

‘Ze luisteren gewillig en vinden het prachtig. Maar ik roep dit al jaren.’

Onderzoek naar bewonersbijeenkomsten en de relatie tussen burgers en gemeente in Almere

Drs. Christine Bleijenberg, lectoraat Crossmediale Communicatie in het Publieke Domein,
Hogeschool Utrecht

Nick Dessing, student Communicatiemanagement, Hogeschool Utrecht

Dr. Reint Jan Renes, lectoraat Crossmediale Communicatie in het Publieke Domein, Hogeschool
Utrecht

Inleiding

Burgerparticipatie en interactieve beleidsontwikkeling zijn niet meer weg te denken uit de manier van werken van Nederlandse gemeenten (WRR, 2012). Bewonersbijeenkomsten zijn hierbij, ondanks alle online mogelijkheden, een bekende en frequent toegepaste methode voor interactie tussen gemeente en burgers. Bestuurskundig onderzoek naar burgerparticipatie richt zich vaak op de tevredenheid van burgers en overheid met de resultaten, de samenwerking, de vorm en het democratisch gehalte van projecten (Jong, 2012). Dit onderzoek wil vanuit het perspectief van de organisatiecommunicatie naar bewonersbijeenkomsten kijken.

Verschillende auteurs waaronder van Woerkum en Aarts omschrijven het *overall* doel van organisatiecommunicatie als het leveren van een bijdrage aan het *in tune* zijn van organisaties met hun omgeving (Aarts, 2008). Contact met de omgeving is een voorwaarde voor een organisatie om zich adequaat te kunnen aanpassen aan veranderingen. Vier communicatiemodaliteiten spelen hierin een rol: signaleren, informeren, samenwerken en onderhandelen (van Woerkum, 2007). Mee bewegen veranderingen in de omgeving is een voorwaarde voor continuïteit op de langere termijn en in het geval van de overheid voor draagvlak en legitimiteit.

In deze optiek zou een bewonersbijeenkomst een positieve bijdrage moeten leveren aan het *in tune* zijn van de gemeente met haar omgeving. In dit onderzoek wordt bekeken of er een verband is tussen het oordeel van bewoners over de bijeenkomst (waaronder de mate waarin zij erin geslaagd zijn hun eigen doelen te realiseren) en hun vertrouwen in de gemeente. Zo ontstaat inzicht in of en hoe een bewonersbijeenkomst bijdraagt aan het *in tune* blijven van de gemeente.

De centrale vraag in dit onderzoek luidt:

Wat is de invloed van een bewonersbijeenkomst op de relatie tussen burgers en de gemeente?

Methode

Er is een case studie uitgevoerd in de gemeente Almere (195.000 inwoners). De gemeente organiseerde in 2012 een serie bewonersbijeenkomsten over het thema overlast. Dit gebeurde in de zes stadsdelen van de gemeente volgens een vast format. Binnen dit format kon elk stadsdeel eigen accenten leggen. In de uitvoering van dit onderzoek staan de vier belangrijkste groepen, interne en externe, betrokkenen bij de bewonersbijeenkomsten centraal: bestuurders (wethouders en burgemeester), beleidsambtenaren, communicatieadviseurs en de bezoekers van de bijeenkomsten (burgers). Per stadsdeel zijn aan de hand van een interview format half gestructureerde interviews afgenomen (face to face). Met de beleidsambtenaren en de communicatieprofessionals is afzonderlijk een (groeps)gesprek gevoerd. De betrokken

(gebieds)wethouders, de burgemeester en de bewoners zijn voorafgaande en na afloop van de bijeenkomst geïnterviewd. In totaal zijn gegevens van 40 bewoners en ruim 20 bestuurders en ambtenaren verzameld.

Resultaten

Op basis van de interviews blijkt dat het doel dat bestuurders voor de bijeenkomsten hebben geformuleerd *niet* aansluit bij de doelen die burgers noemen. Bewoners verwachten een antwoord op vragen en een adequate reactie op hun problemen of willen geïnformeerd worden over het beleid van de gemeente. Bestuurders echter geven aan met de bijeenkomsten juist de eigen verantwoordelijkheid en het initiatief van burgers te willen stimuleren. Zij willen bewoners aanzetten om problemen zelf op te lossen in plaats van aan te kloppen bij de gemeente.

Burgers laten weten dat de bijeenkomst geen invloed heeft op hun vertrouwen in de gemeente. In deze beoordeling lijkt de programmering en het verloop van de bijeenkomst geen rol te spelen. Bewoners die al positief waren over de gemeente zijn dat naar eigen zeggen nog steeds en omgekeerd. In de meeste gevallen hangt hun oordeel over de bijeenkomst overigens af van de follow-up van de gemeente na de bijeenkomst.

Conclusies (voorlopige)

Uit onderzoek (oa. Motivaction, 2011) is bekend dat de houding van groepen burgers ten aanzien van de overheid redelijk vast ligt. De uitkomsten van dit onderzoek bevestigen dit beeld.

Uit de resultaten blijkt dat de verwachtingen van burgers en de gemeente lijnrecht tegenover elkaar staan. Zonder interventie van de gemeente leiden de bewonersbijeenkomsten zo op termijn tot een negatieve invloed op de relatie tussen burgers en gemeente. Het lijkt erop dat naast de door van Woerkum benoemde competenties - exploreren, informeren, samenwerken en onderhandelen – nog een andere competentie belangrijk is. Om *in tune* te blijven is *responsiviteit* een cruciale factor in de communicatie van een organisatie.

Tot slot lijkt het op basis van dit onderzoek raadzaam om in een vervolgonderzoek het oordeel over de bijeenkomsten op een later moment vast te stellen. Bijvoorbeeld door burgers na verloop van tijd nogmaals te vragen naar hun vertrouwen in de gemeente.