

Peiling – Inwonersparticipatie

Rapport – Burgerpanel Best



COLOFON

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
020 308 48 00
www.ioresearch.nl

Rapportnummer

2022/92

Datum

Mei 2022

Opdrachtgever

Gemeente Best

Auteurs

Wietse van Engeland
Liselot Marée



Introductie

Aanleiding

De gemeente Best vindt het belangrijk om inwoners, en ook andere partijen, op een goede manier te betrekken bij plannen, beleid en projecten. Momenteel wordt het participatiebeleid vernieuwd. De gemeente Best wil daarom graag weten waar inwoners bij betrokken willen worden en hoe participatie het beste kan worden vorm gegeven. Daarover stelden we in deze enquête een aantal vragen. De antwoorden worden gebruikt om het participatiebeleid in Best aan te scherpen en participatie meer, breder en beter te maken.

Methode

Voor het onderzoek is het Inwonerspanel Best geraadpleegd. Het panel bestaat uit 1.402 panelleden. Dit zijn inwoners van de gemeente Best die zich hebben aangemeld voor deelname aan online onderzoeken van de gemeente. De panelleden zijn via e-mail uitgenodigd om deel te nemen aan dit onderzoek. Er is een herinneringsmail gestuurd. Ook was het mogelijk om een papieren vragenlijst aan te vragen; hier is één keer gebruik van gemaakt. De vragenlijst kon worden ingevuld van 5 tot en met 25 april 2022.

Analyse

Op de data is een weging toegepast naar leeftijd en geslacht. Dit betekent dat de verhoudingen naar leeftijd en geslacht zijn teruggebracht naar de werkelijke verhoudingen in de bevolking van Best. Groepen die ondervertegenwoordigd zijn, krijgen een groter gewicht, terwijl oververtegenwoordigde groepen een kleiner gewicht krijgen. Op deze manier zijn de resultaten representatief voor de gehele gemeente Best, wat betreft deze achtergrondkenmerken.

Indien de percentages niet optellen tot 100 procent, is dit het gevolg van afrondingsverschillen.

Respons

Voor dit onderzoek zijn alle 1.402 panelleden uitgenodigd. 584 leden hebben de vragenlijst ingevuld, dit is een respons van 4,2 procent. Dit is voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen. Daarnaast is een steekproef van 2.000 jongere inwoners (tot 34 jaar) per kaart benaderd om aan het onderzoek deel te nemen. 59 van hen vulden de vragenlijst in (een respons van drie procent). Tenslotte konden inwoners ook deelnemen aan het onderzoek door middel van een open link die de gemeente verspreidde.

In de rapportage worden in de blauwgroene kaders (significante) eventuele verschillen beschreven op basis van leeftijd en wijk. In onderstaande tabel staat de ongewogen respons uitgesplitst naar steekproefbron en leeftijd.

Tabel 1 - Respons naar steekproefbron

Bron	Aantal	%
Panel	584	79%
Steekproef	59	8%
Open link	97	13%
Totaal	740	100%

Tabel 2 – Ongewogen respons naar leeftijd

Leeftijd	Aantal	%
18 t/m 34 jaar	67	9%
35 t/m 49 jaar	117	16%
50 t/m 64 jaar	271	37%
65+	285	39%
Totaal	740	100%



Participatieprofiel en deelname

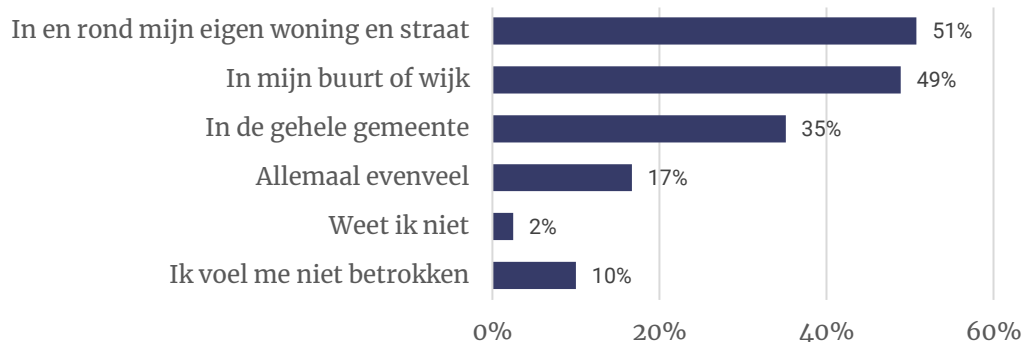
Negen op tien is betrokken bij wat er gebeurt in Best

De overgrote meerderheid van de inwoners van Best voelen zich betrokken bij wat er gebeurt in de straat, buurt of gehele gemeente (88%), 10 procent voelt zich niet betrokken en twee procent weet het niet. Voor ongeveer de helft van alle inwoners is dat vooral betrokkenheid in de eigen straat (51%) of in de buurt (49%). Een op drie voelt zich in de gehele gemeente betrokken (35%).

Een op zeven (17%) voelt zich overal bij betrokken.

Figuur 1 – Er gebeurt heel veel in Best. Waarbij voelt u zich vooral betrokken? Ik voel me vooral betrokken bij wat er gebeurt:

Basis: alle inwoners, n=764; meerdere antwoorden mogelijk



Hoe ouder de inwoner, des te groter de kans dat ze hebben geparticipeerd: bij 65-plussers is dit 42 procent en bij 18- tot 34-jarigen is dit 16 procent.

Een op drie participeerde met gemeente Best

Een derde (35%) van de inwoners heeft wel eens met de gemeente Best mee praatzen of deden met plannen, beleid of projecten. Dat ging het vaakst om een inwonerspanel (53%), een bewonersbijeenkomst (45%) of een enquête (44%). Een klein deel participeerde via PraatMee op PleinBest.

Tabel 4 – Hoe heeft u meegepraat of meegedaan? Meerdere antwoorden mogelijk

Basis: inwoners die wel eens mee hebben gedaan, n=183

	Totaal	Panel	Open link	Steekproef
Via het inwonerspanel van de gemeente	53%	65%	24%	19%
Tijdens een (online) bewonersbijeenkomst	45%	43%	51%	40%
Met een enquête	44%	48%	39%	19%
Rechtstreeks contact met een ambtenaar	37%	36%	42%	21%
Een reactie per e-mail of social media	20%	19%	25%	0%
Een reactie per brief	16%	14%	26%	0%
Ik heb een initiatief ingediend (bij inwonerscontactfunctionaris of direct bij het Buurtbudget)	11%	8%	17%	21%
Via de website van de gemeente	6%	7%	2%	19%
Via PraatMee op PleinBest	3%	3%	3%	0%
Op een andere manier	23%	21%	26%	21%



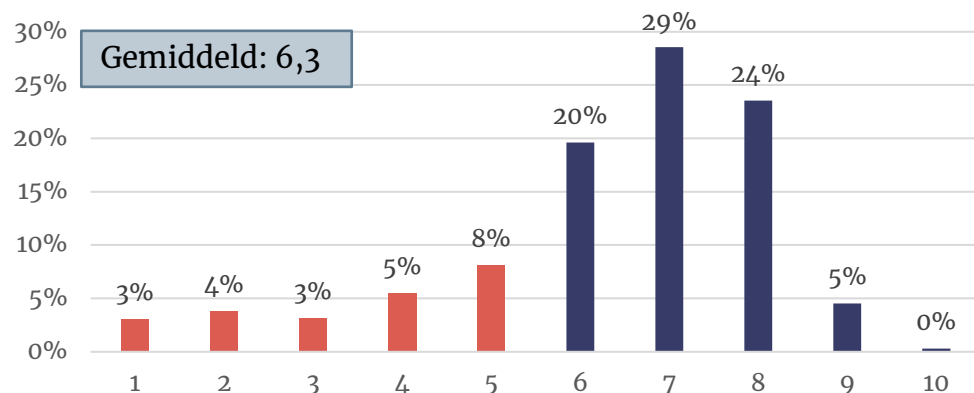
Waardering van deelname participatie

Voldoende voor waardering van participatiedeelname

Driekwart van de inwoners die mee deden aan een participatietraject waardeerde dat met een 6 of hoger (77%); 28 procent gaf een 8 of hoger. Gemiddeld geven de deelnemers de participatie een 6,3.

Figuur 2 – Hoe waardeerde u deze participatie?

Basis: inwoners die hebben meegedacht of gepraat (n = 288)



Kunt u uw cijfer toelichten?

Inwoners die een voldoende geven:

- Alles is heel duidelijk gemaakt en de opmerkingen zijn ter harte genomen.
- Het is allemaal nogal traditioneel en weinig vernieuwend, meer zegend dan luisterend
- Sommige zaken worden snel opgelost, andere blijven liggen en hoor je nooit meer iets over. Heel wisselend dus
- Ik vond het goed, alleen op allerlaatst is er geen bijeenkomst geweest om het af te sluiten wat ik jammer vond.
- De meeste keren goed geïnformeerd, terug koppeling mag af en toe wel wat beter.

Inwoners die een onvoldoende geven:

- Besluit was voorgekookt in gemeentehuis, inspraak was een schaamlap, gemeenteraad deed er weinig aan.
- Daadwerkelijk samenwerken komt nauwelijks van de grond; ik heb het gevoel dat ik niet serieus genomen wordt als burger.
- Mond vol over participatie, maar in praktijk komt daar weinig van terecht.
- Het ging over renovatie vd wijk (destijds Speelheide) - veel input geleverd, maar uiteindelijk gebeurde er niets, tenzij ik zelf de hele straat mee ging laten doen (ging over kapotte stoep voor mijn huis).



Samenwerking gemeente en inwoners

Inwoners: 'gemeente legt onvoldoende uit waarom ze bepaalde keuzes maakt'

Een derde van de inwoners vindt dat ze voldoende mogelijkheden krijgen om *mee te praten* over ontwikkelingen waar ze direct iets van merken (32%). Een kwart (24%) krijgt voldoende mogelijkheden om *mee te doen*. In beide gevallen is een derde het daar mee oneens.

Een kwart vindt dat er voldoende ruimte is om zelf initiatieven te nemen en realiseren (25%). Voor 22 procent geldt dat de gemeente Best hun mening serieus neemt, 25 procent vindt van niet.

Bijna de helft van de inwoners (46%) vindt niet dat de gemeente voldoende uitlegt waarom ze bepaalde keuzes maken voor een plan of project.

Figuur 5 – De volgende stellingen gaan over de manier waarop de gemeente samenwerking zoekt met de inwoners, ondernemers en organisaties. In hoeverre bent u het eens of oneens met deze stellingen?
Basis: totale steekproef (n = 740)

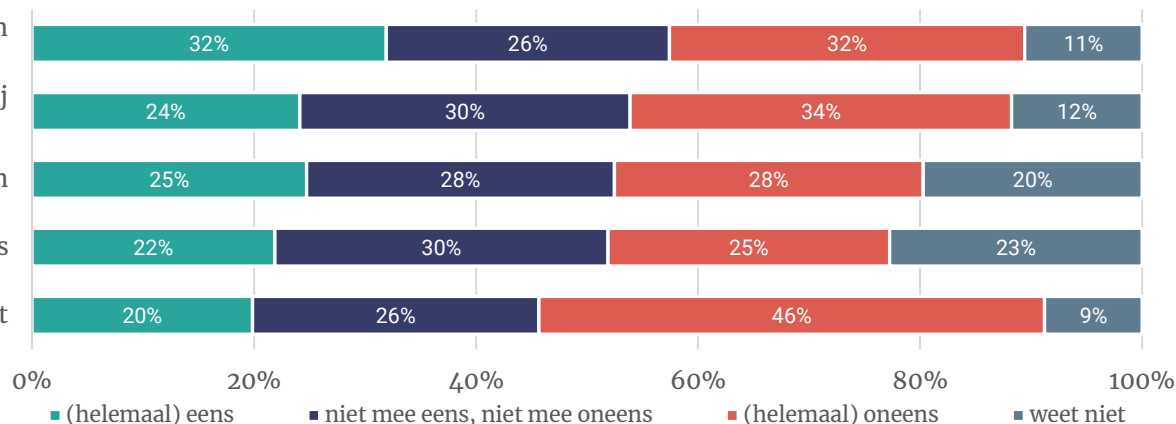
Ik krijg voldoende mogelijkheden om mijn mening te geven of mee te praten over plannen en ontwikkelingen waar ik direct iets van merk

Ik krijg voldoende mogelijkheden om mee te doen bij plannen en ontwikkelingen die mij aangaan

Inwoners krijgen voldoende ruimte om zelf initiatieven te nemen en te realiseren

De gemeente Best neemt mijn mening serieus

De gemeente legt voldoende uit waarom ze bepaalde keuzes maakt voor een plan of project



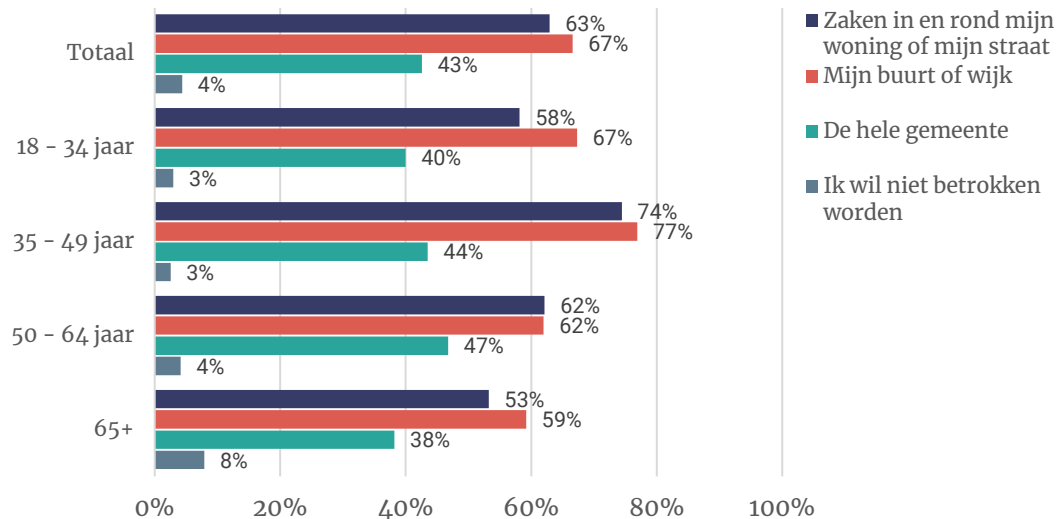
Betrokkenheid bij plannen en ontwikkelingen

Vooral betrokkenheid bij directe omgeving

Vrijwel alle inwoners (96%) willen betrokken worden bij plannen en ontwikkelingen die spelen. Meestal als het gaat om zaken rond de woning of straat (63%), buurt of wijk (67%) en in mindere mate bij zaken die spelen in de hele gemeente (43%).

Ook onder inwoners tot 34 jaar speelt de behoefte om betrokken te worden, het vaakst over zaken die spelen in de buurt of wijk (67%).

Figuur 6 – Bij welke plannen en ontwikkelingen wilt u betrokken worden? Bij plannen die gaan over:
Basis: totale steekproef (n = 740)

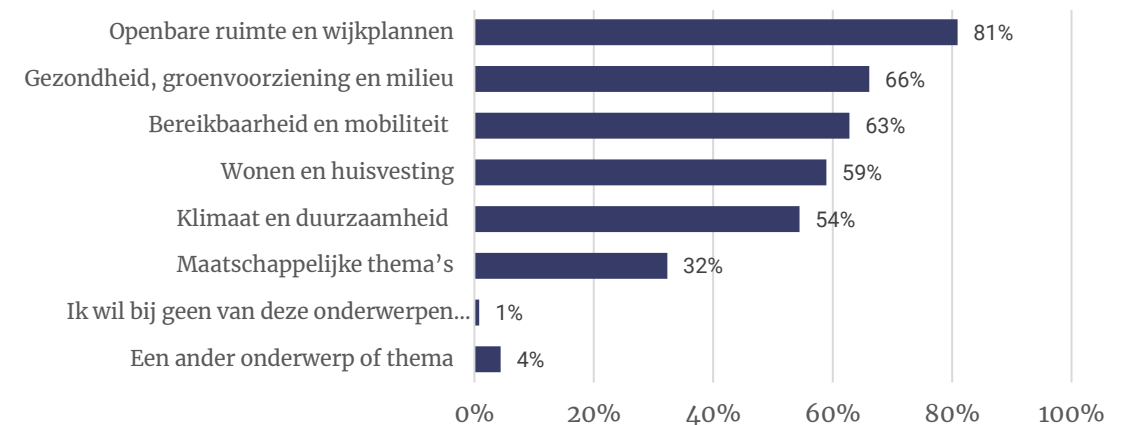


Betrokkenheid bij plannen voor openbare ruimte en wijkplannen

Degenen die betrokken zouden willen worden bij plannen en ontwikkelingen vroegen we op welke thema's ze betrokken willen worden. Acht op de tien willen betrokken worden bij de openbare ruimte (81%), twee derde bij zaken rond gezondheid, groenvoorziening en milieu (66%) en ongeveer zes op tien bij de thema's 'bereikbaarheid en mobiliteit' (63%) en 'wonen en huisvesting' (59%).

Bij maatschappelijke thema's willen de minste inwoners betrokken worden (32%).

Figuur 7 – Over welke onderwerpen en thema's wilt u dat wij u betrekken?
Basis: inwoners die betrokken willen worden (n = 700)



Betrokkenheid bij plannen en ontwikkelingen

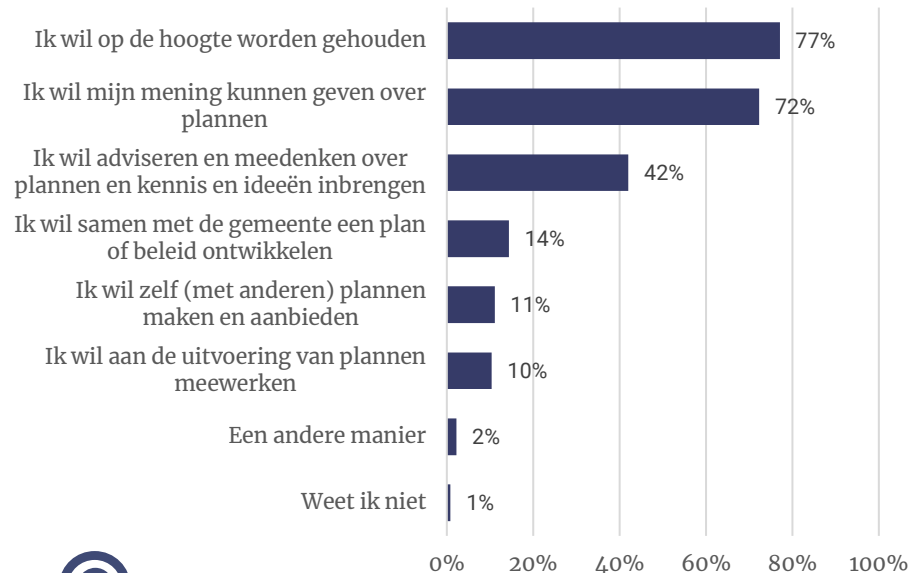
Meeste betrokkenen willen geïnformeerd worden en mening geven

De meeste inwoners die betrokken willen worden, hoeven niet direct een plan te bedenken of uitvoeren: circa drie kwart wil op de hoogte gehouden worden (77%) of zijn mening kunnen geven over plannen (72%).

Vier op de tien betrokkenen wil kunnen ‘adviseren en meedenken’ (42%). Een klein deel wil zelf beleid ontwikkelen (14%), plannen maken (11%) of plannen uitvoeren (10%).

Figuur 8 – Op welke manier wilt u betrokken worden?

Basis: inwoners die betrokken willen worden (n = 700); meerdere antwoorden mogelijk



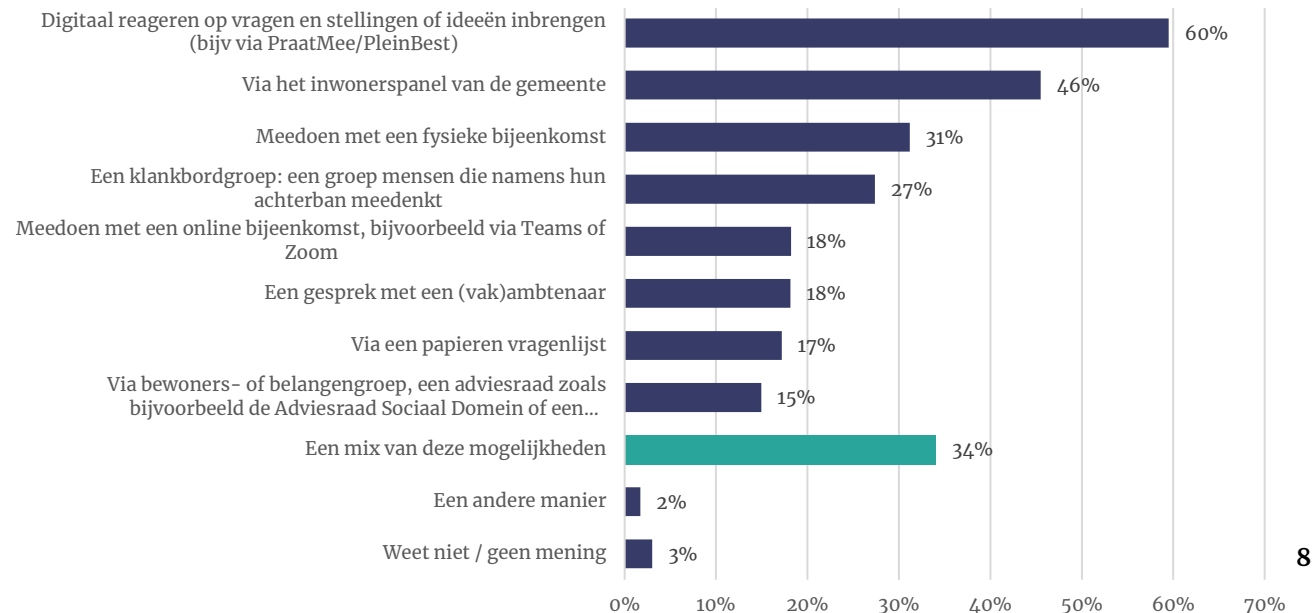
Inwoners reageren liefst digitaal op vragen en stellingen

Om mee te praten of denken over een onderwerp spreekt digitaal reageren en ideeën inbrengen de meeste inwoners aan (60%). Het inwonerspanel is daarna het meest aansprekend (46%). Aangezien deze vraag via een digitale vragenlijst en in het Inwonerspanel gesteld is, is het aannemelijk dat er een overschatting van draagvlak voor digitaal reageren en het Inwonerspanel is. Online bijeenkomsten (18%), gesprekken met een ambtenaar (18%), papieren vragenlijsten (17%) en met een belangengroep (15%) is beduidend minder aansprekend. Voor een derde zou een mix van alle verschillende manieren ook aansprekend zijn (34%).

Opvallend is dat het digitaal reageren het meest als aansprekend middel wordt genoemd, terwijl PraatMee nu door slechts een klein deel van de inwoners gebruikt wordt. Naar leeftijd zijn geen verschillen te zien: ook van de oudere (65+) inwoners is slechts een klein deel (21%) voorstander van een papieren vragenlijst.

Figuur 9 – Er zijn verschillende manieren om mee te praten of mee te denken over een onderwerp.

Welke manier spreekt u aan? Basis: gehele steekproef (n = 740); meerdere antwoorden mogelijk



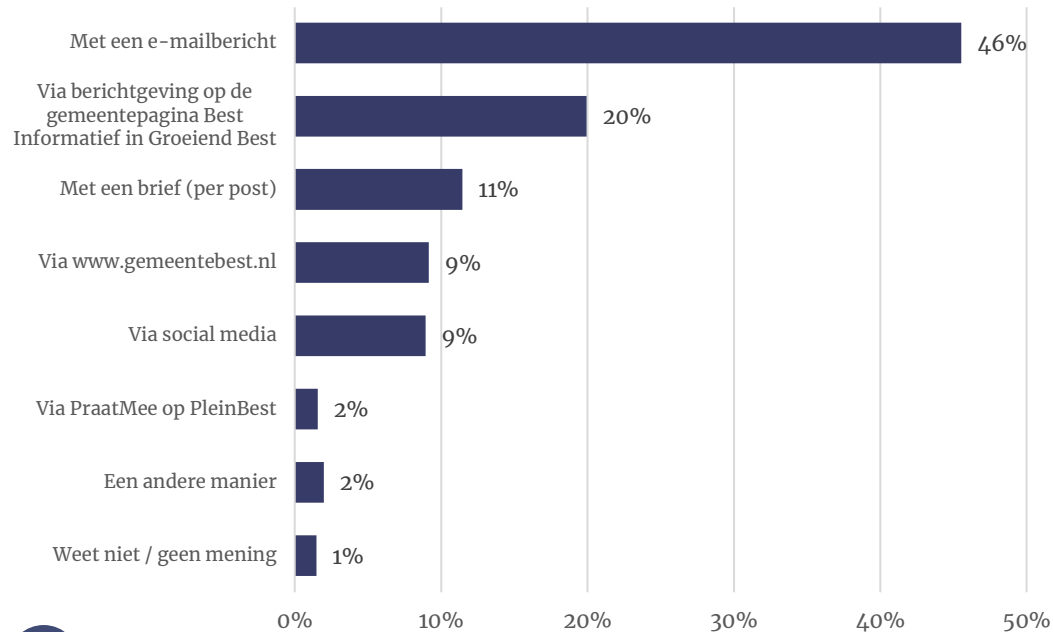
Betrokkenheid bij plannen en ontwikkelingen

Ruim vier op tien inwoners: via e-mail best op de hoogte gehouden

Met een e-mailbericht wordt 46 procent van de inwoners het best op de hoogte gehouden over mogelijke participatie. Voor een vijfde geldt dat dit het beste gaat via berichtgeving in Groeiend Best.

Ongeveer een op tien wordt het best per post (11%), via de gemeentesite (9%) of via social media (9%) op de hoogte gehouden.

Figuur 10 – Hoe houden we u het best op de hoogte over mogelijkheden om betrokken te worden bij plannen? Basis: gehele steekproef (n = 740)

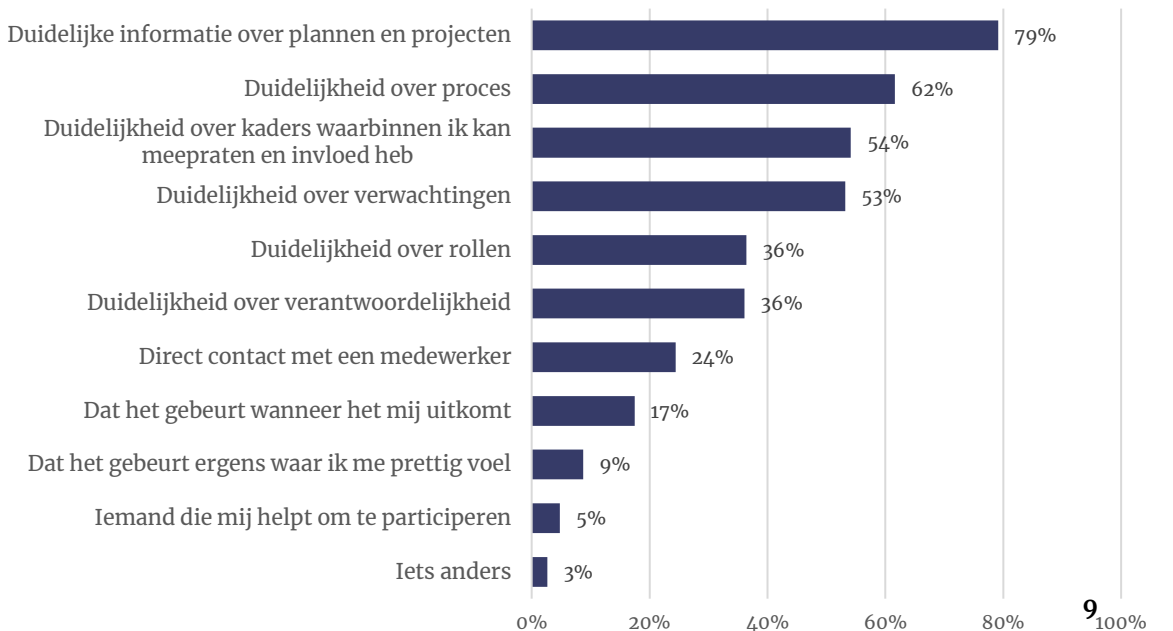


Duidelijke communicatie belangrijkste voorwaarden voor inwoners

Acht op de tien inwoners heeft duidelijke informatie nodig over de plannen om ergens over mee te praten (79%). Voor de meerderheid zijn eveneens belangrijk: duidelijkheid over het proces (62%), over de kaders waarbinnen iemand meepraat (54%) en over de verwachtingen (53%).

Dat het gebeurt wanneer het diegene uitkomst is volgens 17 procent nodig een prettige locatie is voor 9 procent nodig. Voor 5 procent is er iemand nodig die ze hier bij helpt.

Figuur 11 – Wat heeft u nodig om mee te kunnen praten, te reageren op een plan of samen te werken? Basis: gehele steekproef (n = 740)

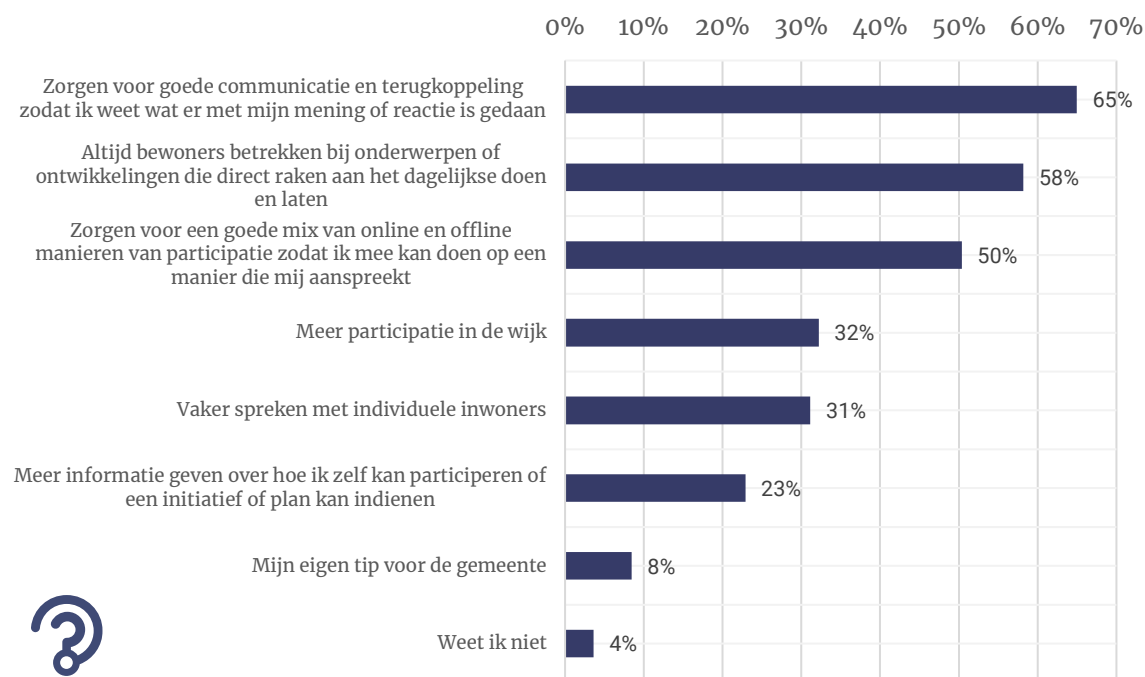


Verbeterpunten gemeentebestuur participatie

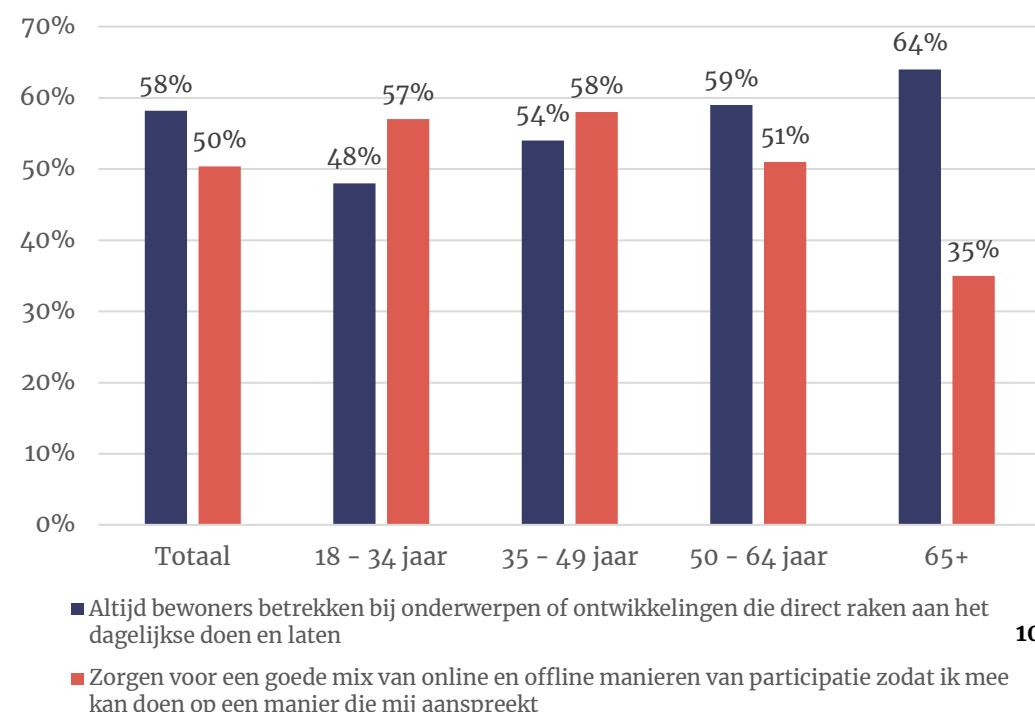
Volgens twee derde van de inwoners zou goede communicatie en duidelijke terugkoppeling de inwonersparticipatie in Best kunnen verbeteren. Ook het standaard betrekken of benaderen van inwoners over onderwerpen die hen direct raken en het zorgen voor een goede mix van participatievormen worden door het merendeel genoemd.

Voor jongere inwoners is een mix van online en offline manieren relatief vaker naar belang, oudere inwoners vinden het vooral belangrijk dat men altijd betrokken wordt bij onderwerpen die hen direct raken (figuur 13).

Figuur 12 – Hoe zou de gemeente participatie kunnen verbeteren en meer inwoners kunnen betrekken bij plannen en projecten?



Figuur 13 – Hoe zou de gemeente participatie kunnen verbeteren en meer inwoners kunnen betrekken bij plannen en projecten? Naar leeftijd.



Andere voorstellen en opmerkingen van inwoners



“Beter en meer luisteren naar de mening van de bewoners en niet alles al in kannen en kruiken hebben voordat de bewoners hun zegje mogen of kunnen doen.”

“Geef een duidelijke structuur aan informatieverstrekking over plannen, zodat het duidelijk is wanneer onze inbreng op tijd komt en zin heeft.”

Mijn ervaring is dat de gemeente een eenzijdige communicatie voert met de burgers. Burgers kunnen ideeën inbrengen maar of dat mee gewogen wordt is niet duidelijk. Daarop volgt een mededeling zoals "dit gaan we doen, zo zit dat". Inbreng/opmerkingen is/zijn daarna niet meer mogelijk. Er wordt niet gewerkt aan consensus om tot uitwerkingen te komen.”

“Best is in zijn algemeenheid goed bezig. alle lof.”

“Neemt de gemeente Best de inbreng van het Burgerpanel serieus? In dat geval doe ik graag mee. Als het alleen om "window dressing" gaat, dat hoeft het voor mij niet..”

“Gebruik de Fixi-meldingen eens fatsoenlijk. Niet zonder commentaar een melding afsluiten terwijl er niks mee is gebeurd. Dit geeft een heel slecht beeld van de gemeente naar de burger toe.”

“Kijk ook naar de zwijgende meerderheid en laat incidentele en notoire hardroepers en schreeuwers niet de toon zetten en het beleid bepalen.”

“Wij willen graag ons huis verduurzamen. Naar Gas-loos. Betere isolatie. Maar we weten niet goed waar te beginnen. Hoe kom je bij het beste plan? Welke subsidies zijn er? De gemeente geeft aan dat onze wij op ons eigen tempo moet veranderen. Wij zijn er klaar voor. En nu?”

“In Best wonen mensen die deskundig zijn en/of ervaring hebben op de thema's. Zij kunnen goede inbreng hebben.”



Peiling – Inwonersparticipatie

I&O Research Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
T (053) 200 52 00
E info@ioresearch.nl
KvK-nummer 08198802

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
T (020) 308 48 00
E info@ioresearch.nl