

Burgerconsultaties: Samenleven in een divers Nederland



In opdracht van de directie Samenleving en Integratie, Ministerie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW)

Brenda Langezaal

Rajni Bhoendie

Door OpenEmbassy

Auteurs

Liv Kaya Aabye de Hoop

Sandrine Lafay

Soraya Shawki

Onderzoekers

Jolien de Vries, Floris Koning, Eva Halverhout, Edom Ghebremariam en Ani Popova

en ConversationCulture

Patrick van der Heijden



Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Inleiding: Samenleven in diversiteit	5
Belangrijkste opbrengsten uit de burgerconsultaties	
1. Verbindende verhalen en opgaven	9
2. Spelregels voor de samenleving	14
3. Wederkerigheid	23
4. Inclusieve communicatie en negatieve beeldvorming	29
5. Verbindende plekken	35
Rode draden	42
Conclusies en aanbevelingen	47
Bijlage 1: Methodiek	52
Bijlage 2: Kenmerken en diversiteit deelnemers burgerconsultaties	55

Samenvatting

Goed samenleven in Nederland met verschillende groepen mensen gaat niet vanzelf. Het zorgt voor veel vragen en eist een actieve houding van burgers en overheden. Het doel van dit onderzoek was om te leren hoe inwoners zelf kijken naar samenleven in verschil. En om te leren wat er nodig is om dat samenleven beter te maken.

Daarvoor gebruikten we deze vragen:

1. Welke verhalen en opgaven verbinden ons als inwoners van Nederland?
2. Wat zijn goede spelregels voor samenleven in Nederland?
3. Wat betekent wederkerigheid en wat vraagt dit van ons als inwoners?
4. Hoe kunnen we als inwoners onderling het best communiceren, en kunnen we vooroordelen bestrijden?
5. Hoe kunnen we meer ruimte voor ontmoeting in onze woonomgeving maken?

We organiseerden zeven bijeenkomsten van telkens 4,5 uur. Ook deden we vijf online sessies van 1 uur, om de opbrengsten te checken. Plus we deden vier aanvullende duo-interviews. De bijeenkomsten waren in Amsterdam, Zwolle, Utrecht, Den Bosch, Groningen, Venlo en Amersfoort. Aan elke bijeenkomst deden verschillende mensen mee, zo'n twintig per keer. In totaal spraken we met 130 inwoners.

Dit zijn de antwoorden op de onderzoeksvragen.

Welke verhalen en opgaven verbinden ons als inwoners van Nederland?

Inwoners voelen zich verbonden met elkaar en met de overheid als ze zelf kunnen delen wat ze ervaren en belangrijk vinden in het leven. En als ze samen activiteiten kunnen organiseren. Daar zijn wel goede plekken voor nodig. Die moeten toegankelijk zijn voor mensen die nieuw zijn. Verbinding ontstaat dus vooral lokaal en kleinschalig en minder landelijk. Nationale feestdagen of sportevenementen kunnen wel de aanleiding zijn voor activiteiten in de wijk en hiermee verbindingen scheppen. Veel inwoners vinden dezelfde zaken belangrijk. Dat zijn: respect voor verschillen, openheid, zorgzaamheid, de ruimte om jezelf te kunnen zijn, en veiligheid. Deze zaken gebeuren niet vanzelf. Ze worden gezien als opgaven om samen zorg voor te dragen.

Wat zijn goede spelregels voor samenleven in Nederland?

Spelregels voor samenleven in Nederland helpen om misverstanden en conflicten te voorkomen en op te lossen. Ze gaan over hoe mensen communiceren, en rekening houden met elkaar en de omstandigheden. Bijvoorbeeld echt luisteren, eerlijk zijn over waar je behoefte aan hebt, niet te snel oordelen, fouten erkennen en excuses aanbieden. Burgers wensen voor omstanders een actievere rol. Mensen die afwijken van de norm hebben meer last van misverstanden en conflicten.

Zij hebben daarom nog meer baat bij spelregels om deze misverstanden en conflicten te voorkomen.

Wat betekent wederkerigheid en wat vraagt dit van ons?

Deelnemers zien wederkerigheid als het gelijk naleven van algemene spelregels. Het maakt daarbij niet uit of iemand nieuw is of niet. Behalve burgers onderling, moeten ook de overheid en organisaties oog hebben voor wederkerigheid. Deze zaken ondersteunen wederkerigheid: begrip en inleven in de ander, grenzen aangeven en respecteren, en delen zonder altijd iets terug te verwachten. De overheid kan wederkerigheid stimuleren door inwoners niet als zelfredzame klant te zien, maar als samenredzaam mens.

Hoe kunnen we als inwoners onderling het best communiceren, en kunnen we vooroordelen bestrijden?

Uitsluiting gebeurt niet altijd expres of bewust, maar het beschadigt mensen wel. Uitsluiting komt door vooroordelen die mensen al jong hebben meegekregen en die worden versterkt in de media en de politiek. Dat vraagt van inwoners een actieve houding en kleine gebaren zijn al heel effectief, zoals oogcontact, een vraag of een attentie. Zo creëer je een gevoel van gelijkwaardigheid. Het is wel belangrijk dat de overheid en de politiek zelf het goede voorbeeld geven, want dat gebeurt nu te weinig.

Hoe kunnen we meer ruimte voor ontmoeting in onze woonomgeving maken?

Ruimte voor ontmoeting in onze woonomgeving ontstaat door ontmoetingsplekken die toegankelijk zijn en geschikt voor verschillende activiteiten. En door het creëren van een gastvrije sfeer waarin mensen gezien en geaccepteerd worden. Voor ontmoeting tussen verschillende groepen mensen is veiligheid onmisbaar, want zo ervaren mensen het vertrouwen om zich te verbinden. Inwoners gaan zorgen voor deze plekken als ze zich eigenaar voelen en iets te zeggen hebben erover.

Daarnaast hebben we zes 'rode draden' gevonden door alle gesprekken heen.

1. Vertrouw de burger als actieve deelnemer en co-designer in het bouwen van een inclusieve, wederkerige en empathische samenleving.
2. Sociaal vertrouwen is essentieel voor het samenleven in diversiteit.
3. Onderliggende patronen en machtsdynamieken bepalen hoe mensen samenleven in diversiteit ervaren.
4. Verbind het sociale domein met het fysieke domein: ruimte voor ontmoeting is cruciaal.
5. Weet als overheid wat er speelt: welke verschillen leiden tot uitsluiting en wat wordt er niet gezegd?
6. Handelingsperspectief ligt vaak bij lokale overheden: samenwerking is cruciaal.

Inleiding: Samenleven in Diversiteit

Samenleven in een divers Nederland brengt verschillende vragen en opgaven met zich mee, waarbij sociale samenhang niet vanzelfsprekend is. Dit blijkt uit onderzoek van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), directie Samenleving en Integratie (S&I), waarop dit onderzoek voortbouwt.¹ Het doel van dit onderzoek is om het perspectief van burgers op samenleven in diversiteit op te halen en te leren wat er volgens hen nodig is om sociale samenhang te versterken. Wat vraagt dit van burgers zelf? En wat vraagt dit volgens burgers van de overheid? OpenEmbassy en Conversation Culture organiseerden zeven burgerconsultaties door het hele land om antwoord te vinden op deze vragen. In deze eindrapportage delen we de ervaringen en perspectieven van burgers en bieden we handvatten voor het Rijk en gemeenten om op de genoemde behoeftes en kansen in te spelen.

Doelstelling en onderzoeksvragen

Uit het rapport 'Samenleven in Verscheidenheid' van WRR² en het Motivaction rapport blijkt dat de ervaren sociale samenhang afneemt wanneer de diversiteit in de buurt toeneemt. Dit kan bijdragen aan een verminderd thuisgevoel en het vergroten van de sociale afstand tussen groepen, waardoor mensen zich voornamelijk tot hun eigen kringen wenden en de kans op misverstanden, vooroordelen en ongelijke behandeling toeneemt. Om beter te begrijpen hoe deze ontwikkelingen in de praktijk worden ervaren, richtte dit onderzoek zich specifiek op de ervaringen en perspectieven van burgers zelf. Centraal stonden drie hoofdvragen:

- Wat is er nodig om de sociale samenhang te versterken en om respectvol samenleven in een superdiverse samenleving mogelijk te maken?
- Hoe ervaren burgers samenleven in de dagelijkse praktijk?

¹ Motivaction in opdracht van SZW (2024) 231432 SZW *Verslag fase 1 en 2 van burgerconsultatie m.b.t. samenleven*.

² Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2020) *Samenleven in verscheidenheid. Beleid voor de migratie samenleving*, wrr-Rapport 103, Den Haag: wrr: <https://www.wrr.nl/publicaties/rapporten/2020/12/14/samenleven-in-verscheidenheid>.

- En wat zijn hierbij de perspectieven en behoeften van burgers zelf?

S&I heeft op basis van het Motivaction-onderzoek vijf thema's geïdentificeerd die cruciaal zijn voor maatschappelijke samenhang:

1. verbindende verhalen en opgaven
2. manieren van communicatie door burgers onderling en het tegengaan van negatieve beeldvorming.
3. spelregels voor samenleven
4. wederkerigheid: wat vraagt dit van nieuwkomers en de ontvangende samenleving?
5. ruimte voor ontmoeting in de directe fysieke woonomgeving

Wij vertaalden deze thema's in de volgende vijf subvragen:

1. Welke verhalen en opgaven verbinden ons als inwoners van Nederland? (sessies 1 en 2)
2. Wat zijn goede spelregels voor samenleven in Nederland? (sessies 3 en 4)
3. Wat betekent wederkerigheid en wat vraagt dit van de inwoners van Nederland? (sessie 5)
4. Hoe kunnen we als inwoners onderling het best communiceren en gaan we negatieve beeldvorming tegen? (sessie 6)
5. Hoe kunnen we meer ruimte voor ontmoeting in de directe fysieke woonomgeving realiseren? (sessie 7)

De eerste vier sessies dienden als 'fundament', waarin funderende vraagstukken aan de orde kwamen over verbinding en spelregels voor goed samenleven. De eerste twee sessies verkenden verbindende verhalen en opdrachten die de potentie hebben om bruggen te slaan tussen burgers die van elkaar verschillen. Hiermee waren we op zoek naar onderliggende waarden en welke hiervan de potentie hebben om een gevoel van saamhorigheid en verbinding te stimuleren. Sessie drie en vier draaiden om welke afspraken Nederlanders met elkaar willen maken om prettig samen te leven. Normen zijn gedragsregels die onderliggende waarden vertalen in concrete afspraken. Sessie vijf tot zeven vormde een verdieping van specifieke waarden, normen en uitdagingen, namelijk wederkerigheid, inclusieve communicatie, het voorkomen van vooroordelen en het stimuleren van ontmoetingen in de fysieke ruimte.

Terwijl in het eerdergenoemde onderzoek de focus lag op diversiteit wat betreft migratieachtergrond (superdiversiteit als meer mensen met migratieachtergrond en grotere variatie in herkomstlanden), werd toen al duidelijk dat burgers diversiteit breder begrijpen dan alleen culturele of etnische achtergrond. Mensen verschillen op allerlei vlakken, zoals: leeftijd, gender, opleidingsniveau, fysieke en mentale gesteldheid, gezinssituatie en meer. In dit onderzoek gebruikten we dan ook een breed begrip van diversiteit en hadden we het over "mensen die van elkaar verschillen" en "mensen die op elkaar lijken".

Methodologie

We organiseerden zeven burgerconsultaties van telkens 4,5 uur, vijf online validatie sessies van 1 uur, en vier aanvullende duo-interviews.

De burgerconsultaties vonden plaats in Amsterdam, Zwolle, Utrecht, Den Bosch, Groningen, Venlo en Amersfoort. Aan elke sessie deed een diverse en wisselende groep van rond de 20 mensen mee met in totaal 130 burgers. Tezamen leveren deze bijeenkomsten antwoorden op de bovenstaande vijf vragen. Elke burgerconsultatie had in de basis dezelfde opzet:

1. **De diepte in:** Via verhalen, beeldende en theatrale werkvormen verkenden de deelnemers het thema vanuit hun leefwereld. Deze aanpak sloot aan bij mensen voor wie taal of formele overlegvormen minder toegankelijk zijn en bood daarmee een *level playing field*; en vertrok het gesprek vanuit concrete ervaringen in plaats van meningen en politieke standpunten.
2. **Betekenis geven en keuzes maken** – In kleine groepen reflecteerden deelnemers op hun ervaringen, gaven hier gezamenlijk betekenis aan door op zoek te gaan naar overeenkomsten en verschillen, en formuleerden ontwerp vragen voor de vervolgstap.
3. **Werkplaats:** Deelnemers experimenteren via *theater labs* met mogelijke interventies en ontwierpen concrete producten zoals spelregels voor de samenleving en prototypes van ontmoetingsplekken. Deze zijn in detail terug te vinden in de verslagen van de sessies (zie naslagwerk). Reflectieve gesprekken over de creaties met de deelnemers leverden waardevolle antwoorden op de onderzoeksvragen, die in deze eindrapportage worden gepresenteerd.
4. **Advies aan beleidsmakers:** In punt 1-3 reflecteerden burgers op de dingen die zij zelf kunnen oppakken en de rol van sociale ontmoetingsplekken zoals bibliotheken en buurthuizen. Aan het einde van elke sessie hebben we ook expliciet gevraagd naar advies aan beleidsmakers op lokaal en nationaal niveau. Op basis van de gesprekken, experimenten, reflecties en creaties gaven burgers advies aan nationale en lokale beleidsmakers rondom het thema van de bijeenkomst.

De online validatiesessies vonden plaats na afloop van elke burgerconsultatie om de belangrijkste inzichten, aandachtspunten en aanbevelingen samen met deelnemers duiding te geven en te valideren. Deelnemers kregen het verslag van de burgerconsultatie opgestuurd en konden schriftelijk reageren en/of mondeling hun feedback delen tijdens de validatiesessie. Aan de hand hiervan hebben wij aanpassingen gemaakt aan de verslagen.

Hoewel een groep van circa twintig deelnemers per sessie geen perfecte afspiegeling van de samenleving kan bieden, was het voor de kwaliteit van de data belangrijk om een zo divers en representatief mogelijke groep samen te stellen. Bij de werving is daarom expliciet ingezet op variatie in leeftijd, opleidingsniveau, migratieachtergrond (eerste en tweede generatie), herkomstlanden en woonomgeving (stad en platteland). Tijdens vier aanvullende duo-interviews over alle vijf onderzoeksvragen gingen wij in gesprek met mensen die praktisch geschoold zijn, omdat zij ondervertegenwoordigd waren tijdens de burgerconsultaties. Een uitgebreide verantwoording van de onderzoeksmethodiek is opgenomen in *Bijlage 1*. In *Bijlage 2* presenteren we een geanonimiseerd overzicht van de deelnemers aan de burgerconsultaties.

Het primaire doel van de burgerconsultaties was het ophalen van burgerperspectieven op een aantal onderzoeksvragen rondom samenleven in diversiteit. Wat mooi was om te zien, is dat de gebruikte methodiek niet alleen geschikt is als onderzoeksinstrument voor het ophalen van perspectieven van inwoners, maar ook hun betrokkenheid rondom de onderwerpen versterkt. Zo werden de burgerbijeenkomsten en vooral de verhalende en theatrale methodes expliciet benoemd in de aanbevelingen aan beleidsmakers om sociale samenhang te stimuleren. Daarnaast deelden sommige deelnemers dat de consultaties een gevoel van verbondenheid met andere deelnemers hebben gecreëerd, dat ze waardeerden dat beleidsmakers naar hen wilden luisteren, en dat ze meer hoop voelden voor het samenleven in diversiteit.

“Dank!! Ik vond het heel erg inspirerend gisteren! Fijne mensen ontmoet en leuk hoe jullie op zo’n creatieve wijze zoveel ideeën wisten aan te wakkeren bij ons. De werkvormen en goede, zorgvuldige opzet zorgden ervoor dat we echt de diepte in konden gaan. Veel herkenbare dingen besproken, maar ook nieuwe dingen gehoord. En gelachen!”

Leeswijzer

Dit rapport bundelt de opbrengsten van het onderzoek naar samenleven in een superdiverse samenleving vanuit het perspectief van burgers. Na deze introductie volgen hoofdstukken waarin de belangrijkste inzichten per onderzoeksvraag worden gepresenteerd.

- Hoofdstuk 1: Verbindende verhalen en opgaven
- Hoofdstuk 2: Spelregels voor de samenleving
- Hoofdstuk 3: Wederkerigheid
- Hoofdstuk 4: Negatieve beeldvorming en inclusieve communicatie
- Hoofdstuk 5: Verbindende plekken

In elk hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de onderzoeksvraag, worden de voornaamste opbrengsten gedeeld en waar relevant aanbevelingen gedaan. We sluiten af met een overkoepelend hoofdstuk waarin de rode draden uit het onderzoek samenkomen, aangevuld met conclusies en aanbevelingen voor beleid en praktijk.

1. Verbindende verhalen en opgaven

De eerste twee burgerconsultaties binnen deze reeks van zeven sessies stonden in het teken van een fundamentele vraag: *Welke verhalen en opgaven verbinden ons als inwoners van Nederland?* In een tijd waarin maatschappelijke tegenstellingen regelmatig worden uitvergroot, richtten deze sessies zich juist op het vinden van gedeelde ervaringen, collectieve waarden en kansen voor verbondenheid. Door het perspectief van burgers centraal te stellen, wilden we ontdekken wat mensen ondanks – of juist dankzij – verschillen met elkaar verbindt, en welke rol beleid hierin kan spelen. Aan de hand van persoonlijke verhalen, reflecties en gezamenlijke analyses, schetsen we wat verbondenheid betekent in de praktijk, welke factoren die bevorderen of juist belemmeren, en hoe beleidsmakers hierop kunnen inspelen.

Overzicht opzet burgerbijeenkomst 1 en 2

De consultaties vonden plaats in Amsterdam en Zwolle met in totaal 34 deelnemers. Tijdens de consultaties stond het perspectief van de burgers centraal en gingen wij op zoek naar positieve verhalen en kansen voor succesvol beleid om verbondenheid te stimuleren. Tientallen verhalen over verbondenheid werden verzameld, gedeeld en geanalyseerd. Hieruit volgde een aantal kerninzichten die antwoord gaven op de volgende onderzoeksvragen:

Hoofdvraag: **Welke verhalen en opgaven verbinden ons als inwoners van Nederland?**

Subvragen:

- Wanneer ontstaat verbondenheid voor jou? Wat verbind je met mensen in je omgeving?
- Wat is diversiteit en hoe divers is je omgeving?
- Welke verhalen en opdrachten zouden bruggen kunnen slaan tussen mensen die van elkaar verschillen? Wat is je ervaring van verbinding met mensen die wel of niet op je lijken?
- Stel dat je beleidsmaker was, wat zou je dan op basis van vandaag doen?

Belangrijkste inzichten en opbrengsten

1. Er is een duidelijke behoefte aan onderlinge ontmoetingen en dialoog tussen verschillende gemeenschappen.

Om een gebrek aan verbondenheid tegen te gaan is het creëren van gedeelde ruimtes waarin mensen vanuit verschillende achtergronden elkaar kunnen ontmoeten een antwoord. Wat mensen vervolgens verbindt, schetste een vrij unaniem beeld. Gedeelde ervaringen, een open houding en gelijkenissen is hetgeen wat mensen verbindt: *"Je kunt altijd verschillen of juist overeenkomsten vinden, als je er naar zoekt. Dus de verbinding met een/de groep is ook altijd te maken."* en *"Samenleven voor mij is dat mensen met respect en begrip met elkaar omgaan, ook als ze verschillende culturen hebben. Elkaar accepteren en samenwerken vind ik belangrijk."*

Hierbij wordt ook vermeld dat dit niet makkelijk hoeft te zijn, maar dat een open houding, nieuwsgierigheid en bereidheid essentieel zijn. Ook werd aangegeven dat niet iedereen behoefte heeft om intensief kennis te maken met anderen, maar dat er wel waarde schuilt in ontmoetingen faciliteren: *"Verbondenheid in dagelijkse situatie is bijvoorbeeld ook als je in de supermarkt staat met weinig boodschappen en dat iemand jou dan voor laat, de ene keer leidt dit tot een praatje, de andere keer niet. ligt eraan hoe praatzaam en of je er behoefte aan hebt. De andere keer is het tijdens de hond uit laten of praatje maken met de buren. Gedeelde interesses maken het makkelijker en ook dat je elkaar goed aanvoelt en je je veilig voelt. Met sommige buren voel ik me niet verbonden omdat we weinig contact hebben maar dat is ook prima."* en *"Je moet ook accepteren dat niet iedereen met elkaar om wilt gaan."*

2. Fysieke en sociale infrastructuur is cruciaal.

Het kennen van je buren, een aanbod van activiteiten in de buurt, ontmoetingsplekken zoals parken en cafés spelen een sleutelrol in het gevoel van verbondenheid. Het draagt niet alleen bij aan de verbondenheid die men kan voelen met een plek maar ook hoe men zich voelt als onderdeel van 'de gemeenschap'. Op microniveau uit dit zich in elkaar groeten in de buurt of voor elkaar zorgen. Een basisvoorwaarde wat voorop wordt gesteld is veiligheid omdat het makkelijker is om in verbinding met anderen te kunnen staan als je je veilig voelt. Hoe een individu wordt ontvangen door anderen en ook de perceptie van anderen kan hierop van invloed zijn.

3. Taal als gemeenschappelijke deler.

Wereldwijd gezien kan het spreken van verschillende talen en het ontmoeten van mensen tijdens reizen bijdragen aan een gevoel van verbondenheid: *"Ik heb in verschillende steden gewoond (...) en taal is ook heel belangrijk, als je een klein beetje de taal machtig bent, dan kom je in verbinding met elkaar, ik zoek verbinding door iets gemeenschappelijks te delen."* Tegelijkertijd zorgt het spreken van de Nederlandse taal ook voor verbinding. Het spreken van de taal maakt muziek en cultuur toegankelijk en het maakt het makkelijker om te verbinden met andere Nederlandssprekenden: *"Een van mijn verbindingen met Nederland is taal. Ik kom uit Turkmenistan en nu als ik iets wil vragen, kan ik in het Nederlands vragen. Het verschil met Nederlands praten is dat ik niet met iedereen Engels kan"*

praten. Ik probeer het in het Nederlands te doen.”

4. Trots op Nederland: gewild maar niet eenduidig.

Fietsen, vrijheden, een nuchtere mentaliteit en goede organisatie zijn zaken waar je als Nederlander trots op kan zijn. Een aantal burgers merkten op dat zij zich juist schaamden of zich niet trots voelden op Nederland. Voor die ene is directheid een teken van eerlijkheid en efficiëntie, voor die andere is het onbeleefd. Soms worden positieve elementen voor lief genomen, terwijl ze als je erbij stil staat van hoge waarde zijn, zoals veiligheid of het sociale vangnet. Het stimuleren van trots werd gezien als een manier waarop burgers zich meer verbonden kunnen voelen met het land. Toen nieuwkomers deelden erg dankbaar te zijn voor de veiligheid in Nederland, droeg het bij aan de trots die andere burgers voelden.

5. Diversiteit als kracht.

Diversiteit werd gedefinieerd als de manier waarop mensen verschillen op verschillende dimensies zoals cultuur, religie, gender en geaardheid. De mate van diversiteit in de omgeving van de aanwezige burgers varieerde sterk. Factoren die hierop invloed hebben volgens de burgers waren: de mogelijkheden om een diverse groep mensen te ontmoeten, de infrastructuur, tijd, de openheid en de bereidheid om buiten je eigen sociale bubbel te stappen. Voorbeelden van momenten en plekken waar diversiteit als kracht wordt ervaren, zijn bijvoorbeeld lokale activiteiten tijdens landelijke feestdagen. Denk aan een bevrijdingsontbijt met de straat, op 5 mei. Of een markt op Koningsdag.

6. De juiste momenten creëren.

Feestdagen en collectieve activiteiten bieden een kans om verbinding op een laagdrempelige manier te faciliteren. In Nederland worden verbondenheid en gemeenschapsgevoel vaak versterkt door gezamenlijke activiteiten zoals het kijken naar het Nederlands Elftal, fietsen, of het spreken van de Nederlandse taal: *“Sport verbindt mensen in Nederland. Zoals als het NL elftal speelt.”* en *“Mijn eerste verbinding met Nederland is fietsen. In Turkmenistan kan ik niet fietsen.”*

Welke verhalen en opgaven verbinden ons als inwoners van Nederland?

Bij de vraag naar de drijvende krachten achter verbondenheid gaven deelnemers de volgende zaken aan: het delen van ervaringen, gedeelde belangen, gezamenlijke doelen, gezamenlijke activiteiten, zoals (vrijwilligers)werk. Denk hierbij aan straatfeesten, het zorgen voor een pleintje, het kijken naar de Nederlandse Elftal, culturele of sportieve evenementen. Het maakt hierbij niet zozeer uit wat de ervaringen, belangen en doelen precies zijn, als ze maar raakvlakken creëren waardoor mensen herkennen dat ze iets delen waardoor ze met elkaar verbonden voelen. Ook (semi-)openbare plekken, een gemeenschappelijke taal, gemeenschappelijke momenten en rituelen en een gedeelde geschiedenis zorgen voor een gevoel van verbondenheid. Tenslotte zeggen deelnemers dat gedeelde trots op elementen van het publieke leven in Nederland verbindt.

Gevraagd naar specifieke verhalen die verbinden, komen deelnemers allereerst met persoonlijke, individuele, maar breed herkende verhalen. De afstand tussen mensen is relatief, omdat 'er altijd overeenkomsten zullen zijn om bruggen te slaan'; ze moeten enkel gevonden worden. Wat daarbij meespeelt is dat erkenning en het kennen van je burens belangrijk zijn voor verbondenheid.

De aandacht voor verbindende plekken hangt samen met lokale trots en herkenbaarheid. Het contact met nieuwelingen in de gemeenschap versterkt de mate van verbinding: degene die er al woont bevestigt de eigenheid van de plek en publieke plekken vormen een laagdrempelige manier om 'erbij' te gaan horen. Daarnaast heeft het ontdekken van mooie, nieuwe plekken in de omgeving een positief effect op hoe men zich voelt in de gemeenschap.

Ook het kennen van de geschiedenis draagt bij aan het gevoel een plek goed te kennen en ermee verbonden te voelen, wat versterkt beleefd wordt als men deze kennis kan delen met gasten die op bezoek zijn: *"Ik woon waar ik ben opgegroeid. Dus ik ken veel mensen of verhalen van waar mensen vroeger woonde. Ik woon in Poelenburg en ben opgegroeid in Zaandam. Ik ken veel mensen en ik ken veel van de stad. Ik ken de geschiedenis en ik kan mensen rondleiden. Dat interesseert mij ook. Ik kan erover vertellen. De geschiedenis van de plek helpt bij verbondenheid."* De Nederlandse taal wordt door deelnemers ook als een verbindend element genoemd. Een deel van de deelnemers geeft aan de trots op specifieke Nederlandse zaken verbindt. Het meest wordt dan verwezen naar twee op zichzelf ongelijksoortige elementen: het fietsen en de mate van ervaren vrijheid en openheid.

Verbinding door verhalen en opgaven is dus, in de optiek van de deelnemers, vrijwel altijd gerelateerd aan iets tastbaars: een plek, een moment, een relatie.

Aanbevelingen voor beleid en uitvoering

Niveau	Aanbevelingen vanuit burgers	Illustrerende citaten
Overkoepelend	Ondersteun buurtinitiatieven door het wegnemen van drempels zoals beperkende regelgeving in de vorm van vergunningen, het verspreiden van informatie over buurtinitiatieven en het en het bereid stellen van toegankelijke subsidies en budgetten. Deelnemers geven aan dat initiatieven beter zouden moeten aansluiten bij de lokale context en behoeften van bewoners. Ook vinden ze het belangrijk dat de initiatieven vanuit de gemeenschap zelf komen en niet van bovenaf opgelegd worden.	<i>"De buurt is van ons en polariseren is aan de orde van de dag (...) Er moet meer geïnvesteerd worden in de buurt."</i> <i>"Investeer in organisaties en plekken, professionals die mensen actief bij elkaar brengen: buurthuizen."</i>
Landelijk	Activiteiten zijn cruciaal voor het stimuleren van maatschappelijke samenhang. Deelnemers benoemen dat het belangrijk is dat er een divers aanbod aan activiteiten is. Er moet een variëteit aan activiteiten worden aangeboden om een breed scala aan mensen	<i>"Initiatieven om mensen te ontmoeten zouden moeten komen van daar waar ze plaatsvinden: lokaal: veel dingen wordt algemeen beleid gemaakt, maar het moet daar waar de behoefte ligt: ook aan activiteiten waar behoefte ligt:"</i>

	aan te spreken. Het creëren van mentorprogramma's en buddy-systemen kan helpen om mensen uit verschillende achtergronden met elkaar te verbinden. De overheid kan hierbij een faciliterende rol spelen. • Ook zien deelnemers een rol voor vrijwilligerswerk als een manier om sociale samenhang te bevorderen.	<i>leg daar ook initiatief bij bewoners neer. Sluit aan op die superdiversiteit: elke wijk heeft andere behoeften."</i> <i>"Voor normale burgers (bedoeld wordt 'doorsnee') aantrekkelijker maken om vrijwilliger te maken, er is een tekort, buddy programma's mensen zijn te druk, er is een reden om het niet te doen: beleidsmakers kunnen daar wel tijd en ruimte voor maken, stimuleer vrijwilligerswerk."</i>
	Bied extra ondersteuning aan voor statushouders en nieuwkomers. Deelnemers aan de consultaties benoemen dat statushouders en nieuwkomers actief ondersteund moeten worden om beter te kunnen integreren in de samenleving. Een rondleiding voor mensen die verhuizen naar een nieuwe plek zou eraan bijdragen dat mensen zich welkom en sneller verbonden voelen met het dorp of de stad.	<i>"Meer activiteiten voor inburgering. In Nederland zijn er veel migranten en zij kennen de cultuur niet, of taal, en sommige dingen en activiteiten van de gemeente Amsterdam is alleen voor statushouders als je een verblijfsvergunning hebt mag je het bezoeken, maar maak het toegankelijk voor iedereen die naar Nederland komt."</i>
Lokaal	Investeer in verbinders: mensen die verbindingen weten te leggen op wijkniveau tussen mensen, activiteiten en organisaties, spelen volgens deelnemers aan de burgerconsultatie een belangrijke rol in het creëren en uitdragen van verbindende verhalen.	"Verbinden is een werkwoord: iets wat je moet doen. Ik zou met al deze mensen niet zeggen kom laten we eten dan loop je erlangs, ik heb met mensen een connectie met de groep omdat we samen iets gedaan hebben: we hadden ook kunnen gaan schaatsen: Maak ruimte voor activiteiten, cultuur, dan maakt breakdancen of viool spelen niet uit: cultuur in de breedste zin van het woord iets wat je doet en wat je dan ook verbindt. " <i>"Investeer in plekken waar je kan ontmoeten en weet dat dat niet vanzelf gaat: investeer in iemand die dat kan faciliteren."</i>

2. Spelregels voor de samenleving

Na het eerste hoofdstuk, waarin we onderzochten welke verhalen en opgaven mensen in Nederland verbinden, onderzoeken we in dit hoofdstuk de gedragsregels die burgers onderling wensen om prettig samen te leven. Spelregels kunnen worden opgevat als de maatschappelijke normen die de onderliggende waarden vertalen naar concrete afspraken. Door deze afspraken duidelijker te definiëren - en door gespreksruimte voor tegenstrijdige behoeftes aan spelregels te creëren - kan het samenleven verbeterd worden. De hoofdvraag is: *Wat zijn de spelregels voor samenleven in Nederland?*

De bevindingen baseren zich op twee bijeenkomsten met 29 burgers op 1 maart in Utrecht en 12 april in Den Bosch en een online validatie sessie. Door middel van theaterwerkvormen, gesprekken en gezamenlijke reflecties op concrete voorbeelden uit het leven van de deelnemers, onderzochten we hoe misverstanden en conflicten in de publieke ruimte ontstaan, welke interventies mogelijk zijn, en hoe deze vertaald kunnen worden naar werkbare spelregels voor de samenleving. De consultaties boden ruimte voor ervaringen, emotie en perspectief- en resulteerden in waardevolle inzichten en beleidsadviezen.

In dit hoofdstuk delen we de belangrijkste inzichten en opbrengsten van de bijeenkomsten en vertalen we de opgedane inzichten naar concrete aanbevelingen voor beleidsmakers van de rijksoverheid en gemeenten.

Hoofdvraag: **Wat zijn de spelregels voor samenleven in Nederland?**

Subvragen:

- Wat was een misverstand dat je in de publieke ruimte hebt beleefd?

- Welke opties hadden de personen in het verhaal (jezelf, de andere, omstanders) om anders te handelen om de situatie te verbeteren?
- Welke spelregels kunnen jullie formuleren die in de concrete situatie voor verbetering had gezorgd? Kun je die spelregels breder trekken voor de Nederlandse samenleving?
- Stel dat je beleidsmaker was in Den Haag of in je gemeente, wat zou je op basis van vandaag doen? Hoe zou je het naleven van de spelregels kunnen bevorderen?

Belangrijkste inzichten en opbrengsten

1. Communicatie als sleutel tot perspectief-uitwisseling en wederzijds begrip

Een groot deel van de geteste interventies en genoemde spelregels richt zich op het verbeteren van onderlinge communicatie, met als doel ruimte te creëren voor perspectiefwisseling en wederzijds begrip. Het uitgangspunt daarbij is niet dat men het perspectief van de ander moet overnemen, maar dat men elkaar erkent en vanuit wederzijds begrip tot gezamenlijke afspraken of consensus kan komen.

De voorgestelde spelregels betreffen onder andere:

- Het actief luisteren, vragen stellen en het (tijdelijk) uitstellen van oordelen;
- Transparantie bieden door eigen motieven en overwegingen toe te lichten;
- Het duidelijk aangeven van persoonlijke grenzen;
- Het bewust zoeken naar overeenkomsten en gelijkwaardigheid;
- Het erkennen van gemaakte fouten door excuses aan te bieden.

Spelregels over inclusieve communicatie worden breed gedragen. Deze gedragsregels vereisen specifieke communicatieve vaardigheden en worden als essentieel beschouwd voor het functioneren van een diverse samenleving. Ze vormen de basis voor constructieve interactie tussen mensen met uiteenlopende achtergronden, waarden en normen.

2. De actieve rol van omstanders kan niet worden onderschat en moet worden getraind

Binnen de consultaties is brede overeenstemming dat omstanders een cruciale rol kunnen spelen bij het voorkomen of de-escaleren van misverstanden en conflicten in de publieke ruimte. Tegelijkertijd leeft het besef dat deze actieve betrokkenheid momenteel nog onvoldoende van de grond komt.

Over de invulling van die actieve rol lopen de opvattingen uiteen. Genoemde handelingsopties variëren van direct ingrijpen – door iemand bij te staan of een ander aan te spreken – tot indirecte vormen zoals het achteraf checken bij het betrokken slachtoffer of het vastleggen van een situatie op beeld. Wat passend of veilig voelt om te doen, blijkt sterk afhankelijk van de persoon én de context.

Deze verscheidenheid wijst op een breed handelingsrepertoire waaruit omstanders kunnen putten om op een voor henzelf haalbare en verantwoorde manier te handelen. Tegelijkertijd blijkt het formuleren van eenduidige en voor iedereen toepasbare spelregels ingewikkeld. Ingrijpen vraagt om inschatting van de situatie, het overwinnen van onzekerheden en soms ook handelingssnelheid. Twijfels zoals *"Hoe weet ik of mijn ingrijpen gewenst is?"* kunnen verlamvend werken.

Het trainen van deze vaardigheden, bijvoorbeeld via rollenspelen of simulaties, wordt genoemd als een effectieve manier om burgers meer vertrouwd te maken met hun mogelijke rol als actieve omstander.

3. Een grondhouding van geduld en aandacht voor de ander kan conflicten voorkomen

Opvallend is dat een aantal spelregels zich niet richt op specifiek gedrag, maar op de onderliggende houding waarmee mensen handelen. Deze regels benadrukken het belang van een grondhouding van geduld, aandacht en openheid ten opzichte van de ander. Een terugkerende notie is: *"Aandacht is belangrijker dan snelheid."*

Het effect van zo'n benadering is dat er ruimte ontstaat voor de ander om zich te uiten en gehoord te voelen. Dit draagt bij aan het voorkomen van escalatie. In de consultaties komt naar voren dat veel conflicten – hoe klein of alledaags ook – voortkomen uit een ervaren gebrek aan ruimte. Dat kan gaan om fysieke ruimte (bijvoorbeeld: kun je langs iemand om de bus te halen?) of symbolische ruimte (zoals: krijg je de gelegenheid om je intenties toe te lichten vóórdat je wordt beschuldigd van diefstal?).

In de kern benadrukken deze inzichten dat een respectvolle houding en het creëren van ruimte voor de ander fundamenteel zijn voor vreedzaam samenleven; zeker in een diverse samenleving waarin misverstanden snel kunnen ontstaan en waarin het streven naar efficiëntie alomtegenwoordig is.

4. Gedeelde ruimte vereist gedeelde afspraken en het scheppen van wederzijds begrip

Verschillen in opvattingen over het gebruik van gedeelde of publieke ruimte kunnen leiden tot spanningen of conflicten. Dit geldt met name wanneer fysieke of symbolische markeringen—zoals linten en vlaggen—door sommigen als een vorm van uitsluiting worden ervaren. Wat voor de één een uiting van identiteit of traditie is, kan door een ander worden opgevat als een claim op de ruimte of als een signaal van uitsluiting. De perceptie van wat in gedeelde ruimte 'gepast' of 'toegestaan' is, loopt sterk uiteen.

Tegelijkertijd speelt een bredere discussie over de functie van publieke ruimte. Aan de ene kant is er de wens dat spelregels ruimte bieden voor vrije meningsuiting en de zichtbaarheid van diverse identiteiten: *"er moet ruimte zijn voor iedereen, ook voor minderheden"*. Aan de andere kant leeft het streven om publieke ruimtes *"neutraal"* en *"netjes"* te houden, zodat iedereen zich er thuis kan

voelen. Dit spanningsveld vraagt om zorgvuldige afweging: hoe kan de publieke ruimte bieden voor diverse expressies, zonder dat deze als storend en exclusief worden ervaren door anderen?

Het experimenteren met verschillende interventies tijdens de bijeenkomsten liet zien dat fysieke aanpassingen vaak niet nodig zijn; het delen van intenties en het toelichten van gedrag leidt regelmatig tot meer begrip. In plaats van harde regels kunnen communicatieve spelregels helpen, zoals: *“Licht je beweegredenen toe”* of *“Leg uit dat iets traditie is en wat dat betekent voor je.”* Zulke richtlijnen stimuleren gesprek en transparantie, en kunnen bijdragen aan het verminderen van spanningen zonder de ruimte zelf te veranderen.

Burgerervaringen maken duidelijk dat normatieve afspraken niet zwart-wit zijn, maar balanceren tussen ruimte geven en grenzen bewaken. Een beleidsaanpak die inzet op het expliciteren van intenties en het bevorderen van gesprek, kan bijdragen aan het vreedzaam samenleven in een samenleving waarin publieke ruimte zowel gedeeld als betekenisvol gebruikt wordt.

5. Ongelijke ervaringen in de publieke ruimte vragen om aandacht voor structurele uitsluiting

Uit de gesprekken blijkt dat misverstanden en spanningen in de publieke ruimte disproportioneel vaak worden ervaren door mensen met een optisch zichtbare andere etnisch-culturele achtergrond. Dit komt niet alleen doordat dergelijke situaties voor hen vaker voorkomen, maar ook doordat ze zwaarder wegen tegen de achtergrond van eerdere ervaringen met uitsluiting of discriminatie. Deelnemers geven aan zich regelmatig genegeerd of als minder behandeld te voelen op basis van uiterlijk of afkomst (*“je gelooft het niet, maar het gebeurt vaak, en ook expliciet”*). Deze herhaalde ervaringen beïnvloeden hoe zij interacties in de publieke ruimte interpreteren, en leiden tot verhoogde gevoeligheid voor signalen van minachting of ongelijkwaardigheid, ook wanneer die door anderen niet als zodanig zijn bedoeld (*“ik reageer hier zo sterk op, omdat ik het zo vaak al heb meegemaakt”*).

Opvallend was dat deze uitingen vaker in 1-op-1 gesprekken en de pauzes naar voren kwamen, of in een groep waarin meer dan één persoon zat die discriminatie heeft beleefd. Dit laat zien dat het een beladen gesprek is wat niet makkelijk wordt gevoerd als er niet bewust een ‘veilige ruimte’ voor wordt gecreëerd.

Ook andere factoren zoals gender, fysieke en mentale gesteldheid en sociaaleconomische status spelen een rol in hoe het samenleven in de publieke ruimte wordt ervaren. Zo waren er meerdere verhalen waarin vrouwen zich onveilig voelden of grensoverschrijdend gedrag hebben meegemaakt en mensen met een beperking die te maken hebben met ontoegankelijkheid van plekken en activiteiten in hun buurt. Mensen met minder inkomen lijken ook kwetsbaarder voor uitsluiting - zo deelde bijvoorbeeld een deelnemer die statiegeld verzamelde om zijn inkomen aan te vullen dat hij met scheldpartijen tot aan geweld te maken kreeg terwijl hij flessen verzamelde in de wijk.

Ik moet statiegeld zoeken om rond te komen; dan maak ik veel mee dat mensen een conflict met mij zoeken. Dat vind ik jammer. Ik bemoei me met mezelf en kijk niemand aan. Maar mensen komen naar jou toe en schelden je uit. Dat bedoel ik met dus me verharding van maatschappij, punching down. Ik weet niet of dat te maken heeft met vooroordelen, misschien.

Spelregels zijn vaak situationeel en contextafhankelijk: veiligheid, sociale positie en machtsverhoudingen spelen mee. Een inclusieve benadering van de publieke ruimte vraagt daarom om structurele aandacht voor sociale ongelijkheid en uitsluitingsmechanismen. Beleidsmakers doen er goed aan rekening te houden met de impact van (geïnternaliseerd) racisme, seksisme en validisme bij het vormgeven van interventies en het opstellen van richtlijnen. Sensitiviteit voor verschil is geen bijkomstigheid, maar een voorwaarde voor het samenleven in een divers Nederland.

Wat zijn spelregels voor samenleven in Nederland?

De centrale vraag – ***Wat zijn spelregels voor samenleven in Nederland?*** – werd tijdens de burgerconsultaties benaderd vanuit de praktijk: welke spelregels hadden burgers zich gewenst in concrete situaties van misverstanden in hun directe leefomgeving? Deelnemers benadrukten dat het minder gaat om strikte gedragsregels, maar om handvatten voor bewust, respectvol en responsief handelen in een diverse samenleving. Deze spelregels helpen spanningen en misverstanden in de publieke ruimte te voorkomen of te de-escaleren, en draaien om communicatie, houding en context.

Een terugkerend thema was het belang van goede onderlinge communicatie: actief luisteren, transparantie over intenties, het uitstellen van oordelen en het erkennen van fouten. Zulke omgangsvormen versterken wederzijds begrip en maken gezamenlijke afspraken mogelijk. Ook omstanders hebben hierin een cruciale rol. Volgens deelnemers moet het normaal én veilig zijn om in te grijpen bij spanningen. Dat vraagt om bewustwording, training en steun. Spelregels richten zich dus minder op regulering en meer op het bevorderen van empathie, alertheid en het vermogen om af te stemmen op anderen. Naast communicatie is houding minstens zo belangrijk. Geduld, aandacht en openheid helpen conflicten voorkomen, zeker in situaties waarin mensen het gevoel hebben weinig ruimte te krijgen – fysiek of symbolisch. De publieke ruimte wordt op uiteenlopende manieren beleefd, wat spanningen kan oproepen tussen het uiten van identiteit en het streven naar neutraliteit. Duidelijke communicatie over intenties kan hierin bemiddelen, vaak zonder dat de fysieke situatie zelf veranderd hoeft te worden.

Deelnemers wezen ook op ongelijkheid in hoe de publieke ruimte wordt ervaren. Mensen met een zichtbare migratieachtergrond, lage sociaal-economische status, vrouwen en mensen met een beperking krijgen vaker te maken met misverstanden - en ervaren die ook als zwaarder, door eerdere uitsluiting. Sensitiviteit voor verschillen en machtsverhoudingen is daarom essentieel in een diverse maatschappij. Voor beleidsmakers is het belangrijk te erkennen dat deze door burgers geformuleerde spelregels raken aan structurele thema's zoals racisme, seksisme, klassisme en validisme, en daarmee verwijzen naar bredere maatschappelijke opgaven.

Deelnemers gaven aan geen behoefte te hebben aan absolute richtlijnen, maar wel aan overheidshandelen dat ruimte schept: voor ontmoeting en dialoog, voor ontwikkeling van goede communicatieve vaardigheden en voor het herstellen van vertrouwen onder burgers onderling. Dat vraagt om een overheid die niet alles vooraf wil vastleggen en normeren, maar die faciliteert, meebeweegt en ongelijkheid actief aanpakt.

Aanbevelingen voor beleid en uitvoering

De gedeelde perspectieven op wenselijke normatieve kaders wijzen op een diep verlangen naar een samenleving waarin mensen zich gezien, gehoord en veilig voelen. Burgers willen hier zelf aan bijdragen door actief in te grijpen als omstander bij misverstanden en door ruimte te geven voor de ander door een open houding en inclusieve communicatie. Ernaast vragen ze om beleid dat ruimte biedt voor menselijke relaties, wederzijds vertrouwen en rechtvaardigheid. In dit hoofdstuk benoemen we de belangrijkste aanbevelingen, gebaseerd op de ervaringen en ideeën van burgers zelf.

Niveau	Aanbevelingen vanuit burgers	Illustrerende citaten
Overkoepelend	Investeer in communicatievaardigheden van burgers en in de publieke dienstverlening. Deelnemers benadrukken het belang van goede communicatievaardigheden voor het voorkomen van misverstanden, scheppen van wederzijds begrip en het maken van afspraken. Er is behoefte aan onderwijs dat niet alleen cognitieve kennis overdraagt, maar ook inzet op sociale en levensvaardigheden, inclusie en onderlinge waardering. • Ontwikkel lesprogramma's over burgerschap, empathie, effectief en inclusief communiceren en het omgaan met verschillen op scholen. • Organiseer trainingen over denkpatronen, sociale vaardigheden en vooroordelen voor volwassenen; bijvoorbeeld via werkgevers, buurthuizen of bibliotheken. • Zorg dat medewerkers in publieke functies (zoals handhavers en buschauffeurs) en kassamedewerkers getraind worden in empathisch communiceren, oordelen uitstellen en verhelderende vragen stellen. • Investeer in de culturele sector en sportverenigingen. Kunst en sport leert mensen o.a. spelregels, improviseren, werken in een team, wisselen van perspectief en biedt ruimte voor reflectie op maatschappelijke vraagstukken.	Nog aan te vullen <i>"Overheid moet meer doen aan lifeskills om burgers te helpen. Ook bijvoorbeeld om inclusiever te worden."</i> <i>"De overheid kan workshops of trainingen organiseren over life skills en (verkeerde) denkpatronen."</i> <i>"Wakker nieuwsgierigheid aan naar de ander (de nieuwsgierige overheid, de nieuwsgierige burger)"</i> <i>"Het naspelen van scenario's zorgt ervoor dat deelnemers kunnen meeleven en relativeren en zich kunnen verplaatsen in een ander. Dit zorgt voor het valideren van ervaringen."</i>

	Erken omstanders als bondgenoten en geef hen handelingsperspectief. Deelnemers komen in de burgerconsultatie tot het inzicht dat omstanders een belangrijke rol spelen in het bewaken van sociale samenhang. Daarom pleiten ze voor educatieve materialen, trainingen en campagnes die laten zien hoe je als betrokkene of omstander op verschillende manieren kunt reageren op discriminatie of ander sociaal ongewenst gedrag (gedrag dat een oncomfortabel gevoel geeft als je het zelf ervaart of het als omstander omserveert) – binnen je eigen mogelijkheden.	<i>“Spelregel: je komt voor je medemens op als je een situatie als deze ziet gebeuren”</i> <i>“Het is belangrijk dat je dit kunt oefenen om als omstander in te grijpen...Mij viel op hoeveel een klein gebaar of stellen van een vraag kan doen.”</i>
Landelijk	Gebruik menselijke taal en realistische scenario's in communicatie. Veel burgers voelen zich niet aangesproken door het huidige taalgebruik in beleid en publieke communicatie. Campagnes worden vaak als abstract of moralistisch ervaren. Deelnemers pleiten voor communicatie rondom maatschappelijke spelregels die uitgaat van herkenning, menselijkheid en wederzijds begrip. - Ontwikkel publiekscampagnes waarin herkenbare sociale situaties en spelregels worden verbeeld, bijvoorbeeld met behulp van theater scènes of korte films. - Geef ruimte aan burger verhalen en perspectieven in beleidscommunicatie over maatschappelijke normen. - Nodig beleidsmakers uit om zelf ook zichtbaar mee te doen in campagnes (bijvoorbeeld als figurant), om verbinding en gelijkwaardigheid te tonen.	<i>“Taalgebruik aanpassen. Veiligheidsjargon loslaten en menselijker spreken.”</i> <i>“Belangrijk om campagne te ontwikkelen. Iedereen kan zich in de situatie verplaatsen, en daardoor invoelen. Al die verhalen van burgers wordt gedaan alsof het de eerste keer is dat mensen het horen. Het zijn menselijke dingen, dus beleidsmakers kunnen dit ook invoelen.”</i> <i>“[ik heb geen kant en klaar antwoord] Je kan wel een campagne opzetten waarin je scènes uitspeelt. De politieke leiders zouden hierin kunnen figureren.”</i>
Lokaal	Faciliteer inclusieve plekken voor gesprek en uitwisseling. Duidelijke spelregels kunnen het samenleven verbeteren. Maar nog belangrijker bleek uit de gesprekken rondom spelregels voor burgers het inzicht, dat er minder concrete gedragsregels nodig zijn als de sociale relaties in de buurt sterk zijn, mensen elkaar vertrouwen en open staan voor de ander. Hieraan koppelen ze het volgende advies: Om sociale verbinding te versterken, is structurele ruimte nodig voor ontmoeting tussen verschillende groepen. Deelnemers benadrukken het belang van dialoog	<i>“Ik wens me meer discussiegroepen over specifieke onderwerpen waar veel mensen last van hebben. De overheid zou dat moeten ondersteunen en goed luisteren naar opbrengsten uit deze gesprekken.”</i> <i>“Veel afbraak op sociale cohesie, buurthuizen, jongerenhuizen, allemaal waar je als burger heen kon. Daarom</i>

	en wederzijdse nieuwsgierigheid en het doorbreken van wij-zij-denken. Ze hebben hier volgende voorstellen voor: • Investeer in laagdrempelige fysieke ontmoetingsplekken (zoals buurthuizen en bibliotheken) waar mensen uit verschillende groepen elkaar kunnen leren kennen. • Organiseer en ondersteun dialoogtafels, theatrale werkvormen en culturele initiatieven waarin burgers in gesprek gaan over samenleven • Geef specifiek aandacht aan mensen die minder makkelijk hun stem laten horen – ook zij dragen bij aan een compleet maatschappelijk beeld.	<i>ontstaat vervreemding in je eigen buurt."</i> <i>"Faciliteer open communicatie tussen diverse groepen."</i> <i>"Faciliteer de stille stem: Er zijn ook zoveel mensen die niet zo goed kunnen praten; de stille stemmen."</i>
	Zorg voor veilige publieke en sociale ruimtes. In veel van de verhalen waarin burgers andere spelregels hadden gewenst, ging het erom dat ze zich onveilig voelden. Een belangrijk aspect van samenleven is dus de ervaring van veiligheid – fysiek, sociaal en emotioneel. Deelnemers gaven aan dat naast gedragsregels het ontwerp en inrichting van de leefomgeving daarbij een cruciale rol speelt. Aanbevelingen: • Betrek burgers actief bij het ontwerpen van openbare ruimte, met specifieke aandacht voor sociale veiligheid en toegankelijkheid. • Denk bij inrichting van stations, pleinen en bushaltes aan verlichting, zichtlijnen en mogelijkheid tot hulp inschakelen. • Zorg dat ook ontwerpers zelf divers zijn en vanuit meerdere leefwerelden kunnen denken. • Pas lesprogramma's aan in beroepsgroepen die zich richten op het ontwerpen van inclusieve (openbare) ruimten. • Faciliteer veilige ruimtes voor groepen die zich structureel onveilig voelen: zoals vrouwen, mensen met een migratieachtergrond, daklozen, mensen in kwetsbare economische positie en mensen met een beperking.	<i>"Wel loslaten maar wel blijven faciliteren. Bijvoorbeeld, veel vrouwen voelen zich onveilig -> veilige ruimtes creëren."</i> <i>"Zorg ervoor dat de stedenbouwkundige afdeling van het rijk publieke ruimtes zo ontwerpen dat sociaal onveilige situaties niet gebeuren: betrek ontwerpers bij deze vraagstukken; en zorg dat die ontwerpers ook meerstemmig zijn: niet alleen maar witte mensen uit Huizen."</i>
	Maak spelregels zichtbaar en bespreekbaar op lokaal niveau.	<i>"Gemeenschappelijke ruimtes neutraal houden, of vooraf afspraken over maken."</i>

	• Stimuleer wijk aanpakken waarbij bewoners samen gedragsregels opstellen voor gedeelde ruimtes (bijv. liften, portieken, pleinen).	
--	---	--

3. Wederkerigheid

Het derde thema dat in de burgerconsultaties centraal stond was “wederkerigheid.” Hierbij was de volgende hoofdvraag leidend: “Wat betekent wederkerigheid en wat vraagt dit van inwoners van Nederland?” In dit hoofdstuk geven we kort weer hoe deze burgerconsultatie vorm kreeg. Vervolgens presenteren we de belangrijkste opbrengsten en inzichten die uit de data naar voren komen en benoemen we aanbevelingen vanuit de burgerconsultatie voor beleid en uitvoering.

Dit hoofdstuk bevat de bevindingen van de burgerconsultatie die plaatsvond op 15 april over het thema ‘Wat betekent wederkerigheid en wat vraagt dit van de inwoners van Nederland?’ in Groningen. Voor het ophalen van het perspectief van burgers over spelregels voor de samenleving werd er een sessie van vier uur georganiseerd waaraan in totaal 23 mensen deelnamen. Hierin stond de leefwereld van mensen centraal en gingen we op zoek naar de definitie van wederkerigheid, verhalen over een gebrek aan wederkerigheid in de publieke ruimte en handelingsperspectieven om wederkerigheid te herstellen.

Hoofdvraag: **Wat betekent wederkerigheid en wat vraagt dit van inwoners van Nederland?**

Subvragen:

- Wat zijn de overeenkomsten die de ervaringen waarbij het balans tussen “geven en nemen” is verstoord typeren?
- Welke interventies en reflecties kunnen dit balans herstellen? Wat voor spelregels horen hierbij?
- Welke rol heeft de overheid in brede zin, in het herstellen van de wederkerigheid? Hoe kan de wederkerigheid in de samenleving ondersteund worden door de overheid?

Wederkerigheid definiëren

Uit de burgerconsultatie blijkt dat wederkerigheid vanuit het perspectief van burgers gedefinieerd wordt aan de hand van een aantal gedeelde principes:

1. **Wederkerigheid is geen ruil, maar berust op aandacht en respect voor elkaar**
Wederkerigheid gaat niet over precies hetzelfde ontvangen wat je geeft. Het wordt niet

gezien als 'voor wat, hoort wat', maar een uitwisseling waarin mensen elkaar respecteren en waarderen. Wat telt is het gevoel van balans, betrokkenheid en verbondenheid.

2. Wederkerigheid vraagt om bewustzijn en empathie

Wederkerigheid begint bij het bewustzijn van je eigen gedrag én dat van anderen. Dat betekent: stilstaan bij wie in je omgeving is, moeite doen om elkaar te begrijpen en elkaar ondersteunen waar nodig. Anderen de ruimte geven en in hun waarde laten is daarbij essentieel.

3. Wederkerigheid betekent rekening houden met elkaar

Wederkerigheid impliceert een mate van onbaatzuchtigheid - de bereidheid om iets bij te dragen of een ander te helpen zonder verwachtingen of een directe tegenprestatie. Dat vraagt om openheid voor wat anderen nodig hebben, ook als die behoeften verschillen van die van jezelf.

Belangrijkste inzichten en opbrengsten

Vanuit de verhalen en reflecties van deelnemers aan de burgerconsultatie komen de volgende kerninzichten naar voren over wederkerigheid en het herstellen van wederkerigheid in situaties waar een disbalans is.

1. Wederkerigheid gebeurt niet vanzelf en is een gedeelde verantwoordelijkheid

Uit de opbrengsten van de burgerconsultatie blijkt dat wederkerigheid niet een abstract begrip of gegeven is, maar iets dat in het dagelijks leven continu geoefend, versterkt en ondersteund kan worden. Deelnemers geven aan dat disbalans vaak niet moedwillig ontstaat en wederkerigheid daarom behalve om empathie vooral ook om zelfreflectie vraagt. Zelfreflectie is iets dat geoefend en aangemoedigd kan worden.

Wederkerigheid wordt door burgers gezien als een opgave voor de samenleving als geheel. Zo geven zij aan dat het voor burgers individueel belangrijk is om actief bezig te zijn met wederkerigheid maar zien zij tegelijkertijd voor de overheid op zowel lokaal als landelijk niveau een rol in het vervullen van een voorbeeldfunctie.

“Benader mensen niet vanuit aannames, vooroordelen of interpretaties. We dragen elkaar, samen. We zitten allemaal op hetzelfde schip.”

2. Begrip, communicatie en vertrouwen spelen een belangrijke rol in het herstellen van wederkerigheid

Deelnemers aan de burgerconsultatie zien een belangrijke rol voor wederzijds begrip en communicatie in het realiseren van wederkerigheid. Er wordt aangegeven dat een gebrek aan wederkerigheid soms onzichtbaar blijft omdat mensen niet altijd durven aan te geven dat hun persoonlijke grenzen worden overschreden. Een terugkerend element in de verhalen die deelnemers delen over situaties met een gebrek aan wederkerigheid is dat zij zich niet gezien of gehoord voelden: *“Een persoon is duidelijk aan het geven, maar dat wordt niet gezien.”*

Ook speelt communicatie een belangrijke rol in het herstellen van wederkerigheid, hierbij valt het volgende op:

- **Wederkerigheid vraagt om relatie en contact:** Goede buurtrelaties en menselijk contact zijn de basis voor begrip en samenwerking.
- **Communicatie is bepalend voor reactie:** Rustig blijven, ik-boodschappen gebruiken en vragen stellen voorkomt weerstand.
- **Niet iedereen kán of wil direct meebewegen**
Gedrag komt voort uit context – empathie en geduld zijn essentieel. De mate van wederkerigheid die iemand kan geven hangt ook samen met de mogelijkheden die je hebt en onderlinge verwachtingen.

Door sommige deelnemers wordt een gebrek aan vertrouwen genoemd als obstakel voor wederkerigheid. Als vertrouwen geschonden is en er een gevoel van onveiligheid ontstaat, zoals in het voorbeeld van een deelnemer uit de groepsinterviews die aangeeft dat hij een buur heeft die soms overlast veroorzaakt en gewelddadig reageert, wordt het als lastig ervaren om een gevoel van wederkerigheid te herstellen. Vertrouwen en veiligheid lijken in dit voorbeeld voorwaarden te zijn voor wederkerigheid.

3. Mens-zijn boven rol en functie

Een belangrijk inzicht was dat mensen in bepaalde rollen (zoals conducteurs, zorgverleners, baliemedewerkers) vaak niet als mens maar als functie worden aangesproken en zich hierdoor minder gezien en gehoord voelen als mens. Ook in het herstellen van wederkerigheid blijkt dat een terugkeer naar dat wat ons onderling verbindt en elkaar aanspreken op onze gedeelde identiteit als mensen, goed werkt om begrip en verbinding op te bouwen.

4. Bekend maakt bemin

Verhalen tonen dat het makkelijker is om mild te zijn als je meer weet van de ander. Soms blijkt achter gedrag dat als lastig wordt ervaren, een verdrietige situatie te schuilen. Kennis en contact zorgen voor meer begrip. Vanuit de ervaring van deelnemers die in dorpen wonen, lijkt het in dorpen meer vanzelfsprekend dat mensen elkaar helpen of groeten dan in steden. Deelnemers in de stad geven aan dat zij soms de nabijheid en zichtbaarheid van de ander missen. Er werd gesproken over hoe verbondenheid, aandacht voor de ander vergroot. Als je iemand kent, ben je alerter op wat je geeft of neemt. Maar bij onbekenden (in het OV, de buurt, in winkels) ontbreekt dat vaak. Sommige deelnemers benadrukken het belang van elkaar groeten of geven aan dat gezamenlijke activiteiten in de buurt, zoals een buurtbarbecue of feestje, voor hen bijdraagt aan het gevoel van wederkerigheid in de buurt.

Wat betekent wederkerigheid en wat vraagt dit van inwoners van Nederland?

In de verhalen die burgers in de consultaties naar voren brengen om wederkerigheid te illustreren, lijken zij wederkerigheid vooral te beleven als het naleven van algemene spelregels. Zoals stil zijn

in de stiltecoupé, plek maken voor de anderen en rekening houden met (geluids)overlast voor anderen. Wat niet naar voren is gekomen in deze consultatie, is het antwoord op de vraag wie zich in dit soort situaties moet aanpassen. Iemand die nieuw in een wijk is of iedereen? Het blijkt dat wanneer wederkerigheid wordt uitgevraagd zonder expliciet het frame van “nieuwkomers” in te zetten, burgers aan hele andere voorbeelden en ideeën over wederkerigheid denken die zich meer in de persoonlijke sfeer, één op één afspelen dan tussen bepaalde groepen.

Uit de burgerconsultatie blijkt dat burgers wederkerigheid zien als iets waar de overheid (lokaal en landelijk), organisaties en burgers een actieve rol in hebben. Wederkerigheid vraagt begrip voor de ander, empathie, goed kunnen luisteren, het aangeven van grenzen en het willen geven zonder direct iets terug te verwachten. Van inwoners van Nederland vraagt dit oefening, geduld en de bereidheid om op zichzelf te reflecteren en te leren. Tegelijkertijd zien burgers ook een rol voor de overheid in het bevorderen van wederkerigheid in de samenleving op zowel lokaal als landelijk niveau. De aanwezigen pleiten voor een beleid dat wederkerigheid niet alleen faciliteert, maar ook belichaamt. Dit vraagt om zichtbare aanwezigheid in de wijk, een overheid die spreekt in begrijpelijke taal en het goede voorbeeld geeft in communicatie en gedrag. Daarnaast wordt benadrukt dat investeren in educatie, ontmoeting en cultuur cruciaal is voor het stimuleren van sociale vaardigheden, empathie en gemeenschapszin – vanaf jonge leeftijd en over generatiegrenzen heen. Tot slot is er een duidelijke oproep om afstand te nemen van systemen die mensen als klant of als volledig zelfredzaam benaderen, en in plaats daarvan te kiezen voor “samenredzaamheid” als uitgangspunt dat mensen serieus neemt in hun mens-zijn én in hun rol binnen de samenleving.

Aanbevelingen voor beleid en uitvoering

Vanuit de burgerconsultatie blijkt dat wederkerigheid gezien wordt als gezamenlijke opgave. Deze opgave heeft een rol voor burgers zelf, gefocust op het cultiveren van begrip, effectieve communicatie, empathie en zelfreflectie. Aanvullend zien de burgers die deelnemen aan de consultatie ook een rol voor de overheid, zowel op lokaal als nationaal niveau. Zij doen hiervoor de volgende concrete aanbevelingen.

Niveau	Aanbevelingen vanuit burgers	Illustrenderende citaten
Overkoepelend	Speel als overheid een duidelijke voorbeeldfunctie in het voorleven van wederkerigheid in communicatie en gedrag. Burgers die deelnemen aan de consultaties zien voor de overheid op zowel lokaal als landelijk niveau een voorbeeldfunctie in het voorleven van wederkerigheid. Deze rol speelt zich af op twee vlakken: • Wederkerigheid voorleven in de eigen communicatie en het gedrag binnen overheden. • Wederkerigheid voorleven in de manier waarop overheden met burgers omgaan en communiceren: echt luisteren naar wat mensen nodig hebben, fouten of negatieve ervaringen erkennen als die er zijn en vertrouwen opbouwen met burgers. Hierbij hoort dat de overheid burgers niet als klanten ziet, maar als actieve deelnemers aan het bouwen van een wederkerige samenleving.	<i>"In de Tweede Kamer zijn zij nu aan het 'hate speechen'. Als zij dat doen, waarom zouden wij het dan niet doen?"</i> <i>"De regering speelt een soort van oorlog. Zij zouden een goed voorbeeld moeten zijn."</i> <i>"Wij moeten ons aan regels houden, maar als de overheid fouten maakt, worden die niet goedge maakt."</i> <i>"De overheid moet burgers als burgers zien, niet als klant."</i> <i>"Van onderaf vragen waar de behoeftes liggen zoals we vanavond doen, werkt veel beter dan hogerop opgelegd."</i>
Landelijk	Investeer in soft skills vanaf jonge leeftijd. Deelnemers zien een grote rol voor het onderwijs in het bouwen van wederkerigheid in de samenleving. Vanuit hun perspectief is het leren en oefenen van "soft skills" zoals luisteren, empathie en frustratietolerantie belangrijk om de sociale samenhang binnen de samenleving te versterken en jonge burgers te trainen in wederkerigheid.	<i>"Basisscholen waarin sociale en emotionele regulatie aan bod komen."</i> <i>"Geweldloos communiceren – bied dat aan vanaf de kleuterklas."</i> <i>"Soft skills zijn we verleerd – vooral bij de jongere generatie."</i> <i>"Leren omgaan met frustratie, verlies, en samenwerken. Niet altijd jijzelf centraal."</i>
	Bezuinig niet op cultuur, sport en spiritualiteit. Deelnemers aan de burgerconsultaties geven aan dat cultuur, sport en spiritualiteit bijdragen aan medemenselijkheid en verbinding.	<i>"Bezuinig niet op koren of cultuur, daar kom je mensen buiten je bubbel tegen."</i> <i>"Theater, sport, spiritualiteit – allemaal dingen die bijdragen aan medemenselijkheid."</i>
Lokaal	Wees als overheid zichtbaar en bereikbaar in de wijk, dorpen en het platteland. Een gebrek aan toegang tot de overheid werkt belemmerend voor het stimuleren van wederkerigheid. Zichtbaarheid en toegankelijkheid zijn voorwaarden voor het herstellen van vertrouwen in de overheid die vaak ontbreekt.	<i>"Mensen in de overheid moeten meer in de wijk zijn. Met een tentje en koffie, gewoon praten."</i> <i>"Minder hiërarchie, gewoon daar zijn waar mensen zijn."</i>

	Faciliteer en onderhoud laagdrempelige ontmoetingsplekken Ontmoeting tussen mensen met verschillende achtergronden en uit verschillende buurten is essentieel om wederkerigheid te kunnen oefenen en cultiveren.	<i>"Meer plekken waar mensen elkaar gewoon kunnen ontmoeten. Zoals bij het Forum in Groningen."</i> <i>"Leuk om dit soort activiteiten te hebben om empathie te bevorderen."</i>
--	---	--

4. Negatieve beeldvorming en inclusieve communicatie

Het vierde thema voor de burgerconsultaties was negatieve beeldvorming en inclusieve communicatie. Hierbij was de volgende hoofdvraag leidend: “Hoe kunnen we als inwoners onderling het best communiceren en gaan we negatieve beeldvorming tegen?” In dit hoofdstuk geven we kort weer hoe deze burgerconsultatie vorm kreeg. Vervolgens presenteren we de belangrijkste opbrengsten en inzichten die uit de data naar voren kwamen en benoemen we aanbevelingen vanuit de burgerconsultatie voor beleid- en uitvoering voor verschillende actoren.

Dit hoofdstuk bevat de bevindingen van de burgerconsultatie over het thema "Samen leven in een divers Nederland - Communicatie en beeldvorming". De consultatie heeft plaatsgevonden op 6 mei in Venlo. Voor het ophalen van het perspectief van burgers over de rol van beeldvorming en inclusieve communicatie in de samenleving werd er een sessie van vier uur georganiseerd waaraan in totaal 16 mensen deelnamen. Hierin stond de leefwereld van mensen centraal. We gingen op zoek naar de beelden over ‘de ander’ die ten grondslag liggen aan de ervaringen die deelnemers deelden over uitsluiting. Hierbij vroegen we mensen naar ervaringen die zij hebben met “ergens nieuw zijn” en hoe zij zelf nieuwe mensen in een groep ontvangen.

Hoofdvraag: Hoe kunnen we als inwoners onderling het best communiceren en gaan we negatieve beeldvorming tegen?

Belangrijkste inzichten en opbrengsten

Vanuit de verhalen en reflecties van deelnemers over zelf ergens nieuw zijn, of iemand ontvangen, kunnen we leren hoe mechanismen als inclusieve communicatie en negatieve beeldvorming een rol spelen in de mate waarin mensen zich welkom of uitgesloten voelen.

Zelf nieuw zijn

Uit de verhalen van deelnemers die deelden over zelf nieuw zijn in een groep, komen de volgende patronen naar voren die bepalend waren in hun ervaringen.

- **Sociale uitsluiting door vooroordelen of beeldvorming**
Sommige deelnemers geven aan dat zij zich buitengesloten voelen wanneer zij het gevoel hebben dat zij vanuit (negatieve) vooroordelen worden gezien.

- **Geen aansluiting vinden door groepsdynamiek**
In meerdere ervaringen speelt het ontbreken van een open groepsruimte een grote rol. In deze gevallen hadden deelnemers de ervaring dat er weinig ruimte was om aan te sluiten bij de groep, wat leidde tot een gevoel van isolement.
- **Culturele en regionale verschillen als bron van misverstand**
Zoals blijkt uit het verhaal van een Limburgse deelnemer die zich niet thuis voelde bij de Brabantse carnavalshumor, kunnen regionale cultuurverschillen leiden tot vervreemding, vooral wanneer humor uitsluitend of kwetsend is.
- **Institutionele uitsluiting of onbegrip**
In verhalen over zorginstellingen en de aankomst in Nederland wordt duidelijk hoe systemen en regels verwarring en uitsluiting kunnen veroorzaken, zeker wanneer er geen aanpassing of begrip is voor iemands achtergrond of behoeften.
- **Trauma en persoonlijke context als kwetsbare factor**
Verhalen over familieproblemen en psychische gezondheid benadrukken hoe de persoonlijke achtergrond of persoonlijke situatie iemands ervaring van 'nieuw zijn' kan verdiepen of verscherpen.

Anderen die nieuw zijn

De ervaringen die deelnemers delen over situaties waarin een ander nieuw was, laten zien hoe bestaande groepen vaak onbedoeld uitsluiten. Hieruit komen de volgende thema's naar voren:

- **Onbewuste uitsluiting binnen hechte groepen**
Uit voorbeelden vanuit de burgerconsultatie blijkt dat hechte groepen soms zo op zichzelf gericht zijn dat nieuwkomers onbedoeld volledig over het hoofd worden gezien en uiteindelijk afhaken. Zo gaf een deelnemer het voorbeeld van een yogales waar een nieuw lid uiteindelijk afhaakte omdat zij geen aansluiting vond bij de groep.
- **Normen en aannames over 'hoe het hoort'**
Sociale normen kunnen een uitsluitende werking hebben als nieuwkomers geen inzicht hebben in welke normen er stilzwijgend door een groep opgevolgd worden. Deelnemers gaven voorbeelden van een nieuw lid bij de atletiekvereniging zonder sportkleding en een sollicitant met 'verkeerde' kleding: uiterlijk en gedrag dat afwijkt van de groepsnorm leidden in deze voorbeelden snel tot verwarring of wantrouwen.
- **Snelle (voor)oordelen op basis van uiterlijk of eerste indruk**
In meerdere verhalen bleek intuïtie of gevoel bepalend voor het oordeel over iemand, soms al vóórdat er contact was. Dit roept vragen op over het effect van een *impliciete bias* en groepsdenken.
- **Verwarring of mismatch tussen verwachting en realiteit**
Soms ontstaat een gevoel van uitsluiting doordat de realiteit niet aansluit bij de verwachtingen van zowel de nieuwkomer als de ontvangende groep. Dit blijkt bijvoorbeeld uit een ervaring van een deelnemer bij het UWV, waar de persoon die werd uitgenodigd voor een sollicitatiegesprek, in de praktijk heel anders bleek dan verwacht. Dit leidde tot gevoelens van falen en verwarring bij de betrokkenen.

Vooroordelen

In zowel de ervaringen met zelf nieuw zijn als de ervaringen met een nieuw iemand ontvangen, spelen vooroordelen een rol. Het is daarom interessant om te achterhalen hoe vooroordelen vanuit de ervaring van deelnemers ontstaan en versterkt worden.

Deelnemers benoemden verschillende manieren waarop volgens hen vooroordelen ontstaan en versterkt worden. Allereerst ontstaan deze via persoonlijke contacten en verhalen, vaak door generaties doorgegeven, waarbij de geschiedenis en culturele normen van een specifieke plek/regio van belang zijn voor de beeldvorming. Illusterend is het voorbeeld van deze respondent uit een groepsinterview: *“Waar ben je er een van? Dat hoorde ik vaak (in het limburgs). Ze wilden weten wie je ouders of grootouders zijn. Wat voor figuur jij bent maakt niet uit. je bent van die, en die kennen we.”*

Daarnaast zijn mediakanalen, het onderwijs en de opvoeding volgens burgers zelf van grote invloed op de vooroordelen die mensen hebben.

Het gebrek aan contact met mensen, die sterk van jou verschillen, wordt genoemd als factor die vooroordelen kan versterken. Hierdoor zouden mensen vatbaarder zijn om vooroordelen als waarheid aan te zien, omdat ze niet ontkracht kunnen worden door echte ontmoetingen.

Overkoepelende inzichten

Op basis van de burgerconsultatie en validatiesessie kunnen enkele kerninzichten worden geformuleerd:

- **Mensen zijn kwetsbaar voor uitsluiting als ze ergens nieuw zijn**, vooral in informele situaties waarin groepsdynamiek, onuitgesproken regels en het ontbreken van uitnodigend gedrag een rol spelen.
- **Sociale uitsluiting gebeurt vaak subtiel** en ontstaat meestal uit onbewuste processen en niet uit kwade opzet.
- **Intentionele en expliciete uitsluiting treft vooral mensen die afwijken van de heersende norm**. Zo treft het bijvoorbeeld vaker mensen van kleur.
- **Negatieve beeldvorming komt voort uit snelle oordelen**, gebaseerd op uiterlijk, taal of gedrag, die vaak diep geworteld zijn in opvoeding, media en de sociale omgeving.
- **De impact van uitsluiting is zeer pijnlijk voor degenen die het meemaken**. Het gevoel van buitengesloten zijn heeft voor mensen die het meemaken een groot effect op hun zelfvertrouwen, mentale welzijn en de manier waarop zij zich door de wereld bewegen.
- **Inclusieve communicatie vraagt om actief handelen en kleine interventies zijn vaak al succesvol om van uitsluiting naar verwelkomen te bewegen** – zoals oogcontact, een uitnodigende vraag of een klein gebaar.
- **Gelijkwaardigheid is essentieel voor verbinding**; mensen voelen zich pas echt onderdeel van een groep als ze aangesproken worden als gelijke, niet als buitenstaander.

Hoe kunnen we als inwoners onderling het best communiceren en gaan we negatieve beeldvorming tegen?

Vanuit de burgerconsultatie blijkt dat inclusieve communicatie een bepalende factor is voor of mensen zich verwelkomd of buitengesloten voelen in groepen en in de samenleving als geheel. Het is daarmee een belangrijke bouwsteen voor succesvol samenleven in een diverse samenleving. Hoewel uitsluiting vaak subtiel gebeurt en niet altijd bewust is, heeft het gevoel om buitengesloten te zijn een groot effect op het zelfvertrouwen, het mentale welzijn en de kansen voor degene die dit ervaart. Vooroordelen worden vaak van generatie op generatie doorgegeven worden en versterkt in de media en politiek. Deze vooroordelen staan in veel van de voorbeelden die gegeven worden over uitsluiting, succesvolle inclusieve communicatie in de weg. Deelnemers zien voor het bevorderen van inclusieve communicatie en het tegengaan van negatieve beeldvorming een rol voor de overheid op zowel lokaal als nationaal niveau. Bijvoorbeeld door het goede voorbeeld te geven, campagnes uit te zetten gericht op positieve beeldvorming, ontmoetingen tussen verschillende groepen te faciliteren en te voorkomen dat mensen vanuit een gevoel van schaarste het gevoel hebben dat ze in competitie met elkaar zijn voor basisvoorzieningen.

Aanbevelingen voor beleid en uitvoering

Inclusieve communicatie en het tegengaan van negatieve beeldvorming wordt door burgers die deelnemen aan de burgerconsultatie gezien als gezamenlijke verantwoordelijkheid, waarin burgers maar ook de lokale en nationale overheid een rol kunnen spelen. Vanuit de burgerconsultatie worden de volgende concrete aanbevelingen gedaan.

Niveau	Aanbevelingen vanuit burgers	Illustreerende citaten
Overkoepelend	Blijf investeren om inclusief te zijn. Deelnemers geven aan dat investeren inclusie soms extra inzet betekent voor specifieke groepen (voorbeeld: taallessen voor ouders van niet-nederlandse kinderen/nieuwkomers; toegankelijkheid voor mensen met een lichamelijke beperking)	<i>"Overheid moet meer doen aan lifeskills om burgers te helpen. Ook bijvoorbeeld om inclusiever te worden."</i>
	Wees een rolmodel wat betreft inclusieve communicatie en het tegengaan van negatieve beeldvorming Zelfs wanneer vooroordelen bestaan, hoor je mensen te respecteren. Deelnemers geven aan dat de ophitsende wij-zij retoriek van de regering hier een negatief effect op heeft. De regering, beleidsmakers en -medewerkers zouden volgens hen juist als rolmodel moeten fungeren wat betreft inclusieve communicatie en tegengaan van negatieve beeldvorming.	<i>"Overheid zou een goede afspiegeling moeten zijn van de maatschappij. Het hoort bij de regering te beginnen. Dus geef het goede voorbeeld."</i> <i>"Er wordt veel angst aangejaagd door kabinet vooral richting moslims. Taalgebruik aanpassen. Veiligheidsjargon loslaten en meer menselijk spreken."</i>

Landelijk	Zet je als nationale overheid middels ‘soft policy’ in voor positieve beïnvloeding van beeldvorming. Deelnemers aan de burgerconsultatie zien voor de landelijke overheid een rol in het stimuleren van een positieve beeldvorming door in te zetten op campagnes. Hierbij delen ze de volgende suggesties: • Vermijd het opleggen van regels, vervul een stimulerende rol als overheid. • Stimuleer media-kanalen om de ‘macht over beeldvorming’ op zo een manier in te zetten dat het leidt tot verbinding in de samenleving. • Bereik middels verschillende media-kanalen verschillende groepen met positieve voorbeelden over hoe je kunt samenleven in verschil. • Neem de campagne van roken als voorbeeld van positieve gedragsbeïnvloeding. • In effectieve gedragsbeïnvloeding zijn (langdurige) continuïteit en herhaling sleutelwoorden. • Betrek jongeren in het opzetten van campagnes, zij denken vaak ‘out of the box’. • Voorlichtingscampagnes op werkplekken, scholen en het uitgaansleven	<i>“Negatieve beeldvorming is er altijd wel geweest, maar het lijkt alsof het erger wordt, het uitsluiten van mensen. We moeten elkaar meer zien in de verschillen die er zijn, verschillen mogen er zijn. Toen ik jong was, was er nieuwsgierigheid naar de ander. Hoe kun je dat gevoel sturen of beïnvloeden? Vandaag de dag zijn er zoveel manieren om communicatie te beïnvloeden. Vroeger had je geen sociale media, nu heb je zoveel middelen. Ik heb het idee dat vooroordelen niet gebaseerd zijn op feiten, maar op wat je hoort. In plaats van dat sociale media worden ingezet voor negatieve vooroordelen, juist deze benutten om positieve beeldvorming te bevorderen.”</i> <i>“Je kunt beeldvorming negatief beïnvloeden, dus er moet ook een manier zijn om beeldvorming positief te beïnvloeden. Net zoals de overheid heeft gedaan met roken: gedragsbeïnvloeding door middel van campagnes en bewustwording.”</i> <i>“Zet een goede influencer in.”</i>
	Zet het onderwijs in om negatieve beeldvorming tegen te gaan. Burgers zien ook het onderwijs als een plek die ingezet kan worden om negatieve beeldvorming tegen te gaan of te ontkrachten. Bijvoorbeeld door in het curriculum aandacht te besteden aan het leren over verschillen in de maatschappij en door ervoor te zorgen dat het onderwijs een plek is waar verschillende groepen uit de maatschappij samenkomen.	<i>“Op school zorg je al dat mensen elkaar niet uitsluiten. School is hier meer een plek voor dan de overheid.”</i> <i>“Ook als je het thuis niet meekrijgt dan kan school juist die plek zijn waar je begrip van verschillende groepen krijgt en verschillende groepen in de samenleving worden samengebracht.”</i>

Lokaal	Stimuleer en faciliteer ontmoetingen tussen mensen die van elkaar verschillen, zodat mensen voorbij vooroordelen leren kijken. Dit stimuleren van ontmoetingen kan op verschillende manieren, zoals: - Zorg dat alle groepen in de samenleving activiteiten kunnen organiseren. Een lokaal succesvoorbeeld: de Venlose boerenbruiloft werd georganiseerd door de Molukse gemeenschap. - Faciliteer gemeenschappen in het verbinden van verschillende bevolkingsgroepen, bijvoorbeeld door ontmoetingsplekken te organiseren. - Zet op verschillende beleidsgebieden in op meer ontmoetingen en menging tussen verschillende bevolkingsgroepen. Bijvoorbeeld in het huisvestingsbeleid.	<i>"Loop eens een keer een moskee binnen, laat een moskee een open dag geven, mensen weten niet dat je zo naar binnen kan lopen."</i> <i>"Op lokaal niveau kan gekeken worden voor meer activiteiten samen. Afgelopen jaar, of het jaar daarvoor, was carnaval door molukkers gevierd, die mochten voor het eerst de boerenbruiloft organiseren. Nu is er meer verbinding, want mensen weten nu 'oh dit is moluks, dit is moluks eten, etc'. Het meer gaan mengen."</i>
--------	---	---

5. Verbindende plekken

De directe fysieke woonomgeving speelt een grote rol in het belemmeren of stimuleren van ontmoetingen. De manier waarop straten, pleinen, groenvoorzieningen en gemeenschappelijke ruimten zijn ingericht, heeft directe invloed op of buurtbewoners elkaar kunnen tegenkomen, blijven hangen en zich welkom voelen. In een samenleving waarin sociale samenhang steeds belangrijker wordt, vormt de woonomgeving dus een belangrijke sleutel tot het versterken van onderlinge relaties, veiligheid en betrokkenheid. Om in kaart te brengen hoe zo een omgeving ondersteunend kan zijn was de hoofdvraag van de laatste burgerconsultatie in Amersfoort als volgt:

Hoofdvraag: Hoe kunnen we meer ruimte voor ontmoeting in de directe fysieke woonomgeving realiseren?

Subvragen

- Welke elementen zijn verbindend bij ontmoetingen met mensen met wie je veel gemeen hebt?
- Beschrijf een ervaring met het ontmoeten van iemand die echt anders is dan jij op een (semi-)publieke plek. Wat valt op bij deze ervaringen?
- Wat zijn succesfactoren van ontmoetingsplekken waar verschillende mensen elkaar ontmoeten?
- Hoe zou de ideale ontmoetingsplek eruitzien?
- Welke rol heeft de overheid in relatie tot het vergroten van ruimte voor ontmoeting in de publieke ruimte?

Om deze vraag goed te kunnen beantwoorden, zijn we tijdens de burgerconsultatie in Amersfoort in gesprek gegaan met 20 burgers uit het hele land. We vroegen hen naar hun persoonlijke ontmoetingsverhalen: waar komen zij mensen tegen die op hen lijken, en waar ontmoeten zij juist mensen die van hen verschillen? Deze verhalen boden waardevolle inzichten in bestaande ontmoetingsplekken en in de factoren die bijdragen aan succesvolle ontmoetingen.

Vervolgens gingen de deelnemers aan de slag met het ontwerpen van hun ideale ontmoetingsplek. Tot slot dachten zij actief mee over wat er nodig is in beleid en praktijk om zulke plekken daadwerkelijk mogelijk te maken.

Belangrijkste inzichten en opbrengsten

De belangrijkste inzichten uit de sessie worden in dit hoofdstuk besproken aan de hand van drie onderdelen:

1. Ontmoetingsverhalen met mensen die op je lijken en die het meest van je verschillen
2. Het ontwerpen van de ideale ontmoetingsplek
3. Beleidsaanbevelingen

Ontmoetingsverhalen

Ontmoetingen vinden plaats in diverse publieke en semi-publieke ruimtes, met wisselende intenties en uitkomsten. De verzameling ontmoetingsverhalen toont dat ontmoetingen zowel spontaan als intentioneel kunnen zijn en zich voordoen in allerlei omgevingen: van park, straat en trein tot wijkcentrum en horecagelegenheid. Spontane ontmoetingen leiden soms tot onverwachte vriendschappen, terwijl ontmoetingen op sociale ontmoetingsplekken bewust worden opgezocht. Positieve en negatieve ervaringen wisselen elkaar af, wat het belang van context, sfeer en openheid benadrukt. Deze diversiteit van ontmoetingsplaatsen maakt duidelijk dat inclusie niet op één plek of manier ontstaat, maar een veelvoud aan omstandigheden en benaderingen vraagt. **Het is opvallend dat de meeste ontmoetingen plaatsvinden op plekken die een duidelijke sociale functie hebben of zijn ingericht op vrijetijdsbesteding.** Dit geldt voornamelijk voor het ontmoeten van mensen die het meest van je verschillen.

Voor het ontmoeten van anderen is het van belang dat er sprake is van sociale en fysieke veiligheid. Het ervaren van veiligheid en de mogelijkheid om je kwetsbaar op te kunnen stellen, vergroot de kans op verbondenheid. Vaak zijn burgers bewust en onbewust op zoek naar verbinding, gelijkenissen of gemeenschappelijkheid. Hobby's, gedeelde ervaringen zoals werk, dezelfde leeftijd of andere overeenkomsten worden gezien als een belangrijk middel voor verbinding.

Voor een fysieke woonomgeving betekent dit dat er ruimte moet kunnen zijn om een bepaalde bekendheid met anderen te ontwikkelen. Dit zorgt voor vertrouwdheid. Die bekendheid kan zich bijvoorbeeld vertalen naar mogelijkheden voor vrijetijdsbesteding of laagdrempeligheid van locaties, zodat mensen een plek vaker bezoeken.

Tegelijkertijd is sociale veiligheid minstens zo belangrijk als fysieke veiligheid. Waar fysieke veiligheid vaak wordt geassocieerd met bescherming tegen dreiging of diefstal, draait sociale veiligheid om het gevoel geaccepteerd te worden zoals je bent, je gehoord en gezien te voelen, en vrijuit te kunnen deelnemen aan interacties. Dit vraagt om bewustwording bij betrokkenen én om een expliciete definitie van veiligheid zoals spelregels binnen sociale initiatieven (die je deelt met elkaar als je nieuw bent) en ontmoetingsplekken (dan is het meer een kwestie van bordjes en soms handhavers of mensen met informeel gezag). Als verwachtingen hierover helder zijn, voelen mensen zich vrijer om mee te doen, zonder angst om iets 'verkeerd' te doen. **Sociale veiligheid**

vormt daarmee een essentiële basis voor het openstaan voor anderen en het aangaan van betekenisvolle contacten.

Bouwstenen van de ideale ontmoetingsplek

Tijdens de sessie gingen deelnemers aan de slag met het ontwerpen van hun ideale ontmoetingsplek. Denk aan een park, koffietentje of buurthuis – plekken waar mensen zich welkom, veilig en vrij voelen.

De ontwerpen laten een duidelijke wens zien: laagdrempelige en multifunctionele plekken, waar ruimte is voor ontmoeting én terugtrekking. In dit onderdeel staan de belangrijkste bouwstenen centraal. Wat maakt een plek verbindend? Hoe sluit je aan op verschillende behoeften? En welke rol spelen activiteiten, sfeer en bruggenbouwers in het toegankelijk maken van zo'n plek?

1. Een plek met meerdere functies en sociale ingangen

Een laagdrempelige ontmoetingsplek werkt verbindend als ze meerdere functies combineert: even binnenlopen voor een kop koffie, meedoen aan een activiteit of gewoon rustig aanwezig zijn. Niet iedereen komt om actief contact te zoeken. Daarom is het belangrijk dat er ook ruimte is voor stilte, observatie of terugtrekking. Zo wordt de plek toegankelijk voor mensen met verschillende sociale behoeftes en energie.

2. Activiteiten als motor voor verbinding

Activiteiten vormen het kloppend hart van sociale plekken. Ze zorgen voor betrokkenheid, herkenning en herhaalbezoek. Het werkt het best wanneer er variatie is: creatieve workshops, maatschappelijke gesprekken, of momenten van ontspanning. Diversiteit in aanbod vergroot de kans dat mensen iets vinden dat bij hen past – of het nu gaat om gedeelde hobby's, leeftijd, achtergrond of culturele gewoontes.

3. Herkenbaarheid én openheid voor culturele diversiteit

Mensen voelen zich sneller thuis op plekken waar ze iets van zichzelf herkennen: in taal, eten, muziek of sfeer. Tegelijkertijd is het belangrijk dat de plek openstaat voor ontmoeting over verschillen heen. Zo ontstaat een omgeving waarin zowel comfort als nieuwsgierigheid ruimte krijgen.

4. Een uitnodigende sfeer ontstaat door esthetiek én bereikbaarheid

Planten, licht, kleur en huiselijke elementen dragen bij aan een warme uitstraling. Tegelijkertijd moet de plek fysiek en financieel toegankelijk zijn. Betaalbare consumpties, goede bereikbaarheid en duidelijke informatie zijn hierin essentieel.

5. Verhalen als aanjagers van verandering

Persoonlijke ervaringen maken duidelijk waarom toegankelijke en veilige ontmoetingsplekken nodig zijn. Het verhaal van een bewoner, bijvoorbeeld over uitsluiting of gemis aan verbinding, kan aanleiding zijn om in samenwerking tussen overheid en inwoner een publieke plek inclusiever in te richten. Zulke intrinsieke motivatie verdient erkenning en ondersteuning.

6. Bruggenbouwers maken het verschil

Nieuwe sociale omgevingen kunnen drempels oproepen. Daarom zijn bruggenbouwers nodig: mensen die actief anderen verwelkomen en verbinding leggen tussen verschillende groepen. Die rol ligt niet alleen bij professionals, maar ook bij deelnemers zelf. Bewustwording van deze gedeelde verantwoordelijkheid is cruciaal voor echt toegankelijke en inclusieve ontmoetingsplekken.

Hoe kunnen we meer ruimte voor directe ontmoeting in de fysieke woonomgeving realiseren?

Directe ontmoeting in de woonomgeving ontstaat niet vanzelf. Mensen hebben een veilige, toegankelijke en uitnodigende plek nodig om verbinding aan te durven gaan. Multifunctionele plekken die ruimte bieden voor verschillende vormen van samenzijn en rust blijken hiervoor ideaal. Zo'n plek nodigt uit, ongeacht of iemand actief contact zoekt of juist even op afstand wil blijven. Sociale veiligheid is daarbij minstens zo belangrijk als fysieke veiligheid. Dit vraagt aandacht voor sfeer, gastvrijheid en respectvolle omgangsvormen. Door activiteiten aan te laten sluiten bij verschillende leefwerelden en buurtbewoners actief te betrekken, wordt zichtbaar waar ontmoetingsplekken mogelijk tekortschieten. Bovendien versterkt dit het gevoel van eigenaarschap onder bewoners. Kortom, ruimte voor ontmoeting vraagt om meer dan alleen plekken creëren. Het gaat om het samenbrengen van fysieke toegankelijkheid, sociale veiligheid en actieve verbinding. Alleen zo ontstaat een omgeving waar mensen zich welkom voelen en elkaar echt kunnen ontmoeten.

Aanbevelingen voor beleid en uitvoering

Om meer ruimte voor ontmoeting te creëren, is meer nodig dan alleen fysieke plekken. Het vraagt ook om goede faciliteiten, heldere informatie en vooral vertrouwen en zeggenschap voor bewoners. Waarbij inclusie en representatie belangrijke factoren zijn overigens. Door hen de vrijheid te geven zelf invulling te geven, ontstaat meer betrokkenheid en eigenaarschap. Ook buitenruimtes en actieve communicatie spelen een belangrijke rol. Deze aanbevelingen helpen om ontmoetingsplekken toegankelijker, inclusiever en levendiger te maken.

Niveau	Aanbevelingen vanuit burgers	Illustrenderende citaten
Overkoepelend	Middelen voor ontmoetingsplekken en verbinding. Deelnemers benadrukken het belang van middelen voor ontmoetingsplekken en verbinding: • Faciliteer middelen voor ontmoetingsplekken, zoals gebouwen, materiaal en financiële ondersteuning. Laat de invulling (activiteiten, sfeer, organisatie) over aan burgers. • Verstrek subsidies om de activiteiten op ontmoetingsplekken betaalbaar voor iedereen te houden.	<i>"Het zou fijn zijn als de overheid echt het vertrouwen bij de inwoners neerlegt, dat je als wijk een ontmoetingsplek kunt opzetten en vormgeven en dat het oké is dat er een risico is dat het niet goed gaat gaan, maar geef het vertrouwen. En vraag geen boeken aan papierwerk om dat te mogen doen."</i> <i>"Er moeten meer ontmoetingsplekken komen, die geen geld kosten, waar je naar binnen kunt lopen, spelletjes spelen, koffie lekker praten, op die manier mensen ontmoeten, het is moeilijk een plek te vinden. In de bibliotheek is iedereen aan het lezen of werken, op een sportschool sporten mensen, daarom is het belangrijk om plekken te hebben waar de hoofdactiviteit 'ontmoeten' is."</i>
	De rol van informatie voor ontmoetingsplekken. • Deelnemers zien een rol voor private partijen zoals bedrijven, NGO's en maatschappelijke initiatieven bij het toegankelijk maken van informatie. • Maak betrouwbare informatie vrij toegankelijk in publieke ruimtes. Ook benoemen deelnemers democratische betrokkenheid, die gestimuleerd kan worden door het gratis beschikbaar stellen van nieuwsmedia zoals kranten en tijdschriften in bijvoorbeeld bibliotheken, buurthuizen en wachtkamers. Dit versterkt de rol van publieke plekken als bron van kennis en ontmoeting.	<i>"Niet alleen publieke instellingen, maar ook private organisaties kunnen bijdragen aan deze democratische missie door ruimte en middelen beschikbaar te stellen – in de geest van "van en voor de mensen."</i> <i>"Democratie is heel belangrijk en nieuwsmedia hiervoor ook."</i>

Landelijk	Betrek de buitenruimte actief bij ontmoeting. Deelnemers geven aan dat ontmoeting niet beperkt hoeft te blijven tot binnenruimten. Creatieve ideeën – zoals speurtochten die beginnen in het buurthuis en eindigen op straat, of flyers met een uitnodiging voor gratis koffie – verbinden binnen en buiten en maken ontmoeting laagdrempeliger.	<i>"Het ontmoeten vanuit een koffietent/buurtcentrum gaat ook over de buitenruimte erbij betrekken. Een activiteit vanuit het café organiseren waarbij je de straat op gaat. Of juist andersom, mensen vanuit de straat in het café uitnodigen. Door bijvoorbeeld briefjes voor 'de gelukkige vinder' te verspreiden en dan een gratis koffie in het café aan te bieden, bijvoorbeeld."</i> <i>"Een open en zonnige plek met veel groen is prettig."</i> <i>"Wat belangrijk is is een fijne ruimtelijke omgeving, mogelijkheid tot eten en drinken, spelletjes, tijdschriften, een bank of zithoekje, dat het uitnodigend is voor mensen om te blijven komen."</i>
Lokaal	Investeer extra in ontmoetingsplekken waar mensen die sterk van elkaar verschillen elkaar ontmoeten. Omdat dit vanuit de ervaring van deelnemers aan de consultatie lang niet op alle ontmoetingsplekken gebeurt, geven zij aan dat het goed is om te weten waar dit wél veel gebeurt. Denk bijvoorbeeld aan een stad waar vooral homogene buurten zijn, daar zijn ontmoetingsplekken die stadsbrede ontmoetingen faciliteren eerder plekken waar mensen die van elkaar verschillen elkaar kunnen ontmoeten - als ze daarvoor motivatie voelen.	<i>'In mijn buurt gebeurt van alles, ik kan daardoor mensen in de buurt. Maar dit faciliteert niet de ontmoeting met de mens die ik normaal niet ontmoet. Op een avond als deze heb ik meer mensen ontmoet die veel van elkaar verschillen. Of bij initiatieven van buddy2buddy.'</i>
	Zichtbaarheid en bekendheid ontmoetingsplekken. Tot slot geven deelnemers aan dat de mate waarin ontmoetingsplekken zichtbaar en bekend zijn bij buurtbewoners, bepalend zijn voor in hoeverre zij kunnen bijdragen aan sociale samenhang. • Zorg voor zichtbaarheid en bekendheid van ontmoetingsplekken en hun aanbod. Communiceer actief welke plekken er zijn, welke diensten en activiteiten worden aangeboden, en hoe mensen daar gebruik van kunnen maken. Zo worden meer mensen bereikt en verlaag je de drempel tot deelname. • Gebruik informatievoorziening als uitnodiging tot deelname. Toegang tot actuele informatie kan mensen aanzetten tot het bezoeken van deze plekken. Combineer dit met laagdrempelige activiteiten (zoals koffiehoekejes) om informele participatie te bevorderen.	<i>"Wellicht is het een idee om niet een plek organiseren waar alles en iedereen op hetzelfde moment wordt getarged, maar zorg voor verschillende activiteiten die toegespitst zijn op verschillende wensen en behoeftes. Verbindende activiteiten op verschillende factoren. Bijvoorbeeld voor hondeneigenaren, dan ontmoeten mensen elkaar die een hond hebben, maar wel verschillen op andere eigenschappen."</i> <i>"Zorg ervoor dat je PR iedereen bereikt dus denk aan insta maar ook aan een wijkkrantje."</i>

		<i>"Activiteiten die alle doelgroepen aanspreken zijn belangrijk en bekendheid over deze activiteiten."</i>
--	--	---

Burgerperspectief op samenleven - zes rode draden

Wat betekent succesvol samenleven in een divers Nederland vanuit het perspectief van burgers zelf? Wat vraagt het van hen? En welke rol zien zij voor de overheid? In zeven burgerconsultaties verspreid over het hele land en aanvullende interviews spraken we in totaal met 130 burgers die hun perspectief en ervaringen deelden om deze vragen met ons te beantwoorden. In dit analyse-hoofdstuk brengen we overkoepelende inzichten samen in zes rode draden.

Samenleven in een diverse samenleving: zes rode draden

Vanuit een analyse van de opbrengsten uit de zeven burgerconsultaties identificeren wij de volgende rode draden - dit zijn dwarsverbanden en themaoverstijgende inzichten die bij verschillende bijeenkomsten terugkwamen:

1. Vertrouw de burger als actieve deelnemer en co-designer in het bouwen van een inclusieve, wederkerige en empathische samenleving.
2. Sociaal vertrouwen is essentieel voor het samenleven in diversiteit.
3. Onderliggende patronen en machtsdynamieken bepalen hoe mensen samenleven in diversiteit ervaren.
4. Verbind het sociale domein met het fysieke domein: ruimte voor ontmoeting is cruciaal.
5. Weet als overheid wat er speelt: welke verschillen leiden tot uitsluiting en wat wordt er niet gezegd?
6. Handelingsperspectief ligt vaak bij lokale overheden: samenwerking is cruciaal.

Rode draad 1: Vertrouw de burger als actieve deelnemer en co-designer in het bouwen van een inclusieve, wederkerige en empathische samenleving.

Burgers geven aan dat samenleven niet slechts een technocratisch beleidsdoel is, maar een relationeel proces. Zij ervaren zichzelf niet als passieve ontvangers van beleid, maar als actieve medevormgevers van de samenleving. Zo ging het grote deel van de gesprekken over wat burgers zelf al doen en hun eigen handelingsperspectieven. Voor veel deelnemers begint dit bij fundamentele waarden als empathie, wederkerigheid en het vermogen om verschillen te verdragen en te overbruggen. Deze vaardigheden worden als leerbaar gezien en deelnemers wijzen het onderwijs aan als belangrijke plek om deze van jongs af aan te oefenen.

De kracht van burgerinitiatieven kwam in alle consultaties sterk naar voren. Mensen willen zelf bijdragen aan een verbonden samenleving en vragen van de overheid vooral vertrouwen, ruimte en ondersteuning om dat te kunnen doen. Niet alles hoeft van bovenaf te komen; burgers vragen om een faciliterende rol van de overheid. Tegelijkertijd geven zij aan dat toegang tot die actieve burger rol niet voor iedereen vanzelfsprekend is. Mensen met een praktische opleiding of beperkte taalvaardigheid voelen zich vaak niet uitgenodigd om deel te nemen. Dat maakt het des te belangrijker dat beleid zich richt op het betrekken van het brede, vaak stille midden van de samenleving. Inclusieve participatie begint vanuit het perspectief van burgers zelf, met het wegnemen van drempels en echt luisteren.

Vertrouwen moet bovendien wederkerig zijn. Burgers willen serieus genomen worden als gesprekspartner. Ze vragen om erkenning, nabijheid en oprechte interesse vanuit overheden. Als zij dat voelen, zijn ze bereid mee te denken, verantwoordelijkheid te nemen en mede-eigenaar te worden van oplossingen. Dat vertrouwen ontstaat niet vanzelf, maar vraagt om een overheid die investeert in relaties met haar burgers, zeker op lokaal niveau.

Rode draad 2: Sociaal vertrouwen is essentieel voor het samenleven in diversiteit

Samenleven in een diverse samenleving is pas mogelijk als mensen zich veilig voelen—zowel fysiek als sociaal. Uit de consultaties blijkt dat gevoelens van veiligheid voorwaardelijk zijn voor openheid, ontmoeting en vertrouwen. Zonder basisveiligheid trekken mensen zich terug, versterken vooroordelen en neemt de bereidheid tot samenwerking af.

Sociaal vertrouwen groeit waar mensen elkaar daadwerkelijk ontmoeten, met elkaar praten en leren begrijpen. Burgers noemen ontmoeting en dialoog als sleutels tot meer onderling begrip. Dit vraagt om ruimte voor het voeren van gesprekken over verschillen, ook als die ongemakkelijk zijn. Hierin speelt de overheid een voorbeeldrol: door het voeren van een inclusieve, respectvolle en transparante communicatiecultuur kan zij tonen hoe verschillen bespreekbaar gemaakt worden zonder te polariseren.

Daarnaast signaleren burgers dat vaardigheden als luisteren, empathie, het omgaan met frustratie en het kunnen verdragen van verschil essentieel zijn voor samenleven. Dit zijn geen vanzelfsprekende kwaliteiten, maar competenties die geoefend moeten worden—op school, in buurthuizen, bij sportclubs en op de werkvloer. Deze 'soft skills' zijn belangrijke bouwstenen voor sociale verbinding.

Tot slot vragen burgers om een overheid die deze ontmoeting en oefenruimte actief faciliteert. Niet alleen door beleid te maken, maar door te investeren in relationele infrastructuur: mensen, plekken en initiatieven die bijdragen aan verbinding. Verbindende figuren in de wijk, ontmoetingsplekken en gedeelde projecten zijn daarbij, vanuit het perspectief van deelnemers aan de burgerconsultaties, minstens zo belangrijk als beleidsnota's.

Rode draad 3: Onderliggende patronen en machtsdynamieken bepalen hoe mensen samenleven in diversiteit ervaren

De ervaring van samenleven in diversiteit is sterk afhankelijk van de sociale positie die iemand inneemt. Wie zich structureel buitengesloten voelt of discriminatie ervaart, beleeft de samenleving fundamenteel anders dan wie zich erkend en veilig voelt. Consultatie-deelnemers geven aan dat zulke ervaringen niet altijd zichtbaar zijn, maar wel diep doorwerken in het vertrouwen dat mensen hebben in elkaar en in de overheid.

Machtsverhoudingen, statusverschillen en structurele uitsluiting beïnvloeden niet alleen het individuele gevoel van veiligheid, maar ook het vertrouwen in instituties. Vanuit het perspectief van deelnemers aan de consultatie, kan de overheid hier niet neutraal in zijn: de overheid heeft een actieve rol in het benoemen, herkennen en tegengaan van uitsluitingsmechanismen. Representatie in beleid en in fysieke ruimtes, zoals de manier waarop buurten zijn ingericht, speelt hierin een grote rol.

Deelnemers vragen om bewustwording en erkenning van deze mechanismen, van zowel mede-burgers als overheden. Dat begint met trainingen voor verschil bewustzijn, het verzamelen en gebruiken van diverse data, maar ook met het betrekken van gemarginaliseerde perspectieven in beleidsvorming. Discriminatie en uitsluiting mogen niet gezien worden als individuele incidenten, maar als maatschappelijke opgaven die vragen om collectieve actie.

Rode draad 4: Verbind het sociale domein met het fysieke domein: ruimte voor ontmoeting is cruciaal

Een inclusieve samenleving ontstaat niet alleen in het gesprek, maar ook in de ruimte waar mensen elkaar tegenkomen. In de burgerconsultaties komt het belang van ontmoetingsplekken sterk naar voren in alle consultaties: fysieke plekken waar sociale interactie kan plaatsvinden. Buurthuizen, sportvelden, bibliotheken, parken en culturele centra zijn niet slechts gebouwen, maar mogelijke ankers van verbondenheid.

Toch blijkt uit gesprekken dat deze plekken lang niet altijd als inclusief worden ervaren. Sociale en fysieke veiligheid blijken noodzakelijke voorwaarden voor ontmoeting. Mensen die zich uitgesloten voelen—door ontoegankelijke infrastructuur, racisme of sociale ongelijkheid—zullen zich minder snel thuis voelen op deze plekken. Dat vraagt om een bewust ontwerp van de publieke ruimte en om het betrekken van verschillende groepen in het ontwerp- en beheerproces.

De waarde van ontmoetingsplekken wordt versterkt als zij gedragen worden door de gemeenschap zelf. Burgers willen graag meedenken en mede-eigenaar zijn van deze plekken. De overheid doet er goed aan om deze betrokkenheid te ondersteunen met middelen, vertrouwen en organisatorische ruimte. Investeren in fysieke plekken is daarmee ook investeren in sociale veerkracht.

Rode draad 5: Weet als overheid wat er speelt: welke verschillen leiden tot uitsluiting en wat wordt er niet gezegd?

Burgers geven aan dat de overheid beter zou moeten begrijpen hoe en welke verschillen in het dagelijks leven kunnen doorwerken in gevoelens van buitensluiting of ongelijke behandeling. Daarbij wijzen zij op het belang van lokale en regionale context: wat werkt in een dorp in Friesland, werkt niet per se in een wijk in Rotterdam. Landelijk beleid moet gevoelig zijn voor zulke verschillen in leefwereld en omgeving. Veel deelnemers waarderen hierin de burgerconsultatie als een goed vertrekpunt voor het ophalen van belangrijke inzichten, maar ze zien ook de noodzaak van meer gedifferentieerd onderzoek per subgroepen en regio's.

Ernaast laten de burgerconsultaties zien dat niet alle thema's die voor burgers belangrijk zijn expliciet werden benoemd: er zijn ook belangrijke thema's die juist in de stilte zichtbaar werden. Onderwerpen die wel leven, maar niet gemakkelijk besproken worden. Die soms opduiken in de pauzes, een-op-een gesprekken of als een minderheid in een subgroep opeens in de meerderheid is. Thema's die emoties oproepen als schaamte, angst of ongemak, en die daardoor onder de oppervlakte blijven. De afwezigheid van sommige perspectieven—zoals die van mensen met een beperking, mensen van kleur of praktisch opgeleiden—valt op. In gemengde groepen kunnen deze ervaringen ondergesneeuwd raken als zij niet door de meerderheid gedeeld worden. Dat maakt het belangrijk om alert te zijn op structurele vormen van uitsluiting binnen participatie zelf.

Een overheid die inclusief wil werken, zal moeten investeren in aanwezigheid op lokaal niveau, aandachtig luisteren en het serieus nemen van stemmen die niet altijd vanzelf gehoord worden. Luisteren naar wat niet wordt gezegd, vraagt om tijd, sensitiviteit en actieve uitnodiging. Het is een opdracht aan beleidsmakers om ook de onderstroom serieus te nemen, en om plekken te creëren waar het onzegbare toch gezegd kan worden. Vanuit het perspectief van deelnemers aan de consultaties, kan alleen dan beleid ontstaan dat recht doet aan de veelvormige realiteit van het samenleven.

Rode draad 6: Handelingsperspectief ligt vaak bij lokale overheden: samenwerking is cruciaal

Burgers zien de lokale overheid als de meest nabije partner voor het vormgeven van een inclusieve samenleving. Veel van de thema's die in de consultaties aan bod kwamen—ontmoeting, veiligheid, representatie, communicatie—spelen zich af in de leefwereld van mensen, en dus op lokaal niveau. Daar ligt het handelingsperspectief.

Toch betekent dat niet dat de Rijksoverheid geen rol speelt. Integendeel: deelnemers geven aan dat het Rijk bepalend is in het creëren van voorwaarden, het stellen van kaders en het geven van het goede voorbeeld. Bovendien speelt het Rijk een cruciale rol in het stimuleren van kennisdeling, het aanjagen van experimenten en het opschalen van succesvolle praktijken.

Samenwerking tussen lokale en nationale overheden is dan ook essentieel om duurzaam aan inclusie te bouwen. Deze samenwerking moet gebaseerd zijn op vertrouwen, gedeeld eigenaarschap en een gezamenlijk leerproces. Dit is volgens deelnemers de manier om het systeem als geheel responsiever en rechtvaardiger te maken.

Conclusie

De opbrengsten vanuit de burgerconsultaties en de aanvullende interviews met mensen die praktisch opgeleid zijn, bouwen voort op de data die verzameld is in het onderzoek *Diversiteit en Samenleven* van Motivication. Het doel was om de grotendeels kwantitatieve en deels kwalitatieve data aan te vullen met een meer participatieve benadering waarin het perspectief van burgers centraal staat. Na de analyse van de rode draden en dwarsverbanden, leiden deze opbrengsten tot de volgende beantwoording van de in dit rapport gestelde onderzoeksvragen.

Beantwoording onderzoeksvragen

1. Welke verhalen en opgaven verbinden ons als inwoners van Nederland?

Verbondenheid ontstaat door het delen van persoonlijke ervaringen en door gezamenlijke belangen, doelen en activiteiten. Ook gedeelde trots op Nederland en kennis van de geschiedenis van Nederland of de eigen wijk en stad/dorp kunnen een gevoel van verbondenheid creëren. Een open houding, het hebben van tijd, en kansen die zich voordoen zijn belangrijk voor het ontstaan van nieuwe verbindingen. De lokale omgeving en de aanwezigheid van ontmoetingsplekken bepalen in grote mate hoe makkelijk verbinding ontstaat. Niet iedereen heeft dezelfde toegang tot deze infrastructuur, vooral nieuwkomers kunnen belemmeringen ervaren (zoals taal of netwerk).

Uit de gesprekken met burgers bleek dat er een reeks van kernwaarden zijn die voor burgers centraal staan in een superdiverse samenleving. Het gaat hierbij om verbondenheid, openheid en inclusiviteit, zelfredzaamheid en samenredzaamheid, zorgzaamheid voor elkaar, vrijheid als ruimte om jezelf te kunnen zijn, stabiliteit en veiligheid, en een gedeeld gevoel van 'netheid'. Diversiteit wordt niet alleen gezien als een feit of een uitdaging, maar ook als een waarde op zich – mits die wordt herkend en benut.

Een divers perspectief op inclusie en cohesie helpt vanzelfsprekendheden te doorbreken en oplossingen lokaal af te stemmen. Basisbehoeften zijn vaak hetzelfde, maar de uitvoering is context- en persoonsgebonden. Het betrekken van burgers bij beleid is cruciaal.

Verbinding door verhalen en opgaves is dus, in de optiek van de deelnemers, vrijwel altijd gerelateerd aan iets tastbaars, zoals een plek, een moment, een relatie.

2. Wat zijn goede spelregels voor samenleven in Nederland?

De spelregels voor samenleven in Nederland zijn geen vaste gedragsregels, maar handvatten voor bewust, respectvol en responsief handelen in een diverse samenleving. Ze gaan over communicatie, houding en context, en zijn bedoeld om misverstanden en spanningen in de publieke ruimte te voorkomen of te de-escaleren.

Veel spelregels richten zich sterk op het verbeteren van onderlinge communicatie: actief luisteren, transparantie over intenties, het uitstellen van oordelen, en het erkennen van fouten. Dit bevordert wederzijds begrip en vergroot de bereidheid tot gezamenlijke afspraken. Ernaast spelen omstanders een cruciale rol bij het tegengaan van escalaties. Ingrijpen kan op verschillende manieren, afhankelijk van persoon en context. Training en bewustwording zijn nodig om deze rol toegankelijk en veilig te maken. De houding van burgers lijkt essentieel om prettig samen te kunnen leven. Geduld, aandacht en openheid zijn minstens zo belangrijk als concrete gedragsafspraken. Veel conflicten ontstaan door een gebrek aan (ervaren) ruimte—zowel fysiek als symbolisch. Een respectvolle houding kan escalatie voorkomen. De publieke ruimte wordt op uiteenlopende manieren gebruikt en beleefd. Er is spanning tussen ruimte voor expressie van identiteit en het streven naar neutraliteit. Communicatieve spelregels, zoals het toelichten van intenties, kunnen bijdragen aan begrip en medegebruik zonder verandering in het gebruik van de fysieke ruimte. Tot slot, ongelijke ervaringen vragen om structurele aandacht. Misverstanden worden disproportioneel vaak ervaren door mensen met een zichtbare migratieachtergrond, vrouwen en mensen met een beperking. Niet alleen komen spanningen voor hen vaker voor, ze wegen ook zwaarder door eerdere ervaringen van uitsluiting. Sensitiviteit voor verschil en machtsverhoudingen is daarom essentieel.

Spelregels voor samenleven gaan niet over alles vooraf willen vastleggen, maar over het creëren van ruimte voor interactie, erkenning en dialoog. Ze vragen om burgers die vaardig zijn in empathisch communiceren, ingrijpen als omstander en eigen grenzen aangeven; en een overheid die deze vaardigheden stimuleert, ruimte voor dialoog faciliteert en alle vormen van discriminatie tegengaat.

3. Wat betekent wederkerigheid en wat vraagt dit van de inwoners van Nederland?

Uit de burgerconsultatie blijkt dat burgers wederkerigheid zien als iets waar de overheid (lokaal en landelijk), organisaties en burgers een actieve rol in hebben. Wederkerigheid vraagt begrip voor de ander, empathie, goed kunnen luisteren, het aangeven van grenzen en het willen geven zonder direct iets terug te verwachten. Van inwoners van Nederland vraagt dit oefening, geduld en de bereidheid om op zichzelf te reflecteren en te leren. Tegelijkertijd zien burgers ook een rol voor de overheid in het bevorderen van wederkerigheid in de samenleving op zowel lokaal als landelijk niveau. De aanwezigen pleiten voor een beleid dat wederkerigheid niet alleen faciliteert, maar ook belichaamt. Dit vraagt om zichtbare aanwezigheid in de wijk, een overheid die spreekt in begrijpelijke taal en het goede voorbeeld geeft in communicatie en gedrag. Daarnaast wordt benadrukt dat investeren in educatie, ontmoeting en cultuur cruciaal is voor het stimuleren van sociale vaardigheden, empathie en gemeenschapszin – vanaf jonge leeftijd en over

generatiegrenzen heen. Tot slot is er een duidelijke oproep om afstand te nemen van systemen die mensen als klant of als volledig zelfredzaam benaderen, en in plaats daarvan te kiezen voor “samenredzaamheid” als uitgangspunt dat mensen serieus neemt in hun mens-zijn én in hun rol binnen de samenleving.

4. Hoe kunnen we als inwoners onderling het best communiceren en gaan we negatieve beeldvorming tegen?

Vanuit de burgerconsultatie blijkt dat inclusieve communicatie een bepalende factor is voor of mensen zich verwelkomd of buitengesloten voelen in groepen en in de samenleving als geheel. Het is daarmee een belangrijke bouwsteen voor succesvol samenleven in een diverse samenleving. Hoewel uitsluiting vaak subtiel gebeurt en niet altijd bewust is, heeft het gevoel om buitengesloten te zijn een groot effect op het zelfvertrouwen, het mentale welzijn en de kansen voor degene die dit ervaart. Vooroordelen worden vaak van generatie op generatie doorgegeven worden en versterkt in de media en politiek. Deze vooroordelen staan in veel van de voorbeelden die gegeven worden over uitsluiting, succesvolle inclusieve communicatie in de weg. Deelnemers zien voor het bevorderen van inclusieve communicatie en het tegengaan van negatieve beeldvorming een rol voor de overheid op zowel lokaal als nationaal niveau. Bijvoorbeeld door het goede voorbeeld te geven, campagnes uit te zetten gericht op positieve beeldvorming, ontmoetingen tussen verschillende groepen te faciliteren en te voorkomen dat mensen vanuit een gevoel van schaarste het gevoel hebben dat ze in competitie met elkaar zijn voor basisvoorzieningen.

5. Hoe kunnen we meer ruimte voor ontmoeting in de directe fysieke woonomgeving realiseren?

Meer ruimte voor ontmoeting in de directe fysieke woonomgeving ontstaat niet vanzelf, maar vraagt om een combinatie van toegankelijke, multifunctionele ontmoetingsplekken en een veilige, gastvrije sfeer waarin mensen zich gezien en geaccepteerd voelen. Zowel fysieke als sociale veiligheid zijn essentieel om bewoners het vertrouwen te geven om verbinding aan te gaan. Door bewoners actief te betrekken en hen eigenaarschap en zeggenschap te geven over deze plekken, ontstaat betrokkenheid en een levendige ontmoetingscultuur. Bovendien vergroten heldere communicatie, goede faciliteiten en de inzet van buitenruimte de mogelijkheden voor betekenisvolle ontmoetingen tussen mensen die op elkaar lijken én die van elkaar verschillen. Kortom, het realiseren van ruimte voor ontmoeting vraagt om een integrale aanpak waarbij infrastructuur, sociale veiligheid en bewonersparticipatie samenkomen.

Tot slot: Aandachtspunten voor het ontwikkelen van inclusief beleid

Op basis van de perspectieven van burgers en de reflecties binnen ons team op de burgerconsultaties sluiten we deze rapportage af met een reeks aanbevelingen voor de ontwikkeling van inclusief beleid. Een van de centrale inzichten uit het onderzoek is dat burgers graag erkend en vertrouwd willen worden als actieve medevormgevers van een sociaal diverse samenleving. Dat vraagt om het structureel, en niet slechts incidenteel, betrekken van hun

perspectieven, ervaringen en behoeften bij zowel de ontwikkeling van nieuw beleid als de evaluatie van bestaand beleid op het gebied van sociale samenhang en respectvol samenleven.

1. Structurele dialoog met burgers verankeren

Eenmalige sessies zijn waardevol, maar voor structurele verankering is een continue dialoog nodig.

- **Aanbeveling:** Ontwikkel een doorlopende infrastructuur voor burgerparticipatie, zoals periodieke burgerpanels, thematische dialoogtafels of wijkraden.
- **Doel:** Continu en representatief ophalen van ervaringen, signalen en behoeften uit de samenleving.

2. Gebruik verhalen als beleidsinstrument

Persoonlijke verhalen – zoals gedeeld in deze consultatie – maken inzichtelijk hoe uitsluiting werkt en wat ervoor nodig is om het te doorbreken.

- **Aanbeveling:** Veranker storytelling in beleidstrajecten, bijvoorbeeld door verhalen te verzamelen en in te zetten in beleidsontwikkeling, evaluatie en publieke communicatie.
- **Doel:** Effectief beleid, door de complexe leefwereld van burgers toegankelijk te maken voor beleidsmakers en de communicatie van beleid toegankelijk voor burgers

3. Koppeling tussen beleid, praktijk en beleving versterken

Inzichten van burgers dienen verbonden te worden met bestaand onderzoek, praktijkkennis en beleid.

- **Aanbeveling:** Richt multidisciplinaire reflectiegroepen in waarin beleidsmakers, onderzoekers, ervaringsdeskundigen en creatieven (zoals theatermakers of ontwerpers) samenkomen.
- **Doel:** Integraal perspectief op maatschappelijke vraagstukken, en betere aansluiting bij de leefwereld van burgers.

4. Aanpassingen binnen overheidsorganisaties

Het realiseren van een responsieve en inclusieve overheid vraagt ook interne ontwikkeling.

- **Aanbeveling:** Stimuleer leertrajecten voor ambtenaren gericht op:
 - ◆ Werken vanuit vertrouwen (in plaats van controle),
 - ◆ Inclusief communiceren,
 - ◆ Omgaan met meervoudige perspectieven.
- **Doel:** Cultuurverandering richting een open, lerende en representatieve overheid.

5. Monitoren van maatschappelijke impact vanuit meerdere invalshoeken

Effecten van beleid moeten zowel kwantitatief als kwalitatief inzichtelijk zijn.

- **Aanbeveling:** Ontwikkel monitoringsinstrumenten die niet alleen statistische gegevens verzamelen, maar ook ervaringen van burgers meenemen via bijvoorbeeld narratief evalueren of storytelling-methoden.
- **Doel:** Betere toetsing of beleid daadwerkelijk bijdraagt aan sociale samenhang en inclusie.

6. Diversiteit binnen overheidsstructuren versterken

Een diverse overheid is beter in staat beleid te maken dat aansluit bij een superdiverse samenleving.

- **Aanbeveling:** Investeer in representatie binnen beleidsontwikkeling en uitvoerende teams, met specifieke aandacht voor culturele en sociaaleconomische achtergronden.
- **Doel:** Beleidsontwikkeling vanuit meerdere perspectieven en hogere legitimiteit van beleid.

Bijlage 1: Methodiek

Voor dit onderzoek hebben OpenEmbassy en Conversation Culture een participatieve, creatieve en inclusieve aanpak ontwikkeld. Het doel was om diepgaande inzichten op te halen over wat samenleven in een superdiverse samenleving betekent vanuit het perspectief van burgers zelf. Wij bouwen voort op eerder onderzoek van Motivaction in opdracht van SZW naar diversiteit en samenleven. Waar dat onderzoek vooral kwantitatieve en deels kwalitatieve inzichten opleverde, richtten wij ons via burgerconsultaties op het ophalen van ervaringskennis door middel van participatieve werkvormen. Daarmee is deze methodiek aanvullend en verdiepend: ze maakt zichtbaar wat mensen voelen, meemaken en belangrijk vinden – in hun eigen woorden en context.

Uitgangspunten van de methodiek

De methodiek is gebaseerd op vier centrale principes:

1. **Starten bij ervaringskennis:** We verzamelden inzichten door deelnemers vanuit hun eigen leefwereld te laten spreken over samenleven. Dit gebeurde met werkvormen die toegankelijk waren voor mensen voor wie taal of formele gespreksvormen een drempel vormen en creëerde daarmee een *level playing field* met talige mensen die vaak bevoordeeld worden in dit soort trajecten.
2. **Mensen als makers:** Deelnemers gaven niet alleen betekenis aan hun ervaringen, maar zetten die ook om in concrete voorstellen en creaties: spelregels, zinnebeelden of ontwerpen. Zo werd hun makerschap zichtbaar én erkend.
3. **Co-creatie en participatie:** Deelnemers worden behandeld als co-onderzoekers van hun eigen ervaringen in plaats van objecten van het onderzoek. In kleine teams werkten mensen zonder facilitator aan gedeelde inzichten. Deze opzet bevordert gelijkwaardigheid, eigenaarschap en veerkracht.
4. **Iteratief leren en valideren:** Na afloop van elke sessie werd de opbrengst in een online validatiesessie besproken en bijgesteld. Zo ontstond een zorgvuldig gecheckt geheel.

Deze uitgangspunten zijn ontstaan vanuit jarenlange praktijkervaring van OpenEmbassy en Conversation Culture, en zijn theoretisch onderbouwd met inzichten uit onder meer *Theory U*,

Design Thinking, Participatief Actie Onderzoek en *The Art of Gathering*. De methodiek werd eerder succesvol ingezet in onder meer de Gelderse Maaksessies (gezamenlijk integratiebeleid ontwikkelen met nieuwkomers en beleidsmakers), de Expertpool Almere (Oekraïense nieuwkomers gaven input voor lokaal participatiebeleid) en het Project Sportlaan in Den Haag (bewoners werkten met de gemeente aan afspraken over veiligheid rond een opvanglocatie).

Opbouw van de sessies

Elke burgerconsultatie duurde 4,5 uur en bestond uit vier vaste onderdelen:

- 1. De diepte in:** Via beeldende of theatrale werkvormen werd een thema verkend vanuit persoonlijke ervaringen. Zo ontstond ruimte voor verhalen die anders moeilijk boven komen.
- 2. Betekenis geven en keuzes maken:** In kleine groepen reflecteerden deelnemers op wat zij zagen en voelden, en formuleerden zij ontwerp vragen.
- 3. Werkplaats:** Deelnemers werkten aan concrete producten, zoals voorbeeldregels of ontmoetingsplek-ontwerpen, die hun inzichten tastbaar en overdraagbaar maakten.
- 4. Advies aan beleidsmakers:** Terwijl de eerste drie onderdelen zich richtten op de ervaringen en de rol van de burger, werd aan het einde van elke burgerconsultatie gevraagd wat lokale en nationale beleidsmakers kunnen doen om het onderwerp van de sessie te bevorderen. Deze adviezen komen voort uit de specifieke context van de gesprekken.

Werkvormen

De gekozen werkvormen verschilden per sessie, afhankelijk van het thema – variërend van Legislatief Theater en Beeldentheater tot zinnebeelden (een tekening met titel en omschrijving) en prototypes. Theatrale werkvormen boden experimenteerruimte om voorgestelde communicatieve interventies en spelregels meteen te testen. Zinnebeelden van verbindende verhalen en prototypes van ontmoetingsplekken maakten deze aanschouwelijk en concreet.

Locatiekeuze

Bij de keuze van de locaties is bewust gestreefd naar een goede balans tussen stedelijke en landelijke contexten. Zo vonden sessies over de fundamentele vragen (verhalen en spelregels) telkens plaats op twee plekken: één in een stedelijke omgeving (Amsterdam en Utrecht) en één op een locatie die goed bereikbaar was vanuit omliggend landelijk gebied (Zwolle en Den Bosch). Ook zijn we tijdens de uitvoering ingegaan op de vraag van burgers om dichterbij hen te komen en hebben we twee sessies uit de Randstad-regio naar Groningen en Venlo verplaatst. Daarmee zijn perspectieven uit verschillende geografische en sociaaleconomische contexten meegenomen in het geheel van inzichten.

Verslaglegging, validatie en eindrapportage

Tijdens elke bijeenkomsten waren er actieonderzoekers aanwezig om te observeren, notuleren en foto's te maken van de creaties. De noties werden erna uitgewerkt in vijf verslagen, één per thema. Na elke sessie volgde een online validatiemoment waarin deelnemers het conceptverslag konden aanvullen, corrigeren of verdiepen. De interpretatiemacht over ervaringen en uitingen, die doorgaans bij onderzoekers ligt, werd in dit proces gedeeld met de deelnemers, zonder hen te belasten met uitgebreid schrijfwerk.

Daarnaast werden opbrengsten thematisch geanalyseerd, peer-reviewed, en voor de eindrapportage indien nodig aangevuld met duo-interviews – met speciale aandacht voor mensen die ondervertegenwoordigd waren tijdens de burgerbijeenkomsten, zoals praktisch opgeleiden.

Deze aanpak leverde in het project Burgerconsultaties niet alleen rijke inzichten per thema op, maar ook zes **rode draden** die door alle sessies heen zichtbaar werden. Deze rode draden vormen een belangrijk fundament voor de conclusies en aanbevelingen in dit eindrapport.

Werving en representativiteit

De waarde van de opgehaalde inzichten staat of valt met de diversiteit van de deelnemers. Daarom werd er actief ingezet op representativiteit, met extra aandacht voor jongeren, mensen met een migratieachtergrond en praktisch opgeleiden.

De werving vond plaats in twee fases:

- In de eerste fase werd een breed en divers deelnemersbestand opgebouwd via onder meer sleutelpersonen, flyers, bestaande netwerken, Facebookgroepen, lokale buurtkranten en WhatsApp.
- In fase twee werd een gerichte selectie gemaakt op basis van spreiding in leeftijd, gender, opleidingsniveau, herkomst en woonomgeving.

Daarnaast werd vanaf het eerste contactmoment geïnvesteerd in community building. Denk aan intakegesprekken, WhatsApp-groepen per sessie, samen eten tijdens de burgerbijeenkomsten en updates over de voortgang van het project. Dit zorgde voor vertrouwen, betrokkenheid en een open sfeer tijdens de gesprekken.

Bijlage 2: kenmerken deelnemers

Kenmerk	Categorie	Totaal aantal respondenten
		130
Leeftijd	Jongeren (18-30)	33 (25,4%)
	Volwassenen (30-50)	50 (38,5%)
	Ouderen (50-65)	30 (23,1%)
	Senioren (65+)	17 (13,1%)
Geslacht	Vrouwen	76 (58,5%)
	Mannen	54 (41,5%)
	Non-binair/anders:	0 (0%)
Opleidingsniveau:	Praktisch opgeleid (vmbo, mbo)	21 (16,2%)
	Middelbaar opgeleid (havo, vwo, hbo)	56 (43,1%)
	Theoretisch opgeleid (universitair)	53 (40,8%)
Migratieachtergrond:	Eerste generatie migranten	37 (28,5%)
	Tweede generatie migranten:	12 (9,2%)
	Geen generatie migranten:	81 (62,3%)
Woonlocatie:	Stedelijk gebied:	92 (70,8%)
	Landelijk gebied:	38 (29,2%)