

Voorlichting en participatie van de bevolking in de besluitvorming over hun woning en woonomgeving.



A.W. VAN DEN BAN, hoogleraar voorlichtingskunde

Dames en heren. Naar mijn mening is inspraak niet alleen nuttig, maar het moet ook toegepast worden. Bij de bespreking hiervan zal ik mij beperken tot de rol die de voorlichting kan spelen bij het samenspel tussen bewoners, ambtenaren en volksvertegenwoordigers in de besluitvorming over de bouw. Daar is natuurlijk veel meer over te zeggen alsook over andere aspecten dan binnen dit kort bestek mogelijk is, maar daar ik meen dat de boekdrukkunst niet voor niets is uitgevonden heb ik achter in de zaal een paar boekjes neergelegd voor degenen die zich daar wat verder in willen verdiepen. Tevens ligt daarbij nog een literatuurlijst zoals die voor studenten is opgesteld.

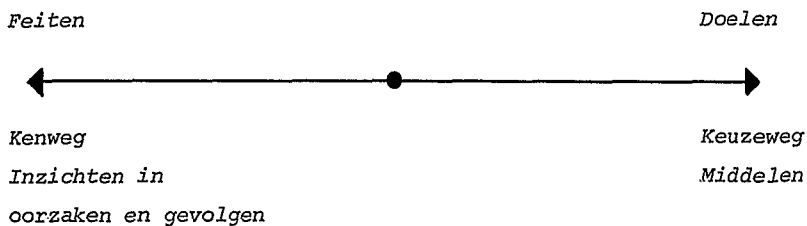
Om te beginnen wil ik met u praten over wat wij onder voorlichting verstaan. Voorlichting zien wij als opzettelijke hulp door middel van communicatie. Er zijn ook andere definities mogelijk. Zo is bijvoorbeeld in het rapport van de commissie Biesheuvel over openbaarheid sprake van openbaarmaking, verklaring en toelichting van het beleid. Dat is dan duidelijk iets heel anders als waar wij over spreken als we het hebben over de besluitvorming ten aanzien van de gewenste woning en woonomgeving en aan het participatieproces dat daarbij behoort.

Voorlichtingskunde is dan de wetenschap die voorlichters tracht te helpen bij het nemen van hun beslissingen over de wijze waarop voorlichting kan worden gegeven en over de organisatie van de voorlichtingsdienst. Daarbij gaat het dan met name over het maken van een bewuste keuze ten aanzien van doel, doelgroep, inhoud, methodiek en structuur van de voorlichting.

Over doel, doelgroepen en inhoud wil ik iets zeggen door nader in te gaan op het begrip besluitvorming en wat dit begrip in deze situatie zou kunnen betekenen. Ten aanzien van de methodiek wil ik iets zeggen door uit te gaan van communicatieprocessen. Ik wil op het begrip structuur niet ingaan omdat ik niet goed weet hoe

de problemen op dit gebied zouden moeten worden opgelost. Als ik het juist zie, zijn er vooral twee problemen ten aanzien van de structuur. Aan de ene kant: hoe komen de resultaten van het onderzoek, dat er gaande is over wonen en alles wat daarmee samenhangt aan o.a. het Bouwcentrum, de Technische Hogescholen en hier in Wageningen aan de vakgroep Ecologie van het Wonen, bij de mensen die voorlichting geven. Het tweede probleem is als het gaat over participatie van de bevolking dat dat wel eens resultaten kan hebben die het gemeentebestuur of overheid niet zo plezierig vinden. En hoe kan nu in een zodanige structuur, dat de man die toch door de overheid betaald wordt -wat in veel gevallen zo zal zijn- in zijn promotiekansen niet wordt belemmerd als hij dingen doet die de overheid lastig vindt. Dat is een probleem waar ik nog geen goede oplossing voor weet. Daarom zal ik er nu niet over praten.

Besluitvorming zal ik bespreken aan de hand van het model dat Bos heeft ontwikkeld in zijn dissertatie over oordeelsvorming in groepen. Bos geeft hier een wat ander model dan wat in de literatuur gebruikelijk is



Figuur 1. Besluitvormingsmodel van Bos.

Je hebt te maken met het probleem van de verwondering "ik begrijp niet hoe dat zit?", van daar uit kom je op de "kenweg" waardoor je meer inzicht hoopt te krijgen. Je kunt ook te maken hebben met het probleem "we weten niet waar we heen moeten?", dan kom je op de "keuzeweg" terecht. Op die keuzeweg hebben we te maken met doelen die je tracht te realiseren en met wegen en middelen. Op de kenweg hebben we te maken met feiten en met interpretaties van die feiten die oorzaken en gevolgen aangeven. Bos constateert dat, als mensen met besluitvorming bezig zijn, regelmatig heen en weer gaan op die

kenweg en die keuzeweg. Wellicht bestaat eerst een vaag idee over waar ze heen zouden willen. Door meer feiten en inzichten verzamelen wordt het dan mogelijk om het doel nader te preciseren en iets gaan doen aan de wegen waarlangs dat doel bereikt kan worden. Men zal dus aan elk der vier velden aandacht moeten schenken, maar de volgorde waarin dat gebeurt staat niet direct vast.

In theorie is het in het Nederlandse staatsbestel zo, dat de kenweg bestreden wordt door de ambtenaren en de keuzeweg door de politici, hoewel de praktijk ook hier wel eens wat anders is als de theorie. Vastgesteld kan worden dat de overheid beslist over de besteding van ruim de helft van ons nationaal inkomen en een belangrijke invloed uitoefent op de andere helft. Dat wil zeggen dat er door de overheid zoveel keuzen gemaakt worden dat de ruim tien-duizend volksvertegenwoordigers die er in Nederland zijn, het eenvoudig niet aan kunnen om daar alle keuzen te maken. Het komt er dan op neer dat in feite een belangrijk deel van de keuzen gemaakt worden door de ambtenaren. Dit geeft weerstanden bij de bevolking die meent dat zij daar zelf wat aan zouden moeten doen wat naar mijn mening samenhangt met de hogere welvaart en daardoor een stijgende behoefte om invloed te hebben op de eigen levenssituatie. Het hangt ook samen met een grotere ontwikkeling en meer vrije tijd en daardoor meer mogelijkheden om hier invloed op uit te oefenen.

Wel kan men zich afvragen of hiervoor bij de bevolking de bereidheid, om niet alleen rekening te houden met de eigen wensen, maar ook met de gevolgen die een realisering van deze wensen voor anderen zou hebben, wel voldoende ontwikkeld is. Is het niet veel zo dat er via pressiegroepen b.v. gewerkt wordt aan realisering van het eigen belang zonder rekening te houden met de gevolgen die dat voor anderen heeft.

Mijn indruk is dat de bouwwereld, de mogelijkheid om je eigen levenssituatie te bepalen, in vrij sterke mate wordt belemmerd door allerlei voorschriften en subsidieregelingen. Van Dillen heeft daar gisteren ook al iets over gezegd en ik vraag me af of er op dit gebied niet heel wat meer keuzevrijheid mogelijk zou zijn als de burgers werden voorgelicht over de consequenties van hun keuze.

Ofschoon ik met de bouwnijverheid niet zo heel goed op de hoogte ben, kan ik mij niet aan de indruk onttrekken dat er t.a.v. het bouwen heel wat zaken door de overheid worden beslist die elke bewoner of groep van bewoners heel best voor zichzelf zou kunnen beslissen.

Het is geleidelijk aan zo geworden, zoals ik reeds opmerkte, dat die overheidstaak zo omvangrijk is geworden, dat het voor geen enkele burger nog mogelijk is om invloed uit te oefenen op de gehele overheidstaak. Zo zijn bijvoorbeeld inspraakmogelijkheden geweest in de provincie Gelderland op het streekplan Midden-Gelderland waarvan slechts voor 0.19% van de volwassen bevolking gebruik heeft gemaakt. Ik ben er van overtuigd dat dit percentage belangrijk vergroot kan worden indien meer systematisch voorlichting wordt gegeven om de bevolking beter op de inspraakmogelijkheden voor te bereiden.

Toch blijft het naar mijn overtuiging ondenkbaar, dat de bevolking de tijd kan vinden op alle taken van de overheid werkelijk invloed uit te oefenen. Het zal in het algemeen maar een klein deel van de bevolking zijn die zich voor een bepaald aspect van de overheidstaak voldoende inzet om zich daar werkelijk mee bezig te houden. Illustratief hiervoor zijn de cijfers welke uit een onderzoekje over dat streekplan Midden Gelderland naar voren kwam en welke overeenstemmen met uitkomsten van andere onderzoeken. Over het algemeen zijn het de meer ontwikkelde en politiek actieve mensen, die gebruik maken van inspraakmogelijkheden. Van de bevolking in zijn geheel had 10% hoger onderwijs genoten, van de deelnemers aan de hoorzittingen was dit 43%. Van degenen die op de hoorzittingen kwamen bestond 5% uit arbeiders, terwijl 31% van de bevolking in dit gebied uit arbeiders bestaat. Van degenen die er waren was 33% lid van een politieke partij tegen 8% van de gehele bevolking. Ook in het algemeen zijn de bezoekers van deze hoorzittingen actief in verenigingen of komen regelmatig op gemeenteraadsvergaderingen. Indien men zich meer systematisch richt op groepen die weinig op dit soort zaken is betrokken is het m.i. mogelijk daar verandering in te brengen. In het algemeen zal dat makkelijker lukken bij een bouwproject in de eigen omgeving of waar het de eigen woning betreft dan voor een toch wat abstracte zaak als een streekplan.

Het zal echter een moeilijke zaak blijven om ook de minder ontwikkelde mensen hierbij te betrekken.

Ik heb reeds gezegd dat hier door ambtenaren op de kenweg gewerkt zou moeten worden. Maar waar het gaat om bouwen en wonen kan hier m.i. een belangrijk stuk werk door de bewoners zelf worden gedaan. Zij hebben een behoorlijke informatie over de wijze waarop zij wenssen te wonen en daar behoort in de besluitvorming in belangrijke mate rekening mee te worden gehouden. Wel moet worden gewezen op het gevaar dat de inspraak slechts wordt uitgeoefend door een heel kleine bevolkingsgroep die niet representatief is voor de rest van de bevolking. De kans bestaat dat zij hun wenssen en waardeoordelen ten aanzien van de wijze waarop gewoond moet worden, trachten op te leggen aan anderen. Het zal in het algemeen wel gaan met de beste bedoelingen, maar of dit ook het beste resultaat oplevert, blijft twijfelachtig.

Toch wil ik niet zeggen dat die representativiteit altijd even belangrijk is. Als Van Dillen als enige architect werkt onder z'n 120 huiseigenaren, dan is het best voorstelbaar dat de architect op een lumineus idee komt en het helemaal niet belangrijk is of iedereen op dat idee komt. De ene man kan met name op de kenweg een zeer belangrijke rol spelen, hoewel dat op de keuzeweg iets anders ligt. Er zal namelijk rekening mee moeten worden gehouden over welk type beslissingen het gaat. Als het gaat om beslissingen als waar Van Dillen over sprak inzake de kleine woonwijk of over vernieuwingen van een bepaald aantal woningen, dan kan dat voor een belangrijk deel gedaan worden door bewoners zelf zonder dat dit repercussies heeft op de rest van onze bevolking. Maar als het gaat om meer ingrijpende veranderingen, dan zal er rekening mee moeten worden gehouden dat de beslissingen ook een belangrijke invloed hebben op de mogelijkheden voor anderen hun wenssen te realiseren.

Zo is het bv. begrijpelijk in het plan Hoog-Cathrijne, dat mensen die daar redelijk ruim, in niet al te slechte huizen vlak bij de binnenstad van Utrecht en bovendien goedkoop woonden, daar graag wilden blijven wonen. Zij wilden niet naar een of andere flat in de buitenwijken worden verjaagd. Hun verzet daartegen is dus volkomen begrijpelijk. Aan de andere kant is dit plan niet alleen

voor hen van belang omdat bijvoorbeeld door het bouwen van kantoren veel mensen nu met openbaar vervoer naar hun werk gaan dan de auto gebruiken zouden maken indien de kantoren in de buitenwijken waren gebouwd. Ik wil daarmee niet zeggen dat de beslissing om Hoog-Catherijne te bouwen een juiste beslissing is geweest, daarover kan men verschillend oordelen, maar ik geloof niet dat de beslissing alleen bij de bewoners van dit gebied zou moeten liggen. Het is wel begrijpelijk dat de mensen welke bij de inspraak betrokken zijn zich realiseren in hoeverre naast hun belangen ook andere belangen mee moeten tellen in de besluitvorming.

We zien een groeiende invloed van de bevolking op de besluitvorming van de overheid, maar bij dit proces zijn er een aantal moeilijkheden. Eén daarvan is de weerstand die leeft bij ambtenaren tegen deze verandering. Van ouds is het gebruikelijk dat ambtenaren één voorstel of mogelijkheid aan de volksvertegenwoordigers voorleggen, dat dan ook werd goedgekeurd. Daarmee maakten de ambtenaren eigenlijk de keuze.

In het verleden toen er meer overeenstemming was over de waarden die we na moesten streven was het niet zo'n groot probleem. Nu weten we eigenlijk niet goed meer welke kant we op moeten met onze maatschappij. Daardoor is dit een politieke keuze geworden en dus een keuze die niet meer door ambtenaren gemaakt kan worden. De ambtenaren moeten dus anders gaan functioneren dan in het verleden. Een moeilijkheid daarbij is dat in dit veranderingsproces de mensen die inspraak uitoefenen niet alleen op de keuzeweg functioneren, maar ook op de kenweg. Naar de mening van veel ambtenaren wordt er -op de kenweg- door de insprekers nogal eens onzin uitgekraamd, eenvoudig omdat ze niet weten waarover ze praten.

Inspraak zonder inzicht leidt tot uitspraak zonder uitzicht. Willen we tot een effectieve inspraak komen dan is het een belangrijke taak van de voorlichters om degenen die inspraak uitoefenen te helpen ook het inzicht te krijgen in de redelijker wijze te verwachten gevolgen van hun keuzen, zodat zij datgene gaan nastreven wat zij werkelijk wensen te bereiken.

Een volgend punt is dat nieuwbouw niet alleen gepleegd wordt om daar morgen in te wonen, maar dat de huizen wel vijftig jaar of langer blijven bestaan. Een goede architect en een goede stede-

bouwkundige zal dus een visie dienen te hebben op de ontwikkeling van de komende vijftig jaren en een dergelijke visie is niet altijd aanwezig bij de bewoners.

Om tot een effectieve inspraak te kunnen komen is een grote inzet van de bevolking vereist. Met de methoden, tot dusver gehanteerd, is maar een klein deel van de bevolking bereid gevonden deze inzet op te brengen. Naar mijn mening zou al meer bereikt worden indien met de insprekers via verschillende organisaties als vakbond, middenstandbond, of woningcorporaties een achterban wordt gevormd. Men heeft dan meer de mogelijkheid om dan bewust te luisteren wat daar leeft. Een tweede mogelijkheid tot verbetering is waarschijnlijk, dat de ambtenaren de bevolking behulpzaam zijn de plannen zo goed mogelijk uit te werken. Dat betekent dus een heen en weer gaan zowel op de kenweg als op de keuzeweg. Een derde mogelijkheid is het steun verlenen aan de weinig ontwikkelde groepen bij de formulering van wensen. Dat behoort m.i. niet gedaan te worden door het huidige type opbouwwerker, maar door mensen die zowel over deskundigheid op het gebied van de woningbouw als op het gebied van de agogiek beschikken, zodat men ook de gevolgen overziet van datgene waar men mee bezig is. Tenslotte wil ik in dit verband nog willen wijzen op het feit dat veranderingen in de regel uitgaan van de kleine elite. Dat wil zeggen dat als men alle besluiten wil nemen met een meerderheidsbesluit, dit tot gevolg kan hebben dat veranderingen worden tegengehouden. Een enkel voorbeeld daarvan is dat na de oorlog veel nieuwe woningen gebouwd zijn met een douchecel voor mensen die op dat moment nog helemaal nog geen behoefte hadden aan een dergelijke voorziening. Veel van die douchecellen zijn de eerste tijd gebruikt als opslagplaats voor aardappelen of soortgelijke nuttige zaken. Als men in die tijd besluitvorming over de wijze waarop gebouwd moesten worden, gebaseerd had op inspraak van de toekomstige bewoners is het een vraag of die douchecellen er wel gekomen zouden zijn. Op het ogenblik worden ze wel gebruikt voor het doel waarvoor ze bestemd zijn.

COMMUNICATIE

Ik zou het hier wat de besluitvorming betreft bij willen laten

en overgaan tot een ander aspect en wel de communicatie en daarbij zou ik een voorlichtingskunde-principe willen toepassen. Dat is dat men in het algemeen meer leert en meer verandert door zelf iets te ontdekken dan door het voorgekauwd te krijgen. Om dit principe te kunnen toepassen heb ik de medewerking nodig van iemand die uitleg kan geven over wat op een tekening staat.

Prof. van den Ban verzoekt nu iemand uit de zaal zich als vrijwilliger te melden en naar voren op het podium te komen. Er meldt zich iemand, een bouwkundige, en deze krijgt een tekening voor zich die voor de zaal niet zichtbaar is (zie figuur aan het slot van dit artikel).

Prof. van den Ban: "Zou u een beschrijving van deze tekening willen geven op zodanige wijze dat iedereen in de zaal dit netjes kan natekenen. Er zit alleen één grapje bij. Stel dat u zoiets voor de radio zou doen, dan zijn er wel eens mensen die u willen opbellen en vragen "wat bedoelt u nou precies", maar dat lukt niet. Dus vraag ik aan een ieder, geen vragen om opheldering, gewoon natekenen wat u hier wordt verteld. "Gaat uw gang".

Hier volgt nu de letterlijke beschrijving van de tekening:

"Linksboven aan het papier een vierkant, waarin vier stippen staan, niet symmetrisch in de hoeken maar iets naar de horizontale verdeling van het vierkant toe. Dus als u een horizontale lijn door het vierkant zet, dan staan de vier stippen wel in de hoeken maar iets naar de middellijn horizontaal toe. Aan het vierkant, rechts daarvan, gelijk met de bovenkant, een rechthoek met een geringere breedte dan het vierkant waar die tegen aan ligt, dus de bovenlijn van het vierkant loopt door de onderlijn van het vierkant, van de rechthoek ligt iets terug. Hij zit er aan de rechterkant tegen aan en symmetrisch horizontaal door die rechthoek staan vier stippen op een lijn, met gelijke onderlinge afstanden, maar met een afstand vanaf de zijkant die ongeveer de helft is van de afstand van de tussenliggende stippen" (Hilariteit in de zaal).

Prof. van den Ban "wilt u niet lachen, want het geeft hem informatie die hij niet krijgt als hij voor de radio spreekt". De spreker vervolgt:

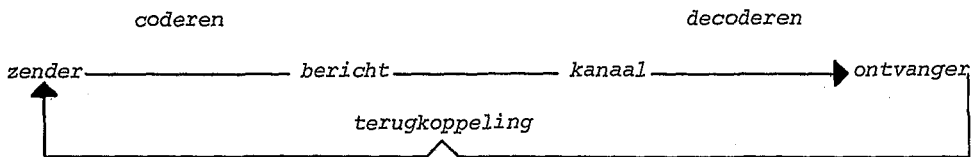
"Midden onder het vierkant zit een aanrakingspunt van een rechthoek die onder 45° staat, met de lange zijde dus naar beneden ge-

richt, naar rechts gericht en die rechthoek die heeft een breedte afmeting die iets kleiner is dan de rib van het vierkant en uiteraard een lengte-afmeting naar rechtsonder gericht dus -wat ik net al zei- die langer is dan de ribben van het vierkant. Dus het ene deel van de rechthoek is dus korter dan de ribben van het vierkant en het andere deel is langer en de lange zijde is rechtsonder gericht. Hij zit dus onder 45° met een aangrijpingspunt in het midden van het vierkant tegen het vierkant aan. Onderaan deze laatste rechthoek, die schuine dus, zit weer een rechthoek en die is naar boven gericht (dus nog niet tekenen), hij zit naar boven gericht, ik zal eerst wel wat informatie geven, hij raakt de rechthoek die u net getekend hebt, die schuine, in het bovenrechterpunt, in het bovenrechterdeel. Dus niet in het onderste gedeelte van de onderzijde van de rechthoek, maar in het bovenste gedeelte daar raakt hij hem aan en hij gaat schuin omhoog, rechts omhoog. De plaats waar hij ongeveer tegenaan zit, is globaal een kwart van de breedte van die schuine rechthoek, die we zo net getekend hebben."

Prof. van den Ban onderbreekt hier de voorstelling en na het tonen van de tekening vraagt hij de mensen in de zaal om de vinger op te steken indien hun tekening overeenkomt. Dit zijn er slechts enkelen. Van den Ban vervolgt dan: Ik moet dus constateren dat hier sprake is van een communicatieprobleem. Dit ondanks het feit dat het mogelijk niet de eenvoudigste tekening is die u onder ogen kreeg, maar toch een veel eenvoudiger probleem is dan waar u in de woningbouw mee te maken heeft.

Eén van de redenen dat het hier toch eenvoudiger is, is dat de meeste mensen hier in de zaal meer geleerd hebben om tekeningen te lezen dan de mensen waarop u zich richt als het om inspraak gaat. Een tweede reden waarom het eenvoudiger is, is ook omdat deze tekening geen emotionele problemen oproept bij het natekenen. Maar als u tegen mensen, die al vijftig jaar in een oude wijk wonen en waarvan de kinderen vlakbij in de buurt wonen, gaat vertellen dat de wijk moet worden vernieuwd; dat er een deel van de huizen moet worden afgebroken en een deel daarvan verbouwd, dan is daar een groot stuk emotionaliteit opgeroepen bij deze mensen, die de communicatie heel gemakkelijk kan blokkeren.

Trachten we nu te analyseren wat hier in feite is gebeurd. Er was hier een zender die een bericht heeft gezonden via een kanaal naar een ander, naar u. Eén van de moeilijkheden was dat hij de tekening niet eenvoudig omdraaide en deze aan u liet zien. Het natekenen was dan een stuk eenvoudiger geweest. Maar hij heeft de tekening in woorden moeten coderen en u moest het decoderen. Dit zou tamelijk eenvoudig zijn als hij altijd dezelfde codesleutel gebruikte als u: Als hij bezig is op een bepaald punt van de tekening en u heeft het potlood bij precies hetzelfde punt dan wordt het een stuk gemakkelijker. Datzelfde geldt voor het feit dat als hij spreekt over ribben van het vierkant en u dacht hetzelfde en niet over zijkanten van het vierkant. Om communicatieprocessen te analyseren kunnen we gebruik maken van het communicatiemodel van Berlo:



Figuur 2. Communicatiemodel van Berlo.

De moeilijkheid, die u heeft ervaren, was dat uw decoderingsleutel niet altijd overeenkwam met de codesleutel van de zender. Bovendien ontbrak de mogelijkheid om via terugkoppeling de zender hierop te wijzen.

Een ander voorbeeld van een communicatieprobleem. Bij het CITO (Centraal Instituut voor Toetsontwikkeling) heeft men het idee gehad dat een doel van het onderwijs in het Nederlands zou moeten zijn dat mensen radio-actualiteiten rubrieken kunnen begrijpen. Men heeft een aantal berichten van die rubrieken op de band opgenomen en afgedraaid in schoolklassen van de derde klas lager beroepsonderwijs, havo en vwo. Vragen werden gesteld over termen die daarin voorkomen. Eén daarvan was: wat is een communicatieprobleem?

- Het probleem van het grote aantal communes in Nederland.
- De omstandigheid waardoor men elkaar slecht begrijpt.

- Slechte woonomstandigheden.
- Een spraakgebrek.

Het resultaat van al die derde klassen in de drie onderwijstypen was: 77% van havo en vwo kan deze vraag goed beantwoorden, bij het lager beroepsonderwijs was dit 33%.

U zegt nu misschien: "ja, dat is nog een communicatieprobleem, maar gewone mensen praten niet over communicatieproblemen, die zeggen gewoon: "ik snap er geen snars van". Dat is ook wel zo en als je over communicatieproblemen praat dan kun je die woorden ook wel gebruiken en dan begrijpt men het wel. Soms is dat bij sommige andere begrippen moeilijker.

Op dezelfde manier werd gevraagd naar een ander woord voor het begrip "Tweede Kamer". Is dit een fractie, het kabinet, de Ministerraad of het Parlement? Ook hier weer het resultaat, 59% bij havo en vwo hadden een goed antwoord en bij het lager beroepsonderwijs was dit 25%. Bij het lager beroepsonderwijs dacht 49% aan het Kabinet.

Met deze voorbeelden hoop ik u duidelijk te hebben gemaakt dat het zeer gemakkelijk is een taalgebruik te kiezen dat niet iedereen begrijpt. Dat is vooral het geval als iemand die gewend is met vakgenoten over hun vak te praten, hierover met leken moet gaan praten. Voor een effectieve communicatie is het dan van veel belang dat zij zich eerst verdiepen in de wijze waarop deze leken over hun vak praten.

De massa media vormen in het algemeen de goedkoopste wijze om kennis over te dragen aan een groot aantal mensen. Een moeilijkheid is echter dat bij de massacommunicatie de terugkoppeling bijzonder zwak is, terwijl deze toch voor een goede communicatie bijzonder belangrijk blijkt te zijn. Als het over belangrijker problemen gaat, is het daarom in het algemeen wenselijk de massacommunicatie te combineren met groepsdiscussies, tweegesprekken of andere meer persoonlijke communicatiemethoden. Daarbij wisselen de zender en de ontvanger regelmatig van rol, zodat een goede terugkoppeling mogelijk wordt. Als daarbij blijkt dat we niet begrepen worden wanneer we praten over een "communicatieprobleem", maakt deze terugkoppeling het mogelijk ons te corrigeren en te zeggen "hier begrijpt hij geen snars van" en zo beter aan te

sluiten bij het taalgebruik van onze doelgroep.

Van veel belang is ook dat we op deze wijze een indruk kunnen krijgen van de gevoelens die we bij de doelgroep opwekken. Deze gevoelens zijn voor de reacties van de doelgroep vaak van zeker zo veel belang als de kennis die we overdragen.

Voor een effectieve communicatie is het dus van veel belang dat de zender ontvanger gericht tracht te werken, m.a.w. dat hij zich tracht te verdiepen in de kennis, de gevoelens, het taalgebruik en de informatiebehoeften van zijn doelgroep. Daarmee zitten we meteen in de moeilijkheden, omdat ons onderwijssysteem ons in het algemeen heeft geleerd kennis-gericht te werken. Zo heb ik de indruk dat bij de architectenopleiding veel meer geleerd wordt over bouwkunde en alles wat daarmee samenhangt dan over wat een bewoner nu eigenlijk beweegt, hoe hij denkt en leeft en waarom hij op deze wijze denkt en leeft.

CONCLUSIE

Als we de inspraak over bouwen en wonen willen verbeteren zullen we moeten zoeken naar een beter samenspel tussen volksvertegenwoordigers, ambtenaren en bewoners. Hierbij moeten we ons afvragen wat ieders bijdrage kan zijn tot een goede besluitvorming. Wie beschikt op welk gebied over welke deskundigheid? Wie heeft het recht welke beslissingen te nemen? Moeilijkheden ontstaan als men groepen bij deze besluitvorming taken laat vervullen, die beter door andere groepen vervuld kunnen worden.

Een optimaal samenspel zal niet direct gevonden worden. Daarom lijkt het wenselijk deze inspraak te begeleiden met actie-onderzoek, waardoor men tijdig ontdekt wanneer er iets misgaat. De resultaten van dit actie-onderzoek kunnen op korte termijn teruggespeeld worden naar alle betrokkenen. In een gezamenlijke bespreking van de resultaten hiervan kan het inspraakproces dan bijgestuurd worden om het samenspel in de besluitvorming te verbeteren.

Literatuur

Ban, A.W. van den, *Inleiding tot de voorlichtingskunde, Meppel, Boom, 2de druk 1975.*

Bos, A.H., *Oordeelsvorming in groepen, Wageningen, Veenman 1974.*

Korsten A.F.A., J.P.A. Pouwels en J.A. Kropman, *Inspraak bij streekplanontwikkeling, een literatuuroverzicht en een opzet van een onderzoek, Nijmegen, ITS 1974.*

Palmer, B.Z. o.a. *Community Participation in the Planning Proces, Health Education Monographs, 32 (1972) 5-21.*

Pouwels, J.P.A., A.F.A. Korsten en J.A. Kropman, *Inspraak bij streekplanontwikkeling in Gelderland, Nijmegen, Instituut voor Toegepaste Sociologie 1975.*

Prick, L., *De mate waarin actualiteiten uitzendingen worden begrepen, Cito Memo nr. 75, Arnhem 1974.*

