

# Vanuit vertrouwen samenwerken met inwoners



kennis en aanpak van  
sociale vraagstukken



*Een pleidooi voor nabijheid,  
responsiviteit en democratisch  
professionalisme*

# Movisie

Voor een positieve verandering



kennis en aanpak van  
sociale vraagstukken

## Daan de Bruijn

- **Sr. Onderzoeker/adviseur Zeggenschap en Burgerbetrokkenheid bij Movisie**
- **Coördinator netwerk bewonersbetrokkenheid Nationaal Programma Leefbaarheid en Veiligheid**



### WijkWijzer

Platform voor leefbare  
en veilige wijken

Wat zien en ervaren we (in onze gemeenten en landelijk) ?

Wat weten we uit (praktijk) onderzoek) over vertrouwen?

Wat kunnen doen om aan meer onderling vertrouwen tussen inwoners en lokale instituties te werken?

- Adviezen
- Handelingsperspectieven en instrumenten
- Inspirerende voorbeelden





# Wat zien we?



**TIM**

ALFABET

**FRANSEN**

**IN ONZE**

**TIJD**

**LEVEN IN HET  
CALAMITEITPERK**



***Ik ervaar dat het vertrouwen van inwoners in de gemeente of lokale institutie de afgelopen jaren is afgenomen***



Groen: EENS



Rood: ONEENS

Uit onderzoek naar vertrouwen, democratie en maatschappelijk onbehagen

Uit (Recent) veldonderzoek naar horizontaal en verticaal vertrouwen





---

De overheid wordt tegenwoordig door veel burgers als niet-responsief gezien (Raad voor het Openbaar Bestuur 2025)

---

Steeds meer inwoners ervaren een gebrek aan grip op hun leven en wat er in de samenleving gebeurt. Dit is een belangrijke bron voor het ontstaan van maatschappelijk onbehagen (Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid 2023)

---

Onbehagen heeft veel te maken met een gevoel van verbroken verbindingen, met de politiek en met publieke instanties. Mensen hebben uiteenlopende zorgen; wat ze delen, is dat ze zich daarin niet gehoord, niet gezien en niet begrepen voelen. (Spierts, Verhoeven, van Pelt en Ham, 2025)

---

(Sociale) media spelen een belangrijke rol in negatieve beeldvorming over hoe het gaat met de samenleving (De Ridder, 2024). Dat versterkt het gevoel van onbehagen.



# Hoe kijken mensen naar invloed van henzelf en anderen in de samenleving?



**Een (ruime) meerderheid van de Nederlanders vindt dat er onvoldoende aandacht is voor de belangen van diverse groepen mensen in de samenleving**

- mensen met lagere inkomens;
- mensen die buiten de Randstad wonen;
- jongeren;
- mensen met een beperking;
- basis- en mbo-opgeleiden;
- ouderen.

Ook houdt de politiek te weinig rekening met 'gewone mensen', 'hardwerkende Nederlanders' of 'middengroepen'. **Voor rijke mensen, mensen in de Randstad en hbo- en wo-opgeleiden is er volgens velen genoeg of zelfs te veel politieke aandacht.** (SCP, burgerperspectieven, najaar 2024)

*Totale onzin noemt hoogleraar Tom van der Meer het idee dat Nederland een laag vertrouwensland zou zijn. ‘Het lage politieke vertrouwen dat we nu zien is een specifieke reactie, op specifiek falen van een specifieke generatie politici.’ Van der Meer is er van **overtuigd dat het vertrouwen zich weer herstelt mits er aan de betrouwbaarheid van de politiek wordt gewerkt**. Meer zorgen maakt hij zich over kwetsbare groepen die zich structureel slecht vertegenwoordigd zien in de politiek. En over politieke partijen die kiezers te sterk mobiliseren op hun vertrouwen of hun wantrouwen. (2023)*

# Van vergroten vertrouwen van burgers naar vergroten betrouwbaarheid van instituties.



**be·trouw·baar** *(bijvoeglijk naamwoord)* **1** te vertrouwen \*

definitie [www.dikkevadale.nl](http://www.dikkevadale.nl) op 28 september 2018

Vanuit burgers gezien is het probleem niet een gebrek aan vertrouwen maar een gebrek aan betrouwbaarheid van de overheid. Het is de onbetrouwbaarheid die hun dagelijks leven sterk beïnvloedt; eventueel wantrouwen is daar slechts een uitvloeisel van. (dr. W. Schakel, politicoloog UvA, 2021)

Betrouwbaarheid is doorslaggevend voor vertrouwen in overheid. Luistert de overheid goed naar haar burgers? Weegt ze alle belangen, is ze onpartijdig en rechtvaardig? Volgt de overheid de regels, is ze helder over de redenen voor beslissingen en vooral: komt ze haar beloftes na? Dan is de kans groot dat het vertrouwen toeneemt. (Dr. L. de Blok en drs. G den Toom, Univ. Utrecht, 2022)



***Ik vind dat we als lokale overheid aan inwoners laten zien dat we betrouwbaar zijn***



Groen: EENS



Rood: ONEENS





***Ik vind dat we door Rijksbeleid lokaal  
onvoldoende betrouwbaar kunnen zijn***



Groen: EENS



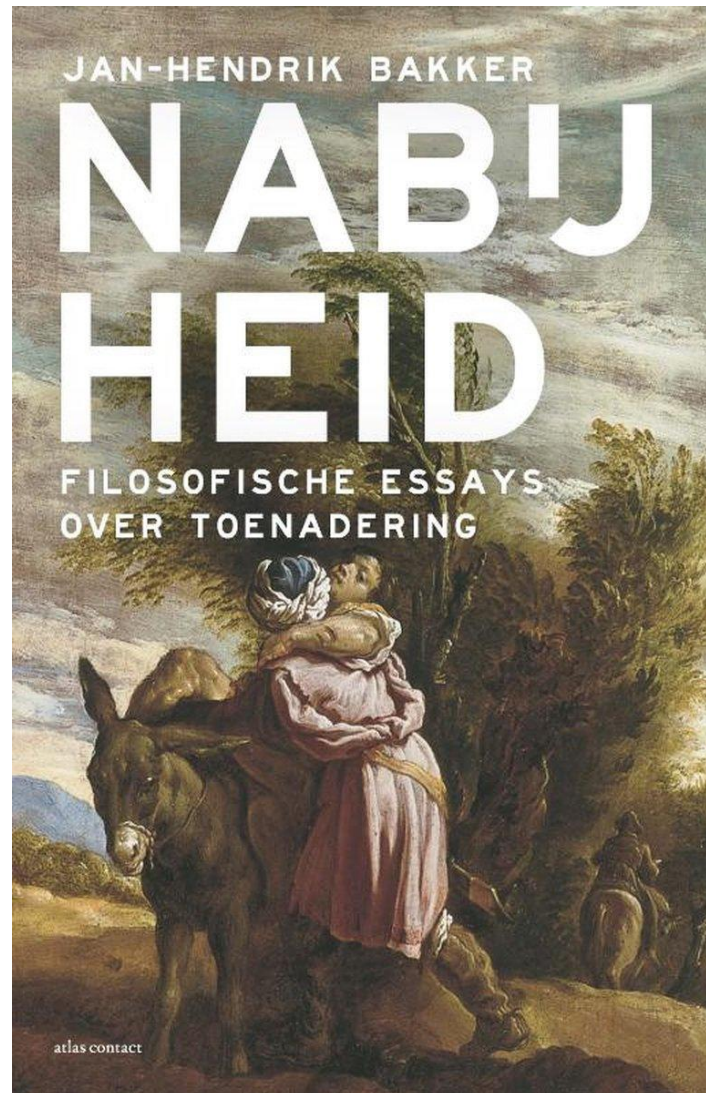
Rood: ONEENS

1. Wees responsief voor de inbreng, ideeën en kennis van inwoners
2. Wees nabij en zichtbaar
3. Investeer in ambtelijk en politiek vakmanschap en deskundigheid
4. Draag zorg voor rechtvaardige processen en heb oog representativiteit.
5. Versterk de democratie: (Raad voor het Openbaar Bestuur)
  - Open en transparante communicatie;
  - Betere participatiemogelijkheden en ondersteuning voor burgerinitiatieven;
  - Diversiteit en inclusie in het democratisch proces stimuleren:
  - Onderwijs in burgerschap

# Een betrouwbare overheid is een responsieve overheid







## 1. Een Responsieve overheid

*Burgers verwachten een overheid die luistert naar burgers, hen hoort en open staat voor hun ideeën, wensen en zorgen*

- Responsiever voor de ideeën ervaringen en behoeften van burgers en meer oog voor hun belevingswereld
- Het creëren van een realistisch beïnvloedingssfeer : inclusieve participatie met invloedsruimte en eerlijke inspraak
- responsiever voor de diversiteit aan belangen van diverse groepen burgers en de stem van de minderheid (oog voor gebrekkige representatie van bepaalde groepen)
- Een overheid die procedurele rechtvaardigheid waarborgt in beleid- en besluitvormingsprocessen en transparant is in haar afwegingen bij besluitvorming



Tevredenheid met het beleidsproces is bepalender voor het politiek vertrouwen dan tevredenheid met de beleidsuitkomsten. (onderzoek de Blok en den Toom USBO, 2022)

- Investeren in specifieke beleidsterreinen maakt voor slechts een deel van de populatie een verschil;
- Het investeren in de proceskwaliteit zinvol omdat dit vooral voor wantrouwende burgers een zeer belangrijke bron is voor het politiek vertrouwen, meer dan de tevredenheid met beleidsuitkomsten.

## HOE?

- beloftes duidelijker na te komen
- eerlijker en onpartijdiger te handelen en ook burgers hiervan weten te overtuigen,

## 2. Een deskundige en integere overheid

*Burgers verwachten een overheid die deskundig is en goede prestaties levert en eerlijk en transparant handelt*

- Medewerkers in de uitvoering die over dossierkennis beschikken, in staat zijn de juiste keuzes en besluiten te nemen en daadkrachtig handelen;
- Ambtenaren, bestuurders en raadsleden die beschikken over 'relationeel vakmanschap';
- Benutten van ervaringskennis uit de 'leefwereld' van mensen naast wetenschappelijke en expertkennis als basis voor beleid en besluitvorming;
- Vertaling van 'bestuurscodes' en 'ambtseed' in concreet gewenst gedrag en handelen dat ook in praktijk wordt gebracht en getoetst;
- Transparantere communicatie over beleids- en besluitvorming en de onderliggende afwegingen en de evaluatie van beleid en prestaties;

## 3. Een nabije en zichtbare overheid (en andere instituties)

*Burgers verwachten een overheid die zichtbaar en toegankelijk en dichtbij is*

- Ambtenaren, wethouders en raadsleden die structureel en frequent in buurten en wijken zichtbaar en aanspreekbaar zijn en niet alleen bij conflicten en spanningen of rond verkiezingen
- Overheid die bouwt en blijft investeren in contacten met sleutelfiguren en informele bewonersnetwerken in buurten en wijken
- Een overheid die via diverse kanalen toegankelijk en bereikbaar is en niet alleen digitaal

# Aandacht voor meerstemmigheid en representatie



## Wie worden wel en niet bereikt in beleidsparticipatie?

|                                           | Typering van groepen burgers                                                                                                                              |                                                                                             |                                                                                                                                                        |                                                                                                                   |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Invloed-factoren<br>Participatie<br><br>↓ | De onderbelichte kwetsbare stemmen                                                                                                                        | De kritische onbegrepen stemmen                                                             | De zwijgende stemmen                                                                                                                                   | Gevestigde veelgehoorde stemmen                                                                                   |
|                                           | <i>'Ongeziene burgers'</i>                                                                                                                                | <i>'Maatschappelijk onbehaagde burgers'</i>                                                 | <i>'Onzichtbare burgers'</i>                                                                                                                           | <i>'Veel geziene en gehoorde burgers'</i>                                                                         |
| Wijze van invloed                         | Stem klinkt vooral indirect via ondersteuners en intermediairs. Klein deel – ervarings-deskundigen – oefent actief invloed uit.                           | Oefenen vooral invloed uit op de publieke opinie via vormen van 'protest-participatie'.     | Zijn alleen actief in participatie-trajecten rond urgente kwesties 'dichtbij huis'.                                                                    | Direct via eigen inbreng in burger-initiatieven, burgerparticipatie en via deelname aan inspraak, of adviesraden. |
| Geschatte mate van invloed                | Vaak weinig invloed. Sterk afhankelijk van de invloed van de ondersteuners en intermediairs of indirect via aandacht voor hun belangen in publieke debat. | Wisselende mate van invloed, kan groeien bij massaal lokaal protest rond 'hete hangijzers'. | Hebben invloed op zaken in de eigen buurt. Indirect worden gedeelde belangen via de invloed van 'gevestigde beïnvloeders' en 'onbehaagden' ingebracht. | Hebben invloed op beleid en besluitvorming door hun actieve betrokkenheid en (sterke) netwerken.                  |

Welke burgers of bewoners participeren en oefenen zeggenschap en invloed uit op zaken die spelen in hun leven en leefomgeving en welke drempels ervaren zij daarbij?

3 factoren spelen een rol

**Kunnen** mensen hun stem laten horen  
(vaardigheden, tijd, (mentale) ruimte)

**Willen** mensen hun stem laten horen  
(motivatie, beleefde invloed, wantrouwen)

**Mogen** mensen hun stem laten horen  
(gevraagd of uitgenodigd worden)

(Bron: ontleend aan vd Wijdeven, 2013)

ZET IN OP KUNNEN, WILLEN EN GEVRAAGD WORDEN





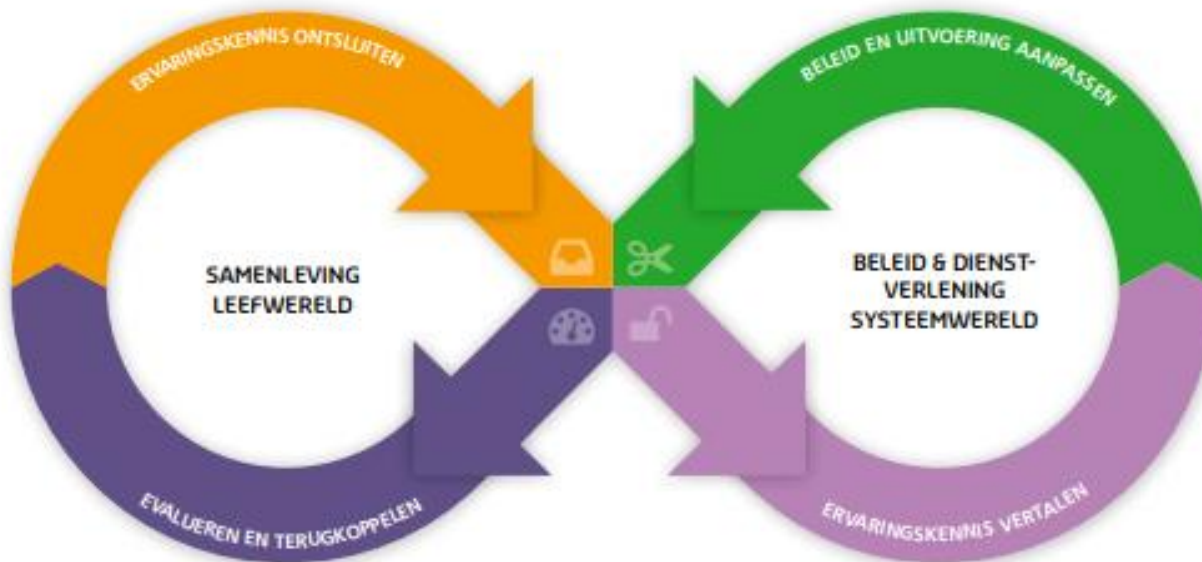
# Wat helpt en belemmert bij inclusieve participatie?



- **Inzet sleutelfiguren of ambassadeurs** die beoogde deelnemers uit ondervertegenwoordigde groepen stimuleren om wél mee te doen;
- **Ambtenaren bewust maken** van ‘de verschillende sociaal-culturele belevingswerelden van burgers en handelingsrepertoires die daarbij passen’;
- Non-participanten te stimuleren tot deelname door hen **expliciet uit te nodigen** vanwege hun vaardigheden en praktische kennis;
- Participanten **ondersteunen** in het meedoen, door bv. training, informatie;
- Voorbereiding en begeleiding door een **divers samengestelde organisatie**;
- **Geen formeel taalgebruik** en eenzijdige focus op intellectuele en rationele aspecten. Verleg de focus naar de **persoonlijke verhalen**;
- **Wegnemen praktische belemmeringen**: zoals locatie rolstoeltoegankelijk, bereikbaar met OV,, vergoedingen, opvang, tolken

# Benut de waarde van ervaringskennis

## De Iemniscaat: Ervaringskennis in beleid



*Veel beleid wordt vanuit de beste bedoelingen gemaakt, maar voor mensen die niet bestaan.’ (Moniek Spoor, ambtenaar gemeente Rhenen)*



# In het Actie-onderzoek ligt de focus op twee hoofdvragen



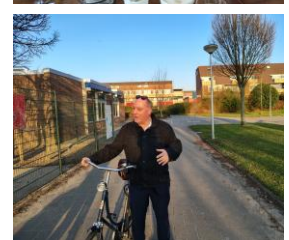
1. Hoe is het gesteld met het **vertrouwen in instanties** in gebieden waarin mensen zich onvoldoende gezien, gehoord en erkend voelen? En wat zijn aangrijpingspunten voor gemeenten en andere instellingen om het vertrouwen te herstellen? (**verticaal vertrouwen**)
2. Hoe is het gesteld met het **onderling vertrouwen** in buurten met problemen? Op welke manier kan sociale verbondenheid tussen bewoners - gemeenschapskracht - in dorpen en wijken bijdragen aan meer vertrouwen en politiek-maatschappelijke participatie? (**horizontaal vertrouwen**)



# Aanpak Karavaan langs Aan- en Afgehaakt Nederland



1. Praktijkonderzoek in 4 gebieden - Halteplaatsen
  -
2. Gesprekken met bewoners, professionals, gemeente: verhalen en percepties toetsen aan onderzoeks- en beleidsdata
3. Reflectiegesprek met vertegenwoordigers groepen en betrokken stakeholders
4. Advies over reële beïnvloedingsmogelijkheden en concrete handelingsopties voor gemeenten, professionals én Rijksoverheid om:
  - gemeenschapsvorming en versterking van de lokale democratie te bevorderen in verschillende type (woon)gebieden;
  - (onderling) vertrouwen te vergroten en een wenkend perspectief te bieden voor 'afhakende' inwoners





# Eenduidige methodiek: dezelfde groepen en dezelfde thema's



1. Ondernemers-/winkeliersvereniging
2. Elftal van een voetbalclub ('bierteam')
3. Middelbare schoolklas  
Havo/MBO/ROC
4. Moeders uit de buurt
5. Oudere inwoners
6. Actieve bewoners/sleutelfiguren:  
wijkplatform, dorpsraad
7. Wijkprofessionals: politie,  
zorgprofessional, gebiedsadviseur  
corporatie, welzijn, etc.
8. Gemeente: burgemeester,  
wethouder, beleidsambtenaren,  
wijkambtenaren +

Wijkwandelingen en -fietstochten,  
bezoeken van wijkbijeenkomsten en  
buurtactiviteiten





# Waar ging de reis naartoe?



Probleemoplossend  
vermogen van de overheid  
schiets tekort

Tekortschieten overheid  
komt ook door  
capaciteitsproblemen  
frontlinie

Over gemeenschappen  
wordt vaag en onprecies  
gesproken

Voorzieningen staan onder  
druk, maar zijn essentieel  
voor gemeenschapsleven

De economie is de kurk  
waarop gemeenschappen  
kunnen drijven

Gebrek aan continuïteit is  
de achilleshiel van het  
sociaal domein

Naast reële achterstanden  
draait het in welvarende  
westerse samenlevingen  
om 'politiek van erkenning'

Bestuurskracht en  
democratische nabijheid  
gaan vaak moeilijk samen

Een gebrek aan informele  
ontmoetingsmogelijkheden  
beperkt (spontane)  
ontmoetingen en contacten  
in de wijk

## Adviezen om horizontaal en verticaal vertrouwen te versterken uit de Karavaan van Aan- en afgehaakt NL (1)



- Ontwikkel of versterk een aanpak om overlast gevende *Hot Spots* aan te pakken en werk samen met buurtambassadeurs.
- Investeer behalve in heel, schoon en veilig óók in de wijkeconomie en informele ontmoetingsplekken als motor voor leefbaarheid, vitale gemeenschappen én bron van *publieke familiariteit* .
- Zet extra in op jongeren- en tienerwerk – zowel collectief als individuele ondersteuning én investeer in democratische ervaringen en vaardigheden van jeugd en jongeren

- Wees betrouwbaar en transparant in de communicatie naar inwoners
  - Geef inwoners en eerstelijnsprofessionals een grotere plaats in ontwerp en uitvoering beleid.
- **Benut ervarings- en professionele kennis**
- **Zet in op Democratisch Professionalisme**
- Bevorder waar mogelijk continuïteit in beleid, in organisatie en inzet van professionals, de 'bekende gezichten' en blijf hierin investeren



# Frontlinie professionals hebben sleutelpositie in versterken democratie en vertrouwen





- ☐ Publieke professionals die macht, taken en kennis delen met burgers
- ☐ Ze zijn empathisch, kunnen relaties aanknopen, waarderen de betrokkenheid van burgers en luisteren actief.
- ☐ Ze nemen de opvattingen van burgers serieus en trachten om de wereld in hun termen te begrijpen.
- ☐ Door met burgers samen te werken kunnen het onbehagen en wantrouwen tegengaan en werken ze samen aan maatschappelijke uitdagingen zoals het creëren van veilige en leefbare wijken
- ☐ Ze proberen directe veranderingen aan te brengen in de instanties waarvoor zij werken, zodat die zich meer openstellen voor de kennis en ervaring van burgers. Ze deinzen daarbij niet terug voor conflicten.

# Inspirerende voorbeelden die (vertrouwens)relatie overheid en inwoners versterken



**Erfturbine gesprekken** vanuit dialoog en ruimte voor alle stemmen tot gedragen besluiten komen in (Súdwest Fryslân)

**Citizens Project:** Versterken politieke betrokkenheid, democratisch burgerschap en democratische vaardigheden bij jongeren (Arnhem)

**Samenleven vanaf Dag één:** brede (online) raadpleging rond het thema vluchtelingen (Eindhoven)

**Democratisch Professionalisme in de praktijk:** Dorpscoördinatoren Noardeast Fryslân, Stadsmarinier Capelle, Verbindingskamer Rotterdam

**Bewoners als medebestuurders in NPLV allianties :** o.a. Breda, Groningen, Amsterdam Nieuw-West, Delft en Heerlen Noord

*Onze jongeren zijn de toekomstdragers van onze democratie, daarom investeren we in hun democratische vaardigheden. Door hen toegang te geven tot onze instituties, de pers, de volksvertegenwoordigers, de rechtsstaat en zelfs de minister-president, laten we hen niet alleen zien hoe onze democratie werkt, maar laten we hen die ook beleven en praktiseren. (burgemeester Ahmed Marcouch.)*

## Citizens Project Arnhem Oost



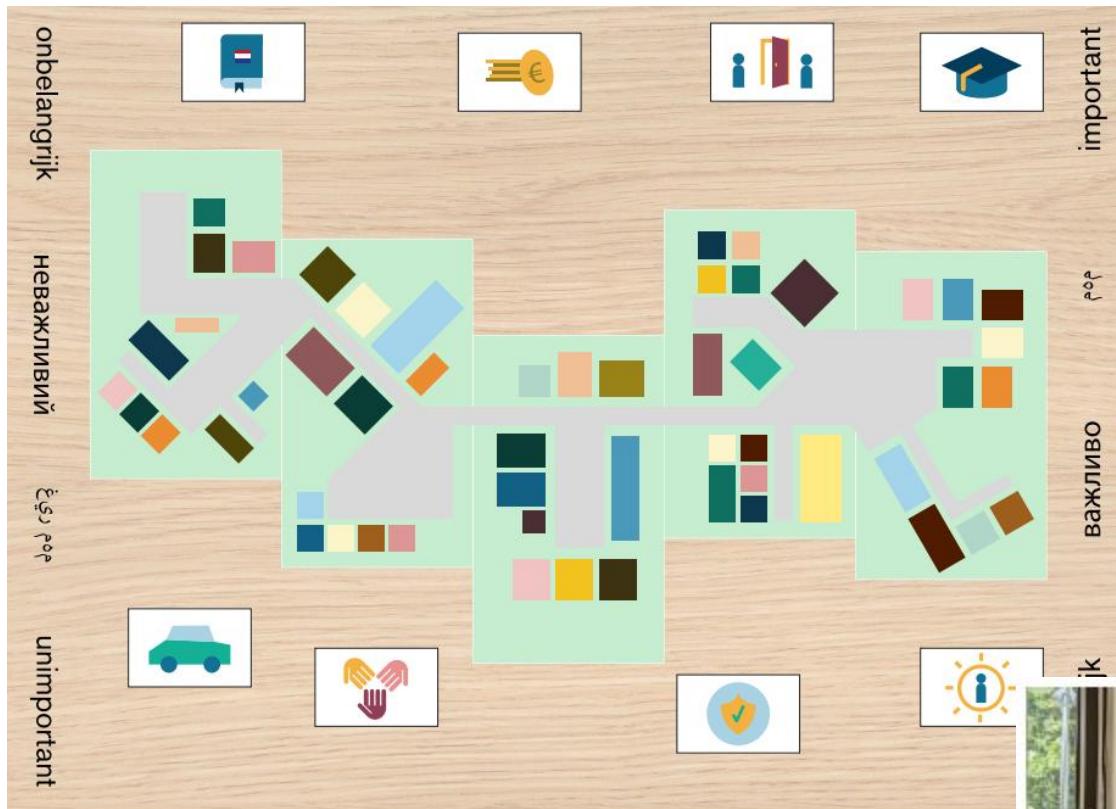
## **Politieke betrokkenheid jongeren**

In aanloop naar de Tweede Kamer-verkiezingen van 22 november hebben de jongeren van Presikhaaf University onder meer bijgedragen aan het opzetten en lanceren van het eerste proefstemlokaal van Arnhem. Op vrijdag 3 november is in The Point in het winkelcentrum Presikhaaf het proefstemlokaal opengesteld voor alle geïnteresseerden. Aansluitend heeft een aantal jongeren de gelegenheid gekregen om met burgemeester Ahmed Marcouch het politieke gesprek te voeren. Het doel was elkaar inspireren en een brug te slaan tussen de wereld van jongeren en de wereld van politiek. Daar blijft het echter niet bij.

## **Stembureau de Overkant en Oase**

Op de verkiezingsdag zelf zal een aantal jongeren van Presikhaaf University de functie van stembureau-lid vervullen bij buurtcentrum de Overkant (stembureau 266) en de Grote Kerkzaal Oase (stembureau 265). Presikhaaf University is trots dat jongeren zich beschikbaar stellen om als vrijwilliger te helpen bij de verkiezingsdag. Zij laten hiermee zien dat jongeren wel degelijk politiek betrokken zijn. Jongeren gaat aan het hart welke keuzes namens hun worden gemaakt. Op wijkniveau, maar ook op provinciaal en landelijk niveau.

# Samenleven vanaf dag één: gemeente Eindhoven





## Bewoners- bestuurders



## Bouwen aan een bewonerscommunity



## Bewonersadvies over rol bewoners in programma



Vanaf nu ook downloadbaar op  
Movisie.nl:



**Meer weten of nog eens doorpraten?**



**Daan de Bruijn-van den Wijngaart**

**M: 06 55440528**

**E: [d.debruijn@movisie.nl](mailto:d.debruijn@movisie.nl)**

**[www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)**