RAPPORTAGE

DIT VINDEN WIJ VAN DE STAD!

Ervaringen van Utrechters in een kwetsbare situatie met hun buurt, woning en inspraak

PEILING 10
September 2022

meetellen UTRECHT

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding 1

2. De buurt 4

3. De woning 9

4. Vervoer 11

5. Discriminatie 13

6. Digitale vaardigheden 14

7. Inspraak 17

8. Conclusies en aanbevelingen 20

Bronnen / Colofon

1. INLEIDING

Wat is Meetellen in Utrecht?

Meetellen in Utrecht is een panel voor mensen in een kwetsbare situatie in Utrecht. Dit zijn bijvoorbeeld mensen met psychiatrische problemen, een verslaving of mensen die dakloos (geweest) zijn. Het gaat daarbij om Utrechters die ondersteuning nodig hebben bij problemen op het gebied van werkloosheid, huiselijk geweld, psychische of lichamelijke problemen, schulden of eenzaamheid. Het panel telt 430 leden. Zij kunnen hun stem laten horen via vragenlijsten, interviews en focusgroepen. Meetellen in Utrecht voert jaarlijks een onderzoek uit naar een belangrijk thema in opdracht van de gemeente Utrecht. Deze rapportage geeft de uitkomsten weer van de tiende peiling van Meetellen met als onderwerp: 'Dit vinden wij van de stad!'.

ONDERZOEK DÓÓR EN VÓÓR UTRECHTERS IN EEN KWETSBARE SITUATIE

Bij het onderzoek van Meetellen in Utrecht hebben panelmedewerkers een actieve rol. Zij zijn ervaringsdeskundige vrijwilligers die deel uitmaken van het Meetellen-team. Zij dragen bij aan onderzoek vanuit het perspectief van de doelgroep. Hierdoor worden thema's op een passende manier uitgevraagd door de mensen die er zelf mee te maken hebben (gehad). Meer weten of zelf panelmedewerker of panellid worden? Kijk op onze website utrecht.meetellen.nl

Waarom dit onderzoek?

De gemeente Utrecht vindt het belangrijk dat alle Utrechters mee kunnen doen en mee kunnen praten. In het nieuwe coalitieakkoord schrijft de gemeente dat 'Utrechters zeggenschap hebben over ontwikkelingen in hun stad, wijk, buurt en straat'[1].
Al meer dan twintig jaar vullen duizenden Utrechters de Inwonersenquête in. In de Inwonersenquête worden Utrechters gevraagd wat zij van hun buurt en stad vinden. De resultaten hiervan helpen de gemeente bij het maken van beleidskeuzes[2]. Deze duizenden Utrechters zijn een vertegenwoordiging van inwoners in de stad. We weten dat niet iedereen meedoet aan soortgelijke onderzoeken. Mensen met psychische problemen, inwoners die minder taalvaardig zijn of mensen die geen vaste woon- of verblijfplaats hebben zijn bijvoorbeeld minder vertegenwoordigd in onderzoek[3].

Om ook Utrechters in een kwetsbare situatie te betrekken bij de Inwonersenquête, heeft Meetellen in Utrecht de reguliere Inwonersenquête zodanig aangepast dat het panel ook kon laten weten hoe het over de stad denkt. In overleg met panelmedewerkers en de gemeente Utrecht is ervoor gekozen om zes thema's uit te vragen: de buurt, de woning, vervoer, discriminatie, digitale vaardigheden en inspraak. In samenwerking met de panelmedewerkers zijn ook sommige vraagstellingen aangepast, zodat ze goed in te vullen zijn door het panel van Meetellen in Utrecht. Dit heeft als gevolg dat niet alle resultaten vergelijkbaar zijn met het Utrechts gemiddelde uit de Inwonersenquête. Waar een vergelijking wel mogelijk was, is deze toegevoegd aan de rapportage.

De resultaten van de reguliere Inwonersenquête, inclusief een samenvatting van het aangepaste inwoner-onderzoek door Meetellen, staan in de Utrecht Monitor[2]. U leest de volledige resultaten van het aangepaste inwoneronderzoek in deze rapportage.

Hoe is dit onderzoek uitgevoerd?

Om informatie te verzamelen over de ervaringen van panelleden over de stad, konden zij een vragenlijst invullen en meedoen aan een focusgroep.

Vragenlijst

Tussen oktober en december 2021 hebben 285 panelleden de vragenlijst ingevuld. Dit deden ze digitaal of op papier. Als het nodig was, zijn zij bij het invullen ondersteund door een panelmedewerker. Ook zijn panelmedewerkers langs allerlei locaties in de stad gegaan om mensen uit te nodigen mee te doen met het onderzoek, zoals de Wilg, Sleep Inn, Enik Recovery College en de NoiZ. De vragenlijst begon met een aantal persoonlijke vragen, zoals over het geslacht, leeftijd, gezondheid, eenzaamheid en discriminatie. Daarna kwamen verschillende vragen aan de orde over de buurt, de woning, gevoelens van veiligheid, vervoer en meedenken en meepraten over beleid. We hebben twee vragenlijsten gemaakt; één voor panelleden die dakloos zijn en één voor alle andere panelleden. 16% van alle panelleden die de vragenlijst hebben ingevuld, was dakloos. De vragen over de (woon) buurt en woning zijn niet gesteld aan panelleden die dakloos zijn omdat zij geen (vaste) woonbuurt en woning hebben.

Focusgroepen

In maart en april 2022 zijn er twee focusgroepen met panelleden georganiseerd. Panelleden konden aan het einde van de vragenlijst aangeven of ze mee wilden doen aan een focusgroep. Uiteindelijk deden 15 panelleden mee. Er hebben geen panelleden meegedaan die op dat moment dakloos waren. De focusgroepen duurden twee uur en vonden plaats op de Stadsbrug, de locatie waar Meetellen gevestigd is. Tijdens de focusgroepen bespraken we ervaringen met de buurt, hun woning, meepraten en meedenken, discriminatie en digitale vaardigheden. Deze thema's kwamen aan bod omdat hier, naar aanleiding van de resultaten uit de vragenlijst, nog verdieping op nodig was. De gesprekken zijn opgenomen en uitgeschreven en vervolgens geanalyseerd en verwerkt in deze rapportage.

Achtergrondkenmerken van de panelleden die de vragenlijst invulden

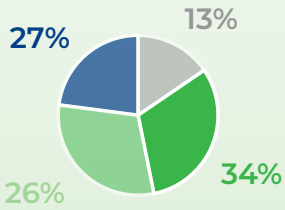
55% man

gemiddelde leeftijd **51**

jongste invuller **20**

oudste invuller **91**

45% vrouw



- basisonderwijs of geen opleiding
- lbo, mavo, vmbo
- mbo, havo, vwo
- hbo, wo

34% heeft een migratieachtergrond

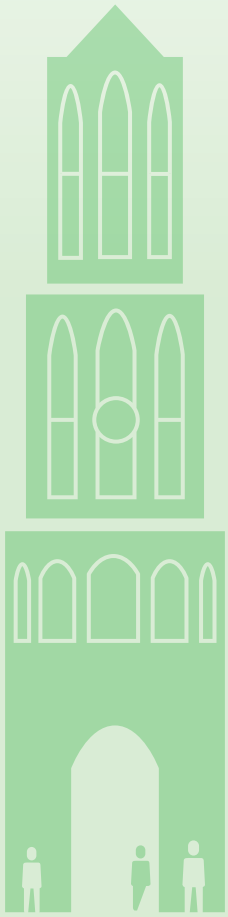
Ervaart gezondheid als:

43% (zeer) goed
18% (zeer) slecht
39% matig

32% is ernstig eenzaam
43% is wel eens eenzaam

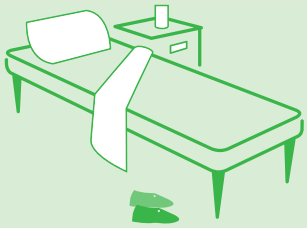
77% is cliënt bij tenminste één organisatie. Vaakst cliënt bij:

28% Buurtteam
28% Altrecht
23% Wij 3.0



76% heeft een lichamelijk en/of psychische aandoening

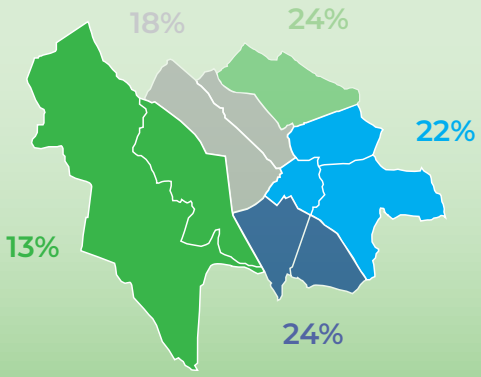
28% psychisch
26% lichamelijk
21% psychisch en lichamelijk



16% is dak- of thuisloos

Panelleden wonen in de wijken:

- Overvecht
- Zuid en Zuidwest
- Binnenstad, Oost en Noordoost
- Noordwest en West
- Leidsche Rijn en Vleuten–De Meern



2. DE BUURT

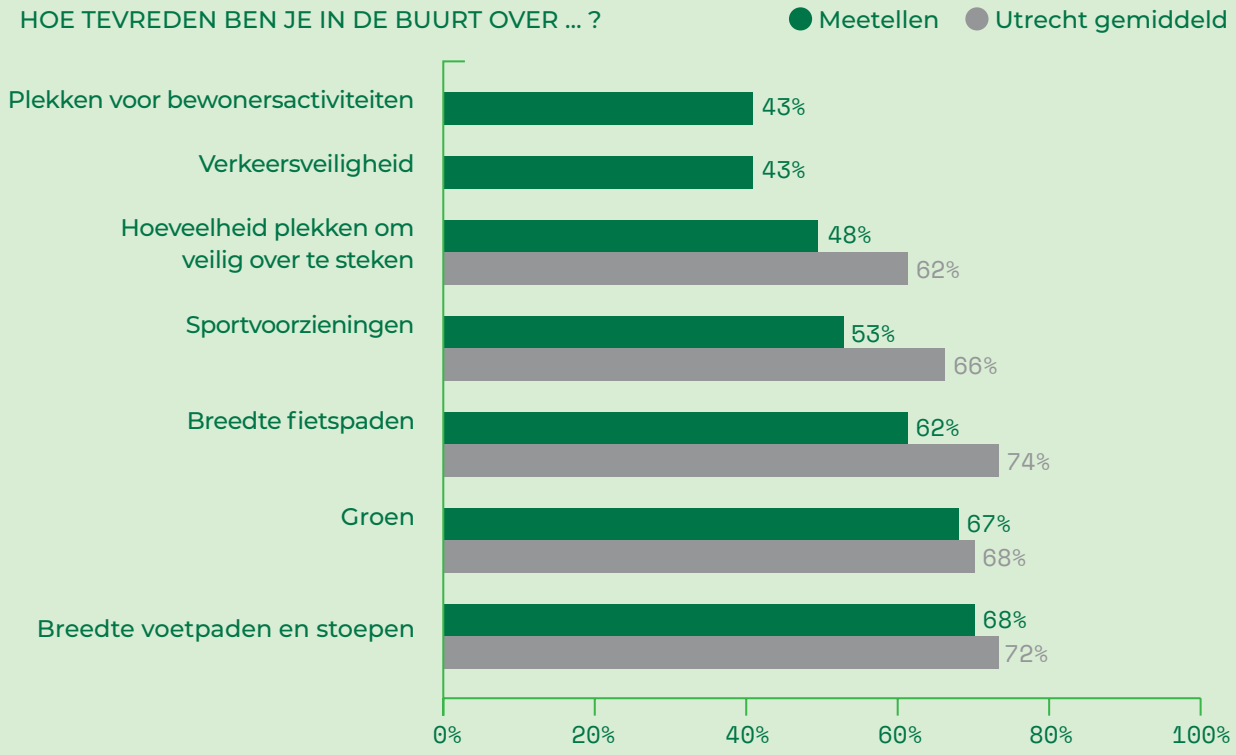
In dit hoofdstuk bespreken we hoe panelleden de buurt ervaren. In de vragenlijst hebben we verschillende vragen gesteld over de buurt. Ook in de focusgroepen hebben we hierbij stilgestaan. We behandelen de tevredenheid met voorzieningen in de buurt, ervaren (over) last en betrokkenheid in de buurt.

Oordeel over de buurt

85% van de panelleden ervaart hun buurt als (zeer) **prettig.** Onder alle Utrechters is dit 90%[2]. Met name panelleden die in Overvecht wonen ervaren hun buurt minder vaak als prettig (70%).

In de vragenlijst hebben we gevraagd naar de tevredenheid van panelleden met voorzieningen in hun buurt. Panelleden zijn het vaakst tevreden over **groen** in hun buurt (67%) en **de breedte van voetpaden en stoepen** (68%). Ze zijn het minst vaak tevreden over **plekken voor bewonersactiviteiten** en **verkeersveiligheid** in de buurt. Iets meer dan de helft van de panelleden is tevreden over de **sportvoorzieningen** in de buurt. Dit is lager dan onder alle Utrechters (66%).

HOE TEVREDEN BEN JE IN DE BUURT OVER ... ?



toelichting op de grafiek

Panelleden die aangeven dat ze tevreden zijn (andere antwoorden: beetje tevreden, ontevreden). Voor verkeersveiligheid en plekken voor bewonersactiviteiten zijn geen vergelijkingen met Utrecht te maken.

We zien hier wel verschillen naar wijk. Zo zijn bewoners van de wijk Overvecht bijvoorbeeld minder vaak tevreden over de **verkeersveiligheid** (24%) en zijn bewoners van de wijken Leidsche Rijn en Vleuten-De Meern vaker tevreden over het **groen** in hun buurt (83%).

Panelleden die meededen aan een focusgroep noemen verschillende dingen die ze prettig vinden aan hun buurt. Het vaakst noemen ze dat ze **goed contact** hebben met hun buren en dat ze voor elkaar klaar staan. **Ook het groen** wordt door panelleden gewaardeerd.

> *Het [Overvecht] is de meest groene wijk van Utrecht. Als ik aan de voorkant op mijn balkon kom [..] staan, zie ik een park. Ga ik aan de achterkant op mijn balkon staan, zie ik een park.*

Panelleden geven aan dat ze het belangrijk en prettig vinden dat **voorzieningen dichtbij** zijn. Een van de panelleden geeft aan dat dit in de afgelopen jaren steeds minder vanzelfsprekend is geworden.

> *Buurtcentrum bijvoorbeeld is ook gewoon verdwenen, [..] dat maakte het ook wel leuk. Maar ik merk wel dat dat gewoon iets minder wordt. Ja dat worden meer grote dingen, kleine zaaltjes en buurtcentra ja die verdwijnen meestal, geen subsidie meer.*

Activiteiten in de buurt

Verschillende panelleden die meededen aan de focusgroepen doen mee aan allerlei **activiteiten in de buurt.** Sommige panelleden gaan naar sociale activiteiten als koffie-ochtenden, bingo's of eetgroepen. Anderen sporten bij een beweeggroep of onderhouden met buurtbewoners de straat en het groen in de buurt.

> *Ik kwam daar binnen: "Goh leuk dat je er komt, ben je voor het eerst en ga zitten". Er wordt gelijk een praatje met je gemaakt. Je wordt op je gemak gesteld. En ja ik ben er langzaam ingegroeid. Ik ben na een aantal jaar gastvrouw geworden, dan dek je de tafel, je brengt het eten rond, je ruimt de boel af. En nu coördineer ik de boel.*

Niet alle panelleden doen mee aan activiteiten in de buurt. Sommige panelleden ervaren **drempels** om deel te nemen. Drempels die worden genoemd zijn dat activiteiten **leeftijdsgebonden** zijn (alleen toegankelijk voor studenten of ouderen), alleen te vinden zijn **via het internet** en dat het voor sommige panelleden **een te grote stap** is om zelf op een activiteit af te stappen. Het zou hen dan bijvoorbeeld helpen als één van de buren hen actief uitnodigt en meeneemt.

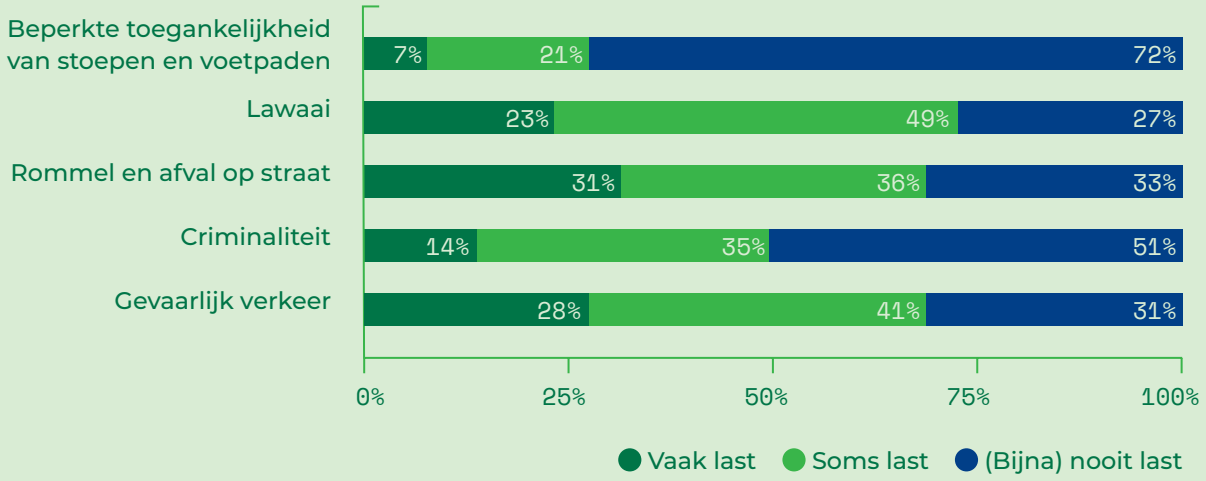
Enkele panelleden geven aan dat activiteiten in de buurt vanwege de coronacrisis minder vaak worden georganiseerd en dat ze dat missen.

> *Dat is wel leuk, maar dat is sinds corona [..] een beetje op z'n kant allemaal. Zelfs de groep techniek helaas.*

(Over)last ervaren in de buurt

31% van de panelleden heeft vaak last van **rommel en afval op straat.** Onder alle Utrechters is dit 36%[2]. 28% van de panelleden heeft vaak last van **gevaarlijk verkeer.** Verder zien we dat in totaal 72% van de panelleden last ervaart van **lawaai.** De meeste van hen hebben daar soms last van (49%). Een kleiner deel van de panelleden heeft last van **criminaliteit** in de buurt.

HOE VAAK HEB JE LAST IN DE BUURT VAN ... ?



toelichting op de grafiek

Met uitzondering van rommel en afval op straat zijn deze cijfers niet vergelijkbaar met de Inwonersenquête, omdat we in de Meetellen vragenlijst de vraagstelling hebben aangepast.

Ook hier zijn er grote wijkverschillen. Ruim een derde van de panelleden die wonen in Noordwest/ West en Overvecht heeft vaak last van **lawaai**. Vaak last hebben van **rommel en afval** op straat wordt het meest ervaren in Overvecht (56%) en het minst vaak in Binnenstad/ Oost/ Noordoost (11%) en Vleuten-De Meern/ Leidsche Rijn (5%).

In de focusgroepen gaven panelleden verschillende zaken aan waar zij last van hebben in hun buurt. Ze ervaren het vaakst overlast van **hangjongeren of studenten**.

> *En scooters, hangjongeren die 's avonds... Inderdaad, [dat] geeft mij wel een onveilig gevoel. Als ik 's avonds terugkom thuis dan ben ik blij als ik weer binnen sta en dan wil ik gewoon echt een paar mensen appen van 'jo, ik ben veilig thuis'.*

Verschillende panelleden ervaren overlast van **hun buren**. Het gaat dan met name om geluidsoverlast. Enkele panelleden hebben last van **gevaarlijk verkeer** in hun buurt.

> *Wat bij ons in de wijk ook weleens een probleem is, zijn al die (maaltijd)bezorgers, die rijden echt met van die grote dozen op die fietsen en dan ook nog driedubbele accu erop en die rijden knalhard door de straten. Dus af en toe als er oude mensen of kleine kindjes aan het spelen zijn, die worden bijna van hun sokken gereden. Pas ook een mevrouw met de rollator die ondersteboven geknald wordt.*

Tenslotte zijn er enkele panelleden die overlast ervaren van **afval in de buurt**.

> *Dat er toch bij de ondergrondse containers heel veel vuil ernaast wordt gezet, en grofvuil neergezet wordt waar het [niet de] dag voor is.*

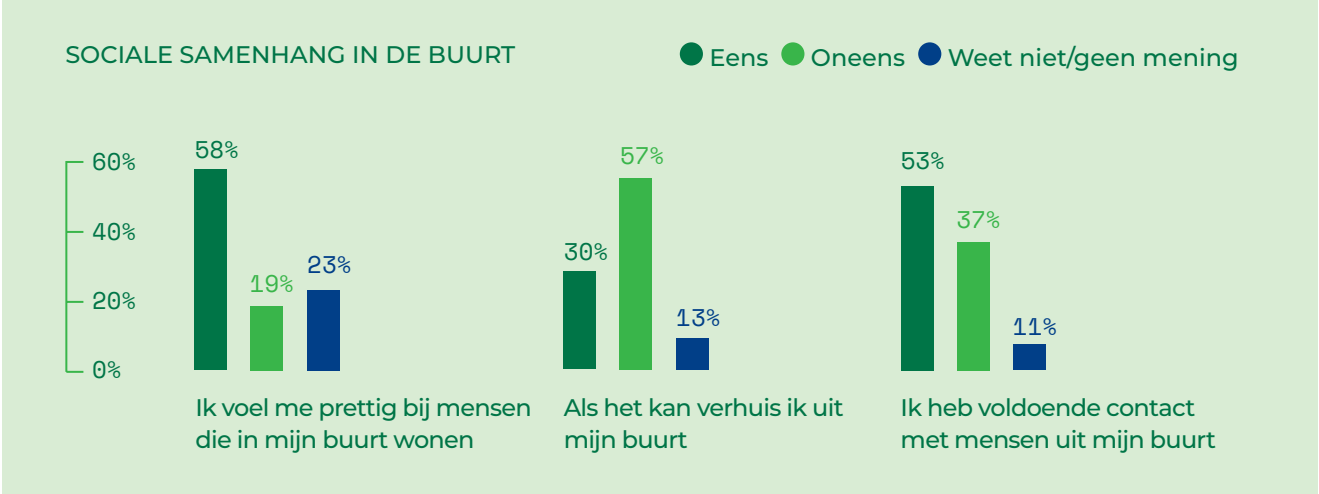
Sociale samenhang in de buurt

De meeste panelleden **voelen zich prettig** in hun buurt, ze willen er blijven wonen en hebben voldoende contact met hun buren. Door de panelleden die meededen aan een focusgroep wordt de sociale samenhang in de buurt het vaakst als prettig ervaren. Ze vinden het erg belangrijk dat er goed contact is met buren. Sommige panelleden ervaren hun buurt als een **klein dorpje** op zich. Ook geven ze aan dat buren **elkaar helpen** als één van de buurtgenoten het wat moeilijker heeft:

> *Maar ook als er iets is, ja die hebben soms iets minder geld als de ander, dan is er geen eten, en dan wisselen we dat.*

> *Bij mij wisten ze een keer dat ik bijna niks had en stond er in een keer een boodschappentas voor de deur.*

Toch is er ook een relatief grote groep die dit niet zo ervaart. 19% van de panelleden voelt zich **onprettig** bij de mensen die in hun buurt wonen. Ook geeft 37% van de panelleden aan dat ze **onvoldoende contact** hebben met hun buren. 30% zou uit hun buurt **willen verhuizen**, als dat zou kunnen.



Niet alle panelleden die meededen aan een focusgroep hebben behoefte aan een buurt met een sterke sociale samenhang. Dat komt omdat ze niet zitten te wachten op **sociale controle.** Daarom houden ze zelf ook bewust gepaste afstand van hun buurtgenoten.

> *Nou het is niet echt dat ik er behoefte aan heb, ik heb een grote vriendenkring en sociale contacten dus. Het is leuk dat ik contact heb met de buren, maar niet de deur plat loop.*

> *Ja en ik moet zeggen bij mijn buurt, niemand valt elkaar lastig, niemand bemoeit zich met mekaar en we zeggen hallo en dag vriendelijk. En ik zal het je eerlijk zeggen: ik heb weer nieuwe buren, ik ken ze niet eens van naam.*

Veiligheid in de buurt

41% van de panelleden voelt zich **soms onveilig** in de eigen buurt. 7% voelt zich vaak onveilig. Panelleden die in Overvecht wonen voelen zich vaker soms of vaak onveilig in de eigen buurt (66%). Panelleden die in de Binnenstad, Oost of Noordoost wonen voelen zich minder vaak onveilig (31%). Panelleden noemen in de vragenlijst ook enkele zaken waardoor ze zich onveilig voelen in de buurt, zoals hangjongeren, drugsdealers of gevaarlijk rijgedrag.

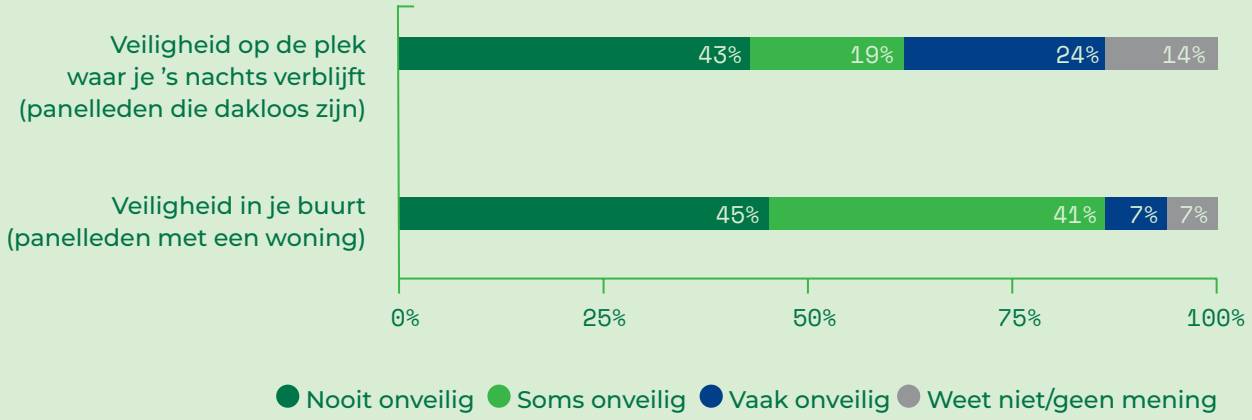
's Avonds alleen, of wanneer er grote groepen mannen rondhangen.

Er is onlangs een schietpartij geweest en ik zag een opstootje in een winkel. Daardoor ben ik me iets onveiliger gaan voelen dan toen ik hier net woonde.

Een vergelijkbare vraag hebben we gesteld aan panelleden die dakloos zijn, maar dan of ze zich onveilig voelen op de plek waar ze **'s nachts verblijven**. 24% voelt zich daar vaak onveilig en 19% soms.

Ik zie veel agressie en geweld, ik moet steeds op mijn spullen letten, mijn paspoort is gestolen, ik word uitgescholden.

VEILIGHEID IN DE BUURT EN OP DE PLEK WAAR JE 'S NACHTS VERBLIJFT



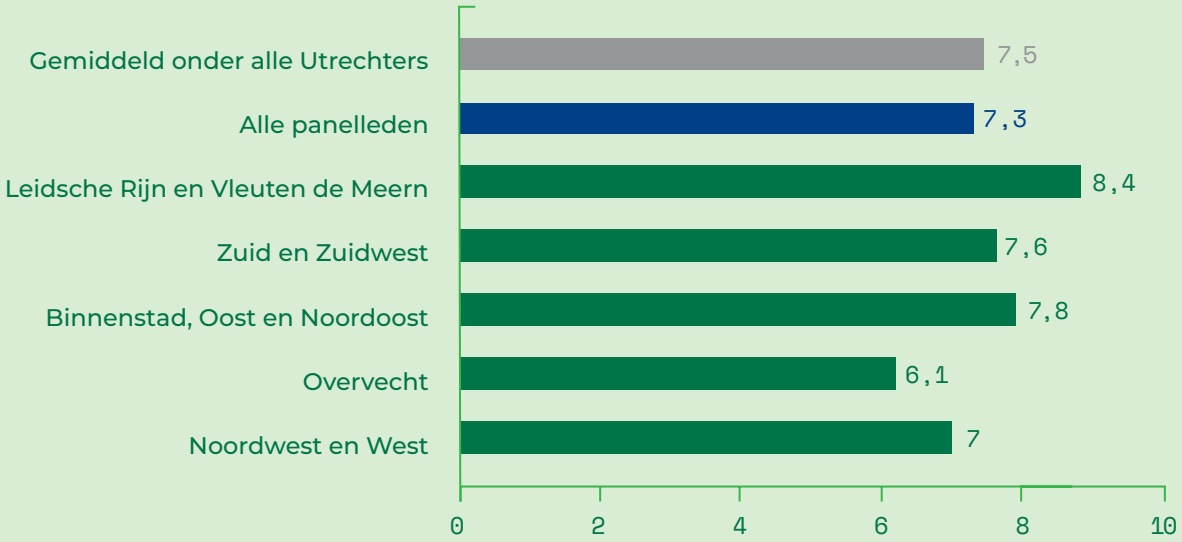
3. DE WONING

In dit hoofdstuk bespreken we hoe panelleden hun woning ervaren. We behandelen de tevredenheid met de woning, het onderhoud van de woning en of de woning voldoende toegankelijk is. Dit onderwerp is zowel in de vragenlijst als in de focusgroepen bevraagd.

Tevredenheid over de woning

De meerderheid van de panelleden woont alleen in hun woning, 70% geeft dat aan. De meeste panelleden wonen in een huurwoning (70%). 13% heeft een eigen koopwoning. Gemiddeld geven de panelleden een **rapportcijfer 7,3** voor hun woning. Dit is voor alle Utrechters gemiddeld een 7,5[2]. Panelleden die wonen in Overvecht, West en Noordwest geven een lager rapportcijfer voor hun woning. 20% van de panelleden is **ontevreden** over hun woning, zij geven het rapportcijfer 5 of lager.

RAPPORTCIJFER VOOR DE WONING NAAR WIJK



Tevredenheid met het onderhoud van de woning

De meerderheid van de panelleden is tevreden met hun woning. Toch is ook een deel ontevreden. 29% van de panelleden vindt hun woning **te klein** en ook 29% geeft aan dat hun woning **slecht is onderhouden**. Panelleden die wonen in de wijken Zuid en Zuidwest geven vaker aan dat hun woning te klein is (42%). Panelleden in de wijk Overvecht zijn vaker ontevreden over het onderhoud van hun woning (49%).

De meeste panelleden die meededen aan een focusgroep zijn tevreden over het **onderhoud van de woning**. Enkele panelleden zijn dat niet, zij zijn bijvoorbeeld niet blij met hoe de woningcorporatie omgaat met onderhoudsvragen:

> *En zijn ze ook niet zo geneigd om dingen te veranderen, bijvoorbeeld een stoppenkast. En laatst was het fornuis doorgebrand en dan vervangt [de woningbouwcorporatie] wel [de] contactdoos maar dan moet je zelf een elektricien regelen voor de stekker. En dan denk ik van ja, het is gewoon heel erg verouderd, maar zij zeggen ja het functioneert nog. Dus we gaan het pas vervangen als er een nieuwe bewoner komt en dan denk ik: ja maar wij zijn niet van plan om te gaan verhuizen en willen hier oud worden.*

Toegankelijkheid van de woning

14% van de panelleden die de vragenlijst heeft ingevuld, geeft aan dat de eigen woning **niet voldoende toegankelijk** is voor henzelf. Volgens 48% van de panelleden is hun woning niet toegankelijk voor **mensen in een rolstoel of met een rollator**. Panelleden die wonen in de wijken Zuid of Zuidwest geven dit vaker aan (67%), panelleden die wonen in Leidsche Rijn of Vleuten-De Meern minder vaak (25%).

Voor een meerderheid van de panelleden die hebben meegedaan aan de focusgroepen is hun woning toegankelijk voor henzelf. Voor sommigen is hun woning onvoldoende toegankelijk. Zij hebben moeite om in hun eigen woning te komen, bijvoorbeeld als ze boodschappen hebben gedaan:

> *Ik ben ook niet echt heel goed ter been. [..] Ik heb ook moeite met zeg maar de boodschappen en dat ik zo ziek geweest ben, heeft ook uitwerking gehad op me, en afgevallen heeft ook een uitwerking op mijn beenspieren. En dan heb ik weleens moeite om de boodschappen omhoog te brengen. [..] Bij ons is, ja is vierhoog daar zit geen lift.*

Een ruime meerderheid van de panelleden geeft aan dat hun woning **niet toegankelijk** is voor mensen die slecht ter been zijn en/of in een rolstoel zitten. Ze wonen bijvoorbeeld in een appartement in een flatgebouw waar **geen lift** aanwezig is. Zo vertelt één panellid dat ze haar moeder niet meer thuis kan ontvangen:

> *Mijn moeder kan ook niet meer bij mij komen, ze zit in een rolstoel. Nee, mijn moeder kan niet naar boven meer. Ze gaat dan vallen, dus dat gaan we niet meer doen.*

Een van de panelleden geeft aan dat er ook belemmeringen zijn als je iets zou willen doen aan de toegankelijkheid van je woning.

> *Nou ik denk [..] dat heel veel bewoners, zeker als je in een huurwoning zit, heel veel is hier sociale huur nog, dat je dan het geld niet hebt om zelf dingen aan te passen. En misschien ook dat sommige mensen gewoon de weg helemaal niet weten, waar je dat aan moet vragen.*

4. VERVOER

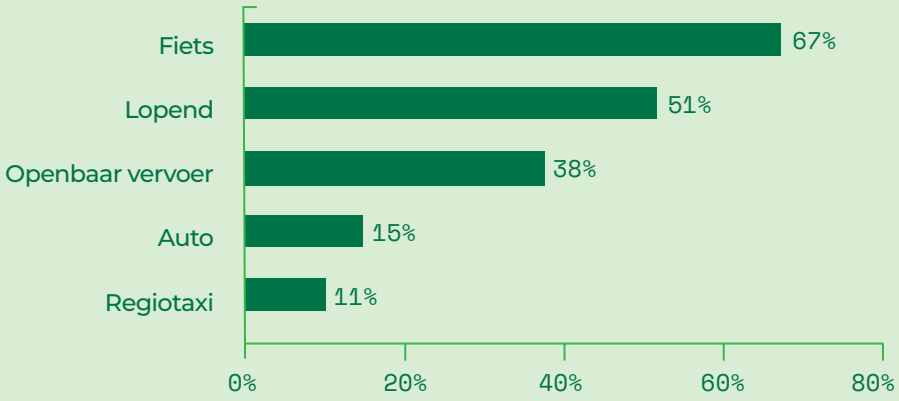
In dit hoofdstuk bespreken we welk vervoersmiddel panelleden het vaakst gebruiken en of ze overal kunnen komen waar ze willen. Het thema vervoer is zowel in de vragenlijst als in de focusgroepen aan bod gekomen.

Een overgrote meerderheid van de panelleden geeft aan dat als ze ergens heen willen, ze er **ook goed kunnen komen**. In totaal zegt 8% dat hen dit niet lukt, bijvoorbeeld omdat ze het **niet kunnen betalen**. Anderen geven aan dat hun **eigen gezondheid** of de **drukte in de stad** een belemmering is.

> *Ik kan alleen ergens heen als iemand met me meegaat, buiten Utrecht alleen met de auto. Fietsen durf ik niet meer omdat ik het niet kan bijhouden. Ben een paar keer uitgescholden als ik te lang moest opstarten na een rood stoplicht. Bus of trein durf ik door de drukte ook niet meer.*

Als panelleden zich verplaatsen binnen Utrecht, doen ze dat met name met de **fiets** (67%), **lopend** (51%) of met het **openbaar vervoer** (38%).

MEEST GEBRUIKTE VERVOERSMIDDEL BINNEN DE STAD UTRECHT



toelichting op de grafiek Panelleden konden 2 antwoorden aankruisen.

Vrijwel alle panelleden die meegedaan hebben aan de focusgroepen gebruiken **de fiets** het vaakst als vervoersmiddel binnen Utrecht. Ook zijn er enkele panelleden die af en toe wandelen of de auto, bus, brommer of regiotaxi gebruiken. Panelleden noemen verschillende redenen om te kiezen voor de fiets. Zo is het sneller, makkelijker, goedkoper en gezonder.

> *Ja het is sneller en makkelijker en je kan [de fiets] overal gratis parkeren, vaak bewaakt.*

Nou het openbaar vervoer is ook duur. Ik denk dat als ik naar Zeist, een vriend die woont in Zeist, en vanaf Lunetten naar Zeist fiets, [doe] ik [er] ongeveer een halfuurtje over. En dan ga ik met de bus, dan moet ik eerst naar centraal station, dan moet ik daar de bus naar Zeist nemen. En als ik gewoon ga fietsen, bespaar ik zo 9 euro uit.

Als panelleden buiten Utrecht reizen gebruiken ze vaak de **trein**. Sommige panelleden hebben daarom een daluren abonnement en reizen dan met korting. Een ander panellid gebruikt de U-pas om kaartjes te kopen voor de bus, daardoor kan ze tijdelijk vaker de bus gebruiken. De **drukte in de stad** maakt dat sommige panelleden niet zo snel op de fiets stappen. Ze geven aan dat het tempo van het verkeer in de stad meer gericht is op jongere bewoners.

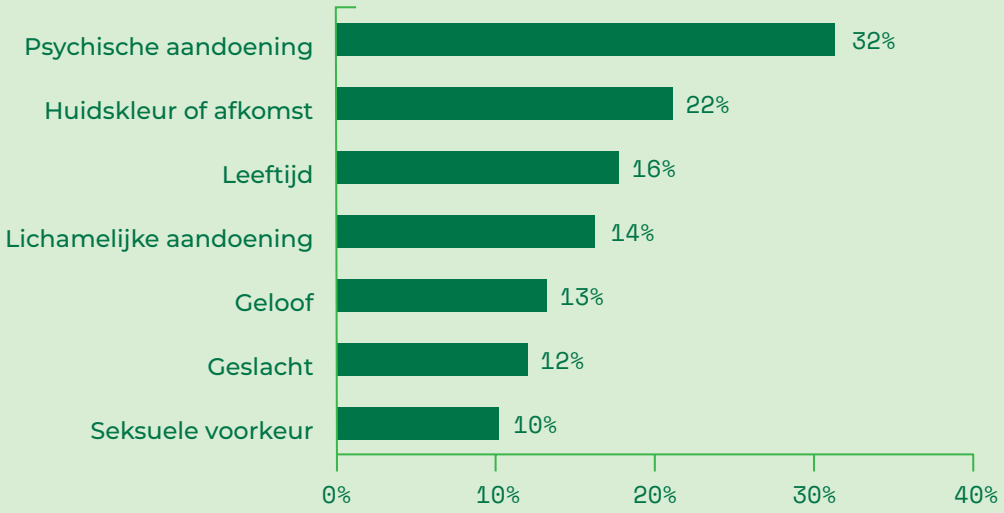
En voor de rest merk ik wel dat de stad, ja dit stukje valt mee, maar de binnenstad wordt wel steeds meer hectisch, meer op jonge mensen gericht [...]. Vroeger durfde ik nog zelf op de fiets, maar dat gaat nu [niet], ik kan gewoon niet mee.

5. DISCRIMINATIE

In dit hoofdstuk bespreken we of panelleden wel eens discriminatie ervaren en zo ja, waardoor. Discriminatie was een onderwerp in de vragenlijst en de focusgroepen.

31% van de panelleden heeft in de afgelopen 12 maanden **discriminatie** ervaren. Panelleden noemen het vaakst dat zij gediscrimineerd worden vanwege hun **psychische aandoening**. 32% van de panelleden die wel eens gediscrimineerd worden, geeft dit aan. Ook discriminatie vanwege **huidskleur** of **afkomst** (22%) en discriminatie vanwege **leeftijd** (16%) worden vaak genoemd.

REDENEN VAN DISCRIMINATIE



In de focusgroepen bespraken panelleden hun ervaringen met discriminatie. Meerdere panelleden hebben wel eens discriminatie door hun psychische aandoening meegemaakt. Zij geven vooral aan dat ze **buitengesloten** worden vanwege hun psychische aandoening of dat ze **niet worden aangenomen** bij (vrijwilligers)werk.

> *Ja schizofrenie heb ik dan en als mensen daar achter komen [..] dan zeggen ze wel 'we sluiten hem buiten'.*

Tijdens de focusgroepen noemen panelleden voorbeelden van discriminatie vanwege hun huidskleur en leeftijd. Een panellid noemt dat ze **opmerkingen** krijgt, bijvoorbeeld dat ze "terug moet naar haar eigen land". Een ander panellid noemt dat hij vanwege zijn leeftijd (50+) nergens wordt aangenomen.

> *Dan kan je gaan solliciteren wat je wilt, maar als je rond de 50 bent [..] ja dan word je nergens aangenomen.*

In de focusgroepen noemen panelleden dat discriminatie **moeilijk te bestrijden** is. Zij vinden het wel heel belangrijk dat discriminatie in Utrecht vermindert. Alle deelnemers zouden graag zien dat het onderwerp discriminatie **meer onder de aandacht** wordt gebracht in Utrecht. Zo worden meer mensen zich ervan bewust dat discriminatie om allerlei redenen gebeurt en wat het met mensen doet. Een middel hiervoor zouden campagnes kunnen zijn, bijvoorbeeld op basisscholen.

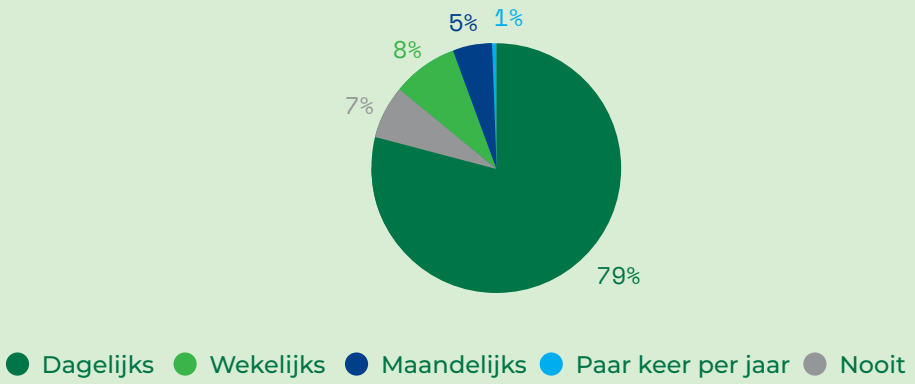
6. DIGITALE VAARDIGHEDEN

Dit hoofdstuk gaat over internetgebruik en digitale vaardigheden van panelleden. Er is in de vragenlijst en de focusgroepen gevraagd naar het gebruik van internet, hoeveel moeite het panelleden kost om internet te gebruiken en of ze hier hulp bij nodig hebben.

Internetgebruik

Bijna alle panelleden gebruiken wel eens **internet**. De meerderheid van de panelleden gebruikt dagelijks internet (79%), 8% maakt wekelijks gebruik van internet en 6% maandelijks of een paar keer per jaar. In totaal geeft 7% van de panelleden aan nooit gebruik te maken van internet. De meeste panelleden gebruiken internet op hun eigen **smartphone** of **tablet** (70%) of eigen **computer** of **laptop** (56%). 7% van de panelleden maakt gebruik van internet via een computer bij een **instelling** of **organisatie** en 5% maakt gebruikt van een computer bij de **bibliotheek**.

HOE VAAK MAAK JE GEBRUIK VAN INTERNET?



In de focusgroepen geven panelleden redenen waarom zij geen internet gebruiken. Deze redenen lopen uiteen en zijn voor iedereen verschillend. Ze noemen bijvoorbeeld dat een internetabonnement te **duur** is, dat internet gebruiken te **ingewikkeld** is of dat ze internet **niet vertrouwen** en het daarom niet gebruiken.

> *Ik heb helemaal geen internet omdat het te duur is. Dan zou ik in mijn weekgeld achteruitgaan.*

> *Ik betaal niks via internet, ik koop niks, [..] ik heb zelfs mijn mail nu afgesloten. Wie mij wil bereiken gewoon ouderwets [via brief of telefoon]. [..] Ik vind het link.*

Deze panelleden geven ook aan dat zij liever **telefonisch** of via een **balie** contact hebben met organisaties zoals de gemeente, zodat ze persoonlijk geholpen worden.

> **Een panellid zegt:** *Ik ben meer van naar de balie stappen. [..] Dan kan je gewoon in normaal Nederlands vertellen wat je wilt doen.*
> **Een ander panellid reageert:** *Ja gewoon mens tot mens en geen computer of robot.*

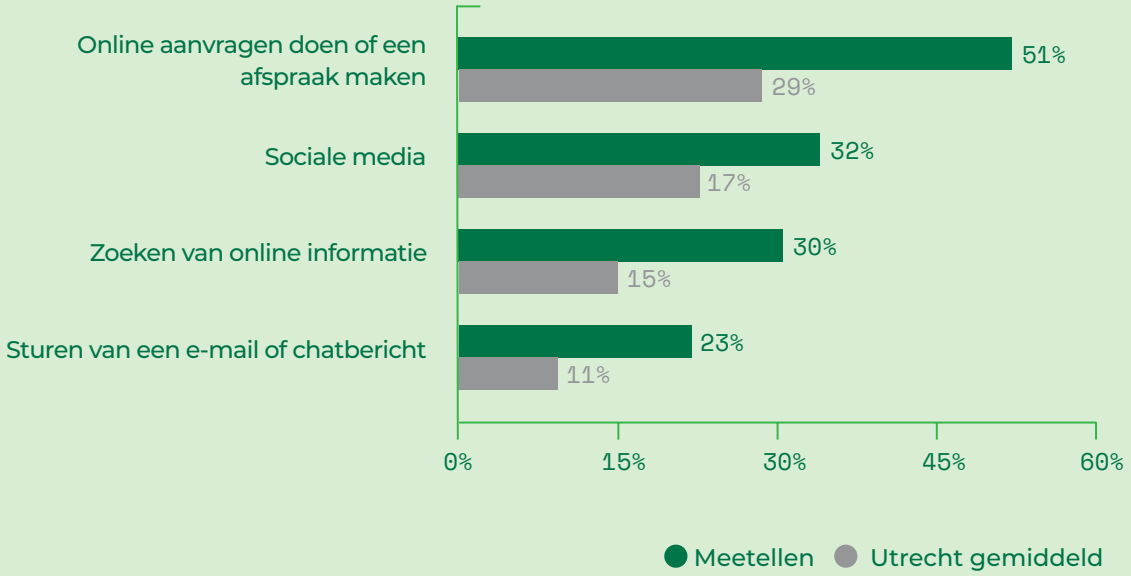
Moeite met gebruik van internet

In de vragenlijst hebben we ook aan panelleden gevraagd of zij **moeite** hebben met het gebruiken van internet voor het doen van aanvragen, informatie opzoeken, een e-mail of chatbericht sturen of sociale media. Panelleden hebben vooral moeite met zelf een **online aanvraag** doen of **online een afspraak maken** bij een organisatie. In totaal heeft de helft van hen daar moeite mee. Gemiddeld in Utrecht heeft 29% hier moeite mee[2]. In de focusgroep geven panelleden als reden dat er vaak een DigiD nodig is om een aanvraag te doen of een afspraak te maken. Sommige panelleden vinden het gebruik van DigiD lastig:

> *Nou ik vind dat [DigiD] heel ingewikkeld, ik heb daar hulp bij gehad van mijn broer als het nodig is.*

Naast het doen van online aanvragen of het maken van een afspraak, zijn er nog meer activiteiten op het internet waar panelleden moeite mee hebben. Een derde heeft moeite met het gebruik van **sociale media**. 30% van de panelleden heeft moeite met het **zoeken van online informatie** en 23% vindt het moeilijk om een **e-mail of een chatbericht** te sturen.

MOEITE OM INTERNET TE GEBRUIKEN VOOR VERSCHILLENDE ONLINE ACTIVITEITEN



toelichting op de grafiek — Inwoners die enige moeite of veel moeite hebben en inwoners waarbij het niet lukt om internet te gebruiken zijn samengevoegd.

Een kwart van de panelleden voelt zich beperkt omdat ze het **ingewikkeld** vinden om internet te gebruiken. 15% van de panelleden voelt zich beperkt omdat ze **geen internet hebben**. Panelleden die dak- of thuisloos zijn, voelen zich vaker beperkt omdat ze geen internet hebben. 44% van hen voelt zich hierdoor beperkt. 26% van de panelleden wil graag tijd vrijmaken om beter te **leren omgaan met internet** en/ of met een telefoon of tablet.

Hulp bij internetgebruik

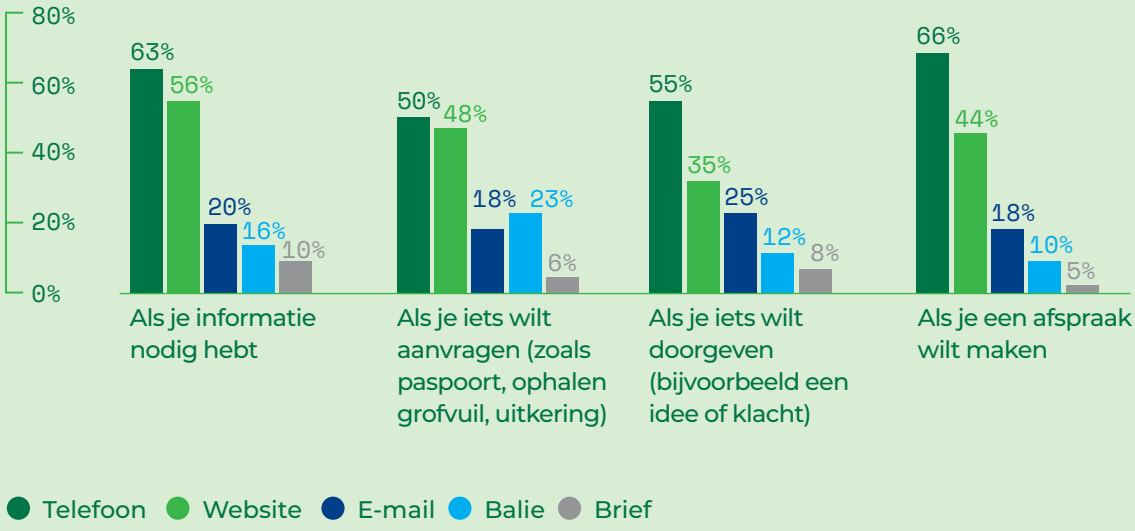
Uit de vragenlijst blijkt dat 43% van de panelleden (soms) **hulp** nodig heeft **bij het gebruik van internet**, bijvoorbeeld van een partner, familielid, vriend of hulpverlener. Ook in de focusgroepen geven panelleden aan wel eens hulp te krijgen bij het gebruik van internet, met name van familie of vrienden, het buurtteam of thuiszorg. Een aantal panelleden hebben via de gemeente een computercursus gevolgd en beheersen daardoor de basis digitale vaardigheden.

> *Ik gebruik de DigiD wel. En soms als ik er niet uitkom heb ik wat van het buurtteam die me daarbij kan helpen.*

Contact met de gemeente

In de vragenlijst hebben we aan panelleden gevraagd hoe zij het liefste **contact** opnemen met de **gemeente** voor verschillende vormen van diensten. De meeste panelleden nemen het liefst contact op via de **telefoon, de website of e-mail** als ze **informatie** nodig hebben, bij het maken van een **afspraak** of als ze een **idee of klacht** willen doorgeven. Als panelleden iets willen **aanvragen**, zoals een paspoort, ophalen van grofvuil of een uitkering, maken panelleden het liefst gebruik van de **telefoon** of de **website** of gaan ze langs bij de **balie** van de gemeente.

VOORKEUREN VAN CONTACT MET DE GEMEENTE



toelichting op de grafiek Panelleden konden meerdere antwoorden aankruisen.

7. INSPRAAK

In dit hoofdstuk bespreken we hoe panelleden denken over inspraak hebben in het beleid en de plannen van de gemeente. Vanuit de vragenlijst weten we hoeveel mensen meepraten en meedenken met de gemeente en of zij het gevoel hebben dat er iets met de inbreng wordt gedaan. Deze informatie vullen we aan met de uitkomsten uit de focusgroepen. Daarin komt naar voren waarover panelleden (willen) meepraten of meedenken, welke belemmeringen ze daarbij tegenkomen en welke oplossingen ze zien.

Meedenken met de gemeente

20% van de panelleden heeft in het afgelopen jaar **meegepraat of meegedacht** met plannen of beleid van de **gemeente**, bijvoorbeeld via onderzoeken van Meetellen, cliëntenraden of participatiebijeenkomsten in de buurt. Zij worden hier met name voor benaderd via brieven en e-mail.

In de focusgroepen en via een open vraag in de vragenlijst noemen panelleden diverse onderwerpen waarover zij meedenken. Voorbeelden hiervan zijn de **straatinrichting, woningbouw** en **groen in de buurt**, het **verkeer** (zoals de verbreding van de A27), **leefstijl**, **gezondheidszorg** en de aanpak tegen **eenzaamheid**. Tijdens de focusgroepen zeggen bijna alle panelleden dat ze het **belangrijk** vinden om mee te denken met plannen of beleid van de gemeente. Ze hebben het gevoel dat anders de **stem en behoeften** van Utrechters in een kwetsbare situatie daar niet voldoende in meegenomen worden.

> *Toen politiek nog [..] volksvertegenwoordiger was, was dat [inspraak van inwoners] misschien niet belangrijk. Maar inmiddels is het [de politiek] zo'n aparte tak van sport geworden, waarin ze nu meer carrière maken, dat het belang van het volk bij de politiek ondergeschikt lijkt te zijn. Dus dan moeten we [..] als burger inspraak hebben want anders worden de burgerbelangen niet gediend.*

Vervolg na meedenken of meepraten

Van de panelleden die aangeven in het afgelopen jaar te hebben meegepraat of meegedacht, heeft 25% het idee dat de gemeente **iets heeft gedaan met hun inbreng**. Zij hebben bijvoorbeeld een terugkoppeling gekregen van de gemeente over wat er met hun inbreng is gebeurd of zij zien daadwerkelijk de effecten van hun inbreng in de uitvoering van de plannen.

> *Omliggende bewoners die beslissen ook mee over dingen en die inspraak is wel geweest, want daar ben ik ook bij geweest twee keer. [..] Van de woningbouwvereniging [..] die daar bouwen, hadden ze een soort toren [..] gemaakt en daar is toch een verdieping van af gegaan, zijn toch weer vier woningen minder.*

In de vragenlijst geeft 40% van de panelleden die in het afgelopen jaar hebben meegepraat of meegedacht aan dat ze **niet weten** of er iets met hun inbreng is gedaan en 35% van de panelleden heeft het idee dat er **niks met hun inbreng is gedaan**. Tijdens de focusgroepen ging het hier ook over. Veel panelleden hebben het gevoel dat het **geen zin** heeft om mee te praten of mee te denken, omdat de plannen grotendeels al vastliggen. Ze hebben het idee dat de inspraakmogelijkheden alleen voor de **vorm** zijn en dat er uiteindelijk niks mee wordt gedaan.

> *Willen ze [woningcorporatie] ons echt horen, of hebben ze al een plan en willen ze dat dat door kan gaan? Misschien een beetje wantrouwig. [..] Er wordt toch niet geluisterd. Ze weten al wat ze willen, ze luisteren niet naar mij.*

Nee het maakt niet zoveel meer uit. Alles, de tekeningen [..] was al goedgekeurd door de provincie. En als je écht inspraak wilt hebben, dan is het nog niet goedgekeurd door de provincie, want dan moeten de mensen er ook wat van denken.

Het gebeurt ook dat er wel iets gedaan wordt met de inbreng van panelleden, maar dat de inbreng een andere uitwerking heeft dan bedoeld. Een voorbeeld hiervan is dat een panellid in een enquête invulde dat ze bredere trottoirs zou willen, maar dat dat anders uitpakte dan gedacht:

Bij het hotel hebben ze ook de trottoirs heel breed gemaakt en [..] daar waren ineens op die brede trottoirs extra parkeerhavens voor auto's, voor betaald parkeren. Dus het leken eerst hele brede trottoirs en toen stonden er ineens witte verfstrepen op en was het een parkeerplek. [..] Ja dan heb je wel inspraak gehad, maar dan pakt het anders uit. Want voor dat laatste kon je dan niet stemmen. Maar wel voor bredere trottoirs, maar dan worden ze net anders gebruikt dan waar je voor gestemd had.

Het gevoel dat er niks met de inbreng van inwoners wordt gedaan of dat inbreng anders geïnterpreteerd wordt, roept **frustratie** op. Panelleden geven aan dat ze tijd en moeite investeren, waar vervolgens voor hun gevoel niks mee gedaan wordt. Sommige panelleden hebben zelfs besloten **niet meer deel te nemen** aan mogelijkheden om mee te praten of mee te denken omdat ze er **geen vertrouwen** meer in hebben dat hun inbreng daadwerkelijk gebruikt wordt.

Ja dan loop je moeite te doen en dan zie je er nooit meer wat van terug. En dan over 30 jaar 'ja we hebben alleen maar dit punt opgepakt.

De opkomst bij de verkiezingen was niet voor niets historisch laag. [..] Er zijn heel veel mensen die geloven niet meer dat politici iets doen met wat eruit komt.

Het is daarom volgens de panelleden belangrijk dat er een **terugkoppeling** wordt gegeven van wat er wordt gedaan met de inbreng aan de inwoners die meegedacht of meegepraat hebben. Ook zeggen panelleden dat het helpt als de personen die aan de slag moeten met de inbreng van inwoners aanwezig zijn bij de bijeenkomsten, zoals ambtenaren van de gemeente of wijkagenten.

Belemmeringen voor inspraak

43% van de panelleden heeft in het afgelopen jaar niet meegepraat en wil dat ook niet. Dakloze panelleden geven vaker aan dat zij niet mee willen praten (52%). Een kwart van de panelleden die de vragenlijst heeft ingevuld, heeft in het afgelopen jaar niet meegepraat, maar zou dit **wel graag willen**. Onderwerpen waarover zij graag zouden willen meepraten of meedenken zijn bijvoorbeeld het **groen** in de buurt, **verkeer**, **ouderenzorg** en ouderenvoorzieningen, **betaalbaar wonen** en **armoede**.

Niet alle inwoners worden goed bereikt

Tijdens de focusgroepen bespraken panelleden met elkaar hoe het komt dat sommige Utrechters wel graag mee willen praten, maar dit (nog) niet doen. Een van de meest genoemde redenen, is dat een deel van de panelleden **niet goed wordt bereikt** waardoor zij niet op de hoogte zijn van hoe, wanneer en waar zij inspraak kunnen hebben. Zij hebben bijvoorbeeld geen e-mail waardoor ze geen nieuwsbrieven ontvangen of ze lezen hun brieven niet. Panelleden geven aan dat dit deels opgelost kan worden door mensen actief te vragen of ze willen meedenken of meepraten, bijvoorbeeld door aan de deur langs te gaan of

door een sleutelfiguur in de buurt aan te wijzen die dit soort informatie overbrengt aan de buurtbewoners. Een andere oplossing is aansluiten bij activiteiten die al georganiseerd worden in de buurt.

> *Dan zou je dat dan inderdaad via iemand uit de buurt willen, die dat dan overbrengt naar de bewoners die hij of zij goed kent.*

Ook panelleden die tijdens de focusgroep zeiden dat ze het niet zo belangrijk vinden om mee te praten, vinden het fijn dat ze **op de hoogte worden gehouden** van mogelijkheden tot inspraak. Op die manier kunnen ze zelf een inschatting maken of ze een keer aan willen sluiten, bijvoorbeeld als er een onderwerp wordt behandeld wat hen interesseert.

> *Nee, ik zou er niet aan mee willen doen. Maar dat de mogelijkheid er is om mee te praten. [..] Kan best een keer iets voorbij komen dat ik zeg van ja daar ga ik toch eens een keer naar toe. [..] Ik sta er wel voor open.*

Niet iedereen voelt zich welkom

Een andere reden waarom panelleden (nog) niet meepraten of meedenken, is omdat niet iedereen zich **welkom** voelt bij inspraakbijeenkomsten. Dit komt met name doordat er vaak wordt verwacht dat deelnemers mondig zijn en goede lees-, taal- en digitale vaardigheden hebben, maar dit heeft niet iedereen. Dit geeft hen het gevoel dat ze er niet bij horen.

> *Ik ga ook nooit naar buurtvergaderingen in de buurt en waarom niet, omdat ik niet het gevoel heb dat ik daar tussen pas, vanwege mijn verstandelijke beperking.*

> *Je moet wel weten van [..] hoe interpreteer je dingen, hoe zeg je het, hoe doe je het.*

Gevoel niet gehoord te worden

Ook het gevoel dat er niet wordt **geluisterd** naar inwoners, dat ze niet **serieus genomen** worden en dat er niks met de inbreng wordt gedaan, zorgt ervoor dat sommige panelleden de meerwaarde van meepraten of meedenken niet (meer) zien en doen er daarom niet aan mee.

> **Een panellid zegt:** *Ik heb soms het idee als ze dat doen, zeker de gemeente, want dat is allemaal bekonkeld en gedaan. [..] Dat is allang in kannen en kruiken alleen de bewoners moeten we nog even iets laten weten.*
> **Een ander panellid reageert:** *Daarom ga ik ook nooit.*

Enkele panelleden hebben ook het idee dat de gemeente niet wil dat inwoners inspraak hebben omdat de drempels om mee te kunnen denken hoog zijn. Dit zorgt er volgens hen voor dat inwoners de weg moeten weten en veel initiatief moeten nemen om toch gehoord te worden.

> *Dus de gemeente nodigt niet uit om inspraak te hebben. [..] Eerder proberen [ze] juist die inspraak een beetje te reduceren.*

> *Er moeten een paar mensen het initiatief nemen om bij elkaar te komen en [er] een goed document van te maken. En als je dat goed doet, kan het best, maar je kan niet even de gemeente bellen en zeggen we willen even een gesprekje. Je moet het echt wel goed organiseren zelf ook.*

8. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

In dit hoofdstuk bespreken we de belangrijkste conclusies van dit onderzoek en geven we praktijkgerichte aanbevelingen. We hebben ons hierbij gericht op de belangrijkste resultaten die volgens Meetellen extra aandacht verdienen. Deze conclusies en aanbevelingen zijn opgesteld in samenspraak met panelmedewerkers en professionals.

1. Zorg voor laagdrempelige mogelijkheden om buurtgenoten te ontmoeten

37% van de panelleden vindt dat ze onvoldoende contact hebben met mensen in hun buurt. In de focusgroepen komt naar voren dat juist de sociale samenhang in de buurt het meest belangrijk is om je er prettig en thuis te voelen. Zowel voor ontmoeting als mensen waar je een beroep op kan doen bij vragen of problemen. Activiteiten in de buurt dragen daaraan bij. Verschillende panelleden ervaren drempels om deel te nemen aan sociale activiteiten in de buurt. Activiteiten zijn alleen te vinden via internet, ze zijn leeftijdsgebonden of het is een te grote stap om er zelfstandig heen te gaan.

Zorg daarom voor laagdrempelige ontmoetingsplekken die toegankelijk zijn voor iedereen, zodat er een mix aan bewoners op af komt. Het is daarbij drempelverlagend als deze plekken op loopafstand aanwezig zijn. Denk aan koffiecorners op de hoek van de straat of ontmoetingsruimtes in woonflats of buurtcentra. Om bekendheid te geven aan deze ontmoetingsplekken is het belangrijk om dit onder de aandacht te brengen door het verspreiden van folders en het actief uitnodigen en meenemen van inwoners. Bijvoorbeeld door buurtgenoten, vrijwilligers of hulpverleners. Helpend kan daarbij zijn om een paar keer mee te gaan naar een activiteit en bewoners die nieuw zijn bewust welkom te heten.

2. Ondersteun bij het vinden van een meer toegankelijke of aangepaste woning

Voor 14% van de panelleden is hun eigen woning niet goed toegankelijk voor henzelf. Voor bijna de helft van de panelleden is hun woning niet toegankelijk voor (andere) mensen die slecht ter been zijn. Uit de focusgroepen blijkt dat veel panelleden in een woning wonen die niet toegankelijk is voor vrienden en familie die slecht ter been zijn, vaak omdat ze wonen op een hogere etage zonder lift in het gebouw. Ook zijn er panelleden die zelf steeds minder gemakkelijk hun eigen woning kunnen bereiken. Panelleden zijn zelf niet altijd goed op de hoogte van de mogelijkheden voor het aanpassen van hun woning of (hulp bij) het vinden van een toegankelijkere woning.

Zorg er daarom voor dat veranderende woonwensen gehoord worden en dat er mogelijkheden zijn tot woningaanpassing. Geef inwoners informatie en advies over deze mogelijkheden. Aan de ene kant is het belangrijk dat er vooraf door de woningcorporatie rekening gehouden wordt met de wensen op het gebied van toegankelijkheid als je je inschrijft voor een (nieuwe) woning. Aan de andere kant is het nodig om inwoners waarbij de toegang tot hun woning steeds moeilijker wordt actief te ondersteunen en te adviseren over mogelijkheden tot woningaanpassing of toegankelijk woningaanbod. Maak daarnaast mogelijkheden tot woningruil laagdrempeliger, bij voorkeur in de eigen buurt.

3. Breng het onderwerp discriminatie onder de aandacht bij inwoners en professionals

Ruim drie op de tien panelleden hebben in de afgelopen 12 maanden discriminatie ervaren. Zij ervaren het vaakst discriminatie en uitsluiting vanwege hun psychische aandoening. In de focusgroepen noemen panelleden dat discriminatie moeilijk te bestrijden is, maar het is volgens hen niet onmogelijk en begint bij bewustwording.

Breng daarom bij inwoners en professionals onder de aandacht dat Utrechters in een kwetsbare situatie regelmatig discriminatie ervaren, met name vanwege hun psychische aandoening. Informeer professionals en ambtenaren over wat een psychische aandoening

is zodat eventuele vooroordelen en stigma weggenomen kunnen worden.
Vergroot daarnaast de bewustwording van inwoners. Het is hierbij van belang al vroeg te starten, bijvoorbeeld door ervaringsdeskundigen aan kinderen op scholen te laten vertellen over hun ervaringen met discriminatie en het hebben van een psychische kwetsbaarheid. Zorg ook voor een vertrouwenspersoon op iedere (vrijwilligers)werk- of activeringsplek bij wie discriminatie op de werk- of activeringsvloer gemeld kan worden zodat actie ondernomen kan worden.

4. Vergroot de toegang tot internet en digitale vaardigheden, maar bied ook alternatieven

We leven in een samenleving waarin internet een grote rol speelt. Toegang tot internet en het hebben van digitale vaardigheden zijn steeds meer een voorwaarde om mee te kunnen doen. Toch is dit niet vanzelfsprekend:

- Een kwart van de panelleden voelt zich beperkt doordat ze het ingewikkeld vinden om internet te gebruiken. Vooral het zelf doen van een online aanvraag of online een afspraak maken vinden veel panelleden moeilijk.
- 15% van de panelleden voelt zich beperkt omdat ze geen internet hebben. Onder panelleden die dakloos zijn, is dit zelfs 44%. Een kwart van de panelleden wil graag tijd vrijmaken om beter te leren omgaan met internet of een telefoon of tablet.

Vergroot daarom de toegankelijkheid van internet en de mogelijkheden voor het opdoen van digitale vaardigheden, en blijf tegelijkertijd alternatieven bieden voor Utrechters die onvoldoende digitaal vaardig zijn of geen toegang hebben tot internet. Bied financiële steun aan Utrechters die geen internetabonnement kunnen betalen, maar dit wel graag willen. Zorg ervoor dat de (gratis) cursussen en trainingen voor digitale vaardigheden bekend en toegankelijk zijn. Hiernaast is het van belang om te erkennen dat niet iedereen internet wil of kan gebruiken. Daarom moet persoonlijk contact blijven bestaan als alternatief op de digitale wereld, zoals contact via een balie of telefoon.

5. Verklein belemmeringen voor inspraak en koppel terug

20% van de panelleden heeft het afgelopen jaar meegepraat of meegedacht met plannen of beleid van de gemeente. Hiervan heeft driekwart het gevoel dat er niks met hun inbreng is gedaan of ze weten niet of er iets mee is gedaan. Een kwart van de panelleden heeft in het afgelopen jaar geen inspraak gehad, maar zou dit wel graag willen. Uit de focusgroepen blijkt dat inwoners in een kwetsbare situatie niet altijd goed worden bereikt waardoor zij niet op de hoogte zijn van inspraakmogelijkheden. Ook voelt niet iedereen zich welkom bij inspraakbijeenkomsten vanwege de vereiste vaardigheden. Als laatste hebben Utrechters in een kwetsbare situatie het gevoel dat er niet (altijd) naar hen wordt geluisterd en dat er vaak niks met hun inbreng wordt gedaan.

Zet daarom actief in op het verkleinen van belemmeringen voor inspraak:
- Vraag alleen om inspraak van inwoners als de intentie er is om er iets mee te doen. Het organiseren van inspraak voor de vorm werkt ontmoedigend en zorgt ervoor dat inwoners minder snel mee zullen doen bij een volgende inspraakmogelijkheid.
- Geef Utrechters in een kwetsbare situatie nadrukkelijk de kans om mee te praten en denken. Nodig mensen niet alleen uit via e-mail of brief, maar ga bijvoorbeeld langs de deuren, schakel sleutelpersonen of maatschappelijke organisaties in of sluit aan bij activiteiten in de wijk.
- Bied vooraf of tijdens de inspraakmogelijkheid een inkijkje in het proces en de planning zodat deelnemers hun verwachtingen eventueel kunnen bijstellen. Maak deelnemers ervan bewust dat er meer mensen meedenken en dat niet ieders inbreng toegepast kan worden.
- Koppel na het inspraakmoment terug of er iets met de inbreng wordt gedaan en zo ja, wat. Geef het ook aan als er niks met de inbreng wordt gedaan en leg uit waarom dit zo is.

BRONNEN

1 Gemeente Utrecht (2022)-Coalitieakkoord 2022-2026.
www.utrecht.nl/bestuur-en-organisatie/college-van-b-en-w/coalitieakkoord/

2 Afdeling Onderzoek, gemeente Utrecht (2022)-
Utrecht Monitor.www.utrecht-monitor.nl/

3 Muijsenberg et al. (2019)-Sociaal kwetsbare groepen
in onderzoek en praktijk.

4.Volksgezondheidsmonitor Utrecht-Gezondheidsmonitor 2020.
www.volksgezondheidsmonitor.nl/

MET DANK AAN:
De panelleden, de panelmedewerkers (Bert Vorselman, Bram Heshof, Christiaan Elink Schuurman, Corrie Lam, Erik Nagtegaal, Ineke van Dijk, Majid el Andichi en Ria Kuijf), de coördinator (Annette Schlingmann), projectmedewerker (Rachel Moolenaar) en beleidsadviseur (Mariëtte Londo) van Meetellen in Utrecht en de adviesgroep (o.a. Anna van Gelder, Ellen van der Vorst, Emmy Koster, Esmeralda van der Naaten, Ien van der Waal-Krijbolder, Lilian Bos, Robin Tromp, Sandra Klos en Willemijn Burggraaf).

AUTEURS:
Jacko de With en Marieke van Mil

ONTWERP:
Atelier Altenburger

FOTOGRAFIE:
Gerbrand Langenberg, Dora Weijers,
Tim Gouw en Tom Balfoort

meetellen
UTRECHT

Meetellen in Utrecht doet onderzoek in samenwerking met de gemeente Utrecht en Stichting De Omslag.

HET PANEL IS BEREIKBAAR VIA:
E-mail: utrecht@meetellen.nl Telefoon: 06 554 934 01
Post: De Stadsbrug, t.a.v. Meetellen in Utrecht,
Koningin Wilhelminalaan 6f, 3527 LD Utrecht