



# Meedoen met inwoners

## Vertrouwen krijgen en beleid maken dat aansluit

Heb jij als beleidsambtenaar de ervaring dat je sommige inwoners moeilijk bereikt? Het gaat vaak om mensen in een kwetsbare situatie, bijvoorbeeld vanwege geldzorgen of een gebrek aan woonruimte. Hoe zorg je dat je wél met hen in contact komt? En hun ervaringen kunt meenemen bij het schrijven van beleid?

Deze toolkit geeft jou hiervoor handvatten. De kern is: ga de wijk in en doe mee.

## In het kort

Het belang van meedoen in de wijk 2

---

Benut de kracht van sleutelpersonen 3

---

Kijk mee met een vrijwilligersorganisatie 4

---

Organiseer een bijeenkomst 5

---

Organiseer een informatiemarkt 6

---

## Extra tips

Maak je bijeenkomst interactief 7

---

Wees open in je communicatie 8

---

Betaal inwoners op een passende manier 9

---



# Het belang van meedoen in de wijk

Om passend beleid te schrijven is het van belang om inwoners te betrekken. Dat doe je door relaties aan te gaan. Daardoor krijg je een beter beeld van wat er leeft, waardoor jij het beleid beter kan laten aansluiten bij de behoeften van inwoners. Kom in contact met mensen in de wijk. Luister naar wat er speelt. Waar maken ze zich zorgen over? Doe dit niet eenmalig, maar kom vaker terug. Werk aan duurzame relaties om een vertrouwensband op te bouwen.



## Hoe doe je dat? Ideeën om mee te doen in de wijk

- Zoek de sleutelpersonen in de wijk op. Zij kunnen je wegwijs maken in hun netwerk en vertellen over wat er leeft onder inwoners.
- Overweeg om regelmatig mee te lopen met een vrijwilligersorganisatie in de wijk, zeker als het 'jouw' wijk is.
- Organiseer een bijeenkomst.
- Organiseer een informatiemarkt.

In deze toolkit lees je wat je kunt doen om beleid te maken dat aansluit bij de belevingswereld van inwoners. Bovenstaande punten worden hieronder verder uitgewerkt. Contact maken in de wijk kan ook op een nog laagdrempeligere manier: ga een keer met je laptop in een buurthuis werken, sluit aan bij een bijeenkomst die al in de wijk wordt georganiseerd of doe mee met initiatieven als NLdoet.

Het netwerk dat je opbouwt omvat altijd een deel van de mensen in de wijk. Er zijn dus altijd inwoners die buiten beeld blijven. Dat blijft goed om je te realiseren. Wel groeit je netwerk naarmate je meer mensen en partijen ontmoet.



*'Als gemeenteambtenaren spreken we wel mensen in de stad, maar het zou mooi zijn als we meer inwoners te spreken krijgen. Dat je niet alleen in contact staat met cliëntenplatforms, maar ook met andere groepen die een beetje buiten die kaders vallen.'* (beleidsadviseur)

*'Iedereen is zeer welwillend om inwoners mee te nemen in het beleid. Dus daar zit het niet in. Het is iets anders. Het is de continuïteit. Niet af en toe de wijk in gaan omdat je mensen moet betrekken, maar hoe doe je dat nu structureel goed? En hoe bouw je zelf een netwerk op waarmee je samen kunt werken?'* (medewerker wijkbureau)



# Benut de kracht van sleutelpersonen

## Wat zijn sleutelpersonen?

Sleutelpersonen zijn actieve bewoners die een centrale rol vervullen in een gemeenschap. Zij zetten zich onbaatzuchtig in voor de wijk. Vaak hebben ze eenzelfde soort ervaring als andere inwoners. Inwoners hebben vertrouwen in hen. Dit helpt inwoners over de eigen schaamte heen te stappen en hulp te vragen, bijvoorbeeld in het geval van schulden. Ook een welzijnsmedewerker kan een sleutelpersoon zijn.



### Hoe doe je dat?

Bouw een netwerk op van sleutelpersonen. Heb regelmatig contact met hen. Is voor een bepaalde gemeenschap of groep mensen nog geen sleutelpersoon in beeld? Het loont de moeite daarnaar op zoek te gaan. Mogelijk hebben uitvoerende partijen in de wijk hier zicht op, zoals het wijkbureau of het buurtteam. Je vindt sleutelpersonen ook via de sociale kaart. Op deze kaart staan organisaties beschreven, hun taken en waar zij te vinden zijn. Deze kaart wordt vaak gemaakt door het wijkbureau of buurtteam. In de buurthuizen zijn regelmatig sleutelpersonen te vinden. Het is goed om deze buurthuizen te bezoeken om hen zo te ontmoeten.



### Tip:

Sleutelpersonen bereiken via het informele netwerk veel inwoners. Als je als gemeente de rol van sleutelpersonen bewust inzet, overweeg dan om hen een formele positie te geven. Denk hierbij aan het vormen van een stichting, zoals de Stichting Sleutelpersonen Utrecht. Zo kun je op professioneel niveau met sleutelpersonen samenwerken. Onderzoek ook of er een financiële vergoeding tegenover hun inzet kan staan.



*'Het [contact] is van mens tot mens. Als je bij Amina binnenloopt gaat ze samen met jou kijken wat de mogelijkheden zijn. Ze weet heel veel uit de wijk, ze doet het echt prachtig.'* (inwoner over sleutelpersoon)

*'Ik vind het een mooie ontwikkeling als ambtenaren uit het kantoor naar de wijk komen. Mensen zoals ik kunnen hen een plek geven.'* (sleutelpersoon)

*'Volgens mij moet je niet willen dat elke ambtenaar zo'n netwerk opbouwt, maar dat je als ambtenaar de personen weet te vinden die dat wel hebben.'* (beleidsadviseur)



# Kijk mee met een vrijwilligersorganisatie

## Wat is het?

Als je regelmatig meekijkt met een vrijwilligersorganisatie dan ondersteun je niet alleen in praktische zin. Het levert ook waardevolle informatie op. Vrijwilligers zien veel gebeuren in de levens van de inwoners wat anderen niet zien vanwege de vertrouwensband die ze hebben. Wat jij op deze manier meekrijgt in de wijk kun je agenderen in de gemeente.

Aansluiting zoeken bij een vrijwilligersorganisatie helpt ook om een netwerk op te bouwen. Vrijwilligers kennen de buurt goed. Ze kunnen je koppelen aan inwoners en organisaties die jou kunnen helpen met het vraagstuk waar je mee bezig bent.



### Hoe doe je het?

1. Inwoners echt leren kennen vraagt tijd. Ruim die tijd in.
2. Zoek een vrijwilligersorganisatie in de wijk die kennis heeft van wat er speelt in de wijk. Sluit je aan door regelmatig langs te gaan en af en toe een handje te helpen. Op die manier kun je laagdrempelig in gesprek gaan met inwoners.
3. Leer de inwoners kennen voordat je hen bevraagt over het vraagstuk waarmee je bezig bent. Wees daarbij open over waarom je geïnteresseerd bent in de vrijwilligersorganisatie en waarom je zo nu en dan aanwezig bent. Bouw een relatie met hen op.



*'Hoe relevant je zelf bent als persoon of als professional in een wijk, dat moet niet onderschat worden. Dit zijn geen hobbybaantjes, dit is serieus werk dat heel veel betekenis kan hebben voor mensen.'* (medewerker wijkbureau over meehelpen als ambtenaar bij een vrijwilligersorganisatie in de wijk)



# Organiseer een bijeenkomst

## Wat is het?

Organiseer een bijeenkomst over het thema waarover je input wilt van inwoners. Dit is een laagdrempelige manier om er voor inwoners te zijn, naar hen te luisteren en tevens informatie (input) op te halen. Voorbeelden van thema's zijn: leven in armoede en het aanvragen van regelingen, sociale activiteiten, inrichting van de wijk, buurtinitiatieven, veilig wonen en verbinding in de wijk.

Inwoners kunnen vragen stellen en andere mensen ontmoeten die in dezelfde situatie zitten. Als ambtenaar krijg je hierdoor voeling met wat er leeft. Als je al vaker aanwezig bent geweest in de wijk heb je vertrouwen opgebouwd. Het is dan gemakkelijker om inwoners uit te nodigen.

## Wat ervaren inwoners?

- Een open gesprek in een informele setting;
- Op een vertrouwde plek, dichtbij huis;
- Ambtenaren die de moeite nemen naar inwoners toe te komen en te luisteren.



### Tips:

1. Houd de bijeenkomst in de wijk, niet in het gemeentehuis.
2. Zorg voor een warme ontvangst: inloop met koffie/thee en ruimte om te praten.
3. Zorg voor tweerichtingsverkeer. Daarvoor bestaan verschillende werkvormen. Onder het kopje 'Maak je bijeenkomst interactief' vind je daarvoor een aantal tips.
4. Geef de inwoners een passende vergoeding.
5. Om de bijeenkomst bekend te maken, maak je een flyer die je het liefst persoonlijk uitdeelt. Vermeld daarop kort en in simpele taal wanneer en waar de bijeenkomst plaatsvindt. Geef het aan als er eten en drinken is en als bezoekers worden betaald.
6. Nodig ook professionals, hulpverleners en sleutelfiguren uit die werkzaam zijn in de wijk. Zo bouw je aan een netwerk.
7. Maak van de bijeenkomst een samenvatting. Presenteer deze aan de hele groep tijdens een evaluatie van de bijeenkomst (zie volgende punt). Houd er rekening mee dat niet alle inwoners digitaal vaardig zijn of het Nederlands goed begrijpen.
8. Evalueer de bijeenkomst ongeveer drie weken later, samen met de inwoners. Doe dit kort en krachtig. Vraag ook sleutelpersonen en andere professionals naar hun ervaring.
9. Overweeg opnieuw om mensen een vergoeding te geven voor hun inbreng tijdens de evaluatie.
10. Koppel altijd terug wat er met de ideeën en informatie van inwoners is gebeurd. Doe dit ook als (voorlopig) niets gebeurt met de opbrengst. Leg uit wat de reden hiervan is.



### Citaat van inwoner over een ambtenaar die heeft meegewerkt in de wijk

*'Sowieso had jij als ambtenaar al een vertrouwensband met de mensen, dus je kon de mensen persoonlijk uitnodigen. Anders was driekwart niet op komen draven. Ik kwam voor drie dingen: de tegoedkaart was mijn hoofdmotivatie. Mijn tweede hoofdmotivatie was jou als persoon en mijn derde motivatie: ik wil best wel tegen de overheid zeggen waar ik last van heb.'* (inwoner)



# Organiseer een informatiemarkt

## Wat is het?

Op een informatiemarkt kunnen inwoners in een ontspannen omgeving de juiste organisatie vinden voor hun (hulp)vraag. Verschillende uitvoerende organisaties bemannen een stand. Wie dit zijn is afhankelijk van het thema. Als het gaat om armoede, dan zijn partijen aanwezig die op dit vlak iets betekenen voor wijkinwoners. Denk hierbij ook aan sleutelpersonen en vrijwilligersorganisaties.

De informatie komt naar inwoners toe in plaats van dat zij zelf moeten zoeken. Er is tijd om met elkaar in gesprek te gaan. Voor hulpverleners en gemeenteambtenaren is de meerwaarde dat problemen naar de oppervlakte kunnen komen die nog niet in beeld waren.

## Wat ervaren inwoners?

- De drempel om te komen is lager dan bij een afspraak aan een loket. Een informatiemarkt is vrijblijvend. De locatie is dichtbij en bekend.
- Het is een alternatieve manier om een gemeenteambtenaar te ontmoeten en een vraag te stellen.
- De informele setting draagt eraan bij dat er openheid is om vragen te stellen.



### Hoe doe je het?

- Kies als locatie een laagdrempelige plek in de wijk.
- Ter voorbereiding op de informatiemarkt spreek je met alle aanwezige organisaties over hoe de markt ingericht moet worden en wat het gezamenlijke doel is. Wat kunnen de organisaties brengen? Hoe kunnen zij inwoners met vragen ondersteunen?
- Nodig wijkbewoners persoonlijk uit. Heb je zelf nog geen groot netwerk in de wijk? Zorg dan dat wijkbewoners uitgenodigd worden door sleutelpersonen en vertrouwde organisaties in de wijk.
- Op de markt bemannen professionals een stand. Inwoners kunnen langslopen voor informatie en daar waar mogelijk direct geholpen worden met hun hulpvraag. Als de hulpvraag niet past bij een van de stands, kunnen ze een doorverwijzing krijgen naar het juiste loket voor verdere hulp en ondersteuning.
- Stel je proactief op. Wijs twijfelende wijkbewoners de weg naar de juiste stand.
- Deel na afloop nuttige informatie. Antwoorden op individuele vragen kunnen ook voor anderen interessant zijn.
- Bedenk of een vergoeding voor genodigden ook hierbij passend is.



*'Het werkt gemakkelijker als je in een buurthuis kunt praten. Zelf naar de gemeente moeten voor een afspraak is anders, je voelt je opgesloten. Mensen voelen zich op hun gemak in hun eigen buurt. En het kost geen geld om te reizen. Reizen is een extra drempel, bussen zijn hartstikke duur.'* (inwoner)



# Maak je bijeenkomst interactief

Drie interactieve methodes om tijdens je bijeenkomst het gesprek op gang te brengen.



## Tekenen

Tekenen zorgt voor gelijkwaardigheid. Je betreft ook inwoners die de Nederlandse taal niet machtig zijn of zich onvoldoende kunnen uitspreken.

- **Stap 1:** Stel een vraag over het onderwerp en laat iedereen een antwoord tekenen. Geef mensen 10 minuten de tijd.
- **Stap 2:** Ga over de tekeningen in gesprek. Wat heb je getekend? Wat betekent dat? Waar loop je tegenaan?



## Glad-sad-mad-methode

Deze methode geeft inzicht in dat wat er speelt rondom het vraagstuk waar jij als ambtenaar mee bezig bent. Met deze methode kunnen mensen aangeven wat hen boos, verdrietig en blij maakt. Geschikte onderwerpen zijn bijvoorbeeld armoede, het contact tussen inwoners en de gemeente, welke voorzieningen je als inwoner kunt aanvragen en gemeentelijk werk in de wijk.

1. Laat de mensen korte antwoorden opschrijven op post-its.

**Rood:** waar word je boos van?

**Groen:** waar word je verdrietig van, wat raakt je?

**Blauw:** waar word je blij van?

2. De deelnemers plakken de post-its op grote vellen die verspreid over de ruimte hangen (rood, groen en blauw). Er ontstaan waardevolle gesprekken. Inwoners herkennen elkaars verhalen.
3. Zijn de post-its opgehangen? Dan benoem je kort wat er op de post-its staat en je vraagt of iemand het wil toelichten. Zo diep je verder uit waar mensen behoefte aan hebben.



## Tijdslijn opstellen

Deze methode helpt om een probleem inzichtelijk te maken. Hierbij kijk je naar het verleden, het heden en de toekomst.

- **Verleden:** als het gaat over dit onderwerp, wat speelde er op politiek, maatschappelijk en persoonlijk gebied?
- **Heden:** wat speelt er nu? Wat zijn de belemmeringen en kansen?
- **Toekomst:** welke oplossingen zijn er mogelijk voor het probleem in de toekomst?

De tijdslijn teken je letterlijk op papier. Dit kan bijvoorbeeld met een behangrol. Geef iemand de gelegenheid om de rol van gespreksleider op zich te nemen. Deze persoon verzamelt alle informatie en zet deze op de tijdslijn.



*'Het was leuk om te tekenen. Het was serieus. Het voelde alsof het echt is en niet nep. Er was oprechte interesse naar elkaar.'* (inwoner)



# Wees open in je communicatie

Zes tips voor open communicatie:



1. Vertel wie je bent en wat je doet. Zo bouw je vertrouwen op.
2. Wees je bewust van je eigen vakmanschap en wat jij komt brengen.
3. Wees je bewust van gevoelens van inwoners, mensen willen serieus genomen worden.
4. Stel vragen. Wat speelt er en wat beweegt jou?
5. Spreek op B1 niveau: kies makkelijke woorden die bijna iedereen begrijpt.
6. Het kan zijn dat je vragen krijgt die je niet kunt beantwoorden. Wees hier open over. Geef duidelijk aan: *'Dit kan ik niet doen, want...'*



*'Je moet als ambtenaar niet bang zijn. Wees duidelijk. Ook als je geen oplossing hebt.'* (coördinator vrijwilligersorganisatie)

*'Ze moeten gewoon praten, ambtenaren. Het is zo makkelijk eigenlijk. Het is simpel, durven praten.'* (inwoner)





# Betaal inwoners op een passende manier

Inwoners zijn voor jou een waardevolle bron van informatie. Bij hun inspanningen hoort ook een passende betaling. Hoe doe je dat?



1. De voorkeur heeft een tastbare vergoeding, bijvoorbeeld een cadeaubon die inwisselbaar is in de winkel, zonder inlogcode voor een website. Veel inwoners hebben geen toegang tot digitale middelen.
2. Denk na over de hoogte van het bedrag. Wat is passend? Ga na welke middelen jij tot je beschikking hebt vanuit je eigen gemeente.
3. Wil je inwoners kort betrekken? Dan volstaat een cadeaubon. Denk hierbij aan een bon van een supermarkt of een bon die je bij meerdere winkels kunt inwisselen.
4. Wil je inwoners langer betrekken? Stel dan een contract op waarbij je hen structureel vergoedt.
5. Een structurele vergoeding kan via uitvoerende organisaties verstrekt worden, zoals via een sociale organisatie die zich bezighoudt met bewonersinitiatieven.
6. Denk aan randvoorwaarden zoals de combinatie met een uitkering. Zorg dat betaling geen negatieve financiële gevolgen heeft voor inwoners.



*'Ambtenaren moeten naar de wijk, mensen opzoeken en vragen wat ze nodig hebben. Als je zomaar gaat vragen: 'Goh, hoe zit het met jouw financiële toestand?', dan gaan ze niet antwoorden. Daar moet je een vertrouwensband voor hebben.'* (inwoner)

# Over deze toolkit

Deze toolkit komt voort uit onderzoek van Toezicht Sociaal Domein. We hebben onderzocht hoe gemeentes inwoners die in armoede leven op een goede manier kunnen bereiken en meenemen in het schrijven van passend beleid.

Een van onze onderzoekers heeft ruim twee jaar lang elke week een middag gewerkt bij de Voedselbank in de wijk Kanaleneiland in Utrecht. Want duidelijk was: als we echt gevoel willen krijgen voor de armoedeproblematiek, dan moeten we in de wijk zijn, dicht bij de inwoners.

In deze twee jaar is een netwerk opgebouwd bestaande uit sleutelpersonen, ervaringsdeskundigen, inwoners, uitvoerende organisaties, vrijwilligersorganisaties, gemeente Utrecht afdeling aanpak armoede, Wijkinformatiepunt Kanaleneiland en anderen. Dit netwerk werkt samen om schulden tegen te gaan.

Via deze toolkit delen we de bevindingen uit ons onderzoek met andere partijen en gemeentes. Bij de ontwikkeling van deze toolkit zijn, naast bovengenoemde personen en organisaties, ook het programma Samen stad maken van de gemeente Utrecht en Gebruiker Centraal betrokken. Met dank aan alle inwoners die we gesproken hebben en met speciale dank aan Fatima en Hakima, twee inwoners uit Kanaleneiland die aan deze toolkit hebben meegewerkt.

Meer weten over het onderzoek van Toezicht Sociaal Domein? Lees het artikel en beluister de podcast via [toezichtsociaaldomein.nl](https://toezichtsociaaldomein.nl).

**Toezicht Sociaal Domein**  
Stadsplateau 1 | 3521 AZ | Utrecht  
Postbus 2518 | 6401 DA | Heerlen

T 088-120 5000  
[www.toezichtsociaaldomein.nl](https://www.toezichtsociaaldomein.nl)  
Juli 2024



kennis en aanpak van  
sociale vraagstukken

**Gebruiker Centraal**  
Voor een gebruiksvriendelijke overheid

