend. Dat als je het vastpakt dat je denkt hé leuk, de gemeente heeft het allemaal leuk gedaan. Dat je niet denkt oh weer zo'n krantje, dat je 'm weer wegstopt. Het moet er leuk uitzien.

I = Een informatie trekt u niet geeft u aan?

R = Nee. Ik heb twee kinderen, dan denk ik dat ik ga niet voor een informatieavond een oppas regelen. Dan moet het iets belangrijks zijn. Je weet niet wat er op een informatieavond besproken wordt en hoeveel mensen erop afkomen. Dat is altijd maar gokken hoe die avond dan verloopt.

I = En telefonisch contact?

R = Telefonisch contact is altijd moeilijk, want je bent altijd bezig en als je dan gebeld wordt is het net op het moment dat je achter de kassa staat of iets. Dan ga je het gesprek afraffelen. Tenminste dat heb ik gezien, als iemand mij belt dan zeg ik 'ja, ja, ja, ja'. Je wilt dan eigenlijk het gesprek afkappen. Nee, daar kies ik liever niet voor.

I = En huis-aan-huisbezoeken?

R = Nee, zit je ook niet op te wachten denk ik als je thuis bent dat er iemand van de gemeente langskomt om even met je te babbelen over nieuwe bestrating in de straat ofzo. Nee.

I = En posters?

R = Die dan uitgedeeld worden?

I = Posters die opgehangen worden in Leiden.

R = Ja, die zie ik wel langs de weg inderdaad. Bijvoorbeeld met Koningsdag, dat vind ik wel leuk. Die lees ik altijd. Voor dingen die voorbij komen. Museums en wat de gemeente dan gaat doen. Of dat er weer activiteiten zijn. Die lees ik wel altijd inderdaad.

I = En de website van de gemeente Leiden?

R = Ik ben er wel eens op geweest, maar dat is ook echt zoeken. Het mag wel vernieuwd worden denk ik. Het is een beetje een oubollige website als je het vergelijkt met de websites van nu.

I = Wat wilt u dan vernieuwd zien?

R = Als je bijvoorbeeld iets zoekt bij de zoekmachine, bijvoorbeeld visumaanvragen, wat je allemaal nodig hebt, dan krijg je echt honderd stukjes met visumaanvragen en dan moet je alles voorbij gaan om af te lezen en dan denk je: weet je, laat maar, ik google het wel even. Dan ga je naar google en zoek je naar visumaanvraag en dan geeft google een lijstje wat je nodig hebt, dan dat je naar het gemeentehuis gaat. En dat kan je zelf bij de gemeente niet vinden. Tenminste, dat is mijn ervaring. Ik heb het één keer gehad en toen dacht ik: ik kijk wel even op google, want dan kom ik er sneller dan de website van de gemeente.

I = Oké. Ik pak deze kaartjes weer. Ik schud weer wat kaartjes met communicatiemiddelen daarop. **Via welke communicatiemiddelen zou u met de gemeente Leiden mee willen denken?** De bedoeling is weer dat u een stapeltje maakt met middelen via welke u wel mee wilt denken en een stapeltje via welke u niet mee wilt denken. En denk vooral weer hardop na. Er zit ook weer een blanco kaartje bij die u zelf kan invullen. Is dit duidelijk?

R = Wat was je vraag ook alweer? Sorry.

I = Via welke communicatiemiddelen zou u met de gemeente Leiden mee willen denken?

R = Ik denk toch weer die Facebook, aangezien iedereen Facebook heeft. Die enquête, als die dan in een nieuwsbrief zou zitten. De verbeter-de-buurtapp, die wil ik wel. De babbelbox is wel leuk. Die zie ik wel eens op tv bij Man Bijt Hond. Daar kan je wel wat mee bereiken denk ik, bij de mensen. Voor de rest valt dit allemaal af volgens mij bij mij. Dus eigenlijk de dingen van nu, á la 2014.

[Op de stapels]

Wel: Facebook, enquête digitaal, verbeter-de-buurtapp, babbelbox.

Niet: Twitter, LinkedIn, poll op website gemeente Leiden, klankbordgroep, interactieve bijeenkomst, telefonische enquête, huis-aan-huisvragenlijst, interview, formele inspraak achteraf.

I = Zou u op Facebook op berichten reageren?

R = Ja, dat soort dingen inderdaad. Ja, je zit er toch heel vaak op, iedereen zit heel vaak op Facebook. En als je dat ziet, dan doe je het toch wel sneller dan wanneer je een telefonische enquête of een interview of een foldertje

aan huis krijgt dat je in moet vullen en op moet sturen. Dus ik denk dat Facebook wel veel kan betekenen voor de gemeente.

I = Kan ik daaruit concluderen dat Facebook voor u laagdrempeliger is?

R = Ja, want je zit er toch elke dag op.

I = En de app?

R = De app ook. Het is ook omdat het met je telefoon is, je hebt alles op je telefoon natuurlijk en je telefoon heb je de hele dag bij je. Dus als je een app krijgt en je hebt pauze of wat dan ook en je zit ergens, dan denk je nou ik reageer even snel. Bij LinkedIn moet je weer inloggen en moet je weer kijken van wie je mailtjes hebt gehad en dan denk je 'nou nu even niet' en dan klik je dat meteen weer weg.

I = En de babbelbox, zou u daar zelf ook aan meedoen?

R = Ja, dat lijkt me wel grappig inderdaad. Als je die in een winkelcentrum neerzet of iets dergelijks en alle mensen kunnen hun klachten doorgeven, dan kan de gemeente daar iets mee. Stel dat je honderd mensen hebt die klagen over de schuifdeuren ofzo, dan zou ik denken: gemeente, doe er wat mee.

I = Ziet u het daardoor als middel om de inwoners een stem te geven?

R = Ja, inderdaad.

I = Formele inspraak achteraf heeft niet uw voorkeur zie ik, waarom niet?

R = Ja, dan hebben ze al dingen besloten en vraag ik mij af wat ik dan nog toe te voegen heb. Dus dan denk ik liever vanaf het begin mee. Anders heeft het niet zo veel zin voor mij meer.

I = En de klankbordgroep?

R = Ja, dat kan. Als je er echt mensen voor hebt die dat willen doen.

I = Zou u er zelf aan deelnemen?

R = Nee, ik zou niet echt met een groep... Nee, daar zijn wel mensen voor die daar hun beroep van hebben gemaakt denk ik. Daarvoor zijn niet echt mensen uit de buurt nodig om dat te doen, denk ik dan.

I = Heeft u om dezelfde reden geen voorkeur voor een interactieve bijeenkomst?

R = Ja, dat klopt. Ik moet dan ook weer oppas regelen. Het is gewoon: je krijgt een brief en die en die dag is er een bijeenkomst of informatieavond. Als het belangrijk is dan ga je wel en als het niet belangrijk is dan ga je niet oppas regelen voor een avondje waarvan ik niet weet hoe dat gaat zijn en of er überhaupt naar je geluisterd wordt die avond. Wat eruit komt, wat in jouw straatje past zeg maar, wat in jouw wijk past.

I = En de telefonische enquête?

R = Telefonische enquête vind ik niets. Dan word je weer gebeld. Je weet niet hoe lang het duurt, ze kunnen van tevoren wel zeggen dat het vijf minuten duurt. En je gaat antwoorden geven die je misschien eigenlijk niet wilt geven. Kijk, nu denk je erover na als iemand je wat vraagt en je zit ervoor. Maar als je door de telefoon, wat ik zeg, als je bezig bent dan ben je toch geneigd om snel ja en nee te zeggen, of ik weet het niet, of nog nooit meegemaakt, dan ga je het een beetje anders doen dan dat je wilt.

I = En de huis-aan-huisvragenlijst?

R = Ja, huis-aan-huisvragen. Dan moet je weer een lijst invullen. Ik denk dat je die vragen wel invult, tenminste dat heb ik soms. Ik vul vragen wel eens in, maar wanneer ik het op de bus heb gedaan, dan zijn de besluiten al genomen. Digitaal gaat sneller.

I = Oké. **Indien u meedenkt met de gemeente Leiden, zou u daarna op de hoogte gehouden willen worden van verdere ontwikkelingen over dat onderwerp?**

R = Ja.

I = Hoe?

R = Via de manier waarop ik ook contact heb met de gemeente denk ik, dat is het makkelijkste. Als je via de nieuwsbrief reageert of via Facebook, dat je dan ook weer via Facebook een bericht krijgt van hoe ver ze zijn met de ontwikkelingen omtrent een winkelcentrum of een nieuwe verbouwing. Dat je dan ook weet wat er gaande is op dat moment en hoe lang het duurt of wat dan ook.

I = Oké. Dan heb ik nog een vraag over de ontvanger. **Zou u na het meedenken met de gemeente Leiden nog vervolgspraak willen hebben?**

R = Vervolgspraak?

I = U heeft eerst meegedacht met de gemeente, de gemeente heeft besluiten genomen, wilt u daarna nog vervolgspraak hebben?

R = Ja, als ik nog ergens ook echt over mee kan praten.

I = Hoe?

R = Weer via hetzelfde middel.

I = Oké. We zijn er ongeveer doorheen, het duurt ongeveer nog vijf minuten. Heeft u nog vragen of wilt u wat kwijt?

R = Nee.

I = Van tevoren gaf u aan dat u zich niet betrokken voelt bij beleid en projecten van de gemeente Leiden. Heeft u nog steeds het idee dat dit het juiste antwoord is?

R = Ik voel mij in mijn eigen wijk best betrokken. Met de buurtvereniging en de moeders van de straat doen we best wel veel in de straat. En dan ook door middel van bij de gemeente veel dingen vragen, zoals die poppetjes in de straat. Nieuwe bestrating of kijken hoe we het doen met veiligheid, omdat ze hier best wel hard rijden. Dremfels en dat soort dingen. Dus dan is er één iemand die dan contact heeft met de gemeente en die speelt het dan door via de app en via de facebookpagina naar ons toe, van wat er allemaal gebeurd is. Of via de nieuwsmail die wij dan krijgen.

I = Voelt u zich betrokken als het betrekking heeft op uw wijk?

R = Ja, dat klopt.

I = Hoe betrokken voelt u zich bij de gehele stad?

R = Ook wel goed, naar mijn idee. Denk ik.

[Bekend door small talk]

Samenwonend met 3 andere personen (man en twee kinderen)
Zij leest zelf thuis de brieven van de gemeente Leiden

I = Oké. Ik heb verder geen vragen meer. Heeft u nog vragen of opmerkingen?

R = Nee, eigenlijk niet. Nee, alleen als je hier klaar mee bent, gaat de gemeente er dan ook iets mee doen of is het alleen voor je school?

I = Het onderzoeksrapport inclusief de resultaten gaat ook naar de gemeente Leiden. De medewerkers van de gemeente willen namelijk graag weten hoe inwoners mee willen denken, zodat zij een gerichte aanpak kunnen realiseren. De gemeente gaat er dus daadwerkelijk iets mee doen.

R = Ik ben benieuwd wat eruit komt.

I = Ik ga navragen in hoeverre ik de resultaten met u kan delen. Dit zal ik u mailen na het onderzoek, dus dat zal waarschijnlijk in juni zijn.

R = Oké, leuk.

I = Had u verder nog vragen?

R = Nee, eigenlijk niet. Het was wel heel helder.

I = Oké, hartstikke bedankt voor uw tijd.

Conclusie respondent 3 – geel vrouw 18-54

Respondent 3 wil meedenken met de gemeente Leiden wanneer de gemeente hierom vraagt. Zij wil op ideeën reageren en ideeën aandragen. Informatieavonden of bijeenkomsten spreken haar niet aan, want dan moet zij oppas voor de kinderen regelen. Ze vindt het makkelijk om via Facebook of de verbeter-de-buurtapp te communiceren. Informatie via schriftelijke of digitale communicatiemiddelen die zij thuis kan lezen, spreken haar aan.

Verbatim 4

Respondent 4: rood, vrouw, 55+

Datum: 25 april 2014.

Locatie: bij de respondent thuis.

Tijdsduur: 42 minuten.

I = Interviewer

R = Respondent

I = Ik ga u een aantal vragen stellen aan de hand van het communicatiemodel. [I geeft blaadje aan R met daarop het communicatiemodel.] Op dit papiertje staat het communicatiemodel eenvoudig weergegeven. Het bestaat uit vier onderdelen zoals u ziet: de zender, de boodschap, het medium en de ontvanger. Bij communicatie heb je namelijk iemand die de informatie zendt, dat is de zender. Deze zender wil een bepaalde boodschap overbrengen. Dit doet de zender via een bepaald medium en het doel daarbij is dat het de ontvanger bereikt. Dus wanneer de gemeente Leiden de inwoners wil informeren, is de gemeente Leiden de zender en zijn de inwoners de ontvanger. En als u iets aan de gemeente Leiden wilt doorgeven, dan bent u de zender en is de gemeente Leiden de ontvanger. Is dat helder?

R = Ja.

I = Dan stel ik nu eerst een algemene vraag en dan gaan we daarna de stappen af van het communicatiemodel.

Als ik zeg gemeente Leiden, waar denkt u dan aan?

R = Gewoon al die kantoren die... Stadhuis, Stadsbouwhuis. Gewoon allemaal ambtenaren die er ook werken. Die je ook in de plantsoenen ziet.

I = Wat weet u over die kantoren?

R = Dat Stadhuis aan de Breestraat is ooit afgebrand. Een groot gedeelte van de archieven zijn verwoest. Dat is heel mooi van binnen, ik ben erin geweest. Ik ben er getrouwd, maar later ook gekeken. En een gedeelte ervan is verhuurd nu aan een Italiaans restaurant. Er waren ook ideeën om het in zijn geheel te verhuren aan een heel nieuw ding. Ik hoop niet dat ze het doen, want het is zo mooi om daar te trouwen. Dus dan is het toch zonde. Maarja, dat is natuurlijk heel onpraktisch voor mensen die daarheen moeten om een paspoort te halen die slecht ter been zijn enzo. Maar dan zou ik zeggen, je hebt toch ook van die busjes? Ik weet het niet. Het is toch wel op te lossen, dan hoeft je toch niet een heel duur, groot... want dat wordt natuurlijk echt weer zo'n prestige object.

Waar ze zich natuurlijk geestelijk aan vertellen, denk ik. Want ik ben daar een beetje tegen om dat grote ding te bouwen. Maar ze hebben al alle kantoren. Ze hebben een Stadsbouwhuis, ze hebben een Stadhuis, ze hebben misschien ook ergens nog locaties. En dat moet dan allemaal bij elkaar. Waarom? Dat hoeft toch niet? Het hoeft met die computer al helemaal niet, dan kun je gewoon zo gegevens over en weer uitwisselen. Dus dan hoeft je niet van het ene kantoor naar het andere kantoor te lopen om dingen op te halen. Het is denk ik helemaal niet nodig.

I = Oké, dan gaan we nu naar de zender. **Heeft u wel eens contact gehad met de gemeente Leiden?**

R = Ja. Ik ben momenteel bezig met de aanvraag van een vergunning voor het voorraam. Ik heb heel erg irritatie daarom.

I = Waardoor?

R = Eerst belde ik ze op. Ik kreeg een vrouw aan de telefoon en ik ging helemaal vragen wat ik moet doen als ik het raam verander? Papiertje erbij en aantekeningen gemaakt. Gewoon een beetje opgezocht. Ik denk ik doe het liever niet digitaal, ik doe het gewoon, ik ga erheen en dan laat ik het zien en dan vraag ik of het echt goed is. Naja, dat heb ik gedaan. Ik ben er dus nu twee keer heen geweest.

I = Waar gaat u dan heen?

R = Naar het Stadsbouwhuis. En dan laat ik het zien. Is het goed zo? Wat denkt u van de foto? Is die goed? Ja en die twee tekeningen, zijn ze goed? Ja, nee, het is goed. Dus ik denk: nou, dat is mooi. Niet dat ik er al heel snel mee wil beginnen, maar op een gegeven moment wil je dat toch kunnen doen. En het is een looptijd van acht weken voordat ze kunnen beoordelen of dat goed is. Kreeg ik zes brieven terug voor alleen dat voorraam over dat voorraam en daar staat dan in dat we een stukje niet hebben. Maar er staat een telefoonnummer die ik kon bellen. Ik bel meteen op om te vragen wat ze dan niet hebben, want ik snapte die omschrijving totaal niet. Hij begon van ja, ik moest dan contact hebben met de bouwer. Ik zeg: ja, maar de bouwer heeft in het contract aangegeven dat zij geen vergunningen doen. Maar hij zei dat het moeilijk was om het aan een leek uit te leggen. Toen zei ik dat ik gewoon naar hem toe zou gaan, daar ga ik dus zo heen, en dan laat u het gewoon zien en dan probeer ik het zo in orde te maken. Maar ondertussen ben je een week verder, dan krijg je ook weer automatisch die computer die spuwt dan brieven uit dat natuurlijk die termijn weer met zo veel verlengd is. Ik geloof niet met één week, maar plotseling met nog weer een week. Misschien door de meivakantie. Dus dat gaat lekker opschieten met die vergunning. En wat ze van mij vragen, die tekeningen, hoe ik daaraan moet komen. Ik zal die vrouw van dat... even heel lief moeten aankijken, daar ga ik denk ik ook gewoon heen. Misschien dat zij mij toch die tekening maakt of mij een tip geeft waar ik dat kan laten doen. Want ze moeten ook... dit wordt kunststof [R wijst naar raam]. Je toont sociale verantwoordelijkheid. Je gaat denken aan het milieu. Je denkt ook straks als ik oud en arm ben en ik woon hier en ik kan het gas niet meer betalen, dan hoef ik geen beroep te doen op mijn voorzieningen, want dan zit ik achter dubbel glas. En in plaats van naar de Bahama's te vliegen, wil je 12.000 euro investeren. Ja, dan vond ik het heel moeilijk. De wijk in het geheel heeft ook met de gemeente steeds een soort gevecht, want hier heb je dus een hele grote zusterflat. En grote bouwplannen. Ik weet niet wanneer, naja, steeds komt de wijk ertussen. Want ze willen dat niet hier. En dat kan ook niet. Want als je daar heel veel mensen neerzet... de gemeente wil natuurlijk heel veel OZB vangen, omdat het een miljoen per stuk is en dan zetten ze er honderd ofzo, dus dat wordt lekker kassa. Dus die willen zo veel mogelijk in dat bos proppen, maar ze verwoesten daarmee dat bos. Maar je krijgt ook... wat nu al heel moeilijk is, verkeersbelasting van die wegen die Rijnsburgerweg en die weg die daar... dat wordt nog veel moeilijker om er dan doorheen te komen. Want steeds roepen wij 'Nee! Nee!' en 'Minder, minder, minder hoog!' Dus elke keer probeert de gemeente op slinkse wijze toch dat erin te drukken, maar hier in de buurt zitten ook juristen dus dat lukt vaak niet.

I = Nam u hier ook deel aan?

R = Nee, in de wijk hebben we een paar mensen die dat heel goed kunnen. Die ook in dat vak zitten, zeg maar. En je had vroeger de Annakliniek, daar zat een of ander bedrijf dat aangepaste schoenen maakte en toen ging dat failliet en toen werd het een wild veld. Want natuurlijk kinderen liepen daar, maar goed. En toen kwamen er hele enge krakers die hebben er gezeten. Hele tijden lang ook. En dat is een keer afgebrand en toen wilde de gemeente daar gaan bouwen. Wat ze niet hebben willen bouwen, want elke keer moest het weer hoog en dat is zo lelijk, zo hoog. We hebben het voorkomen. Het is redelijk laag gebleven, past min of meer in de wijk en mensen kunnen zelf hun auto daar zetten, dus die komen niet weer hier. Maar wat doen ze nu? Hebben ze bij de Wassenaarseweg twee gruwelijk hoge zwarte blokken gezet. En dan denk je: waarom doen ze dat? Het is zo hoog. Als de zon ondergaat, dat hele bos dat mist een heel stuk zonlicht. En in de winter al helemaal. En het ziet

er zo lelijk uit en dan denk ik hoe lang moet het er staan? Zet het dan een beetje midden tussen de bebouwing. Ze denken er niet over na.

I = Wat vindt u van de gemeente Leiden?

R = Ik vind het hier gezellig in Leiden. Ja, op zich wel.

I = En van de gemeente?

R = Ja, het is uitkijken met die gemeente. Je moet echt je belangen verdedigen, anders dan gaan ze niet voor het belang van deze wijk. Dat in ieder geval niet.

I = Dan gaan we verder met de boodschap. Heeft u wel eens meegedacht met de gemeente Leiden?

R = Nou, ja, we hebben hier inspraakavonden. Bijvoorbeeld in die hele hoge flat hebben tien jaar asielzoekers in gezeten. Daar hebben we natuurlijk, met z'n allen zijn we op die avonden gekomen en hebben we ook onze ideeën naar voren gebracht. Uit eindelijk gelukkig maar dat we dat gedaan hebben, want dat is een heel hoog gebouw. Als we die gemeente hun gang hadden laten gaan, dan zouden ze het gebouw tot aan de nok toe hebben vol gezet. Maar er is een keer een brandoefening geweest en wat bleek dan? Dan komen ze niet naar beneden. Ze spreken alle talen van de wereld, behalve Nederlands. Ze hebben er toen gelukkig voor gekozen om het niet helemaal vol te zetten. Dat die mensen dan ook gewoon in geval van nood toch veilig in die liften naar buiten kunnen komen. Dat is door de buurt en door iedereen bedacht ook.

I = Bent u ook naar die avonden geweest?

R = Ja, ja. En we hebben hier meeuwenoverlast. En de gemeente helpt de mensen ook met het bestrijden van de meeuwen. Dus dat is heel goed. Je kunt ze bellen, er is een nummer voor en ze hebben hier allemaal nutten op die andere huizen gedaan. Maar nou blijkt dat die meeuwen daarop gaan nestelen en nu hebben we een ander plan bedacht. Er is één man die heeft een dakluik. Het is een man hier van de wijk. Hij is langs iedereen gegaan en vroeg wie een dakluik heeft en deze dan eens in de week even flink aanwezig kan zijn op dat dak. Daar schijnen die meeuwen echt een hekel aan te hebben. En die man klimt elke week even door het luik en dan loopt hij een rondje. En daarom moest iedereen toestemming verlenen dat hij over het dak mocht gaan. Het moest allemaal georganiseerd worden. De man hier op de hoek heeft dat bedacht en het schijnt dus te werken. Maar ik vind het toch heel goed dat je naar de gemeente toe kan als je zo iets hebt. Dat ze dus inderdaad bereid zijn om je te helpen met die netten. Er zijn ook mensen met nepeieren. Dan kan je vragen of ze de eieren verwisselen voor nepeieren.

I = Zou u met de gemeente Leiden mee willen denken wanneer zij hierom vraagt?

R = Ja, als er iets is wel, ja.

I = Waarover?

R = Zeker over dingen in deze wijk. Maar wat mij nog meer zorg baart is eigenlijk die hele toestanden om de zorg. Want dat gaat allemaal naar de gemeente toe. En ik vraag mij werkelijk af hoe ze dat willen doen. Ik weet niet of ik het goede idee heb daarvoor, maar als je met een groep zit... er zijn altijd meer mensen, dan zijn er ook altijd meer kanten waarvan je het kunt bekijken. En dat vind ik toch belangrijk.

I = Zou u liever meedenken over onderwerpen op de korte termijn of op de lange termijn?

R = Meeste onderwerpen gaan toch over de lange termijn. Want het kan op korte termijn moeten besloten worden, maar het heeft hele langdurige gevolgen. En dan moet er ook misschien bijgeschaafd worden en veranderd worden.

I = Reageert u liever op ideeën of draagt u liever zelf ideeën aan?

R = Ik wil ook best wel ideeën aandragen. Dat zou dan niet een patent zijn dat ik het bedacht heb, maar je leest wel eens wat en dan denk je: waarom kan dat hier niet? Bijvoorbeeld in Japan doen ze ook allerlei dingen zoals zorgen voor elkaar. Maar wat mij dan eigenlijk, dat hele idee van zorgen voor elkaar, daar zitten ook wel hele nare kanten aan. Want je kunt dan in een situatie komen dat je eindeloos loopt te zorgen. En dan op een gegeven

moment breek je je heen en daar zit je. Er komt niemand. En dan zeggen ze trek je portemonnee maar, want je bent rijk genoeg. Dan denk ik ja het is leuk, maar daar heb je toch tijd in gestoken, dus het is niet eerlijk. In Japan hebben ze een systeem dan kun je gewoon bijvoorbeeld een buddy zijn voor iemand, een oudere dementerende misschien voor koken, dat hij het gas niet aan laat of zoiets, of noem maar op wat je allemaal wel niet kan doen. Dan kan hij gewoon thuis blijven, als hij maar van het gas afblijft. Of ze halen gewoon die knoppen eraf. En dan krijgt hij gewoon eten en ja, op zich kunnen mensen dat gewoon zelf voor elkaar doen. Als je dat dan jaren doet voor iemand, dan kun je gewoon daar punten mee hebben en dan heb je zorgpunten. En als je zelf dan behoeftig bent en zegt van ja, ik kan dit of dat niet meer. Je ziet bijvoorbeeld niet meer, dus je kan niet meer via de computer je boodschappen bestellen. Dat kan gebeuren. Dan heb je iemand nodig om het boodschappenlijstje in te vullen. Maar je hebt zorgpunten. Dan hoeft je niet iemand in te huren zeg maar voor geld en stel dat je geen geld meer hebt, dat is zuur.

I = Dan wil ik verder gaan met het medium. Ik ga hier enkele vragen stellen. Eerst wil ik graag weten van welke communicatiemiddelen u gebruik maakt. Daarna wil ik weten welke communicatiemiddelen u wilt dat de gemeente Leiden inzet om u uit te nodigen om eventueel mee te denken. En daarna gaan we het er ook nog over hebben via welke communicatiemiddelen u mee zou willen denken. Dat doe ik aan de hand van een aantal kaartjes. Ik schud even de kaartjes.

[R onderbreekt]

R = Ik ben lid van het LeidenPanel en daar worden enquêtevragen gesteld. Dan is er soms ook een vakje om je eigen ideeën in te typen. En dat bevalt heel erg goed.

I = Oké, bedankt. Hier zijn de kaartjes met daarop communicatiemiddelen. [Kaartjes met communicatiemiddelen die R mogelijk gebruikt geven.] **Van welke communicatiemiddelen maakt u momenteel gebruik?** De bedoeling is dat u een stapel maakt met de communicatiemiddelen waarvan u gebruik maakt en een stapel met de communicatiemiddelen waarvan u geen gebruik maakt. Daarna bespreken we deze stapels. Denk vooral hardop na.

R = Ik gebruik eigenlijk helemaal niet deze dingen.

[Op de stapels]

Wel: -

Niet: Twitter, Facebook, LinkedIn, website gemeente Leiden, Verbeter-de-buurtapp, Stadskrant.

I = Allemaal niet?

R = Nee.

I = Heeft u wel een account op Facebook, Twitter of LinkedIn?

R = Nee, nee. Ik doe het ook niet, deze [LinkedIn] ga ik misschien ooit doen, maar ik ben gewaarschuwd dat je moet uitkijken met je gegevens. Het zou misschien handig zijn voor mijn vak om dat te hebben, maar ik wil niet dat iedereen dan mijn telefoonnummer en mijn e-mail heeft. Dus misschien ooit deze [LinkedIn], maar dan hoor je weer van anderen dat je er helemaal niets aan hebt. Twitter, ja, het is allemaal al die kinderen hebben dit allemaal [R wijst Twitter en Facebook aan] en die willen ons toch niet op Facebook. Dat is toch logisch. Dit [website gemeente Leiden], ja, daar kom ik misschien wel eens. Dat moet dan via een link. De verbeter-de-buurtapp, dat heb ik nog niet, misschien komt het als ik zo'n smartphone heb. Ik heb geen smartphone, ik heb alleen zo'n Nokia waarmee je kan sms'en. Op een gegeven moment heeft iedereen een smartphone. Dan heb je dat natuurlijk ook. Maar ik wacht tot ze daar batterijen voor uitvinden die het een weekje uithouden, want als je elke keer na een halve dag je mobiel alweer leeg is dan ben je in feite veel minder bereikbaar dan met zo'n Nokia die je in je zak hebt die het gewoon een hele week uithoudt. Dus ik begin er nu helemaal niet aan. Die krant [Stadskrant] heb ik helemaal niet. Wij hebben wel een wijkorgaan. Dat [R toont boekje De Praatvogel voor de Vogelwijk] wordt helemaal stuk gelezen. Ik heb 'm nu nog niet uit, maar daar staat alles over de wijk in. Dat lezen we nu allemaal wel heel goed. Het gaat natuurlijk ook over die meeuwen een beetje en bouwplannen. Er is nu ook een sociale groep die dan met elkaar dingen doet.

I = Oké. Dus misschien een link naar de website en de rest niet?

R = Nog niet. Maar daar kom je niet onderuit, dat gaat wel gebeuren natuurlijk. Ik heb er nog niet zo'n zin in, maar ik kan het natuurlijk best wel leren [R wijst naar Facebook, Twitter en LinkedIn].

I = Oké. Ik heb weer een aantal kaartjes met verschillende communicatiemiddelen. Ik schud de kaartjes weer even. **Welke communicatiemiddelen wilt u dat de gemeente Leiden gebruikt om met u in contact te komen om u uit te nodigen om mee te denken?**

[R onderbreekt]

R = Gewoon de mail.

I = Daar kom ik zo op terug. De bedoeling is dat u een stapeltje maakt met de communicatiemiddelen waarvan u wilt dat de gemeente Leiden die wel gebruikt daarvoor en een stapeltje met de communicatiemiddelen waarvan u wilt dat de gemeente Leiden die hiervoor niet gebruikt. Denk vooral hardop na. Er is ook een blanco kaartje. Als er een communicatiemiddel is die er volgens u nog bij moet, laat het dan vooral weten.

R = De mail op het blanco kaartje. Dat vind ik eigenlijk het handigste. En dan ook het liefst dat niet meteen verwacht wordt dat je meteen de volgende dag iets terugstuurt, want dat is bij mij geen realiteit. Ik kijk wel af en toe op die mail, maar niet elke dag.

I = Wat vindt u een fijne reactietermijn?

R = Ik denk veertien dagen eigenlijk. Dan heb ik het wel gezien. Mocht je een hele drukke week hebben, dan misschien niet. En niet midden in de vakantietijd, want dan zijn mensen natuurlijk langer dan veertien dagen weg. Dan lukt het ook niet. Want wij gaan dan vakantie zoeken op plekken waar soms helemaal geen internet is. En dan gaan we er wel af en toe op, wanneer we in een café zitten ofzo. De rest... moet het op volgorde?

I = Nee, u kunt gewoon een stapeltje maken met wel en niet.

R = Dit [informatieavond] vind ik wel goed. Dit [LinkedIn] hoeft niet. Huis-aan-huis, ja... Om ideeën te krijgen?

I = Om u uit te nodigen om mee te denken.

R = Dat [huis-aan-huisbezoeken] is onnodig, want het duurt en het duurt. Het [posters] werkt altijd wel, de posters. Zou ik een mailtje krijgen met daarin de digitale nieuwsbrief, dan vind ik dat handig. Een bewonersbrief, ja inderdaad. Flyers, dat ook. En dat lees ik ook. Een website, daar moet je dan opgaan, dat is hetzelfde als de digitale nieuwsbrief eigenlijk. Daar moet je dan wel op worden geattendeerd. Uit jezelf ga je niet elke keer naar zo'n website. Dat [telefonisch contact] hoeft niet, maar kan wel.

[Op de stapels]

Wel: posters, informatieavond, bewonersbrief, flyers, telefonisch contact, mail (blanco kaartje), digitale nieuwsbrief (via mail), website gemeente Leiden (via link in mail).

Niet: Stadskrant, Facebook, Twitter, LinkedIn, huis-aan-huisbezoeken.

R = Eigenlijk vind ik de mail de meest handige.

I = En een informatieavond, hoe ziet u dat voor zich?

R = Het ligt eraan waarover het gaat. Meestal is er iemand die er wat vanaf weet. Ik denk niet dat je naar een informatieavond gaat voordat je erop wordt geattendeerd waar het over gaat, welke belangen er op het spel staan. Als het dingen zijn waar ik totaal geen verstand van heb, iets met het riool, dan zou ik er gewoon helemaal niet bij meedenken. Want dat zijn dingen die gewoon technisch zijn en dat kunnen beter andere mensen bij meedenken die daar verstand van hebben.

I = Leest u bewonersbrieven?

R = Ja, ja.

I = En posters?

R = Die zie ik in de stad en die lees ik.

I = Telefonisch contact, kunt u daar iets meer over vertellen?

R = Dat is eigenlijk alleen nog maar met u. Verder heb ik geen telefonisch contact. Ja, ik heb het natuurlijk als ik zelf contact zoek met de gemeente.

I = Zou u het een handig middel vinden waarmee de gemeente u kan uitnodigen om mee te denken?

R = Ja, het is wel het meest snelle medium. Als ze snel iemand moeten hebben, dan kunnen ze dat het beste doen. Want met die mail duurt het soms wel een week. Maar ik moet zeggen, ik ben er niet elke keer. Ik had vroeger een belversterker en dat was met de PPT, maar dat is nu Ziggo. Die heeft alleen dit ding [R wijst naar telefoon in de hoek, telefoon staat in de oplader maar is wel draagbaar] en dat kan je overal meenemen in huis. De praktijk is dat je 'm niet overal hoort, maar dat je ook niet de hele dag met dat ding in je zak loopt. Dus als ik hier ben [in de woonkamer], dan hoor je 'm en ik hoor 'm boven ook nog wel, maar dan moet ik niet een apparaat aan hebben staan, want dan hoor ik 'm al niet.

I = En via uw mobiele telefoon?

R = Ja, dat gaat beter.

I = Oké. Dan heb ik nog één vraag met kaartjes. Ik schud weer wat kaartjes met communicatiemiddelen daarop. **Via welke communicatiemiddelen zou u met de gemeente Leiden mee willen denken?** De bedoeling is weer dat u een stapeltje maakt met middelen via welke u wel mee wilt denken en een stapeltje via welke u niet mee wilt denken. Er zit ook weer een blanco kaartje bij die u zelf kan invullen. Denk vooral hardop na.

R = Dit [enquête digitaal] is het beste, want dan kan je gewoon rustig denken. Bij een telefonische enquête heb je het nadeel dat je daar te kort over na kan denken. Dus dat kan ook, maar het is minder goed. Deze [Twitter, Facebook, LinkedIn] kunnen weer weg. Een camera [babbelbox]? Nooit van gehoord. Dus dan moet je ergens heengaan, afgesproken tijd, bijvoorbeeld hier in het speeltuingebouw, en dan zit je dus tegen een camera...? Ben je dan alleen of in een groep?

I = Een voorbeeld van de babbelbox is dat er in een winkelcentrum een camera staat met daarbij een bepaalde stelling. Mensen die langs lopen kunnen kort in die camera reageren op een bepaalde stelling.

R = Dat [babbelbox] vind ik wel een hele leuke, want je komt er dan toch vaak langs en dan zie je 'm. Dan kan je toch wel even nadenken en dan kan je iets zeggen, dat vind ik wel leuk. Ik denk ook dat je heel veel meer mensen bereikt als je dat doet. Want als je dat neerzet en dat gaat rond onder de mensen, dan gaan mensen daarheen. Maar ik hoop dat dan iedereen serieus is. Interactieve bijeenkomst, wat voor interactief?

I = Wanneer je niet alleen je mening geeft, maar bijvoorbeeld meteen met de gemeente in gesprek gaat.

R = Ja, dat hebben we hier wel eens inderdaad gedaan met die asielzoekers. Ik heb het nog niet zo op de Verbeter-de-buurtapp. Een poll op de website, ik denk het ook niet. Interview vind ik ook een goede, maar minder goed dan de digitale enquête want je kunt toch minder lang denken. Dit [klankbordgroep] vind ik ook wel goed. Alleen je moet dan op een bepaalde tijd op een bepaalde plaats afspreken. Dus als je dan niet kan, dan kan je niet. Dus ik vind het wel goed, want je brengt elkaar ook op ideeën. Alleen weet je, in zo'n groep ben ik toch iets minder waardevol, want dan zie ik al die mensen en die praten allemaal en dan ja... Ik heb dan meestal de neiging om gewoon te luisteren wat ze allemaal zeggen.

I = En als ze specifiek uw mening vragen bij een klankbordgroep?

R = Ik denk dat ik niet eens in een groep heel makkelijk iets zou zeggen. Dat is voor mij misschien helemaal niet goed.

I = Begrijp ik het goed dat u de voorkeur heeft voor individueel?

R = Ja. Anderen doen het wel. Je hebt mensen die dat gewoon minder goed doen. En dit [huis-aan-huisvragenlijsten] is ook goed, maar dat is wel heel jammer van het papier natuurlijk. Het is eigenlijk in feite

hetzelfde, alleen allemaal bomen omzagen... al dat papier... dat is wel jammer. Je zou zeggen uit milieuoverwegingen moet je dat gewoon niet doen als dat ook digitaal kan.

I = Wat vindt u van formele inspraak achteraf?

R = Dat vind ik eigenlijk... nadat die besluiten al genomen zijn... dat vind ik dan heel slecht. Want wat heb je daar dan nog voor inspraak in? Nee, dat vind ik niet goed.

[Op de stapels]

Wel: babbelbox, interview, telefonische enquête, interactieve bijeenkomst, enquête digitaal.

Niet: Twitter, Facebook, LinkedIn, klankbordgroep, verbeter-de-buurtapp, formele inspraak achteraf, huis-aan-huisvragenlijst (interessant, maar niet wegens milieu), poll website gemeente Leiden (alleen indien via de mail).

I = Waarom heeft de digitale enquête het meest uw voorkeur?

R = Je gaat gewoon ergens rustig zitten op een moment dat je tijd hebt en dan denk je erover en je hoopt ook dat de mensen niet denken 'dit is het', maar meer gewoon een idee krijgen van wat iemand daarover denkt. Want het is niet zo dat als ik een verantwoordelijke functie zou hebben en ik zou over zulke dingen moeten denken, dan zou ik er nog twee dagen langer over denken natuurlijk. Maar dit is gewoon wat ze hier vragen, wat denk je? Je denkt er gewoon over na op dat moment. En dan geef je je beste idee. Soms ga ik ook nog wel even terug en dan kan je terug, terug, terug, dan kan ik het nog veranderen. Maar ik heb wel een streeftijd, binnen een half uur dan ben ik er ook mee klaar. En soms denk ik nog teruggaan naar mijn ideeën en dan denk ik: ja, dit is een idee van mij. Toch hebben ze dat idee misschien ook van andere mensen, maar mede van mij gekregen van de mensen.

I = Dus u voelt u gehoord?

R = Ja.

I = Zou u in de interactieve bijeenkomst uw mening geven?

R = Ik ben misschien ook niet heel erg geschikt voor dit middel. Ik vind het een heel goed medium om te doen voor mensen die dat wel goed doen. Voor mij persoonlijk is het misschien niet zo goed.

I = Oké, bedankt.

R = Het zal voor mijzelf gewoon wel goed zijn, maar niet voor wat de uitkomst is in dit geval.

I = Indien u meedenkt met de gemeente Leiden, zou u daarna op de hoogte gehouden willen worden van verdere ontwikkelingen over dat onderwerp?

R = Ja, op zich van sommige dingen zou je inderdaad wel willen weten wat er mee is. Maar in de praktijk is het wel zo dat de rust en de tijd ook vaak ontbreken om dat even uit te gaan zoeken.

I = Hoe vaak zou u daarna op de hoogte gehouden willen worden?

R = Niet zo vaak.

I = Op welke manier?

R = Ook via de mail.

I = Oké. Dan heb ik nog een vraag over de ontvanger. Zou u na het meedenken met de gemeente Leiden nog vervolgspraak willen hebben?

R = Eigenlijk vind ik dat wel interessant, ja. Is dat dan echt inspraak? Heb ik dan iets te zeggen of ben je gewoon aan het helpen om ze in het goede spoor te houden?

I = U heeft eerst meegedacht met de gemeente, de gemeente heeft aan de hand daarvan besluiten genomen, wilt u daarna nog vervolgspraak hebben?

R = Ja, dat vind ik goed. Ja. Als zij het beter gedaan hebben dan jij ooit hebt bedacht, kun je ze bevestigen en zeggen dat het eigenlijk wel heel goed is. Maar is het iets waarvan je denkt: wat jammer dat jullie niet naar mij geluisterd hebben, heel graag zou ik dit zeggen. Daar kan ik concreet een voorbeeld van geven. Denk na over wat we moeten met dat station. Daar heb ik gezegd: zet daar geen hoge gebouwen neer. Want het is zo dat als je hier fietst en je fietst vanuit de stad en het waait, dan waar je dus concreet van je fiets. Ze hebben daar een ding neergezet, zo hoog! En als je dan die bocht maakt, je komt onder dat viaduct vandaan en het waait, dan waai je met boodschappen en al zo schuin de kant in. En dan loopt die weg ook nog in een bocht. Dan waai je echt om. Dus wat doe ik? Als het waait, dan ga ik in Oegstgeest boodschappen doen. Ja sorry, ik kan daar echt niet meer met de fiets komen als het echt hard waait. En dat is iets, er zullen best ongelukken mee gebeuren, want het is heel heftig.

I = Wat vindt u ervan dat de keuze is gemaakt om er een hoog gebouw te plaatsen?

R = Ik wil dan toch kwijt van wat jammer dat het is neergezet, want ik ben nu al bijna twee keer van de fiets gewaaid. Dit is misschien een idee voor andere gemeentes die voor de keuze staan om hoge gebouwen tussen de fietsroute naast elkaar te zetten. Dat ze dus echt rekening houden met dat de wind heel erg versterkt wordt. Ze kunnen ook nog te rade gaan bij het ziekenhuis. Die zullen ongetwijfeld de mensen daar wel oprapen. En om te checken of dat inderdaad zo is. Dat er al ongelukken mee gebeuren. Maar als ik bij een andere gemeente ook ga denken van het is handig bij een station iets neer te zetten, het heeft natuurlijk een voordeel dat dan mensen minder ver moeten lopen. Maar waarom daar een zwembad bovenop te zetten? Het is nog weer zo'n stukje hoger. Fitness, een restaurant. En die arme scholieren die gaan toch niet in dat restaurant, denk ik. Er zit een stukje ROC, oké die hoeft dan niet meer met de bus. En die bezetten de Jumbo.

I = Oké. We zijn er ongeveer doorheen, het duurt ongeveer nog vijf minuten. Heeft u nog vragen of wilt u wat kwijt?

R = Het is leuk dat je dit doet als afstudeerscriptie. Een heel leuk onderwerp. En hopelijk doet de gemeente er ook wat mee. En die babbelbox vind ik heel leuk, hoe kom je dan aan al die ideeën?

I = Bedankt. In samenwerking met collega's van de afdeling Communicatie van de gemeente Leiden.

R = Oké.

I = Ik wil u nog enkele vragen stellen over uw huishouden. Met hoeveel mensen woont u hier?

R = We wonen hier met z'n tweeën, maar af en toe hebben we boomerangkinderen en dan is er weer één een tijdje hier. Nu is ze net weer weg. Wie weet wat er nog verder komt. Of kinderen terugkomen. Ze zijn hier altijd welkom.

I = Wie leest bij u thuis de brieven van de gemeente Leiden?

R = Ik lees ze.

I = Leest uw man ze ook?

R = Ik vertel aan hem wat erin staat. Ik lees ze.

I = U gaf van tevoren aan dat u zich een beetje betrokken voelt bij de gemeente Leiden, is dat na dit interview nog steeds zo?

R = Ja.

I = Oké, ik heb verder geen vragen meer. Heeft u nog vragen?

R = Nee, het is goed.

I = Hartstikke bedankt voor uw tijd.

Conclusie respondent 4 – rood vrouw 55+

Respondent 4 voelt zich betrokken bij haar wijk. Zij wilt meedenken met de gemeente Leiden en vooral als het om haar wijk gaat. Social media gebruikt ze niet. Het liefst ontvangt zij een mail met een digitale enquête en een reactietermijn van twee weken. Dan kan ze reageren wanneer het haar uitkomt.

Verbatim 5

Respondent 5: geel, man, 55+

Datum: 25 april 2014.

Locatie: bij de respondent thuis.

Tijdsduur: 45 minuten.

I = Interviewer

R = Respondent

I = Ik ga u een aantal vragen stellen aan de hand van het communicatiemodel. [I geeft blaadje aan R met daarop het communicatiemodel.] Op dit papiertje staat het communicatiemodel eenvoudig weergegeven. Het bestaat uit vier onderdelen zoals u ziet: de zender, de boodschap, het medium en de ontvanger. Bij communicatie heb je namelijk iemand die de informatie zendt, dat is de zender. Deze zender wil een bepaalde boodschap overbrengen. Dit doet de zender via een bepaald medium en het doel daarbij is dat het de ontvanger bereikt. Dus wanneer de gemeente Leiden de inwoners wil informeren, is de gemeente Leiden de zender en zijn de inwoners de ontvanger. En als u iets aan de gemeente Leiden wilt doorgeven, dan bent u de zender en is de gemeente Leiden de ontvanger. Is dat helder?

R = Dat is logisch.

I = Dan stel ik nu eerst een algemene vraag en dan gaan we daarna de stappen af van het communicatiemodel.

Als ik zeg gemeente Leiden, waar denkt u dan aan?

R = Als werkgever. In het bestuur van gemeente Leiden zijn heel weinig Leidenaren die de tradities van Leiden dus niet kunnen. Vroeger hadden wij het altijd over Leiden 3 oktober en tegenwoordig heet het Leidens Ontzet en zo gaan de dingen dus veranderen. De gemeente Leiden, ja kijk, ik ben in 1963 in dienst gegaan en voor de ambtenaren zijn ze dus in 1963 begonnen met reorganisaties. En daar zijn ze nog steeds mee bezig en dan hadden wij dus een vergadering gehad en dan zei ik: we eten een brok, we nemen een slok, we doen een plas en alles blijft zoals het was. Dat is dus in de loop van de tijd is dat gebleken.

I = Oh?

R = Ja. Gemeente Leiden, ik ga heel goed om met de mensen van de reiniging. Dat kan je wel zien aan hoe mijn huis er rondom uitziet. Op internet is het heel erg moeilijk te vinden, vind ik zelf. En ik houd dus van kortsluiten, dus niet als zender meteen naar de ontvanger. Heb ik in mijn werk ook gedaan. Kortsluiten. Dan ben je publieksvriendelijk buiten en je moet ook niet vergeten als gemeente Leiden wat de bedoeling is van de wet. Niet letterlijk, maar waarvoor heeft men dus een wet. En dat heb ik zelf dus altijd gedaan. In de linkerhand de wet, in je rechterhand je gezonde verstand. Zo hebben we het ook geleerd op de cursus.

I = Hoe vindt u dat dat nu gaat?

R = Ik heb heel weinig contact. Hier wordt dus niet geveegd. Er wordt hier dus niet geveegd op rooster, want dat is ook niet nodig zoals je ziet. Maar ik vraag mij dus af wanneer ze komen kijken of er aanbod is. En als ik dan aanbod heb, dan is het 'ja, maar'. En dan ga ik toch wel eens een keertje zeggen van kijk eens dat zand kan ik van de straat vegen, mag ik dus niet in de groen bak gooien, waar moet ik dat laten? Dan komen ze dus wel. Want de mensen aan de basis, dat is overal zo, aan de basis... aan de groene tafel, daar wordt het geld opgemaakt. Dat is niet overal, maar achter de groene tafel wordt het geld opgemaakt. En zelf ben ik bij de gemeente Leiden bij de belastingen geweest. Op een gegeven moment ging dat vervelen. Tenminste, dat was dus toen. Want op het moment bemoei ik mij dus nergens mee, ik houd zelf mijn boeltje schoon en betaal alles wat betaald moet worden. Ik weet dus dat ik ook moet inleveren en ik maak het liefst zo min mogelijk gebruik van de wet, van maatschappelijk ondersteuning. Ik ben 78. Van de week ben ik bij de dokter geweest en helemaal geen problemen meer. Geen hartpillen meer, geen plaspillen meer, suikerspiegel goed, bloed allemaal goed. Zo leef ik dus. Ik ga heel erg goed met mijn burens om. Ik doe voor burens wat en burens doen wat voor mij. En als ik narijheid heb met de Marokkanen, dan ga ik met de vaders toe en dan zeg ik dat ik een opa ben en in jullie

cultuur wordt een opa gehemeld. De eerste de beste die vervelend is, die krijgt een paar klappen van mij en dan moet jij dus niet naar mij toekomen en aangifte doen, want ik wens dat dus niet. En dat gaat goed. Zo leef ik.

I = Dan gaan we het hebben over de zender. **Heeft u wel eens contact gehad met de gemeente Leiden?**

R = Ja, met servicepunt woonomgeving. Soms moeten er dingen opgeruimd worden, dat staat dan op verkeerde plaatsen, maar het is gevaarlijk spul. Dan stuur ik een mailtje en dan mag ik verwachten dat het opgeruimd wordt.

I = Krijgt u daar reactie op?

R = Als ik een mailtje stuur dan krijg ik dat ze het naar de desbetreffende mensen hebben gestuurd. Dan verwacht ik dus dat het in orde komt. Dan duurt het wel eens een keertje lang en dan ga ik zelf aan de gang. Dan krijg je dus het 'ja maar' verhaal en 'ja maar' is geen 'ja' en is geen 'nee'. En dat ligt ook aan de dienst, dat ligt ook aan de herrie aan de telefoon. Ik word wel geërgerd als ik mensen aan de telefoon krijg met een buitenlands dialect. Die kennen geen traditie. 'Zo moet het.' En daar word ik pissig over.

I = Wat bedoelt u met traditie?

R = Als ik bij de gemeente ben dan vraag ik kan dit zus en zo, dan hoor ik ja maar denk aan dit en dat. Daar kan ik dus niet tegen. Ik heb zelf met mijn benen in de bagger gestaan, ook als ambtenaar, en ik heb dus nooit problemen gehad. Ik heb de mensen dus geleerd hoe het moest en dat is heel erg belangrijk. En dat mis ik op het ogenblik bij de gemeente. Als je bijvoorbeeld bij de Kringloop komt op De Waard, naja, vroeger was het daar gezellig. En dan kocht je wat en dan kocht je dus een fles die weg was gegooit en dan rekenden ze daar drie gulden voor een fles sherry. Vind ik leuk. Er staan dus nu mensen die niet gezellig zijn.

I = **Wat vindt u van de gemeente Leiden?**

R = Ze gaan hun gang maar. Nogmaals, ik heb hier dus een kleine gemeenschap met mijn burens en wij helpen elkaar. Iemand daar aan de overkant die heeft dan de Voedselbank en die stop ik nog wel eens wat toe. Mijn overbuurvrouw heeft ontslag gekregen, terwijl ze buitenlandse was en zwanger. Had al een kindje geadopteerd, kreeg ontslag, komt moeilijk aan werk, dan doe ik even iets. Moet ze ergens zijn? Ik breng haar dan wel even. Misschien zijn dat dingen die de gemeente Leiden moet doen, maar ik heb dus van dat soort dingen geen verstand hoe dat allemaal gaat. En dat zal waarschijnlijk ook met de wet, de maatschap, te maken hebben. Maar mensen spreken moeilijk Nederlands en als ze moeilijk Nederlands spreken, dan worden ze afgedaan. En dat vind ik dan ook niet goed. Je hebt ze erin gehaald, dan moet je er goed mee omgaan. En zeker de goedwillenden, want de kwaadwillenden komen wel aan de bak. Met brommertjes en dergelijke. En scootertjes.

I = Dan ga ik verder met de boodschap. **Heeft u wel eens meegedacht met de gemeente Leiden?**

R = Meegedacht, ja, ik heb meegedacht. De vraag is natuurlijk waarmee. Dan hebben we het dus weer over het schoonhouden van de straat hier. Als de straat hier vol met gras ligt, maar ze komen dus de straat vegen voordat de vuilniswagen komt. Als ze achter de vuilniswagen komen... dat is ook met het grasmaaien laatst. Dan komen ze vegen en dan ligt dat gras daar.

I = Heeft u daarover contact opgenomen met de gemeente?

R = Dan spreek ik de mensen aan en dan gaat er een heel enkele keer iets naar het servicepunt woonomgeving en dan zeggen ze 'ja, maar dat is ons pakkie an niet' en dan stopt het. En dan denk ik ja, maar met elkaar... Deze buurt is dus voorbeeldbuurt geweest voor het milieu, maar er wordt helemaal niets aan gedaan. Toen zijn er straten veranderd. Ik bekijk het op mijn manier en een ander bekijkt het weer op zijn eigen manier. Op een gegeven ogenblik... jarenlang kwamen ze dus hier kijken naar Smaragdlaan nummer 99. Niet te vinden, want die nummering houdt op bij dat huis [wijst naar een huis aan de Smaragdlaan waar ik nummer 89 zie staan]. Want dit is de Turkooislaan, maar nummer 99 van de Smaragdlaan is dus de 3 Octoberhal, de sportvelden. Dus mensen, maak nou een verwijzing dat die mensen het makkelijk kunnen vinden. Ik heb er twaalf jaar over gedaan om dus hier een bord te krijgen, want op een gegeven moment heb ik dus een of andere kerel aangesproken. Ja zei hij, dat komt wel. Hij maakte een kaartje met de Groenordhal [R bedoelt 3 Octoberhal] en nummer 99 met drie pijlen verderop. En vanaf dat moment hebben we hier dus geen mensen meer. De kinderen die komen hier, die moeten dan rijexamen doen, en dan komen ze te laat [CBR Leiden zit in de 3 Octoberhal]. Omdat het onvoldoende staat aangegeven. Als je nou een bord hebt en er staat dus een pijltje op met nummer 99

die kant op, een naambord, dan is dat voor elkaar. Maar nee, dat staat dus niet in de verordening en het is niet dit en het is niet dat. Dat is gewoon luiigheid. En dat zijn dus niet de mensen aan de basis, maar de chefs. Je moet er toestemming voor vragen. Kortsluiten moet gewoon kunnen.

I = Hoe heeft u toen contact gezocht met de gemeente?

R = Nou, bij de gemeente heb ik dat niet voor elkaar gekregen.

I = Had u gebeld of gemailld?

R = Gemailld. En toen heb ik dus op een gegeven moment een wethouder of een raadslid gesproken, ik durf het niet te zeggen, gaat toch naar die en gaat toch naar die. Nou weet ik dat dan de mensen die ik al heb gesproken geraadpleegd moeten worden. Maar ik heb het voor elkaar gekregen en toen heb ik er een foto van gemaakt en dat heb ik toen gezet in het buurtblaadje. Een foto van het bord en dat het eindelijk voor elkaar is, hiep hiep hoera. Zo doe ik dat. Ik zit dan ook in die vergadering. Maar op het ogenblik doe ik weinig vergaderingen, ook in de buurt, want met dat hoorapparaat... ze beginnen allemaal luid te praten en later voel je helemaal niets. Je zal het later zelf ook wel meemaken. En dan is het over.

I = **Zou u met de gemeente Leiden mee willen denken wanneer zij hierom vraagt?**

R = Ja, tuurlijk. Kijk ik ben oud ambtenaar en lid van de KLOMP. Dat is de kring van Leidse Oud Medewerkers en hun Partners: KLOMP. Ik ben nog steeds lid van die vereniging en sinds kort, nu ik weer goed kan lopen, doe ik weer overal aan mee. Ik ben dus een hele poos niet de deur uit geweest. En wat er nu allemaal gaande is, ik heb net het Oranjeblad gelezen wat er allemaal gedaan wordt. Kijk, ik ben geen 20 meer. En ik weet niet of Leiden veel voor ouderen doet, weet ik niet, want ik maak er geen gebruik van. Ik weet mijn eigen weg te vinden.

I = Waarover zou u mee willen denken?

R = Op onderwijs bijvoorbeeld. Dat is een speciaal punt. Onderwijs in verband met volksgezondheid. Er wordt met onderwijs veel te weinig aan volksgezondheid gedaan. Als nou mevrouw Visser, de minister van geneeskunde of iets, als die nou zegt: we gaan op de scholen menskunde erin pompen zodat de mens op een gegeven moment weet hoe die in elkaar zit, dan krijg je ook minder narigheid. Want als je naar een dokter toegaat en je maakt een foto, dan heb je nog geen remedie. Want van een foto word je niet beter. Maar een heleboel mensen denken dat ze daar beter van worden. En als mensen dus weten hoe het lichaam in elkaar zit, dan gaat dat beter. Toen ik nog op de lagere school zat, ruim 70 jaar geleden, toen kregen we ook menskunde en er waren er maar een paar in geïnteresseerd. Dus voor anatomie. En ik vind dus dat moet er al heel vroeg inkomen. Dat is precies hetzelfde als hygiëne. Dat moet op een gegeven moment van de grond komen als men de kosten van de geneeskunde naar beneden wil brengen. Dat moet dan toch een beetje wijs gemaakt worden, je moet er interesse in kunnen hebben. Kijk naar Libertas. De top is daar veel te zwaar. Ik heb de fusies gezien van kruisverenigingen, bijvoorbeeld met kraamzorg. Daar gingen meisjes naar een internaat en die leerden daar koken. Die leerden daar met een pond gehakt negen gehaktballen maken die smaakten. Maar ze krijgen dus nu een basis waarmee ze vijf kanten op kunnen. Ze denken allemaal: we gaan die roze wolk op. En op een gegeven moment laten ze het allemaal zitten en dan gaan ze dus de huishouding in, want dat is werken van 9 tot 5. Ik vind dat achteruit gegaan. Als je gaat leren, dan moet je net als destijds in de militaire dienst, dan word je fanatiek gemaakt worden. Dat is psychologisch heel goed te doen voor een bepaalde richting. Voor mij was er maar één onderdeel dat goed was, de rest maakte niet uit. Zo word je fanatiek. En ik heb het idee als de scholen die kant op gaan, dat je weer vakmensen krijgt.

I = U zou daar over mee willen denken?

R = Ja, inderdaad.

I = Heeft u nog voorkeur om over onderwerpen op de lange of op de korte termijn mee te denken?

R = Ik zou het niet weten, want ik heb mijn handen vol aan mijn huishouden. Maar over meedenken, als ik nu de stad in ga dan sta ik ervan te kijken wat er in de laatste vier jaar hier gebouwd is. Wat dus mooier gemaakt is. Want dat moet ik echt zeggen. Dat Singelpark waar ze het nou over hebben, het is toch mooi geworden, achteraf gezien. Ik weet niet of dat heel erg veel geld heeft gekost, maar Leiden heeft er wel aanzien door gekregen. Dat

slachthuis is weg, dat is heel erg jammer. Maarja, dat komt ook niet meer terug. Voedselvoorziening speelt niet meer, het zijn nu aandelen en effecten en dergelijke en verkoop en winst maken.

I = Zou u mee willen denken over een project dat gaat over komend jaar of over een project dat gaat over komende tien jaar?

R = Ik ben 78. Ik ben vandaag alweer vier dagen 78. Om mee te doen met een project voor de komende tien jaar, mwah. Ik kan de moderne dingen bijna niet bijbenen. Ze zeggen opa, koop een computer, dan koopt opa een computer. Ik kan er aardig mee overweg.

I = Zou u liever meedenken over onderwerpen die nu spelen?

R = Ja, als zij mij daarom vragen. Ik heb ouderwetse ideeën. Als je wat wilt hebben, dan moet je er wat voor doen.

I = U geeft aan dat u op ideeën wilt reageren, wilt u ook ideeën aandragen?

R = Niet meer, dat kost mij te veel tijd om de mensen te overtuigen. Dan vinden ze dat het van vroeger is, maar dat komt allemaal wel terug hoor, dat van vroeger. Zelfs de grammofoonplaat komt terug.

I = Dan wil ik verder gaan met het medium. Ik ga hier enkele vragen stellen. Eerst wil ik graag weten van welke communicatiemiddelen u gebruik maakt. Daarna wil ik weten welke communicatiemiddelen u wilt dat de gemeente Leiden inzet om u uit te nodigen om eventueel mee te denken. En daarna gaan we het er ook nog over hebben via welke communicatiemiddelen u mee zou willen denken. Dat doe ik aan de hand van een aantal kaartjes. Ik schud even de kaartjes. Hier zijn de kaartjes met daarop communicatiemiddelen. [Kaartjes met communicatiemiddelen die R mogelijk gebruikt geven.] **Van welke communicatiemiddelen maakt u momenteel gebruik?** De bedoeling is dat u een stapel maakt met de communicatiemiddelen waarvan u gebruik maakt en een stapel met de communicatiemiddelen waarvan u geen gebruik maakt. Daarna bespreken we deze stapels. Denk daarbij hardop na.

R = Twitter doe ik niet, website kijk ik zo nu en dan, Facebook ja... Ik klik het meestal weg. LinkedIn, daar doe ik moeite voor om erin te komen, maar dan vragen ze op een gegeven moment op welke universiteit ik heb gezet en ik heb dus niet op een universiteit gezeten. Mijn kennis heb ik opgedaan in de praktijk en mijn hoogste opleiding is MULO B. Ik heb in die vakken examen gedaan. Verder heb ik mij dus bekwaamd in het beroep om dieren te slachten. We hadden net zo veel kennis als een dierenarts, we hadden alleen de bevoegdheid niet. Stadskrant niet.

[Op de stapels]

Wel: Facebook, website gemeente Leiden.

Niet: Twitter, LinkedIn, Verbeter-de-buurtapp, Stadskrant.

I = U heeft op LinkedIn een account, maar doet er niets mee?

R = Nee ik doe er niets mee. Facebook, ik zit zo een heel enkele keer op 'Je bent een Leidenaar' en daar plaats ik dan wel eens foto's. En over oud Leiden weet ik heel veel. En hoe ik dat heb opgedaan, ik heb er niet op gestudeerd, maar ik kan zo op de Haarlemmer van nummer 2 tot nummer 392 zeggen wat waar zat. Dat wordt op het ogenblik wel minder. Website gemeente Leiden, daar kom ik een heel enkele keer op. Voor de rest, als ik een boodschap wil geven dan probeer ik dat mondeling te doen. Niet zo met een mailtje. Daar hoeft ik dan niet op te wachten, maar die komt wel altijd aan, tenzij de mailbox vol zit. En aan de toonbank hè. Dan kom ik aan de balie op het Stadhuis, want dat vind ik wel het makkelijkste. Ik heb sinds kort in de gaten door de website van de gemeente Leiden dat het telefoonnummer een verkort nummer is geworden.

I = Gaat u rechtstreeks naar de website of komt u er via Google?

R = Via Google. Maar ik heb dus servicepunt in mijn maillijst staan.

I = Twitter gebruikt u niet?

R = Nee, nee.

I = En de app?

R = Die gebruik ik ook niet [R heeft geen smartphone].

I = En de Stadskrant?

R = Nou, ik ben geen lezer. Ik ging in september naar school en ze dachten dat ik achterlijk was, totdat ik bij de schoolarts kwam en hij zei dat ik gewoon blind was. Ik had plus elf en plus twaalf. Toen kreeg ik een brilletje en las ik wel iets. Voorlezen kan ik niet, ik lees iets anders dan dat er staat. Dat wil niet zeggen dat ik dyslectisch ben, maar ik sla woorden over. Maar als ik dus een brief wil schrijven, dan is die wel foutloos. In de spelling van 1951.

I = Opent u wel eens de Stadskrant?

R = Ik kijk er zo nu en dan in. Maar wat moet ik in de Stadskrant lezen? Ik bedoel, een vergunning voor dit en een gegeven vergunning voor dat. Ik ben blij dat ik een bezwaar kan schrijven als ik dat wil en dat doe ik dan. Maar ik doe met de gemeente Leiden niet zo veel. Nogmaals, ik ga dus naar de balie. Bij het servicepunt woonomgeving zullen ze mij waarschijnlijk een vervelende vent vinden, maar dat mag, want zij zitten daar niet om vliegen te vangen. Zij zitten daar voor het publiek.

I = Oké, dan gaan we verder met de volgende vraag. Ik heb weer een aantal kaartjes met verschillende communicatiemiddelen. Ik schud de kaartjes weer even. **Welke communicatiemiddelen wilt u dat de gemeente Leiden gebruikt om met u in contact te komen om u uit te nodigen om mee te denken?** De bedoeling is dat u een stapeltje maakt met de communicatiemiddelen waarvan u wilt dat de gemeente Leiden die wel gebruikt daarvoor en een stapeltje met de communicatiemiddelen waarvan u wilt dat de gemeente Leiden die hiervoor niet gebruikt. Er is ook een blanco kaartje. Als er een communicatiemiddel is die er volgens u nog bij moet, laat het dan vooral weten. Denk vooral hardop na.

R = De digitale nieuwsbrief, nee, dat lees ik nooit. Informatieavonden: op uitnodiging. Daar wil ik dan nog wel heen. Tenminste, hier in de buurt. Posters, die zie ik nog wel eens een enkele keer. Facebook hoeft niet. Twitter niet, LinkedIn niet. Huis-aan-huisbezoeken wel. Telefonisch contact vind ik ook goed. Flyers en brochures, nee. Bewonersbrief, die wil ik ook nog wel. En persoonlijk contact.

[Op de stapels]

Wel: posters, telefonisch contact, huis-aan-huisbezoeken, informatieavond, bewonersbrief.

Niet: Facebook, Twitter, LinkedIn, website gemeente Leiden, Stadskrant, digitale nieuwsbrief, flyers.

I = Leest u bewonersbrieven?

R = Ja, zeer regelmatig krijgen wij bewonersbrieven. In verband met verkeer bijvoorbeeld. Die informatie, die lees ik.

I = En de informatieavond?

R = Nouja, als het hier voor de buurt is dan ga ik er nog wel eens heen. Ik ben nieuw in deze buurt gekomen en ik ben ook in de Merenwijk een jaar of twee nieuw geweest. En toen hadden we dus een informatieavond [R weet niet meer in welke wijk] waar de brievenbus moest komen te staan. Die zijn er uit nood gekomen, want de een wilde zus en de ander zo. Ja jongens dacht ik, dat is zonde van de tijd van de ambtenaren. Maar dat was ook nog in de tijd dat overwerken werd betaald.

I = Bent u er toen ook geweest?

R = Nee, ik had het al gehoord. Die wil dit, die wil dat en die wil dat. De een houdt van voetbal en de ander van rugby, ik dacht ik houd van zwemmen en moet in een andere hoek zijn. Ik ben niet zo iemand die met de grote stroom meegaat. Als ik kans zie om ertussenuit te glippen zonder dat iemand daar last van heeft, dan doe ik dat.

I = Telefonisch contact heeft ook uw voorkeur?

R = Ja, prima. Tuurlijk.

I = Ook huis-aan-huisbezoeken?

R = Ja, als er iets snel is dan vind ik dat wel handig. Gewoon kort en bondig.

I = Flyers zou u niet lezen, maar de bewonersbrief zou u wel lezen?

R = Ja, de bewonersbrief wel, maar flyers niet. Want die brief komt in de brievenbus.

I = En flyers die in de brievenbus komen?

R = Ik krijg nogal veel flyers. Die gaan meteen de prullenbak in. Ook van politieke partijen die mij niet aanstaan en ook van Albert Heijn. Als daar brand komt, ga ik blussen met petroleum bij Albert Heijn. Die flyers gaan meteen weg. Ik heb een verschrikkelijke hekel aan Albert Heijn. Die hadden stageplaatsen en toen moesten de vakkenvullers eruit, omdat stageplaatsen geen geld kosten. Dat deed de Albert Heijn dus niet sociaal.

I = En de posters?

R = Ja, posters. Die lees ik. Dat is ook gericht, maar flyers en folders... Je krijgt zo'n pak met folders en dingen elke week in de bus in plastic. Ik bekijk er dan twee en de rest gaat ongelezen weg. Zelfs mijn krant gaat soms ongelezen weg.

I = En de digitale nieuwsbrief?

R = Nee, die hoeft ik niet. Als het dus mij aangaat misschien, maar het is te algemeen. Wat er langs de vaart gebeurt, dat heeft mijn interesse niet. Leiden is zo groot geworden. Ik ken Leiden nog dat het maar net tot buiten de Singels was. De buurt. Laten we zeggen, een kilometer buiten de Singels. En voor de rest was alles weiland.

I = Als de nieuwsbrief over de wijk gaat, vindt u het dan wel interessant?

R = Ja. Meestal krijg ik er een van Portaal.

I = Oké.

R = Ik zou niet eens weten welke mensen nu in de Raad zitten, ik heb er ook weinig interesse in.

I = Dan heb ik nog een vraag met kaartjes. Ik schud de kaartjes weer. **Via welke communicatiemiddelen zou u met de gemeente Leiden mee willen denken?** De bedoeling is weer dat u een stapeltje maakt met middelen via welke u wel mee wilt denken en een stapeltje via welke u niet mee wilt denken. Er zit ook weer een blanco kaartje bij die u zelf kan invullen. Denk daarbij hardop na.

R = Ik zit in het LeidenPanel, daar zit ik dus in. Als daar een vraag komt, dan beantwoord ik dat. Die poll op de website vind ik dan ook wel wat via een link. Verbeter-de-buurtapp, nee. Facebook, Twitter en LinkedIn niet. Formele inspraak achteraf wel. Huis-aan-huisvragenlijst, die krijg je in de bus. Interactieve bijeenkomst, ook niet. Babbelbox, oh nee. Dat zie ik nog wel eens op Man Bijt Hond en het is niet anders dan klagen. Mensen moeten niet klagen.

I = Heeft u nog een invulling voor het blanco kaartje?

R = Nee. Ik let op mijn naasten, in de omgeving.

[Op de stapels]

Wel: formele inspraak achteraf, poll website gemeente Leiden, interview, enquête digitaal, telefonische enquête, huis-aan-huisvragenlijst.

Niet: interactieve bijeenkomst, klankbordgroep, verbeter-de-buurtapp, Facebook, Twitter, LinkedIn, babbelbox.

I = U heeft geen behoefte aan een interactieve bijeenkomst of klankbordgroep?

R = Ik kom niet zo snel met oplossingen. Ik denk erover mee, maar een ander mag een oplossing aandragen. Ik heb mijn eigen ideeën en die zijn soms verschrikkelijk ouderwets, dan zeggen ze nee daar gaan we niet aan beginnen, die tijd hebben we gehad. Ik ga het conflict niet opzoeken, maar ga het ook niet uit de weg. En de

klankbordgroep, de werkgroep. Ik heb in de dienstcommissie gezeten op het slachthuis, dat was ook van de gemeente. Dingen worden besproken en doorgestuurd naar de gemeente en dan verdwijnt het in de prullenbak. Dat vind ik zonde van mijn tijd. Dan kan ik beter met zinnig werk bezig zijn, met het werk waarvoor ik ben aangenomen. Want mijn belangstelling is op het gebied van levensmiddelen en gezondheid. En die bouw... er zit geen 300.000 euro aan hout en stenen in een huis. Daar heb ik geen verstand van en waar ik geen verstand van heb, daar ga ik niet over mee praten.

I = Interview heeft u wel interesse in?

R = Ja. Als er een interview is waarover ik kennis heb, dan doe ik daaraan mee. Ik heb meegedaan aan vitaal ouder worden. Ik vind dat je er zelf verschrikkelijk veel aan doet. Bewegen om gezond te blijven, anders eten.

I = U wilt ook formele inspraak achteraf?

R = Ja, dat wil ik wel. Ik hoop dus dat ik aan de verwachtingen voldoe met mijn verhaal.

I = Er zijn geen goede of foute antwoorden. Ik heb nog een laatste vraag over het medium. **Indien u meedenkt met de gemeente Leiden, zou u daarna op de hoogte gehouden willen worden van verdere ontwikkelingen over dat onderwerp?**

R = Ja, natuurlijk. Kijk, anders is het loos gepraat als je daar niet van wil horen.

I = Hoe zou u dat willen?

R = Via de mail. Of het naar mij toesturen. Ik ga zelf niet iets opzoeken, want ik weet soms niet meer waar ik over gepraat heb.

I = Hoe vaak zou u iets willen horen?

R = Het moet scherp blijven, dus je moet het kunnen verwachten.

I = Dan heb ik een vraag over de ontvanger. **Zou u na het meedenken met de gemeente Leiden nog vervolgspraak willen hebben?**

R = Nee. Ik persoonlijk niet. Geen vervolgspraak.

I = Waarom?

R = Ze kunnen mij wat vragen, ze kunnen mij wat vragen mailen, dan is dat goed. En met een poll, hoe denk je erover? Nou zo en zo. Ik heb er verder geen verstand van.

I = Begrijp ik het goed dat u graag uw mening geeft waarmee de gemeente vervolgens zelf aan de slag mag?

R = Juist. Kijk, van de week was er iets en toen werd mij iets gevraagd en toen heb ik gezegd dat ik daar niet deskundig genoeg over was. Het ging over geldzaken. Wil je dit of dat? Ik laat het aan deskundigen over, want ik weet daar niets over.

I = Oké. We zijn er ongeveer doorheen, het duurt ongeveer nog vijf minuten. Heeft u nog vragen of wilt u wat kwijt?

R = Nee, ik heb geen vragen. En ik hoop dat die scriptie die je doet, doet slagen in je studie, want dat vind ik altijd wel leuk.

I = Bedankt. Uw beleavingswereld was geel volgens de test, wat vond u daarvan?

R = Het was wel strelend. Dat streelde mijn ego. Sociaal voelend hè, dat ben ik ook. Ik zie de nood ervan in, dan doe ik er wat in. Of gewoon een gezellig praatje. Ik zeg iedereen in de buurt gedag. Toen ik hier kwam toen gingen de Marokkaanse vrouwen hier voorbij van wat is dat voor een vent. Nu lopen ze hier voorbij en lopen ze al vanaf het hoekje te kijken of ze gedag kunnen zeggen, want je kan goed merken dat die vrouwen worden weggezet. Die kleine jongens die hebben grote smoelen tegen die moeders, die moeders hebben haast niets te

vertellen. Dat vind ik erg. Als ik dan hier aan het Diamantplein boodschappen doen 's morgens dan lopen mensen een beetje in elkaar, als ik dan zeg goedemorgen zijn mensen blij verrast. Dat zie je. Dan kunnen ze merken dat ze nog meetellen, heb ik het idee. Nouja, dat vind ik heel erg belangrijk.

I = Oké. Dan heb ik nog vragen over uw huishouden. Woont u hier alleen of samen met anderen?

R = Ik woon hier alleen. Dat gaat heel goed, ik heb net nog gestreken en de was gevouwen. Ik kook. Ik ben 33 jaar geleden moedig gescheiden en vanaf dat moment heb ik een maand gezopen. Toen dacht ik zo ben ik geen voorbeeld voor mijn kinderen, dus ik ben er tegenaan gegaan en ik heb elke dag gekookt. Elke dag warm gegeten. Ook als ik 's avonds om tien uur pas terug van mijn werk was. Toch nog warm eten. Gewoon regelmatig houden en dat is het beste.

I = Van tevoren gaf u aan dat u zich een beetje betrokken voelt bij de gemeente Leiden.

R = Ik heb een gouden speld gekregen voor veertig jaar overheidsdienst, want ook militaire dienst zit daarbij. En op een gegeven moment ben ik afgekeurd voor mijn functie, omdat ik nieuwe heupen heb. Toen heb ik een jaar zonder werk gezeten. Toen ben ik bij de gemeentebelasting gekomen en daar zag ik dus dat de belasting niet voor de gemeente is, maar dat dat voor de mensen zelf is. En op een gegeven moment maken mensen van de gemeente uit wat zij met het belastinggeld gaan doen.

I = Voelt u zich na dit interview nog steeds evenveel betrokken?

R = Ja. Soms negatief, soms positief, maar wel een beetje betrokken. Ik ben Leidenaar van geboorte. Op het land van mijn grootvader is een hele wijk gekomen, de Merenwijk is daar gekomen. Eigenlijk altijd nauw betrokken geweest bij gemeentedienst toen ik in de slagerij zat met het slachthuis. De vleeskeuringswet werd uitgevoerd door de gemeente en de exportwet werd uitgevoerd door het rijk. Vandaar dat ik altijd iets met de gemeente heb gehad. Altijd geleerd: je roert in de portemonnee van een ander. Hier de wet en daar je gezonde verstand. En dat wordt nog wel eens vergeten.

I = Oké, ik heb verder geen vragen meer. Heeft u nog vragen of opmerkingen?

R = Nee. Ik heb dus wel een toevoeging. Ik hoop dat deze scriptie je helpt te slagen.

I = Bedankt.

R = Ja.

I = Oké. Hartstikke bedankt voor uw tijd.

Conclusie respondent 5 – geel man 55+

Respondent 5 denkt regelmatig mee met de gemeente over praktische zaken. Hij wil op ideeën reageren, maar wil geen ideeën aandragen wegens zijn leeftijd. Om dezelfde reden denkt hij graag mee over onderwerpen op de korte termijn. Hij vindt persoonlijk contact belangrijk en staat daarom ook open voor telefonisch contact en huis-aan-huisbezoeken, maar hij wil geen algemene digitale nieuwsbrief.

Verbatim 6

Respondent 6: geel, man, 18-54

Datum: 25 april 2014.

Locatie: bij de respondent thuis.

Tijdsduur: 35 minuten.

I = Interviewer

R = Respondent

I = Ik ga u een aantal vragen stellen aan de hand van het communicatiemodel. [I geeft blaadje aan R met daarop het communicatiemodel.] Op dit papiertje staat het communicatiemodel eenvoudig weergegeven. Het bestaat uit vier onderdelen zoals u ziet: de zender, de boodschap, het medium en de ontvanger. Bij communicatie heb je namelijk iemand die de informatie zendt, dat is de zender. Deze zender wil een bepaalde boodschap overbrengen. Dit doet de zender via een bepaald medium en het doel daarbij is dat het de ontvanger bereikt. Dus

wanneer de gemeente Leiden u wil informeren, dan is de gemeente Leiden de zender en bent u de ontvanger. En als u iets aan de gemeente Leiden wilt doorgeven, dan bent u de zender en is de gemeente Leiden de ontvanger. Is dat helder?

R = Ja, oké.

I = Dan stel ik nu eerst een algemene vraag en dan gaan we daarna deze stappen af van het communicatiemodel.
Als ik zeg gemeente Leiden, waar denkt u dan aan?

R = De afdeling Burgerzaken, waar ik wel eens kom.

I = Waarvoor?

R = Paspoort, rijbewijs en dat soort dingen. Bouwvergunningen. En de vuilnisboeren buiten. En de mensen die buiten in het plantsoen werken. Dat is voor mij de gemeente.

I = Dan gaan we het hebben over de zender. **Heeft u wel eens contact gehad met de gemeente Leiden?**

R = Ja.

I = Waarover?

R = Over vergunningen. Rijbewijs aanvragen. En ik doe al een hele tijd mee met die panels en die vragen van de gemeente. Dat is mijn contact met de gemeente.

I = Wat doet u als u ergens vragen over heeft?

R = Dan probeer ik ze zo veel mogelijk op te bellen. Dat lukt niet altijd, want veel gaat met internet.

I = Waardoor?

R = Je wordt al gauw doorverwezen naar een internetsite.

I = Kunt u daar vervolgens het antwoord vinden?

R = Ja, maar dat vind ik eigenlijk helemaal niets.

I = Waarom?

R = Ik vind persoonlijke toenadering makkelijker, het blijft meer hangen dan via een of andere website. Ik vind die social media is kortvluchtig en nee, dat blijft niet hangen. Leuk voor iets vluchtigers, maar niet om echt zaken te doen.

I = **Wat vindt u van de gemeente Leiden?**

R = In het begin waren er meer telefoonnummers, dan kon ik ook nog persoonlijk langs. Je merkt nu dat je steeds meer moet inloggen via websites.

I = Wat vindt u daarvan?

R = Helemaal niets. Dat vind ik echt slecht.

I = Begrijp ik het goed dat u voorkeur heeft voor persoonlijk contact?

R = Ja, dat klopt.

I = Dan wil ik verder naar de boodschap. **Heeft u wel eens meegedacht met de gemeente Leiden?**

R = Ja, via het LeidenPanel. Ik ken één van de wethouders zelf ook persoonlijk, Robert Strijk. Die ken ik al jaren, ook vanuit de LCKV, een hele grote Leidse vereniging. En voorheen op school heb ik Alexander Pechtold

ook nog meegemaakt als wethouder. Toen onze kinderen nog klein waren en ik hier op school voor allerlei dingen zat.

I = Hoe lang doet u al mee met het LeidenPanel?

R = Al zo'n jaar of vijf denk ik. Zo'n beetje vanaf het begin.

I = Op welke onderwerpen reageert u?

R = Ik reageer op alles wel. En soms heb ik geen mening en dan zeg ik dat ook gewoon.

I = Had u dingen liever anders gezien?

R = Ja, soms vind ik de vragen erg cryptisch. Dan denk ik, dat kan wat smarter, zeg gewoon wat je bedoelt. Soms erg indirect en een beetje te wollig. Vraag gewoon recht op de mens af wat je wilt.

I = Kunt u daar een voorbeeld van geven?

R = Nee, heb ik niet echt een voorbeeld van. Soms zijn de vragen gewoon zo opgesteld. Ik ben zelf iets directer.

I = Zou u met de gemeente Leiden mee willen denken wanneer zij hierom vraagt?

R = Ja. Ik denk zeker als het om jeugdzaken gaat en ook zaken over ouderen, over dement. Daar zou ik wel over mee willen denken. Vroeger toen de kinderen op de lagere school zaten, ben ik ook altijd betrokken geweest bij de ouderraad en de MR. In verenigingen ben ik ook altijd met jeugd bezig geweest, nog steeds bij de scouting.

I = Wat doet u daar?

R = Ik ben oudervertegenwoordiger, zoals dat heet. Dat betekent dat ze even kunnen sparren als er iets is met een kind, dat ze niet gelijk met die ouders willen zijn. Of andersom. Meer zo iets van ouders die vragen hebben kunnen die via mij stellen en dan krijg je antwoord, dan hoeft dat niet altijd via het bestuur. Verder ook helpen, ook fysiek.

I = Zou u liever meedenken over onderwerpen op de korte termijn of de lange termijn?

R = Eigenlijk meer over de lange termijn.

I = Waarom?

R = Omdat een hele hoop zaken gewoon tijd nodig hebben. Zeker als je over participatie wilt gaan praten met burgers, dat is niet nu geregeld en morgen is het zo ver. Dat heeft gewoon tijd nodig. Ik merk dat als de ouders mee moeten gaan doen op school, dan moet je veel praten en veel contact hebben zodat ze ook iets willen doen. Want als je denkt ik voer een snelle campagne, dan is het ook heel snel weer over. Dan zie je een piek en dan is het klaar.

I = Heeft u dat wel eens meegemaakt?

R = Dat zie je bij sommige verenigingen dat ze heel snel ouders willen betrekken. Dan heb je zo voor één keer en daarna heb je niets meer aan ze, want dan willen ze niet. Dan is het gewoon te snel. Ook als je als gemeente iets wilt, dan moet je er gewoon tijd aan besteden, veel persoonlijk contact. En heel langzaam uitbreiden in plaats van dat het morgen moet gebeuren.

I = Zou u liever ideeën willen aandragen of op ideeën willen reageren?

R = Gewoon beide. Ideeën kan je ook opperen. Ik gebruik op werk altijd gewoon het whiteboard, gezellig, gewoon op tafel dingen van we hebben iets en we gaan over iets brainstormen. Je hoeft niet altijd een idee te hebben, maar dingen worden soms geboren.

I = Heeft u momenteel al ideeën die u met de gemeente Leiden wilt delen?

R = Ja, ik denk dat de gemeente Leiden wat voorzichtiger om moet gaan met de verenigingen die ze hebben. Ik ben nu bij de scouting en vorig jaar hebben we een pand gekocht van de gemeente. Als je weet tegen welk ongelofelijke bureaucratie we hebben moeten vechten om toch de bouwvergunning te krijgen, terwijl we een pand van de gemeente hebben gekocht. Als je zo omgaat met je vereniging en je burgers, waarmee je dus de jeugd van straat afhoudt waar de mensen toch van houden. Je zegt één, maar je doet iets anders.

I = Hoe had u dat liever gezien?

R = Dat dat een stuk soepeler was geweest. De gemeente wil de scouting helpen, dan kan de scouting een pand van de gemeente kopen, maak dat dan ook af. Zorg dan dat die vergunningen er ook tegelijkertijd achteraan komen. Nu werd het geld gelijk in de zak gestoken en moesten we tegen een enorme ambtenarenapparaat opklimmen om toch dingen geregeld te krijgen. Dat kan niet de bedoeling zijn. Dan ontmoedig je volgens mij echt de burger.

I = Hoe had u dat gewild?

R = Dat ze ook gezegd hadden van jongens, we hebben dit pand gekocht en we zitten daar zelf achter. We gaan dat paard ook tillen. We willen er zelf iets met jeugd in hebben. We hebben een scoutingvereniging gevonden die wil daarin. Dan doen wij mee als gemeente en zorgen er een beetje voor dat dat wat soepeler loopt. Nou, het was verre van soepel.

I = Waar bleek dat uit?

R = We moesten de meest krankzinnige toetsingen nog doen. We moesten weer een schoon grond verklaring op laten stellen, terwijl de gemeente heeft het aan ons verkocht met een schoon grond verklaring, maar dat was niet voldoende. Ja, dat valt dan niet uit te leggen. Dan kost dat voor de vereniging nog meer geld. Dan denk ik van ja, dat had anders gekund. Ja, dan zeg je A, dan zeg je toch van jongens dit willen wij, maar je hele ambtenarenapparaat wil eigenlijk iets alles. Dat merk ik een beetje binnen wel meer gemeentes, maar binnen Leiden ben ik er wel meer tegenaan gelopen.

I = Begrijp ik het goed dat u bedoelt dat ze binnen de gemeente niet op één lijn zitten?

R = Nee, de beleidsmakers willen de jongeren voorzien. Je wilt ze van de straat af, zo veel mogelijk mensen wil je oppakken. En vervolgens word je gelijk geconfronteerd met allemaal vergunningen en regels. Ja, dingen die veel geld kosten, ook voor een vereniging. Dat spoort niet met wat je wilt. Met name in de trant zou ik wel wat meer willen helpen. Oké wethouder, je kan wel stoer op de krant staan, leuk met een opening, maar pak wel even door dan. Zorg dat je ambtenarenapparaat even luistert naar je. Voor zover dat in de hiërarchie past.

I = Dan gaan we verder met het medium. Ik ga wat vragen hierover stellen. Eerst wil ik graag weten van welke communicatiemiddelen u gebruik maakt. Daarna wil ik weten welke communicatiemiddelen u wilt dat de gemeente Leiden inzet om u uit te nodigen om eventueel mee te denken. En daarna gaan we het er ook nog over hebben via welke communicatiemiddelen u mee zou willen denken. Dat doe ik aan de hand van een aantal kaartjes. Ik schud even de kaartjes. Hier zijn de kaartjes met daarop communicatiemiddelen. [Kaartjes met communicatiemiddelen die R mogelijk gebruikt geven.] **Van welke communicatiemiddelen maakt u momenteel gebruik?** De bedoeling is dat u een stapel maakt met de communicatiemiddelen waarvan u gebruik maakt en een stapel met de communicatiemiddelen waarvan u geen gebruik maakt. Daarna bespreken we deze stapels. Denk daarbij hardop na.

R = Deze [Stadskrant] lees ik altijd. Die [verbeter-de-buurtapp] ken ik niet. Die [LinkedIn] vind ik zakelijk. Facebook, nouja, gebruik ik nauwelijks. Twitter ook helemaal niet. En die [website gemeente Leiden] bekijk ik af en toe.

[Op de stapels]

Wel: Facebook, Stadskrant, website gemeente Leiden, LinkedIn.

Niet: Twitter, verbeter-de-buurtapp.

I = U geeft aan Twitter niet te gebruiken, heeft u daar wel een account op?

R = Nee.

I = En de app?

R = Daar heb ik nog nooit van gehoord.

I = En LinkedIn?

R = Dat is meer zakelijk.

I = Heeft u daar een account op?

R = Ja, daar heb ik wel een account op. Het gaat sinds een jaar of twee, drie met ons bedrijf steeds minder. Het heeft zijn ups en downs. Ja, je probeert daar zo je netwerk op te bouwen. Ik zie af en toe berichten van Robert Strijk voorbij komen.

I = Hoe vaak zit u op LinkedIn?

R = Eén keer in de week, gewoon eens om te kijken van wie zit er nog op. Hoe gaat het met je netwerk.

I = En Facebook?

R = Dat is meer een geintje, omdat mijn kinderen... en ik heb nog altijd nichtjes. De wat jongeren in de familie die zitten daar wel op en af en toe kijk ik daar dan op. Ik ben niet actief dat ik elke dag Facebook pak en erbij houd.

I = Hoe vaak zit u op Facebook?

R = Eén keer in de week, dat vind ik wel leuk. Of ik krijg een mail van je hebt van die of die bericht en dan kijk ik wel. Dat doe ik twee, drie keer in de week. Maar niet echt gigantisch actief.

I = De website van de gemeente Leiden bezoekt u af en toe geeft u aan?

R = Ja, die bezoek ik af en toe. Bijvoorbeeld als ik wil weten wat er te doen is.

I = Komt u daar via Google of gaat u er rechtstreeks heen?

R = Ik ga er gewoon rechtstreeks in.

I = En de Stadskrant?

R = Die lees ik gewoon altijd. Wij krijgen elke dag de krant, het Leidsch Dagblad. Je moet wel een beetje in contact blijven met de buurt en de omgeving. En de Stadskrant zit daar dan soms bij. Van zo'n lokaal suffertje, zoals ik dat dan altijd noem.

I = Oké, dan gaan we naar de volgende vraag. Ik heb weer een aantal kaartjes met verschillende communicatiemiddelen. Ik schud de kaartjes weer even. **Welke communicatiemiddelen wilt u dat de gemeente Leiden gebruikt om met u in contact te komen om u uit te nodigen om mee te denken?** De bedoeling is dat u een stapeltje maakt met de communicatiemiddelen waarvan u wilt dat de gemeente Leiden die wel gebruikt daarvoor en een stapeltje met de communicatiemiddelen waarvan u wilt dat de gemeente Leiden die hiervoor niet gebruikt. Denk vooral hardop na. Er is ook een blanco kaartje. Als er een communicatiemiddel is die er volgens u nog bij moet, laat het dan vooral weten.

R = Die [Twitter] niet. Huis-aan-huisbezoeken kan ook.

[Op de stapels]

Wel: Stadskrant, digitale nieuwsbrief, telefonisch contact, huis-aan-huisbezoeken, informatieavond, bewonersbrief.

Niet: Twitter, posters, Facebook, LinkedIn, flyers, website gemeente Leiden.

I = Heeft u nog een invulling voor het blanco kaartje?

R = Ja, er zou wat meer participatie moeten zijn binnen verenigingen. De contacten met verenigingen zouden beter kunnen zijn zodat de gemeente weet waar ze mee bezig zijn. Wat speelt er nou binnen de verenigingen. Of je nou een grote vereniging of een kleine vereniging bent. Het is allemaal superleuk om bij KG te zijn als wethouder voor de 200^e keer, maar er zijn nog 600 andere kleine verenigingen. Dan zijn ze voorop, dan zie je de heren, zeg ik altijd op maandagavond. Maar er zijn ook andere verenigingen die dingen hebben. Door te participeren in verenigingen kan de gemeente in contact komen met de burgers.

I = Kunt u wat vertellen over de informatieavond?

R = Die informatieavond kan zijn als er iets speelt in een bepaalde buurt. Daarna zou je verdere afspraken kunnen maken en deze laten weten via een bewonersbrief. Als het echt om een hele buurt gaat. Of iets uit een bepaalde buurt, door de huizen te bezoeken of telefonisch contact zoeken met specifiek een aantal bewoners die je gebruikt om te sparren.

I = Wat vindt u ervan als de gemeente Leiden u benadert via telefonisch contact of een huis-aan-huisbezoek?

R = Dat vind ik leuk. Beter dan via websites. Het mag wel wat persoonlijker.

I = En de bewonersbrief zou u lezen?

R = Ja, klopt.

I = Wat vindt u van flyers in de brievenbus?

R = Dat is voor mij reclame. Dat gaat zo de reclamebak in. Ik krijg zulke stapels. De Stadskrant lees ik, maar flyers en brochures en reclameblaadjes gaan bij mij zo in de papierbak.

I = Wat vindt u van posters?

R = Ze vallen mij niet echt op. Ik zie ze hangen, maar ik lees ze niet. Niet dat ik denk van oh. Als er iets in de Stadskrant staat, dan lees ik het wel altijd.

I = Facebook heeft niet uw voorkeur?

R = Nee.

I = Waarom niet?

R = Facebook vind ik zo'n pretwebsite. Dat is leuk voor foto's, maar verder niet. Het is als een reclamezuil. Nee, ik denk niet dat het een serieus middel is voor de gemeente.

I = Neemt u het wel serieus als u een bericht ziet op Facebook van de gemeente Leiden?

R = Nee, eigenlijk niet. Facebook is pretboek. Een gemeente die daarop acteert, dan denk ik van nou. Volgens mij ben ik daar iets te serieus voor, dat is iets persoonlijks. Grappig als een wethouder iets zet, prima, maar dat is persoonlijk. Maar als de gemeente iets doet, dan is dat niet... Je hebt een website die je bij moet houden en de Stadskrant.

I = En de digitale nieuwsbrief heeft wel uw voorkeur?

R = Ja. Het is toch wel persoonlijker dan door het op een site neer te zetten. Het is net iets gericht dan de Stadskrant, je weet echt dat je de geïnteresseerde mensen bereikt. Voor een digitale nieuwsbrief moet je je neem ik aan bewust opgeven.

I = Oké. Dan heb ik nog een laatste vraag met kaartjes. Ik schud de kaartjes weer. **Via welke communicatiemiddelen zou u met de gemeente Leiden mee willen denken?** De bedoeling is weer dat u een stapeltje maakt met middelen via welke u wel mee wilt denken en een stapeltje via welke u niet mee wilt denken. Er zit ook weer een blanco kaartje bij die u zelf kan invullen. Denk vooral weer hardop na.

R = Die [babbelbox] hoeft niet voor mij. Die [verbeter-de-buurtapp] ken ik helemaal niet.

[Op de stapels]

Wel: formele inspraak achteraf, poll website gemeente Leiden, interview, enquête digitaal, telefonische enquête, huis-aan-huisvragenlijst, interactieve bijeenkomst, klankbordgroep.

Niet: Twitter, Facebook, LinkedIn, babbelbox, verbeter-de-buurtapp.

I = U zei meteen dat de babbelbox niet hoeft voor u, waarom niet?

R = Dat zie ik wel eens op televisie, daar hoeft ik niet met mijn gezicht op te komen.

I = En de app kent u niet, zou u daar wel in geïnteresseerd zijn?

R = Nee, niet echt.

I = Waarom niet?

R = Ik heb een telefoon om te bellen. Het is vervelend dat er ook werkmails op komen, maar voor de rest niet. Ik ben meer van het persoonlijk contact. Bel, praat met me. Ik vind achter computers wegkruipen en allemaal dingen te onpersoonlijk.

I = De digitale enquête heeft u wel interesse in?

R = Ja.

I = Waardoor spreekt die wel aan?

R = Omdat hij toch redelijk gericht is, je stuurt 'm niet naar de hele wereld. Dan is het weer gericht, dat vind ik goed. Het is toch een vorm van een één tweetje. Maar mijn voorkeur gaat toch echt naar gewoon een open houding. En een klankbord, denktank... een tafelsessie waar je gewoon lekker ontspannen je ideeën kan ventileren waar je iets moet kunnen roepen.

I = Zou u bij een interactieve bijeenkomst of een klankbordgroep ook mee willen werken?

R = Ja. Ik denk dat dit [klankbordgroep] de meest effectieve is.

I = Zou u ook deelnemen aan de klankbordgroep?

R = Ja. Dat is ook leuk, dan moet je ook gewoon van tevoren wel spelregels hebben.

I = Hoe ziet u dat voor zich?

R = Je kan wel met een hele grote groep beginnen, maar ga uiteen in kleine groepjes. Niet te groot, want dan is het niet echt een denktankje meer. Maar ga met wat kleinere groepen uiteen en dan kan je weer later bij elkaar komen in een wat grotere groep. Dan kan iedereen over wat onderwerpen hebben gedacht. Maak er ook niet te veel onderwerpen van. Dan denk ik dat je wel wat meer mensen meekrijgt.

I = En de formele inspraak achteraf?

R = Ja. Er zijn best wel eens dingen die de gemeente gewoon moet beslissen en ja, dat is gewoon zo. Dan kan je achteraf zeggen van joh, we hadden het anders kunnen doen, maar soms kan dat gewoon niet.

I = Wilt u vervolgens nog uw mening geven?

R = Ja. En misschien kunnen zij ook heel duidelijk zeggen waarom het zo was. Soms is het ook wel zo.

I = De telefonische enquête ligt ook op het stapeltje van wel?

R = Ja, dat is toch hetzelfde als een interview, dan krijg je toch weer een een-op-eengesprek. Gerichter, persoonlijker. Dan kan je ook in een interview wat meer kijken welke mensen erachter zitten. Als je het met vaste mensen doet dan krijg je denk ik een beeld van wat mensen willen.

I = De huis-aan-huisvragenlijst ligt bij niet?

R = Nee, veel te algemeen.

I = En wanneer die vragenlijst gericht is op uw wijk?

R = Dan zal ik het altijd nog eerst via een buurtbijeenkomst willen horen. Er moet eerst iets aan vooraf gaan.

I = Oké. Dan pak ik de kaartjes weer. **Indien u meedenkt met de gemeente Leiden, zou u daarna op de hoogte gehouden willen worden van verdere ontwikkelingen over dat onderwerp?**

R = Ja, dat vind ik niet meer dan fatsoenlijk. Ik zou het heel erg vinden als je ergens over meedenkt en je hoort er niets meer over. Dan weet je zeker dat mensen zeggen van joh, zoek dat voortaan lekker uit. Je hele meedenktraject is dan gelijk ten dode opgeschreven.

I = Hoe zou u over de ontwikkelingen willen horen?

R = Dat mag een persoonlijke terugkoppeling zijn van degene die die gesprekken heeft geleid. Of gewoon een brief waarin ze eigenlijk in simpele woorden uitleggen wat ze ermee hebben gedaan. Niet tot 28 cijfers achter de komma, maar wel een snelle feedback van joh, dit hebben we ermee gedaan. En dan in het kader van dankjewel, we hebben er niets mee gedaan: waarom niet, punt. Niets terugzeggen is onwijs slecht.

I = Via welk medium zou u dat willen horen?

R = Dat maakt mij niet zo veel uit, ik denk via een brief of mail of via een persoonlijke terugkoppeling. Afhankelijk van hoeveel mensen, als er 1000 mensen geïnterviewd worden dan is dat lastig. Maar met een kleine club, dan kan er per persoon wel een paar minuten een terugkoppeling worden gegeven.

I = Hoe vaak zou u iets willen horen?

R = Ik denk dat één keer genoeg is. Als ze zeggen dat ze nog verder willen, dat kan, maar dat is dan weer het volgende punt. Het is niet dat ik heel lang hoeft te horen hoe ze iets opgelost hebben. Ik wil gewoon één keer weten: heb je er wat mee gedaan of heb je er wat aan gehad of waarom niet. En het kan best zijn dat dingen niet kunnen, je kan dingen verzinnen maar soms kunnen dingen niet. Nou, prima. Maar ik wil wel antwoorden terug, terugkoppeling. Positief of negatief, dat maakt even niet uit.

I = Hoe gaat de terugkoppeling bij het LeidenPanel?

R = Ja, dat duurt dan meestal een paar weken. Dan krijgen we een mailtje van wat de uitslagen zijn. Hoe men erover denkt. Het enige wat ontbreekt, is welke richting de gemeente vervolgens opgaat. Doen ze er wel wat mee, doen ze er niet wat mee.

I = Leest u die terugkoppeling?

R = Ja, ik kijk daar wel altijd naar. Wat de rest denkt.

I = Dan heb ik een vraag over de ontvanger. **Zou u na het meedenken met de gemeente Leiden nog vervolgspraak willen hebben?**

R = Ja.

I = Hoe?

R = Als het kan via hetzelfde, erbij blijven, een traject afmaken. Ik wil niet een eeuwigheid een traject aflopen, anders wordt het ook een eenzijdig ding. Je moet af en toe wisselen met mensen. Maar gewoon zo lang als een project loopt, dat je gewoon het hele traject afloopt. Van het begin tot het eind. Bijvoorbeeld meerdere bijeenkomsten met een werkgroep. Bijvoorbeeld met de sportvelden hier, dat lijkt me leuk om het traject af te lopen. Om een keer mijn mening te ventileren of feedback te geven of feedback te ontvangen. En ook niet te veel onderwerpen tegelijk.

I = U gaf eerder ook aan dat u niet te veel onderwerpen tegelijk wilt, wilt u één onderwerp per keer?

R = Ja, als je één onderwerp hebt per groep dan is die groep ergens mee bezig en een andere groep is dan weer ergens anders mee bezig. En dan moet je nog ergens mediators hebben van er zitten tegenstrijdige belangen in bepaalde groepen. Dat is dan ook een uitdaging. Je moet niet in je eentje denken over veertig dingen.

I = Oké. We zijn er ongeveer doorheen, het duurt ongeveer nog vijf minuten. Heeft u al vragen of wilt u wat kwijt?

R = Nee, ik heb nog geen vragen verder. Ik ben wel benieuwd hoe ze het vorm kunnen geven.

I = Daar kom ik zo op terug. Ik heb nog twee vragen over uw huishouden. Met hoeveel andere mensen woont u hier?

R = We wonen hier met z'n vieren.

I = Wie leest thuis de brieven van de gemeente Leiden?

R = Ik meestal. En als het in de krant staat, dan iedereen die de krant leest, mijn vrouw ook. Ik lees het sowieso.

I = Oké. Van tevoren gaf u aan dat u zich redelijk betrokken voelt bij de gemeente Leiden, voelt u zich na dit interview nog steeds redelijk betrokken?

R = Ja hoor.

I = Oké. Ik heb verder geen vragen meer. Heeft u nog vragen of opmerkingen?

R = Nee.

I = Ik stuur u in juni een samenvatting van de onderzoeksresultaten.

R = Oké. Ik wacht af, ik ben benieuwd.

I = Hartstikke bedankt voor uw tijd.

Conclusie respondent 6 – geel man 18-54

Respondent 6 zou graag meedenken over jeugdzaken. Het liefst op de lange termijn, want hij merkt dat dat veel zaken tijd nodig hebben. Gericht en persoonlijk contact vindt hij belangrijk. Hij vindt Facebook niet geschikt voor de gemeente Leiden, omdat hij dit geen serieus middel vindt.

Verbatim 7

Respondent 7: rood, man, 18-54

Datum: 26 april 2014.

Locatie: bij de respondent thuis.

Tijdsduur: 44 minuten.

I = Interviewer

R = Respondent

[Tutoyeren mag.]

I = Ik ga je een aantal vragen stellen aan de hand van het communicatiemodel. [I geeft blaadje aan R met daarop het communicatiemodel.] Op dit papiertje staat het communicatiemodel eenvoudig weergegeven. Het bestaat uit vier onderdelen zoals u ziet: de zender, de boodschap, het medium en de ontvanger.

R = Ik ben ermee bekend.

I = Oké. Ik licht het nog even kort toe. Bij communicatie heb je iemand die de informatie zendt, dat is de zender. Deze zender wil een bepaalde boodschap overbrengen. Dit doet de zender via een bepaald medium en het doel daarbij is dat het de ontvanger bereikt. Dus wanneer de gemeente Leiden jou wil informeren, dan is de gemeente Leiden de zender en ben jij de ontvanger. En als jij iets aan de gemeente Leiden wilt doorgeven, dan ben jij de zender en is de gemeente Leiden de ontvanger. Is dat duidelijk?

R = Ja.

I = Dan stel ik nu eerst een algemene vraag en dan gaan we daarna deze stappen af van het communicatiemodel.
Als ik zeg gemeente Leiden, waar denk je dan aan?

R = De zender.

I = Even los van het communicatiemodel.

R = Als thuis.

I = Als thuis?

R = Ja, ik woon al bijna 9,5 jaar in Leiden. Dusja, dit voelt wel als thuis.

I = Waarom?

R = Ik denk omdat de meeste herinneringen die echt van mij zijn, zijn echt van de tijd dat ik hier heb gewoond. De tijd daarvoor waren herinneringen met mensen waar ik nu niet meer mee om ga zeg maar. Mensen die bijvoorbeeld thuis blijven wonen, de hele tijd met dezelfde mensen om gaan, dan blijven ze dus thuis. Ik ben verplaatst.

I = En waar denk je aan bij de gemeente?

R = Bureaucratie, geld, fraude, Lenferink, pedo's. Of schrap dat. En Stadhuisplein. Cityhall.

I = Dan gaan we verder met de zender. **Heb je wel eens contact gehad met de gemeente Leiden?**

R = Ja.

I = Waarover?

R = Over uiteenlopende onderwerpen. Wil je ze allemaal weten of gewoon een greep?

I = Geef maar een aantal voorbeelden.

R = Over studentenhuysvesting bijvoorbeeld, omdat ik deel uitmaak van een organisatie die aan tafel zit met de wethouder die daarover gaat. Pieter van Woensel. En daar heb ik ook wel eens mee gepraat en hij heeft zelfs een praatje gegeven tijdens het lanceringsevenement van de betreffende organisatie. Hoe zou ik dat omschrijven? Ja, dat was fijn. Wil je er nog een? Ik ben Nederlander geworden, terwijl ik in Leiden woonde. Dat is een paar jaar geleden. Dus toen moest ik naar het loket van burgerzaken. En allemaal formulieren invullen, heel veel geld betalen en opeens was ik Nederlander.

I = En daarvoor?

R = Daarvoor had ik een verblijfsvergunning.

I = Waardoor maakte je die keuze?

R = Het was een middel, want ik was bezig om te solliciteren voor de Nationale Reserve en daar moet je Nederlander voor zijn.

I = Is dat gelukt?

R = Nee. Ik ben heel wat anders gaan doen.

I = **Wat vind je van de gemeente Leiden?**

R = Ja, wel dragelijk voor zover het overheid betreft.

I = Wat bedoel je daarmee?

R = Overheid stinkt en gemeente Leiden ruikt nog enigszins prettig. In een metaforische zin uiteraard.

I = En in letterlijke zin?

R = Ik vind het prettig, omdat je hier wel het gevoel hebt dat je erbij hoort. Je bent niet zo maar iemand zoals je bijvoorbeeld in een wat grotere stad kan voorstellen dat je wat minder persoonlijke aandacht kunt krijgen. Dusja, er is wel een persoonlijke aanpak, maar ook een gevoel van rust op het Stadhuis. Als je binnenkomt een hoog plafond, een hele wijde ruimte, gewoon iedereen is stil, het lijkt wel een bibliotheek. Dus dat vind ik wel leuk.

I = Dan gaan we verder met de boodschap. **Heb je wel eens meegedacht met de gemeente Leiden?**

R = Ja. In het kader van studentenhuisvesting. Ik weet niet meer waar het over ging precies.

I = Wat weet je er nog over?

R = Dat was een vergadering waarin de wethouder dan bij was en ik bracht een suggestie op tafel, ik weet eigenlijk niet meer wat het was. Dat was goed en dat hebben we op de volgende vergadering weer behandeld en dat was het. Dat zie ik wel als meedenken. Het is wel echt heel erg klein.

I = Heb je verder nog ergens over meegedacht?

R = Nee, dat was het denk ik.

I = **Zou je met de gemeente Leiden mee willen denken wanneer zij hierom vraagt?**

R = Hangt er wel sterk vanaf wat, maar ja dat wil ik wel.

I = Waarover?

R = Ik denk parken, ja, het natuurbeleid. Ik vind dat een van de prettigste dingen van Leiden is dat het overal groen is. Terwijl het voor mij wel midden in een soort economische bubbel is. In een volgebouwde wereld, de Randstad. Op het LUMC na, is er volgens mij geen enkel gebouw met meer dan acht verdiepingen ofzo. Dus het natuur- en milieubeleid.

I = Heb je nog voorkeur om mee te denken over onderwerpen op de korte termijn of op de lange termijn?

R = Beide wel. Dus nee, geen voorkeur.

I = Wil je ideeën zelf aandragen of wil je op ideeën reageren?

R = In hypothetische zin zou ik dan wel op dingen willen reageren. Ideeën aandragen heb ik op dit moment geen tijd voor, maar wie weet.

I = Wanneer wel?

R = Ik sta er wel voor open. Op zich wel. Zo bijdehand ben ik wel. Ik zou ook ideeën aandragen.

I = Dan gaan we verder met het medium. Ik ga wat vragen stellen aan de hand van kaartjes. Eerst wil ik graag weten van welke communicatiemiddelen je momenteel gebruik maakt. Daarna wil ik weten welke communicatiemiddelen je wilt dat de gemeente Leiden inzet om jou uit te nodigen om eventueel mee te denken. En daarna gaan we het er ook nog over hebben via welke communicatiemiddelen je mee zou willen denken. Ik schud even de eerste kaartjes. Hier zijn de kaartjes met daarop communicatiemiddelen. [Kaartjes met

communicatiemiddelen die R mogelijk gebruikt geven.] **Van welke communicatiemiddelen maak je momenteel gebruik?** De bedoeling is dat je een stapel maakt met de communicatiemiddelen waarvan je gebruik maakt en een stapel met de communicatiemiddelen waarvan je geen gebruik maakt. Daarna bespreken we deze stapels. Denk daarbij hardop na.

R = LinkedIn en Facebook wel, de rest niet. Website wel eens.

[Op de stapels]

Wel: LinkedIn, Facebook, website gemeente Leiden.

Niet: Twitter, Stadskrant, verbeter-de-buurtapp.

I = Wanneer bezoek je de website?

R = Als ik iets nodig heb.

I = Kan je daar een voorbeeld van geven?

R = Ja, ik wilde weten of ik hondenbelasting moest betalen. Dus toen ben ik op de website gaan kijken.

I = Ga je dan rechtstreeks naar de website of kom je er via Google?

R = Ik weet niet meer wat ik precies toen heb gedaan, maar ik gebruik wel vaak Google om naar een site te gaan.

I = Hoe vaak gebruik je Facebook?

R = Dagelijks.

I = Hoe lang per dag?

R = Minder dan een uur.

I = Hoe vaak gebruik je LinkedIn?

R = Eens per maand.

I = Waarvoor bezoek je LinkedIn?

R = Omdat mensen mij willen toevoegen als vriendje op LinkedIn. Dan ga ik even checken of ze het waard zijn of niet.

I = Kijk je bij Facebook en LinkedIn bij personen of bij bedrijven en organisaties?

R = Bij allebei. Op Facebook kijk ik vaker.

I = Je geeft aan dat je Twitter niet gebruikt, heb je wel een account?

R = Ja.

I = Waarom gebruik je het niet?

R = Omdat ik het nut ervan niet in zie. Ik heb daar niets te melden.

I = En informatie krijgen van Twitter?

R = Oja, dat kan ook nog, nee. Dat krijg ik allemaal via Facebook.

I = Oké. Dan pak ik deze kaartjes weer. We gaan door naar de volgende vraag. Ik heb weer een aantal kaartjes met verschillende communicatiemiddelen. Ik schud de kaartjes weer even. **Welke communicatiemiddelen wil je dat de gemeente Leiden gebruikt om met jou in contact te komen om je uit te nodigen om mee te denken?** De bedoeling is dat je een stapeltje maakt met de communicatiemiddelen waarvan je wilt dat de

gemeente Leiden die wel gebruikt daarvoor en een stapeltje met de communicatiemiddelen waarvan je wilt dat de gemeente Leiden die hiervoor niet gebruikt. Denk vooral hardop na. Er is ook een blanco kaartje. Als er een communicatiemiddel is die er volgens u nog bij moet, laat het dan vooral weten.

R = Ja e-mail, verder niet.

[Op de stapels]

Wel: e-mail (blanco kaartje).

Niet: Stadskrant, digitale nieuwsbrief, telefonisch contact, huis-aan-huisbezoeken, informatieavond, bewonersbrief, Twitter, posters, Facebook, LinkedIn, flyers, website gemeente Leiden.

I = Waarom niet?

R = Niets is beter dan e-mail. E-mail verschijnt op mijn mobiel. Ik kan het live checken, ik kan het in een archiefje stoppen, ik kan het gelijk beantwoorden. Als je ergens een poster op hangt, dan is de kans dat ik erlangs loop heel groot.

I = Als je een flyer in de brievenbus krijgt?

R = Dan gaat die meestal in de papierbak.

I = Ontvang je de Stadskrant?

R = Papierbak.

I = De bewonersbrief die speciaal aan jou gericht is?

R = Papierbak.

I = En de digitale nieuwsbrief?

R = Via de mail kan dat wel, volgens mij heb ik 'm nog nooit gehad. Maar dan zou ik 'm wel lezen.

I = Wat vind je van de informatieavond?

R = Volgens mij ben ik al eens naar een informatieavond van D66 geweest op het Stadhuis. Dat was wel leuk. Ze hadden Chinees gehaald en dan kon je een beetje sparren met de wethouders. Ik was er om te netwerken. Terughakend op het natuur- en milieubeleid, stel dat er een werkgroep is voor natuur- en milieubeleid, dan vind ik dat wel interessant maar hoeft ik er niet heen.

I = Waarom niet?

R = De soort mensen die daar komen, dat trekt mij niet zo. Van die natuurtypes.

I = Wat vind je van telefonisch contact en huis-aan-huisbezoeken?

R = Mensen willen hier niet komen, ik woon met een aantal Polen, en ik heb geen telefoon. Niet om mij op te bereiken door de gemeente.

I = Je geeft aan op Facebook te zitten, maar het ligt op de stapel van niet?

R = Ik kan de pagina van de gemeente op zich wel liken en dan verschijnen er dingen en dan zou ik af en toe kunnen denken van goh, dat vind ik leuk. Dat zou op zich wel kunnen. Dat zou ik wel bekijken.

I = Oké. Ik neem de kaartjes weer mee. Dan heb ik nog een vraag met kaartjes. Ik schud de kaartjes weer. **Via welke communicatiemiddelen zou u met de gemeente Leiden mee willen denken?** De bedoeling is weer dat u een stapeltje maakt met middelen via welke u wel mee wilt denken en een stapeltje via welke u niet mee wilt denken. Er zit ook weer een blanco kaartje bij die u zelf kan invullen. Denk vooral weer hardop na.

R = E-mail. Interview vind ik ook wel prima. Een interview vind ik eigenlijk ook wel een interactieve bijeenkomst tussen twee mensen, dus strikt gezien moet die er ook bij. En als ik toevallig op de website kom en er staat een poll over hondenpoep, dan zou ik wel mee willen doen. Daar heb ik wel een mening over.

[Op de stapels]

Wel: e-mail (blanco kaartje), interview, interactieve bijeenkomst, poll website gemeente Leiden, enquête digitaal.

Niet: formele inspraak achteraf, telefonische enquête, huis-aan-huisvragenlijst, klankbordgroep, Twitter, Facebook, LinkedIn, babbelbox, verbeter-de-buurtapp.

I = Hoe zie je e-mail voor je?

R = Als het echt aan mij gericht is met voor mij relevante inhoud... Ik zou een e-mail eerst even links laten liggen, daarna open ik ze. Gewoon standaard mailtjes klik ik sowieso weg.

I = Waar ligt voor jou de grens om een mail te openen of niet?

R = Dat hangt van twee factoren af. De relevantie in het onderwerp en of ik veel mail heb of weinig mail.

I = Bij welk onderwerp open je een mail?

R = Dat weet ik niet, dat is net wat mijn nieuwsgierigheid wekt.

I = Oké. De interactieve bijeenkomst ligt ook in het rijtje van wel. Hoe zie je dat voor je?

R = Zoals dit: een gesprek samen met nog iemand. Je hebt ook van die bijbelgesprekken, maar dat trekt mij niet.

I = Wil je een interactieve bijeenkomst één op één of met een groep?

R = Op zich ben ik er niet vies van om in een grote groep deel te nemen aan een discussie, maar dan zou ik zeggen dat op het moment dat ik er zelf behoefte aan heb dan zoek ik het vanzelf wel op. Dat is een beetje mijn ding. Op dit moment heb ik er geen behoefte aan. Vandaar ook niet de denktank.

I = Wat vind je van de digitale enquête?

R = Ligt er ook aan wat op dat moment mijn nieuwsgierigheid wekt. Maar dat kan.

I = Waarom wel de interactieve bijeenkomst en niet de klankbordgroep?

R = Een klankbordgroep heeft gelijk een soort van bindend karakter. Een werkgroep klinkt zo als werken, ik heb al genoeg te doen.

I = Begrijp ik het goed dat je het belangrijk vindt dat het geen bindend karakter heeft?

R = Niet per se, maar meer dat ik wel zelf de controle heb over wanneer ik wel of niet meedenk.

I = Oké. Wat vind je van de babbelbox?

R = Ik heb geen flauw idee wat dat is.

I = [I leest letterlijk de tekst voor die op het kaartje als uitleg staat] Op een bepaalde locatie staat een camera waarbij u kunt reageren op een bepaalde stelling.

R = Oja, dat kaartje heb ik niet goed gelezen. Ik zou het heel raar vinden en vooral ook heel onpersoonlijk. Omdat ik juist het persoonlijke karakter van de gemeente zo waardeer, zou ik dit juist niet doen. Het ligt ook aan de stelling.

I = Zou je deelnemen aan de babbelbox?

R = Hangt ervan af. Hoe moet ik dit voor mij zien? Dat ik door de Haarlemmer loop en je hebt een pinautomaat en een gemeenteautomaat en een camera, dan staat er een stelling en dan ga je er naartoe en dan druk je je DigiD in en dan vraagt ie wat en dan zeg je of nee en dan loop je weer door? Of krijg je dan een muntje dat je dan daarna ergens een pannenkoek kan halen of een stroopwafel? Dat zou pas geniaal zijn.

I = Ken je het programma Man Bijt Hond?

R = Ik ken de show een beetje.

I = Heb je daarin wel eens de babbelbox gezien?

R = Nee, maar volgens mij ken ik het concept wel.

I = Met de kennis over het concept, zou je er dan op willen reageren?

R = Nee, ik zou er niet aan meedoen. Ik weet niet, het is toch iets van een soort plaatsvervangende schaamte als ik andere mensen daarop zie.

I = En via Facebook wil je niet meedenken?

R = Nee, ik probeer zo min mogelijk op Facebook te zitten, omdat het echt zwaar verslavend is.

I = Wanneer je een bericht van de gemeente op Facebook ziet, zou je dan reageren als het onderwerp je aanspreekt?

R = Ik zou wel reageren op een poll die mij aanspreekt.

I = Formele inspraak achteraf trekt je niet?

R = Kijk, nadat de gemeente besluiten heeft genomen, ik snap dat je invloed hebt bij een voorgenomen besluit, maar inspraak achteraf klinkt een beetje zoals 'hé, ik heb een emmer water omgegooid, wat vind je ervan?' Als je dan zegt van joh, dat had je niet moeten doen, dan is die emmer al leeg.

I = En als de gemeente zegt dat ze een emmer water gaan leeggooien, wat vind je daarvan?

R = Ik vind het wel belangrijk bij het aanleggen van de snelweg hierachter bijvoorbeeld dat ze heel erg naar de buurtbewoners hebben geluisterd. En ook al hebben ze het besluit al genomen van hij komt, dan hebben de inwoners toch in elk geval een soort van inspraak van joh, verlaag 'm dan. Doe 'm onder de grond. Zorg ervoor dat het een beetje normaal eruit ziet. Dat soort dingen. Ik vind het wel belangrijk dat ze het doen, maar ik zou het zelf niet doen.

I = Heb je hier zelf je mening over gegeven?

R = Nee, dat doen anderen wel.

I = Wat vind je ervan dat je burens hun mening hebben laten horen?

R = In Nederland hoeft je je geen zorgen te maken dat je burens hun mening geven, dat doet iedereen.

I = Waarom spreekt de verbeter-de-buurtapp je niet aan?

R = Nee, ik zou niet de moeite nemen om foto's te maken en die te sturen.

I = En een telefonische enquête?

R = Ik denk dat als iemand mij zou opbellen en zou vragen of ik iets te verbeteren heb in mijn buurt en ik heb daarvoor tijd, dan zou ik wel een suggestie kunnen aandrazen. Maar ik ben slecht bereikbaar.

I = Mochten ze je bereiken, dan zou je wel vragen willen beantwoorden?

R = Wanneer ik bereikbaar ben, dan wil ik eigenlijk niet bereikbaar zijn.

I = Waarom?

R = Omdat het moeilijk is om je mobiel uit te zetten. Ik denk niet dat ik mee zou doen aan een telefonische enquête, alleen een korte vraag.

I = En een huis-aan-huisvragenlijst?

R = Papierbak. Die gaat weg. Neem ik niet de tijd voor.

I = Oké, deze kaartjes neem ik weer mee. **Indien je meedenkt met de gemeente Leiden, zou je daarna op de hoogte gehouden willen worden van verdere ontwikkelingen over dat onderwerp?**

R = Ja. Dat vind ik wel heel belangrijk om te weten hoe het verder gaat.

I = Hoe wil je op de hoogte gehouden worden?

R = Mailtje met een pdf die ik kan downloaden en kijken op mijn computer of op mijn telefoon. Dat ik met mijn zoekfunctie kan kijken naar wat ze hebben gedaan met een bepaald onderwerp. Ik denk dat dat het beste zou werken.

I = Hoe vaak zou je er iets over willen horen?

R = Gewoon per keer. Dus niet herhaaldelijk ofzo. Gewoon als ik wat zeg, zeg dan gewoon wat terug. Dan zijn we klaar.

I = Dan een vraag over de ontvanger. **Zou je na het meedenken met de gemeente Leiden nog vervolgspraak willen hebben?**

R = Waarschijnlijk wel. Ik zou een beetje beledigd zijn als ze het niet vroegen.

I = Via welk medium wil je dat?

R = Via hetzelfde medium of via de e-mail kunnen ze dat vragen.

I = Oké. We zijn er ongeveer doorheen, het duurt ongeveer nog vijf minuten. Heb je al vragen of wil je wat kwijt?

R = Nee.

I = Uit de test van SmartAgent bleek dat je een rode belevingswereld hebt, herkende je je daarin?

R = Ik herkende mij er redelijk in.

I = Woon je hier alleen of met anderen?

R = Alleen. Met mijn hond.

I = Als je een brief van de gemeente Leiden ontvangt, lees je die dan?

R = Nee, papierbak.

I = En als die specifiek aan jou gericht is?

R = Als het een algemene brief is met 'beste bewoner' niet, maar een brief met mijn naam is volgens mij nog niet voorgekomen. Maar dan zou ik 'm wel openmaken en het onderwerp bekijken. Gewoon zien van is dit relevant, moet ik dit houden, of is dit iets wat nu in de papierbak kan. Dat zou mijn besluit zijn in het proces.

I = Oké. Je gaf van tevoren aan je onbetrokken te voelen bij de gemeente Leiden bij beleid en projecten. Is dat na het interview nog steeds zo?

R = Ja. Nog steeds echt niet betrokken. Maar dan meet ik mijzelf wel aan de mensen die wel betrokken zijn waarvan ik er een paar ken, dus dan in vergelijking met hen ben ik echt totaal niet betrokken. Anders gewoon niet betrokken.

I = Waaruit blijkt dat zij betrokken zijn?

R = Dat zijn wethouders en raadsleden, dus ik mag wel veronderstellen dat zij betrokken zijn.

I = Ik heb verder geen vragen meer. Heb jij nog vragen of opmerkingen?

R = Eigenlijk wel eentje, maar dat geldt niet alleen voor Leiden, dat geldt voor alle gemeenten in Nederland. Of eigenlijk gewoon het overheidsbeleid op gemeenten. Ik denk dat als je om de vier jaar verkiezingen hebt, dat dat echt ten koste gaat van de continuïteit van de lokale overheid. Want ik weet uit eigen ervaring hoe lastig het is om een project te beginnen, op gang te krijgen, en door te zetten, laat staan af te maken. En op het niveau waarop onze gemeente werkt denk ik dat het heel lastig is daarom om echt de duurzame overheid te bedrijven. Dus ik zou daar eigenlijk voor pleiten om gemeenteraadsverkiezingen een hele andere vorm te geven waarbij mensen van bepaalde partijen, zeg maar dat je kleinere verkiezingen houdt, maar dan vaker. Dat je door polls en tevredenheidsdingetjes laat blijken dat wordt wel of niet op prijs gesteld.

I = Wat bedoel je met kleine verkiezingen?

R = Bijvoorbeeld in het verloop naar de verkiezingen toe worden er heel vaak polls gehouden van wat zou je nu stemmen, op dit moment. Als je dat eigenlijk blijft doen, dan hoef je niet één moment te hebben waarop de verkiezingen zijn, maar dan doorloop je eigenlijk telkens de huidige situatie.

I = Oké. Hartstikke bedankt voor je tijd.

Conclusie respondent 7 – rood man 18-54

Respondent 7 wil meedenken met de gemeente Leiden, maar heeft geen tijd om ideeën aan te dragen. Hij wil vooral meedenken over het natuurbeleid. Communicatie met de gemeente wil hij per e-mail. Deze e-mail moet persoonlijk gericht zijn. Hij vindt het belangrijk zelf te beslissen wanneer hij meedenkt.

Verbatim 8

Respondent 8: geel, vrouw, 55+

Datum: 29 april 2014.

Locatie: bij de respondent thuis.

Tijdsduur: 36 minuten.

I = Interviewer

R = Respondent

I = Ik ga u een aantal vragen stellen aan de hand van het communicatiemodel. [I geeft blaadje aan R met daarop het communicatiemodel.] Op dit papiertje staat het communicatiemodel eenvoudig weergegeven. Het bestaat uit vier onderdelen zoals u ziet: de zender, de boodschap, het medium en de ontvanger. Bij communicatie heb je namelijk iemand die de informatie zendt, dat is de zender. Deze zender wil een bepaalde boodschap overbrengen. Dit doet de zender via een bepaald medium en het doel daarbij is dat het de ontvanger bereikt. Dus wanneer de gemeente Leiden u wilt informeren, is de gemeente Leiden de zender en bent u de ontvanger. En als u iets aan de gemeente Leiden wilt doorgeven, dan bent u de zender en is de gemeente Leiden de ontvanger. Is dat duidelijk?

R = Ja. Ik heb pas een computer.

I = Dat is dus een medium. Dan stel ik nu eerst een algemene vraag en dan gaan we daarna de stappen af van het communicatiemodel. **Als ik zeg gemeente Leiden, waar denkt u dan aan?**

R = Het stadhuis.

I = Komt u daar wel eens?

R = Trouwerijen en soms als er een open dag is dan dacht ik, ik had eigenlijk eens moeten gaan om eens rustig erdoor te wandelen, maar nooit gedaan. Komt er niet van. Oja, een keer koffie gedronken op dat plein met Libertas.

I = Hoe was dat?

R = Gezellig, want ik kon iets heel leuks vertellen aan die rondleider. Dat mijn huis waar ik tien jaar gewoond had opgetrokken was, omdat het een oud huis was, met de steentjes die ook in het stadhuis zitten van na de brand van '29.

I = Dan gaan we naar de zender. **Heeft u wel eens contact gehad met de gemeente Leiden?**

R = Ja.

I = Waarover?

R = Een mail over die wijkvergadering hier bij de speeltuin.

I = Waar ging het over?

R = Over de participatie die ze willen.

I = Wat wilden ze?

R = Nou, ik zei gelijk tegen ons groepje dat ik echt geen zin heb om iedere ochtend om 7 uur mijn bed uit te zetten om bij de mevrouw die hier beneden woont haar steunkousen aan te trekken. In ons groepje zei ik dat, maar dat is niet in de gezamenlijke papieren gekomen die aan het eind gezegd werden.

I = Wat zei de gemeente erover?

R = Ik heb gewoon bericht gekregen in de mail dat dat geweest is en wat er besproken is.

I = Dus u bent er eerst heen geweest en daarna heeft u een mail ontvangen?

R = Ja, twee keer heb ik een mail gekregen. Ik weet niet meer precies waarover, want toen de computer volliep toen heb ik dat weggedaan allemaal van de gemeente. Ik had er ook niet zo'n belangstelling voor.

I = Had u uw mailadres bij de vergadering achtergelaten om informatie te ontvangen?

R = Ja. Toen had ik net mijn computer. Ik gaf toen mijn mailadres aan een mevrouw daar.

I = Wat vond u van die mails?

R = Heel attent. Ik had het niet verwacht. Wij waren denk ik een van de eerste wijken, want ik lees in de krant dat ze het nu ook in andere wijken doen.

I = Wat vond u van de bijeenkomst?

R = Weinig mensen uit de wijk. Van de Ouderenbond waar ik ook lid van ben zat het halve bestuur er. Nou, die wonen niet in de wijk, maar die waren denk ik geïnteresseerd om te luisteren. Ze gingen natuurlijk inventariseren wat wij ervan vonden. En er kwam heel veel uit. Maarja. Over dat waar je koffie kan drinken bij ons. Er werd gezegd koffie drinken in de Stevenshof naast bakker Tijsterman, die lege winkel. Nou, ik heb mij doodgeërgerd aan weer een groepje met subsidie natuurlijk die gingen daar een half jaar terug bij al die verroeste palen klimop zetten en plantjes. Maar ze houden het niet bij, want de klimop ligt helemaal horizontaal op de grond. Nou, dat vind ik weggegooid geld. En of er nou mensen wel eens koffie zitten te drinken, ik ben er nooit geweest, dat weet ik niet. Maar dat werd wel gezegd, er waren mensen wel voor om daar geloof ik een bord op te hangen met

mededelingen ofzo, maar dat ben ik kwijt. En ze vonden dan dat er te weinig lantaarnpalen waren voor 's avonds. Ja, dan denk ik dat is zonde. Je ziet de sterren al haast niet.

I = Wat was de inhoud van de mails na de bijeenkomst?

R = Het was inventariseren wat wij dachten van de wijk en in de mails staat die inventarisatie.

I = Staat er ook in wat de gemeente ermee gaat doen?

R = Nou, misschien wel iets, maar geen echte plannen.

I = Heeft u verder nog contact gehad met de gemeente Leiden?

R = Ja, ik heb een keer contact gehad, maar dat is al jaren terug. Ze hadden hier het fietspad nieuw gemaakt en precies op die bocht zat een hele kuil in. En toen kregen we weer bericht van de gemeente en toen heb ik persoonlijk een brief geschreven of ze dat wilden egaliseren. Dat hadden die stratenmakers niet goed gedaan.

I = En toen?

R = Niets op gehoord. Twee keer. Hoe dat gegaan is weet ik niet meer. Dat heb ik persoonlijk afgegeven aan de balie, in het Stadhuis, oh dan ben ik er toch nog een keer geweest. Maar ik heb er niets van gehoord. En toen ineens zat er een beetje opvulling in die kuil en toen ben ik bij de snackbar gaan vragen die bij die bocht zit, want het zat er heel lelijk in, of zij dat erin hadden gegooid. Want het was precies in die bocht. En ik vond het gewoon voor fietsers, dan ben je geneigd om links te gaan en dan zou je net iemand tegen kunnen komen. Dus dat heb ik toen gezegd, maar ik heb er niets van gehoord. En dat heb ik geadresseerd aan het hoofd van de straten, die over de straat ging.

I = **Wat vindt u van de gemeente Leiden?**

R = Ja. Wat vind je er nou van.

I = Wat komt als eerste in u op?

R = Ik kan natuurlijk niet zeggen van de wethouder, van Robert Strijk, dat jongetje wat bij mij in de keuken in- en uitliep vroeger. Dat denk ik altijd. Eigenlijk moeten er wethouders zijn waarvan je niet de achtergrond weet.

I = Wat komt als eerste in u op als u aan de gemeente denkt?

R = Dat het met die financiën iedere keer, dat je dan in de krant leest dat het daar niet aan gedacht en zo veel negatief en dan... En nu laatst hadden ze nog een potje. En daar konden ze dat en dat gaan doen. Ik vind het wel fijn van de gemeente dat ze nu in de binnenstad ondergrondse containers maken. En al zo veel jaar terug zei D66: het geld van de Nuon zullen we gebruiken voor ondergrondse containers. Nou, ze zitten al heel wat jaren in het bestuur. Nu gebeurt het, maar volgens mij niet omdat ze het toen beloofd hebben. Maar ik zou het hier in de wijk ook heerlijk vinden. Het is nu alleen bij het winkelcentrum.

I = Dan gaan we verder met de boodschap. **Heeft u wel eens meegedacht met de gemeente Leiden?** U gaf net al aan dat u naar die vergadering bent geweest, heeft u verder wel eens meegedacht?

R = Nee.

I = Waarom niet?

R = Nooit in de gelegenheid geweest. Naar inspraakavonden, nee, ben ik nooit geweest.

I = Heeft u wel eens een enquête ingevuld?

R = Oja, vroeger. Dan kreeg je huis-aan-huisdingen over de politie toen. Ja, dat heb ik wel eens ingevuld.

I = Hoe lang geleden is dat?

R = Misschien 18 jaar geleden ofzo.

I = Oké. Hoe bent u van die vergadering op de hoogte gebracht?

R = Dat stond in de krant.

I = Welke krant?

R = Dat weet ik niet meer. En ik sprak erover op de bridgeclub en toen zei iemand dat ze ook zou gaan. Ik denk dat ze mij uiteindelijk belde of we samen zouden gaan, zij wist dat ik er misschien heen zou gaan en wilde er zelf ook heen. Ik denk dat dat mij toch wel over de streep getrokken heeft. Ik was het wel van plan, maar om dan ook te gaan, dat was dan net dat zetje.

I = **Zou u met de gemeente Leiden mee willen denken wanneer zij hierom vraagt?**

R = Nee.

I = Waarom niet?

R = Ik denk dat het weinig zin heeft.

I = Waarom?

R = Ik denk dat meer jongere mensen dat moeten doen.

I = Waarom jongere mensen?

R = Die moeten hier nog lang wonen.

I = Waardoor wilt u niet meedenken, maar bent u wel naar die vergadering geweest?

R = Ja, dat wel. Maar dat had natuurlijk een achtergrondje voor de zorg.

I = Zou u meedenken met de gemeente Leiden wanneer zij hierom vraagt als het over de zorg gaat?

R = Ja. Ik merk wel mensen die echt zorg nodig hebben, dat die nu... Ik heb nog geen zorg nodig. Dat denk ik wel eens, ik heb nog nooit ergens gebruik van gemaakt. Ja, ik zou meedenken over de zorg, maar dat is nu, dat speelt nu.

I = Zou u nog over andere onderwerpen meedenken?

R = Tuurlijk. Over de fietspaden. Als ik daar wat over kon zeggen, dan wel. Scooters eraf.

I = Begrijp ik het goed dat u over de zorg en fietspaden mee wilt denken?

R = Ja.

I = Op welke manier zou u mee willen denken?

R = Die zorg, dat wacht ik gewoon maar af. Daar is denk ik niet over mee te denken.

I = Hoezo niet?

R = Dat is zo complex. Daar kan ik als gewone burger... Nee. Ik kan wel zeggen als ze iets voorleggen of ik iets niks vind of wel. Over die fietspaden ook meedenken, ja, dat is ook... Ik heb daar een mening over.

I = Wilt u liever ideeën aandragen of op ideeën reageren?

R = Dan meer reageren in gezelschap of ik iets ook goed vind of niet.

I = U gaf net aan iets over de fietspaden te willen zeggen als dat kan. Wilt u over fietspaden ideeën aandragen?

R = Ja, ik wil dingen aankaarten, maar het gebeurt toch niet.

I = Dit onderzoek is er, omdat de gemeente inwoners wil betrekken en mee laten denken.

R = Ja, maar ik heb toch wel het idee dat personen die er geschikt voor zijn dat die de juiste oplossingen kunnen vinden. Dat hoop ik dan zo. Al die inspraak, twijfel ik toch wel eens aan. Als iedereen voor zijn eigen doel is, tja...

I = Als u meedenkt, denkt u dan liever over onderwerpen mee op de korte termijn of op de lange termijn?

R = Dan op de korte termijn.

I = Waarom?

R = Hoe lang heb ik nog? Nee hoor. Ik heb geen voorkeur, allebei wel.

I = Dan gaan we verder naar het medium. Ik ga hier enkele vragen stellen aan de hand van kaartjes. Eerst wil ik graag weten van welke communicatiemiddelen u gebruik maakt. Daarna wil ik weten welke communicatiemiddelen u wilt dat de gemeente Leiden inzet om u uit te nodigen om eventueel mee te denken. En daarna gaan we het er ook nog over hebben via welke communicatiemiddelen u mee zou willen denken. Ik schud even de kaartjes. Hier zijn de kaartjes met daarop communicatiemiddelen. [Kaartjes met communicatiemiddelen die R mogelijk gebruikt geven.] **Van welke communicatiemiddelen maakt u momenteel gebruik?** De bedoeling is dat u een stapel maakt met de communicatiemiddelen waarvan u gebruik maakt en een stapel met de communicatiemiddelen waarvan u geen gebruik maakt. Daarna bespreken we deze stapels.

R = Alleen de Stadskrant.

[Op de stapels]

Wel: Stadskrant.

Niet: website gemeente Leiden, verbeter-de-buurtapp, Facebook, Twitter, LinkedIn.

I = Hoe vaak leest u de Stadskrant?

R = Iedere week.

I = Hoeveel leest u uit de Stadskrant?

R = Ik lees het niet allemaal, maar ik lees wel veel. Dat van wie een dakkapel heeft aangevraagd, dat ga ik niet allemaal lezen. Ik kijk de Stadskrant wel door.

I = U bekijkt de website van de gemeente Leiden niet?

R = Nee, ik heb er nog nooit gekeken.

I = Heeft u een account op Twitter, Facebook of LinkedIn?

R = Nee. Verbeter-de-buurtapp, wat is dat?

I = Dat is een app voor een smartphone, daar kom ik straks op terug. Dan gaan we verder met de volgende vraag. Ik heb weer een aantal kaartjes met verschillende communicatiemiddelen. Ik schud de kaartjes weer even. **Welke communicatiemiddelen wilt u dat de gemeente Leiden gebruikt om met u in contact te komen om u uit te nodigen om mee te denken?** De bedoeling is dat u een stapeltje maakt met de communicatiemiddelen waarvan u wilt dat de gemeente Leiden die wel gebruikt daarvoor en een stapeltje met de communicatiemiddelen waarvan u wilt dat de gemeente Leiden die hiervoor niet gebruikt. Er is ook een blanco kaartje. Als er een communicatiemiddel is die er volgens u nog bij moet, laat het dan vooral weten. Denk vooral hardop na.

R = De Stadskrant denk ik en een folder in de bus. Oh de bewonersbrief, dat is haast hetzelfde. Telefonisch contact zeker niet, daar houd ik niet van, mag ook niet geloof ik. Ik denk die drie.

[Op de stapels]

Wel: bewonersbrief, flyers, Stadskrant.

Niet: posters, telefonisch contact, huis-aan-huisbezoeken, informatieavond, Facebook, Twitter, LinkedIn, website gemeente Leiden, digitale nieuwsbrief.

I = Bewonersbrieven en flyers vindt u bijna hetzelfde, wat is volgens u het verschil?

R = Nou het komt allebei in de brievenbus.

I = En wat is volgens u het verschil?

R = De bewonersbrief zal denk ik soms per wijk gaan. Flyers misschien door de hele stad.

I = Zou u ze allebei lezen als u ze in de brievenbus ontvangt?

R = Ja, die lees ik wel. De bewonersbrief lijkt mij het beste.

I = Waarom?

R = Dat is dan persoonlijk.

I = Vindt u dat belangrijk?

R = Ja, dat vind ik belangrijk als zij mij echt willen bereiken.

I = En telefonisch contact?

R = Daar houd ik niet van.

I = Waarom niet?

R = Weet ik niet, ik kap het altijd af, alles wat onverwachts komt. Dat stoort.

I = Is dat ook de reden waarom huis-aan-huisbezoeken in het rijtje van niet ligt?

R = Nee, daar houd ik ook niet zo van. Dat is ook onverwachts.

I = En de informatieavond?

R = Ja, dat kan, als het mij interesseert.

I = Het kaartje ligt nu in het rijtje van niet?

R = Ja, want daar moet ik mij dan toch echt toe zetten om naartoe te gaan. Die drie [rijtje van wel: bewonersbrief, flyers, Stadskrant] komen bij mij thuis in de brievenbus. Ik wil 's avonds niet de deur uit.

I = En als het overdag is?

R = Kijk, als het mij interesseert dan ga ik echt wel. Want dat zag je nu bij die vergadering. Maar als het over de Rijnlandroute gaat, daar ga ik niet heen. Soms denk ik wel eens van zal ik eens gaan luisteren. Wat was er laatst ook alweer. Weet ik niet meer.

I = En de posters?

R = Nee.

I = Leest u ze?

R = Nee, je ziet ze natuurlijk gewoon, maar het interesseert mij niet.

I = En een digitale nieuwsbrief?

R = Daar ben ik nog niet aan toe waarschijnlijk, omdat ik pas die computer heb. Liever gewoon iets in de brievenbus.

I = Dan neem ik deze kaartjes weer mee. Ik heb nog een laatste vraag met de kaartjes. Ik schud de kaartjes weer.

R = Waarom schud je ze steeds?

I = Om ervoor te zorgen dat iedereen de kaartjes in een andere volgorde ontvangt. Als iedereen hetzelfde kaartje steeds als eerste ontvangt, dan kan dat invloed hebben op de resultaten.

R = Oké.

I = **Via welke communicatiemiddelen zou u met de gemeente Leiden mee willen denken?** De bedoeling is weer dat u een stapeltje maakt met middelen via welke u wel mee wilt denken en een stapeltje via welke u niet mee wilt denken. Er zit ook weer een blanco kaartje bij die u zelf kan invullen. Denk daarbij hardop na. Dan bespreken we de kaartjes daarna.

R = Oh dat vind ik wel het makkelijkste, een huis-aan-huisvragenlijst via de brievenbus. Misschien zou ik die digitale enquête ook wel willen doen.

[Op de stapels]

Wel: huis-aan-huisvragenlijst, enquête digitaal.

Niet: formele inspraak achteraf, poll website gemeente Leiden, interview, telefonische enquête, interactieve bijeenkomst, klankbordgroep, babbelbox, verbeter-de-buurtapp, Facebook, Twitter, LinkedIn.

I = Kunt u wat vertellen over de digitale enquête?

R = Dat doe ik in mijn eentje. Gewoon, wanneer ik tijd heb, ja dat vind ik wel goed.

I = Heeft u nog een voorkeur om de enquête via de post te krijgen of via de mail?

R = Dat maakt mij niet uit. Allebei prima.

I = Facebook, Twitter en LinkedIn heeft u niet. Ik zie dat u de babbelbox ook bij niet heeft?

R = Nee, daar heb ik helemaal geen zin in, nee.

I = Waarom niet?

R = Daar houd ik niet van.

I = Waarom houdt u daar niet van?

R = Weet ik niet. Ik denk dat ik er te verlegen voor ben. Of bang ben dat ik iets verkeerd zeg. Dat is een interview op straat met een camera?

I = Kent u het programma Man Bijt Hond met de babbelbox?

R = Oja, verschrikkelijk. Nee, dat wil ik niet.

I = Waarom?

R = Daar heb ik geen zin in.

I = Waarom niet?

R = Om voor iedereen mijn mening te zeggen. Nee.

I = En formele inspraak achteraf trekt u ook niet?

R = Nou, daar heb ik helemaal geen vertrouwen in.

I = Waarin heeft u geen vertrouwen?

R = Dat de gemeente besluiten heeft genomen... daar zie ik het nut niet van in. Er zijn al besluiten genomen. Dan staat het vast. Nee. Dat mensen maar blijven zeuren over dingen, bijvoorbeeld over de uitgangen van de Rijnlandroute, dat is dan altijd een groepje dat maar door wil drijven. Daar heb ik gewoon moeite mee.

I = En een interactieve bijeenkomst?

R = Nee, geef ik ook niet zo om, nee.

I = Waarom niet?

R = Nou, ik heb geen zin meer om de deur uit te gaan 's avonds.

I = En als het overdag is?

R = Ja, dan moet het mij wel echt interesseren. Ik loop niet alles af.

I = En als het over de fietspaden gaat?

R = Dan zou ik misschien gaan. Maar dat is maar zo'n klein stukje. Ik zou er niet hard naartoe rennen.

I = En een klankbordgroep?

R = Nee. Echt niet. Daar ga ik zeker niet heen.

I = Waardoor?

R = Ik denk wel na over dingen, maar ga niet overal voor de deur uit. Zal ik nog eens wat vertellen? Van de wijkkrant die komt, die lees ik ook altijd helemaal. Daar heb je geen vragen over. Daar werden suggesties gesteld in de wijkkrant. Toen heb ik geschreven dat ze daar bij die brug eigenlijk voor de oversteek witte strepen zouden moeten neerzetten op dat middenstuk. Daar is helemaal niet op gereageerd. Nooit gedaan. Hoe lang zo iets wacht. En warempel, na een jaar of vier, ik geloof toen die school daar een zebrapad wilde, toen werden daar ook witte strepen gezet. Dan denk ik: nou, dat heb ik al vier jaar geleden gedacht dat dat beter zou zijn. Dat was niet naar de gemeente, maar naar de wijkkrant. Dus ik denk wel mee. Ik draag eigenlijk toch ideeën aan.

I = Oké. Ik heb nog een laatste vraag over het medium. **Indien u meedenkt met de gemeente Leiden, zou u daarna op de hoogte gehouden willen worden van verdere ontwikkelingen over dat onderwerp?**

R = Ja, dan wil ik ook wel weten hoe dat afloopt ja.

I = Hoe zou u daarvan op de hoogte gehouden willen worden?

R = Dan maar over die mail. Dan krijg je het zo onder ogen, omdat ik nu die computer heb.

I = Hoe vaak zou u er iets over willen horen?

R = Als ik ergens aan mee heb gedaan, dan wil ik wel weten hoe het is. Want de dingen waar ik geen antwoord op kreeg, weet ik ook nog. Van dat gat in dat fietspad.

I = Wilt u er één keer iets over horen of vaker?

R = Zolang het relevant is.

I = Dan gaan we naar de ontvanger. **Zou u na het meedenken met de gemeente Leiden nog vervolgingspraak willen hebben?**

R = Nee.

I = Waarom niet?

R = Dat weet ik niet. Ik wil wel mijn mening geven, maar ik zie dan wel hoe het afloopt. Dan weten ze wat ik denk en we zien wel dan.

I = We zijn er ongeveer doorheen, het duurt ongeveer nog vijf minuten. Heeft u nog vragen of wilt u wat kwijt?

R = Nee, ik wacht wel af.

I = Woont u alleen of met anderen?

R = Ik woon hier alleen, al heel lang.

I = Als u brieven van de gemeente Leiden ontvangt, leest u die dan altijd?

R = Ja.

I = U gaf van tevoren aan dat u zich onbetrokken voelt bij beleid en projecten van de gemeente Leiden, is dat na dit interview nog steeds zo?

R = Het interesseert mij wel, maar ik voel mij geen Leidenaar. Het doet mij niet zo veel.

I = Dus onbetrokken?

R = Ja, maar dat kan je op verschillende manieren uitleggen. Het interesseert mij allemaal wel. Ik vind dat ook als ik in het Leidsch Dagblad lees dat er een nieuwe verslaggever is voor de Gemeenteraad, dat vind ik wel interessant dat ik dat lees. Ja, dus ik voel mij wel betrokken bij Leiden. Eigenlijk wel.

I = Voelt u zich een beetje betrokken of heel betrokken?

R = Het interesseert. Ik wil wel weten hoe het allemaal gaat, ja. Gek is dat hè. Maar nou het gevoel dat ik met 3 oktober of met Koninginnedag door de stad ga lopen, nee. Ik voel mij wel Europeaan, laat ik het zo zeggen. Ik voel mij betrokken.

I = Oké. Ik heb verder geen vragen meer. Heeft u nog vragen of opmerkingen?

R = Nee.

I = Oké. Hartstikke bedankt voor uw tijd.

Conclusie respondent 8 – geel vrouw 55+

Respondent 8 zou meedenken met de gemeente over zorg of fietspaden, maar denkt dat over het algemeen jongere mensen mee moeten denken. Zij houdt niet van een onverwachtse benadering vanuit de gemeente. Schriftelijke informatie via de brievenbus leest zij altijd. Zij wil reageren via een digitale enquête of huis-aan-huisvragenlijst, omdat zij dan kan nadenken over haar antwoorden en zij niet de deur uit hoeft.

Verbatim 9

Respondent 9: blauw, vrouw, 55+

Datum: 29 april 2014.

Locatie: bij de respondent thuis.

Tijdsduur: 38 minuten.

I = Interviewer

R = Respondent

I = Ik ga u een aantal vragen stellen aan de hand van het communicatiemodel. [I geeft blaadje aan R met daarop het communicatiemodel.] Op dit papiertje staat het communicatiemodel eenvoudig weergegeven. Het bestaat uit vier onderdelen zoals u ziet: de zender, de boodschap, het medium en de ontvanger. Bij communicatie heb je namelijk iemand die de informatie zendt, dat is de zender. Deze zender wil een bepaalde boodschap overbrengen. Dit doet de zender via een bepaald medium en het doel daarbij is dat het de ontvanger bereikt. Dus wanneer de gemeente Leiden u wilt informeren, is de gemeente Leiden de zender en bent u de ontvanger. En als u iets aan de gemeente Leiden wilt doorgeven, dan bent u de zender en is de gemeente Leiden de ontvanger. Is dat duidelijk?

R = Ja.

I = Dan stel ik nu eerst een algemene vraag en dan gaan we daarna de stappen af van het communicatiemodel.
Als ik zeg gemeente Leiden, waar denkt u dan aan?

R = Als eerste denk ik altijd aan het Stadhuis, omdat daar voor mij de gemeente Leiden zit. En dan denk ik aan alle dingen die eromheen zijn, dus de dingen die je daar kan regelen: je paspoort, je rijbewijs. Maar ook de gemeente Leiden zie ik als vuilophaler bij wijze van spreken. De verzorger van de parken. Echt heel breed, dus ik zie heel veel dingen waar ik de gemeente in zie. Dus ook als een fietsenstalling bijvoorbeeld. Als ik naar de Breestraat kijk, dan denk ik oja de gemeente moet dat regelen. Dat soort dingen. Daar zie ik de gemeente in.

I = Dan gaan we naar de zender. **Heeft u wel eens contact gehad met de gemeente Leiden?**

R = Ja.

I = Waarover?

R = Als er problemen zijn, nou niet zo zeer problemen, als er dingen geregeld moeten worden hier uit de wijk vandaan, dan heb ik contact met de gemeente. En dat doe ik via een app op mijn telefoon die ik gebruik als ik ongeregelde zaken zie. Een lantaarnpaal die kapot is of iets dergelijks. Dan stuur ik dat door. Ik weet niet meer precies hoe dat heet... Buiten Beter. Dan heb je contact met de gemeente, want dan krijg je ook daardoor weer een berichtje terug van de gemeente. Als het gaat over parkeerbeleid hier in de omgeving, heb ik contact met de gemeente. En ik heb natuurlijk nu contact met de gemeente, omdat ze heel druk met dat project bezig zijn [R begon bij binnenkomst van I direct te praten over dat project]. En als je voor je rijbewijs of je paspoort, dat soort dingen, ook in contact komt met de gemeente.

I = Kunt u nogmaals vertellen over dat project?

R = Ja. Dat project is het bouwproject aan de opruimstraat [naam straat onduidelijk] verderop. Dat is gelanceerd een jaar geleden. Toen is de omgeving geïnformeerd. Ik vond dat niet heel erg breedchalig, alleen de straat is geïnformeerd, maar niet hier de omgeving. De mensen die daar woonden, die maakten al een beetje bezwaar, maar ze hadden nog niet in de gaten hoe grootschalig het allemaal ging worden. Dus dat is eigenlijk een beetje, ik zal niet zeggen weggemoffeld, maar wel een beetje bewust klein gehouden. Totdat iemand aan de bel trok en zei: ja, maar dit wordt wel heel gigantisch. Toen is er vanuit het wijkcomité een avond georganiseerd.

I = Wie trok er aan de bel?

R = Iemand uit de omgeving trok aan de bel bij het wijkcomité, de wijkvereniging eigenlijk. De wijkvereniging heeft toen een avond georganiseerd in de opruimschool. Die heeft toen ook deze straat erbij betrokken, een gedeelte van de Burggravenlaan enzo. En toen kwam ik daar ook bij en toen hoorde ik dat dat toch wel heel erg groot kon worden en toen dacht ik dit heeft een enorme impact op onze leefomgeving. En toen is daar op die avond een buurtcommissie gevormd en toen dacht ik nou daar wil ik ook wel in. Omdat daar toch weinig animo voor is van mensen om daar zitting in te nemen. Omdat ja, er komt toch best wel weer wat werk uit. En iedereen denkt dan altijd zoiets van nou het gaat mijn deur wel voorbij. Dus toen dacht ik, nee daar moet ik wel wat aan doen. Toen zijn we bij elkaar gekomen en hebben we een bezwaar gemaakt naar de gemeente toe. Ik heb hier alle mensen uit de straat gemobiliseerd. We hebben heel veel handtekeningen opgehaald en een soort bezwaarschrift gestuurd. En naja, zo is het een beetje gaan rollen eigenlijk. En is het, hoe zal ik het zeggen, steeds groter geworden en steeds meer aandacht aan besteed. We hebben de wethouder Strijk benaderd, alle fractievoorzitters van alle politieke partijen wat hun standpunt daarin is, en dergelijke. Dat heeft nu geresulteerd in dat dat drie maanden is opgeschoven. We hebben ook gesprekken gehad met de projectmanager van de

gemeente over het hele gebeuren. En ja, die wuifde het eigenlijk een beetje weg van nee het gaat allemaal binnen het bestemmingsplan en allemaal binnen de opdracht die de Raad ons gegeven heeft. Maarja dat is allemaal niet zo, dus het is nog niet helemaal klaar. We moeten het nog verder afwachten.

I = Jullie wachten nu op reactie van de gemeente?

R = Ja, op het verkeersonderzoek [R vertelde bij binnenkomst van I daarover: de gemeente gaat een verkeersonderzoek doen naar de verkeersdrukte in de omgeving wegens deze situatie]. Hoe dat uitpakt. Aan de hand daarvan wordt er gekeken, hoop ik, dat het te veel wordt als er zo veel disciplines gebouwd gaan worden. Dat maakt gewoon veel te veel druk hier in de omgeving. En zeker voor de omwonenden, maar ook voor de kinderen die naar school gaan, want soms is het hier een chaos van jewelste. Heel gevaarlijk. Het is geen ongevaarlijke situatie. Mensen willen steeds met de auto naar school en iedereen wil bijna in school parkeren natuurlijk, dus dat is echt een chaos. Vandaar dat we zeiden dit kan gewoon niet, het wordt te druk met dat project. Een hele gevaarlijke situatie. Wij houden hier constant verkeersstromen, maar ook in het weekend want die grote gymzaal die gebouwd gaat worden die moet natuurlijk ook 's avonds gebruikt worden, want anders is het niet rendabel. Dus dan heb je daar ook nog verkeer van. In het weekend moet dat gebruikt worden. Mensen die daar vlakbij wonen hebben daar nog veel meer last van dan wij. Daarom. We proberen om een ander plan gerealiseerd te krijgen. Dus er kan best wel wat gebouwd worden, dat maakt allemaal niet zo veel uit, maar de hoeveelheid aan activiteiten, ja dat past gewoon niet binnen dit gebied.

I = Oké. **Wat vindt u van de gemeente Leiden?**

R = Bedoel je de administratieve handelingen of Leiden in zijn geheel?

I = Specifiek de gemeente en wat komt dan als eerste in u op.

R = Ik vind Leiden, als ik gemeente Leiden hoor, dan denk ik nou Leiden op zich vind ik een hele leuke stad om te wonen. En ik heb geen problemen of negatieve gevoelens over gemeente Leiden. Laat ik het zo zeggen. Ik ben wel blij met Leiden.

I = Wat vindt u leuk aan de stad?

R = Ik vind de binnenstad heel erg leuk, ik vind de binnenstad heel erg gezellig. Een mooie stad, laat ik dat zeggen. Alles is bereikbaar, voor mij tenminste, wij wonen natuurlijk dicht bij de binnenstad. En ik vind het ook een dorps stad. Ik vind het geen grote stad, maar ik vind het gewoon een gezellige stad. Het is geen mooie winkelstad, dat zeker niet. Dat vind ik wel heel jammer. Maar dat neemt niet weg dat ik toch als ik ga winkelen, dan ga ik hier naar Leiden en ga ik zeker niet ergens anders naartoe. Ik vind Leiden gewoon leuk. Ik ben heel blij met Leiden.

I = Dan gaan we verder met de boodschap. U gaf net aan dat u in de wijkcommissie zit. **Heeft u verder wel eens meegedacht met de gemeente Leiden?**

R = Ik doe mee met dat LeidenPanel.

I = Sinds wanneer?

R = Toch al een aantal jaren, ik weet niet meer precies wanneer dat begonnen is, maar ik vind het altijd wel leuk om daaraan mee te doen. Gewoon om je mening te geven en als je ideeën hebt, dan kan je dat daar ook in kwijt als daarom gevraagd wordt.

I = Doet u altijd mee?

R = Ja.

I = Wie in de wijkcommissie heeft er contact met de gemeente?

R = Er is één iemand die echt heel veel contact heeft, dus die is eigenlijk onze woordvoerder. Dat is iemand anders.

I = Oké. **Zou u met de gemeente Leiden mee willen denken wanneer zij hierom vraagt?**

R = Ja.

I = Waarover?

R = Over alles. Ja.

I = Heeft u nog een voorkeur voor onderwerpen op de korte of op de lange termijn?

R = Nou, wat ik wel heel belangrijk vind is de zorg. De ouderenzorg. En dan zeker ook in deze wijk. En vooral nu, omdat er heel veel zorg vanuit het Rijk overgeheveld wordt naar de gemeente. Denk ik dat het wel heel belangrijk is dat dat allemaal goed geregeld gaat worden. Ja, daar zou ik best over mee willen denken.

I = Waarom specifiek de zorg voor deze wijk?

R = Waarschijnlijk omdat ik hier zelf woon. Deze wijk is toch altijd een beetje een wijk die probeert voor zichzelf te zorgen. Als ik kijk naar een andere wijk, bijvoorbeeld Noord, daar wordt altijd wel heel veel gedaan door de gemeente Leiden, omdat dat toch een beetje gezien wordt als een achterstandswijk. Het heeft toch altijd wat meer aandacht nodig en dergelijke. En dan vind ik altijd dat deze wijk wat minder aandacht krijgt van de gemeente dan andere wijken. Maar misschien komt dat omdat de meeste mensen die hier wonen goed voor zichzelf kunnen zorgen. Denk ik.

I = Wat vindt u daarvan?

R = Nou, op sommige punten vind ik dat wel jammer.

I = Op welke punten bijvoorbeeld?

R = Nou, bijvoorbeeld ook het parkeren. We hebben hier nu sinds een paar jaar de blauwe zone gekregen. Dat houdt in dat al het verkeer toch opschuift, dus dat komt allemaal een beetje hiernaartoe. Dan worden er nu ook heel veel auto's geparkeerd, langdurig geparkeerd, door weet ik veel, mensen uit de binnenstad of mensen uit heel veel andere wijken. Dat wordt allemaal hier neer gezet en als je daar dan... Bijvoorbeeld nu staat er hier een of andere lelijke camper, staat er al weken, en die hoort hier helemaal niet, komt helemaal niet uit de buurt vandaan. En als je daar dan op reageert, dan wordt er gezegd: oh ja hoor, ja, maarja, nee, je mag daar gewoon staan. Dan vraag ik of ze niet komen controleren. 'Nee, wij hebben geen mankracht' hoor ik dan. En dan denk ik, dat vind ik toch wel een beetje jammer. Iedereen blijft hier natuurlijk ook wel een beetje netjes in de omgeving. En dan denk ik vaak als het in een andere wijk zou zijn en iedereen trekt zijn grote mond open, dan gebeurt er wel wat. Maar misschien is dat niet zo. Dat is mijn idee.

I = Wilt u ideeën aandragen of op ideeën reageren?

R = Ik wil ook ideeën aandragen en ik wil ook op ideeën reageren. Allebei dus.

I = Dan gaan we verder naar het medium. Ik ga hier enkele vragen stellen aan de hand van kaartjes. Eerst wil ik graag weten van welke communicatiemiddelen u gebruik maakt. Daarna wil ik weten welke communicatiemiddelen u wilt dat de gemeente Leiden inzet om u uit te nodigen om eventueel mee te denken. En daarna gaan we het er ook nog over hebben via welke communicatiemiddelen u mee zou willen denken. Ik schud even de kaartjes. Hier zijn de kaartjes met daarop communicatiemiddelen. [Kaartjes met communicatiemiddelen die R mogelijk gebruikt geven.] **Van welke communicatiemiddelen maakt u momenteel gebruik?** De bedoeling is dat u een stapel maakt met de communicatiemiddelen waarvan u gebruik maakt en een stapel met de communicatiemiddelen waarvan u geen gebruik maakt. Daarna bespreken we deze stapels.

R = Ja hier, verbeter-de-buurtapp.

I = Is het die app of Buiten Beter?

R = Ik zal eens kijken. Ik heb Buiten Beter, maar ik weet dat er een verbeter-de-buurtapp is.

[Op de stapels]

Wel: Facebook, Stadskrant, website gemeente Leiden, verbeter-de-buurtapp [R heeft app Buiten Beter, is vergelijkbaar].

Niet: Twitter, LinkedIn.

I = Heeft u een account op Twitter of LinkedIn?

R = Nee, heb ik niet.

I = Hoe vaak gebruikt u Facebook?

R = Iedere dag.

I = Hoe vaak per dag?

R = Eén of twee keer per dag.

I = Volgt u daarop personen of ook bedrijven en organisaties?

R = Ja, bedrijven en organisaties en personen.

I = Hoe vaak bezoekt u de website van de gemeente Leiden?

R = Eén keer in de week ongeveer.

I = Waarvoor?

R = Gewoon omdat ik nieuwsgierig ben, om te kijken wat er gebeurt en wat er allemaal leeft.

I = En de Stadskrant, hoe vaak leest u die?

R = Als hij uitkomt, iedere week. Ik lees hem altijd.

I = U gaf al aan [toen R bij binnenkomst van I direct begon te praten] dat u de app regelmatig gebruikt als u iets op straat ziet.

R = Ja inderdaad, dat klopt.

I = Dan neem ik deze kaartjes weer mee. Dan gaan we verder met de volgende vraag. Ik heb weer een aantal kaartjes met verschillende communicatiemiddelen. Ik schud de kaartjes weer even. **Welke communicatiemiddelen wilt u dat de gemeente Leiden gebruikt om met u in contact te komen om u uit te nodigen om mee te denken?** De bedoeling is dat u een stapeltje maakt met de communicatiemiddelen waarvan u wilt dat de gemeente Leiden die wel gebruikt daarvoor en een stapeltje met de communicatiemiddelen waarvan u wilt dat de gemeente Leiden die hiervoor niet gebruikt. Er is ook een blanco kaartje. Als er een communicatiemiddel is die er volgens u nog bij moet, laat het dan vooral weten. Denk vooral hardop na.

R = Facebook, telefonisch contact, een bewonersbrief, huis-aan-huisbezoeken, informatieavond, Stadskrant ja, eigenlijk gewoon alles. Aan LinkedIn doe ik niet, dus ja. Website gemeente Leiden. Digitale nieuwsbrief. Informatieavond.

[Op de stapels]

Wel: bewonersbrief, flyers, Stadskrant, telefonisch contact, huis-aan-huisbezoeken, informatieavond, Facebook, website gemeente Leiden, digitale nieuwsbrief, posters, e-mail (blanco kaartje).

Niet: Twitter, LinkedIn.

I = Dus alles behalve LinkedIn en Twitter?

R = Ja.

I = Vindt u dat er nog iets ontbreekt?

R = Per e-mail. Alleen deze twee [LinkedIn en Twitter] niet, want die gebruik ik niet. Verder vind ik dat alles kan.

I = Als u kijkt naar het stapeltje van wel, heeft u dan nog een voorkeur voor één manier?

R = Dan vind ik e-mail altijd heel erg makkelijk. Ik vind Facebook... Moet het op volgorde?

I = Geef maar een top drie aan.

R = Hm, lastig, ja, deze ook. [R schuift met kaartjes] Deze vier. Of vijf. Deze hebben mijn voorkeur.

I = Facebook, bewonersbrief, e-mail, telefonisch contact en huis-aan-huisbezoeken?

R = Ja.

I = Volgt u de gemeente Leiden op Facebook?

R = Ja.

I = Ziet u wel eens iets van de gemeente op Facebook?

R = Ja, ik zie er wel eens wat van voorbij komen, ja. Ook nog over de hofjesconcerten laatst.

I = Telefonisch contact vindt u ook fijn?

R = Ja, kan fijn zijn. Ik ben niet altijd telefonisch bereikbaar. Weet je, tegenwoordig ben je het meest bereikbaar via e-mail, Facebook en whatsapp en dergelijke. Kijk, bewonersbrieven komen altijd wel. Maar dat krijg je altijd later natuurlijk. Dus ja, zo. Ja, Stadskrant. Weet je, dit zijn allemaal dingen die je gewoon gebruikt. Oh, die digitale nieuwsbrief, die wil ik ook. In mijn e-mail [R legt kaartje digitale nieuwsbrief naast blanco kaartje].

I = Oké. En een informatieavond spreekt u ook aan?

R = Ja, dat spreekt mij ook aan. Die wil ik er eigenlijk ook wel bij. Ik vind veel goed.

I = Heeft u nog een voorkeur voor huis-aan-huisbezoeken of telefonisch contact?

R = Dan liever telefonisch contact.

I = Waarom?

R = Dat is even makkelijker. Huis-aan-huisbezoek, dan... op zich is er niets mis mee, maar telefonisch heb je snel informatie. En als je daar nog verder mee wilt, dan kan je altijd nog een huis-aan-huisbezoek doen. Maar ik vind telefonisch contact dan makkelijker.

I = Begrijp ik het goed dat u dan telefonisch contact makkelijker vindt voor de eerste benadering?

R = Ja, inderdaad.

I = Dan neem ik deze kaartjes weer mee. Ik heb nog een laatste vraag met de kaartjes. Ik schud de kaartjes weer. **Via welke communicatiemiddelen zou u met de gemeente Leiden mee willen denken?** De bedoeling is weer dat u een stapeltje maakt met middelen via welke u wel mee wilt denken en een stapeltje via welke u niet mee wilt denken. Er zit ook weer een blanco kaartje bij die u zelf kan invullen. Denk daarbij hardop na. Dan bespreken we de kaartjes daarna.

R = Ja. Even kijken. Twitter en LinkedIn even niet, want die gebruik ik niet. Ik hoef geen babbelbox, het is niet voor Man Bijt Hond. Dit [enquête digitaal] kan per e-mail. E-mail mis ik weer toch? Huis-aan-huisvragenlijst vind ik ook wel goed.

[Op de stapels]

Wel: Facebook, verbeter-de-buurtapp, klankbordgroep, formele inspraak achter, poll website gemeente Leiden, huis-aan-huisvragenlijst, enquête digitaal, telefonische enquête, interactieve bijeenkomst, e-mail (blanco kaartje).

Niet: Twitter, LinkedIn, interview, babbelbox.

I = U geeft aan via de e-mail?

R = Ja.

I = Wilt u een digitale enquête per mail ontvangen of een e-mail waarop u kunt reageren?

R = Ik vind een mailtje waar je op kan reageren denk ik prettiger dan zo'n digitale enquête. Want in een mailtje kan je ook je eigen ideeën een beetje weergeven en een digitale enquête kan je meestal alleen aanvinken van ja of nee. Meestal bij een enquête kan je wel wat toevoegen, maar minder dan dat je zelf een mailtje stuurt.

I = U vindt de klankbordgroep ook wel wat?

R = Ja.

I = Kunt u dat toelichten?

R = Dan kan je gewoon in gesprek met elkaar. Dat vind ik ook wel belangrijk. Dan zit je gewoon met een aantal mensen, tenminste zo stel ik mij dat voor. De een heeft een idee en de ander heeft een ander idee. En zo kan je met elkaar tot een goed besluit komen. Of tot een idee komen, laat ik het zo zeggen.

I = Heeft u dan de voorkeur voor een groep met een adviserende functie of een interactieve bijeenkomst?

R = Een groep met een adviserende functie.

I = Waarom?

R = Ik vind het wel leuk om ideeën aan te dragen en niet alleen te reageren op besluiten die al genomen zijn, maar dat je ook een beetje kan sturen in wat er beslist gaat worden.

I = Hoe zou u op Facebook mee willen denken?

R = Hetzelfde eigenlijk. Je kan natuurlijk op Facebook je ideeën spuien. En ik weet niet in welke vorm ze dat willen gaan doen? Want, is het dan de bedoeling dat je reageert op iets wat op Facebook komt?

I = Bijvoorbeeld, dat staat open. Mogelijkheden zijn dat u kunt reageren op een berichtje of op een poll op Facebook.

R = Ja, om ergens op te reageren vind ik wel. Want om nou een hele poll op Facebook te plaatsen, dat is weer zo heel erg wijdverbreid vind ik altijd.

I = Oké. En de babbelbox spreekt u niet aan?

R = Nee.

I = Waarom niet?

R = Ik kijk weer even naar Man Bijt Hond en als ik dat zie dan denk ik nee dat wil je toch niet. [R lacht luid.] Nee, zo'n babbelbox, dat vind ik niet. Voor mij in ieder geval niet, daar zou ik niet aan meedoen.

I = En een interview?

R = Dat vind ik niet eens zo verkeerd. Maar ik vind het zo wel genoeg aan middelen.

I = Ik heb nog een laatste vraag over het medium. **Indien u meedenkt met de gemeente Leiden, zou u daarna op de hoogte gehouden willen worden van verdere ontwikkelingen over dat onderwerp?**

R = Ja.

I = Op welke manier?

R = Gewoon, digitaal, dus via de e-mail. Eigenlijk via alle kanalen, laat ik het zo zeggen, dus wat we net allemaal voorbij hebben zien komen. Ja, ik denk dat dat wel belangrijk is. Dus dat je, zeker via e-mail en Facebook... Wat hadden we nog meer allemaal, via van alles.

I = Hoe vaak zou u er iets over willen horen?

R = Als er iets is wat besloten is of als er een onderzoek of andere dingen gaande zijn, dan zou ik dat wel graag willen weten. En dan wel gewoon via mail.

I = Begrijp ik het goed dat u het wilt horen als er een besluit is genomen via de mail?

R = Ja.

I = Oké. Dan heb ik een vraag over de ontvanger. **Zou u na het meedenken met de gemeente Leiden nog vervolgspraak willen hebben?**

R = Nou, misschien wel op bepaalde punten. Ik weet natuurlijk niet wat er besloten wordt, maar als je ergens over mee gedacht hebt. Is dat wel verstandig als je ergens over mee gedacht hebt en er besluiten worden genomen, om dan nog...? Het ligt er een beetje aan wat. Ja, misschien wel, ja.

I = Op welke manier?

R = Zou dat weer kunnen via zo'n klankbordgroep?

I = Ja bijvoorbeeld.

R = Ja, dat zou ik willen.

I = Dus u wilt mogelijk meerdere keren bijeenkomen met zo'n klankbordgroep?

R = Ja, dat lijkt mij wel.

I = Oké. We zijn er bijna doorheen, het duurt ongeveer nog vijf minuten. Heeft u nog vragen of wilt u wat kwijt?

R = Nee, ga jij maar even doorvragen.

I = Uit de test van SmartAgent bleek dat u een blauwe belevingswereld hebt, herkende u zich daarin?

R = Ja, op sommige punten wel. Ja.

I = Oké. Dan wil ik iets over uw huishouden vragen. Met hoeveel andere personen woont u hier?

R = Met z'n tweeën.

I = Als jullie brieven van de gemeente Leiden ontvangen, wie leest die?

R = Wij samen.

I = Lezen jullie ze altijd allebei?

R = Ja, allebei.

I = Van tevoren gaf u aan dat u zich een beetje betrokken voelt bij beleid en projecten van de gemeente Leiden. Is dat na dit interview nog steeds zo?

R = Ja, tuurlijk. Ik voel mij wel betrokken.

I = Oké. Ik heb verder geen vragen meer. Heeft u nog vragen of opmerkingen?

R = Nee. Ik vond het hartstikke leuk.

I = Hartstikke bedankt voor uw tijd.

Conclusie respondent 9 – blauw vrouw 55+

Respondent 9 zou ongeacht het onderwerp meedenken wanneer de gemeente Leiden hierom vraagt en wil zowel ideeën aandragen als op ideeën reageren. Het maakt haar niet uit welk communicatiemiddel de gemeente gebruikt om haar te benaderen. Ze wil via veel communicatiemiddelen meedenken. Met een klankbordgroep wil ze meerdere keren bijeenkomen.

Verbatim 10

Respondent 10: blauw, man, 55+

Datum: 30 april 2014.

Locatie: bij de respondent thuis.

Tijdsduur: 40 minuten.

I = Interviewer

R = Respondent

I = Ik ga u een aantal vragen stellen aan de hand van het communicatiemodel. [I geeft blaadje aan R met daarop het communicatiemodel.] Op dit papiertje staat het communicatiemodel eenvoudig weergegeven. Het bestaat uit vier onderdelen zoals u ziet: de zender, de boodschap, het medium en de ontvanger. Bij communicatie heb je namelijk iemand die de informatie zendt, dat is de zender. Deze zender wil een bepaalde boodschap overbrengen. Dit doet de zender via een bepaald medium en het doel daarbij is dat het de ontvanger bereikt. Dus wanneer de gemeente Leiden u wilt informeren, is de gemeente Leiden de zender en bent u de ontvanger. En als u iets aan de gemeente Leiden wilt doorgeven, dan bent u de zender en is de gemeente Leiden de ontvanger. Is dat duidelijk?

R = Ja.

I = Dan stel ik nu eerst een algemene vraag en dan gaan we daarna de stappen af van het communicatiemodel.

Als ik zeg gemeente Leiden, waar denkt u dan aan?

R = Wil je dat serieus weten? Vaak prima, maar nog vaker van jongens waar zijn jullie mee bezig.

I = Waarom?

R = Er wordt van alles geregeld en er wordt een prachtige parkeergarage neergezet en dat ding staat constant leeg. Want de gemeente parkeert in de omringende wijken en niet in de parkeergarage. Of hij is te duur of ze hebben het niet helemaal begrepen of er is iets mis mee, maar jongens sorry, laat dat ding dan weg want het heeft geen zin. Nou, dat soort zaken. En een mooi plantsoen aan de singels, hartstikke leuk. Maar waar gaat het over? Dat begrijp ik niet. Dat zijn dingen dat ik denk van nou jongens, sorry hoor. Maar goed. Dat is jouw probleem niet, dat is een probleem voor de gemeente.

I = Ik hoor graag waar u aan denkt bij de gemeente.

R = Soms doen ze het goed, soms doen ze het helemaal verkeerd. Of er wordt niet over nagedacht of het zijn politieke beslissingen, dat kan natuurlijk ook. En dat is handjeklap, want zo werkt het hier gewoon, en dan praat ik nog niet eens over de moskee hier, maar dat is weer een ander verhaal.

I = Dan gaan we naar de zender. **Heeft u wel eens contact gehad met de gemeente Leiden?**

R = Ja.

I = Waarover?

R = Onder andere over de moskee. Via de wijkvereniging, nee hoe heet dat, belangengemeenschap. Zelfs met de burgemeester, maar dat maakt verder niet uit. Dus ik heb regelmatig contact met de gemeente.

I = Hoe ging dat?

R = Ik kreeg informatie en ik reageer daarop uiteraard.

I = Hoe kreeg u die informatie?

R = Via de krant of via de vragenstelling van de gemeente, want ik ben natuurlijk ook... er is zo'n panel via internet, nou daar doe ik dan ook aan mee. En via de vereniging van eigenaren, ik ben voorzitter hier van de vereniging van eigenaren. Met de bouwvoorschriften, allemaal toestanden, hebben ze ook weer goed te maken met de gemeente, maar dat is dan weer een andere afdeling. Dus ik heb regelmatig contact met de gemeente.

I = Hoe heeft u gereageerd?

R = Vaak vervelend.

I = Via welk medium?

R = Geen, gewoon rechtstreeks naar de gemeente.

I = Deed u dat via een e-mail of telefonisch of ging u langs?

R = Ja, via een e-mail uiteraard. En mondeling.

I = Kreeg u daar reactie op?

R = Niet echt. En dat is natuurlijk ook weer een van de problemen die je met een gemeente kan hebben of krijgt. Om een voorbeeld te noemen. Er is vanuit de overheid een besluit genomen dat naar aanleiding van het in elkaar storten van een galerij in Leeuwarden, dat is één keer gebeurd, hebben ze besloten dat al die woningen gecontroleerd moeten worden enzovoort, enzovoort, nou prima. Dus dan komt er eerst een architect van de gemeente of een bouwmeester van de gemeente, hoe noem je het, die komt hier praten en die zegt ja jullie moeten daar en daar wat aan gaan doen. Want jullie vallen ook onder die risicogroep. Nou, prima. Dan wordt er ook een vergadering belegd op het bouwhuis. Daar gaan we dan braaf naartoe uiteraard. 'Ja, jullie moeten een test laten maken en dat naar ons sturen en dan in februari hebben we weer een vergadering.' Afijn, hebben we dus voor 10.000 euro testen laten doen. Dat naar de gemeente gestuurd. En die vergadering moet nog komen.

I = Hoe lang geleden is dat?

R = De vergadering zou in januari, februari zijn. Het is nu maart, april. En dan denk ik van jongens, ja sorry hoor, maar je zal het wel te druk hebben. Een voorbeeldje hè, een klein voorbeeldje.

I = Wat vindt u van de gemeente Leiden?

R = Dat is duidelijk.

I = Hoe zou u dat samenvatten?

R = Wat vind ik van de gemeente Leiden, Leiden is natuurlijk best een leuke stad om te wonen. Daar is niets mis mee. Ik woon hier helemaal goed. Vlakbij de stad en vlakbij een uitvalsweg, helemaal niets mis mee. Plantsoentje wordt prima bijgehouden, het vuilnis wordt keurig opgehaald. Afwatering, het riool wordt geregeld. Hebben ze ook keurig voor ons gedaan. Dus wat dat betreft. Er zijn heus goede dingen, maar soms dan denk ik van jongens, waar zijn jullie mee bezig. Dan gaat het over die moskee. Die was gelokaliseerd op het hoekje Churchillaan Haagweg. Nou zei de wijk, prima, niks mis mee, helemaal goed. Tot, dan praat ik over 7 jaar geleden, toen kwamen de tekeningen en toen stond-ie hier op de hoek, waar ze nu een stukje van het ROC gesloopt hebben. Nou, die hele wijk ging over de rode natuurlijk, dat moesten ze helemaal niet hebben. Dus wij hebben braaf een bezwaarschrift ingediend. Er werd een vergadering belegd in, hoe heet dat hotel, tegenover het station, op kosten van de gemeente. Dat ging allemaal prima. Iedereen mocht zijn mening ventileren. Wij hebben gezegd van jongens, Haagwegkwartier Noord dat is een wijk daar woont geen Islamiet. Sorry, die wonen hier niet. Dit zijn koophuizen over het hele stuk, dat stukje ook en dat zijn arbeiderswoningen en that's it. We hebben dan een Turks koffiehuis, dat is ook kiele kiele, maar goed. Hebben we hier niet. Dus de wijk die zegt van dat

willen we helemaal niet. We hebben een alternatief plan opgesteld van als hij daar dan niet kan komen, daar kon hij dan op een gegeven moment niet komen vanwege de bezonning, want sleutels en weet ik veel wat daar moest gaan bouwen. Dus die dachten ook van ja als die dan langs de moskee moeten, dan worden die huizen ook niet verkocht natuurlijk, want zo werkt het, maar goed. Dus wij hebben een alternatief plan opgesteld van jongens, zet die moskee dan... voetbalvelden werden gesloopt en er kwamen nieuwe voetbalvelden, dat is allemaal prima geregeld. Zet die moskee dan bij de sauna. Dan is er A een parkeerterrein, ook voor het voetbalveld, want dat is er nu ook niet meer, en de mensen die wonen daar aan de overkant van de Churchilllaan, die wonen in de Hoven. Dan hebben ze vlakbij waar ze wonen, hebben ze een prachtige... Daar wordt niet eens over gepraat, dat wordt zo van tafel geveegd. Daar hoor je niets meer over. Dus toen werd iedereen boos en lelijk en toen ging natuurlijk Leefbaar Leiden zich erbij bemoeien. Ik ben redelijk rechts hoor, maar zo ultrarechts ben ik ook weer niet. En ja, toen werd het natuurlijk helemaal een feest. Aan het einde van het liedje: hij komt er, kennelijk hier. En dan praat je met die jongens van het moskeebestuur: ja, nouja... dan dien je toch planschade in? Ja jongens, sorry, maar zo werkt dat toch niet. Wat heb ik daaraan? Een paar duizend euro, daar zit ik niet op te wachten. Want die huizen zijn nu met 15 á 20 mille gezakt. Dan zeggen ze dat het komt door de recessie, ja dag. 7% was de daling en hier in Leiden was het nog veel minder, maar goed. Dus, naja, dat zijn van die zaken dat ik denk van de gemeente. Jongens, sorry, luister eens een keertje, denk eens een keertje na. Want die bewoners zijn echt niet zo dom. Je denkt misschien van wel, maar dat is niet zo. Het gemeentebestuur... De raadsleden, ja, dat zijn altijd goedwillende amateurs en dat geeft verder niks. Maar dat is mijn probleem.

I = Dan gaan we verder met de boodschap. **Heeft u wel eens meegedacht met de gemeente Leiden?**

R = Met dat internet dus, dat LeidenPanel, daar word ik altijd gevraagd om mee te denken dus dat doe ik dan altijd braaf.

I = Doet u er altijd aan mee?

R = Ja, ik doe altijd braaf iedere keer als er een vraag is, dan doe ik braaf mee.

I = Sinds wanneer?

R = Ik denk een jaar of twee of drie ofzo, sinds het er eigenlijk is.

I = Krijgt u daar reactie op?

R = Van de gemeente, nee. Nee. Je hebt het keurig ingevuld, klaar, einde bericht. Wat ze ermee doen verder, dat weet ik ook niet.

I = Oké. Heeft u verder wel eens meegedacht? U gaf al aan dat u meedenkt via het LeidenPanel en dat u bezwaarschriften heeft ingediend.

R = Tot aan de Raad van Staten, maar dat is afgewezen. Dat had ook weer te maken met die moskee, maar goed dat maakt verder niet uit. Verder heb ik alleen persoonlijk dingen genoemd, maar daar wil ik het niet meer over hebben.

I = Dan gaan we verder naar de volgende vraag. **Zou u met de gemeente Leiden mee willen denken wanneer zij hierom vraagt?**

R = Ja. Dat heb ik ook gesteld. Niet alleen jouw vraagstelling, maar er was ook iets van de gemeente van een vraag daarover. Ja, dat is prima, ja hoor.

I = Waarover wilt u meedenken?

R = Over alles wat op tafel komt, maakt niet uit.

I = Heeft u nog een voorkeur voor onderwerpen op de korte of op de lange termijn?

R = Nou, liever lange termijn. Toch weer over die moskee. Zeven jaar geleden wist de wethouder al te vertellen van jongens wat jullie zeggen is allemaal leuk, maar het gaat gewoon door. Dan heb ik een probleem. Dan denk ik van ja... Dus ook over lange termijn onderwerpen.

I = Is er toen onderbouwd waarom het door ging?

R = Nee, nee. Dat was allemaal al geregeld. Het was allemaal op een rare manier geregeld. De school hiernaast die zou gesloopt worden door Amstelland. Amstelland is de projectontwikkelaar. En Amstelland die zou daar een flat neerzetten en die zou dan ook de moskee bouwen en die zou dan geen bezwaar indienen tegen de bouw van de moskee aan de overkant. Ja. En dan wilden ze van ons terrein gebruik maken om in hun parkeergarage te komen. Toen heb ik gezegd van jongens dat is prima, maar dan komt er een slagboom aan het einde van de weg. Het is gemeenteparkeerterrein. Nou, daar heb ik verder nooit meer wat over gehoord en Amstelland is ermee opgehouden, want er was geen geld dus dat was klaar.

I = Wilt u ideeën aandragen of op ideeën reageren?

R = Ik wil ze ook best aandragen. Je weet alleen niet altijd wat er speelt, maar als ik iets weet dan wil ik ze ook aandragen maar in principe reageren.

I = Dan gaan we verder naar het medium. Ik ga hier enkele vragen stellen aan de hand van kaartjes. Eerst wil ik graag weten van welke communicatiemiddelen u momenteel gebruik maakt. Daarna wil ik weten welke communicatiemiddelen u wilt dat de gemeente Leiden inzet om u uit te nodigen om eventueel mee te denken. En daarna gaan we het er ook nog over hebben via welke communicatiemiddelen u mee zou willen denken. Ik schud even de kaartjes. Hier zijn de kaartjes met daarop communicatiemiddelen. [Kaartjes met communicatiemiddelen die R mogelijk gebruikt geven.] **Van welke communicatiemiddelen maakt u momenteel gebruik?** De bedoeling is dat u een stapel maakt met de communicatiemiddelen waarvan u gebruik maakt en een stapel met de communicatiemiddelen waarvan u geen gebruik maakt. Daarna bespreken we deze stapels.

R = De website. Facebook heb ik. En de Stadskrant. Twitteren doe ik sowieso niet. Verbeter-de-buurtapp, dat ken ik niet. Ik heb wel communicatie via de buurtvereniging, maar dat is weer wat anders. Ik zit wel op Facebook, maar dankzij mijn dochter. Tweets, die verstuur ik van mijn leven niet. LinkedIn, dat is voor mijn hobby, dat heeft niets met de gemeente te maken.

[Op de stapels]

Wel: Stadskrant, website gemeente Leiden, Facebook, LinkedIn.

Niet: Twitter, verbeter-de-buurtapp.

I = Op Facebook en LinkedIn heeft u een account, hoe vaak bezoekt u die?

R = Ja soms, maar niet van de gemeente. Dat zijn specifieke accounts van autootjes. En Facebook heb ik alleen m'n vrienden en daar ben ik ook niet druk mee.

I = Hoe vaak bezoekt u de website van de gemeente Leiden?

R = Die bezoek ik toch redelijk regelmatig, ja. Niet iedere week, maar eens in de veertien dagen of drie weken, ja. Dan ga ik altijd wel kijken wat er speelt.

I = Waarvoor bezoekt u de website?

R = Gewoon, nieuwsgierigheid, eigenwijsheid.

I = Hoe vaak leest u de Stadskrant?

R = Die lees ik altijd braaf als hij binnenkomt. Elke week.

I = Oké. Dan neem ik deze kaartjes weer mee. Dan gaan we naar de tweede vraag. Ik heb weer een aantal kaartjes met verschillende communicatiemiddelen. Ik schud de kaartjes weer even. **Welke communicatiemiddelen wilt u dat de gemeente Leiden gebruikt om met u in contact te komen om u uit te nodigen om mee te denken?** De bedoeling is dat u een stapeltje maakt met de communicatiemiddelen waarvan u wilt dat de gemeente Leiden die wel gebruikt daarvoor en een stapeltje met de communicatiemiddelen waarvan u wilt dat de gemeente Leiden die hiervoor niet gebruikt. Er is ook een blanco kaartje. Als er een communicatiemiddel is die er volgens u nog bij moet, laat het dan vooral weten. Denk vooral hardop na. Dan bespreken wij de kaartjes weer daarna.

R = De Stadskrant vind ik handig. Brieven sturen ze natuurlijk regelmatig, hoewel ik meer brieven krijg van Prorail dan van de gemeente. Gaan ze weer timmeren aan de weg. Huis-aan-huisbezoeken, dat is natuurlijk moeizaam. Dat hebben ze hier wel gedaan met die flat. Facebook flauwekul, daar heb ik geen zin in. Daar kijk ik ook te weinig op. Bewonersbrief, Stadskrant. Internet staat er niet bij? Of e-mail?

I = U kunt gebruik maken van het blanco kaartje.

R = Ja, dat vind ik prettig. [R schrijft e-mail op blanco kaartje] Huis-aan-huisbezoeken, tja, dat is meestal in opvolging van. Niet dat ze als Jehovagetuigen langs de deuren gaan. Zou wel leuk zijn eigenlijk. Ja. Dat is weer eens wat anders. Dan kan je tegen degene die erover gaat het á la minuut in iemands gezicht zeggen. Posters, ja dag. Flyers, ja die krijgen we natuurlijk sowieso al, dat is ook prima hoor. Laten we die er ook maar bij zetten, zo. Dat doen ze inderdaad keurig netjes moet ik zeggen, dat is zonder meer. Informatieavond, tja, dat zijn allemaal dingen in opvolging van. Als ik dat zo mag zeggen. Ik leg het even anders neer. Kijk, dit volgt uit dit.

[Op de stapels]

Wel: Stadskrant, bewonersbrief, flyers, telefonisch contact, digitale nieuwsbrief, huis-aan-huisbezoeken, website gemeente Leiden, informatieavond, e-mail (blanco kaartje).

Niet: Facebook, Twitter, LinkedIn, posters.

I = Dus Facebook, Twitter, LinkedIn en posters niet?

R = Ja, weet je hoe dat komt, ik word gek van de posters. Kijk maar hier buiten. Ik kijk er niet meer naar.

I = En de digitale nieuwsbrief?

[R heeft het stapeltje van wel gesplitst in een stapeltje voor de eerste benadering en een stapeltje voor middelen die daarop volgen.]

I = Dus als eerste benadering zegt u de e-mail, de Stadskrant, de bewonersbrief, flyers en telefonisch contact?

R = Hangt ook een beetje vanaf waar het over gaat natuurlijk, laten we eerlijk zijn. Kijk, in de Stadskrant lees je de algemene informatie, de bewonersbrief ook, dan hebben ze voor de wijk wat te vertellen zoals laatst over de vuilnisbakken, nou prima. Dat wil ik weten en heb ik geen problemen mee. Prima zoals ze dat doen. Zoals ik zeg, ik ben niet altijd lelijk tegen ze hoor. En het vervolg daarop vind ik dit rijtje.

I = De informatieavond, de website en huis-aan-huisbezoeken?

R = Ja, de website waarop ze dan uitleggen dat er iets gebeurt.

I = De gemeente Leiden mag u bellen voor een eerste contactmoment?

R = Tuurlijk, tuurlijk mag dat. Dat mag altijd.

I = Wat voor informatie wilt u via de e-mail ontvangen?

R = Nou, wat er speelt, wat er belangrijk is, waarvan ze denken nou dat moet die meneer weten of niet weten. Niet als er een boom in de Merenwijk gehakt wordt, dan interesseert mij niet. Dat begrijpt de gemeente ook wel denk ik. Maar als ze die boom weg gaan halen [R wijst naar boom buiten], ja dan wil ik het weten. Gekigheid met een boom, maar zo werkt dat toch.

I = U gaf aan dat u ongeveer één keer in de twee weken op de website komt, maar u wilt wel liever via een ander middel naar de website worden verwezen?

R = Ja, één keer in de twee of drie weken. Ja, dat klopt. Anders lees ik het niet altijd.

I = Als u de website bezoekt en u leest een nieuwsbericht over de mogelijkheid om mee te denken, wat doet u dan?

R = Dan doe ik dat braaf, ja, dat wel. Het hangt er wel weer vanaf waar het over gaat, dat is logisch. Het moet wel betrekking hebben op mij.

I = Oké. Dan neem ik deze kaartjes weer mee. Ik heb nog een laatste vraag met de kaartjes. Ik schud de kaartjes weer. **Via welke communicatiemiddelen zou u met de gemeente Leiden mee willen denken?** De bedoeling is weer dat u een stapeltje maakt met middelen via welke u wel mee wilt denken en een stapeltje via welke u niet mee wilt denken. Er zit ook weer een blanco kaartje bij die u zelf kan invullen. Denk daarbij hardop na. Dan bespreken we de kaartjes daarna.

R = Daaraan [enquête digitaal] doe ik dus altijd aan mee. Dat [telefonische enquête] is ook goed. Facebook, nee, daar vind ik niets aan. Interactieve bijeenkomst, dat is altijd leuk. Poll op de website van de gemeente Leiden, tja, dan moet ik er eerst komen. Huis-aan-huisvragenlijst vind ik ook prima. Interview, ja, interview, ja maarja. Dat is ook goed, vind ik ook goed. Verbeter-de-buurtapp, mwah. Formele inspraak achteraf, dat kan. Klankbordgroep, groep met een adviserende functie, daar heb ik ook al aan meegewerkt. Maar dan krijg je dus nul respons. Dat vind ik wel kwalijk trouwens. Want niet alleen ik, maar ook alle andere mensen nemen de moeite om te komen, er tijd voor te maken, vrij te nemen, enzovoorts. En het zal wel. Dat is niet goed.

I = Heeft u nog een invulling voor het blanco kaartje?

R = Nee, ik geloof dat we het hier aardig hebben.

[Op de stapels]

Wel: enquête digitaal, telefonische enquête, huis-aan-huisvragenlijst, interactieve bijeenkomst, klankbordgroep, interview, formele inspraak achteraf.

Niet: Facebook, Twitter, LinkedIn, verbeter-de-buurtapp, poll website gemeente Leiden, babbelbox.

R = Die [klankbordgroep] moet eigenlijk boven, zo. [R schuift kaartjes in de stapel van wel een beetje naar een volgorde.]

I = Begrijp ik het goed dat de klankbordgroep en de digitale enquête u het meeste aanspreken?

R = Ja. Ja, precies. Als je de digitale enquête doet, dan hoeft je de huis-aan-huisvragenlijst niet meer te doen. Interactieve bijeenkomst is vaak een gevolg van iets. Interview, naja, dat is altijd goed. Ik bedoel, waar het dan ook over gaat. Telefonische enquête is eigenlijk iets wat al vroeg komt in een proces. En de formele inspraak doe je aan het eind.

I = U gaf aan dat Facebook, Twitter en LinkedIn niet hoeven?

R = Nee, dat is allemaal veel te sociaal. Dat snijdt geen hout. Ik wil de gemeente persoonlijk spreken.

I = U zei over de poll op de website dan moet ik er eerst komen, zou u erop reageren als u er via een e-mail op wordt gewezen?

R = Mwah. Dat zal niet alleen bij mij zo zijn, maar ik ga er niet alle dagen op de poll op de website kijken van de gemeente. Wat moet ik daar? Nee.

I = En de babbelbox ligt op het stapeltje van niet?

R = Ja, dag. Een zinloos ding, vind ik dat.

I = Waarom?

R = Luister, de camera staat daar. Ik ga daar een heel verhaal ophangen. Nou, goed, dat wordt dan afgespeeld bij wie? Bij een ambtenaar die daar lekker de hele dag zit te kijken naar wat iedereen op de babbelbox zegt. En dan?

I = Begrijp ik het goed dat u liever meedenkt op een andere manier?

R = Als ze garanderen dat ik binnen twee dagen antwoord krijg op mijn verhaal, dan wel, maar anders echt niet. En dat zit er niet in. Zoals ik dat invul, laat ik het zo zeggen. Dat [klankbordgroep] vind ik belangrijker.

I = Hoe ziet u een klankbordgroep voor zich?

R = Nou, voordat ze besluiten nemen. Het is niet alleen de gemeente Leiden, je hoort het overal. Dat is natuurlijk ook de pest met al die lokale partijen. Want het gaat nergens over, de lokale partijen. Dat is alleen maar een hoop ellende op je nek hangen. Als die grote partijen nou eens een keertje zinnig aan het werk gaan en inderdaad luisteren naar wat hun kiezers zeggen, want het is veel makkelijker om een stad goed te besturen met 4 of 5 partijen dan met 13. Want dat gaat helemaal nooit lukken.

I = Zou u met een klankbordgroep eenmalig willen meedenken of vaker?

R = Dat kan best vaker, dat is helemaal geen probleem. Kijk, er werd mij natuurlijk al gevraagd met die aanvraag van wil je meedoen, wat mijn opleiding is en wat je denkt en wat je doet en weet ik wat. En als ze daar een goed gewogen gemiddelde nemen uit de gemeente, dan kan je een zinnig beleid maken. Tenminste, dat is mijn idee. En niet zo'n beleid van jongens, maar goed. Als ik daarover denk, dat is niet voor jouw enquête.

I = Als u de interactieve bijeenkomst vergelijkt met een klankbordgroep, wat spreekt u dan meer aan?

R = Ja, in wezen is dat hetzelfde, wat is het verschil.

I = De klankbordgroep heeft een adviserende functie en bij een interactieve bijeenkomst gaat het direct om de interactie met de gemeente.

R = Dan heb je niets aan de interactieve bijeenkomst. Als we een klankbordgroep gaan maken, dan gaan we daarna met de gemeente praten. Als dat niet zo is, dan heeft een klankbordgroep geen zin. Dat is mijn visie, laat ik het zo zeggen. Als ik in een klankbordgroep werk, wat we natuurlijk gedaan hebben met die moskee met de wijkvereniging. Dan hebben we ook met de gemeente gesproken, hartstikke leuk allemaal, prima. En wat komt eruit? Helemaal niets. Geen antwoord van de gemeente, helemaal nul komma nul. Dus dan heb ik al een beetje van ja jongens, waarvoor doen we het eigenlijk? Maar dat is natuurlijk onzin. Je moet het gewoon blijven doen, vind ik. Blijven zeuren, blijven vervelen. Dan heb je kans. Als je bij die klankbordgroep of bij de interactieve bijeenkomst een gewogen gemiddelde neemt uit de bevolking van Leiden, dan heb je kans dat ze zinnige beslissingen gaan nemen. En niet van die deals tussen die partij en die partij en die partij. Van we doen het wel, als we nou zus en zo doen, wil jij dan ook meedoen? Dan denk ik van ja jongens, schei er nou een keer mee uit. Ga een keer serieus aan de gang. Dat is het probleem, nou in Leiden valt het wel mee. Alleen problemen met D66, maar goed, dat is weer wat anders. Niet met de vereniging als zodanig. Maar jij bent ook student. We wonen in een studentenstad, maar een hoop van die grapjassen die in een studentenflat wonen stemmen D66. Kan ik mij alles bij voorstellen. Maar wij stemmen in de gemeente Leiden voor de gemeenteraad van de gemeente Leiden. En over 4 jaar zijn ze opgedonderd. Sorry. Dat is niet goed, dat is een verkeerd beeld. Volgens mij moeten ze tegen studenten zeggen: waar wonen jullie? Jullie wonen nu in Leiden maar voor hoe lang, voor 4 jaar. En de gemeente zit dan met problemen. Niets tegen D66, begrijp mij niet verkeerd. Maar eigenlijk krijg je een fout beeld, naar mijn idee. Maar goed.

I = Ik heb nog een laatste vraag over het medium. **Indien u meedenkt met de gemeente Leiden, zou u daarna op de hoogte gehouden willen worden van verdere ontwikkelingen over dat onderwerp?**

R = Ja.

I = Op welke manier?

R = Via internet, dat is het makkelijkste. Via de website of via e-mail.

I = Wilt u er vervolgens één keer iets over horen of wilt u er iets over horen wanneer er iets is gebeurd?

R = Toch wel regelmatig. Ja, ik denk het wel, ja. Als er iets te melden is.

I = Oké. Dan gaan we door naar de ontvanger. **Zou u na het meedenken met de gemeente Leiden nog vervolgspraak willen hebben?**

R = Ja, uiteraard.

I = Op welke manier?

R = Het liefste fysiek aanwezig. Bijvoorbeeld een bijeenkomst. Ik denk dat dat het handigste is. Het is natuurlijk allemaal leuk, maar je kan het beste elkaar in de ogen kijken. Dat werkt het beste. Mijn idee.

I = Begrijp ik het goed dat persoonlijk contact met de gemeente uw voorkeur heeft?

R = Ja, dat heeft wel mijn voorkeur, ik denk het wel.

I = Oké. We zijn er bijna doorheen, het duurt ongeveer nog vijf minuten. Heeft u nog vragen of wilt u wat kwijt?

R = Of ik vragen heb? Nee hoor.

I = U heeft van tevoren de test van SmartAgent gedaan via het LeidenPanel. Daaruit kwam dat u een blauwe belevingswereld heeft. Herkende u zich daarin?

R = Ja, dat geloof ik wel. Ik kan het mij niet meer precies herinneren, maar ik geloof het wel.

I = Dan heb ik nog twee vragen over uw huishouden. Woont u hier alleen of met anderen?

R = Alleen.

I = Als u een brief van de gemeente Leiden ontvangt, leest u die?

R = Ja, altijd. Braaf en oppassend, ja hoor.

I = Van tevoren gaf u aan dat u zich betrokken voelt bij beleid en projecten van de gemeente Leiden. Is dat na dit interview nog steeds zo?

R = Ja hoor, dat is nog steeds zo. Ja.

I = Oké. Ik heb verder geen vragen meer. Heeft u nog vragen of opmerkingen?

R = Nee.

I = Oké. Hartstikke bedankt voor uw tijd.

Conclusie respondent 10 – blauw man 55+

Respondent 10 wil meedenken met de gemeente wanneer zij hierom vraagt. Hij wil zowel op ideeën reageren als ideeën aandragen. Via veel communicatiemiddelen wil hij communiceren en meedenken met de gemeente. Dit wil hij niet via social media, want daar doet hij weinig mee. Terugkoppeling van de gemeente na het meedenken vindt hij belangrijk, omdat hij er dan moeite in heeft gestoken.

Verbatim 11

Respondent 11: blauw, vrouw, 18-54

Datum: 1 mei 2014.

Locatie: bij de respondent thuis.

Tijdsduur: 32 minuten.

I = Interviewer

R = Respondent

[Tutoyeren mag.]

I = Ik ga je een aantal vragen stellen aan de hand van het communicatiemodel. [I geeft blaadje aan R met daarop het communicatiemodel.]

R = Die ken ik.

I = Oké. Ik licht het nog even kort toe. Op dit papiertje staat dus het communicatiemodel eenvoudig weergegeven. Het bestaat uit vier onderdelen zoals je ziet: de zender, de boodschap, het medium en de

ontvanger. Oké. Ik licht het nog even kort toe. Bij communicatie heb je iemand die de informatie zendt, dat is de zender. Deze zender wil een bepaalde boodschap overbrengen. Dit doet de zender via een bepaald medium en het doel daarbij is dat het de ontvanger bereikt. Dus wanneer de gemeente Leiden jou wil informeren, dan is de gemeente Leiden de zender en ben jij de ontvanger. En als jij iets aan de gemeente Leiden wilt doorgeven, dan ben jij de zender en is de gemeente Leiden de ontvanger. Is dat duidelijk?

R = Ja.

I = Dan stel ik nu eerst een algemene vraag en dan gaan we daarna deze stappen af van het communicatiemodel.
Als ik zeg gemeente Leiden, waar denk je dan aan?

R = Drie oktober. Dat vuil ophalen, dat je alle spullen kan wegbrengen. En bijvoorbeeld een tweedehandszaak, een kringloopwinkel. Grachten. Verder komt er niet zo veel in mij op.

I = Dan gaan we verder met de zender. **Heb je wel eens contact gehad met de gemeente Leiden?**

R = Nee.

I = Ben je bijvoorbeeld wel eens op het Stadhuis geweest?

R = Oja, natuurlijk ja, voor een paspoort.

I = Kan je daar wat over vertellen?

R = Ik ging er gewoon naartoe om een paspoort aan te vragen volgens mij, omdat we toen naar China gingen. Dus toen moesten we allemaal paspoorten hebben. Dus toen gingen we daar gewoon naartoe, werden we opgemeten, met je vingerafdrukken en een pasfoto mee.

I = Wat was je indruk daarvan?

R = Wel positief, was wel goed. Het was goed geregeld.

I = **Wat vind je van de gemeente Leiden?**

R = Ik vind het wel goed, maar ze komen hun afspraken niet helemaal na zeg maar. Want dan, net als met die weg hier, dan zou dat eerst niet komen en dan hadden ze dat beloofd en dan komt het toch wel. Dan denk ik van ja, dan moet je dat niet beloven en het vervolgens wel doen.

I = Hoe had je dat liever gezien?

R = Of gewoon echt helemaal onder de grond die weg of gewoon niet zo voor ons huis. Verder is het op zich wel goed geregeld. Ook met drie oktober enzo. De volgende dag is allemaal weer helemaal schoon, dus dat is wel heel goed geregeld.

I = Dan gaan we naar de boodschap. **Heb je wel eens meegedacht met de gemeente Leiden?**

R = Bijvoorbeeld een enquête gekregen ofzo?

I = Inderdaad.

R = Nee, volgens mij niet.

I = Misschien een keer via de e-mail, een enquête of op straat?

R = Nee, volgens mij ook niet.

I = Waarom niet?

R = Ik ben volgens mij nooit benaderd. Ik denk ook dat als ik een mailtje heb gekregen met een enquête, dan verwijder ik ze altijd. Want daar heb ik niet heel veel zin in meestal, dus ja. Daar heb ik gewoon niet zo'n zin in.

I = Daar kom ik straks op terug. **Zou je met de gemeente Leiden mee willen denken wanneer zij hierom vraagt?**

R = Als het echt om een belangrijk punt gaat, dat het mij ook echt aanspreekt, dan wel. Maar als het om dingen gaat waar ik zelf bijvoorbeeld niets mee te maken heb, zoals kindervoorzieningen ofzo, ja daar heb ik niets mee te maken, dus dan interesseert het mij niet.

I = Wat vind je een belangrijk punt?

R = Nou bijvoorbeeld die weg hier of over die openingstijden in de kroegen. Zulk soort dingen. En van feesten en gewoon van de binnenstad. Daar kom ik op zich wel vaak.

I = Zou je dan liever meedenken over onderwerpen op de korte termijn of op de lange termijn?

R = Allebei wel, ik heb niet echt een voorkeur. Ligt meer aan het onderwerp dan aan welke termijn.

I = En zou je liever ideeën willen aandragen of op ideeën willen reageren?

R = Bedoel je met ideeën aandragen voorleggen?

I = Ja.

R = Eerder reageren erop, denk ik. Dat je gewoon kan zeggen van nou dit vind ik beter.

I = Zou je ook ideeën aandragen?

R = Misschien wel, maar ik weet niet of ik daar echt de juiste kennis voor heb om dan ideeën in te brengen.

I = Waarom niet de juiste kennis?

R = Ik weet niet, het is toch allemaal wat hoger en wat professioneler. Dus ik weet niet of ik dan de juiste... of ik dan echt de juiste ben om er wat over te zeggen. Dat ik er niet iets heel raars over zeg, weetjewel.

I = Dan gaan we verder met het medium. Ik ga wat vragen stellen aan de hand van kaartjes. Eerst wil ik graag weten van welke communicatiemiddelen je momenteel gebruik maakt. Daarna wil ik weten welke communicatiemiddelen je wilt dat de gemeente Leiden inzet om jou uit te nodigen om eventueel mee te denken. En daarna gaan we het er ook nog over hebben via welke communicatiemiddelen je mee zou willen denken. Ik schud even de eerste kaartjes. Hier zijn de kaartjes met daarop communicatiemiddelen. [Kaartjes met communicatiemiddelen die R mogelijk gebruikt geven.] **Van welke communicatiemiddelen maak je momenteel gebruik?** De bedoeling is dat je een stapel maakt met de communicatiemiddelen waarvan je gebruik maakt en een stapel met de communicatiemiddelen waarvan je geen gebruik maakt. Daarna bespreken we deze stapels. Denk daarbij hardop na.

[Op de stapels]

Wel: Facebook, Twitter, LinkedIn.

Niet: verbeter-de-buurtapp, Stadskrant, website gemeente Leiden.

R = LinkedIn ben ik mee bezig zeg maar. Ik heb er een account op.

I = Hoe vaak zit je ongeveer op LinkedIn?

R = Nooit. Ik wil graag een stage lopen in het buitenland, daar was ik even langs gegaan en toen had hij als eerste gezegd van nou maak even een LinkedIn account aan. Dat is toch wel handig.

I = Oké. En hoe vaak gebruik je Facebook?

R = Iedere dag.

I = Hoe vaak per dag ongeveer?

R = Ik denk dat ik er wel één keer in het uur op kijk.

I = Volg je personen of bedrijven en organisaties?

R = Niet zo zeer bedrijven en organisaties. Naja, wel de Haagse Hogeschool en de afdeling Facility Management. Maar ook bijvoorbeeld vooral veel leuke pagina's zeg maar. Topics enzo. Grappige pagina's.

I = Volg je de gemeente Leiden op Facebook?

R = Nee.

I = Hoe vaak zit je op Twitter?

R = Een stuk minder, vroeger veel meer. Maar nu zegt bijna niemand meer iets, dus het is niet meer zo boeiend.

I = Hoe vaak zit je er nog op?

R = Eén keer per dag denk ik.

I = Plaats je zelf berichten op Twitter of Facebook?

R = Facebook wel, ik denk eens in de maand, niet heel veel. Twitter, ook eens in de maand denk ik.

I = De Stadskrant, de app en de website niet?

R = Nee.

I = Oké. Dan neem ik deze kaartjes weer mee. We gaan door naar de volgende vraag. Ik heb weer een aantal kaartjes met verschillende communicatiemiddelen. Ik schud de kaartjes weer even. **Welke communicatiemiddelen wil je dat de gemeente Leiden gebruikt om met jou in contact te komen om je uit te nodigen om mee te denken?** De bedoeling is dat je een stapeltje maakt met de communicatiemiddelen waarvan je wilt dat de gemeente Leiden die wel gebruikt daarvoor en een stapeltje met de communicatiemiddelen waarvan je wilt dat de gemeente Leiden die hiervoor niet gebruikt. Denk vooral hardop na. Er is ook een blanco kaartje. Als er een communicatiemiddel is die er volgens u nog bij moet, laat het dan vooral weten.

R = Oké. LinkedIn sowieso, dat is wel handig, een beetje een professionele site dus dan trek je denk ik ook de zakelijke mensen. Nou, flyers en posters, dat mag altijd wel. Ik neem ze niet vaak aan, maar ik vind het niet erg ofzo. Posters, ja, daar kijk je wel meestal naar. Facebook mag van mij ook. Huis-aan-huisbezoeken niet, dat vind ik weer te persoonlijk worden. Dat is too much. Bewonersbrief mag van mij ook wel. Stadskrant mag van mij ook wel. De website ook. Dat is gewoon de officiële website, dus handig. De informatieavond ook, want daar kan iedereen heengaan die dat wilt, het hoeft niet per se. Twitter ook. Digitale nieuwsbrief mag ook wel, als je je daarvoor persoonlijk kan aanmelden. Dus niet dat je die standaard krijgt ofzo. Telefonisch contact niet. En blanco... volgens mij heb ik alles al gehad. Ik kan er niets voor bedenken.

I = Misschien komt er straks nog iets in je op, dan hoor ik het graag.

[Op de stapels]

Wel: Stadskrant, digitale nieuwsbrief, informatieavond, bewonersbrief, Twitter, posters, flyers, Facebook, LinkedIn, website gemeente Leiden.

Niet: huis-aan-huisbezoeken, telefonisch contact.

I = Huis-aan-huisbezoeken vind je too much? Kan je dat toelichten?

R = Net als Jehovagetuigen ofzo. Daar heb ik ook niet echt zin in, omdat je dan gewoon thuis bent en je hebt niet per se rust ofzo, maar het is toch gewoon jouw stukje. En als ze dan van de gemeente enzo komen, dan heb je liever dat je gewoon een brief krijgt dat je alles gewoon rustig op je gemak kan lezen. Anders voel je je ook zo overweldigd.

I = En telefonisch contact?

R = Dat is een beetje hetzelfde. Omdat je tegenwoordig ook heel vaak hebt dat als je je mobiele nummer geeft, dan gebruiken ze het overal voor. Als je dan ook nog eens daarvoor wordt gebeld, dan... Dat wordt te veel.

I = Je gaf aan dat je flyers soms aanneemt. Wat vind je ervan als je flyers in de brievenbus ontvangt?

R = Meestal gaat-ie in de stapels folders en dan lees ik 'm als hij voorbij komt.

I = Via Facebook, hoe zie je dat voor je?

R = Dat je bijvoorbeeld de gemeente Leiden hebt, dat je die dan kan volgen. En dat je dan daar berichtjes op krijgt ofzo.

I = Zou je zelf naar een informatieavond gaan?

R = Ik wilde wel een keer mee naar de informatieavond over de weg hier, maar dat heb ik uiteindelijk niet gedaan.

I = Waarom niet?

R = Volgens mij had ik het te druk ofzo, of studie ofzo. Een praktische reden. En er waren nog andere informatieavonden, maar naar geen een geweest door de drukte.

I = Wat zou je willen zien in een digitale nieuwsbrief?

R = Gewoon informatie of als ze vragen hebben. Dat je niet per se hoeft te antwoorden, maar het is ook wel makkelijk want dan weet je het gelijk. Soort van dat je je vrijwillig kan aanmelden daarvoor. Gewoon informatie over wat er gaan veranderen en over wat er nu speelt enzo.

I = Als je kijkt naar de stapel van wel, heeft dan nog een bepaald middel sterk je voorkeur?

R = Informatieavonden sowieso wel. En de bewonersbrief vind ik ook wel handig, dan kan je gewoon alles rustig op je gemak lezen. En de website van de gemeente Leiden ook wel.

I = Je gaf aan bij de huis-aan-huisbezoeken dat je niet wilt dat de gemeente langskomt terwijl je op je eigen plekje bent en bij de bewonersbrief dat je het handig vindt omdat je dan alles rustig kan lezen. Vind je het belangrijk dat je zelf kan bepalen wanneer je informatie tot je neemt?

R = Ja. Want als je dan bijvoorbeeld net ergens mee bezig bent en ze komen aan de deur, dan besteed je er minder aandacht aan dan dat je even op de bank zit en het gewoon kan lezen.

I = Ik neem de kaartjes weer mee. Dan heb ik nog een vraag met kaartjes. Ik schud de kaartjes weer. **Via welke communicatiemiddelen zou je met de gemeente Leiden mee willen denken?** De bedoeling is weer dat u een stapeltje maakt met middelen via welke je wel mee wilt denken en een stapeltje via welke je niet mee wilt denken. Er zit ook weer een blanco kaartje bij die je zelf kan invullen. Denk vooral weer hardop na.

R = Dus hoe je mee wilt denken met de gemeente?

I = Inderdaad, via welke communicatiemiddelen je mee zou willen denken met de gemeente Leiden.

R = Sowieso een poll op de website, is altijd wel handig, kan je gewoon makkelijk snel aanklikken. Facebook ook, blijft gewoon een handig communicatiemiddel. LinkedIn ook, ook weer dat professionele eraan. Twitter ook. Enquête digitaal ook wel. Je geeft toch aan dat je mee wilt helpen. Interactieve bijeenkomst vind ik ook wel een goede. Telefonische enquête vind ik ook niet, huis-aan-huisvragenlijsten vind ik ook niet echt handig. Wat is een klankbordgroep?

I = Een groep met een adviserende functie.

R = Ja, dat vind ik ook wel handig. Die babbelbox hoeft van mij niet, dat vind ik een beetje too much zeg maar. Formele inspraak achteraf, dat is altijd wel handig. Dan kan je een beetje kijken hoe alles is gegaan en verlopen enzo. Interview mag, maar ik denk niet dat er heel veel mensen op afkomen als je op straat staat. Ja, verbeter-de-buurtapp is ook wel handig, die mag ook wel.

I = Heb je nog iets voor het blanco kaartje?

R = Nee, ik kan niet meer echt iets bedenken.

[Op de stapels]

Wel: verbeter-de-buurtapp, interview, interactieve bijeenkomst, klankbordgroep, poll website gemeente Leiden, enquête digitaal, formele inspraak achteraf, Twitter, Facebook, LinkedIn.

Niet: telefonische enquête, huis-aan-huisvragenlijst, babbelbox.

I = Je zei dat de babbelbox niet hoeft voor jou, waarom niet?

R = Ik weet niet, dat vind ik weer iets te veel gewoon. Ik weet niet precies waarom. Beetje lastig uit te leggen.

I = Zou je er zelf aan meedoen?

R = Nee. Het is niet echt persoonlijk contact ofzo. Huis-aan-huis is dan wel weer heel erg persoonlijk, dat is ook weer niet goed. Met zo'n camera enzo. Ja, dat zorgt misschien wel een beetje voor angst bij de ouderen enzo. Dat je dat beter niet kan doen.

I = En de verbeter-de-buurtapp lijkt je wel wat?

R = Ja.

I = Zou je er ook gebruik van maken?

R = Misschien nu niet, maar misschien over tien jaar wel. Als je hier echt woont met je gezin zeg maar. Want dan let je meer op je omgeving. Nu ben je overal en nergens te vinden zeg maar. En dan woon je er echt met jouw huis, dus dan heb je er denk ik meer aan.

I = De klankbordgroep en de interactieve bijeenkomst liggen ook in het stapeltje van wel. Kan je dat toelichten?

R = Dat is gewoon handig, dan kan je goed communiceren. Via de mail gaat dat toch altijd wel anders. Je ziet iemands expressie niet, iemands uitdrukking niet. Dus dan kan je er echt goed over nadenken. Dan weet je een beetje wat iedereen te zeggen heeft.

I = Zou je via die twee ook mee willen werken?

R = Ligt eraan of het echt te veel tijd in beslag neemt, want het is wel iets vrijwilligs. Dus als het gewoon eens in de maand is ofzo, dan zou ik het wel doen.

I = En je gaf aan dat je die huis-aan-huisvragenlijsten een beetje too much persoonlijke benadering vindt. Als iemand op straat jou vraagt voor een interview, vind je dat niet te persoonlijk?

R = Meestal zeg ik er nee tegen, maar ik heb er geen problemen mee dat ze het vragen. Ik sta er wel voor open, maar ik zeg er toch eigenlijk altijd wel nee tegen, maar ik vind het niet erg dat ze het vragen, want misschien trekt dit wel mensen die er wel ja tegen zeggen.

I = En de digitale enquête trekt je ook?

R = Ja. Dat is toch wel makkelijk voor mensen op werk.

I = Waarom?

R = Nou gewoon, het is overzichtelijk. Op werk kan je dat gewoon doen. Je hebt geen pen en papier nodig. Het is toch allemaal dat flexwerken tegenwoordig, dus dan is een digitale enquête wel handig.

I = Je zei dat LinkedIn professioneel is, hoe zie je dat voor je als de gemeente Leiden dat gebruikt?

R = Ja, gewoon dat je daaronder kan reageren, dus dat er bijvoorbeeld een stelling wordt gezegd en dat je daar dan op kan reageren. Je kan er bijvoorbeeld voor langskomen bij een interactieve bijeenkomst als je er vervolgens meer over wilt zeggen.

I = Zou je bij Facebook, Twitter en LinkedIn zelf reageren op zulke berichten?

R = Ik denk nu niet, ik denk ook echt pas over tien jaar ofzo.

I = Ook niet bij Facebook waarvan je aangeeft dat het informeler is?

R = Ligt eraan of het mij echt aanspreekt, of ik er echt wat mee te maken heb zeg maar.

I = Van de website zei je dat het makkelijk aan te klikken is als er een poll online staat. Als er een poll op Facebook staat, zou je dat dan aanklikken?

R = Ja, dat denk ik wel. Als het voorbij komt en het mij aanspreekt.

I = Oké. Dan neem ik deze kaartjes weer mee. Dan heb ik nog een laatste vraag over het medium. **Indien je meedenkt met de gemeente Leiden, zou je daarna op de hoogte gehouden willen worden van verdere ontwikkelingen over dat onderwerp?**

R = Ja. Dat sowieso.

I = Op welke manier?

R = Ligt eraan of je er echt heel actief bij hebt meegedaan. Als je er echt een groot deel van hebt uitgemaakt, dan wel via een brief. Dat is toch wat persoonlijker. En anders gewoon een mailtje. Dat is ook wel fijn, dat je een beetje weet wat er daarna allemaal is gebeurd.

I = Wil je eenmalig er nog iets over horen of meerdere keren wanneer er iets belangrijks gebeurt?

R = Als het zo blijft na de veranderingen, dan gewoon één mailtje. Maar als er daarna weer veranderingen komen, dan meer.

I = Waarom vind je het belangrijk om daarna op de hoogte gehouden te worden?

R = Dat spreekt je dan denk ik ook weer aan om dan de volgende keer ook weer mee te helpen. Omdat je dan zeg maar wordt vastgehouden door de gemeente van ja dit is er gebeurd en dan word je er echt bij betrokken. Dan heb je echt het idee dat je hebt kunnen helpen of er iets aan hebt kunnen bijdragen.

I = En dat motiveert je om nogmaals mee te denken?

R = Ja, inderdaad.

I = Oké. Dan heb ik een vraag over de ontvanger. **Zou je na het meedenken met de gemeente Leiden nog vervolgspraak willen hebben?**

R = Nog een keer.

I = Zou je na het meedenken met de gemeente Leiden nog vervolgspraak willen hebben?

R = Ja, ik denk het wel. Ook gewoon om een beetje de conclusies daaruit te trekken.

I = Op welke manier zou je dat willen doen?

R = Dat is denk ik wel weer handiger bij bijeenkomsten of echte afspraken. Dat je dan eerst een mailtje stuurt van ja dit en dit is er gaande, wil je er nog over meepraten dan kan je dan en dan komen.

I = Waarom heb je de voorkeur voor een bijeenkomst?

R = Dat is toch makkelijker praten dan over de mail. Je bent écht met elkaar in discussie. En ja, over de mail, de informatie komt niet van één kant zeg maar. Je hoort meteen beide kanten.

I = Oké. We zijn er ongeveer doorheen, het duurt ongeveer nog vijf minuten. Heb je al vragen of wil je wat kwijt?

R = Nee.

I = Oké. Volgens de test van SmartAgent heb je een blauwe belevingswereld, herkende je jezelf daarin?

R = Ja, best wel. Ja.

I = Had je ook de omschrijving bij de andere belevingswerelden gelezen?

R = Ik had ook de groene wereld gelezen volgens mij, dat was een beetje gezelligheid en maakt allemaal niet heel veel uit als het maar gezellig is. Volgens mij kwam het daar wel op neer.

I = Welke belevingswereld sprak je meer aan?

R = Ik merkte wel dat de blauwe mij meer aansprak.

[Small talk: samenwonend met 5 andere personen. R is student en woont nog thuis met ouders en zusjes/broertjes.]

I = Wie leest thuis de brieven van de gemeente Leiden?

R = Mijn vader en moeder sowieso altijd. En als hij aan mij gericht is, dan lees ik 'm ook. Maar anders niet.

I = Oké. Van tevoren gaf je aan dat je je een beetje betrokken voelt bij projecten en beleid van de gemeente Leiden. Hoe is dat na dit interview?

R = Nog steeds niet heel erg betrokken, maar ik word er zelf ook niet heel erg voor benaderd. Mogelijk omdat ik nog student ben. Als je ouder bent, dan word je misschien meer benaderd. Maar als het aankomt op die weg, dan weer wel, want je wordt wel uitgenodigd voor die bijeenkomsten. Dus dan voel je je wel weer betrokken. Dus het zit er nog steeds een beetje tussenin.

I = Oké. Ik heb verder geen vragen meer. Heb jij nog vragen of opmerkingen?

R = Nee.

I = Hartstikke bedankt voor je tijd.

Conclusie respondent 11 – blauw vrouw 18-54

Respondent 11 heeft nog niet eerder meegedacht met de gemeente Leiden. Zij zou dit wel willen als de gemeente hierom vraagt, maar denkt dit vooral te doen als ze later een gezin heeft. Contact via de telefoon en aan huis spreekt haar niet aan, omdat ze dit te veel benadering vindt vanuit de gemeente. Ze wil meedenken over onderwerpen wanneer ze hier voldoende vanaf weet.

Verbatim 12

Respondent 12: rood, man, 55+

Datum: 5 mei 2014.

Locatie: bij de respondent thuis.

Tijdsduur: 40 minuten.

I = Interviewer

R = Respondent

I = Ik ga u een aantal vragen stellen aan de hand van het communicatiemodel. [I geeft blaadje aan R met daarop het communicatiemodel.] Op dit papiertje staat het communicatiemodel eenvoudig weergegeven. Het bestaat uit vier onderdelen zoals u ziet: de zender, de boodschap, het medium en de ontvanger. Bij communicatie heb je namelijk iemand die de informatie zendt, dat is de zender. Deze zender wil een bepaalde boodschap overbrengen. Dit doet de zender via een bepaald medium en het doel daarbij is dat het de ontvanger bereikt. Dus wanneer de gemeente Leiden u wilt informeren, is de gemeente Leiden de zender en bent u de ontvanger. En als u iets aan de gemeente Leiden wilt doorgeven, dan bent u de zender en is de gemeente Leiden de ontvanger. Helder?

R = Ja.

I = Dan stel ik nu eerst een algemene vraag en dan gaan we daarna de stappen af van het communicatiemodel.
Als ik zeg gemeente Leiden, waar denkt u dan aan?

R = Waar denk ik dan aan. Aan het Stadhuis en wat daarmee gebeurt. Aan het bestuur. Dat soort dingen.

I = Wat er gebeurt?

R = Nou, hoe ze daar hun best doen de gemeente te besturen zal ik maar zeggen. Het beste met ons voorhebben. Met hun interne gedoe daarbij natuurlijk, maar goed.

I = Wat bedoelt u daarmee?

R = Nou, zoals dat gaat bij een overheid. Ik heb tamelijk veel ervaring met overheden, het is mijn werk. Ik heb altijd met overheden te maken gehad in mijn werk.

I = Mag ik vragen wat u doet?

R = Ik doe niets betaald meer, maar ik ben directeur geweest.

I = Op die manier bent u ermee bekend?

R = Ja. Dat is allemaal mensenwerk. Ook bij de overheid.

I = Dan gaan we naar de zender. **Heeft u wel eens contact gehad met de gemeente Leiden?**

R = Ja, natuurlijk. Op verschillende manieren.

I = Waarvoor?

R = Als ik parkeerkaarten nodig heb. En als ik iets van de burgemeester wil ofzo. Of ik wil hem iets vertellen, dan kan ik dat vrij makkelijk doen.

I = Hoe doet u dat?

R = Nou, voor de burgemeester of B&W via Hein van Woerden, want dat is een jaargenoot van mij. We praten makkelijk met elkaar.

I = En met de parkeerkaart?

R = Nou, dat gaat via de giro, maar als ik hier parkeerkaarten voor bezoekers heb geregeld dan haal ik die... heet dat nu... bouwhuis ofzo. Aan de Langegracht. En als ik mijn vuil kwijt moet, extra vuil, dan gaat dat naar de milieustraat enzo.

I = **Wat vindt u van de gemeente Leiden?**

R = De gemeente, ja, dat is een beetje een abstract begrip hè, de gemeente. En het is nu even afwachten hoe dat na de verkiezingen uitpakt. Wat voor frisse ideeën ze nu mee komen. Dus ja, dat weet ik nog niet. Tot nu toe vind ik het culturele klimaat niet ongunstig, maarja. Jan-Jaap de Haan zijn we kwijt, dus... En mijn vrouw werkt

bij de Muziekschool, dus die maakt dat wel mee wat daar gebeurt. Ja, dat is wat de gemeente betreft. Dus dat moet ik maar even afwachten.

I = Dan gaan we verder naar de boodschap. **Heeft u wel eens meegedacht met de gemeente Leiden?**

R = Ja. Ik zit in... Hoe heet dat ook alweer... Stadslab. Daar doe ik dingen mee.

I = Kunt u daar wat over vertellen?

R = Ja, ik doe er wat minder dan ik wel leuk zou vinden, maar goed. Weliswaar heb ik geen betaald werk, maar ik heb wel veel onbetaald werk. En dan komt dat niet altijd uit met de dingen die het programma van Stadslab. Ik heb daar, waar ik in mee doe, mee denk, is in een grote groep over het Singelpark.

I = Hoe gaat dat?

R = Ik volg dat nu dus op een tamelijk afstandje en uit blaadjes. We hebben het Leidsch Dagblad niet, omdat ik de Volkskrant heb en daar hebben we al genoeg krant aan. Dus wat dat betreft ben ik niet rechtstreeks bij het plaatselijke nieuws betrokken, behalve dan via het Witte Weekblad en het Leids nieuwsblad. Dus naja, ik volg dat dan op een afstandje en dat vind ik wel jammer. Ik zou het liever wat rechtstreekser doen. Ik zou bijvoorbeeld ook wel mee willen doen aan die Kweektuin, maarja. Dat gaat dus op het verkeerde moment eigenlijk. Maar ik vind het wel een ontzettend leuk initiatief.

I = Hoe bent u bij het Stadslab terecht gekomen?

R = Ehm, ja, daar vraag je me nogal wat. Misschien uit krantjes. Denk ik. Ja, ik denk het. Zo iets. En dan, ja, dan sta ik op de lijst, dus dan word ik telkens weer uitgenodigd voor dingen. En dat vind ik wel leuk.

I = U denkt ook mee via het LeidenPanel.

R = Ja.

I = Sinds wanneer?

R = Goh. Daar vraag je me wel wat zeg. Een jaar of vier, vijf, kan dat? Ik weet niet hoe lang het er al is.

I = Reageert u overal op of op specifieke onderwerpen?

R = Nee, ik reageer bijna overal op geloof ik. Ja. Maar meestal doe ik wel aan alles mee ja.

I = **Zou u met de gemeente Leiden mee willen denken wanneer zij hierom vraagt?**

R = Ja, afhankelijk van het onderwerp. Ik moet er wel een beetje verstand van hebben, zal ik maar zeggen.

I = Welke onderwerpen wel en welke onderwerpen niet?

R = Nou, dat stadspark, dat singelpark, dat vind ik leuk. Daar kan ik iets mee. En monumenten, daar kan ik ook wat mee. Als ik nou weer tijd heb, ja het klinkt een beetje raar, maar ik zou het wel leuk vinden om in de Monumentencommissie te komen, maar goed. Dan moet ik even een brief schrijven en dat soort dingen. Dat komt er dan niet van.

I = U gaf aan dat u er wel over mee wilt denken als u daar een beetje verstand van heeft, hoe zit dat met die monumenten bijvoorbeeld?

R = Nou, die Stichting tot behoud van Particuliere Historische Buitenplaatsen die ging over historische buitenplaatsen wat allemaal rijksmonumenten zijn. Dus ik weet op zich wel wat. Ik weet ook van het monumentenbeleid en ook landelijk. Het nieuwe erfgoed. Daar ben ik bij betrokken zeg maar. En op die manier denk ik dat ik wel wat zou kunnen betekenen voor de gemeente. Dat zou ik ook wel leuk vinden om eens iets voor de gemeente te doen en niet... Ik heb meer mijn landelijke netwerk, maar om een keer met de fiets ergens naartoe te kunnen is ook leuk. Zo dus.

I = Op wat voor manier wilt u dan meedenken?

R = Nou, ik weet niet hoe ze dat doen. Een werkgroep of dat soort dingen, dat vind ik wel leuk.

I = Met een groep mensen als ik het goed begrijp?

R = Ja, ja.

I = Heeft u nog een voorkeur voor onderwerpen op de lange of de korte termijn?

R = Ja, de lange termijn vind ik altijd wat leuker. Ja, korte termijn kan ik ook wel hoor als het moet, maar... Dat heb ik natuurlijk altijd gedaan, maar lange termijn lijkt mij belangrijker, maar goed. De lange termijn is dan wel langer dan vier jaar.

I = Waarom heeft dat uw voorkeur?

R = Nou, weet je, met monumenten enzo dat is niet iets wat je elke vier jaar moet willen veranderen. Dus daarom ben ik ook benieuwd wat onze nieuwe wethouder gaat doen.

I = En wilt u liever ideeën aandragen of op ideeën reageren?

R = Het werkt bij mij het beste als dat al brainstormende wijze gaat, dan kan ik met ideeën komen en op ideeën reageren. Maar ik ben niet zo goed in out of the blue... iets verzinnen. Dus dat werkt beter. Ja, ik zit mij even af te vragen, het hangt er een beetje vanaf natuurlijk. Leiden is een monumentenstad en die is een beetje ook, er resteert een hoop kennis. De gemeente Voorschoten veel minder.

I = Begrijp ik het goed dat u het fijn vindt om in een groep te werken waarbij u zowel op andere ideeën kan reageren als zelf ideeën kan aandragen?

R = Ja. Dat kan mij inspireren tot van als we het nou eens zo zouden doen.

I = Oké. Dan gaan we naar het medium. Ik ga hier enkele vragen stellen aan de hand van kaartjes. Eerst wil ik graag weten van welke communicatiemiddelen u momenteel gebruik maakt. Daarna wil ik weten welke communicatiemiddelen u wilt dat de gemeente Leiden inzet om u uit te nodigen om eventueel mee te denken. En daarna gaan we het er ook nog over hebben via welke communicatiemiddelen u mee zou willen denken. Ik schud even de kaartjes. Hier zijn de kaartjes met daarop communicatiemiddelen. [Kaartjes met communicatiemiddelen die R mogelijk gebruikt geven.] **Van welke communicatiemiddelen maakt u momenteel gebruik?** De bedoeling is dat u een stapel maakt met de communicatiemiddelen waarvan u gebruik maakt en een stapel met de communicatiemiddelen waarvan u geen gebruik maakt. Daarna bespreken we deze stapels.

R = Verbeter-de-buurtapp, nee, die heb ik niet. Hier [website] kom ik wel eens, maar niet zo vaak. Hier [LinkedIn] zit ik op, deze [Stadskrant] lees ik ook. Maar Twitter en Facebook begin ik niet aan. En apps, ja, ik veeg wel eens over mijn telefoon om net te doen of ik erbij hoor, maar dat wil ik ook niet.

[Op de stapels]

Wel: LinkedIn, Stadskrant, website gemeente Leiden.

Niet: Facebook, Twitter, verbeter-de-buurtapp.

I = U geeft aan dat u wel eens op de website komt?

R = Ja, maar dat zou best meer kunnen zijn hoor.

I = Hoe vaak komt u daar nu ongeveer?

R = Eens per maand misschien. Eens per drie weken. Zo iets.

I = Welke informatie bekijkt u?

R = Wanneer de vuilnisbakken worden opgehaald. Dat soort dingen, ja.

I = Komt u daar via Google of gaat u rechtstreeks naar de website?

R = Rechtstreeks naar de website, ja.

I = En op LinkedIn heeft u een account, hoe vaak bezoekt u LinkedIn?

R = Ja. Ik denk minimaal wekelijks. Zo iets, ja.

I = Bekijkt u dan personen of organisaties en bedrijven?

R = Vooral personen. Ja.

I = Hoe vaak leest u de Stadskrant?

R = Elke week. Dat probeer ik altijd, dat lukt niet altijd hoor, maar dan probeer ik ook om de gemeenteberichten te lezen. Met wat vergunningen ze bezig zijn, dat soort dingen.

I = Oké. Dan neem ik deze kaartjes weer mee. Dan gaan we naar de volgende vraag. Ik schud de kaartjes weer even. **Welke communicatiemiddelen wilt u dat de gemeente Leiden gebruikt om met u in contact te komen om u uit te nodigen om mee te denken?** De bedoeling is dat u een stapeltje maakt met de communicatiemiddelen waarvan u wilt dat de gemeente Leiden die wel gebruikt daarvoor en een stapeltje met de communicatiemiddelen waarvan u wilt dat de gemeente Leiden die hiervoor niet gebruikt. Er is ook een blanco kaartje. Als er een communicatiemiddel is die er volgens u nog bij moet, laat het dan vooral weten. Denk vooral hardop na. Dan bespreken wij de kaartjes weer daarna.

R = Eens even kijken. Facebook en Twitter, daar doe ik niet aan, dus dat heeft geen nut zeg maar. Posters, dat wil ik niet. Die [telefonisch contact] vind ik ook niet zo handig. Zo iets. Dit [interview] kan ook wel, zoals nu, dit [huis-aan-huisbezoeken] op afspraak kan. Ja.

[Op de stapels]

Wel: LinkedIn, Stadskrant, bewonersbrief, flyers, digitale nieuwsbrief, website gemeente Leiden, informatieavond.

Niet: Facebook, Twitter, posters, huis-aan-huisbezoeken, telefonisch contact.

I = En huis-aan-huisbezoeken zonder dat er een afspraak is gemaakt?

R = Ja, dat is niet handig.

I = Waarom?

R = Nou, omdat het mij niet altijd uitkomt. Ondanks dat ik geen betaald werk heb, maar goed. Je hebt bestuurswerk enzo. Dus dat vind ik niet handig.

I = Heeft u nog een invulling voor het blanco kaartje?

R = Nee, ja, naja. Ik zou het natuurlijk leuk vinden als ze denken van goh, een persoonlijke benadering, als ze denken van oh die X [naam respondent] die weet er misschien iets van, misschien wel aardig om die te vragen.

I = Dus persoonlijke contacten benaderen?

R = Ja.

I = Oké. Ik zie de bewonersbrief en de digitale nieuwsbrief op het stapeltje van wel liggen, heeft een van de twee uw voorkeur?

R = Nou, niet zo heel erg, ja digitale nieuwsbrief vind ik iets handiger.

I = Waarom?

R = Die gooi ik niet weg, weet ik het, zo iets. Dat lees ik sneller. Maar die bewonersbrief, dat werkt ook wel hoor. Hierachter bij de Haagweg hebben we natuurlijk allerlei gedoe, dan komt dat ook wel, dat lees ik ook wel, dus dat werkt wel.

I = Hoe ontvangt u die informatie daarover?

R = Waarover?

I = Over de Haagweg.

R = Gedeeltelijk via ons wijkcomité zeg maar. Die brengen de bewoners of de mensen die zich aangemeld hebben, attenderen die op dat er iets op de website is te vinden of wat ook. En dat doet ook wel... Voorgenomen wijzigingen hier in het bestemmingsplan bijvoorbeeld. En dat zoek ik dan ook wel op de website op. En ja, iemand die dat in opdracht van de gemeente doet, die stuurt hier wel bewonersbrieven enzo. Dat lees ik ook. En zo nu en dan worden we uitgenodigd voor een of andere bijeenkomst en als ik kan, dan kom ik ook. Vind ik wel leuk.

I = Een informatieavond?

R = Ja.

I = Oké. En wat vindt u van flyers?

R = Ja, nou dat kan ook. Om te attenderen op een avond ofzo. Dat werkt ook wel.

I = Zou u op LinkedIn de gemeente Leiden volgen?

R = Ja, dat kan, ja, dat weet ik eigenlijk niet. Ik zou dat eerder via de website doen. Via LinkedIn... Het zou kunnen, hoor. Als er een groep is op LinkedIn van Leiden, dan zou ik daar ook wel in gaan.

I = U gaf eerder aan via de website?

R = Ja, maar in tweede instantie denk ik nou zo'n groep, hoe heet dat ook alweer, zo'n groep zou ik dan eerder bijgaan. Dat is makkelijker. Ja.

I = Waarom ligt telefonisch contact op de stapel van niet?

R = Omdat ik dat meestal storend vind.

I = Op welke manier storend?

R = Nou, omdat dat inbreekt op wat ik aan het doen ben. Ik vind een e-mail veel handiger, want dan kan ik dat doen op een moment dat het mij uitkomt.

I = U gaf aan bij de huis-aan-huisbezoeken dat het goed is als er van tevoren een afspraak is gemaakt. Vindt u het belangrijk dat u niet plotselings wordt benaderd?

R = Ja. Dat is meer van de Jehovagetuigen en daar mag ik niet meer mee praten van mijn vrouw. Die vindt dat niet leuk als ze met mij praten, dat mag niet.

I = Waarom?

R = Ik breng ze aan het twijfelen, dat is zielig.

I = Oké. Ik neem de kaartjes weer mee. Dan gaan we naar de derde vraag van het medium toe. **Via welke communicatiemiddelen zou u met de gemeente Leiden mee willen denken?** De bedoeling is weer dat u een stapeltje maakt met middelen via welke u wel mee wilt denken en een stapeltje via welke u niet mee wilt denken. Er zit ook weer een blanco kaartje bij die u zelf kan invullen. Denk daarbij weer hardop na. Dan bespreken we de kaartjes daarna.

R = Deze [klankbordgroep] vind ik wel leuk. Dit [enquête digitaal] kan ook. Interactieve bijeenkomst kan ook. LinkedIn ook. Telefonische enquête, ja, dat vind ik minder. Dit [interview] kan ook. Anders had je hier niet gezeten. Poll op website gemeente Leiden, wat is dat precies?

I = Dat er bijvoorbeeld een stelling staat op de gemeente Leiden waarbij u uit een aantal opties kan kiezen wat uw mening is over de stelling.

R = Aja. Als dat via zo'n LinkedIngroep zou gaan, dan zou ik dat wel doen, maar ik ga niet kijken op de website of er nog wat is. De ING doet dat geloof ik ook. Dat doe ik nooit. Huis-aan-huisvragenlijst, ik denk het niet eigenlijk, dat is mij te onpersoonlijk. Formele inspraak achteraf. Bestaat dat nog? Volgens mij gaat dat met de nieuwe milieuwet helemaal overboord of bijna helemaal. Naja, het is een beetje te laat.

I = Wilt u eerder in het proces meedenken?

R = Ja, dat heeft meer zin. Ik bedoel als ... [onduidelijk gepraat, komt neer op: als de keuze al gemaakt is], dan is het klaar. Dus ja. Ik heb ook wel in het actiewezen, of sterker nog, ik zit nog in het actiewezen. Dus ik doe dat wel. Ik had het niet voor niets over de gemeente Voorschoten daarnet. Ja, ik zit dan in het bestuur wat ook een bezwaar heeft lopen tegen, een beroep bij de rechter tegen de gemeente Voorschoten bijvoorbeeld. Dus als het nodig is, dan doe ik dat wel.

I = Maar het heeft dus niet de voorkeur?

R = Nee, het is een hoop gedoe en je kan het maar beter van tevoren zien te regelen.

I = Heeft u nog een invulling voor het blanco kaartje?

R = Nee. Maar ik vind dit [klankbordgroep] meestal wel het leukste.

[Op de stapels]

Wel: LinkedIn, enquête digitaal, interactieve bijeenkomst, klankbordgroep, interview.

Niet: Facebook, Twitter, verbeter-de-buurtapp, babbelbox, huis-aan-huisvragenlijst, poll website gemeente Leiden, formele inspraak achteraf, telefonische enquête.

I = U geeft aan bij de huis-aan-huisvragenlijst dat u dat te onpersoonlijk vindt. Vindt u die digitale enquête persoonlijker?

R = Naja, het werkt makkelijker dus dan heb ik er minder last van. Ik bedoel, het LeidenPanel doe ik ook. Voor mij werkt dat beter. Dan zit ik daar toch, dus dan doe ik dat ook even.

I = Begrijp ik het goed dat voor u het makkelijk reageren en het persoonlijke twee belangrijke factoren zijn?

R = Ja.

I = De babbelbox legde u meteen op de stapel van niet?

R = Dat zegt mij weinig.

I = Kent u het programma Man Bijt Hond?

R = Nauwelijks eigenlijk.

I = De babbelbox is een camera die ergens geplaatst is met een stelling erbij. Vervolgens kunnen mensen reageren op die stelling.

R = Nee, daar begin ik niet aan. Nee, daar heb ik geen zin in.

I = Waarom trekt het u niet?

R = Waar is die camera dan?

I = Bijvoorbeeld bij de markt op zaterdag of ergens in een winkelcentrum.

R = Daar kom ik ook het liefst zo weinig mogelijk. Als ik ergens een hekel aan heb, dan is het wel aan winkelen.

I = Of in het stadhuis.

R = Ja, nee, dat... En bovendien moet ik er altijd even over nadenken en dan doe ik dat liever in mijn eigen tijd. Als ik daar tijd voor gemaakt heb. Gewoon maar wat roepen, zo ben ik niet.

I = En een interview, vindt u dat u dan wel genoeg tijd heeft om na te denken?

R = Ja en bovendien kan je dan ook reageren van wat bedoel je precies, van beide kanten. Dus dat werkt dan beter denk ik.

I = Oké. En die klankbordgroep heeft het meeste uw voorkeur, kunt u dat toelichten?

R = Naja, wat ik eerst zei, daar kan je met een groepje gezamenlijk tot ideeën komen. En dat vind ik altijd leuk.

I = Zoals in het Stadslab?

R = Ja, ja.

I = Wilt u met een klankbordgroep meerdere keren samenkomen of één keer?

R = Een paar keer. Meestal is dat [één keer] niet genoeg. Ik heb in veel klankbordgroepen gezeten, hoor. Werkgroepen enzovoort. Vanwege mijn werk. Dat vond ik altijd erg leuk, vooral ook omdat er meestal groepen, in zo'n klankbordgroep zaten mensen die groepen vertegenwoordigden met tegengestelde belangen. Tenminste, op het eerste gezicht tegengestelde belangen. En dan is het altijd aardig om te kijken of je daar toch een gemeenschappelijk belang uit kunt halen.

I = Wat vindt u van een interactieve bijeenkomst?

R = Ja, dat ligt mij iets minder, maar dat vind ik wel leuk ook.

I = Waarom ligt het u iets minder?

R = Omdat, tenminste het hangt er een beetje vanaf hoe het georganiseerd is hoor, maar je hebt niet altijd voldoende gelegenheid voor nuancering. Dus dat gaat dan allemaal met snelle klappen en ja. Dat is niet helemaal mijn ding. Maar je komt wel wat te weten.

I = Wanneer de gemeente Leiden op LinkedIn een bericht plaatst, zou u daar dan op reageren?

R = Als ik in zo'n groep zit wel, ja.

I = Begrijp ik het goed dat u dan niet in een algemene groep wilt zetten, maar in een groep die daarover meedenkt?

R = Ja. Ik zit in een paar groepen op LinkedIn en niet dat ik altijd reageer, maar ik kijk bijna altijd wel.

I = Wat zorgt ervoor dat u wel of niet reageert?

R = Nou, heb ik er wat te melden? Soms is het genoeg om te weten waar de discussie over gaat en dan denk ik oké. Daar kan ik niets aan toevoegen en dan doe ik dat niet. En als ik dat wel kan, dan doe ik dat wel.

I = Dan neem ik deze kaartjes weer mee. Ik heb nog een laatste vraag over het medium. **Indien u meedenkt met de gemeente Leiden, zou u daarna op de hoogte gehouden willen worden van verdere ontwikkelingen over dat onderwerp?**

R = Ja.

I = Op welke manier?

R = Hoe bedoel je op welke manier?

I = Via welk middel of hoe vaak?

R = Nou, via het internet, dat vind ik wel makkelijk. Als ik zo een bericht krijg van hoe het verder gaat.

I = Dus via een e-mail?

R = Ja. Een e-mail met de stand van zaken is als volgt. We hebben dit ermee gedaan. Dat vind ik wel aardig om te weten, ja.

I = Wilt u daar één keer iets over ontvangen of wilt u bericht krijgen wanneer er iets gebeurt is?

R = Nouja, telkens als er een volgende stap is gezet. Dat vind ik wel leuk om dat te volgen, ja. En wat gebeurt er nou mee. Waar ik aan mee heb gedacht. Dingen die ik doe, ook altijd mensen die betrokken zijn bij te praten, van dit gebeurt ermee.

I = Hoe gaat dat bij het Stadslab?

R = Nou, ze houden je aardig bij van wat er nu is. Over de Breestraat bijvoorbeeld, van hoe de gemeente daar dan op reageert en wat er eigenlijk gedaan is. Dat vind ik leuk.

I = Dan gaan we naar de ontvanger toe. **Zou u na het meedenken met de gemeente Leiden nog vervolgspraak willen hebben?**

R = Ja, als ze niet doen wat ik zeg natuurlijk [R lacht]. Ja, dat, nou, nou niet altijd zal ik maar zeggen. Dat hangt er echt vanaf.

I = Waar hangt het vanaf?

R = Hoe de invulling, hoe om is gegaan met de resultaten bijvoorbeeld uit zo'n werkgroep, klankbordgroep. Stel dat hier een nieuw monumentenbeleid zou komen, ik noem maar wat, of omgaan met het groen, dan heb ik er ook verstand van zullen we maar zeggen. Dat gaat dan een hele andere kant op dan waar ik in die klankbordgroep mee bezig ben geweest, dan denk ik van ja, dan doe ik verder wel even mee graag.

I = Oké. We zijn er bijna doorheen, het duurt ongeveer nog vijf minuten. Heeft u nog vragen of wilt u wat kwijt?

R = Nee, nog niet.

I = Oké. Uw belevingswereld volgens de test van SmartAgent was rood, herkende u zich daarin?

R = Ja, wat was dat ook alweer, ja gedeeltelijk wel. Een groot gedeelte wel. Ik heb het niet meer helemaal in mijn hoofd. Wat was het ook alweer?

I = Kernwoorden waren onder andere vrijheid en passie.

R = Ik geloof het wel.

I = Dan heb ik twee vragen over uw huishouden. Woont u hier samen met andere personen?

R = Met mijn vrouw die aan het muziek maken is. Mijn vrouw is luitiste, heeft op het Conservatorium gezeten, dus dat is haar vak.

I = Wanneer u brieven van de gemeente Leiden ontvangt, wie leest ze dan?

R = Ik denk ik iets meer dan mijn vrouw, maar zij leest ze ook hoor.

I = Leest u ze altijd of soms?

R = Ik lees ze altijd, ja.

I = Oké. Van tevoren gaf u aan dat u zich betrokken voelt bij beleid en projecten van de gemeente Leiden. Is dat na dit interview nog steeds zo?

R = Ja, het heeft het niet geschaad.

I = Ik heb verder geen vragen meer. Heeft u nog vragen of opmerkingen?

R = Nee.

I = Hartstikke bedankt voor uw tijd.

Conclusie respondent 12 – rood man 55+

Respondent 12 denkt veel mee met de gemeente Leiden. Hij wil meedenken met de gemeente over onderwerpen zoals het Singelpark en de monumenten, omdat hij hier kennis over heeft. Persoonlijk contact en makkelijk kunnen reageren, vindt hij belangrijk. Werkgroepen spreken hem erg aan. Hij wil met deze werkgroepen gedurende het traject meerdere keren samenkomen.

Bijlage XI – Verbatim expertinterview

Deze informatie is wegens vertrouwelijkheid niet beschikbaar voor derden.

Bijlage XII – Analyseschema's

Analyseschema 1: Als ik zeg gemeente Leiden, waar denkt u dan aan?		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1 (R, V, 18-54)	De stad, het stadhuis, brieven van de gemeente	Aan de stad waar ik woon die dan wordt beheerd door de gemeente. Het stadhuis denk ik ook aan. ... Af en toe dat je van die brieven krijgt van de gemeente van doe hier aan mee.
2 (B, M, 18-54)	De stad, het gemeentehuis	Dan denk ik aan de stad, dan denk ik aan het gemeentehuis. Dat is het.
3 (G, V, 18-54)	Bellen voor het grofvuil, legitimatie nieuw aanvragen	De gemeente Leiden, ik moet altijd bellen voor het grofvuil. En legitimatie nieuw aanvragen. Eigenlijk een beetje dat.
4 (R, V, 55+)	Al die kantoren, ambtenaren	Gewoon al die kantoren die... Stadhuis, Stadsbouwhuis. Gewoon allemaal ambtenaren die er ook werken. Die je ook in de plantsoenen ziet.
5 (G, M, 55+)	Werkgever, dingen veranderen	Als werkgever. In het bestuur van gemeente Leiden zijn heel weinig Leidenaren die de tradities van Leiden dus niet kunnen. Vroeger hadden wij het altijd over Leiden 3 oktober en tegenwoordig heet het Leidens Ontzet en zo gaan de dingen dus veranderen.
6 (G, M, 18-54)	Afdeling Burgerzaken, bouwvergunningen, vuilnisboeren, plantsoen	De afdeling Burgerzaken, waar ik wel eens kom. ... Paspoort, rijbewijs en dat soort dingen. Bouwvergunningen. En de vuilnisboeren buiten. En de mensen die buiten in het plantsoen werken. Dat is voor mij de gemeente.
7 (R, M, 18-54)	Zender, bureaucratie, geld, fraude, Lenferink, pedo's, Stadhuisplein, Cityhall	De zender. ... Bureaucratie, geld, fraude, Lenferink, pedo's. Of schrap dat. En Stadhuisplein. Cityhall.
8 (G, V, 55+)	Het stadhuis, trouwerijen, open dag, plein	Het stadhuis. ... Trouwerijen en soms als er een open dag is dan dacht ik, ik had eigenlijk eens moeten gaan om eens rustig erdoor te wandelen, maar nooit gedaan. Komt er niet van. Oja, een keer koffie gedronken op dat plein met Libertas.
9 (B, V, 55+)	Het stadhuis, dingen die je daar kan regelen, heel breed	Als eerste denk ik altijd aan het Stadhuis, omdat daar voor mij de gemeente Leiden zit. En dan denk ik aan alle dingen die eromheen zijn, dus de dingen die je daar kan regelen. ... Echt heel breed, dus ik zie heel veel dingen waar ik de gemeente in zie.
10 (B, M, 55+)	Vaak prima, waar zijn ze mee bezig, soms doen ze het goed, soms doen ze het helemaal verkeerd	Vaak prima, maar nog vaker van jongens waar zijn jullie mee bezig. ... Soms doen ze het goed, soms doen ze het helemaal verkeerd. Of er wordt niet over nagedacht of het zijn politieke beslissingen, dat kan natuurlijk ook.
11 (B, V, 18-54)	Drie oktober, vuil ophalen, kringloopwinkel, grachten	Drie oktober. Dat vuil ophalen, dat je alle spullen kan wegbrengen. En bijvoorbeeld een tweedehandszaak, een kringloopwinkel. Grachten.
12 (R, M, 55+)	Het Stadhuis, het bestuur, besturen gemeente, het beste voorhebben, mensenwerk	Aan het Stadhuis en wat daarmee gebeurt. Aan het bestuur. ... Hoe ze daar hun best doen de gemeente te besturen zal ik maar zeggen. Het beste met ons voorhebben. ... Dat is allemaal mensenwerk.

Analyseschema 2: Contact met de gemeente Leiden		
Resp.n r.	Label	Quote uit verbatim
1 (R, V, 18-54)	ID aanvragen	Ik moet wel eens naar de gemeente als ik mijn ID wil aanvragen ofzo.
2 (B, M, 18-54)	Informatie over Rondweg, via de krant, paspoort halen, informatieavonden	Bijvoorbeeld met de Rondweg hier, dan krijg je het een en ander door aan informatie. En natuurlijk via de krant en als je op het gemeentehuis moet zijn om een paspoort te halen of iets dergelijks. ... Ze gaan hier een Rondweg leggen en er zijn informatieavonden geweest. Op twee ben ik geweest.
3 (G, V, 18-54)	Bellen voor grofvuil, legitimatie aanvragen	Ik moet altijd bellen voor het grofvuil. En legitimatie nieuw aanvragen.
4 (R, V, 55+)	Aanvraag vergunning, bellen, langsgaan bij het Stadsbouwhuis	Ik ben momenteel bezig met de aanvraag van een vergunning voor het voorraam. ... Eerst belde ik ze op. ... Ik doe het liever niet digitaal, ik doe het gewoon, ik ga erheen. ... Naar het Stadsbouwhuis.
5 (G, M, 55+)	Servicepunt woonomgeving, mail, telefoon, soms geërgerd	Met servicepunt woonomgeving. Soms moeten er dingen opgeruimd worden, dat staat dan op verkeerde plaatsen, maar het is gevaarlijk spul. Dan stuur ik een mailtje en dan mag ik verwachten dat het opgeruimd wordt. ... Ik word wel geërgerd als ik mensen aan de telefoon krijg met een buitenlands dialect. Die kennen geen traditie.
6 (G, M, 18-54)	Vergunningen, rijbewijs aanvragen, panels, bellen	Over vergunningen. Rijbewijs aanvragen. En ik doe al een hele tijd mee met die panels en die vragen van de gemeente. Dat is mijn contact met de gemeente. ... Dan probeer ik ze zo veel mogelijk op te bellen. Dat lukt niet altijd, want veel gaat met internet.
7 (R, M, 18-54)	Over uiteenlopende onderwerpen, studentenhuysvesting, aan tafel gezeten met wethouder, loket van burgerzaken om Nederlander te worden	Over uiteenlopende onderwerpen. ... Over studentenhuysvesting bijvoorbeeld, omdat ik deel uitmaak van een organisatie die aan tafel zit met de wethouder die daarover gaat. ... Ik ben Nederlander geworden, terwijl ik in Leiden woonde. Dat is een paar jaar geleden. Dus toen moest ik naar het loket van burgerzaken. En allemaal formulieren invullen, heel veel geld betalen en opeens was ik Nederlander.
8 (G, V, 55+)	Mail, wijkvergadering, brief gestuurd, brief persoonlijk afgegeven	Een mail over die wijkvergadering hier bij de speeltuin. ... Het was inventariseren wat wij dachten van de wijk. ... Dat is al jaren terug. Ze hadden hier het fietspad nieuw gemaakt en precies op die bocht zat een hele kuil in. En toen kregen we weer bericht van de gemeente en toen heb ik persoonlijk een brief geschreven of ze dat wilden egaliseren. ... Niets op gehoord. Twee keer. Hoe dat gegaan is weet ik niet meer. Dat heb ik persoonlijk afgegeven aan de balie, in het Stadhuis, oh dan ben ik er toch nog een keer geweest.

9 (B, V, 55+)	App Buiten Beter, rijbewijs of paspoort, via een buurtcommissie	Als er dingen geregeld moeten worden hier uit de wijk vandaan, dan heb ik contact met de gemeente. En dat doe ik via een app [<i>later genoemd: 'Ik weet niet meer precies hoe dat heet... Buiten Beter.'</i>] op mijn telefoon die ik gebruik als ik ongeregelheden zie. ... Ik heb natuurlijk nu contact met de gemeente, omdat ze heel druk met dat project bezig zijn. En als je voor je rijbewijs of je paspoort, dat soort dingen, ook in contact komt met de gemeente. ... Toen is daar op die avond een buurtcommissie gevormd en toen dacht ik nou daar wil ik ook wel in.
10 (B, M, 55+)	Moskee, belangengemeenschap, krant, panel, vereniging van eigenaren, e-mail, mondeling	Onder andere over de moskee. Via de wijkvereniging, nee hoe heet dat, belangengemeenschap. ... Via de krant of via de vragenstelling van de gemeente, want ik ben natuurlijk ook... er is zo'n panel via internet, nou daar doe ik dan ook aan mee. En via de vereniging van eigenaren, ik ben voorzitter hier van de vereniging van eigenaren. ... Via een e-mail uiteraard. En mondeling.
11 (B, V, 18-54)	Paspoort, goed geregeld	Oja, natuurlijk ja, voor een paspoort. ... Het was goed geregeld.
12 (R, M, 55+)	Parkeerkaarten, burgemeester, B&W, via via, Bouwhuis, milieustraat	Als ik parkeerkaarten nodig heb. En als ik iets van de burgemeester wil ofzo. Of ik wil hem iets vertellen, dan kan ik dat vrij makkelijk doen. ... Nou, voor de burgemeester of B&W via Hein van Woerden, want dat is een jaargenoot van mij. We praten makkelijk met elkaar. ... Als ik hier parkeerkaarten voor bezoekers heb geregeld dan haal ik die... hoe heet dat nu... bouwhuis ofzo. Aan de Langegracht. En als ik mijn vuil kwijt moet, extra vuil, dan gaat dat naar de milieustraat enzo.

Analyseschema 3: Wat vindt u van de gemeente Leiden?		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1 (R, V, 18-54)	Geen duidelijk beeld, gewoon een organisatie	Ik vind het een beetje moeilijk wat ik van de gemeente vind, omdat ik er geen duidelijk beeld bij heb van hoe ik mij dat moet voorstellen. Voor mij is het gewoon een organisatie waar ik dingen kan halen en af en toe krijg ik er informatie van. Ik heb er verder niets mee ofzo.
2 (B, M, 18-54)	Beetje zoekend, niet zo heel duidelijk, onbetrouwbare politiek, zwabbert, onduidelijk	Verder een beetje zoekend naar waar ze naartoe willen. Niet zo heel duidelijk ook welke keuzes ze willen maken. Onbetrouwbare politiek natuurlijk. Dat komt zo'n beetje naar voren. ... Het zwabbert een beetje. Als ze ideeën hebben van de binnenstad, dat lijkt dan redelijk concreet op een gegeven moment te worden. Bijvoorbeeld met parkeergarages of het doorbreken van bepaalde zaken om een plein te maken of andere dingen. En dan is dat plots weer weg. Dat komt wat zwabberig en onduidelijk over.
3 (G, V, 18-54)	Weet niet, wel oké, positief beeld over het algemeen	Ik kom er niet zo vaak, dus ik weet niet wat ik ervan moet vinden eigenlijk. ... In principe wel oké. Als je binnenkomt, dan kan je gelijk informatie vinden. Je hebt die knopjes waar je een kaartje uit kan halen. De informatie ervoor. En gewoon wachten op je beurt als je vragen hebt. Dus in principe wel oké. Een positief beeld over het algemeen.
4 (R, V, 55+)	Belangen verdedigen	Ja, het is uitkijken met die gemeente. Je moet echt je belangen verdedigen, anders dan gaan ze niet voor het belang van deze wijk. Dat in ieder geval niet.
5 (G, M, 55+)	Ze gaan hun gang maar	Ze gaan hun gang maar.
6 (G, M, 18-54)	Steeds meer moet inloggen via websites	In het begin waren er meer telefoonnummers, dan kon ik ook nog persoonlijk langs. Je merkt nu dat je steeds meer moet inloggen via websites. ... Dat vind ik echt slecht.
7 (R, M, 18-54)	Wel dragelijk, persoonlijke aanpak, gevoel van rust op het Stadhuis	Ja, wel dragelijk voor zover het overheid betreft. ... Er is wel een persoonlijke aanpak, maar ook een gevoel van rust op het Stadhuis.
8 (G, V, 55+)	Ondergrondse containers, vertrouwen gemeentebestuur	Ik vind het wel fijn van de gemeente dat ze nu in de binnenstad ondergrondse containers maken. En al zo veel jaar terug zei D66: het geld van de Nuon zullen we gebruiken voor ondergrondse containers. Nou, ze zitten al heel wat jaren in het bestuur. Nu gebeurt het, maar volgens mij niet omdat ze het toen beloofd hebben.
9 (B, V, 55+)	Geen problemen of negatieve gevoelens	Ik heb geen problemen of negatieve gevoelens over gemeente Leiden.
10 (B, M, 55+)	Goedwillende amateurs	Het gemeentebestuur... De raadsleden, ja, dat zijn altijd goedwillende amateurs en dat geeft verder niks.
11 (B, V, 18-54)	Wel goed, komen hun afspraken niet helemaal na, wel goed geregeld	Ik vind het wel goed, maar ze komen hun afspraken niet helemaal na zeg maar. ... Dan denk ik van ja, dan moet je dat niet beloven en het vervolgens wel doen. ... Verder is het op zich wel goed geregeld.
12 (R, M, 55+)	Abstract begrip, afwachten hoe dat na de verkiezingen uitpakt	De gemeente, ja, dat is een beetje een abstract begrip hè, de gemeente. En het is nu even afwachten hoe dat na de verkiezingen uitpakt. Wat voor frisse ideeën ze nu mee komen. Dus ja, dat weet ik nog niet. ... Tot nu toe vind ik het culturele klimaat niet ongunstig

Analyseschema 4: Meegedacht met de gemeente Leiden		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1 (R, V, 18-54)	Voor mijn studie, weet het niet meer	In zekere zin een keer voor mijn studie waarbij het verplicht was. ... Wij hadden een project, ik weet het niet meer.
2 (B, M, 18-54)	Rondweg, informatieavond	Met die Rondweg heb ik dus wel eens even geprobeerd mee te denken. Niet zo uitgebreid, maar wel een beetje. ... Door op die avond te verschijnen en mijn mening te laten horen.
3 (G, V, 18-54)	Nee, niet voor benaderd	Nee, niet echt. ... Nee, nee. Niet voor benaderd.
4 (R, V, 55+)	Inspraakavonden, ideeën naar voren gebracht	We hebben hier inspraakavonden. ... Met z'n allen zijn we op die avonden gekomen en hebben we ook onze ideeën naar voren gebracht.
5 (G, M, 55+)	Schoonhouden straat, mensen aanspreken, nummering, mail, wethouder of raadslid gesproken	Dan hebben we het dus weer over het schoonhouden van de straat hier. ... Dan spreek ik de mensen aan en dan gaat er een heel enkele keer iets naar het servicepunt woonomgeving. ... Jarenlang kwamen ze dus hier kijken naar Smaragdlaan nummer 99. Niet te vinden, want die nummering houdt op bij dat huis. ... Gemaild. En toen heb ik dus op een gegeven moment een wethouder of een raadslid gesproken, ik durf het niet te zeggen, gaat toch naar die en gaat toch naar die.
6 (G, M, 18-54)	LeidenPanel, elk onderwerp	Via het LeidenPanel. ... Ik reageer op alles wel.
7 (R, M, 18-54)	Studentenhuisvesting, vergadering met wethouder	In het kader van studentenhuisvesting. ... Dat was een vergadering waarin de wethouder dan bij was en ik bracht een suggestie op tafel.
8 (G, V, 55+)	Wijkvergadering, vroeger huis-aan-huisvragenlijst over de politie	Nee. ... Nooit in de gelegenheid geweest. ... Oja, vroeger. Dan kreeg je huis-aan-huisdingen over de politie toen. ... Die wijkvergadering hier bij de speeltuin.
9 (B, V, 55+)	LeidenPanel, mening geven en ideeën delen, buurtcommissie	Ik doe mee met dat LeidenPanel. ... Gewoon om je mening te geven en als je ideeën hebt, dan kan je dat daar ook in kwijt als daarom gevraagd wordt. ... Toen is daar op die avond een buurtcommissie gevormd en toen dacht ik nou daar wil ik ook wel in.
10 (B, M, 55+)	Bezwaarschrift, LeidenPanel	Dus wij hebben braaf een bezwaarschrift ingediend. ... Met dat internet dus, dat LeidenPanel, daar word ik altijd gevraagd om mee te denken dus dat doe ik dan altijd braaf.
11 (B, V, 18-54)	Nee	Nee, volgens mij niet. ... Ik ben volgens mij nooit benaderd. Ik denk ook dat als ik een mailtje heb gekregen met een enquête, dan verwijder ik ze altijd. Want daar heb ik niet heel veel zin in meestal, dus ja. Daar heb ik gewoon niet zo'n zin in.

12 (R, M, 55+)	Stadslab, Singelpark, LeidenPanel	Ik zit in... Hoe heet dat ook alweer... Stadslab. ... Ik heb daar, waar ik in mee doe, mee denk, is in een grote groep over het Singelpark. ... <i>[Over LeidenPanel]</i> Ik reageer bijna overal op geloof ik.
----------------------	--------------------------------------	---

Analyseschema 5: Mee willen denken met de gemeente Leiden wanneer zij hierom vraagt		
Resp.n r.	Label	Quote uit verbatim
1 (R, V, 18-54)	Verwacht dat anderen wel mee willen denken, op ideeën reageren als het niet te lang duurt, als het uitkomt en als het interesseert	Ik zou niet weten waarvan ik heb van wat wil ik nou met de gemeente Leiden doen. Voor mij is het nu prima hoe het gaat. ... Ik verwacht dat anderen wel mee willen denken. Maar dan verwacht ik ook dat ze wat meer betrokken zijn bij de stad. ... [Over op ideeën reageren] In principe wel, maar als het mij uitkomt. Als ik weer een brief ofzo krijg, dan heb ik zo iets van oja leuk als het niet te lang duurt. Dan heb ik zo iets van prima. Maar dat zal ook niet altijd het geval zijn, want als het iets is wat mij niet interesseert, dan ga ik het ook niet invullen. ... Ja, maar ook van het moment. Als ik het op dat moment druk heb, dan laat ik het makkelijk links liggen.
2 (B, M, 18-54)	Over binnenstad, bereikbaarheid, evenementen, wat toestaan, parkeerbeleid en cultuur, zowel ideeën aandragen als op ideeën reageren	Als het een beetje interessante dingen zijn, dan is het wel leuk om daar een beetje over mee te denken. ... Wat ze met de binnenstad doen en hoe ze denken in een grote lijn met betrekking tot de bereikbaarheid van Leiden en welke dingen ze organiseren en wat ze toestaan in de gemeente. En parkeerbeleid en cultuur, wat wel of niet, vind ik wel leuk om daar breed over mee te denken. ... [Ideeën aandragen of op ideeën reageren] Eigenlijk allebei wel, want soms zijn er toch ideeën die je hebt die misschien heel interessant zijn of ideeën die misschien niet handig zijn, maar dan kan het even worden aangegeven waarom iets niet handig is.
3 (G, V, 18-54)	Na het ontvangen van informatie, zowel ideeën aandragen als op ideeën reageren, wanneer de gemeente iets wil veranderen zoals de Breestraat	Als ik daar informatie over ontvang wel. ... [Ideeën aandragen of op ideeën reageren] Ook zelf ideeën aandragen. ... Dat zou dan iets moeten zijn wat ze dan willen veranderen. Net als van de week las ik over de herinrichting van de Breestraat ofzo.
4 (R, V, 55+)	Als er iets is, over de wijk of de zorg, zowel ideeën aandragen als op ideeën reageren	Als er iets is wel, ja. ... Zeker over dingen in deze wijk. Maar wat mij nog meer zorg baart is eigenlijk die hele toestanden om de zorg. ... [Ideeën aandragen of op ideeën reageren] Ik wil ook best wel ideeën aandragen.
5 (G, M, 55+)	Op ideeën reageren, over onwijs in verband met volksgezondheid	Ja, natuurlijk. ... Op onderwijs bijvoorbeeld. Dat is een speciaal punt. Onderwijs in verband met volksgezondheid. ... [Over ideeën aandragen] Niet meer, dat kost mij te veel werk om de mensen te overtuigen. Dan vinden ze dat het van vroeger is, maar dat komt allemaal wel terug hoor, dat van vroeger.
6 (G, M, 18-54)	Over jeugdzaken en ouderen, zowel ideeën aandragen als op ideeën reageren	Ik denk zeker als het om jeugdzaken gaat en ook zaken over ouderen, over dement. ... [Ideeën aandragen of op ideeën reageren] Gewoon beide. Ideeën kan je ook opperen.
7	Natuur- en milieubeleid, op ideeën	Dus het natuur- en milieubeleid. ...

(R, M, 18-54)	reageren, geen tijd voor ideeën aandragen	In hypothetische zin zou ik dan wel op dingen willen reageren. Ideeën aandragen heb ik op dit moment geen tijd voor, maar wie weet.
8 (G, V, 55+)	Meer iets voor jongere mensen, over zorg en fietspaden, op ideeën reageren, er gebeurt weinig met aangedragen ideeën	Ik denk dat meer jongere mensen dat moeten doen. ... Die moeten hier nog lang wonen. ... Ja, ik zou meedenken over de zorg, maar dat is nu, dat speelt nu. ... <i>[Waarover nog meer?]</i> Over de fietspaden. ... Die zorg, dat wacht ik gewoon maar af. Daar is denk ik niet over mee te denken. ... Dan meer reageren in gezelschap of ik iets ook goed vind of niet. ... Ja, ik wil dingen aankaarten, maar het gebeurt toch niet.
9 (B, V, 55+)	Over alles, over de ouderenzorg in de wijk, zowel op ideeën reageren als ideeën aandragen	Over alles. ... Wat ik wel heel belangrijk vind is de zorg. De ouderenzorg. En dan zeker ook in deze wijk. ... Ik wil ook ideeën aandragen en ik wil ook op ideeën reageren.
10 (B, M, 55+)	Over alles, zowel op ideeën reageren als ideeën aandragen wanneer hij iets weet	Over alles wat op tafel komt, maakt niet uit. ... <i>[Ideeën aandragen of op ideeën reageren]</i> Ik wil ze ook best aandragen. Je weet alleen niet altijd wat er speelt, maar als ik iets weet dan wil ik ze ook aandragen maar in principe reageren.
11 (B, V, 18-54)	Als het haar aanspreekt (weg, openingstijden kroegen, feesten, binnenstad), op ideeën reageren, ideeën aandragen als zij de juiste kennis heeft	Als het echt om een belangrijk punt gaat, dat het mij ook echt aanspreekt. ... Nou bijvoorbeeld die weg hier of over die openingstijden in de kroegen. Zulk soort dingen. En van feesten en gewoon van de binnenstad. ... Eerder reageren erop, denk ik. Dat je gewoon kan zeggen van nou dit vind ik beter. ... <i>[Over ideeën aandragen]</i> Misschien wel, maar ik weet niet of ik daar echt de juiste kennis voor heb om dan ideeën in te brengen.
12 (R, M, 55+)	Afhankelijk van het onderwerp, over het Singelpark of monumenten, werkgroep, brainstorm, zowel op ideeën reageren als ideeën aandragen	Ja, afhankelijk van het onderwerp. Ik moet er wel een beetje verstand van hebben, zal ik maar zeggen. ... Dat stadspark, dat singelpark, dat vind ik leuk. Daar kan ik iets mee. En monumenten, daar kan ik ook wat mee. ... Een werkgroep of dat soort dingen, dat vind ik wel leuk. ... Het werkt bij mij het beste als dat al brainstormende wijze gaat, dan kan ik met ideeën komen en op ideeën reageren.

Analyseschema 6: Digitale enquête		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1 (R, V, 18-54)	Lekker makkelijk, zelf kiezen wanneer invullen	Digitale enquête, ook lekker makkelijk. ... Dan kan ik zelf kiezen wanneer ik het invul en kan ik zelf dingen aangeven.
2 (B, M, 18-54)	Handig, eenvoudig, makkelijk, zelf bepalen wanneer, laagdrempelig	Enquête digitaal, dat vind ik wel handig. Een eenvoudige manier om aardig wat te weten en ook voor degene die het invult makkelijk. Elk moment kan hij zelf bepalen wanneer hij daaraan meedoet. Dus dat vind ik handig. Laagdrempelig en zeker als ze een beetje willen weten hoe het nou zit, hoe er gevoeld wordt, dan is dat handig.
3 (G, V, 18-54)	Als die in een nieuwsbrief zit	Die enquête, als die dan in een nieuwsbrief zou zitten.
4 (R, V, 55+)	Op een moment dat je tijd hebt	Je gaat gewoon ergens rustig zitten op een moment dat je tijd hebt en dan denk je erover en je hoopt ook dat de mensen niet denken 'dit is het', maar meer gewoon een idee krijgen van wat iemand daarover denkt.
5 (G, M, 55+)	LeidenPanel	Ik zit in het LeidenPanel, daar zit ik dus in. Als daar een vraag komt, dan beantwoord ik dat.
6 (G, M, 18-54)	Redelijk gericht	Omdat hij toch redelijk gericht is, je stuurt 'm niet naar de hele wereld.
7 (R, M, 18-54)	Ligt eraan wat op dat moment de nieuwsgierigheid wekt	Ligt er ook aan wat op dat moment mijn nieuwsgierigheid wekt. Maar dat kan.
8 (G, V, 55+)	Wanneer je tijd hebt	Dat doe ik in mijn eentje. Gewoon, wanneer ik tijd heb, ja dat vind ik wel goed.
9 (B, V, 55+)	Per mail, liever reageren op de mail met eigen ideeën dan enquête	Dit [enquête digitaal] kan per e-mail. ... Ik vind een mailtje waar je op kan reageren denk ik prettiger dan zo'n digitale enquête. Want in een mailtje kan je ook je eigen ideeën een beetje weergeven en een digitale enquête kan je meestal alleen aanvinken van ja of nee. Meestal bij een enquête kan je wel wat toevoegen, maar minder dan dat je zelf een mailtje stuurt.
10 (B, M, 55+)	Hij doet daaraan altijd mee, huis- aan-huisvragenlijst hoeft dan niet meer	Daaraan [enquête digitaal] doe ik dus altijd aan mee. ... Als je de digitale enquête doet, dan hoeft je de huis-aan-huisvragenlijst niet meer te doen.
11 (B, V, 18-54)	Van tevoren aangeven dat je mee wilt helpen, makkelijk voor mensen op werk, overzichtelijk	Enquête digitaal ook wel. Je geeft toch aan dat je mee wilt helpen. ... Dat is toch wel makkelijk voor mensen op werk. ... Nou gewoon, het is overzichtelijk. Op werk kan je dat gewoon doen. Je hebt geen pen en papier nodig. Het is toch allemaal dat flexwerken tegenwoordig, dus dan is een digitale enquête wel handig.
12 (R, M, 55+)	Makkelijk, 'dan zit ik daar toch, dus dan doe ik dat ook even'	[Respondent 12 legt uit waarom hij de digitale enquête liever heeft dan de huis-aan-huisvragenlijst] Het werkt makkelijker dus dan heb ik er minder last van. Ik bedoel, het LeidenPanel doe ik ook. Voor mij werkt dat beter. Dan zit ik daar toch, dus dan doe ik dat ook even.

Analyseschema 7: Facebook		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1 (R, V, 18-54)	Makkelijk, zelf kiezen of ze wat zegt	Gewoon makkelijk, prima, ik kan zelf kiezen of ik wat ga zeggen of niet. Dat vind ik makkelijk.
2 (B, M, 18-54)	De hoeveelheid maakt het ingewikkeld om daar belangrijke informatie uit te halen	<i>[Waarom Facebook niet de voorkeur heeft]</i> Omdat de hoeveelheid het ingewikkeld maakt om daar belangrijke informatie uit te halen voor mij.
3 (G, V, 18-54)	Heeft iedereen, kijkt op de pagina als de gemeente veel berichten plaatst	Facebook heeft iedereen tegenwoordig. ... Als zij heel veel dingen plaatsen, dan zie ik dat elke dag. En als zij niets plaatsen op de facebookpagina, dan komt het niet voorbij in mijn scherm en dan ga ik ook niet op hun pagina kijken.
4 (R, V, 55+)	Heeft geen Facebook	Al die kinderen hebben dit allemaal <i>[respondent wijst Twitter en Facebook aan]</i> en die willen ons toch niet op Facebook.
5 (G, M, 55+)	Klikt Facebook weg	Facebook ja... Ik klik het meestal weg.
6 (G, M, 18-54)	Pretwebsite	Facebook vind ik zo'n pretwebsite. Dat is leuk voor foto's, maar verder niet. Het is als een reclamezuil. Nee, ik denk niet dat het een serieus middel is voor de gemeente.
7 (R, M, 18-54)	Probeert zo min mogelijk op Facebook te zitten, wel reageren op een poll	Nee, ik probeer zo min mogelijk op Facebook te zitten, omdat het echt zwaar verslavend is. ... Ik zou wel reageren op een poll die mij aanspreekt.
8 (G, V, 55+)	Geen account op Facebook	<i>[Account op Facebook?]</i> Nee.
9 (B, V, 55+)	Ideeën spuien, ergens op reageren	Je kan natuurlijk op Facebook je ideeën spuien. ... Ja, om ergens op te reageren vind ik wel.
10 (B, M, 55+)	Te sociaal, snijdt geen hout	Nee, dat is allemaal veel te sociaal. Dat snijdt geen hout. Ik wil de gemeente persoonlijk spreken.
11 (B, V, 18-54)	Ligt eraan of het echt aanspreekt	Ligt eraan of het mij echt aanspreekt, of ik er echt wat mee te maken heb zeg maar.
12 (R, M, 55+)	Geen account op Facebook	Facebook en Twitter, daar doe ik niet aan, dus dat heeft geen nut zeg maar.

Analyseschema 8: Twitter		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1 (R, V, 18-54)	Gaat te snel, boeit niet	Ik gebruik het nu niet meer, omdat ik het allemaal veel te snel vind gaan. Dat ik tienduizend berichtjes krijg en ik echt zo iets heb van dat boeit me niet.
2 (B, M, 18-54)	Er is zo veel via Twitter	Twitter, nee. Dat vind ik, er is zo veel via Twitter, dat schiet niet heel erg op.
3 (G, V, 18-54)	Geen account op Twitter	Twitter heb ik ook niet, dusja.
4 (R, V, 55+)	Geen account op Twitter	<i>[Account op Twitter?]</i> Nee, nee.
5 (G, M, 55+)	Geen account op Twitter	Twitter doe ik niet
6 (G, M, 18-54)	Geen account op Twitter	Facebook, nouja, gebruik ik nauwelijks. Twitter ook helemaal niet.
7 (R, M, 18-54)	Ziet het nut ervan niet in	<i>[Wel account op Twitter, waarom niet actief op Twitter?]</i> Omdat ik het nut ervan niet in zie. Ik heb daar niets te melden.
8 (G, V, 55+)	Geen account op Twitter	<i>[Account op Twitter?]</i> Nee.
9 (B, V, 55+)	Geen account op Twitter	Twitter en LinkedIn even niet, want die gebruik ik niet.
10 (B, M, 55+)	Geen account op Twitter	Twitteren doe ik sowieso niet.
11 (B, V, 18-54)	Nu niet, pas over tien jaar ofzo	<i>[Reageren op berichten op Twitter?]</i> Ik denk nu niet, ik denk ook echt pas over tien jaar ofzo.
12 (R, M, 55+)	Geen account op Twitter	Facebook en Twitter, daar doe ik niet aan, dus dat heeft geen nut zeg maar.

Analyseschema 9: LinkedIn		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1 (R, V, 18-54)	Makkelijk, zelf kiezen of ze wat zegt	<i>[Over Facebook en LinkedIn]</i> Gewoon makkelijk, prima, ik kan zelf kiezen of ik wat ga zeggen of niet. Dat vind ik makkelijk.
2 (B, M, 18-54)	Niet zo handig	LinkedIn, nouja, vind ik ook niet zo'n handig medium. Ik krijg regelmatig van allerlei mogelijke mensen die daar iets op schrijven en als het kort is dan lees je het even, maar als het lang is dan haak ik direct af. Dan klik ik het helemaal niet open.
3 (G, V, 18-54)	Geen account op LinkedIn	Op Twitter en LinkedIn heb ik geen account, op Facebook wel.
4 (R, V, 55+)	Geen account op LinkedIn	<i>[Account op LinkedIn?]</i> Nee, nee.
5 (G, M, 55+)	Geen account op LinkedIn	<i>[Over LinkedIn]</i> Nee ik doe er niets mee.
6 (G, M, 18-54)	Zakelijk	Dat is meer zakelijk. ... Ja, daar heb ik wel een account op. Het gaat sinds een jaar of twee, drie met ons bedrijf steeds minder. Het heeft zijn ups en downs. Ja, je probeert daar zo je netwerk op te bouwen.
7 (R, M, 18-54)	Liever mail dan LinkedIn	E-mail, verder niet. ... Niets is beter dan e-mail.
8 (G, V, 55+)	Geen account op LinkedIn	<i>[Account op LinkedIn?]</i> Nee.
9 (B, V, 55+)	Geen account op LinkedIn	Twitter en LinkedIn even niet, want die gebruik ik niet.
10 (B, M, 55+)	Voor zijn hobby	LinkedIn, dat is voor mijn hobby, dat heeft niets met de gemeente te maken.
11 (B, V, 18-54)	Professioneel, reageren op een stelling	LinkedIn ook, ook weer dat professionele eraan. ... Ja, gewoon dat je daaronder kan reageren, dus dat er bijvoorbeeld een stelling wordt gezegd en dat je daar dan op kan reageren.
12 (R, M, 55+)	Groep op LinkedIn	Als er een groep is op LinkedIn van Leiden, dan zou ik daar ook wel in gaan. ... Ik zit in een paar groepen op LinkedIn en niet dat ik altijd reageer, maar ik kijk bijna altijd wel.

Analyseschema 10: Bewonersbrief		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1 (R, V, 18-54)	Persoonlijk	Een bewonersbrief is persoonlijk.
2 (B, M, 18-54)	Handig, gericht iets in je brievenbus	Een bewonersbrief, dat kan wel erg handig zijn. Dat je gewoon gericht iets in je brievenbus krijgt waarvan ze denken: dat gaat je aan.
3 (G, V, 18-54)	Leest bewonersbrieven	Als ze met het spoor hier soms bezig zijn, dan krijg ik zo'n brief. Die lees ik ook altijd.
4 (R, V, 55+)	Leest bewonersbrieven	<i>[Leest bewonersbrieven?]</i> Ja, ja.
5 (G, M, 55+)	Leest bewonersbrieven, brievenbus	Zeer regelmatig krijgen wij bewonersbrieven. In verband met verkeer bijvoorbeeld. Die informatie, die lees ik. ... <i>[Waarom wel bewonersbrief en geen flyer?]</i> Want die brief komt in de brievenbus.
6 (G, M, 18-54)	Verder afspraken laten weten, leest bewonersbrieven	Daarna zou je verdere afspraken kunnen maken en deze laten weten via een bewonersbrief. ... <i>[Leest bewonersbrieven?]</i> Ja, klopt.
7 (R, M, 18-54)	Papierbak	Papierbak.
8 (G, V, 55+)	Per wijk, persoonlijk	De bewonersbrief zal denk ik soms per wijk gaan. ... Dat is dan persoonlijk. ... Dat vind ik belangrijk als zij mij echt willen bereiken.
9 (B, V, 55+)	Krijg je later dan digitale middelen	Weet je, tegenwoordig ben je het meest bereikbaar via e-mail, Facebook en whatsapp en dergelijke. Kijk, bewonersbrieven komen altijd wel. Maar dat krijg je altijd later natuurlijk.
10 (B, M, 55+)	Algemene informatie, prima	Hangt ook een beetje vanaf waar het over gaat natuurlijk, laten we eerlijk zijn. Kijk, in de Stadskrant lees je de algemene informatie, de bewonersbrief ook, dan hebben ze voor de wijk wat te vertellen zoals laatst over de vuilnisbakken, nou prima.
11 (B, V, 18-54)	Handig, alles rustig op je gemak lezen	De bewonersbrief vind ik ook wel handig, dan kan je gewoon alles rustig op je gemak lezen.
12 (R, M, 55+)	Werkt wel, leest bewonersbrieven	Maar die bewonersbrief, dat werkt ook wel hoor. Hierachter bij de Haagweg hebben we natuurlijk allerlei gedoe, dan komt dat ook wel, dat lees ik ook wel, dus dat werkt wel.

Analyseschema 11: Digitale nieuwsbrief		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1 (R, V, 18-54)	Prima, zelf bepalen of je het leest of niet	Nieuwsbrief vind ik ook prima, hetzelfde eigenlijk. Dat je gewoon bericht krijgt en dan kan ik het zelf bepalen of ik het lees of niet.
2 (B, M, 18-54)	Handig, to the point, doorklikken interessant	Digitale nieuwsbrief, dat kan wel handig zijn. Met name als het ook weer goed to the point is. Dan krijg je het in ieder geval aangereikt en zeker als het bijvoorbeeld een nieuwsbrief is met een paar kopjes waarop je door kan klikken, bijvoorbeeld naar de website, dan kan het wel interessant zijn.
3 (G, V, 18-54)	Handig, dan lees je dat toch	Dat lijkt mij wel handig. Ik krijg nu ook van school elke dag een digitale nieuwsbrief en die lees je toch even om te kijken wat er allemaal gebeurt op school. En als er ook een van de gemeente is over wat er allemaal in de buurt gebeurt, dan lees je dat toch denk ik.
4 (R, V, 55+)	In een mail, handig	Zou ik een mailtje krijgen met daarin de digitale nieuwsbrief, dan vind ik dat handig.
5 (G, M, 55+)	Te algemeen	Nee, die hoeft ik niet. Als het dus mij aangaat misschien, maar het is te algemeen.
6 (G, M, 18-54)	Persoonlijk, gericht	Het is toch wel persoonlijker dan door het op een site neer te zetten. Het is net iets gericht dan de Stadskrant, je weet echt dat je de geïnteresseerde mensen bereikt.
7 (R, M, 18-54)	Zou een digitale nieuwsbrief lezen	Via de mail kan dat wel, volgens mij heb ik 'm nog nooit gehad. Maar dan zou ik 'm wel lezen.
8 (G, V, 55+)	Nog niet aan toe, liever iets in de brievenbus	Daar ben ik nog niet aan toe waarschijnlijk, omdat ik pas die computer heb. Liever gewoon iets in de brievenbus.
9 (B, V, 55+)	In een mail	Die digitale nieuwsbrief, die wil ik ook. In mijn e-mail.
10 (B, M, 55+)	[Ja]	[Geen mening, gemeente mag respondent benaderen via dit middel]
11 (B, V, 18-54)	Als je je daarvoor persoonlijk kan aanmelden	Digitale nieuwsbrief mag ook wel, als je je daarvoor persoonlijk kan aanmelden. Dus niet dat je die standaard krijgt ofzo.
12 (R, M, 55+)	Gooit ze niet weg, leest ze sneller	Die gooi ik niet weg, weet ik het, zo iets. Dat lees ik sneller.

Analyseschema 12: Flyers/folders/brochure		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1 (R, V, 18-54)	Leuk, doorbladeren, gericht, valt op	Oja, leuk. Heb ik weer iets om door te bladeren. ... Maar een flyer of een bewonersbrief is wat meer gericht. Sowieso zie ik niet zo vaak een flyer, dus dat valt mij op als ik dat ineens binnenkrijg.
2 (B, M, 18-54)	Handig, moet een beetje gericht zijn	Dat zie ik meer een beetje in de buurt van de bewonersbrief, omdat het erg handig is als het een beetje gericht is. Als het een flyer is wat iedereen aangaat, dan is het maar weer de vraag of je het toevallig tegenkomt of dat je denkt dat is voor mij.
3 (G, V, 18-54)	Het moet er leuk uitzien	Het moet er leuk uitzien.
4 (R, V, 55+)	Leest flyers	Flyers, dat ook. En dat lees ik ook.
5 (G, M, 55+)	Veel flyers, prullenbak	Ik krijg nogal veel flyers. Die gaan meteen de prullenbak in.
6 (G, M, 18-54)	Reclame	Dat is voor mij reclame. Dat gaat zo de reclamebak in. Ik krijg zulke stapels.
7 (R, M, 18-54)	Papierbak	Dan gaat die meestal in de papierbak.
8 (G, V, 55+)	Leest flyers	Ja, die lees ik wel
9 (B, V, 55+)	[Ja]	[Geen mening, gemeente mag respondent benaderen via dit middel]
10 (B, M, 55+)	Prima	Flyers, ja die krijgen we natuurlijk sowieso al, dat is ook prima hoor.
11 (B, V, 18-54)	Mag altijd wel	Nou, flyers en posters, dat mag altijd wel. Ik neem ze niet vaak aan, maar ik vind het niet erg ofzo. ... Meestal gaat-ie in de stapels folders en dan lees ik 'm als hij voorbij komt.
12 (R, M, 55+)	Om te attenderen	Ja, nou dat kan ook. Om te attenderen op een avond ofzo.

Analyseschema 13: Informatieavond		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1 (R, V, 18-54)	Zou er zelf nooit heengaan	Dat lijkt mij prima om het op die manier te doen, maar ik zou er zelf nooit heengaan.
2 (B, M, 18-54)	Ligt aan het onderwerp	Zou kunnen, dat ligt een beetje aan het onderwerp.
3 (G, V, 18-54)	Dan moet het iets belangrijks zijn, altijd maar gokken hoe die avond dan verloopt	Ik heb twee kinderen, dan denk ik dat ik ga niet voor een informatieavond een oppas regelen. Dan moet het iets belangrijks zijn. Je weet niet wat er op een informatieavond besproken wordt en hoeveel mensen erop afkomen. Dat is altijd maar gokken hoe die avond dan verloopt.
4 (R, V, 55+)	Ligt eraan waarover het gaat, eerst hierop attenderen	Het ligt eraan waarover het gaat. Meestal is er iemand die er wat vanaf weet. Ik denk niet dat je naar een informatieavond gaat voordat je erop wordt geattendeerd waar het over gaat, welke belangen er op het spel staan.
5 (G, M, 55+)	Op uitnodiging, in de buurt, voor de buurt	Informatieavonden: op uitnodiging. Daar wil ik dan nog wel heen. Tenminste, hier in de buurt. ... Als het hier voor de buurt is dan ga ik er nog wel eens heen.
6 (G, M, 18-54)	Als er iets speelt in een bepaalde buurt	Die informatieavond kan zijn als er iets speelt in een bepaalde buurt.
7 (R, M, 18-54)	Leuk, netwerken	Volgens mij ben ik al eens naar een informatieavond van D66 geweest op het Stadhuis. Dat was wel leuk. Ze hadden Chinees gehaald en dan kon je een beetje sparren met de wethouders. Ik was er om te netwerken.
8 (G, V, 55+)	Als het interesseert, wil 's avonds niet de deur uit	Ja, dat kan, als het mij interesseert. ... Ik wil 's avonds niet de deur uit.
9 (B, V, 55+)	Spreekt aan	Ja, dat spreekt mij ook aan. Die wil ik er eigenlijk ook wel bij. Ik vind veel goed.
10 (B, M, 55+)	In opvolging van	Informatieavond, tja, dat zijn allemaal dingen in opvolging van.
11 (B, V, 18-54)	Daar kan iedereen heengaan, zelf eerder niet gegaan wegens drukte	De informatieavond ook, want daar kan iedereen heengaan die dat wilt, het hoeft niet per se. ... Ik wilde wel een keer mee naar de informatieavond over de weg hier, maar dat heb ik uiteindelijk niet gedaan. ... Volgens mij had ik het te druk ofzo, of studie ofzo. Een praktische reden. En er waren nog andere informatieavonden, maar naar geen een geweest door de drukte.
12 (R, M, 55+)	[Ja]	[Geen mening, respondent wil via dit middel communiceren met de gemeente]

Analyseschema 14: Posters		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1 (R, V, 18-54)	Interessant om te lezen, kans is groot dat ze het later vergeet	Ja, ik merk wel dat als ik ergens langs rijd dan zie je posters hangen en dat vind ik interessant om te lezen. Kijken wat er allemaal speelt. Wie weet denk ik wel van dat wil ik wel doen. Alleen het nadeel is dat de kans wel groot is dat ik er voorbij rijd en het even later vergeet.
2 (B, M, 18-54)	Attentiewaarde, ondersteunend	Dat kan met name attentiewaarde hebben. Dat er iets speelt wat op een poster staat, waardoor je dan gaat kijken op de website of... Het is meer ondersteunend.
3 (G, V, 18-54)	Leest posters	Die lees ik wel altijd inderdaad.
4 (R, V, 55+)	Leest posters	Die zie ik in de stad en die lees ik.
5 (G, M, 55+)	Leest posters	Ja, posters. Die lees ik.
6 (G, M, 18-54)	Vallen niet echt op, leest ze niet	Ze vallen mij niet echt op. Ik zie ze hangen, maar ik lees ze niet.
7 (R, M, 18-54)	Kans dat ik erlangs loop heel groot	Als je ergens een poster op hangt, dan is de kans dat ik erlangs loop heel groot.
8 (G, V, 55+)	Interesseert niet	Nee, je ziet ze natuurlijk gewoon, maar het interesseert mij niet.
9 (B, V, 55+)	[Ja]	[Geen mening, gemeente mag respondent benaderen via dit middel]
10 (B, M, 55+)	Kijkt er niet meer naar	Ik word gek van de posters. Kijk maar hier buiten. Ik kijk er niet meer naar.
11 (B, V, 18-54)	Leest posters	Posters, ja, daar kijk je wel meestal naar.
12 (R, M, 55+)	Dat wil hij niet	Posters, dat wil ik niet.

Analyseschema 15: Stadskrant		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1 (R, V, 18-54)	Leest de Stadskrant niet regelmatig, niet erg	Ik lees het niet echt regelmatig ofzo, maar ik vind het niet erg als ik via deze manier word uitgenodigd.
2 (B, M, 18-54)	Wel handig in zijn algemeenheid	Stadskrant is wel handig, maar meer in zijn algemeenheid. Met name iets wat je ook wel mag missen. Het werkt dus niet als je daarmee echt mensen altijd wilt bereiken.
3 (G, V, 18-54)	Vergeet snel de inhoud	Wat ik zeg, als er dan iets staat wat de gemeente gaat doen ofzo dan lees ik dat, maar dan is dat 's ochtends en dan ja, dan ga je je ding doen en dan 's avonds eindigt hij bij het andere papier dat naar de papierbak gaat. En dan hoor je een week later oja binnenkort is er bijvoorbeeld een dagactiviteit in de stad. Oja, dat had ik wel gelezen, maar zo lang geleden.
4 (R, V, 55+)	Heeft de Stadskrant niet	Die krant heb ik helemaal niet.
5 (G, M, 55+)	Kijkt er zo nu en dan in	Ik kijk er zo nu en dan in.
6 (G, M, 18-54)	Leest de Stadskrant altijd	Die lees ik gewoon altijd.
7 (R, M, 18-54)	Papierbak	Papierbak.
8 (G, V, 55+)	In de brievenbus	Die drie [<i>bewonersbrief, flyers, Stadskrant</i>] komen bij mij thuis in de brievenbus.
9 (B, V, 55+)	Dingen die je gewoon gebruikt	Ja, Stadskrant. Weet je, dit zijn allemaal dingen die je gewoon gebruikt.
10 (B, M, 55+)	Algemene informatie	In de Stadskrant lees je de algemene informatie.
11 (B, V, 18-54)	Mag ook wel	Stadskrant mag van mij ook wel.
12 (R, M, 55+)	Probeert om de gemeenteberichten te lezen	[<i>Stadskrant lezen</i>] Elke week. Dat probeer ik altijd, dat lukt niet altijd hoor, maar dan probeer ik ook om de gemeenteberichten te lezen. Met wat vergunningen ze bezig zijn, dat soort dingen.

Analyseschema 16: Website gemeente Leiden		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1 (R, V, 18-54)	Komt niet regelmatig op website, poll op website is makkelijk	Als ik geïnformeerd word via de website, dan denk ik niet dat ik erop kom. Want dan moet ik regelmatig de website checken en dat gebeurt niet. ... Poll op de website, ja. Vind ik makkelijk.
2 (B, M, 18-54)	Onhandige website, achtergrondinformatie	Een heel enkele keer zoek ik iets en dan kom ik meestal daarbij terecht, maar ik vind 'm erg onhandig. ... De website, dat vind ik met name voor achtergrondinformatie of om iets terug te zoeken.
3 (G, V, 18-54)	Mag vernieuwd worden	Ik ben er wel eens op geweest, maar dat is ook echt zoeken. Het mag wel vernieuwd worden denk ik.
4 (R, V, 55+)	Via een link	Daar kom ik misschien wel eens. Dat moet dan via een link.
5 (G, M, 55+)	Een heel enkele keer, poll via een link	Website gemeente Leiden, daar kom ik een heel enkele keer op. ... Die poll op de website vind ik dan ook wel wat via een link.
6 (G, M, 18-54)	Onpersoonlijk	Dat vind ik leuk. Beter dan via websites. Het mag wel wat persoonlijker.
7 (R, M, 18-54)	Poll over hondenpoep	En als ik toevallig op de website kom en er staat een poll over hondenpoep, dan zou ik wel mee willen doen. Daar heb ik wel een mening over.
8 (G, V, 55+)	Website nog nooit bezocht	Ik heb er nog nooit gekeken.
9 (B, V, 55+)	[Ja]	[Geen mening, respondent is bereid om te communiceren via dit communicatiemiddel]
10 (B, M, 55+)	Uitleggen dat er iets gebeurt, moet eerst op de website komen voor een poll	De website waarop ze dan uitleggen dat er iets gebeurt. ... Poll op de website van de gemeente Leiden, tja, dan moet ik er eerst komen.
11 (B, V, 18-54)	Handig, poll is handig	Dat is gewoon de officiële website, dus handig. ... Sowieso een poll op de website, is altijd wel handig, kan je gewoon makkelijk snel aanklikken.
12 (R, M, 55+)	Gaat niet kijken op de website of er nog wat is	Ik ga niet kijken op de website of er nog wat is.

Analyseschema 17: Telefonisch contact		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1 (R, V, 18-54)	Komt vaak slecht uit	Meestal als ik telefonisch word gebeld dan wordt er gevraagd of ik ergens aan mee wil doen en heb ik zo iets van laat mij met rust. Het komt namelijk vaak slecht uit, de timing.
2 (B, M, 18-54)	Moet precies passen	Telefonische enquête, nou dat kan handig zijn, maar ook weer een beetje het nadeel dat het precies moet passen voor die persoon. ... Telefonische enquête dat zou dus kunnen ook bij sommige mensen misschien wat meer, maar dat is ook echt wel een grote drempel. ... Omdat het toevallig net niet past als er gebeld wordt of dat er moet worden afgesproken om een telefonisch moment te prikken. Ik denk dat dat erg lastig is.
3 (G, V, 18-54)	Moeilijk, komt niet uit, weet van tevoren niet hoe lang het duurt	Telefonisch contact is altijd moeilijk, want je bent altijd bezig en als je dan gebeld wordt is het net op het moment dat je achter de kassa staat of iets. ... Telefonische enquête vind ik niets. Dan word je weer gebeld. Je weet niet hoe lang het duurt, ze kunnen van tevoren wel zeggen dat het vijf minuten duurt. En je gaat antwoorden geven die je misschien eigenlijk niet wilt geven.
4 (R, V, 55+)	Snel, kort kunnen nadenken	Het is wel het meest snelle medium. Als ze snel iemand moeten hebben, dan kunnen ze dat het beste doen. ... Bij een telefonische enquête heb je het nadeel dat je daar te kort over na kan denken.
5 (G, M, 55+)	Goed	Telefonisch contact vind ik ook goed.
6 (G, M, 18-54)	Leuk, persoonlijk, een-op-eengesprek	<i>[Over telefonisch contact en huis-aan-huisbezoek]</i> Dat vind ik leuk. Beter dan via websites. Het mag wel wat persoonlijker. ... <i>[Over telefonische enquête]</i> Ja, dat is toch hetzelfde als een interview, dan krijg je toch weer een een-op-eengesprek. Gericht, persoonlijker.
7 (R, M, 18-54)	Suggestie aandragen over verbeteren buurt, korte vraag	Ik denk dat als iemand mij zou opbellen en zou vragen of ik iets te verbeteren heb in mijn buurt en ik heb daarvoor tijd, dan zou ik wel een suggestie kunnen aandragen. ... Ik denk niet dat ik mee zou doen aan een telefonische enquête, alleen een korte vraag.
8 (G, V, 55+)	Geen telefonisch contact, stoort	Telefonisch contact zeker niet, daar houd ik niet van, mag ook niet geloof ik. ... Ik kap het altijd af, alles wat onverwachts komt. Dat stoort.
9 (B, V, 55+)	Fijn, niet altijd bereikbaar, makkelijker dan huis-aan-huisbezoek	Ja, kan fijn zijn. Ik ben niet altijd telefonisch bereikbaar. ... <i>[Vergeleken met huis-aan-huisbezoek]</i> Ik vind telefonisch contact dan makkelijker.
10 (B, M, 55+)	Goed	Dat <i>[telefonische enquête]</i> is ook goed.
11 (B, V, 18-54)	Dat wordt te veel	Omdat je tegenwoordig ook heel vaak hebt dat als je je mobiele nummer geeft, dan gebruiken ze het overal voor. Als je dan ook nog eens daarvoor wordt gebeld, dan... Dat wordt te veel.
12 (R, M, 55+)	Storend	Omdat ik dat meestal storend vind. ... Nou, omdat dat inbreekt op wat ik aan het doen ben.

Analyseschema 18: Huis-aan-huisbezoek		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1 (R, V, 18-54)	Niet waarderen, dwingend	Ik wil absoluut geen huis-aan-huisbezoek. Ik hoef die mensen niet voor mijn deur, dat kan ik niet echt waarderen. ... Zeker als iemand opeens voor mijn neus staat. Ik vind dat heel onrelaxed overkomen. Heel dwingend.
2 (B, M, 18-54)	Als het heel belangrijk is voor toevallig die paar huizen, aan zo'n deur hangen, schiet niet echt op	Huis-aan-huisbezoeken, nou, dat vraag ik mij echt af waarvoor ze dat zouden kunnen gebruiken. Dat kan ik mij alleen maar voorstellen als het heel belangrijk is voor toevallig die paar huizen waar je in woont of dat er net iets in de buurt heel ernstigs is gebeurd. ... Ja dat werkt voor mij in ieder geval niet, want dan sta je een beetje aan zo'n deur te hangen en dat schiet ook niet echt op.
3 (G, V, 18-54)	Zit je niet op te wachten	Nee, zit je ook niet op te wachten denk ik als je thuis bent dat er iemand van de gemeente langskomt om even met je te babbelen over nieuwe bestrating in de straat ofzo.
4 (R, V, 55+)	Onnodig, het duurt en het duurt	Dat <i>[huis-aan-huisbezoeken]</i> is onnodig, want het duurt en het duurt.
5 (G, M, 55+)	Als er iets snel is, kort en bondig	Ja, als er iets snel is dan vind ik dat wel handig. Gewoon kort en bondig.
6 (G, M, 18-54)	Leuk, persoonlijk	<i>[Over telefonisch contact en huis-aan-huisbezoek]</i> Dat vind ik leuk. Beter dan via websites. Het mag wel wat persoonlijker.
7 (R, M, 18-54)	Mensen willen hier niet komen	Mensen willen hier niet komen, ik woon met een aantal Polen, en ik heb geen telefoon. Niet om mij op te bereiken door de gemeente.
8 (G, V, 55+)	Onverwachts	Nee, daar houd ik ook niet zo van. Dat is ook onverwachts.
9 (B, V, 55+)	Voor meer informatie na telefonisch contact	<i>[Telefonisch contact vergeleken met huis-aan-huisbezoeken]</i> Dat is even makkelijker. Huis-aan-huisbezoek, dan... op zich is er niets mis mee, maar telefonisch heb je snel informatie. En als je daar nog verder mee wilt, dan kan je altijd nog een huis-aan-huisbezoek doen.
10 (B, M, 55+)	In opvolging van, Jehovagetuigen	Huis-aan-huisbezoeken, tja, dat is meestal in opvolging van. Niet dat ze als Jehovagetuigen langs de deuren gaan.
11 (B, V, 18-54)	Te persoonlijk, Jehovagetuigen	Huis-aan-huisbezoeken niet, dat vind ik weer te persoonlijk worden. ... Net als Jehovagetuigen ofzo. Daar heb ik ook niet echt zin in, omdat je dan gewoon thuis bent en je hebt niet per se rust ofzo, maar het is toch gewoon jouw stukje.
12 (R, M, 55+)	Op afspraak, Jehovagetuigen	Dit <i>[huis-aan-huisbezoeken]</i> op afspraak kan. ... Omdat het mij niet altijd uitkomt. ... <i>[Over huis-aan-huisbezoek zonder afspraak]</i> Dat is meer van de Jehovagetuigen.

Analyseschema 19: Huis-aan-huisvragenlijst		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1 (R, V, 18-54)	Nee	No.
2 (B, M, 18-54)	Zeer inefficiënt, beter digitaal	Ik denk dat dat zeer inefficiënt is. Als het een echte vragenlijst is dan kan die beter digitaal.
3 (G, V, 18-54)	Digitaal gaat sneller	Dan moet je weer een lijst invullen. Ik denk dat je die vragen wel invult, tenminste dat heb ik soms. Ik vul vragen wel eens in, maar wanneer ik het op de bus heb gedaan, dan zijn de besluiten al genomen. Digitaal gaat sneller.
4 (R, V, 55+)	Uit milieuoverwegingen moet je dat gewoon niet doen als dat ook digitaal kan	Dit is ook goed, maar dat is wel heel jammer van het papier natuurlijk. Het is eigenlijk in feite hetzelfde, alleen allemaal bomen omzagen... al dat papier... dat is wel jammer. Je zou zeggen uit milieuoverwegingen moet je dat gewoon niet doen als dat ook digitaal kan.
5 (G, M, 55+)	In de bus	Huis-aan-huisvragenlijst, die krijg je in de bus.
6 (G, M, 18-54)	Te algemeen	Nee, veel te algemeen.
7 (R, M, 18-54)	Gaat weg	Die gaat weg. Neem ik niet de tijd voor.
8 (G, V, 55+)	Makkelijkste	Oh dat vind ik wel het makkelijkste, een huis-aan-huisvragenlijst via de brievenbus. Misschien zou ik die digitale enquête ook wel willen doen.
9 (B, V, 55+)	Ook wel goed	Huis-aan-huisvragenlijst vind ik ook wel goed.
10 (B, M, 55+)	Prima, hoeft niet als er een digitale enquête is	Huis-aan-huisvragenlijst vind ik ook prima. ... Als je de digitale enquête doet, dan hoeft je de huis-aan-huisvragenlijst niet meer te doen.
11 (B, V, 18-54)	Niet echt handig	Huis-aan-huisvragenlijsten vind ik ook niet echt handig.
12 (R, M, 55+)	Te onpersoonlijk	Huis-aan-huisvragenlijst, ik denk het niet eigenlijk, dat is mij te onpersoonlijk.

Analyseschema 20: Babbelbox		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1 (R, V, 18-54)	Zo openbaar, zo niet privé	Nee, het idee dat ik iets voor een camera moet gaan zeggen voelt zo openbaar. Zo niet privé.
2 (B, M, 18-54)	Geen serieus medium	Ik denk niet dat dat een serieus medium is.
3 (G, V, 18-54)	Wel leuk, kan je wel wat mee bereiken	De babbelbox is wel leuk. Die zie ik wel eens op tv bij Man Bijt Hond. Daar kan je wel wat mee bereiken denk ik, bij de mensen.
4 (R, V, 55+)	Hele leuke	Dat vind ik wel een hele leuke, want je komt er dan toch vaak langs en dan zie je 'm. Dan kan je toch wel even nadenken en dan kan je iets zeggen, dat vind ik wel leuk.
5 (G, M, 55+)	Het is niet anders dan klagen, mensen moeten niet klagen	Babbelbox, oh nee. Dat zie ik nog wel eens op Man Bijt Hond en het is niet anders dan klagen. Mensen moeten niet klagen.
6 (G, M, 18-54)	Daar hoeft ik niet met mijn gezicht op te komen	Dat zie ik wel eens op televisie, daar hoeft ik niet met mijn gezicht op te komen.
7 (R, M, 18-54)	Plaatsvervangende schaamte als ik andere mensen daarop zie	Nee, ik zou er niet aan meedoen. Ik weet niet, het is toch iets van een soort plaatsvervangende schaamte als ik andere mensen daarop zie.
8 (G, V, 55+)	Nee	Om voor iedereen mijn mening te zeggen. Nee.
9 (B, V, 55+)	Dat wil je toch niet	Ik kijk weer even naar Man Bijt Hond en als ik dat zie dan denk ik nee dat wil je toch niet.
10 (B, M, 55+)	Zinloos ding	Een zinloos ding, vind ik dat. ... Luister, de camera staat daar. Ik ga daar een heel verhaal ophangen. Nou, goed, dat wordt dan afgespeeld bij wie? Bij een ambtenaar die daar lekker de hele dag zit te kijken naar wat iedereen op de babbelbox zegt. En dan?
11 (B, V, 18-54)	Too much	Die babbelbox hoeft van mij niet, dat vind ik een beetje too much zeg maar.
12 (R, M, 55+)	Gewoon maar wat roepen, zo ben ik niet	Nee, daar begin ik niet aan. Nee, daar heb ik geen zin in. ... Bovendien moet ik er altijd even over nadenken en dan doe ik dat liever in mijn eigen tijd. Als ik daar tijd voor gemaakt heb. Gewoon maar wat roepen, zo ben ik niet.

Analyseschema 21: Formele inspraak achteraf		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1 (R, V, 18-54)	Ze hebben al besluiten genomen	Ze hebben al besluiten genomen. Maar ik wil best mijn mening geven, zolang ik maar uitgenodigd word.
2 (B, M, 18-54)	Volstrekt nutteloos	Formele inspraak achteraf, wel geinig, maar voor mij volstrekt nutteloos, want dan is het toch al besloten
3 (G, V, 18-54)	Vraagt zich af wat ze dan nog toe te voegen heeft	Dan hebben ze al dingen besloten en vraag ik mij af wat ik dan nog toe te voegen heb. Dus dan denk ik liever vanaf het begin mee.
4 (R, V, 55+)	Niet goed	Wat heb je daar dan nog voor inspraak in? Nee, dat vind ik niet goed.
5 (G, M, 55+)	Dat wil hij wel	Ja, dat wil ik wel.
6 (G, M, 18-54)	Er zijn best wel eens dingen die de gemeente gewoon moet beslissen	Er zijn best wel eens dingen die de gemeente gewoon moet beslissen en ja, dat is gewoon zo. Dan kan je achteraf zeggen van joh, we hadden het anders kunnen doen, maar soms kan dat gewoon niet.
7 (R, M, 18-54)	Nadat de gemeente besluiten heeft genomen	Kijk, nadat de gemeente besluiten heeft genomen, ik snap dat je invloed hebt bij een voorgenomen besluit, maar inspraak achteraf klinkt een beetje zoals 'hé, ik heb een emmer water omgegooid, wat vind je ervan?' Als je dan zegt van joh, dat had je niet moeten doen, dan is die emmer al leeg.
8 (G, V, 55+)	Helemaal geen vertrouwen in	Nou, daar heb ik helemaal geen vertrouwen in.
9 (B, V, 55+)	[Ja]	[Geen mening, respondent wil meedenken via dit communicatiemiddel]
10 (B, M, 55+)	Dat kan	Formele inspraak achteraf, dat kan.
11 (B, V, 18-54)	Altijd wel handig	Formele inspraak achteraf, dat is altijd wel handig. Dan kan je een beetje kijken hoe alles is gegaan en verlopen enzo.
12 (R, M, 55+)	Beetje te laat	Naja, het is een beetje te laat.

Analyseschema 22: Interview		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1 (R, V, 18-54)	[Nee]	[Geen toelichting, respondent gaf via de kaartjes aan niet mee te willen denken via een interview]
2 (B, M, 18-54)	Kost tijd	Ik denk dat er ook heel weinig mensen voor te vinden zijn om op die manier steeds tijd te besteden aan een interview.
3 (G, V, 18-54)	Gaat minder snel dan Facebook	Iedereen zit heel vaak op Facebook. En als je dat ziet, dan doe je het toch wel sneller dan wanneer je een telefonische enquête of een interview of een foldertje aan huis krijgt dat je in moet vullen en op moet sturen.
4 (R, V, 55+)	Je kan minder lang denken	Interview vind ik ook een goede, maar minder goed dan de digitale enquête want je kunt toch minder lang denken.
5 (G, M, 55+)	Als hij er kennis over heeft	Als er een interview is waarover ik kennis heb, dan doe ik daaraan mee.
6 (G, M, 18-54)	Gericht, persoonlijk	Ja, dat is toch hetzelfde als een interview, dan krijg je toch weer een een-op-eengesprek. Gerichter, persoonlijker.
7 (R, M, 18-54)	Wel prima	Interview vind ik ook wel prima.
8 (G, V, 55+)	[Nee]	[Geen toelichting, respondent gaf via de kaartjes aan niet mee te willen denken via een interview]
9 (B, V, 55+)	Niet eens zo verkeerd	Dat vind ik niet eens zo verkeerd.
10 (B, M, 55+)	Goed	Dat is ook goed.
11 (B, V, 18-54)	Doet meestal niet mee	Meestal zeg ik er nee tegen, maar ik heb er geen problemen mee dat ze het vragen.
12 (R, M, 55+)	Je kan reageren van beide kanten	Bovendien kan je dan ook reageren van wat bedoel je precies, van beide kanten. Dus dat werkt dan beter denk ik.

Analyseschema 23: Verbeter-de-buurtapp		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1 (R, V, 18-54)	Makkelijk	Ik ken 'm niet, maar het lijkt mij wel een makkelijk communicatiemiddel. Het is gewoon een app, dus die kan je leuk openen en dingen aanklikken.
2 (B, M, 18-54)	Als je op die manier ook dingen kan doorgeven waar wat mee gebeurt	Als dat een beetje nuttig is, als je op die manier ook een aantal dingen kan doorgeven waarvan je denkt daar gebeurt wat mee, dan kan dat nuttig zijn.
3 (G, V, 18-54)	Je hebt je telefoon de hele dag bij je	Het is ook omdat het met je telefoon is, je hebt alles op je telefoon natuurlijk en je telefoon heb je de hele dag bij je.
4 (R, V, 55+)	<i>[Geen smartphone]</i>	Ik heb geen smartphone, ik heb alleen zo'n Nokia waarmee je kan sms'en.
5 (G, M, 55+)	<i>[Geen smartphone]</i>	<i>[Respondent heeft geen smartphone]</i>
6 (G, M, 18-54)	Telefoon om te bellen, te onpersoonlijk	Ik heb een telefoon om te bellen. ... Ik vind achter computers wegkruipen en allemaal dingen te onpersoonlijk.
7 (R, M, 18-54)	Zou niet de moeite nemen	Nee, ik zou niet de moeite nemen om foto's te maken en die te sturen.
8 (G, V, 55+)	<i>[Geen smartphone]</i>	<i>[Respondent heeft geen smartphone]</i>
9 (B, V, 55+)	Gebruikt vergelijkbare app Buiten Beter	Dat doe ik via een app op mijn telefoon die ik gebruik als ik ongeregelheden zie. Een lantaarnpaal die kapot is of iets dergelijks. Dan stuur ik dat door. Ik weet niet meer precies hoe dat heet... Buiten Beter.
10 (B, M, 55+)	<i>[Geen smartphone]</i>	<i>[Respondent heeft geen smartphone]</i>
11 (B, V, 18-54)	Wel handig	Ja, verbeter-de-buurtapp is ook wel handig, die mag ook wel.
12 (R, M, 55+)	Wil geen app	En apps, ja, ik veeg wel eens over mijn telefoon om net te doen of ik erbij hoor, maar dat wil ik ook niet.

Analyseschema 24: Interactieve bijeenkomst		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1 (R, V, 18-54)	Meteen met mensen het erover hebben, meteen andere meningen horen	<i>[Voor interactieve bijeenkomst en klankbordgroep]</i> Dan heb ik zo iets van ja, als iets mij treft, dat ik zo iets heb van dat wil ik of dat wil ik anders hebben, dan lijkt mij dat een handige manier om dat te doen. Dat je ook echt meteen met mensen het daarover kan hebben en dat je ook meteen andere meningen hoort. Dat je ook hoort dat het ook effect heeft wat je zegt.
2 (B, M, 18-54)	Ideeën toetsen, vernemen welke zaken spelen, eenmalig	Bij die interactieve bijeenkomst kan ik mij voorstellen dat dat meer is dat men bepaalde ideeën heeft en wilt toetsen of misschien vernemen wat er nog voor een andere zaken spelen omtrent een bepaald onderwerp. ... Bij een interactieve bijeenkomst kan ik mij eerder voorstellen dat het eenmalig is.
3 (G, V, 18-54)	Oppas regelen, van tevoren onbekend hoe het gaat zijn en of er naar je geluisterd wordt	Ik moet dan ook weer oppas regelen. Het is gewoon: je krijgt een brief en die en die dag is er een bijeenkomst of informatieavond. Als het belangrijk is dan ga je wel en als het niet belangrijk is dan ga je niet oppas regelen voor een avondje waarvan ik niet weet hoe dat gaat zijn en of er überhaupt naar je geluisterd wordt die avond.
4 (R, V, 55+)	Zegt niet makkelijk iets in een groep	Ik denk dat ik niet eens in een groep heel makkelijk iets zou zeggen. ... Ik ben misschien ook niet heel erg geschikt voor dit middel. Ik vind het een heel goed medium om te doen voor mensen die dat wel goed doen. Voor mij persoonlijk is het misschien niet zo goed.
5 (G, M, 55+)	Komt niet snel met oplossingen	<i>[Voor interactieve bijeenkomst en klankbordgroep]</i> Ik kom niet zo snel met oplossingen. Ik denk erover mee, maar een ander mag een oplossing aandragen.
6 (G, M, 18-54)	Open houding, ideeën ventileren, iets roepen	Maar mijn voorkeur gaat toch echt naar gewoon een open houding. En een klankbord, denktank... een tafelsessie waar je gewoon lekker ontspannen je ideeën kan ventileren waar je iets moet kunnen roepen.
7 (R, M, 18-54)	Discussie, zoekt het zelf op als hij er behoefte aan heeft	Op zich ben ik er niet vies van om in een grote groep deel te nemen aan een discussie, maar dan zou ik zeggen dat op het moment dat ik er zelf behoefte aan heb dan zoek ik het vanzelf wel op.
8 (G, V, 55+)	Geen zin om 's avonds de deur uit te gaan, als het echt interesseert	Ik heb geen zin meer om de deur uit te gaan 's avonds. ... <i>[Als het overdag is?]</i> Ja, dan moet het mij wel echt interesseren. Ik loop niet alles af.
9 (B, V, 55+)	Ideeën aandragen	Ik vind het wel leuk om ideeën aan te dragen en niet alleen te reageren op besluiten die al genomen zijn.
10 (B, M, 55+)	Leuk, vaak een gevolg van iets	Interactieve bijeenkomst, dat is altijd leuk. ... Interactieve bijeenkomst is vaak een gevolg van iets.
11 (B, V, 18-54)	Handig, expressie zien, goed over na kunnen denken	<i>[Voor interactieve bijeenkomst en klankbordgroep]</i> Dat is gewoon handig, dan kan je goed communiceren. Via de mail gaat dat toch altijd wel anders. Je ziet iemands expressie niet, iemands uitdrukking niet. Dus dan kan je er echt goed over nadenken. Dan weet je een beetje wat iedereen te zeggen heeft.
12 (R, M, 55+)	Afhankelijk van hoe het georganiseerd is, niet altijd voldoende gelegenheid voor nuanceren	Ja, dat ligt mij iets minder, maar dat vind ik wel leuk ook. ... Omdat, tenminste het hangt er een beetje vanaf hoe het georganiseerd is hoor, maar je hebt niet altijd voldoende gelegenheid voor nuanceren. Dus dat gaat dan allemaal met snelle klappen en ja. Dat is niet helemaal mijn ding.

Analyseschema 25: Klankbordgroep/werkgroep/denktank		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1 (R, V, 18-54)	Meteen met mensen het erover hebben, meteen andere meningen horen	<i>[Voor interactieve bijeenkomst en klankbordgroep]</i> Dan heb ik zo iets van ja, als iets mij treft, dat ik zo iets heb van dat wil ik of dat wil ik anders hebben, dan lijkt mij dat een handige manier om dat te doen. Dat je ook echt meteen met mensen het daarover kan hebben en dat je ook meteen andere meningen hoort. Dat je ook hoort dat het ook effect heeft wat je zegt.
2 (B, M, 18-54)	In een kleinere groep, aantal keren, gedurende het proces	Bij de klankbordgroep zijn er bepaalde ideeën die op zich in een kleinere groep worden besproken en dan zou ik het ook heel goed vinden als dat een aantal keren gebeurt. Op die manier wordt er meer meegedacht gedurende het proces.
3 (G, V, 18-54)	Daar zijn mensen voor die daar hun beroep van hebben gemaakt	Nee, ik zou niet echt met een groep... Nee, daar zijn wel mensen voor die daar hun beroep van hebben gemaakt denk ik. Daarvoor zijn niet echt mensen uit de buurt nodig om dat te doen, denk ik dan.
4 (R, V, 55+)	Op een bepaalde tijd op een bepaalde plaats, elkaar op ideeën brengen, heeft zelf de neiging om te luisteren	Alleen je moet dan op een bepaalde tijd op een bepaalde plaats afspreken. Dus als je dan niet kan, dan kan je niet. Dus ik vind het wel goed, want je brengt elkaar ook op ideeën. Alleen weet je, in zo'n groep ben ik toch iets minder waardevol, want dan zie ik al die mensen en die praten allemaal en dan ja... Ik heb dan meestal de neiging om gewoon te luisteren wat ze allemaal zeggen.
5 (G, M, 55+)	Komt niet snel met oplossingen	<i>[Voor interactieve bijeenkomst en klankbordgroep]</i> Ik kom niet zo snel met oplossingen. Ik denk erover mee, maar een ander mag een oplossing aandragen.
6 (G, M, 18-54)	Leuk, kleine groepjes, niet te veel onderwerpen	Dat is ook leuk, dan moet je ook gewoon van tevoren wel spelregels hebben. ... Je kan wel met een hele grote groep beginnen, maar ga uiteen in kleine groepjes. Niet te groot, want dan is het niet echt een denktankje meer. Maar ga met wat kleinere groepen uiteen en dan kan je weer later bij elkaar komen in een wat grotere groep. Dan kan iedereen over wat onderwerpen hebben gedacht. Maak er ook niet te veel onderwerpen van.
7 (R, M, 18-54)	Bindend karakter, klinkt als werken	Een klankbordgroep heeft gelijk een soort van bindend karakter. Een werkgroep klinkt zo als werken, ik heb al genoeg te doen.
8 (G, V, 55+)	Gaat er niet voor de deur uit	Nee. Echt niet. Daar ga ik zeker niet heen. ... Ik denk wel na over dingen, maar ga niet overal voor de deur uit.
9 (B, V, 55+)	In gesprek met elkaar, tot een idee komen	Dan kan je gewoon in gesprek met elkaar. Dat vind ik ook wel belangrijk. Dan zit je gewoon met een aantal mensen, tenminste zo stel ik mij dat voor. De een heeft een idee en de ander heeft een ander idee. En zo kan je met elkaar tot een goed besluit komen. Of tot een idee komen, laat ik het zo zeggen.
10 (B, M, 55+)	Voordat ze besluiten nemen, een gewogen gemiddelde	Voordat ze besluiten nemen. ... Als je bij die klankbordgroep of bij de interactieve bijeenkomst een gewogen gemiddelde neemt uit de bevolking van Leiden, dan heb je kans dat ze zinnige beslissingen gaan nemen.
11 (B, V, 18-54)	Handig, expressie zien, goed over na kunnen denken	<i>[Voor interactieve bijeenkomst en klankbordgroep]</i> Dat is gewoon handig, dan kan je goed communiceren. Via de mail gaat dat toch altijd wel anders. Je ziet iemands expressie niet, iemands uitdrukking niet. Dus dan kan je er echt goed over nadenken. Dan weet je een beetje wat iedereen te zeggen heeft.
12 (R, M, 55+)	Leuk, kijken of je er een gemeenschappelijk belang uit kunt halen	Ik heb in veel klankbordgroepen gezeten, hoor. Werkgroepen enzovoort. Vanwege mijn werk. Dat vond ik altijd erg leuk, vooral ook omdat er meestal groepen, in zo'n klankbordgroep zaten mensen die groepen vertegenwoordigden met tegengestelde belangen. Tenminste, op het eerste gezicht tegengestelde belangen. En dan is

		het altijd aardig om te kijken of je daar toch een gemeenschappelijk belang uit kunt halen.
--	--	---

Analyseschema 26: Mail		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1 (R, V, 18-54)	Zelf bepalen of ze het leest of niet	Ik vind het vooral fijn om 'm gewoon via de mail te krijgen, want dan kan ik zelf bepalen of ik 'm lees of niet.
2 (B, M, 18-54)	Via mails iets ontvangen	Wat ik nog wel een beetje mis, dat zou misschien bij de digitale nieuwsbrief kunnen zijn, en dat is eigenlijk dus gewoon via mail iets ontvangen.
3 (G, V, 18-54)	<i>[Geen mening]</i>	<i>[Geen mening]</i>
4 (R, V, 55+)	Het handigst, kijkt niet elke dag	De mail op het blanco kaartje. Dat vind ik eigenlijk het handigste. En dan ook het liefst dat niet meteen verwacht wordt dat je meteen de volgende dag iets terugstuurt, want dat is bij mij geen realiteit. Ik kijk wel af en toe op die mail, maar niet elke dag.
5 (G, M, 55+)	Vragen mailen	Ze kunnen mij wat vragen, ze kunnen mij wat vragen mailen, dan is dat goed.
6 (G, M, 18-54)	<i>[Geen mening]</i>	<i>[Geen mening]</i>
7 (R, M, 18-54)	Niets is beter	Niets is beter dan e-mail. E-mail verschijnt op mijn mobiel. Ik kan het live checken, ik kan het in een archiefje stoppen, ik kan het gelijk beantwoorden.
8 (G, V, 55+)	Dan krijg je het zo onder ogen	<i>[Hoe de gemeente Leiden de respondent op de hoogte kan houden van verdere ontwikkelingen]</i> Dan maar over die mail. Dan krijg je het zo onder ogen, omdat ik nu die computer heb.
9 (B, V, 55+)	Mail	<i>[Bij het sorteren van de kaartjes met communicatiemiddelen]</i> E-mail mis ik weer toch?
10 (B, M, 55+)	Mail	<i>[Bij het sorteren van de kaartjes met communicatiemiddelen]</i> Internet staat er niet bij? Of e-mail?
11 (B, V, 18-54)	<i>[Geen mening]</i>	<i>[Geen mening]</i>
12 (R, M, 55+)	Handig, op een moment dat het uitkomt	Ik vind een e-mail veel handiger, want dan kan ik dat doen op een moment dat het mij uitkomt.

Analyseschema 27: Op de hoogte gehouden worden van verdere ontwikkelingen over dat onderwerp na meedenken met de gemeente Leiden		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1 (R, V, 18-54)	Digitaal, één keer in de zoveel tijd	Gewoon digitaal. E-mail, nieuwsbrief. ... Eén keer in de zoveel tijd. Ik weet niet hoe snel zo'n ontwikkeling gaat, maar om ieder klein detail daar word ik gek van.
2 (B, M, 18-54)	Digitaal, als er iets gebeurd is	Daarbij is digitaal handig om daar iets over te vertellen. ... Je hoeft niet te gaan communiceren als er maar weinig gebeurd is. Dan wordt het niet goed van in de sfeer dat je dan de volgende keer denkt van nou, ga ik dat wel lezen? Er moet echt wel wat te melden zijn.
3 (G, V, 18-54)	Via de manier waarop eerder contact heeft plaatsgevonden, weten wat er gaande is	Via de manier waarop ik ook contact heb met de gemeente denk ik, dat is het makkelijkste. ... Dat je dan ook weet wat er gaande is op dat moment en hoe lang het duurt of wat dan ook.
4 (R, V, 55+)	Niet zo vaak, via de mail	Op zich van sommige dingen zou je inderdaad wel willen weten wat er mee is. ... Niet zo vaak. ... Ook via de mail.
5 (G, M, 55+)	Gemeente moet initiatief nemen, informatie moet scherp	Via de mail. Of het naar mij toesturen. Ik ga zelf niet iets opzoeken, want ik weet soms niet meer waar ik over gepraat heb. ... Het moet scherp blijven.
6 (G, M, 18-54)	Persoonlijke terugkoppeling, brief of mail, één keer	Dat mag een persoonlijke terugkoppeling zijn van degene die die gesprekken heeft geleid. Of gewoon een brief waarin ze eigenlijk in simpele woorden uitleggen wat ze ermee hebben gedaan. ... Ik denk via een brief of mail of via een persoonlijke terugkoppeling. ... Ik wil gewoon één keer weten: heb je er wat mee gedaan of heb je er wat aan gehad of waarom niet.
7 (R, M, 18-54)	Mail met pdf, één keer	Mailtje met een pdf die ik kan downloaden en kijken op mijn computer of op mijn telefoon. ... Gewoon per keer. Dus niet herhaaldelijk ofzo. Gewoon als ik wat zeg, zeg dan gewoon wat terug. Dan zijn we klaar.
8 (G, V, 55+)	Mail, zolang het relevant is	Dan maar over die mail. Dan krijg je het zo onder ogen. ... Zolang het relevant is.
9 (B, V, 55+)	Mail, als iets besloten is of andere dingen gaande zijn	Gewoon, digitaal, dus via de e-mail. Eigenlijk via alle kanalen, laat ik het zo zeggen, dus wat we net allemaal voorbij hebben zien komen. ... Als er iets is wat besloten is of als er een onderzoek of andere dingen gaande zijn, dan zou ik dat wel graag willen weten. En dan wel gewoon via mail.
10 (B, M, 55+)	Via internet, als er iets te melden is	Via internet, dat is het makkelijkste. Via de website of via e-mail. ... Als er iets te melden is.
11 (B, V, 18-54)	Brief of mail, als er een verandering is	Als je er echt een groot deel van hebt uitgemaakt, dan wel via een brief. Dat is toch wat persoonlijker. En anders gewoon een mailtje. Dat is ook wel fijn, dat je een beetje weet wat er daarna allemaal is gebeurd. ...

		Als het zo blijft na de veranderingen, dan gewoon één mailtje. Maar als er daarna weer veranderingen komen, dan meer.
12 (R, M, 55+)	Mail, als er een volgende stap is gezet	Een e-mail met de stand van zaken is als volgt. We hebben dit ermee gedaan. ... Telkens als er een volgende stap is gezet.

Analyseschema 28: Vervolginspraak na meedenken met de gemeente Leiden		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1 (R, V, 18-54)	Hoeft geen vervolginspraak	Als ik al eenmaal inbreng heb gehad en er is niets mee gebeurd, dan heb ik zo iets van laat maar, ze luisteren toch niet naar mij. Om dan alsnog inbreng te hebben, daar zie ik het nut niet van in. ... <i>[En als de gemeente er wel iets mee heeft gedaan?]</i> Ja, dan vind ik het prima, goed gedaan.
2 (B, M, 18-54)	Als dat nog invloed heeft	Als dat op zich nog invloed, écht invloed heeft, dan kan dat nuttig zijn. Als het al besloten is, dan heeft dat wat mij betreft geen nut meer.
3 (G, V, 18-54)	Als zij ook echt mee kan praten, via hetzelfde middel	Ja, als ik nog ergens ook echt over mee kan praten. ... Weer via hetzelfde middel.
4 (R, V, 55+)	Wil vervolginspraak	Als zij het beter gedaan hebben dan jij ooit hebt bedacht, kun je ze bevestigen en zeggen dat het eigenlijk wel heel goed is. Maar is het iets waarvan je denkt: wat jammer dat jullie niet naar mij geluisterd hebben, heel graag zou ik dit zeggen.
5 (G, M, 55+)	Hoeft geen vervolginspraak, eenmalig mening delen	Geen vervolginspraak. ... Ze kunnen mij wat vragen, ze kunnen mij wat vragen mailen, dan is dat goed. En met een poll, hoe denk je erover? Nou zo en zo. Ik heb er verder geen verstand van.
6 (G, M, 18-54)	Meerdere keren meedenken, af en toe wisselen met mensen	Als het kan via hetzelfde, erbij blijven, een traject afmaken. Ik wil niet een eeuwigheid een traject aflopen, anders wordt het ook een eenzijdig ding. Je moet af en toe wisselen met mensen. Maar gewoon zo lang als een project loopt, dat je gewoon het hele traject afloopt. Van het begin tot het eind.
7 (R, M, 18-54)	Mogelijkheid tot vervolginspraak, via hetzelfde middel of mail	Waarschijnlijk wel. Ik zou een beetje beledigd zijn als ze het niet vroegen. ... Via hetzelfde medium of via de e-mail kunnen ze dat vragen.
8 (G, V, 55+)	Hoeft geen vervolginspraak	Ik wil wel mijn mening geven, maar ik zie dan wel hoe het afloopt. Dan weten ze wat ik denk en we zien wel dan.
9 (B, V, 55+)	Misschien, via een klankbordgroep	Misschien wel op bepaalde punten. Ik weet natuurlijk niet wat er besloten wordt, maar als je ergens over mee gedacht hebt. Is dat wel verstandig als je ergens over mee gedacht hebt en er besluiten worden genomen, om dan nog...? Het ligt er een beetje aan wat. Ja, misschien wel, ja. ... Zou dat weer kunnen via zo'n klankbordgroep? (...) Ja, dat zou ik willen.
10 (B, M, 55+)	Via een bijeenkomst	Het liefste fysiek aanwezig. Bijvoorbeeld een bijeenkomst. Ik denk dat dat het handigste is. Het is natuurlijk allemaal leuk, maar je kan het beste elkaar in de ogen kijken. Dat werkt het beste. Mijn idee.
11 (B, V, 18-54)	Via bijeenkomsten of echte afspraken, je hoort meteen beide kanten	Dat is denk ik wel weer handiger bij bijeenkomsten of echte afspraken. Dat je dan eerst een mailtje stuurt van ja dit en dit is er gaande, wil je er nog over meepraten dan kan je dan en dan komen. ... Dat is toch makkelijker praten dan over de mail. Je bent écht met elkaar in discussie. En ja, over de mail, de informatie komt niet van één kant zeg maar. Je hoort meteen beide kanten.
12 (R, M, 55+)	Als het een hele andere kant opgaat dan waar hij mee bezig is geweest	Stel dat hier een nieuw monumentenbeleid zou komen, ik noem maar wat, of omgaan met het groen, dan heb ik er ook verstand van zullen we maar zeggen. Dat gaat dan een hele andere kant op dan waar ik in die klankbordgroep mee bezig ben geweest, dan denk ik van ja, dan doe ik verder wel even mee graag.

Analyseschema 29: Op ideeën reageren of ideeën aandragen		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1 (R, V, 18-54)	Reageren, eerst nadenken bij aandragen	Ik denk meer reageren, want de kans dat ik ideeën wil aandragen dan moet ik er eerst weer over nadenken en dat kost tijd.
2 (B, M, 18-54)	Allebei	Eigenlijk allebei wel, want soms zijn er toch ideeën die je hebt die misschien heel interessant zijn of ideeën die misschien niet handig zijn, maar dan kan het even worden aangegeven waarom iets niet handig is.
3 (G, V, 18-54)	Allebei, zou ideeën opsturen wanneer de gemeente om ideeën vraagt	Ook zelf ideeën aandragen. ... Net als van de week las ik over de herinrichting van de Breestraat ofzo. Zou wel leuk zijn als je daarover kan meedenken over wat voor soort winkels daar in de stad nog kunnen komen waarvan je weet dat er heel veel mensen op afkomen. ... Als er een brief zou komen dat ze op zoek zijn naar bepaalde winkels die het centrum leuker zouden maken, hebben jullie ideeën? Dan zou ik wel mijn ideeën opsturen.
4 (R, V, 55+)	Allebei	Ik wil ook best wel ideeën aandragen. Dat zou dan niet een patent zijn dat ik het bedacht heb, maar je leest wel eens wat en dan denk je: waarom kan dat hier niet?
5 (G, M, 55+)	Reageren, aandragen kost te veel tijd	<i>[Over ideeën aandragen]</i> Niet meer, dat kost mij te veel tijd om de mensen te overtuigen. Dan vinden ze dat het van vroeger is, maar dat komt allemaal wel terug hoor, dat van vroeger.
6 (G, M, 18-54)	Allebei, dingen worden soms geboren	Gewoon beide. Ideeën kan je ook opperen. Ik gebruik op werk altijd gewoon het whiteboard, gezellig, gewoon op tafel dingen van we hebben iets en we gaan over iets brainstormen. Je hoeft niet altijd een idee te hebben, maar dingen worden soms geboren.
7 (R, M, 18-54)	Allebei, momenteel geen tijd om ideeën aan te dragen	In hypothetische zin zou ik dan wel op dingen willen reageren. Ideeën aandragen heb ik op dit moment geen tijd voor, maar wie weet. ... Ik sta er wel voor open. Op zich wel. Zo bijdehand ben ik wel. Ik zou ook ideeën aandragen.
8 (G, V, 55+)	Reageren, wordt niets gedaan met aangedragen ideeën	Meer reageren in gezelschap of ik iets ook goed vind of niet. ... Ja, ik wil dingen aankaarten, maar het gebeurt toch niet.
9 (B, V, 55+)	Allebei	Ik wil ook ideeën aandragen en ik wil ook op ideeën reageren. Allebei dus.
10 (B, M, 55+)	Allebei	Ik wil ze ook best aandragen. Je weet alleen niet altijd wat er speelt, maar als ik iets weet dan wil ik ze ook aandragen maar in principe reageren.
11 (B, V, 18-54)	Reageren, aandragen als zij de juiste kennis heeft	Eerder reageren erop, denk ik. Dat je gewoon kan zeggen van nou dit vind ik beter. ... <i>[Over ideeën aandragen]</i> Ik weet niet of ik daar echt de juiste kennis voor heb om dan ideeën in te brengen.
12 (R, M, 55+)	Allebei, brainstorm	Het werkt bij mij het beste als dat al brainstormende wijze gaat, dan kan ik met ideeën komen en op ideeën reageren.

Analyseschema 30: Betrokkenheid

		Van tevoren aangegeven		
		Onbetrokken	Noch onbetrokken, noch betrokken	Betrokken
Na het interview aangegeven	Onbetrokken	1		
	Noch onbetrokken, noch betrokken	1	4	
	Betrokken	2	1	3

Analyseschema 31

Van welke communicatiemiddelen maakt u momenteel gebruik?

Resp.nr.	1 (R, V, 18-54)	2 (B, M, 18-54)	3 (G, V, 18-54)	4 (R, V, 55+)	5 (G, M, 55+)	6 (G, M, 18-54)	7 (R, M, 18-54)	8 (G, V, 55+)	9 (B, V, 55+)	10 (B, M, 55+)	11 (B, V, 18-54)	12 (R, M, 55+)
Facebook	X		X		X	X	X		X	X	X	
LinkedIn	X	X				X	X			X	X	X
Stadskrant	X	X	X			X		X	X	X		X
Twitter											X	
Verbeter- de- buurtapp									X*			
Website gemeente Leiden	X		X		X	X	X		X	X		X

*Respondent 9 heeft de app BuitenBeter

R = Rode belevingswereld

B = Blauwe belevingswereld

G = Gele belevingswereld

V = Vrouw

M = Man

18-54 = Tussen de 18 en 54 jaar

55+ = 55 jaar of ouder

Analyseschema 32

Welke communicatiemiddelen wilt u dat de gemeente Leiden gebruikt om met u in contact te komen om u uit te nodigen om mee te denken?

Resp.nr.	1 (R, V, 18-54)	2 (B, M, 18-54)	3 (G, V, 18-54)	4 (R, V, 55+)	5 (G, M, 55+)	6 (G, M, 18-54)	7 (R, M, 18-54)	8 (G, V, 55+)	9 (B, V, 55+)	10 (B, M, 55+)	11 (B, V, 18-54)	12 (R, M, 55+)
Bewoners-brief	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X
Digitale nieuwsbrief	X	X	X	X		X			X	X	X	X
Facebook	X		X						X		X	
Flyers/folders /brochure	X	X	X	X				X	X	X	X	X
Huis-aan-huisbezoeken		X			X	X			X	X		
Informatie-avond		X		X	X	X			X	X	X	X
LinkedIn	X										X	X
Posters	X	X	X	X	X				X		X	
Stadskrant		X				X		X	X	X	X	X
Telefonisch contact		X		X	X	X			X	X		
Twitter											X	
Website gemeente Leiden				X					X	X	X	X
Overig		Mail		Mail			Mail		Mail	Mail		

R = Rode belevingswereld
 B = Blauwe belevingswereld
 G = Gele belevingswereld

V = Vrouw
 M = Man

18-54 = Tussen de 18 en 54 jaar
 55+ = 55 jaar of ouder

Analyseschema 33

Via welke communicatiemiddelen zou u met de gemeente Leiden mee willen denken?

Resp.nr.	1 (R, V, 18- 54)	2 (B, M, 18- 54)	3 (G, V, 18- 54)	4 (R, V, 55+)	5 (G, M, 55+)	6 (G, M, 18- 54)	7 (R, M, 18-54)	8 (G, V, 55+)	9 (B, V, 55+)	10 (B, M, 55+)	11 (B, V, 18- 54)	12 (R, M, 55+)
Babbelbox			X	X								
Enquête digitaal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Facebook	X		X						X		X	
Formele inspraak achteraf	X				X	X			X	X	X	
Huis-aan- huisvragenlijst					X	X		X	X	X		
Interactieve bijeenkomst	X	X		X		X	X		X	X	X	X
Interview				X	X	X	X			X	X	X
Klankbordgroep /werkgroep /denktank	X	X				X			X	X	X	X
LinkedIn	X										X	X
Poll op website gemeente	X	X			X	X	X		X		X	
Telefonische enquête		X		X	X	X			X	X		
Twitter											X	
Verbeter-de- buurtapp	X	X	X						X		X	
Overig							Mail		Mail			

R = Rode belevingswereld
B = Blauwe belevingswereld
G = Gele belevingswereld

V = Vrouw
M = Man

18-54 = Tussen de 18 en 54 jaar
55+ = 55 jaar of ouder

Bijlage XIII – Implementatieplan participatietraject

Deze informatie is wegens vertrouwelijkheid niet beschikbaar voor derden.