

# AANVULLEND ADVIES MEETELLEN IN UTRECHT

naar aanleiding van presentaties van het onderzoek  
'Dit vinden wij van de stad'



MEETELLEN UTRECHT  
juli 2023



Wethouders Linda Voortman en Dennis de Vries met team Meetellen



Presentatie bij afdelingen Volksgezondheid en Onderzoek & Advies



Vorbereiden van de presentatie bij de gemeente, afdeling Volksgezondheid



Presentatie voor 'Samen Stad Maken'



Panelmedewerker Erik presenteert een deel van de resultaten



Presentatie bij Team Meedoen naar Vermogen en Sport en Samenleving



Presentatie bij Cluster 'Thuis voor Iedereen'



Presentatie voor de buurtteams en woningcorporaties



In gesprek over de resultaten met wethouders Linda Voortman en Dennis de Vries



Presentatie bij Cluster 'Thuis voor Iedereen'

# INLEIDING

In 2021/2022 heeft Meetellen in Utrecht een onderzoek uitgevoerd naar de ervaringen van Utrechters in een kwetsbare situatie met de buurt, de woning, vervoer, discriminatie, digitale vaardigheden en inspraak. Dit onderzoek was een aangepaste versie van de reguliere Inwonersenquête<sup>1</sup> van de gemeente Utrecht. Samen met panelleden van Meetellen zijn een aantal thema's uitgekozen. De vragenlijst is door Meetellen toegankelijk gemaakt, waarna 285 panelleden deze invulden. Daarnaast deed Meetellen verdiepend onderzoek via focusgroepen. De resultaten zijn uitgebreid gepresenteerd in het rapport: ['Dit vinden wij van de stad!'](#)

## De belangrijkste aanbevelingen uit het rapport zijn:

1. Zorg voor laagdrempelige mogelijkheden om buurtgenoten te ontmoeten.
2. Ondersteun bij het vinden van een meer toegankelijke of aangepaste woning.
3. Breng het onderwerp discriminatie onder de aandacht bij inwoners en professionals.
4. Vergroot de toegang tot internet en digitale vaardigheden, maar bied ook alternatieven.
5. Verklein belemmeringen voor inspraak en koppel terug.

Om de rapportage onder de aandacht te brengen is er met verschillende professionals uit de stad en ambtenaren van de gemeente Utrecht gesproken. Het ging daarbij om de volgende organisaties en teams:

- Afdeling Volksgezondheid en Onderzoek & Advies, gemeente Utrecht
- Programmateam 'Samen Stad Maken', gemeente Utrecht
- Wethouders de Vries & Voortman, gemeente Utrecht
- Cluster 'Thuis voor Iedereen', cluster 'Corporaties' & team 'Bouwen aan Sociaal', gemeente Utrecht
- Team 'Publieksdienstverlening', gemeente Utrecht
- Team 'Meedoen naar Vermogen', en team 'Sport en Samenleving' (afdeling MO) gemeente Utrecht
- Buurtteam en woningcorporaties Woonin & Portaal.

De presentatie verliep volgens een vaste structuur. Meetellen in Utrecht introduceerde zichzelf en het rapport met de belangrijkste aanbevelingen werd gepresenteerd. Vervolgens was er ruimte om het gesprek te voeren met panelleden en onderzoekers. In de gesprekken werd uitgebreid ingegaan op de belangrijkste aanbevelingen uit het rapport. Dit leverde aanvullende inzichten en adviezen op die hierna worden beschreven.

# AANVULLEND ADVIES VANUIT DE PRESENTATIES

## 1. Zichtbaarheid en nabijheid van ontmoetingsplekken zijn van groot belang om buurtgenoten te ontmoeten

Uit de vragenlijst en de focusgroepen blijkt dat het belangrijk is dat ontmoetingsplekken laagdrempelig zijn. In verschillende sessies kwam de vraag naar voren wat een ontmoetingsplek dan laagdrempelig maakt. Kenmerken die genoemd werden:

- De plek moet zichtbaar zijn. Het helpt als er een groot bord op de deur hangt met 'Welkom voor iedereen'.
- Bezoekers moeten langs kunnen komen zonder dat er iets van ze verwacht wordt. Er moet bijvoorbeeld de mogelijkheid zijn om vrijblijvend een kopje koffie te drinken zonder dat bezoekers hoeven deel te nemen aan een activiteit.
- Een gastheer of gastvrouw die gasten welkom heet, zorgt ervoor dat bezoekers zich welkom voelen. Dit kan bijvoorbeeld iemand zijn die zelf ook in de buurt woont.
- Een ontmoetingsplek moet op 'pantoffelafstand' zijn. Het oversteken van de straat kan voor sommige bezoekers al een mogelijke belemmering zijn. Een ontmoetingsplek die in hetzelfde pand zit als de woning werkt drempelverlagend.

*"Een laagdrempelige plek is een plek waar je niet meteen iets moet."*

—

—panellid Meetellen

*"Als ik zelf binnenloop zie ik wel eens niemand, een gastvrouw is echt belangrijk."*

—

—panellid Meetellen

*"Een huiskamer waar je goed samen kan komen, zou helpen."*

—

—panellid Meetellen

## 2. Maak de reguliere inwonersenquête toegankelijk voor alle inwoners

De reguliere inwonersenquête is nog niet toegankelijk voor alle inwoners. Daarom heeft Meetellen de vragenlijst aangepast. Panelleden van Meetellen in Utrecht konden zo, op eigen wijze, laten weten hoe zij over de stad denken. Hoewel het heel mooi is dat inwoners in een kwetsbare situatie zo toch hun stem kunnen laten horen, zou de gangbare inwonersenquête toegankelijk moeten zijn voor iedereen. Dit geldt ook voor andere vragenlijstonderzoeken, zoals de Gezondheidsmonitor. Meetellen kan hierin een rol spelen, door vraagstellingen te toetsen en aan te passen.

*"Het zou logisch zijn als alles toegankelijk is voor iedereen."*

—

—panellid Meetellen

### 3. Wees creatief bij het betrekken van inwoners bij inspraak

In de gesprekken kwam naar voren dat er behoefte is aan handvatten om inwoners te betrekken bij inspraak. Inwoners in een kwetsbare situatie voelen zich soms niet welkom bij inspraakmogelijkheden, bijvoorbeeld omdat er bepaalde vaardigheden van hen verwacht worden. Er zijn verschillende manieren om inspraak toegankelijk te maken:

- Maak een duidelijke uitnodiging. Een uitnodiging kan, doordat die niet begrijpelijk is, afschrikken. Gebruik daarom duidelijke taal. Zet verder in de uitnodiging dat iedereen welkom is, dat er geen voorbereiding nodig is en dat het ook goed is wanneer je alleen luistert.
- Gebruik verschillende middelen om uit te nodigen. Bijvoorbeeld mondeling, schriftelijk en digitaal.
- Bied de mogelijkheid om achteraf schriftelijk te reageren, zodat mensen die zich op het inspraakmoment zelf niet uit durven of kunnen uitspreken dit achteraf nog kunnen doen.
- Organiseer inspraak in kleine groepen. Denk bijvoorbeeld aan een groep met mensen met een psychische kwetsbaarheid. Wanneer je deze bij elkaar zet in een wat kleinere groep (rond de 8) zal het voor sommige van hen prettiger en veiliger voelen om hun mening te geven.
- Bied altijd de mogelijkheid om samen met een begeleider te komen. Dit helpt inwoners voor wie het niet vanzelfsprekend is om alleen naar een inspraakmogelijkheid te gaan, bijvoorbeeld door angst.

*“Ik heb daar een soort oplossing voor gevonden. Ik heb ervoor gekozen om wel naar inspraakavonden te gaan en daarna schriftelijk te reageren. Je kon in eerste instantie alleen digitaal reageren, dat heb ik aan de kaak gesteld en daarna kon het wel met een antwoordnummer.”*

—panellid Meetellen

*“Ik heb een tijd geleden bericht gehad van de gemeente dat de buurt gaat veranderen. Positieve ontwikkeling, ik wilde graag bij het inspraakmoment zijn. Maar ik durfde dat eigenlijk niet omdat ik door mijn autisme niet zo goed kon schakelen. Daarom heb ik besloten dit niet te doen uit spanning. Het was fijn geweest als er een begeleider was die met mij mee had kunnen gaan.”*

—panellid Meetellen

#### 4. Denk niet voor een ander en ga het gesprek aan over grenzen en mogelijkheden van mensen

Het komt regelmatig voor dat inwoners onderschat worden. Bijvoorbeeld in gesprekken tussen professionals en inwoners waar er enkel met de begeleider wordt gepraat en niet met de inwoner zelf. Dit kan voortkomen uit onderliggende vooroordelen en stigma's, met soms discriminatie als gevolg. Zorg in contact met mensen dat je mét hen praat, in plaats van over hen. Het is daarnaast belangrijk het gesprek aan te gaan over grenzen en mogelijkheden van mensen en deze niet op voorhand voor een ander in te vullen.

*“Zou iemand die wat mankeert een gesprek kunnen voeren bij de gemeente zonder begeleiding? Is dit voldoende gefaciliteerd? Ik heb wel eens alleen een gesprek gevoerd en toen was het niet gelijkwaardig. Daarna met begeleider was het wel een gelijkwaardig gesprek. Ik neem nu altijd iemand mee, maar zou daar eigenlijk vanaf willen.”*

—panellid Meetellen

*“Wat kan je van een klant vragen? Maar indirect ben je ook aan het discrimineren als je van te voren al denkt; dit zal iemand wel niet kunnen. Stoppen met denken voor anderen is erg belangrijk, je kan alles vragen aan je klant.”*

—medewerker Buurtteam

Het helpt om voorbeelden en (ervaringsdeskundige) verhalen over vooroordelen en discriminatie met elkaar te delen om ervoor te zorgen dat professionals zich hiervan bewust zijn. Dit kan bijvoorbeeld ook door middel van trainingen of theater.

*“Ik zit bij de werkgroep inclusief. Inclusief werken voor sociaal werkers. Dit om bewustwording te vergroten. Je krijgt vaak mensen voor je met een andere achtergrond. Het is voor sommigen moeilijk zich hierin te verplaatsen. Ik vind het belangrijk te kunnen aansluiten bij mensen die zich aanmelden. Soms is het ook best moeilijk. We werken ook samen met Art. 1. Hiermee hebben we buurtteam werknemers getraind. Ervaringsverhalen werken soms nog beter dan een training.”*

—medewerker Buurtteam

*“Met dat soort dingen is het ook vaak onbekendheid. Voor sommige mensen die altijd genoeg geld hebben, is het moeilijk zich voor te stellen hoe het is voor iemand om niet rond te kunnen komen. Dit kan je je pas voorstellen als je het echt hebt meegemaakt. Daarom is het goed om te praten met mensen die ervaring hebben in bepaalde zaken.”*

—panellid Meetellen

## 5. Stel een verhuisadviseur aan voor alle inwoners

Voor sommige inwoners is hun woning niet toegankelijk of spelen er andere problemen rondom de woning. Dit kan ertoe leiden dat inwoners willen verhuizen. Het is zowel voor inwoners als professionals soms onduidelijk wie de verantwoordelijkheid draagt voor vragen en uitvoering rond verhuizen. Hierdoor ontstaat het risico dat het nemen van initiatief afgeschoven wordt naar elkaar.

Voor ouderen is er een verhuisadviseur beschikbaar. Het zou goed zijn deze functie te verbreden zodat alle inwoners hier gebruik van kunnen maken, indien nodig. Deze verhuisadviseur moet beschikbaar zijn voor alle leeftijden, het krachtenveld rondom wonen kennen, ondersteuning bieden bij woningruil en gratis advies geven. Het is belangrijk dat deze persoon de belangen van de inwoner, woningcorporatie en gemeente ziet en zo passende oplossingen biedt.

*“We hebben een verhuisadviseur. Die kan helpen. Die is specifiek voor senioren.”*

└

—medewerker woningcorporatie

*“Ik wil graag naar Breukelen en zou graag willen ruilen met iemand die naar Lunetten wil.”*

└

—panellid Meetellen

### BRONNEN

1 Afdeling Onderzoek, gemeente Utrecht (2022)-Utrecht Monitor  
[www.utrecht-monitor.nl](http://www.utrecht-monitor.nl)

meetellen  
UTRECHT

Utrecht, 20 juli 2023

Hoofdschrijver: Goos van den Berg

Medeschrijvers: Marieke van Mil, Rachel Moolenaar en Annette Schlingmann.