



# Citisens Methode

Betrokkenheid  
organiseer je zó

Maak kennis met de acht  
betrokkenheidsprofielen

## Betrokkenheid organiseer je

Meer inwoners willen iets te zeggen hebben over wat er in hun gemeente gebeurt. Gemeenten willen op hun beurt maatregelen nemen waarvoor lokaal draagvlak bestaat. Meedenken en meedoen? Graag dus. Maar dan wel in een oprechte dialoog en op een manier waarmee bestuur en beleid echt verder kunnen. De Citisensmethode legt hiervoor de basis.

## ‘Doe je mee?’

Waar je als gemeente ook de tijd, middelen en energie in steekt, steeds vaker geldt dat het pas kans van slagen heeft als inwoners meedoen. Er is input voor effectief beleid nodig. Of aandacht voor de argumenten van voor- en tegenstanders bij het maken van een lastige keuze. Logisch dat het organiseren van betrokkenheid aan belang wint. Maar hoe doe je dat?

## De uitdaging

Wat het niet eenvoudiger maakt is dat dé inwoner niet bestaat. Wie er wel bestaat? Een inwoner die betrokken wil worden op een manier die bij zijn eigen wensen past. Op een moment dat hém uitkomt, bij een thema dat hém bezighoudt. Daarbij aansluiten is de uitdaging.

## De Citisensmethode

Citisens ontwikkelde hiervoor een eigen methode die data-inzichten combineert met laagdrempelige participatietools zoals een inwonersconsultatie. De basis van deze methode is ons segmentatiemodel met acht betrokkenheidsprofielen. De samenstelling van groepen inwoners waarmee je als gemeente te maken hebt wordt zo heel helder in beeld gebracht. Doordat de profielen zijn toegespitst op maatschappelijke vraagstukken biedt het een uiterst waardevol instrument voor het succesvol opstellen en uitvoeren van participatie- en communicatiestrategieën.

## NIEUW!

### Energie & klimaat

De Citisens betrokkenheidsprofielen zijn in 2020 verrijkt op het thema energie & klimaat.

Ruim 32.000 Nederlanders deelden met ons hoe zij denken over milieu, duurzaamheid en energie. Door de resultaten te koppelen aan de betrokkenheidsprofielen is inzichtelijk gemaakt hoe je verschillende groepen inwoners meekrijgt in de energie- en warmtetransitie.



Citisens.nl  
hallo@citisens.nl | 030-233 4131

Copyright Citisens BV  
Vormgeving studio Citisens

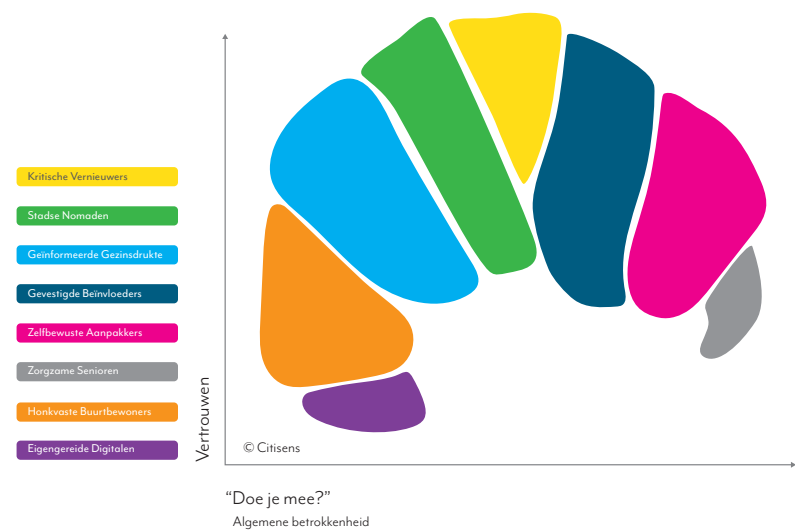
Geactualiseerde versie 2021

De Citisens betrokkenheidsprofielen zijn speciaal ontwikkeld voor gemeenten. Op basis van big data onderscheidt het model acht groepen inwoners die van elkaar verschillen in vertrouwen in de overheid en betrokkenheid. Voor iedere groep is een betrokkenheidsprofiel opgesteld; hierbij hebben we sociaal-demografische kenmerken zoals leeftijd, opleidingsniveau en welstand uit gerenommeerde bronnen gecombineerd met eigen onderzoeksdata over:

- betrokkenheid van inwoners bij de eigen leefomgeving,
- hun vertrouwen in de gemeente en andere instituties,
- participatiegedrag, en
- communicatievoorkeuren.

Zo krijgt iedere groep een gezicht: van Kritische Vernieuwers en Zelfbewuste Aanpakkers tot Zorgzame Senioren. Verschillende groepen zijn letterlijk te lokaliseren doordat het model een koppeling legt met postcodes. Hierdoor is het mogelijk de samenstelling van groepen inwoners in een bepaald gebied (bv. wijk, buurt of zelfs straat) helder in beeld te krijgen. Zo kunt u voor iedere groep een aanpak op maat ontwikkelen en geïnformeerde keuzes maken over de inzet van participatie en communicatie.

Het Citisens-panel van 55.000 Nederlanders bevragen wij iedere twee weken op actuele thema's. Hiermee verrijken wij de profielen doorlopend op onderwerpen als energie & klimaat, veiligheid, wonen en leefomgeving, democratie & politiek.

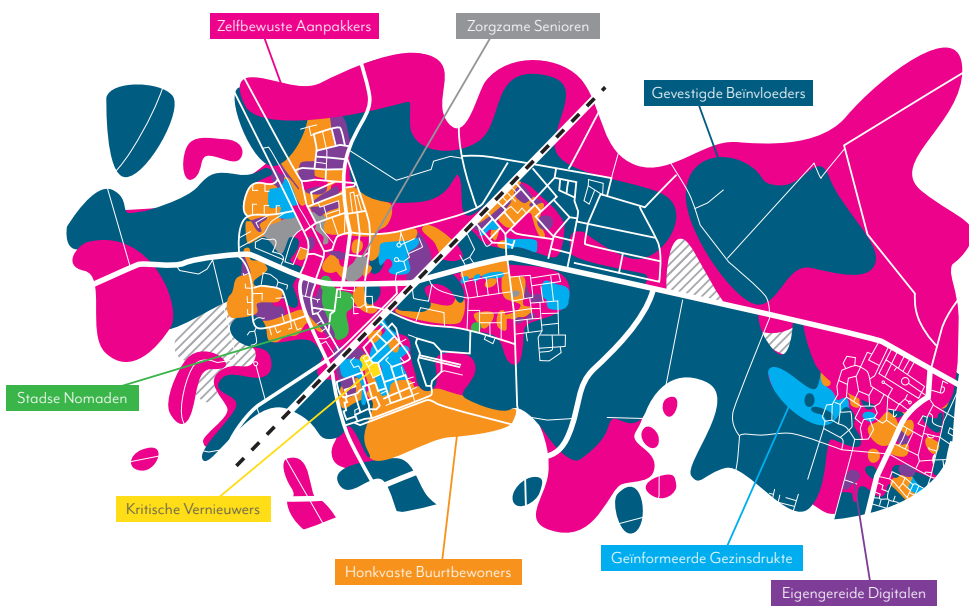


## Het model

In de analyses van betrokkenheid die we maken, vormt de leef- en belevingswereld van inwoners het uitgangspunt. Geen algemene aanpak met breed inzetbare middelen, ook geen rigide 'hokjes' waar mensen ingestopt worden maar een werkelijkheidsgetrouw beeld van de belevingswereld van inwoners in een bepaalde wijk of buurt. Het segmentatiemodel dat we met dit doel hebben ontwikkeld is onze manier om gegevens over hoe mensen betrokken willen zijn, te gebruiken en te benutten.

Goede analyse van betrokkenheid doet recht aan verschillen die er zijn in standpunten en achtergronden van inwonersgroepen. De uitkomsten zijn voor gemeenten een handvat om het lokaal draagvlak voor besluitvorming te vergroten. En de functie ervan gaat verder. Wie het Citisensmethode toepast, krijgt inzicht. In het motief om betrokken te zijn. In mogelijke belemmeringen die mensen ervaren. En in voorkeuren als het gaat om taalgebruik of de actie die wordt gevraagd: 'meedenken of meedoen'? Zo sluiten gemeenten aan bij de manier waarop mensen betrokken willen zijn, op het moment dat ze daar het meest voor open staan, en via media waarvan ze het liefst gebruik maken. Hoe mensen reageren op het verzoek om mee te doen is dan geen verrassing meer.

“Ons specialisme is het realiseren van betrokkenheid. Wij helpen gemeenten om op een vernieuwende manier vorm te geven aan de interactie met inwoners.”



## Leef- en belevingswereld als uitgangspunt



Op de vraag die je als gemeente stelt aan inwoners ‘Doe je mee?’ heeft ieder betrokkenheidsprofiel een eigen, uniek antwoord.

# Maak kennis met de 8 profielen



## Honkvaste Buurtbewoners

17% van NL

Voelen zich sterk verbonden met familie en vrienden, die vaak ook in de buurt wonen. Hebben een laag vertrouwen in de overheid. Geloven dat ‘het niks uitmaakt’ wat zij doen. Hun wil om te participeren is dan ook laag.



## Zelfbewuste Aanpakkers

16% van NL

Betrokken groep. Zetten zich actief in voor het eigen dorp, zowel maatschappelijk als politiek. Zijn zeer actief in het verenigingsleven. Hebben vertrouwen in de overheid, en geloven in hun eigen invloed op ambtenaren en politici.



## Zorgzame Senioren

6% van NL

Voelen zich en tonen weinig betrokkenheid bij hun eigen leefomgeving. Ze doen wat ze nog kunnen qua participatie, maar hun fysieke gesteldheid is vaak een beperking. Merken dat mensen ‘minder naar elkaar omkijken dan vroeger’.



## Gevestigde Beïnvloeders

18% van NL

Zeer betrokken groep, bij zowel lokale als nationale onderwerpen. Willen graag invloed hebben. Het politiek-bestuurlijke speelveld is belangrijker dan het maatschappelijke speelveld. Kennen ‘de wegen’ in het gemeentehuis.



## Kritische Vernieuwers

6% van NL

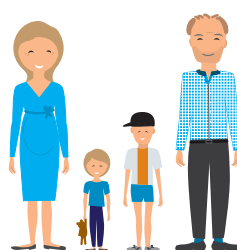
Actieve groep. Zijn zeer betrokken, en uiten dit ook in maatschappelijke en politieke actie. Hebben veel vertrouwen in de overheid, en voelen zich gehoord door politici. Geloven in de ‘maakbaarheid’ van de samenleving.



## Stadse Nomaden

10% van NL

Zijn minder betrokken bij hun eigen buurt, wijk of stad. Zijn vooral bezig met wat er op nationaal niveau gebeurt. Hebben een hoog vertrouwen in de overheid en in zichzelf. Zijn bovengemiddeld maatschappelijk actief op sociale media en online platforms.



## Geïnformeerde Gezinsdrukte

17% van NL

Zijn goed geïnformeerd over en betrokken bij wat er speelt in hun directe omgeving (school, sportvereniging van de kinderen). Dit uit zich echter niet in betrokken gedrag. Participeren doen ze graag online, op een moment dat het hen schikt.



## Eigengereide Digitalen

11% van NL

Houden via sociale media, apps en online discussiegroepen contact met gelijkgestemden. In maatschappelijke thema's zijn ze minder geïnteresseerd. Hebben een laag vertrouwen in de overheid en in zichzelf. Geloven dat politici ‘er vooral voor zichzelf zitten’.



17% van NL

# Honkvaste Buurtbewoners

Cees en Marry zijn 45 jaar geleden in de Beukstraat komen wonen en dat bevalt nog steeds prima. Cees is een geboren en getogen Utrechter en heeft nooit buiten de stad gewoond. Ook al is de wijk een beetje aan het ‘veryuppen’, de sfeer in de straat is goed; zowel oude, vaste bewoners als nieuwe, jonge stellen kunnen het prima met elkaar vinden. Cees heeft 54 jaar bij de post gewerkt en Marry ruim 30 jaar in de kantine van een middelbare school, nu doen ze wat rustiger aan, hun twee kinderen zijn het huis uit.



- Leeftijd:** tussen 45 en 65 jaar
- Inkomen:** beneden modaal
- Opleidingsniveau:** praktijkonderwijs of MBO-opleiding
- Werk of studie:** werkeloos of arbeidsongeschikt, loondienst
- Huishouden:** gezinnen en empty-nesters
- Activiteiten:** dagje weg, darts / snooker, huisdieren
- Energie en klimaat:** negatieve houding tegenover duurzaamheid
- Leefomgeving:** ervaart de eigen buurt als onveilig

Honkvaste Buurtbewoners zitten sterk verankerd in hun netwerk van vrienden en familie. Ze zijn begaan zijn met elkaars problemen. Vaak wonen ze ook al lange tijd op dezelfde plek. Deze groep Nederlanders toont zich vooral praktisch betrokken bij de eigen leefomgeving, en zet zich bijvoorbeeld in voor de lokale voetbalvereniging of vrijwilligerswerk. Honkvaste Buurtbewoners hebben over het algemeen weinig vertrouwen in de overheid. In relatie tot de overheid geloven ze dat ‘het niks uitmaakt’ wat zij doen, waardoor de wil om te participeren bij een project of initiatief van de gemeente ook laag is.

Deze groep volgt vooral het lokale nieuws, via een huis-aan-huis blad of de lokale krant. Ook op radio en tv stemmen ze vaak af op lokale omroep. Op hun smartphone volgen ze het nieuws via bijvoorbeeld Facebook. Belangrijke onderwerpen voor Honkvaste Buurtbewoners zijn: wonen & leefomgeving, veiligheid en gezondheidszorg. Wil je deze groep als gemeente betrekken bij een project of initiatief? Zet vooral in op praktische participatie (‘meedoen’), en zet qua communicatie in op traditionele middelen.



- Nieuws via**  
huis-aan-huis blad, Facebook
- Participeert graag via**  
papieren enquête
- Wonen bijvoorbeeld in**  
Kerkrade (65%), Sluis (58%), Brunssum (53%)
- Voorkeur contact met de gemeente**  
lokale krant

Doe je mee?  
‘Het is wat het is’







**Nieuws via**  
Facebook, Twitter



**Participeert graag via**  
sociale media, poll invullen



**Wonen bijvoorbeeld in**  
's-Gravenhage (33%), Rotterdam (32%),  
Amsterdam (22%)



**Voorkeur contact met de gemeente**  
sociale media

Doe je mee?  
‘Wij krijgen geen invloed’



11% van NL

## Eigengereide Digitalen

Fatma Yilmaz (23) uit Heerlen heeft met hangen en wurgen haar opleiding Beveiliging niveau 2 afgemaakt. “Ik zeg altijd: de enige school waar je mij een plezier mee doet, is de sportschool.” Daar is ze dan ook zeker drie keer per week te vinden. Ze heeft een paar jaar samengewoond, maar is nu weer single. Ongeveer twintig uur per week werkt Fatma als beveiliging bij Airport Eindhoven. Dat nulurencontract biedt weinig zekerheid, maar de huur van haar flat is prima op te brengen. Bovendien houdt ze zo genoeg tijd over om te shoppen en te chillen met vriendinnen.



**Leeftijd:** tot 40 jaar



**Inkomen:** beneden modaal



**Opleidingsniveau:** praktijkonderwijs of MBO-opleiding



**Werk of studie:** starters op de arbeidsmarkt, parttime / flexibele baan



**Huishouden:** alleenstaand of samenwonend



**Activiteiten:** online games, pretpark, mode en uitgaan



**Energie en klimaat:** niet bereid om eigen leefstijl aan te passen voor het klimaat



**Leefomgeving:** heeft moeite een eigen huurwoning te vinden

Eigengereide Digitalen zijn opgegroeid met het internet en smartphones. Via sociale media, apps en online discussiegroepen houden zij contact met familie en vrienden. Onderwerp van gesprek zijn vaak alledaagse dingen: mode, uitgaan, sporten et cetera. Deze groep Nederlanders toont zich vooral praktisch betrokken, bijvoorbeeld bij hun eigen school of werk. Een deel van de groep doet vrijwilligerswerk. Hun vertrouwen in de overheid is laag. Hun stellingname is dat politici er ‘vooral voor zichzelf zijn’. Participeren bij een project of initiatief van de gemeente doen zij dan ook niet van nature.

Deze groep volgt het nieuws vooral via sociale media. Hun aandacht gaat uit naar infotainment-nieuws, bijvoorbeeld over de sport- of entertainmentwereld. Ook lezen ze de Metro als krant, en bezoeken ze de vaker dan andere groepen de website GeenStijl.nl. Belangrijke onderwerpen voor Eigengereide Digitalen zijn: asiel & integratie en werk & inkomen. Wil je deze groep als gemeente betrekken bij een project of initiatief? Zet vooral in op praktische participatie (‘niet praten maar knopen doorhakken’), en zet qua communicatie in op sociale media.



## Eerst participatie, dan pas een plan! Een nieuw centrum voor Zuidlaren

Uit het boek: *Communicatieverhalen 2020*

*Daar prijkt het bekende blauwe bordje: Welkom in Zuidlaren! Een centrum met kenmerkende brinken, een klassiek winkellint en een karakteristieke bomenrij. Een prachtige entree het dorp in, dat in heel Nederland bekend is vanwege zeeheld Berend Botje en de Paardenmarkt. Al die historie in één winkelstraat die kampt met de uitdagingen van deze tijd: verkeersdrukte, te bouwen woningen en de behoefte aan grotere winkels.*

De gemeente voelde dat het tijd werd voor een herinrichting van het centrum. Maar hoe combineer je behoud van karakter met het oplossen van eigentijdse knelpunten? Wat willen de inwoners, de ondernemers en het winkelend publiek? Al ruim 10 jaar kwam de gemeente er niet uit. Er werden wel plannen gemaakt, maar tot uitvoering kwam het nooit. In 2018 werd de ambitie uitgesproken om een laatste poging te doen voor het maken van een nieuw centrumplan. Mét als harde eis: voldoende draagvlak en brede participatie. Dit leidde tot een vernieuwende aanpak die nu al ruim 3.800 reacties van de 10.000 inwoners en ondernemers opleverde.

### Van gebiedsanalyse tot centrumplan

Eerst participatie, dan pas een plan! Dat is de vaste werkwijze van Citisens. Ons participatieproces bestaat uit drie stappen waarin het telkens een stukje concreter wordt.

#### Stap 1: Gebiedsanalyse

Door de bril van big data kijken we naar het gebied. Onze betrokkenheidsprofielen geven inzicht in de inwonerssamenstelling en de dynamiek tussen verschillende groepen inwoners. Daar voegen we data uit onze recente onderzoeken aan toe. Wat weten we op basis van grootschalige onderzoeken in heel Nederland over deze groepen? Welke wensen hebben ze voor hun woon- en leefomgeving? Welke voorzieningen gebruiken ze? En – niet onbelangrijk – wat weten we al over communicatie- en participatievoorkeuren?

# Projecten waar we aan gewerkt hebben

### Zo ging dat in Zuidlaren

Van jonge mensen die druk zijn met hun gezin tot aan zelfstandige doorpakkers en actieve senioren: gemeente Tynaarlo bestaat uit een boeiende mix van inwoners. Uit een eerste analyse van het gebied, aangevuld met een verkennende online consultatie, bleek dat meerdere inwonergroepen niet eerder in het besluitvormingsproces waren betrokken. Met name gezinnen die de voorkeur geven aan online kanalen, vielen buiten de boot. Daarom werd besloten om bij stap 2, de inwonerbevraging, een brede combinatie van communicatiemiddelen en activiteiten in te zetten.

#### Stap 2: Inwoners bevragen

De gebiedsanalyse vormt de basis voor de inwonerbevraging: Doen we dit digitaal of op straat? Maken we een documentaire? Organiseren we een bijeenkomst? En zo ja, houden we deze op het gemeentehuis of in de wijk? Belangrijk bij deze stap is het bepalen van de fase waarin het traject zit. Het ophalen van ideeën vraagt een ander type vraagstelling dan het toetsen van concrete plannen. De kaders stemmen we af met de opdrachtgever. Wat is het doel? Met wie wil je om tafel? Wat ligt er al vast en waarover kunnen inwoners nog meedenken?



### Zo ging dat in Zuidlaren

Het doel van stap 2 was om met de betrokkenen te komen tot een totaalplan voor het centrum. Daarvoor consulteerden we de gebruikers van het centrum: inwoners, ondernemers, winkelpubliek, belangenverenigingen, kantoortijgers en bezoekers. Hoe? Door een verdiepende online inwonersconsultatie, een ondernemersatelier, online participatieplatform, werkateliers en twee deskundigenpanels. Gaandeweg zijn we blijven toetsen: zitten de juiste mensen aan tafel? Vormen de gesprekspartners een goede afspiegeling van de samenleving? Wat zijn de zorgen, opvattingen en wensen van inwoners bij dit project? Wat zijn de kansen en knelpunten? En wat betekent dit voor het vervolg? Ons uitgangspunt was dat we alle opvattingen in beeld wilden krijgen en alle standpunten serieus namen. Dit zodat er geen groepen zouden zijn die zich achteraf niet gehoord zouden voelen. Deze gesprekken met inwoners leverden de ingrediënten voor de laatste stap: het opstellen van een ontwikkelrichting.



### Oprechte participatie

Wethouder Vemer ziet dat het traject lef vereiste. 'We zaten in een situatie van jarenlang plannen maken waarover telkens discussie ontstond. Na de raadsverkiezingen van 2018 heeft het college gezegd: we gaan nu aan de Zuidlaarders vragen wat ze zelf willen. Dat was ook spannend: we zijn dit proces aangegaan zonder van tevoren te zeggen wat eruit moest komen. Er zijn vijf kaders neergelegd, en dat was het.' Een positieve verrassing voor de wethouder is de hoge mate van betrokkenheid. 'We hebben méér avonden en méér betrokkenen gehad dan verwacht. Niet iedereen krijgt zijn zin. Maar iedereen heeft de kans gekregen om zijn verhaal te doen en er is serieus over nagedacht. We hebben nu een beter plan dan dat we vanuit het gemeentehuis hadden kunnen bedenken.'

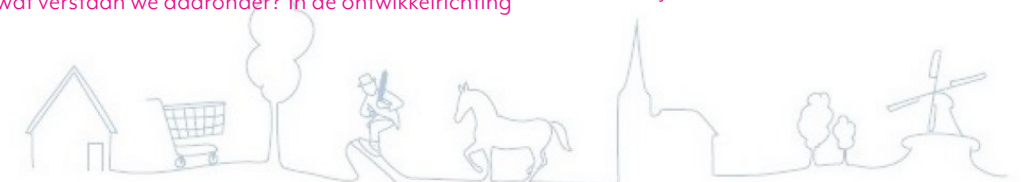
#### Stap 3: Uitwerking plan

In stap drie wordt de opgehaalde informatie verwerkt in een concreet plan.

### Zo ging dat in Zuidlaren

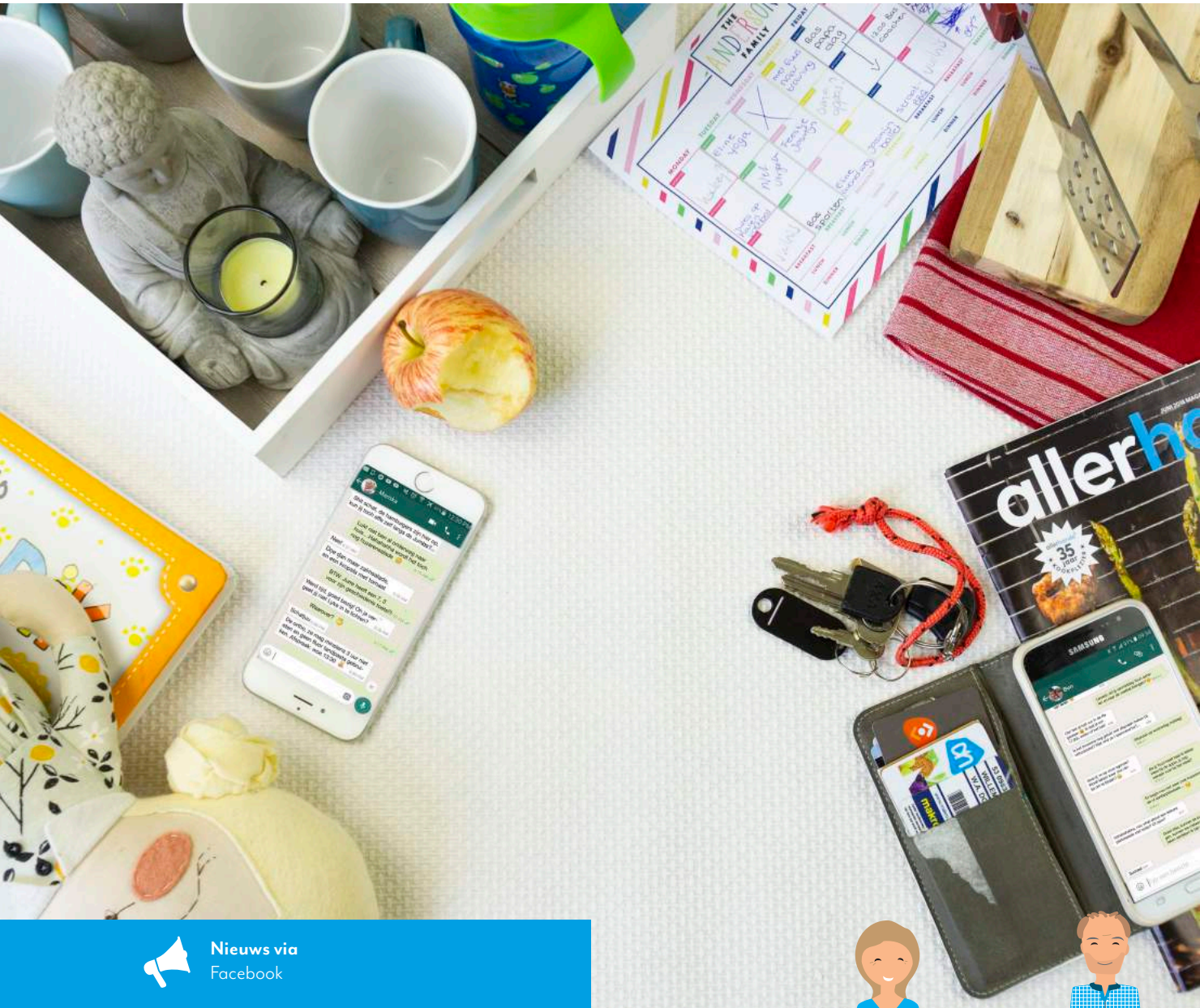
Voor Zuidlaren betekende dit het opstellen van een ontwikkelrichting. Iedereen wenst een centrum waar het prettig wonen, werken, ondernemen, winkelen, ontmoeten en genieten is. Maar wat verstaan we daaronder? In de ontwikkelrichting

worden de contouren geschetst. De stap daarna is het uitwerken van een ruimtelijk plan. Uiteraard gaat de gemeente ook dit proces weer participatief aan. Gedurende het traject konden mensen aangeven of ze betrokken wilden blijven bij dit onderwerp. Maar liefst 1.027 mensen hebben dit gedaan. Zo kunnen ze worden uitgenodigd om mee te helpen aan verdere uitvoering. Wethouder Vemer is trots op de aanpak. 'Het moet uiteraard nog door de gemeenteraad, maar als dit rond komt hebben we een discussie van 10 jaar beslecht binnen een jaar.'



## Zuidlaren werkt samen.





**Nieuws via**  
Facebook



**Participeert graag via**  
online platform



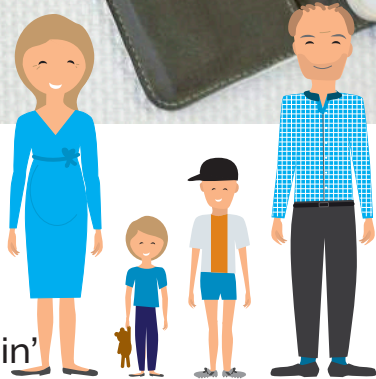
**Wonen bijvoorbeeld in**  
Bunschoten (43%), Zeewolde (42%), Urk (42%)



**Voorkeur contact met de gemeente**  
sociale media

Doe je mee?

‘Druk met het gezin’



17% van NL

## Geïnformeerde Gezinsdrukte

Amit en Wendy zijn 12 jaar geleden in Leiderdorp gaan wonen omdat dit toen handig was in verband met hun werk. Intussen zijn ze beide van baan veranderd maar vinden het er nog steeds prettig wonen omdat er bijvoorbeeld voor de zonen Mark van 9 jaar en Luke van 7 jaar een basisschool met naschoolse opvang om de hoek is. Amit is 48 jaar en geboren op Samoa, zijn Indiase vader en Oost-Duitse moeder woonden daar in verband met het werk van zijn vader. Hij werkt fulltime als applicatiebeheerder bij een bedrijf in IJsselstein. Wendy is 44 jaar, geboren in Schiedam, en werkt drie dagen bij een zakelijk reisbureau in Woerden. In het weekend zijn ze bij de training en voetbalwedstrijd van de jongens, onderhouden ze het contact met de familie en probeert Amit zijn klein vliegbrevet te hernieuwen.



**Leeftijd:** tussen 30 en 65 jaar



**Inkomen:** bovenmodaal, tweeverdieners



**Opleidingsniveau:** MBO / HBO+



**Werk of studie:** heeft een goede baan, loondienst



**Huishouden:** gezinnen met (vaak) jonge kinderen



**Activiteiten:** gezelschapsspellen, dierentuin,  
bungalowpark, sport



**Energie en klimaat:** geen uitgesproken mening over het  
onderwerp, bereidheid om mee te praten is laag

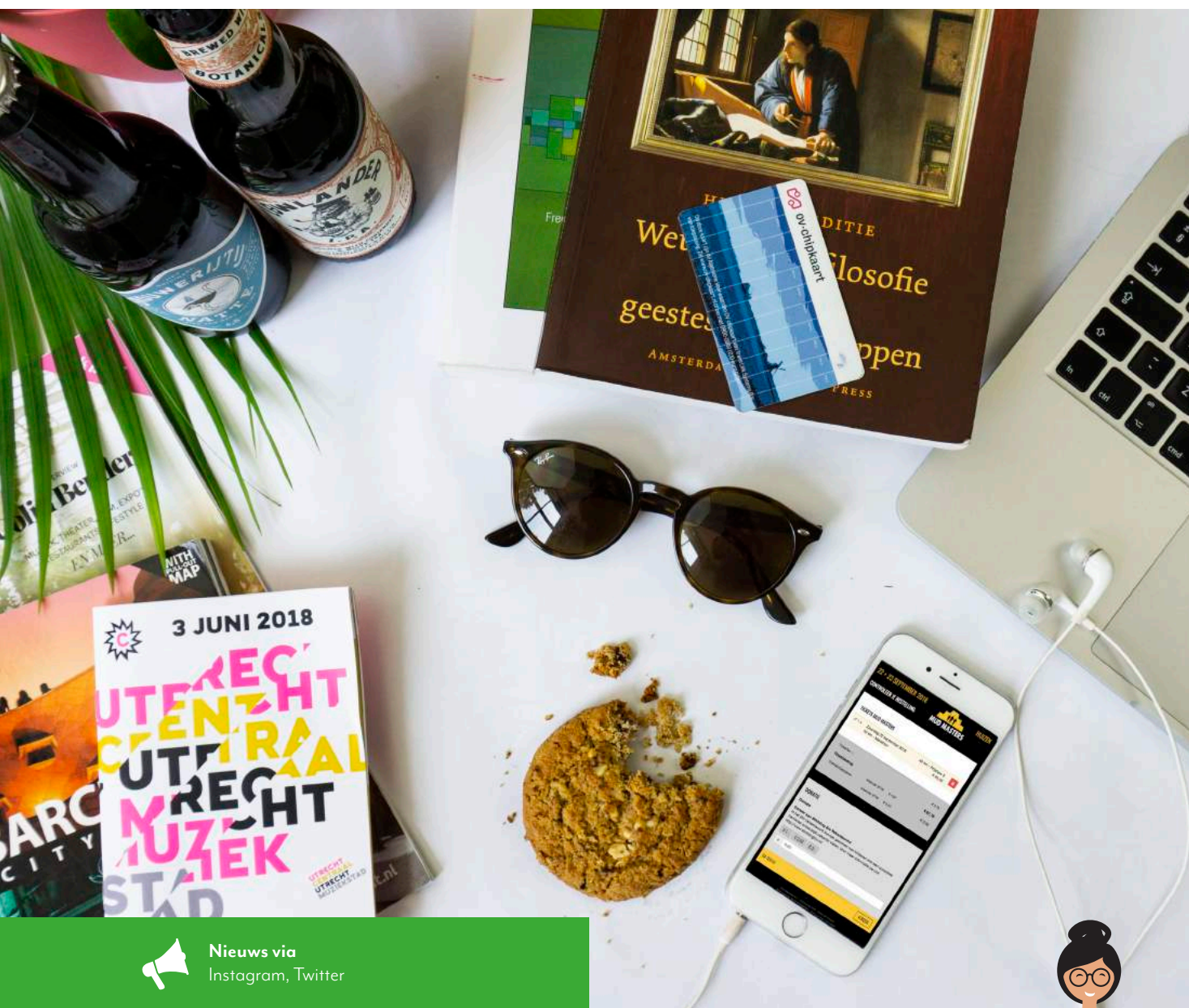


**Leefomgeving:** tevreden over het onderhoud van groen en  
wegen in de buurt

Geïnformeerde Gezinsdrukte heeft het doordeweeks en in het weekend nogal druk. In basis voelt deze groep Nederlanders zich betrokken bij de eigen leefomgeving, en dan vooral bij de school of sportvereniging van de kinderen, of bij het eigen werk. Deze betrokken houding vertaalt zich echter niet door naar actief ‘meedenken’ of ‘meedoen’ met de gemeente. Hun vertrouwen in de overheid is gemiddeld. Het niet-participeren komt bij deze groep dan ook niet voort uit onwil of negatieve gevoelens ten aanzien de politiek, maar vooral uit een gebrek aan tijd.

Geïnformeerde Gezinsdrukte zijn geïnformeerd, maar ook geen nieuwsjunkies. Ze volgen het nieuws vooral via de televisie, of de website / app van een landelijke krant of omroep (bijv. telegraaf.nl of NOS.nl). Ook Facebook is een belangrijke nieuwsbron. Communiceren met de gemeente doet deze groep Nederlanders graag via sociale media of online platforms als ikpraatmee.nl of mijnwijkplan.nl. Wil je als gemeente de participatie stimuleren van deze groep Nederlanders? Doe dit dan vooral op de thema's onderwijs en veiligheid. En nodig hen expliciet uit, dan doen ze sneller (toch) mee!





**Nieuws via**  
Instagram, Twitter



**Participeert graag via**  
online platform



**Wonen bijvoorbeeld in**  
Leiden (35%), Groningen (33%), Delft (31%)



**Voorkeur contact met de gemeente**  
sociale media

Doe je mee?  
'Loopt prima zo'



10% van NL

## Stadse Nomaden

Anne-Lie van Beek (28) heeft energie voor twee. Naast haar werk als pr-adviseur is ze gek op rockfestivals als Zwarte Cross en Pukkelpop. Anne-Lie woont sinds kort in een huurappartement aan de rand van de stad Groningen. Het is precies groot genoeg, ook als haar vriend, die in Amsterdam woont en werkt, er de weekenden is. "Kinderen? Nee zeg. Mijn moeder vraagt ook steeds wanneer we gaan trouwen. Ik ben nog niet eens dertig." Anne-Lie wil graag meer van de wereld zien. "Volgend jaar - of het jaar daarop - gaan we vier maanden naar Nepal. Na de aardbeving zijn we daar ook geweest om te helpen, en we willen heel graag terug."



**Leeftijd:** tot 40 jaar



**Inkomen:** laag, maar vaak ook weinig vaste lasten



**Opleidingsniveau:** MBO+



**Werk of studie:** studierend met bijbaan



**Huishouden:** alleenstaand



**Activiteiten:** sporten en uitgaan met vrienden en gelijkgestemden, festivals



**Energie en klimaat:** zeer positief over windmolens en zonneparken

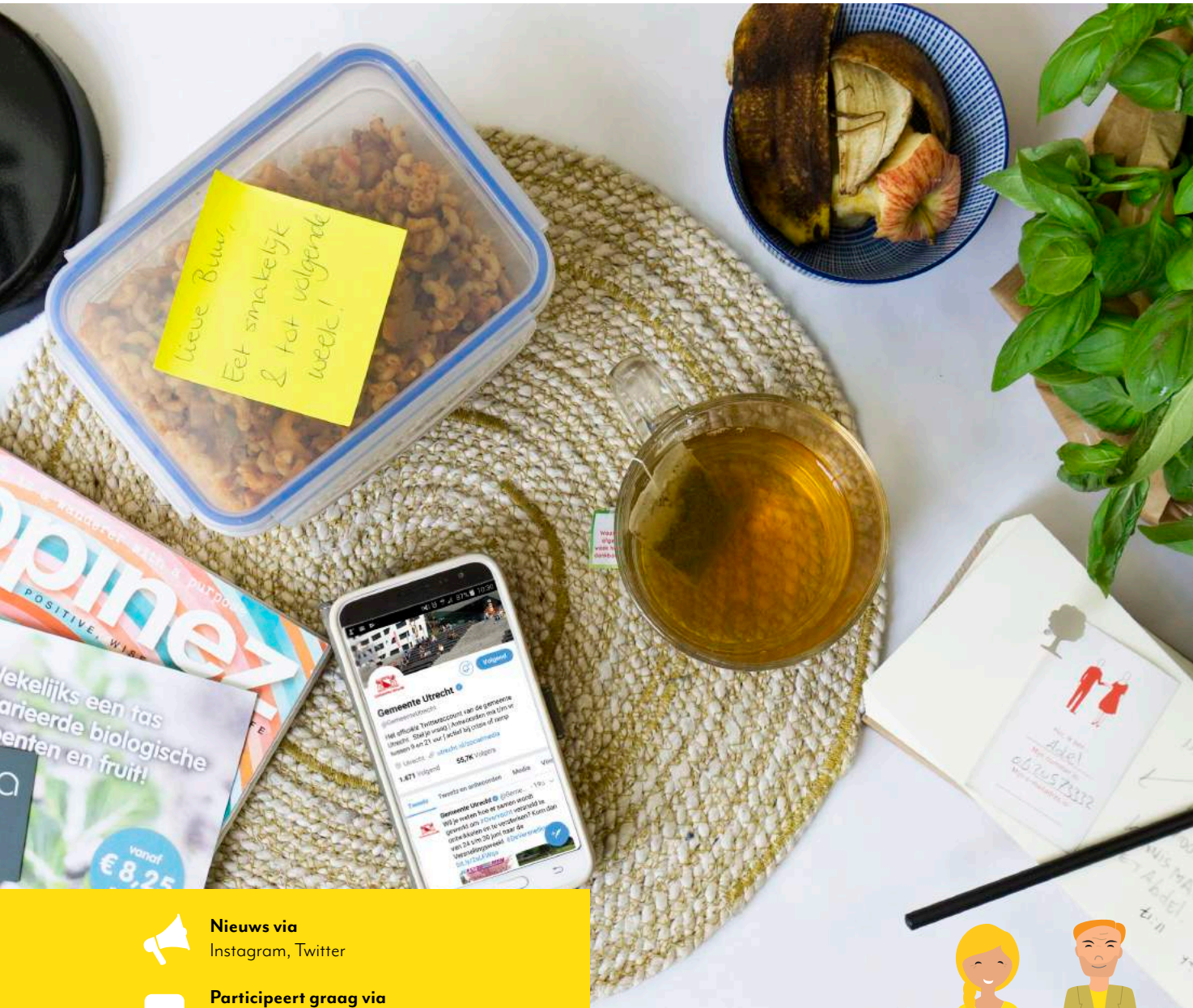


**Leefomgeving:** tevreden over de bereikbaarheid van de eigen buurt met het OV

Stadse Nomaden voelen zich vooral betrokken bij wat er op nationaal niveau gebeurt, en zijn minder geïnteresseerd hun eigen gemeente. Thema's die hen aanspreken zijn: asiel & integratie, en werk & inkomen. Hun vertrouwen in de overheid is bovengemiddeld. Ze zijn gefocust op hun eigen persoonlijke ontwikkeling. Wanneer deze groep participeert bij een project of initiatief van de gemeente staat 'what's in it for me' voorop. Deze groep Nederlanders is bovengemiddeld maatschappelijk actief, maar wil zich niet langdurig committeren. Ze nemen bijvoorbeeld deel aan een demonstratie of protestmars. Politiek actief zijn ze in veel mindere mate.

Deze groep is geen 'grootgebruiker' van nieuws. Het nieuws dat ze volgen is vooral nationaal, en wordt via Instagram en Twitter met hen gedeeld door vrienden die veelal door het hele land wonen. Ook lezen zij regelmatig de Correspondent. Af en toe schakelen ze in op BNR Nieuwsradio. Wil je Stadse Nomaden als gemeente informeren over, of betrekken bij een project of initiatief? Zet vooral in op communicatie via sociale media, en organiseer de participatie via een online platform als ikpraatmee.nl of mijnwijkplan.nl.





**Nieuws via**  
Instagram, Twitter



**Participeert graag via**  
inwonerspanel, protestmars



**Wonen bijvoorbeeld in**  
Amsterdam (42%), 's-Gravenhage (30%),  
Rijswijk (25%)



**Voorkeur contact met de gemeente**  
digitale nieuwsbrief

Doe je mee?  
'Wij denken vooruit'



6% van NL

## Kritische Vernieuwers

Daniëlle woont in Amsterdam, achter het Waterloop-  
lein, in een mooi en rustig stukje centrum. Ze is 51 jaar,  
in Amsterdam geboren, opgegroeid in Amstelveen en  
heeft na haar studie Economie in Mexico, Paraguay en  
Kenia gewoond en gewerkt. Nu is ze directeur van een  
organisatie die samen met milieu- en mensenrechtenor-  
ganisaties in ontwikkelingslanden werkt aan een duur-  
zame, eerlijke wereld waarin iedereen een stem heeft.  
Door haar ouders en hun geschiedenis, haar vader  
komt niet uit Europa maar heeft destijds bewust voor  
Nederland gekozen, heeft Daniëlle een sterk gevoel  
voor rechtvaardigheid gekregen. Ze heeft een zoon,  
Iza van 14 jaar en woont ruim 10 jaar samen met Jorge,  
een milieujurist uit Argentinië. Ze hebben geen auto  
en reizen binnen Europa zo veel mogelijk met de trein.



**Leeftijd:** tussen 30 en 50 jaar



**Inkomen:** bovenmodaal, tweeverdieners



**Opleidingsniveau:** HBO / WO



**Werk of studie:** vrij beroep, ondernemer



**Huishouden:** alleenstaand of samenwonend



**Activiteiten:** geïnteresseerd in politiek, biologische  
producten, culturele vakanties



**Energie en klimaat:** maakt zich veel zorgen over  
klimaatverandering



**Leefomgeving:** tevreden over het brede aanbod aan  
winkels en horeca in de buurt

Kritische Vernieuwers zijn betrokken, actieve Nederlanders.  
Thema's die hen interesseren overstijgen het lokale niveau,  
zoals bijvoorbeeld milieu & klimaat of asiel & integratie.  
Ook zijn ze geïnteresseerd in politiek en goede doelen. Ze  
zijn tolerant ten opzichte van anderen, en geloven in de  
'maakbaarheid' van de samenleving. Hier leveren zij hun  
eigen bijdrage aan door maatschappelijk en politiek actief  
te zijn. Ze initiëren of nemen deel aan een (online) handteke-  
ningenactie of protestmars, of stellen kritische vragen op een  
bewonersavond van de gemeente. Kritische Vernieuwers  
hebben van alle groepen het meeste vertrouwen in de overheid.

Op de hoogte blijven van wat er gebeurt in de wereld doen  
Kritische Vernieuwers vooral via digitale kanalen. Ze lezen  
de digitale krant of bezoeken de website van de Volkskrant  
of het NRC. Een deel van hen heeft een abonnement op  
de Correspondent, of kijkt naar Nieuwsuur op de televisie.  
Communiceren met de gemeente doet deze groep  
Nederlanders graag via een digitale nieuwsbrief (informatie  
ontvangen over een project of initiatief) of een online  
inwonerspanel (meedenken). Deze groep denk graag mee  
over een beleidsnotitie of de omgevingsvisie.



18% van NL

## Gevestigde Beïnvloeders

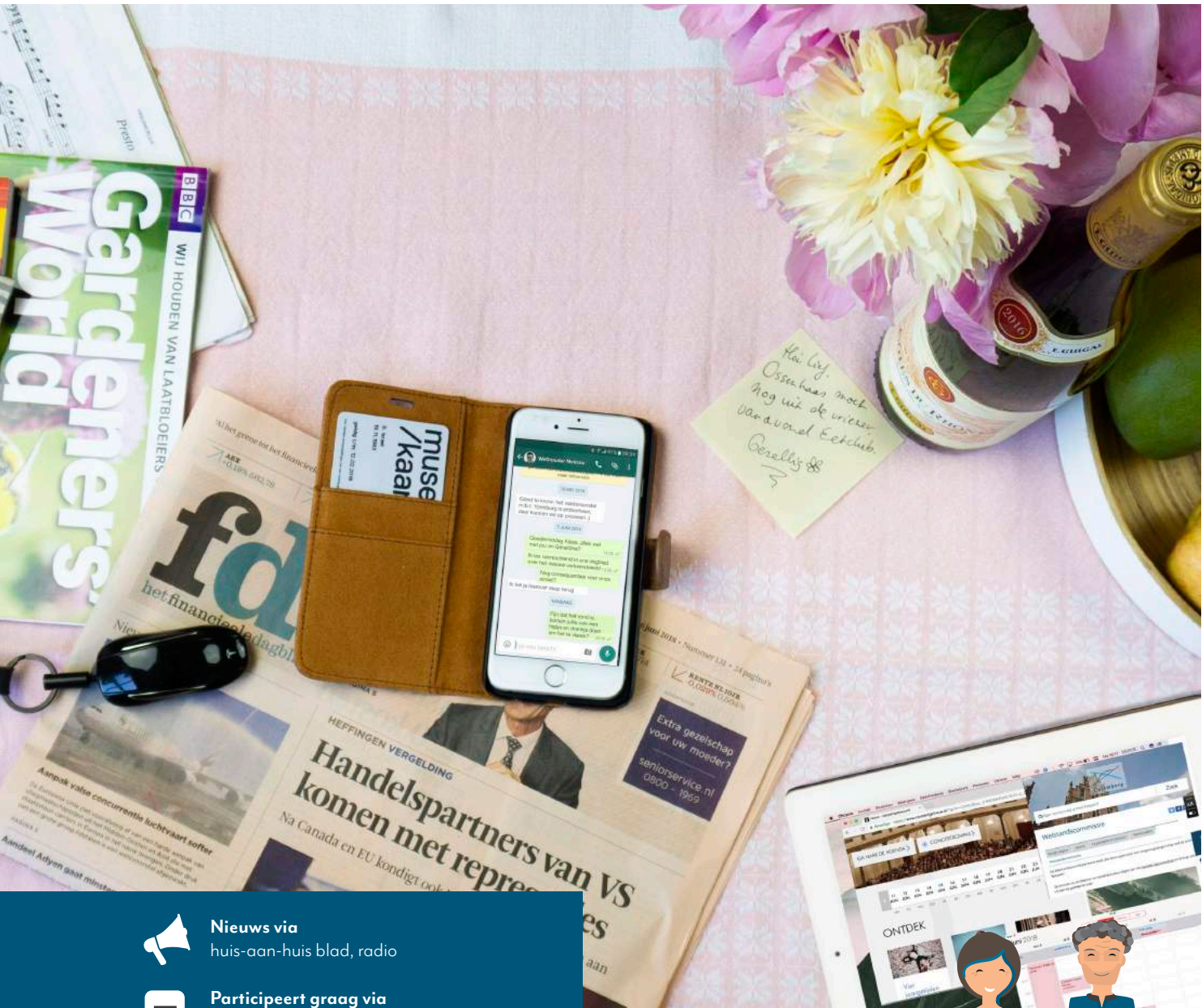
Zes jaar geleden is Eric met zijn vrouw Geertje komen wonen in het dorp Harskamp dat hoort bij de gemeente Ede. De woning, waar lang geleden zijn overgrootmoeder Helene Kröller-Müller met haar man Anton woonde, staat op het voormalig Landgoed de Harskamp. Eric is 66 jaar en was voordat hij hier ging wonen onder andere 8 jaar wethouder in Oegstgeest. Intussen is hij helemaal ingeburgerd in de gemeente, is directeur van het Nederlands Tegelmuseum in Otterlo geworden en heeft hij bestuursfuncties bij het waterschap Vallei en Veluwe, Sportservice Ede, Stichting Joods Monument Ede en Museum Overleg Ede. Door een gemeenteraadslid is hij gevraagd om bij de werkgroep Levend Landschap Harskamp te komen met als doel het landgoed in ere te herstellen. Een mooi initiatief waar hij als bewoner graag aan mee wil werken.



- Leeftijd:** 45 jaar en ouder
- Inkomen:** hoog
- Opleidingsniveau:** HBO / WO
- Werk of studie:** (pre)pensioen, ondernemer of manager
- Huishouden:** samenwonend, empty-nesters
- Activiteiten:** geïnteresseerd in politiek, sport en cultuur, verre reizen
- Energie en klimaat:** zeer negatief over windmolens en zonneparken
- Leefomgeving:** hecht veel waarde aan het in stand houden van de natuur in Nederland

Gevestigde Beïnvloeders zijn actief en betrokken bij hun eigen leefomgeving. Het zijn de typische ‘usual suspects’ die van zich laten horen op een bewonersavond van de gemeente. Ook schromen ze niet om contact op te nemen met een ambtenaar of politicus om invloed uit te oefenen. Deze groep Nederlanders is maatschappelijk actief in het verenigingsleven, en doet vrijwilligerswerk. Gevestigde Beïnvloeders zijn positief over de ‘maakbaarheid’ van de samenleving, en voelen zich gehoord door de politiek. Thema’s waar zij – op lokaal en landelijk niveau – geïnteresseerd zijn: wonen & leefomgeving en mobiliteit. Hun vertrouwen in de overheid is hoog.

Het nieuws volgen Gevestigde Beïnvloeders vooral via de Volkskrant en het Financieel Dagblad. Op televisie kijken ze naar het NOS journaal. Een steeds groter deel maakt gebruik van nieuwsapps, vooral op de tablet. Wil je als gemeente deze groep informeren over of betrekken bij een project of initiatief? Communiceer met hen via een ‘traditionele’ bewonersbrief (geïnformeerd worden) of e-mail (meedenken). Participeren bij een project of initiatief van de gemeente doen ze graag samen met andere buurtbewoners.

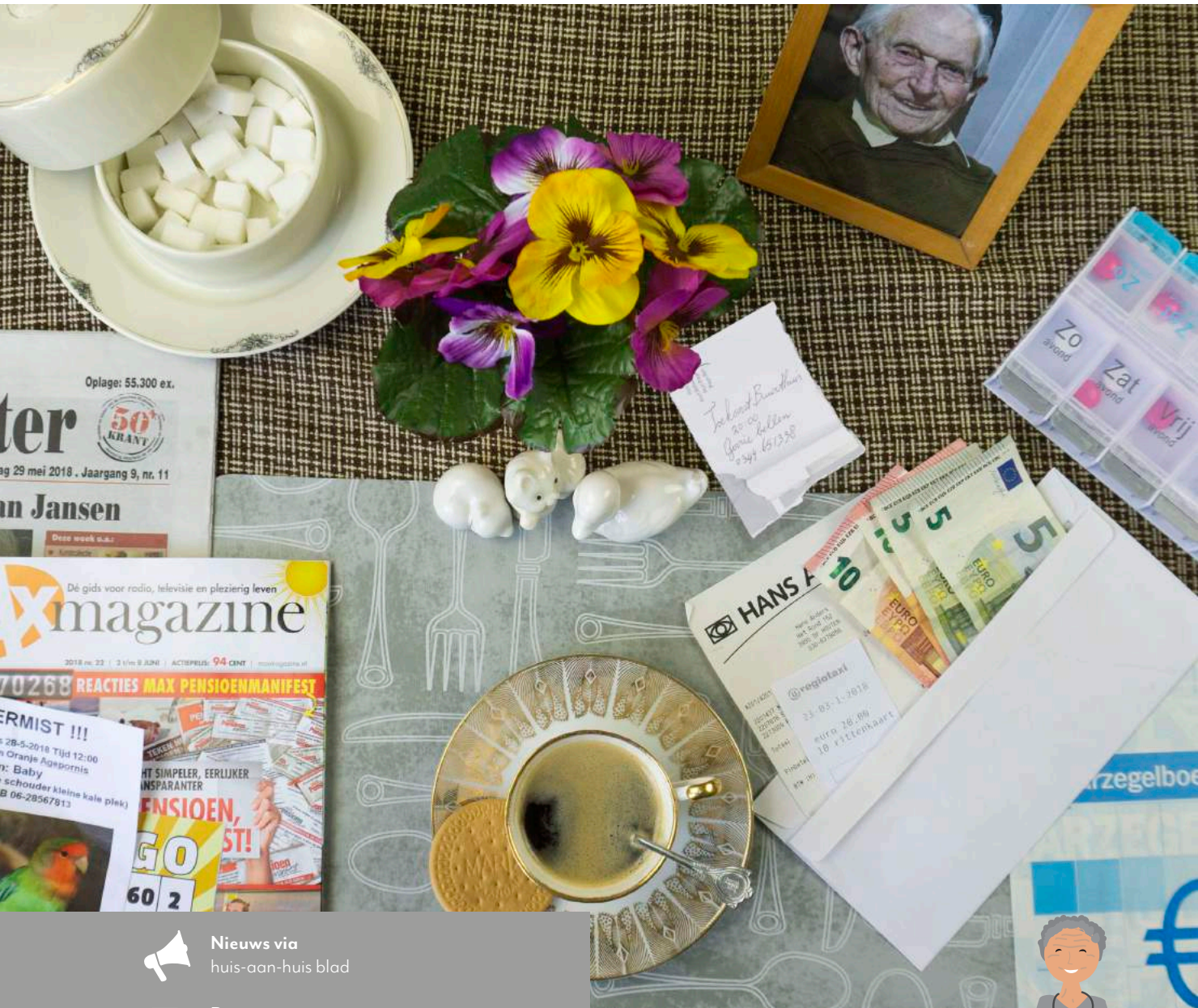


- Nieuws via**  
huis-aan-huis blad, radio
- Participeert graag via**  
e-mail
- Wonen bijvoorbeeld in**  
Laren (83%), Bloemendaal (80%),  
Rozendaal (80%)
- Voorkeur contact met de gemeente**  
bewonersbijeenkomst

Doe je mee?  
‘Ik ken de wegen’







**Nieuws via**  
huis-aan-huis blad



**Participeert graag via**  
papieren enquête



**Wonen bijvoorbeeld in**  
Vlaardingen (16%), Rijswijk (14%), Schiedam (14%)



**Voorkeur contact met de gemeente**  
lokale krant

Doe je mee?  
‘Wat ik nog kan, doe ik’



6% van NL

## Zorgzame Senioren

“We zijn op de wereld om elkaar te helpen, nietwaar?” Voor Riet Eshorst mogen meer mensen zich die tegeltjeswijsheid eigen maken. Haar leven lang woont ze in Dalfsen. Ze vindt dat de samenleving er niet op vooruit gaat. “Er is minder omzien naar elkaar. Dat is een gemis.” Vorig jaar besloot ze na lang wikken de stacaravan op de Veluwe te verkopen. Hier bracht ze ruim dertig jaar de vakanties door, tot haar Herman overleed. Zeker drie keer in de week bezoekt ze de begraafplaats om het graf te verzorgen. Vorig jaar vierde Riet haar 75ste verjaardag in het dorpshuis met de kinderen en kleinkinderen.



**Leeftijd:** ouder dan 65 jaar



**Inkomen:** laag



**Opleidingsniveau:** praktijkonderwijs of MBO-opleiding



**Werk of studie:** (pre)pensioen, vrijwilligerswerk



**Huishouden:** alleenstaand



**Activiteiten:** sober leven, wandelen en fietsen,  
kruiswoordpuzzels



**Energie en klimaat:** maakt zich weinig zorgen over  
klimaatverandering



**Leefomgeving:** wil graag voorzieningen op loopafstand

Zorgzame Senioren hebben over het algemeen minder mogelijkheden om mee te doen, en kijken kritisch naar maatschappelijke veranderingen. ‘Er is minder omzien naar elkaar, dat is een gemis’ is het gevoel dat overheerst. Vaak zijn ze fysiek ook minder fit. Betrokken voelen zij zich vooral bij hun eigen (kleine) leefwereld van familie en vrienden. Geloof speelt daarin een belangrijk rol. Thema’s waar zij in geïnteresseerd zijn: gezondheid en wonen & leefomgeving. Zorgzame Senioren hebben weinig vertrouwen in de overheid. Ook zijn ze negatief over hun eigen invloed.

Maatschappelijk of politieke actief is deze groep Nederlanders nauwelijks. Participeren bij een project of initiatief van de gemeente doen zij zelden, en al helemaal niet uit zichzelf. Wil je als gemeente de participatie stimuleren van deze groep Nederlanders? Vraag hen dan een enquête in te vullen, op papier of online. Communiceer met deze groep via het huis-aan-huis blad of de lokale krant. Dit zijn namelijk ook nieuwsbronnen die Zorgzame Senioren gebruiken. Op televisie kijkt deze groep naar het NOS journaal en de nieuwsuitzending van de lokale omroep.



16% van NL

## Zelfbewuste Aanpakkers

Tanja woont met haar man Jaap en hun 2 zonen in Goes. Ze komt uit Biezelinghe, dat ligt naast Goes, en woont al haar hele leven naar volle tevredenheid in Zeeland. Jaap werkt bij een hoveniersbedrijf en Tanja werkt parttime als facturiste bij Bluekens Volvo Truck en Bus BV. Om de hoek wonen haar ouders, dat is wel zo handig nu deze wat meer aandacht en zorg nodig hebben. We staan bij de voetbalkooi waar de zonen Bas en Rick wel eens met wat jongens uit de buurt voetballen. Ze voetballen bij vv Kloetinge dus een beetje extra training is nooit weg. Tanja en Jaap zijn actief voor de voetbalvereniging; Tanja heeft jarenlang activiteiten voor de jeugd georganiseerd, nu begeleidt ze samen met Jaap één van de voetbalteams.

De gemeente? We wonen, werken en winkelen met plezier in Goes maar met de gemeente zelf heb ik niet veel mee te maken gehad.



- Leeftijd:** 55 en ouder
- Inkomen:** boven modaal
- Opleidingsniveau:** MBO+
- Werk of studie:** selfmade doeners – mkb of boerenbedrijf
- Huishouden:** gezinnen, empty-nesters
- Activiteiten:** tuinieren, wandelen en sport, spil van het verenigingsleven
- Energie en klimaat:** bereidheid om mee te praten met de gemeente over het onderwerp is zeer hoog
- Leefomgeving:** tevreden over de eigen – groene – leefomgeving

Zelfbewuste Aanpakkers zijn echte ‘doeners’. Ze zijn vooral betrokken bij lokale thema’s zoals wonen & leefomgeving en milieu & klimaat, en zetten deze betrokkenheid ook om in actie. Ze zijn actief in het verenigingsleven, en doen veel vrijwilligerswerk. Toch is het politiek-bestuurlijke speelveld belangrijker dan het maatschappelijke speelveld. Deze groep Nederlanders wacht niet tot de overheid met iets komt, maar neemt zelf het initiatief. Het contact met een ambtenaar of politicus is dan snel gelegd. Het vertrouwen in de overheid is gemiddeld, het vertrouwen in zichzelf is hoog.

De voorkeuren van Zelfbewuste Aanpakkers op het gebied van participatie zijn vrij traditioneel. De fysieke bewonersavond geniet nog steeds hun voorkeur. Digitale tools zijn aan deze groep (nog) niet besteed, al vult ook deze groep graag een online enquête in. Hun verwachtingen ten aanzien van zo’n bewonersavond zijn hooggespannen: Zelfbewuste Aanpakkers willen méér dan alleen praten. Liefst worden direct knopen doorgehakt. Het nieuws volgen zij graag via de lokale nieuwsmedia. Al winnen ook bij deze groep de nieuwsapps zoals NU.nl of NOS.nl aan populariteit.



**Nieuws via**  
huis-aan-huis blad, radio



**Participeert graag via**  
bewonersbrief

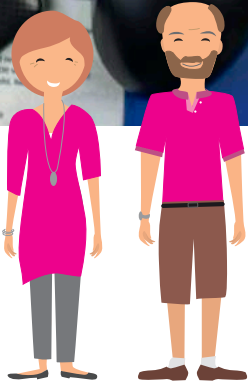


**Wonen bijvoorbeeld in**  
Sint Anthonis (71%), Westerwolde (69%),  
Ameland (69%)



**Voorkeur contact met de gemeente**  
bewonersbijeenkomst

Doe je mee?  
‘Wij doen het zelf’





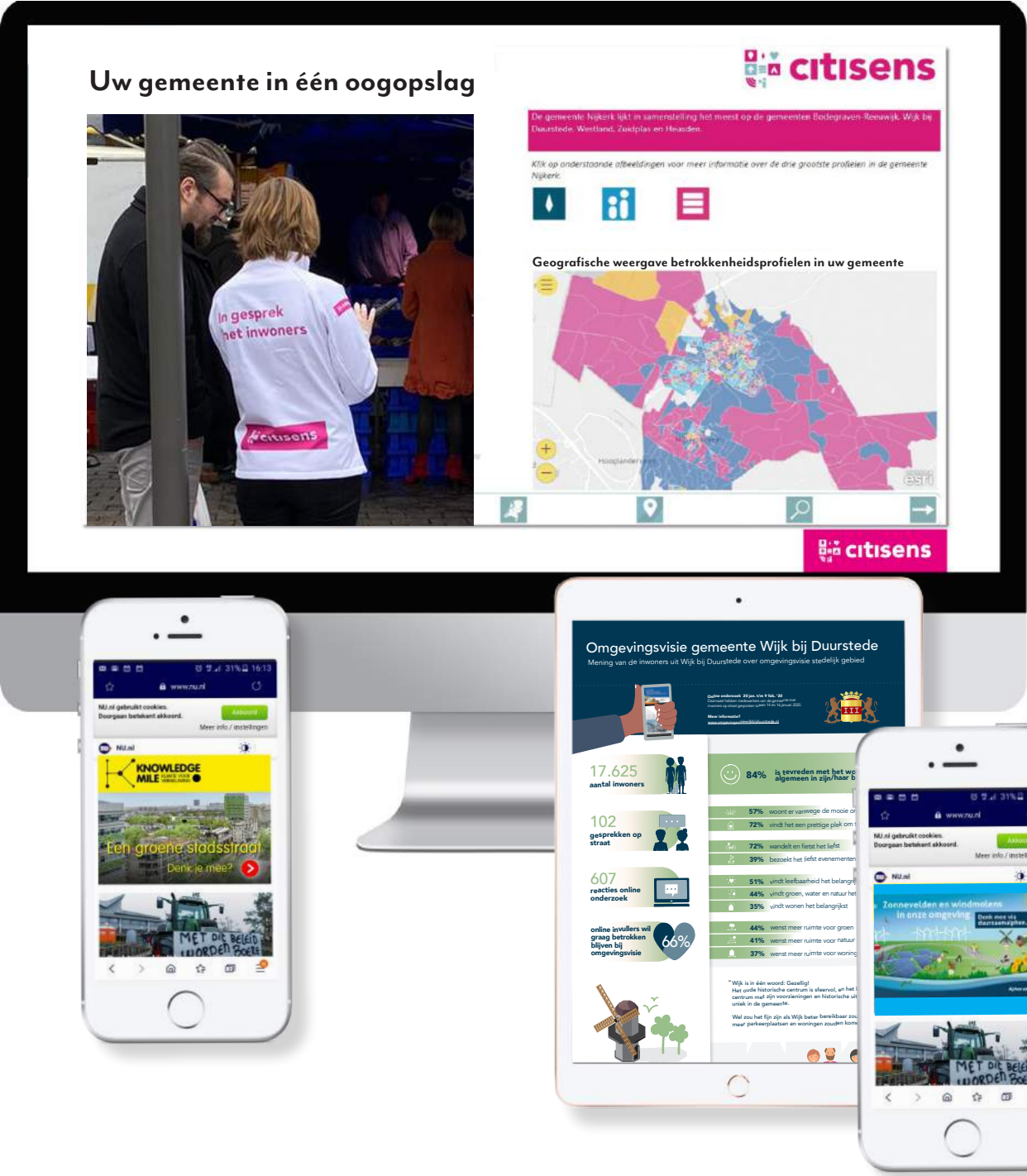
**Vergroening Wibautstraat Amsterdam**  
Van een grijze straat naar een groen stadspark. Dat is wat gemeente Amsterdam ambieert met het Knowledge Mile Park. De hulp van inwoners, ondernemers en gebruikers van het gebied is noodzakelijk om van het project een succes te maken. Citisens maakte een analyse van de inwonersprofielen in de buurt en combineerde dit met een online consultatie. Op basis van deze inzichten is een participatieplan opgesteld om woningeigenaren en ondernemers in het gebied in actie te krijgen om gebouwen te vergroenen en om met een belanghebbenden mee te denken over de inrichting en het beheer van de openbare ruimte.

**Consultatie duurzaamheid Nieuwegein**  
In mei 2020 voerden wij voor gemeente Nieuwegein een inwonersconsultatie duurzaamheid en klimaat uit. Ruim 7.500 huishoudens kregen een uitnodiging om hun mening te geven. Naast waardevolle inzichten in motivaties en belemmeringen van mensen leverde het onderzoek het volgende op:

- 69 inwoners vragen het lokale duurzaamheidsloket om contact met ze op te nemen
- 730 mensen geven aan te willen deelnemen in een structureel duurzaamheidspanel
- 425 mensen schrijven zich direct in voor de digitale nieuwsbrief van de gemeente over duurzaamheid
- 870 mensen willen graag op de hoogte worden gebracht van de uitkomsten van het onderzoek.

**Meedenken over de omgevingsvisie in Wijk bij Duurstede**  
De gemeente Wijk bij Duurstede is actief aan de slag met het betrekken van inwoners bij de omgevingsvisie. Ernest Bressers, Strategisch Beleidsadviseur Ruimte: “We waren van plan om meedenksessies te organiseren, maar ik had al het idee dat dat niet voldoende zou opleveren. Citisens verzorgde een training over het betrekken van verschillende groepen inwoners. Toen wist ik dat we een flyer moesten maken en

## Cases



een enquête moesten uitzetten om meer mensen, en vooral ook meer verschillende mensen te bereiken.” In totaal namen 798 inwoners deel aan de inwonersconsultatie. “Een heel groot wbereik. De consultatie zat snel in elkaar en we hebben relevante informatie ontvangen, het bleek voor ons erg effectief”.

**Online dashboard energie & duurzaamheid Nijkerk**  
Hoe geef je mensen een duwtje in de goede richting bij het besparen van energie en het verduurzamen van hun woning? Afgelopen jaar verrijkten wij de betrokkenheidsprofielen met inzichten op het thema energie & duurzaamheid. Hoe denken verschillende groepen Nederlanders bijvoorbeeld over zonnepanelen, windmolens en de transitie naar aardwarmte. Gemeenten gebruiken deze aanvullende informatie voor de inwonersprofielen om hun strategie op het thema te bepalen. Zo vroeg de gemeente Nijkerk om hun inwonersprofielen aan te vullen met de inzichten op klimaat en duurzaamheid. In een online omgeving heeft de gemeente nu voor iedere wijk inzichtelijk welke inwonersprofielen er wonen en hoe deze profielen staan tegenover de energietransitie.

**Warmtetransitievisie Alphen aan den Rijn**  
Via een inwonersconsultatie vroegen wij hoe inwoners aankeken tegen het aardgasvrij maken van hun woning én hoe zij hier in de toekomst bij betrokken wilden zijn. Om het onderzoek onder de aandacht te brengen is een campagne ingericht die is afgestemd op de profielen. En dat werkte! Aan de enquête deden maar liefst 3.875 inwoners mee. En verder:

- 1.060 inwoners willen meedenken;
- 288 inwoners willen advies van een energieadviseur;
- 250 mensen meldten zich aan voor de bewonersavond;
- Inwoners gaven de gemeente een 7,5 voor de manier waarop zij hen bij de plannen rondom duurzaamheid betrekt.



Segmentatie van praktische betrokkenheid

Het Citisensmodel met 8 betrokkenheidsprofielen biedt inzicht in de brede maatschappelijke betrokkenheid van Nederlanders en gaat daarbij uit van daadwerkelijk gemeten gedrag – op politiek én maatschappelijk vlak. Hierin is het model uniek ten opzichte van andere modellen die beschikbaar zijn voor gemeenten en andere overheidsinstellingen.

Bij Citisens zijn we ervan overtuigd dat persoonlijkheid en leefstijl op zichzelf niet genoeg voorspellende waarde hebben voor of en hoe inwoners willen participeren bij vraagstukken die spelen in hun eigen leefomgeving. Wat doet er dan wel toe? Leefomgeving en daar verandering in willen aan (1) Dat inwoners zich betrokken voelen bij hun eigen brengen, en (2) dat zij er vertrouwen in hebben dat de overheid (en dan specifiek de gemeente) hun belang op een ‘adequate’ manier behartigt. Precies op deze kenmerken classificeert ons model dan ook alle Nederlanders in acht groepen: de betrokkenheidsprofielen. In een ‘betrokkenheidsanalyse’ maken we inzichtelijk welke betrokkenheidsprofielen er in een bepaalde gemeente, wijk of buurt wonen. Deze analyse is hiermee zowel specifiek als relevanter in de toepassing bij vraagstukken waar betrokkenheid en participatie van inwoners wenselijk of zelf noodzakelijk is. Zeker omdat we per profiel weten wat gedrag en voorkeuren zijn t.a.v. participatie en communicatie.

Gemakkelijk bruikbare segmentatie, tot op straatniveau

Onze betrokkenheidsanalyses maken tot op ‘postcode 6’-niveau inzichtelijk welke betrokkenheidsprofielen er wonen. Dit zijn eenheden van gemiddeld vijftien huishoudens, dus tot op straatniveau. Hiermee geven we een fijnmazig inzicht. Voor gebruikers is dit herkenbaar en gemakkelijk in gebruik. Ze kunnen letterlijk op de kaart zien waar welke groepen wonen. Uiteraard respecteren we de privacy van inwoners.

Bouwstenen van het Citisensmodel

Het Citisensmodel met acht betrokkenheidsprofielen is een verrijking van de klantsegmentatie van Whize. Whize is ontworpen om alle ruim 7,7 miljoen huishoudens in Nederland te identificeren en te classificeren in 59 subsegmenten, op basis van demografische, psychologische en leefstijlkenmerken die ze gemeen hebben. Het Citisensmodel voegt hieraan ruim 20 kenmerken toe over betrokkenheid, vertrouwen communicatie- en participatievoorkeuren. De bronnen die we hiervoor gebruiken zijn eigen onderzoek onder ons vaste panel van ruim 55.000 Nederlanders (iedere twee weken) en stembulp MijnStem (bij iedere verkiezing). Alle data zijn conform AVG verzameld.

Bouwstenen van de betrokkenheidsprofielen

De vier centrale kenmerken van het Citisensmodel – waarop de betrokkenheidsprofielen zich dus van elkaar onderscheiden – zijn:



• de **betrokkenheid van inwoners** bij hun eigen leefomgeving,



• het **vertrouwen** dat zij hebben in de overheid,



• de **communicatievoorkeuren** van inwoners: op welke manier willen zij geïnformeerd worden door de overheid + volgen zij het nieuws,



• de **participatievoorkeuren** van inwoners: op welke manier willen zij participeren + wat zijn hun motieven en belemmeringen om te participeren.

Aanvullend zijn er data en inzichten beschikbaar over de profielen op tal van beschrijvende kenmerken, waaronder:

- Leeftijd
- Inkomen
- Opleidingsniveau
- Samenstelling huishouden
- Situatie t.a.v. (vrijwilligers)werk of studie
- Hobby's, interesses en andere activiteiten



Ook weten wij op een selectie van thema's wat de houding en het gedrag van de profielen is, bijvoorbeeld:

- Energie en duurzaamheid
- Leefomgeving
- Politiek en democratie
- COVID-19
- Veiligheid





## Experts in betrokkenheid

Citisens is een bureau voor onderzoek, strategische communicatie en participatie. Ons specialisme is het betrekken van inwoners bij veranderingen in hun omgeving. Dat doen wij heel concreet. Via laagdrempelige onderzoeken, het ontwerpen van strategieën voor betrokkenheid en het ontwikkelen van interactieve tools.

## Zo doen wij dat.

Citisens maakt onder meer de MijnStem stemhulp. Ruim drie miljoen Nederlanders vulden deze tool in tijdens de Provinciale Staten- en waterschapsverkiezingen. Daarnaast is Citisens bekend van opinie- en draagvlakonderzoek. Alleen al in 2020 voerde Citisens meer dan 75 consultaties uit, onder meer naar de omgevingsvisie, energie & klimaat en de herinrichting van wijken. In totaal werden onze vragenlijsten meer dan 85.000 keer ingevuld

## Inzichten uit data

Een panel van 55.000 Nederlanders vormt het hart van onze organisatie. Wij vragen hen regelmatig naar hun mening over uiteenlopende maatschappelijke en actuele kwesties. Zo creëren we actuele inzichten in het realiseren van betrokkenheid en krijgen we steeds een beter beeld van de opvattingen van verschillende groepen mensen.

## Onderdeel Necker van Naem

Citisens is begin 2017 ontstaan uit Necker van Naem, hét bureau voor het lokaal openbaar bestuur dat zich al ruim 15 jaar richt op het versterken van de lokale democratie. Dat maakt dat wij met een sterke politiek-bestuurlijke blik kijken naar alle participatietrajecten die wij doen. Van het opstellen van een vragenlijst die goed past bij de lokale context tot het leveren van een rapport met concrete handvatten voor bestuurlijke en beleidsmatige keuzes.



### Meer weten?

Neem contact op met Nicolette Ouwerling.

### Nicolette Ouwerling

Nicolette@citisens.nl

06-26512770



