



UvA-DARE (Digital Academic Repository)

Neem de emotionele en alledaagse verhalen van burgers serieus

Verloo, N.

Publication date

2020

Document Version

Final published version

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

Verloo, N. (null). (2020). Neem de emotionele en alledaagse verhalen van burgers serieus., Sociale Vraagstukken. <https://www.socialevraagstukken.nl/neem-de-emotionele-en-alledaagse-verhalen-van-burgers-serieus/>

General rights

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Disclaimer/Complaints regulations

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please Ask the Library: <https://uba.uva.nl/en/contact>, or a letter to: Library of the University of Amsterdam, Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

Neem de emotionele en alledaagse verhalen van burgers serieus

Gemeentebeleid Meespraak burgers

De participatiesamenleving drijft op interacties tussen bestuurders, beleidsmakers, welzijnsprofessionals en burgers. Dat leidt nogal eens tot onenigheid en discussie. Hoe kunnen publieke professionals hier zo mee omgaan dat iedereen zich gehoord voelt?

Door **Nanke Verloo**
6 februari 2020

In een in aanbouw zijnde Vinex-wijk zette een groep bewoners een buurthuis op: de Cockpit, in een container die zij van de gemeente kregen. Toen de wijk was afgebouwd werd er een professioneel multifunctioneel centrum geopend. Het lokale bestuur beschouwde de Cockpit als een 'privéaangelegenheid waarin er alleen activiteiten voor de Cockpitters werden georganiseerd en niet voor de hele buurt' (ambtenaar, 2011). Dus kregen ze ook geen eigen plek in het nieuwe gebouw, maar werden ze als vrijwilligers betrokken bij activiteiten in het centrum. Dit was voor de Cockpitters een grote teleurstelling. In hun ogen was de Cockpit van grote waarde voor de buurt en inclusief voor uiteenlopende groepen buurtbewoners die allemaal deelnamen aan hun activiteiten. Zij zagen het verdwijnen van de Cockpit als een groot verlies voor de buurt en in tegenspraak met het participatiebeleid om burgers verantwoordelijk te maken voor buurtactiviteiten. De kiem voor een langslappend conflict tussen bewoners, welzijnswerkers en lokale ambtenaren was gelegd.

In de participatiesamenleving zijn bestuurders, beleidsmakers en burgers steeds meer van elkaar afhankelijk om gezamenlijk beslissingen te nemen over bijvoorbeeld lokale activiteiten, subsidieverstrekking en regels voor burgerinitiatieven. Vaak ontstaan er conflicten tussen partijen met verschillende behoeften en belangen. Op zulke momenten komt niet alleen de participatiesamenleving onder druk te staan, maar staat ook de kwaliteit van de democratie op het spel ([Verloo, 2018](#)).

Democratische besluitvorming verschuift als het ware naar het niveau van de straat of het buurthuis, naar alle plekken waar burgers en overheid met elkaar in contact komen. Deze groeiende hoeveelheid interacties tussen burgers en overheid varieert van vooraf georganiseerde inspraakmomenten tot alledaagse gesprekken en vormen van protest waarin onzekerheid de boventoon voert: het is niet duidelijk wat een actie betekent voor verschillende partijen, welke partijen er eigenlijk bij betrokken zijn, en wat de gevolgen van ingrijpen of juist negeren kunnen zijn. Ze gaan vaak gepaard met sterke emoties.

De reactie van bestuurders, ambtenaren of professionals op zo'n moment is cruciaal voor hoe burgers onze democratie ervaren. Naar wie moet er geluisterd worden? Hoe kun je luisteren naar emotionele burgers? Hoe informeren hun verhalen het beleid? Kortom, hoe kunnen publieke professionals die verantwoordelijk zijn voor het betrekken van bewoners omgaan met conflictueuze interacties?

Verhalen onderscheiden

Een eerste handelingsrepertoire voor publieke professionals in het omgaan met contentieuze interacties is te onderzoeken welke verhalen er over hetzelfde vraagstuk bestaan, welke groepen zich met die verhalen identificeren en welke verhalen dominante of marginale posities innemen.

Dominante verhalen worden vaak gezien als de waarheid of de realiteit; daarmee beïnvloeden ze mogelijke oplossingen en handelingsrepertoires ([Bamberg, 2004, p. 360](#)). Marginale verhalen worden minder breed gedragen, zijn vaak minder geaccepteerde interpretaties van gebeurtenissen en worden veelal verteld door mensen die een marginale positie innemen ([Talbot, 1996](#)). Wanneer het narratief van een partij niet wordt herkend als een publiek verhaal, wordt die groep uitgesloten van het besluitvormingsproces.

In het besluitvormingsproces over het Haagse buurthuis was het narratief van de Cockpit als privéaangelegenheid dominant. Dit plaatste de welzijnswerkers in een moeilijke rol. Aan de ene kant moesten zij de bewoners van de Cockpitgroep betrekken als vrijwilligers bij activiteiten en aan de andere kant moesten zij voorkomen dat de Cockpit zou worden gekopieerd naar het nieuwe centrum.

Kritieke momenten herkennen

Een tweede handelingsrepertoire voor publieke professionals voor het omgaan met contentieuze interacties is om kritieke momenten te herkennen. Een aantal jaren na de opening van het nieuwe centrum bezette de Cockpitgroep het centrum:

Anderen uit de buurt brachten eten en drinken. Het buurtcentrum was weer even van hen. Na een aantal dagen gebeurde er echter niets, niemand van de welzijnsinstelling kwam met hen praten, niemand van de gemeente schonk hen aandacht, en zelfs politie kwam hen er niet uit gooien! Teleurgesteld droop de groep af naar huis. (2009)

Vanuit het dominante narratief is de bezetting simpelweg een vervelende poging vanuit het privébelang van de Cockpitgroep om de ontwikkeling van een professioneel buurtcentrum in de weg te zitten. De reactie van de welzijnsinstelling, de gemeente en de politie was dan ook: niets doen.

Als we de bezetting vanuit de verhaallijn van de Cockpitters bezien, herkennen we echter wel degelijk politiek handelen waarmee zij een kritiek moment veroorzaken. Zij protesteren, met steun van andere buurtbewoners, tegen het feit dat zij geen medezeggenschap meer hebben over buurtactiviteiten. Hun actie is een politieke handeling die een publiek verhaal vertelt en erkenning behoeft.

Als de publieke professionals de bezetting als een kritiek moment hadden herkend, hadden zij de kans kunnen aangrijpen om beter te begrijpen wat er speelde in het multifunctionele centrum.

Erkenning door stilstaan en reflecteren

Een derde handelingsrepertoire is om tijdens kritieke momenten het politiek handelen van de betrokkenen te erkennen. Het vereist dat publieke professionals te midden van al het tumult even stilstaan en reflecteren op de verhalen waarin het kritieke moment ontstaat.

Na de bezetting besluiten de gemeente en de welzijnsinstelling dat er nieuw personeel komt dat meer openstaat voor de inbreng van bewoners. Een weloverwogen beslissing met goede intenties, maar voor de Cockpitgroep was dit te laat. Hun ervaring van ‘niet serieus te zijn genomen’ bleef tot jaren na de bezetting de boventoon voeren.

Emoties bieden handreiking voor gesprek

Naast het politiek handelen verdienen ook de emoties van betrokkenen erkenning. In de onderhandeling tussen overheid en burger worden emoties beschouwd als een slechte raadgever voor beleid en in het privédoelgebied begrepen. Zo ook in Den Haag waar de emoties zijn genegeerd door helemaal niet te reageren op de bezetting.

Maar juist de uitdrukking van emoties biedt een handreiking om het gesprek aan te gaan. Een gemiste kans dus om meervoudige belangen en subjectiviteit onderdeel te maken van de publieke sfeer (Young, 2000). Zelfs als de politie was gestuurd om de bezetters eruit te zetten, was er meer erkenning gegeven aan de emoties van de Cockpitgroep.

Erkenning zit hem niet in het geven of krijgen van gelijk, maar in de wetenschap dat je verhaal begrepen wordt en toekomstige besluiten informeert. Het herkennen en erkennen van kritieke momenten biedt de mogelijkheid om burgers te betrekken op momenten die zij kiezen, op manieren die zij uitvoeren en op plekken die voor hen betekenisvol zijn. Dan liggen de kansen voor onze democratie ineens op straat.

Nanke Verloo is universitair docent en onderzoeker bij de afdeling Geografie, Planologie en Internationale Ontwikkelingsstudies van de UvA. Een [langere versie van dit artikel](#) verscheen in het tijdschrift Bestuurskunde, nr. 4, 2019.

Foto: [Sebastiaan ter Burg](#) (Flickr Creative Commons)