

Notitie

Titel:

Gesprekshandleiding interviews WijkCreator Zwerfafval

Ten behoeve van:

Werkgroep gemeente Zaanstad

Datum:

Juni 2009

1. DOEL NOTITIE

In de 1^e fase van de WijkCreator stelt de gemeente een doorbraakplan op op basis van een analyse van de wijk en de aanwezige problemen met zwerfafval. Het betrekken van sleutelfiguren uit de wijk is een belangrijk onderdeel van deze fase. Allereerst omdat deze bronnen specifieke informatie kunnen aanleveren over de wijk en het zwerfafvalprobleem. Daarnaast bieden de interviews een kans om de al verzamelde informatie te spiegelen bij de sleutelfiguren. Als derde is het belangrijk draagvlak te creëren bij de toekomstige partners van de aanpak. Het delen van de informatie en de analyse met sleutelfiguren is een eerste stap in het betrekken en stimuleren van partijen uit de wijk.

Deze notitie dient als gesprekshandleiding voor de gemeente bij verzamelen van informatie bij stakeholders. De handleiding bestaat uit de volgende paragrafen:

- Vooraf;
- Toon van het gesprek;
- Gesprekslijn interview.
- Verslag

2. VOORAF

Bij het benaderen van de stakeholders spelen de volgende aandachtspunten een rol:

- *Bepalen wijze van informatie verzameling bij de stakeholders.* Het verdient aanbeveling om de informatie te verzamelen door middel van een mondeling gesprek. Soms is dit niet wenselijk of mogelijk en kan er bijvoorbeeld een telefonisch interview plaatsvinden. Ook kan er gedacht worden aan het organiseren van een sessie met meerdere stakeholders (bijvoorbeeld meerdere scholen of verenigingen). Mogelijk kan er ook gebruik gemaakt worden van bestaande overlegstructuren met de betreffende partij.
- *Bepalen relevante sleutelpartijen en prioriteren.* De gemeente mag zelf bepalen hoeveel partijen worden geïnterviewd. De ervaring leert dat er in maximaal tien gesprekken, verdeeld over de partijen, voldoende informatie verzameld kan worden om de meest essentiële zaken te bepalen. Het is niet nodig om in dit stadium iedere individuele partij te benaderen. Als er bijvoorbeeld 5 scholen in de wijk actief zijn, kunnen er bijvoorbeeld 2 worden geselecteerd voor een gesprek.

- *Bepalen gesprekspartners.* Nadat de partijen zijn vastgesteld, is het belangrijk te weten wie je wilt spreken. Is dat de directeur, of de beleidsmedewerker? Soms is de rolverdeling binnen een partij niet zo uitgebreid, dat maakt de keuze gemakkelijk. Bij voorkeur zijn de gesprekspartners ook de mensen die later in werkgroepen/kopgroep zitting kunnen nemen om businesscases op te stellen.
- *Bepalen interviewteam.* De ervaring is dat het goed werkt om het interview met twee personen af te nemen. Eén persoon kan het gesprek leiden en op letten dat alles aan de orde komt en één persoon kan aantekeningen maken. Als dat niet mogelijk of wenselijk is, kan het interview ook door één persoon worden afgenomen.
- *Afspraken inplannen.* Het naast elkaar leggen van agenda's om een afspraak in te plannen kost vaak wat tijd. Reken er op dat afspraken ruim van tevoren gemaakt moeten worden. Het heeft de voorkeur om een afspraak van ca. 1-1,5 uur in te plannen. Ook voor telefonische interviews is het vaak handig om even tijd te reserveren.
- *De geïnterviewde informeren over doel en achtergrond van het interview:* de interviews zijn bedoeld om input te verzamelen om een nieuwe, wijkgerichte, aanpak van zwerfafval vorm te geven. Een belangrijk kenmerk van deze aanpak is dat de gemeente niet alleen aan de slag gaat, maar dat ook andere partijen gevraagd wordt informatie aan te leveren over de wijk en het zwerfafvalprobleem en in een later stadium mogelijk ook hun steentje gaan bijdragen. Er zal gevraagd worden naar de ervaringen met zwerfafval, wat volgens de geïnterviewde oplossingen zouden kunnen zijn en wat u daar zelf aan zou kunnen bijdragen.
- *Bevestigen afspraak.* De afspraak met de geïnterviewde schriftelijk of via de mail bevestigen en eventueel toelichting over de WijkCreator toesturen.

3. TOON VAN HET GESPREK

Het doel van het gesprek is driedig. Het is allereerst de bedoeling om de geïnterviewde alles wat hij/zij kwijt wil over de wijk en zwerfafval te laten vertellen. Het gesprek is gericht op het creëren van een basis voor een eventuele samenwerking: er hoeven nog geen harde afspraken gemaakt te worden. Daarnaast is het mogelijk om al verzamelde informatie te toetsen/spiegelen bij de geïnterviewde en draagvlak te creëren voor een gezamenlijke aanpak.

De toon van het gesprek is open:

- Open vragen (hoe, wat, waarom?).
- Interview bij voorkeur bij geïnterviewde laten plaatsvinden.
- Geïnterviewde op zijn/haar gemak stellen.
- Zoek gezamenlijkheid.
- Ruimte geven aan het verhaal van de geïnterviewde.
- Interviewer op de achtergrond.

4. GESPREKSLIJN INTERVIEW

A. Introductie

- Voorstelronde.
- Achtergrond WijkCreator Zwerfafval uitleggen.
- Doel van dit gesprek.

B. Voorbeeldvragen

Kenmerken sleutelfiguur:

- Kunt u kort uw partij beschrijven (missie/visie, grootte/leden, organisatievorm, belangrijkste thema's)?
- Wat doet uw partij in de wijk?
- Met wie heeft u te maken in de wijk?
- Wie zijn uw belangrijkste samenwerkingspartners?

Algemeen beeld wijk:

- Hoe zou u de wijk in het algemeen kenschetsen (in 10 zinnen)?

Zwerfafval:

- Beeld zwerfafvalproblematiek
 - Welk beeld hebt u van zwerfafval in de wijk (type afval, hoeveelheid, waar, hotspots)?
 - Wie zijn/wat is de veroorzaker(s)? Hebt u een idee van de achterliggende oorzaken?
 - Vindt u het zwerfafval op dit moment een probleem in de wijk?
 - Wat zijn volgens u de belangrijkste problemen rondom zwerfafval in de wijk?
 - Hebt u een doel/beeld/droom over minder zwerfafval op de lange termijn?
 - En wat moet er echt op korte termijn aangepakt worden?
- Belangen
 - Welk specifiek belang heeft uw partij bij het verminderen van zwerfafval?
 - Welke belangen hebben andere partijen volgens u?
- Aanpak
 - Hoe is het opruimen en voorkomen van zwerfafval volgens u nu geregeld?
 - Hoe zou dat beter kunnen?
 - Hoe zouden andere partijen daar een bijdrage kunnen leveren?
 - Doet u nu zelf al iets aan de aanpak van zwerfafval?
 - Hoe zou uw eigen partij kunnen leveren aan preventie of opruimen? Op de korte en op de lange termijn?
- Hebt u nog andere opmerkingen over zwerfafval die u kwijt wil?

C. Afronding gesprek

- Afspraken maken over eventueel verslag.
- Betrokkenheid partij vervolg van het traject.
- Is partij geïnteresseerd mee te doen met businesscases.
- Indicatie noemen van wanneer partij benaderd wordt.
- Bedanken geïnterviewde.

5. VERSLAG

Het is belangrijk de verzamelde informatie vast te leggen in een verslag of notitie. Dit verslag kan vervolgens (ook door andere personen dan de interviewer) gebruikt worden als input voor het doorbraakplan.

Aandachtspunten bij het maken van een verslag zijn:

- *Gebruik gespreksaantekeningen* en neem desnoods het gesprek op.
- *Maak het verslag zo snel mogelijk* nadat het gesprek heeft plaatsgevonden. Zo kost het het minste tijd, omdat het gesprek nog goed herinnerd wordt.
- *Probeer tussenkopjes* per onderwerp te introduceren, zo wordt het verslag leesbaarder en zoekt het later makkelijker terug.
- Het verslag hoeft geen letterlijke weergave van het gesprek te zijn, maar het is in dit geval wel uitgebreider dan een actie- of afsprakenlijst.
- Geef de met de geïnterviewde gemaakte vervolgspraken duidelijk weer.