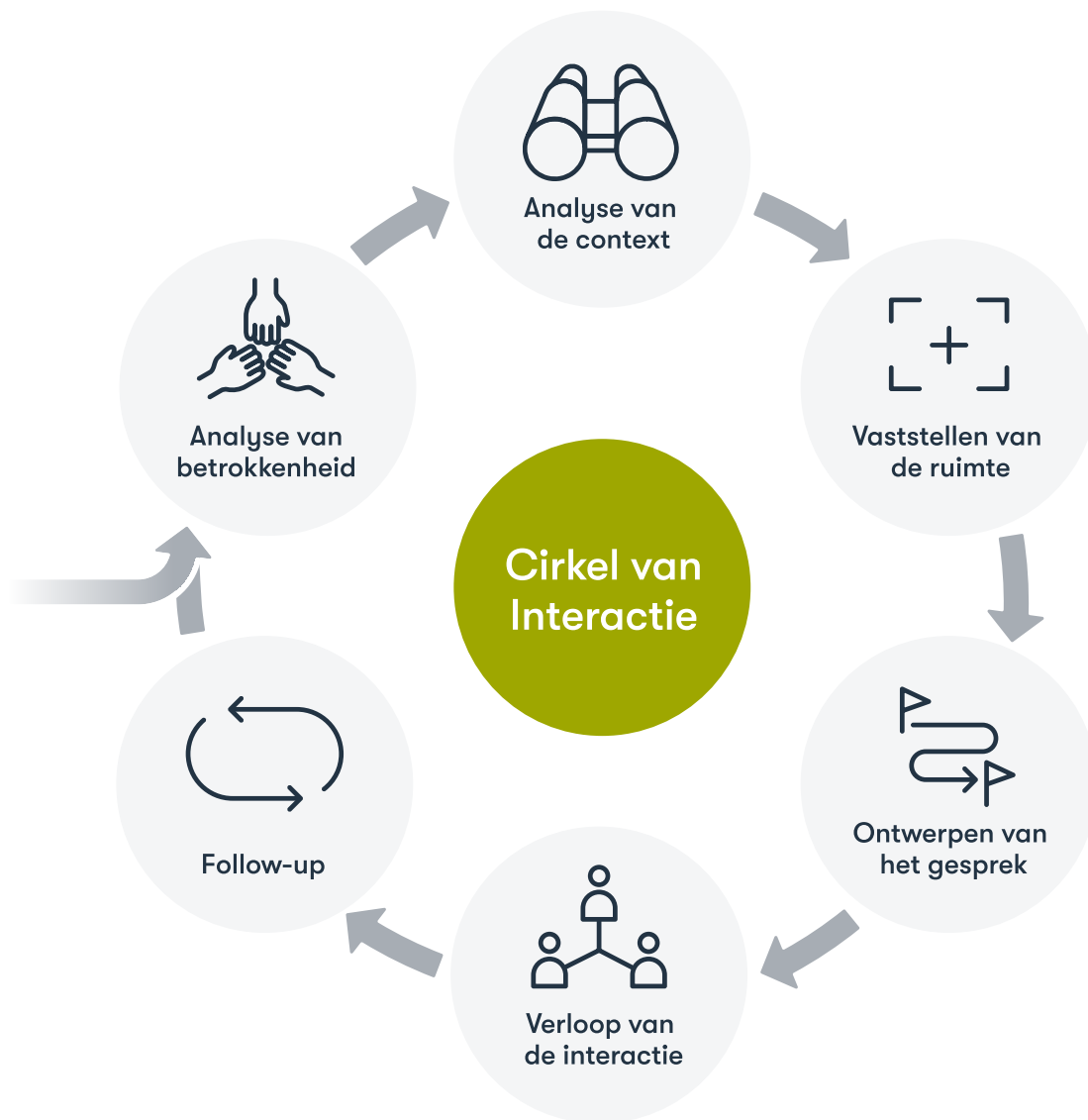


# Cirkel van Interactie

Over het ontwerpen en uitvoeren van constructieve gesprekken tussen burgers en de overheid.

*Door Christine Bleijenberg*



## **Doel en doelgroep**

In dit paper vind je een toelichting op de Cirkel van Interactie, een aanpak die helpt bij het ontwerpen en uitvoeren van constructieve gesprekken tussen publieke organisaties en hun omgeving.

Dit paper is geschreven voor (aankomend) professionals die gesprekken organiseren als onderdeel van participatieprocessen waar verschillende groepen betrokkenen, waaronder burgers aan deelnemen. Het kan gaan om bijeenkomsten met een klein of groot aantal deelnemers.

De inhoud van dit paper is geschreven voor projectleiders, omgevingsmanagers en communicatieprofessionals van publieke organisaties of initiatiefnemers van een burgerinitiatief.

### **Communicatief perspectief op participatie**

In dit paper wordt een communicatief perspectief op participatie gehanteerd. Een participatieproces bestaat uit een aaneenschakeling van formele en informele gesprekken tussen burgers en de overheid en in eigen kring. In deze gesprekken komen verschillende perspectieven van gespreksdeelnemers op een onderwerp bij elkaar en wordt in interactie geprobeerd voortgang te boeken en tot oplossingen te komen.

## Inleiding

De overheid betreft burgers steeds vaker bij de ontwikkeling en uitvoering van beleid. Face to face gesprekken, offline en steeds vaker ook online, maken vrijwel altijd onderdeel uit van dergelijke participatie- of samenwerkingsprocessen. Deze gesprekken tussen burgers, andere stakeholders en de overheid vormen een cruciaal onderdeel van deze processen. Deze interacties hebben tot doel om verschillende perspectieven op een vraagstuk te verzamelen om zo te komen tot kwalitatief betere oplossingen te komen. Kortom, om vooruitgang te boeken bij het oplossen van maatschappelijke vraagstukken is het belangrijk dat burgers en de overheid op een constructieve manier met elkaar spreken. Zeker als er sprake is van verschillende perspectieven op een vraagstuk.

Het is niet makkelijk om een constructief gesprek voor te bereiden en uit te voeren wanneer deelnemers verschillende perspectieven hebben op een vraagstuk. Het komt hierdoor regelmatig voor dat gesprekken niet bijdragen aan het vinden van betere oplossingen en steun daarvoor, waardoor een participatieproces vastloopt.

De oorzaak voor moeizaam verlopende bijeenkomsten die weinig opleveren, wordt vaak gezocht in factoren die maar moeilijk te beïnvloeden zijn: bijvoorbeeld de betrokken bewoners die 'heel kritisch' zijn of een projectleider die weinig 'gevoel voor participatie' heeft. Minder aandacht is er voor factoren die wel beïnvloedbaar zijn, waaronder het voorbereiden en uitvoeren van gesprekken die onderdeel zijn van een participatieproces. In de praktijk wordt er nogal eens gekozen voor een 'leuke' methode of een aanpak die eerder - in een volstrekt andere situatie - heeft gewerkt.

In dit paper betogen we dat het voor het voeren van constructieve gesprekken cruciaal is om onderbouwde keuzes te maken bij de voorbereiding ervan. In dit paper wordt een systematische aanpak toegelicht voor het voorbereiden en uitvoeren van een interactie.

### **Er is geen truc voor een goed gesprek**

Het is per definitie lastig om constructieve gesprekken te voeren met betrokkenen uit de omgeving van je organisatie. Een goed gesprek met je omgeving vraagt altijd aandacht. Het begrip zelf-referentialiteit helpt om dit te begrijpen. Zelf-referentialiteit verwijst naar de natuurlijke neiging van mensen om de wereld om hen heen te zien vanuit een geheel eigen idee van wat belangrijk is en wat niet, vaak zonder dat we dit door hebben (Luhmann, 1995). Hierbij gaan we er onbewust van uit dat anderen dezelfde kijk op de werkelijkheid hebben als wijzelf en praten we het liefst met gelijkgestemden. Wanneer medewerkers van een organisatie en stakeholders met elkaar in gesprek gaan, komen die bubbels, zelf-referentiële systemen dus, bij elkaar en worden de verschillen zichtbaar.

## Leeswijzer

Hierna worden de zes schakels, stappen, van de Cirkel van Interactie toegelicht. De aanpak geeft je inzicht in welke aspecten van belang zijn bij het voorbereiden en uitvoeren van een gesprek. Tevens laat de aanpak de samenhang tussen verschillende schakels zien.

Schakel 1: analyse van betrokkenheid

Schakel 2: analyse van de context

Schakel 3: vaststellen van de ruimte

Schakel 4: ontwerpen van het gesprek

Schakel 5: verloop van de interactie

Schakel 6: follow up

Het is belangrijk dat je aandacht besteedt aan alle schakels. Het kan wel zo zijn dat je niet alle schakels diepgaand uitwerkt. Bijvoorbeeld omdat bepaalde informatie onbekend is of de tijd beperkt is.

### **Ervaren rechtvaardigheid als leidend principe voor contact**

In het contact tussen organisaties en hun interne en externe stakeholders speelt ervaren rechtvaardigheid (Lind & Arndt, 2016) een belangrijke rol. De uitgangspunten van ervaren rechtvaardigheid bieden je houvast bij het maken van bij keuzes bij het voorbereiden en uitvoeren van gesprekken. Voor deelnemers is een eerlijk verloop van gesprekken belangrijk. Veel vaker dan wordt gedacht, kunnen mensen leven met uitkomsten waar zij het niet mee eens zijn, mits hun inbreng serieus is genomen. Dit gaat op voor stakeholdergesprekken maar ook voor directiebesluiten (bijvoorbeeld wanneer medewerkers worden ontslagen) of bij uitspraken van de rechter.

Drie belangrijke uitgangspunten van ervaren rechtvaardigheid zijn: respect, voice en explanation. Allereerst is een respectvolle benadering belangrijk voor deelnemers. Het begrip voice verwijst naar de ruimte die er is voor inbreng van deelnemers en in hoeverre ernaar geluisterd wordt. Explanation gaat over transparantie over het proces en duidelijke uitleg over wat er met de uitkomsten van een stakeholdergesprek gebeurt.



## Schakel 1

### Analyse van betrokkenheid

#### **Voorbeeld**

Een gemeente wil Van der Valk toestemming geven voor de bouw van een hotel aan de rand van een woonwijk. De gemeente verwacht weerstand tegen een markante hoteltoeren en de bijkomende vervoersstromen van hotel- en restaurantgasten. De gemeente nodigt omwonenden uit voor een informatieavond. Hoewel de hele buurt is uitgenodigd gaan burgers die mordicus tegen de komst van het hotel niet op de uitnodiging in. Zij starten een online petitie tegen de vestiging van het hotel en mobiliseren andere bewoners via sociale media.

#### **Waarom deze schakel?**

Om een constructief gesprek te voeren is het cruciaal dat verschillende perspectieven op een onderwerp worden ingebracht. Dit vraagt om een diverse groep deelnemers. Je hebt van de uiteenlopende perspectieven op een vraagstuk ten minste enkele vertegenwoordigers nodig (Cuppen, 2012). Voor een constructief gesprek is diversiteit van perspectieven belangrijker dan de representativiteit van de deelnemersgroep (Bleijenbergh, 2018).

Uiteraard kunnen er andere redenen zijn om te streven naar een kwantitatieve afspiegeling van een buurt of een goede representatie van verschillende leeftijdsgroepen en achtergrondkenmerken. Voor een constructief stakeholdergesprek is het echter belangrijker dat alle perspectieven worden ingebracht, dan dat er sprake is van een nauwkeurige afspiegeling.

Het is niet alleen belangrijk om een stakeholderanalyse te maken, maar ook om een inschatting te maken van de perspectieven van de verschillende stakeholders. Op basis hiervan krijgt je inzicht in wat de belangrijkste invalshoeken zijn en door wie deze worden ingebracht.

Het is niet altijd makkelijk om alle voor het onderwerp belangrijke invalshoeken aan tafel te krijgen. Vaak zijn er groepen stakeholders die geen belangstelling hebben om te participeren of kiezen voor een eigen strategie, zoals in het voorbeeld hierboven. In dat geval zul je meer moeite moeten doen om hun perspectief op een andere manier mee te nemen in het gesprek.

#### **Wat doe je in deze schakel?**

In deze schakel breng je in kaart wie er een belang hebben bij of interesse in het vraagstuk, wat hun opvattingen zijn en wat hun betrokkenheid is. Dit is een uitbreiding op de gangbare stakeholderanalyse.

- **Betrokkenen inventariseren:** Breng in kaart wie betrokken moeten worden bij het bespreken van een onderwerp. Of omgekeerd: welke personen of organisaties interesse of een belang hebben bij een vraagstuk. Factor C is een door publieke organisaties veel gebruikte methode waarin verschillende vormen van stakeholderanalyses aan bod komen.
- **Perspectieven & opvattingen in kaart brengen:** Maak een inschatting van de perspectieven die betrokkenen hebben op het vraagstuk. Soms kun je hier zelf een inschatting van maken. In andere gevallen kan het zinvol zijn om onderzoek te doen bijvoorbeeld door een discourse-analyse uit te voeren van online verzamelde data.
- **Mate van betrokkenheid:** Maak een inschatting van de mate waarin deze stakeholders zich betrokken voelen. Het gaat dan om betrokkenheid bij het onderwerp en hun houding ten opzichte van de overheidsorganisatie die het initiatief neemt voor de participatie.



## Schakel 2 Analyse van de context

### **Voorbeeld**

Een rijtje windmolens in de polder aan de rand van een woonwijk is aan vervanging toe. De nieuwe windmolens komen op dezelfde plek en zijn bijna identiek aan de oude windmolens. Een verschil is dat de windmolens 15 centimeter hoger zijn dan de oude. Er breekt een storm van protest los als de gemeente betrokkenen informeert over de vervanging van de windmolens.

In het gesprek met de betrokkenen blijkt dat er kort daarvoor zonder enig overleg een aantal bomen is gekapt, niet door de gemeente maar door Staatsbosbeheer. Bewoners zijn hier boos over. Voordat over de vervanging van de windmolens kan worden gesproken, is een gesprek nodig over de gang van zaken rond het kappen van de bomen.

### **Waarom deze schakel?**

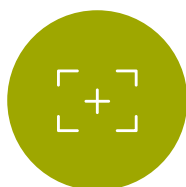
Vaak denkt een organisatie met een schone lei aan een nieuw project te beginnen. Burgers en andere stakeholders beginnen vaak niet met een schone lei. In hun beleving staat een nieuw project niet op zichzelf, maar zijn er zaken aan voorafgegaan die van invloed zijn op hun houding ten opzichte van een project.

Het is belangrijk om je bewust te zijn dat betrokkenen eerdere ervaringen meenemen naar een gesprek. Dit kunnen ervaringen zijn met voorafgaande besluiten of beleid van een organisatie, het verloop van eerdere contacten met stakeholders of toevallige gebeurtenissen. Alles bij elkaar vormt dit de specifieke context van een project. Bij het ontwerp en de uitvoering van gesprekken is het belangrijk om rekening mee te houden met de specifieke context van een project.

### **Wat doe je in deze schakel?**

In deze schakel breng je de voorafgaande gebeurtenissen in kaart. Voorafgaande gebeurtenissen hebben betrekking op:

- Beleid en uitvoering van beleid: wat er is aan recent, voorgenomen of vastgesteld beleid dat samenhangt met het onderwerp. Kijk niet alleen naar de beleidsontwikkeling maar ook naar de concrete uitvoering. Het kan ook gaan om besluiten van andere publieke organisaties met consequenties voor betrokkenen. Vaak zijn betrokkenen veel beter op de hoogte dan professionals van wat er in het verleden heeft gespeeld in de buurt.
- Voorafgaande participatie & gesprekken: Zijn betrokkenen eerder in gesprek geweest over hetzelfde of een ander onderwerp maar met dezelfde betrokkenen? Hoe is hier op gereageerd? Eerdere ervaringen spelen een rol in de beeldvorming van de organisatie en in de bereidheid van stakeholders om mee te praten.
- Toevallige gebeurtenissen: betrokkenen geven betekenis aan wat ze om zich heen zien gebeuren. Soms verbinden mensen de uitnodiging voor een gesprek met gebeurtenissen of beleid dat er los van staat. Zo wordt het kappen van een aantal bomen door Staatsbosbeheer in het voorbeeld hierboven door omwonenden niet los gezien van de vervanging van de windmolens door een energiebedrijf. Je kunt toevallige gebeurtenissen natuurlijk niet altijd voorzien maar wees er alert op.



## Schakel 3

### Vaststellen van de ruimte

#### **Voorbeeld**

Een gemeente nodigt bewoners en andere belangstellenden uit om in samenspraak met ambtenaren een plan te maken voor de herinrichting van een belangrijke doorgangsweg. Bij de start geeft de wethouder aan dat de sky de limit is, alle ideeën zijn welkom. Na een intensief en langdurig participatieproces ligt er een baanbrekend plan. Wanneer het plan aan het college wordt aangeboden wordt duidelijk dat het niet past binnen de financiële kaders van de gemeente. Het plan verdwijnt in een bureaula en een sterk uitgekleden versie wordt een paar jaar later uitgevoerd.

#### **Waarom deze schakel?**

Het is belangrijk om vooraf helder te hebben hoeveel ruimte er is voor een gesprek. Als de kaders onduidelijk zijn bestaat de kans dat tijdens het participatieproces pas duidelijk wordt wat de (on)mogelijkheden zijn. Dit is een bron van frustratie voor deelnemers en initiatiefnemers van participatie. Het is dus belangrijk om de kaders van het participatieproces vooraf duidelijk te hebben. Op basis hiervan kan er open gecommuniceerd worden over wat deelnemers van het participatieproces kunnen verwachten. Deelnemers weten vaak niet goed wat ze kunnen verwachten en hebben behoefte aan houvast voorafgaande aan en tijdens een participatieproces.

De ruimte voor een participatieproces wordt behalve door de inhoudelijke uitgangspunten en praktische randvoorwaarden ook bepaald door de specifieke omstandigheden waarin een project plaatsvindt. Hiervoor gebruik je de inzichten van de stappen 1 (analyse van de betrokkenheid) en 2 (analyse van de context).

#### **Wat doe je in deze schakel?**

In deze stap wordt de ruimte voor het voeren van een gesprek bepaald. Dit doe je door de inhoudelijke en praktische kaders helder te krijgen. De uitkomsten van de betrokkenheid en context analyse (schakel 1 en 2) maken onderdeel uit van de kaders waar je rekening mee moet houden.

- Vaststellen inhoudelijke kaders: Inventariseer de beleidskaders en bestaande wet- en regelgeving met betrekking tot het vraagstuk van de participatie. Welke kaders stelt de politiek voor de uitkomsten van het participatieproces?
- Vaststellen praktische kaders: Inventariseer de praktische randvoorwaarden van de participatie: de doorlooptijd, aanwezige expertise en het beschikbare budget. In het voorbeeld hierboven zijn de inhoudelijke en budgettaire kaders niet in kaart gebracht of gedeeld met participanten. Dit leidt vaak tot grote teleurstelling bij deelnemers.
- Vaststellen betrokkenheid: welke randvoorwaarden komen voort uit de analyse van betrokkenheid?
- Vaststellen context: Welke randvoorwaarden komen voort uit de analyse van de context?

Na deze stap heb je de belangrijkste info verzameld om te beginnen met aan het ontwerpen van je interactie.



## Schakel 4

# Ontwerp van inrichting, inhoud en interactie

### **Voorbeeld**

Wijkbewoners klagen over overlast van kinderen die tot laat buitenspelen. De woningcorporatie organiseert een bijeenkomst tussen de ouders van de buiten spelende kinderen en de bewoners die hebben geklaagd over overlast. De bijeenkomsten zijn een groot succes: bewoners die al lang in de wijk wonen en nieuwkomers komen met elkaar in contact en leren elkaar kennen. De aanleiding voor de bijeenkomst (de ervaren overlast) wordt angstvallig gemeden door de deelnemers en raakt naar de achtergrond.

### **Waarom deze schakel?**

Voor een constructief gesprek is het belangrijk dat je vooraf een passende opzet maakt waardoor de interactie ook daadwerkelijk bijdraagt aan het beoogde doel.

### **Wat doe je bij deze schakel?**

In deze stap bedenk je vanuit het doel en de kaders van een interactie de opzet van de bijeenkomst. Het gaat er dan om dat je in onderlinge samenhang keuzes maakt over de inhoud, de interactie en de fysieke inrichting van een gesprek. Er is geen truc voor een goed gesprek. Het is elke keer opnieuw zoeken naar een optimale aanpak in de gegeven omstandigheden.

- Bepaal het doel van een of meer gesprekken: Er is onderscheid tussen twee typen doelen: Interacties kunnen tot doel hebben om input te verzamelen bij stakeholders op basis waarvan een organisatie een keuze maakt voor een oplossing. Of interacties hebben tot doel om stakeholders gezamenlijk een oplossing te laten bedenken voor een bepaald vraagstuk. Probeer een vraagstelling te formuleren die aansluit op het doel dat je voor ogen hebt.
- Inrichting van de ruimte: Zoek een locatie en maak een inrichting van de ruimte die aansluit bij het doel van je interactie. Het belang van de fysieke setting, keuze en inrichting van een locatie, voor het verloop ervan is bekend (Hajer, 2005). Een dialoog over anti discriminatie in een buurthuis of op het gemeentehuis trekt andere deelnemers. Niet alleen de keuze van de locatie maar ook de inrichting van de ruimte maakt uit. Of er een theateropstelling is of stoelen in een kring staan heeft invloed op het verloop van een gesprek.
- Inhoud: Formuleer een vraagstelling of meerdere vragen voor je bijeenkomst. Bepaal waar het over moet gaan en welke inhoudelijke voorbereiding hiervoor nodig is. Het maken van een presentatie is belangrijk maar het sluitstuk van de inhoudelijke voorbereiding.
- Interactie: Maak een opzet voor het gesprek. Kies een communicatievorm gebaseerd op de principes van dialoog, brainstorm, debat of onderhandeling die past bij het doel en de setting van je gesprek. Maak gebruik van de kennis die er is over groepssamenstelling en -dynamiek. Bijvoorbeeld over de optimale groepssamenvatting (7-8) voor groepsgesprekken, het effect van homogene en heterogeen samengestelde groepen, de aandachtboog van mensen (ga uit van maximaal 10 minuten) en de kenmerken van een goede gespreksleider.





## Schakel 5

### Verloop van de interactie

#### **Voorbeeld**

Er wordt een tweede bijeenkomst georganiseerd over de ontwikkeling van een duurzaam energiepark. Als de gespreksleider het gesprek heeft geopend, vraagt iemand uit de zaal het woord en vertelt dat hij ontevreden is over het verloop van de vorige bijeenkomst. Daarom heeft hij een actiecomité opgericht. De gespreksleider staat voor het dilemma hoeveel spreektijd hij deze bewoner geeft en of en hoe hij ruimte biedt aan een inhoudelijke reactie op wat wordt ingebracht.

#### **Waarom deze schakel?**

Een ontwerp waarin je op basis van het doel dat je voor ogen hebt aandacht besteed aan de inhoud, interactie en inrichting van de ruimte vormt de basis voor het stakeholdergesprek. Het komt er vervolgens op aan om tijdens het gesprek, in het moment, de goede dingen te doen. Om in het moment de juiste keuzes te kunnen maken is de manier waarop de gespreksleider zijn rol invult belangrijk. Hieronder volgt een aantal aandachtspunten voor het verloop van gesprekken waar je in de voorbereiding aandacht aan besteed.

- Gespreksleiding: Het is belangrijk dat de gespreksleider en begeleiders van subgroepen in staat zijn zich neutraal of meerzijdig partijdig op te stellen in het gesprek. Een gespreksleider hanteert neutraal taalgebruik en staat tussen de deelnemers in. Een gespreksleider biedt ruimte aan verschillende soms tegengestelde perspectieven op een onderwerp, stelt open vragen, luistert empathisch naar wat wordt gezegd en zorgt ervoor dat gespreksdeelnemers zich gehoord voelen. In het voorbeeld hierboven moet de gespreksleider bepalen hoe hij ruimte kan bieden aan de behoefte van (enkele) deelnemers om af te wijken van het programma en de verwachtingen van andere deelnemers om te doen wat is afgesproken.
- Verzamelen en zichtbaar maken: Denk vooraf na hoe wat wordt gezegd wordt vastgelegd en zichtbaar gemaakt voor deelnemers. Laten zien dat er wordt geluisterd komt tot uitdrukking in de manier waarop wordt teruggekoppeld wat wordt gezegd. Meeschrijven op flapovers, een tekenaar het gesprek laten verslaan, plenaire terugkoppeling van gesprekken in groepen, zijn voorbeelden van goede manieren om te laten zien dat er wordt geluisterd.
- Anticiperen op lastige situaties: Bij de voorbereidingen van een gesprek ontstaat vaak gaandeweg een beeld van wat mogelijke lastige situaties kunnen worden. Inventariseer deze situaties en probeer vooraf na te denken hoe je hiermee om wilt gaan.



## Schakel 6 Follow up

### **Voorbeeld**

'Ik hoop dat ik hoor hoe dit verder gaat en dat ze serieus kijken naar wat is gezegd' is een veelgehoorde uitspraak van deelnemers na afloop van een gesprek. Vaak is voor deelnemers onduidelijk wat er gebeurt met de uitkomsten van een stakeholdergesprek.

### **Waarom deze schakel?**

Voor de ervaring en beoordeling van deelnemers van een gesprek speelt wat er daarna gebeurt een belangrijke rol (Bleijenberg, Aarts & Renes, 2018). Het is daarom belangrijk om vooraf na te denken over de manier waarop wordt omgegaan met de uitkomsten en hoe je hier als organisator achteraf terugkoppeling over geeft.

### **Wat doe je bij deze schakel?**

- Informatie over het vervolgproces: geef aan hoe het vervolgproces eruit zal zien. Het gaat dan bijvoorbeeld over volgende gesprekken en hoe het (politieke) besluitvormingsproces eruit ziet. Wees duidelijk over hoe deelnemers hierover worden geïnformeerd en doe dat vervolgens ook.
- Verantwoording over de inhoud: geef aan hoe er verantwoording zal worden afgelegd over inhoudelijke keuzes die worden gemaakt op basis van een gesprek. Licht de inhoudelijke keuzes die worden gemaakt toe. Zeker als de inbreng van deelnemers niet wordt overgenomen, vraagt dit om goed onderbouwde uitleg.
- Feedback en reflectie: stel vast hoe er wordt geëvalueerd en hoe hiervoor input bij deelnemers wordt verzameld. Inzicht in de ervaringen van deelnemers is belangrijk om te kunnen leren en verbeteringen door te voeren.

Een goede follow up van een gesprek is een onderdeel dat vaak onvoldoende aandacht krijgt. Voor deelnemers is dit een heel belangrijk aspect.

### **Evaluatieonderzoek onder deelnemers van stakeholdergesprekken**

Anders dan bij klantcontact wordt er maar weinig systematisch onderzoek gedaan naar de ervaringen van deelnemers met stakeholderengagement activiteiten. Inzicht in de verwachtingen en ervaringen van deelnemers aan gesprekken is nodig om te leren van ervaringen in de praktijk om vervolgens verbeteringen te kunnen doorvoeren. Een systematische aanpak voor het voorbereiden en uitvoeren van gesprekken helpt hierbij.

## Colofon

De Cirkel van Interactie is mede gebaseerd op PhD onderzoek naar het verloop en de effecten van gesprekken tussen burgers en de overheid in uiteenlopende participatieprocessen in verschillende gemeenten. Het stappenplan is gevalideerd door (aankomend) communicatie- en participatieprofessionals.

Meer lezen? Het proefschrift *In gesprek of uitgepraat? Over de betekenis van gesprekken voor het verloop van lokale participatieprocessen* vind je [hier](#).

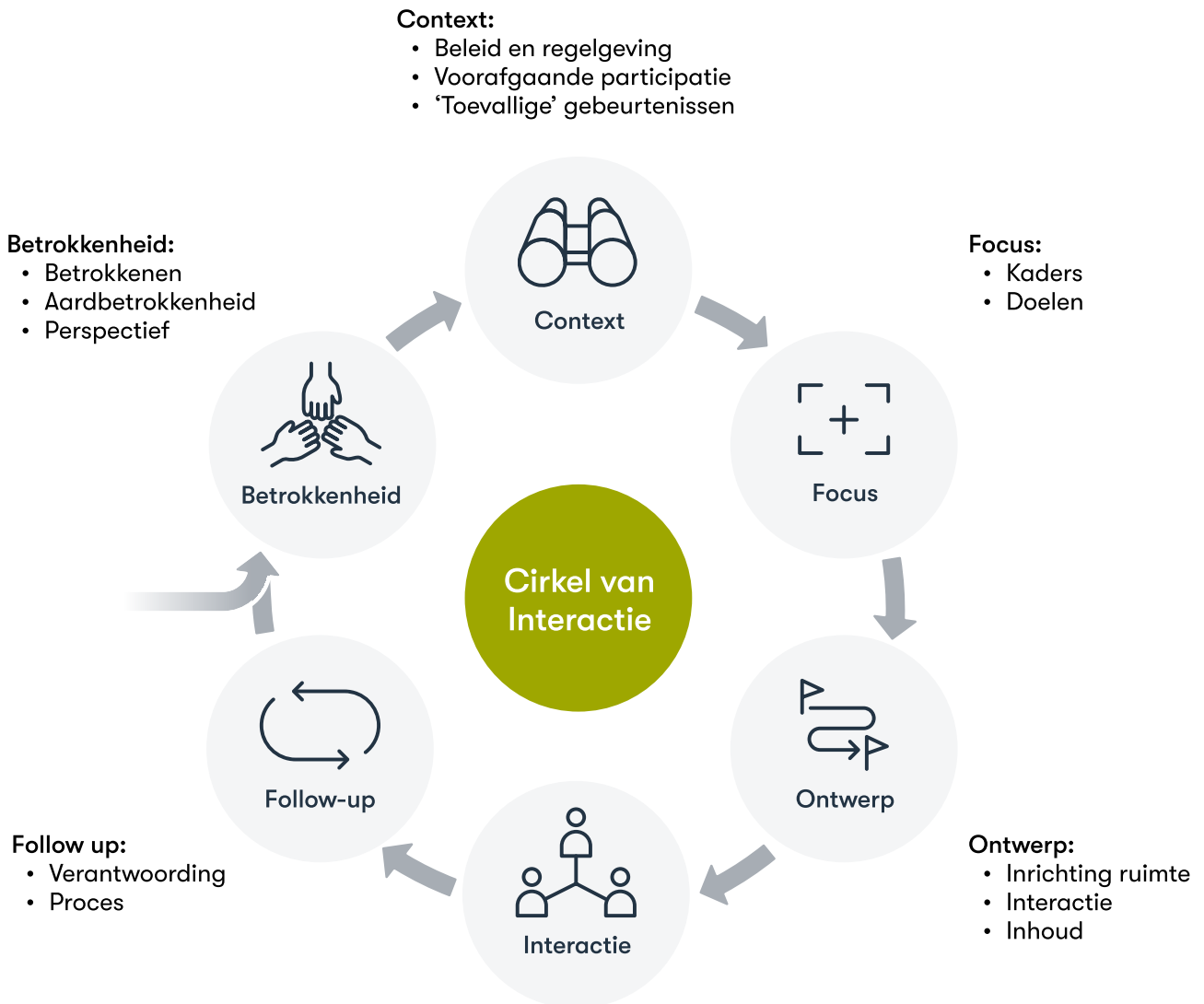
Voor meer informatie: Dr. Christine Bleijenberg, associate lector Urban Governance, Kenniscentrum GUTs, Haagse Hogeschool, [c.e.bleijenberg@hhs.nl](mailto:c.e.bleijenberg@hhs.nl) of [kenniscentrumguts@hhs.nl](mailto:kenniscentrumguts@hhs.nl).

Kenniscentrum  
Governance of Urban Transitions

**DE HAAGSE**  
HOGESCHOOL

*April 2022*

## Bijlage: Cirkel van Interactie



## **Checklist: Vragen bij schakels Cirkel van Interactie**

Hieronder wordt per schakel aangegeven welke vragen centraal staan. Deze vragen vormen een geheugensteuntje bij de voorbereiding van een gesprek en zijn gebaseerd op de toelichting hierboven. Het kan goed zijn dat je niet elke schakel goed kunt doorlopen en elke vraag beantwoorden. Dat is dan maar zo, je bent je nu wel van bewust wat allemaal een rol speelt en welke informatie je hierover hebt.

### **Schakel 1: analyse van betrokkenheid**

1. Wie zijn betrokken bij het vraagstuk?
2. Hoe zijn zij betrokken? Wat is hun animo om mee te praten?
3. Hoe kunnen de betrokkenen worden bereikt?
4. Wat is bekend van de perspectieven die groepen betrokkenen hebben?

### **Schakel 2: analyse van de context**

5. Is er recente besluitvorming of uitvoering van beleid dat een rol speelt bij dit vraagstuk? En hoe is hoe is hierop gereageerd?
6. Wat is er aan eerdere stakeholdergesprekken of contact geweest? Hoe is dat ervaren?
7. Is er sprake van 'toevallige' gebeurtenissen die gelinkt worden aan het vraagstuk?

### **Schakel 3: vaststellen van de ruimte**

8. Wat zijn de inhoudelijke kaders waarbinnen het gesprek gaat plaatsvinden?
9. Wat zijn de praktische kaders waarbinnen het gesprek gaat plaatsvinden?
10. Wat is het doel van het gesprek als onderdeel van een stakeholderengagement of participatiestrategie?

### **Schakel 4: ontwerpen van het gesprek**

11. Inhoud: Welke vragen staan centraal in het gesprek?
12. Interactie: Welke gespreksvorm past bij het doel van het gesprek? Dus hoe wordt er over deze vragen gesproken? Welke rol vervult de gespreksleider?
13. Inrichting: Welke locatie is beschikbaar en passend? Wat is de setting? Hoe richten we de ruimte in (stoelen, tafels, staan, zitten etc.)?

### **Toets het ontwerp en het verloop van de interactie (schakel 4 en 5) aan deze uitgangspunten:**

14. Hoe zorg je ervoor dat deelnemers zich respectvol bejegend voelen, voldoende ruimte krijgen om hun inbreng te geven en zich gehoord weten?

**Schakel 5: verloop van de interactie**

15. Welk gedrag vertoont de gespreksleider?
16. Hoe wordt verzameld wat wordt besproken?
17. Hoe wordt zichtbaar gemaakt wat is gezegd?
18. Welke lastige situaties zijn te voorzien? Hoe kan hierop worden geanticipeerd?

**Schakel 6: follow up**

19. Hoe wordt terugkoppeling over de vervolgstappen (proces) gegeven?
20. Hoe wordt de inhoudelijke terugkoppeling en verantwoording over inhoudelijke keuzes gegeven?
21. Hoe wordt feedback gevraagd aan gespreksdeelnemers?

## Literatuur

Bleijenberg, C.E. (2021). In gesprek of uitgepraat? Over de betekenis van gesprekken voor het verloop van lokale participatieprocessen (thesis).

Bleijenberg, C.E., Aarts, M.N.C., Renes, R.J., & Moons, J. (2020). Het spel of de knikkers: Ervaren rechtvaardigheid in vier lokale participatieprocessen. *Bestuurswetenschappen*, 2020(2), 51-87.

Cuppen, E. (2012). Diversity and constructive conflict in stakeholder dialogue: Considerations for design and methods. *Policy Sciences*, 45(1), 23-46.

Hajer, M.A. (2005). Setting the stage. A dramaturgy of policy deliberation. *Administration & Society*, 36(6), 624-647.

Lind, E.A., & Arndt, C. (2016). Perceived Fairness and Regulatory Policy: A Behavioural Science Perspective on Government-Citizen Interactions, OECD Working papers.

Macnamara, J. (2018). Toward a theory and practice of organizational listening. *International Journal of Listening*, 32(1), 1-23.