

# PEILING PARTICIPATIE EN COMMUNICATIE

NOVEMBER 2018



# Onderzoek

## Respons



Het aantal uitgenodigde digipanel leden is 1115. Het aantal respondenten is 823. De responsratio komt hiermee op 74%.  
Verdeling:

	<b>Man</b>	<b>Vrouw</b>	<b>Onbekend</b>
% respondenten	59%	40%	1%

	<b>18-28</b>	<b>28-48</b>	<b>48-68</b>	<b>68+</b>	<b>Onbekend</b>
% respondenten	0%	7%	19%	11%	61%

	<b>Centrum Noord</b>	<b>Centrum Zuid</b>	<b>Crayenster- singel e.o.</b>	<b>De Glip</b>	<b>Geleerdenwijk</b>	<b>Haven e.o.</b>
% respondenten	12%	12%	4%	6%	9%	4%
	<b>Indische buurt</b>	<b>Merlenhoven</b>	<b>Rivierenwijk</b>	<b>Schilders- en componistenwijk</b>	<b>Vogelpark en Stationsomgeving</b>	<b>Weet ik niet / Wil ik niet zeggen</b>
% respondenten	8%	4%	7%	20%	12%	3%

# Participatie

## Omgeving



Wat vindt u belangrijk in uw omgeving?

duurzaamheid **groen** groenvoorziening  
omgeving onderhoud openbare ruimte parkeren  
rust schoon veilig **veiligheid**  
verkeer verkeersveiligheid voorzieningen zorg

# Participatie

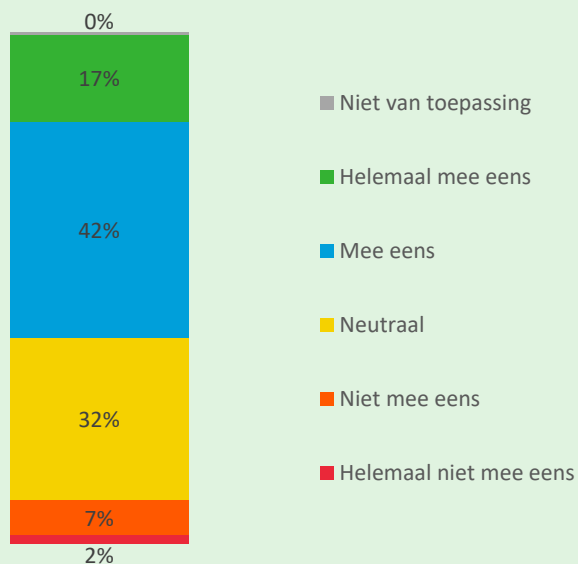
## Meedenken



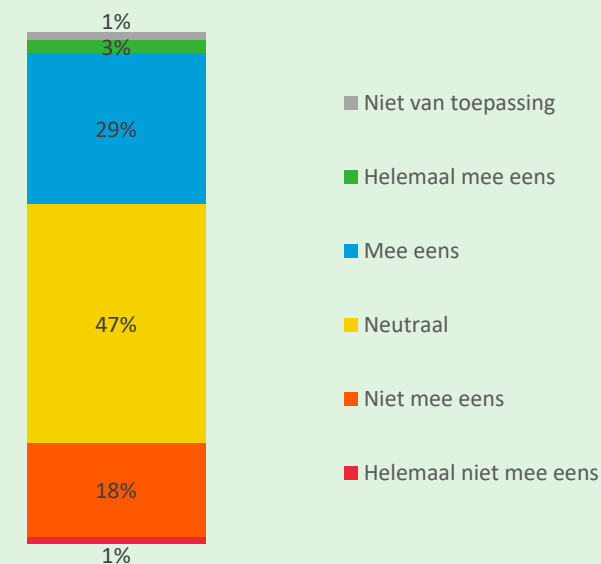
Over welke onderwerpen\* wilt u met andere Heemstedenaren meedenken over verbetering?

1. Openbare ruimte (n=286)
2. Duurzaamheid (n=251)
3. Verkeer (n=189)
4. Parkeren (n=185)
5. Zorg (n=170)
6. Woningbouw (n=169)
7. Veiligheid (n=164)
8. Jeugd (n=103)
9. Groen (n=88)
10. Verkeersveiligheid (n=45)

De gemeente Heemstede moet meer ruimte geven aan bewoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties om zelf initiatieven te nemen voor verbetering in hun leefomgeving (n=823).



De gemeente Heemstede houdt voldoende rekening met de wensen van Heemstedenaren (n=803).



\*Er is gekozen voor een top 10 omdat de overige onderwerpen aanzienlijk minder genoemd werden (n<22)

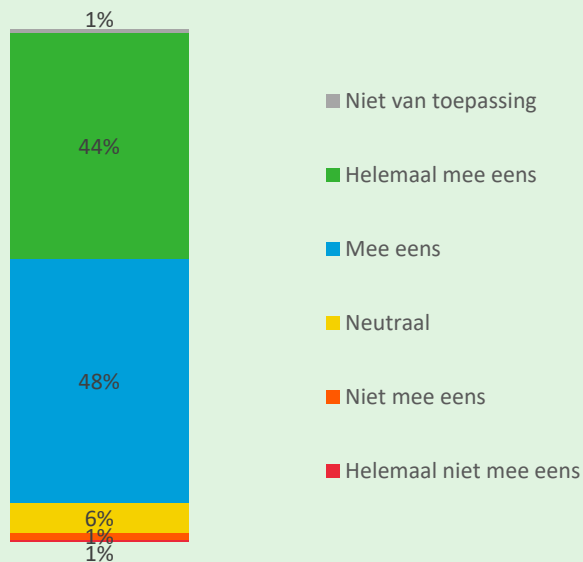


# Participatie

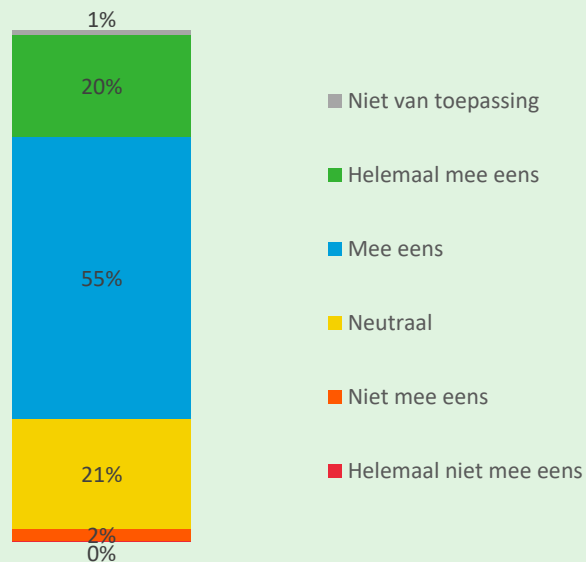
## Betrokken bij buurt en gemeente



Ik wil betrokken worden bij ontwikkelingen in mijn buurt (n=801).



Ik wil betrokken worden bij ontwikkelingen in de gemeente (n=803).



Waarom wilt u niet betrokken worden bij ontwikkelingen in uw buurt of gemeente?

'Daar is een gemeente voor. Doe wel onderzoek onder bewoners!'

'Ik vertrouw op de deskundigheid van het gemeentebestuur.'

'Leeftijd'

'Taak gemeenteraad'

'Tijdgebrek'

'Ik voel me het meest betrokken bij mijn eigen buurt en heb minder zicht op de gehele gemeente en ik heb weinig op met politieke besluitvorming.'

'Vind ik niet noodzakelijk, mits het belangrijke ontwikkelingen zijn.'

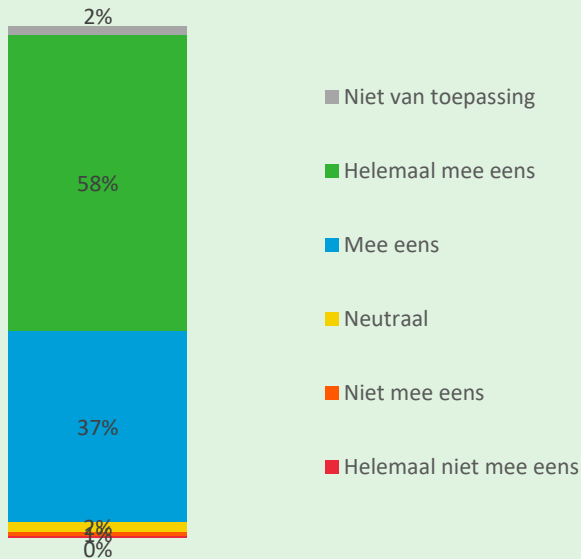
'Wel in de buurt, niet in de gemeente. Al druk leven, dus keuzes maken.'

# Participatie

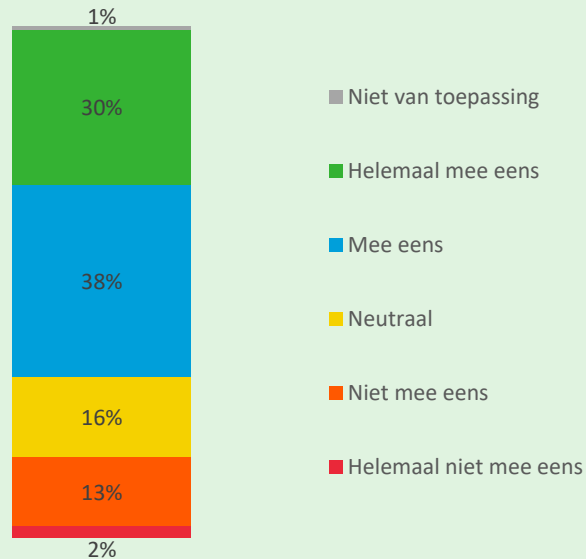
## Betrokken bij buurt en gemeente



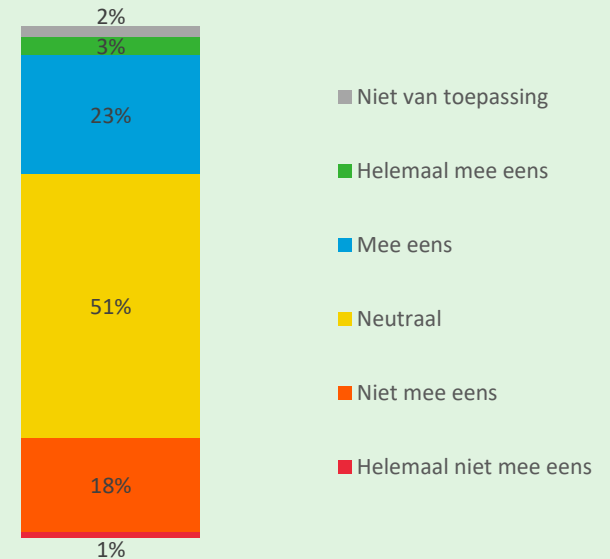
Ik vind dat inwoners over belangrijke ontwikkelingen in hun buurt moeten kunnen meepraten (n=803).



Ik vind dat de gemeente pas een beslissing mag nemen over belangrijke ontwikkelingen als alle inwoners de kans hebben gehad om mee te denken (n=803).



De gemeente biedt op dit moment voldoende mogelijkheden om mee te praten over ontwikkelingen (n=803).

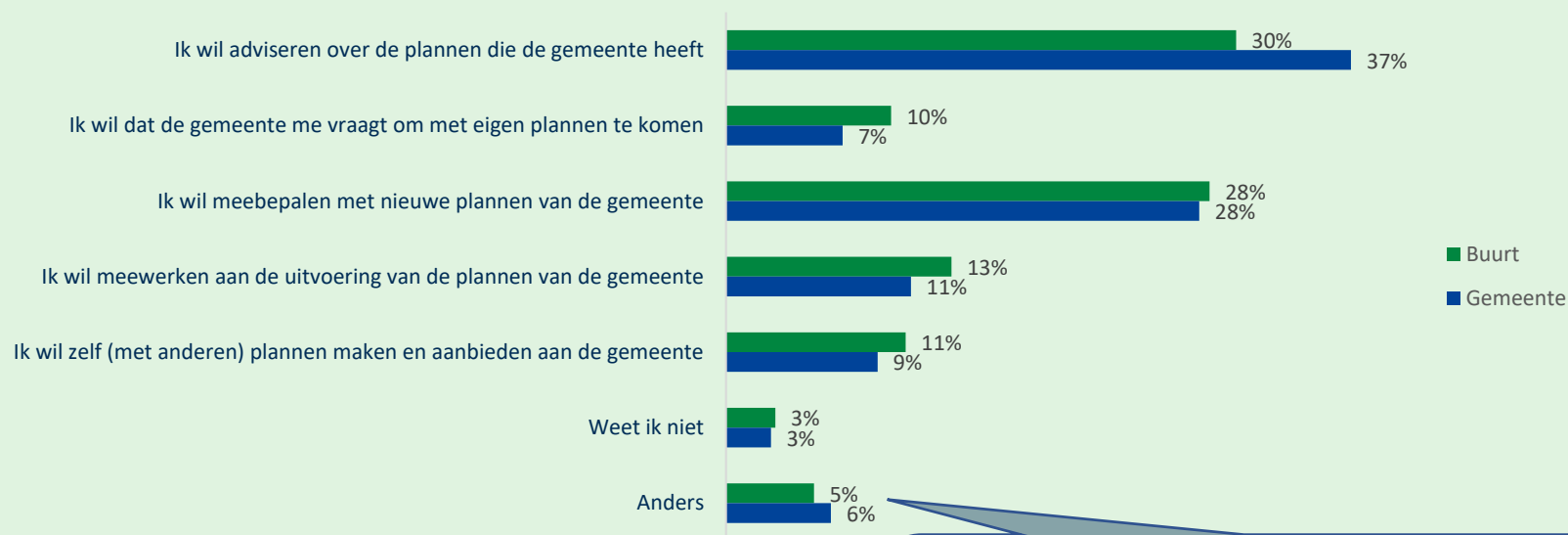


# Participatie

## Rol van de gemeente



### Hoe wilt u dat de gemeente u betreft bij plannen in uw buurt of in de gemeente? (n=736)



'De gemeente moet de kaders stellen, daarna kunnen burgers meedoen. Anders wordt het een chaos.'

'Ik wil tijdig geïnformeerd worden.'

'Afhankelijk van welk plan en waar mogelijkheid tot meedenken.'

'Bij ingrijpende plannen zou ik graag tijdig willen worden geïnformeerd en de mogelijkheid worden geboden om te reageren.'

'Het zou goed zijn om online je mening te kunnen geven over bepaalde plannen in de gemeente. Dit zou dat wel met een `akkoord` of `niet akkoord` moeten en dan kun je dat toelichten. Anders wordt het te onoverzichtelijk als iedereen een groot antwoord kan geven.'

# Participatie

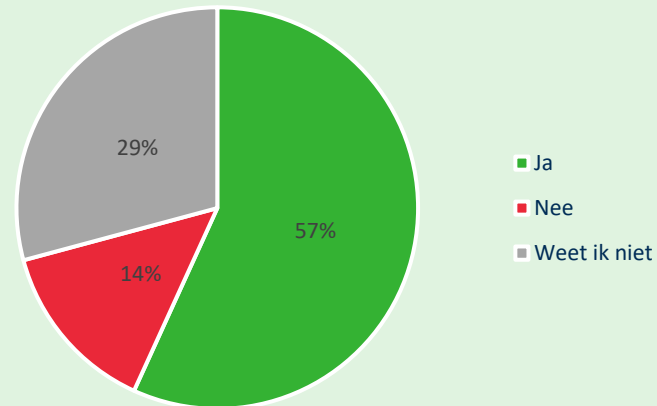
## Rol van de gemeente



Voor welke onderwerpen vindt u dat de gemeente verantwoordelijk is? (n=509)

1. Veiligheid	(n=103)
2. Verkeer	(n=42)
3. Zorg	(n=36)
4. Openbare orde	(n=32)
5. Onderhoud	(n=32)
6. Handhaving	(n=27)
7. Politie	(n=24)
8. Begroting	(n=21)
9. Openbare ruimte	(n=19)
10. Belastingen	(n=16)

Wilt u van de gemeente hulp bij het meedenken over een bepaalde ontwikkeling in uw buurt of gemeente? (n=772)



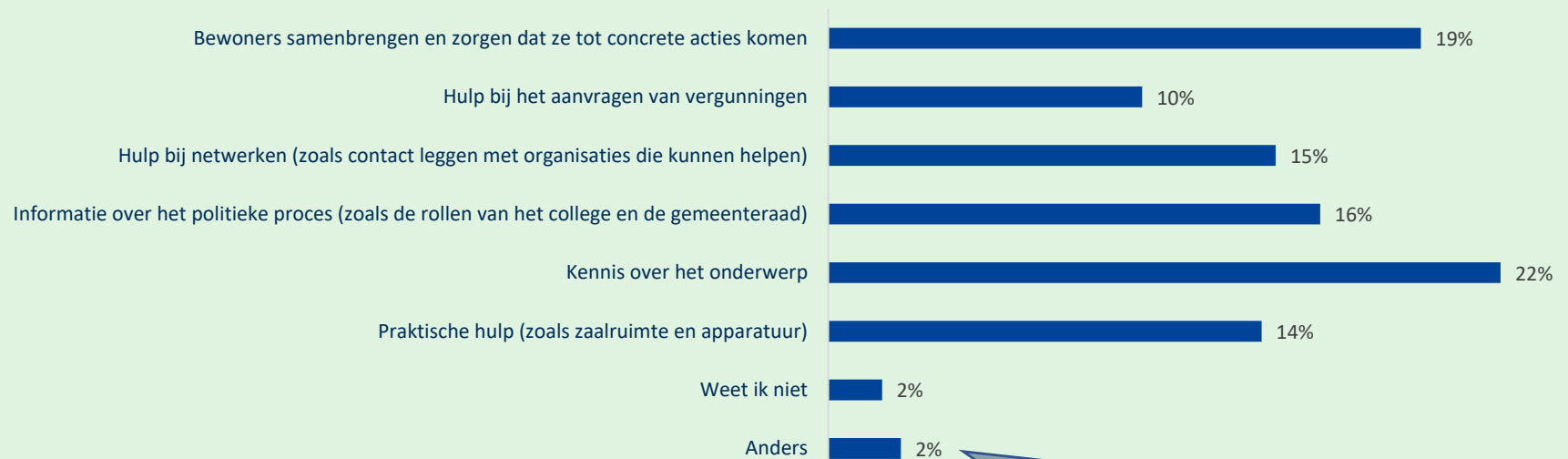


# Participatie

## Ondersteuning van de gemeente



### Welke ondersteuning zou u dan graag van de gemeente krijgen? (n=439)



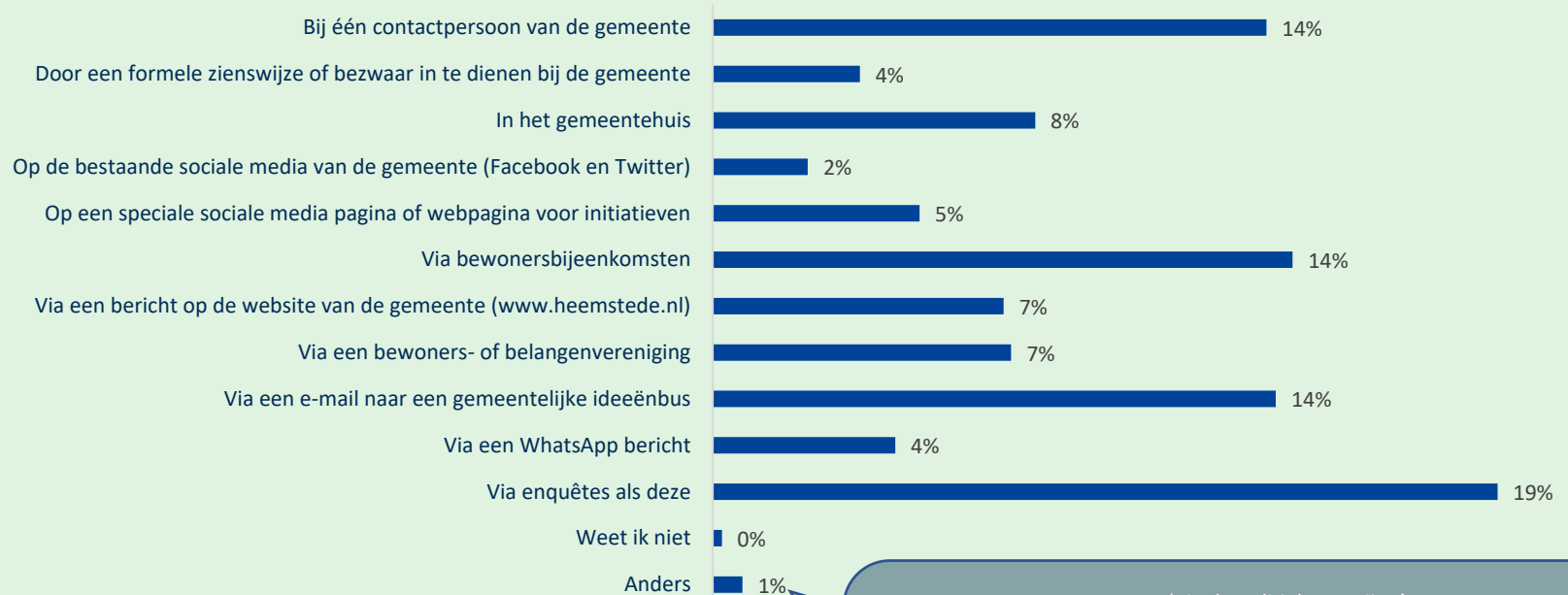
'Budget om plannen uit te voeren'  
'Bewoners enthousiasmeren om tot initiatieven/oplossingen te komen'  
'Goede externe procesbegeleiding organiseren'  
'Handhaving van de regels'  
'Ik denk dat een visie van de gemeente nodig is van waaruit de participatie van burgers wordt vorm gegeven. Wederzijdse verwachtingen en verantwoordelijkheden helder.'  
'Tijdige informatie'

# Participatie

## Ideeën kenbaar maken



### Op welke manier wilt u uw idee ter verbetering van uw buurt of gemeente kenbaar maken? (n=761)



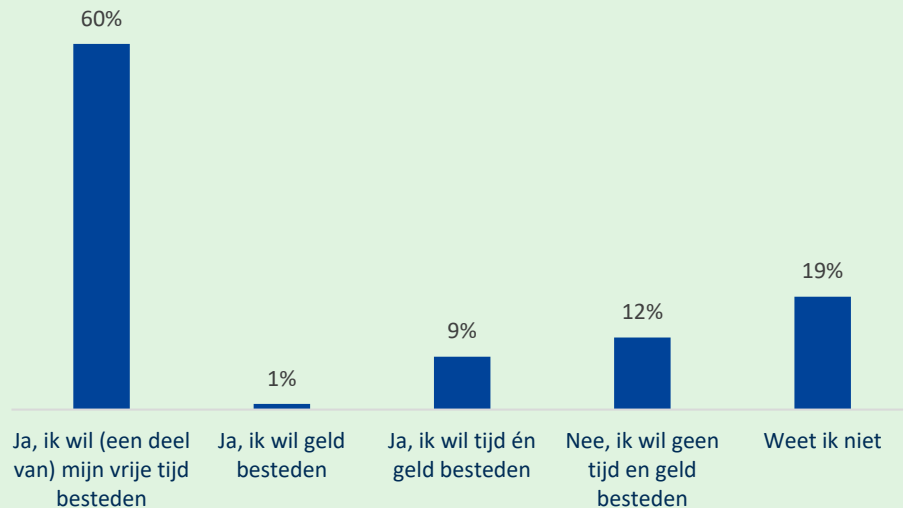
'Via de politieke partijen'  
'Via regelmatige informatiebijeenkomsten'  
'Op een open multimedia platform waar iedereen toegang toe heeft'  
'Via een weer in te voeren spreekuur van de burgemeester'  
'Lokale krant Heemsteder, veel inwoners lezen deze krant'  
'In de krant of bij de bibliotheek, daar waar veel mensen komen'  
'Gewoon, op straat, als er wat te doen is. Ideale gelegenheden voor gemeente om in gesprek te gaan met bewoners'

# Participatie

## Investering



Bent u bereid tijd/geld te besteden in ideeën van inwoners voor verbetering van uw buurt of gemeente? (n=762)



### Toelichting:

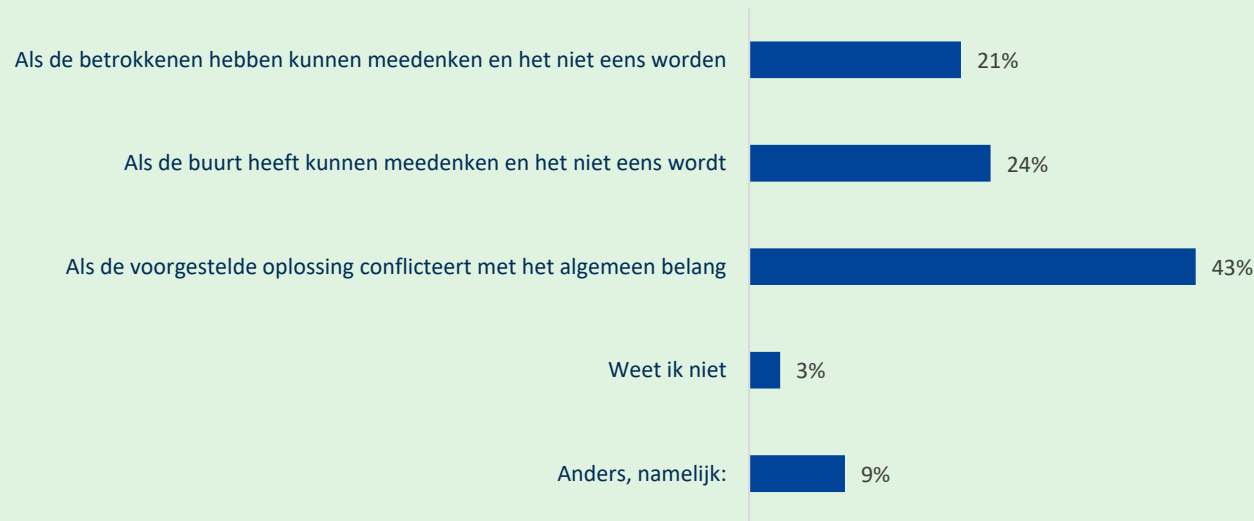
- 'Afhankelijk van het onderwerp.'
- 'Ik doe al veel vrijwilligerswerk.'
- 'Hangt af van veel factoren.'
- 'Ik ben bereid als betrokken burger tijd hieraan te besteden. Maar het lijkt mij niet reëel dat ik daar zelf geld in moet steken. Als bepaalde (reële) kosten noodzakelijk zijn voor een bepaald idee dan denk ik dat de gemeente hierin moet voorzien mits deze kosten goed onderbouwd zijn.'
- 'Ik ben op leeftijd.'
- 'Ik heb een drukke baan met weinig vrije tijd.'
- 'Ik denk en praat graag mee, mits er van te voren duidelijk aangegeven wordt in hoeverre er wat mee gedaan wordt. Als het meepraten om het praten is dan zie ik er geen heil in.'
- 'Ik heb tijd beschikbaar en eventueel ook geld beschikbaar als er kosten zouden zijn waarvan ik onevenredig veel profijt zou ervaren of waarvan het niet redelijk zou zijn dat dit uit de algemene middelen zou moeten worden betaald.'

# Participatie

## Besluitvorming



### In welke situatie mag de gemeente de knoop doorhakken over een ontwikkeling in uw buurt? (n=521)



### Andere situaties waarin de gemeente een knoop mag doorhakken:

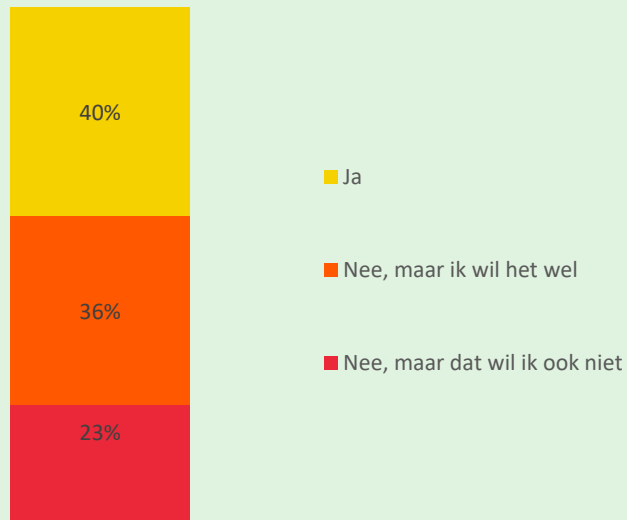
- 'De besluitvorming is uiteindelijk altijd aan de gemeente, die daarbij in het algemeen belang zal moeten handelen. Participatie is prachtig (en nodig), maar brengt geen verandering in de besluitvorming en verantwoordelijkheid.'
- 'De gemeente heeft een eigen verantwoordelijkheid, op basis waarvan ook een door alle burens of belanghebbenden gedragen oplossing kan worden afgewezen. Niet alleen op basis van "het algemeen belang", maar ook om NIMBY gedrag te doorbreken.'
- 'Alle drie genoemde antwoorden.'
- 'Als men heeft kunnen meedenken ongeacht of men eruit komt of niet. De gemeente is verantwoordelijk en moet vaart houden.'
- 'De gemeente mag mijns inziens pas knopen doorhakken als alle betrokken partijen het eens zijn.'

# Participatie

## Deelname & vertegenwoordiging



Heeft u wel eens meegedaan aan een klankbordgroep, adviesgroep of denktank? (n=758)



Voelt u zich vertegenwoordigd door bewoners- en belangengroepen die contact hebben met de gemeente? (n=758)



# Participatie

## Meepraten



### Welke manier om inwoners mee te laten praten over een onderwerp spreekt u het meest aan? (n=756)



#### 'Enquêtes'

'Nieuwsbrief (eens per maand of kwartaal) met informatie over nieuwe en lopende zaken voor inwoners die daar belangstelling voor hebben.'

'Sociale media kan wel, maar wel met een duidelijke structuur en discipline.'

'Zoek de manier die het beste bij het onderwerp past. Beperk het niet tot één manier, zeker niet als je verschillende groepen wilt bereiken en betrekken.'

'Op straat. Bijvoorbeeld, onlangs ging mijn straat open voor vernieuwing gasleiding. Dat zorgde wekenlang voor spontane gesprekken op straat met burens over verduurzaming van woningen, parkeeroverlast, groen, etc. Was een ideale kans voor de gemeente. Had op sommige dagen een koffiekarretje op straat gezet en was het gesprek aangegaan. Zoek de reuring op of creëer deze!'



# Participatie

## Meepraten



### Heeft u nog andere ideeën, wensen of opmerkingen over de manier waarop u betrokken wilt worden bij ontwikkelingen in uw buurt of gemeente?\*

- Actief, tijdig en persoonlijk geïnformeerd worden als er iets speelt in de directe omgeving. Laat eens een contactpersoon de buurt ingaan en onze meningen peilen.
- Automatisch geïnformeerd worden over ideeën van anderen, zodat je (tijdig) kunt beslissen om mee te denken of doen.
- Burgerparticipatie is een belangrijk en nuttig middel en draag graag mijn steentje bij. Het moet alleen niet verhullen dat de gemeente uiteindelijk in het overgrote deel van de gevallen een besluit moet nemen. Zowel burger als gemeente moet zich realiseren dat we van participatie geen wonderen moeten verwachten.
- De gemeente mag wat mij betreft (buurt)bewoners en burgers actief benaderen m.b.t een bepaald onderwerp.
- Elke wijze die ons beter op de hoogte brengt is goed. En er zijn verschillende bewoners, bejaarden niet digitaal en jeugd wel digitaal, dus meerdere kanalen is wenselijk.
- In gemeenten zijn allerlei belangenverenigingen, bijvoorbeeld middenstand, sport, etc. Ik zie dit digipanel als de anonieme belangenvertegenwoordiger voor de niet gebonden inwoners.
- In het algemeen vind ik dat gemeenten veel meer gebruik moeten maken van de kunde en kennis over specifieke onderwerpen die er is bij inwoners. Dat is democratischer, efficiënter en nuttiger dan nu het geval is. Daar moet alleen een goede manier voor worden gevonden. De gemeente zou voor bepaalde onderwerpen een beroep kunnen doen op groepen burgers om mee te denken en te adviseren. Gemeente, maak gebruik van de kwaliteiten van de inwoners!
- is er wellicht ergens een overzicht van onderwerpen waarover discussie of inspraak gewenst is? Dat kan helpen om de topics waar men in geïnteresseerd is er uit te pikken en daar actief over na te denken. Ook zou het helpen om een actueel beeld te krijgen welke buurt- of belangenverenigingen er zijn, met hoeveel mensen, en evt. wie dit zijn. Dit is op dit moment zeer moeilijk te achterhalen.
- Whatsapp initiatief prima maar als ik dan n vraag stel krijg ik geen follow up, dus zorg voor n social media team dat vragen van bewoners actief gaat beantwoorden

\*Selectie (9/79) van de gegeven antwoorden

# Communicatie

## Onderwerpen



Over welke onderwerpen communiceert u met de gemeente?

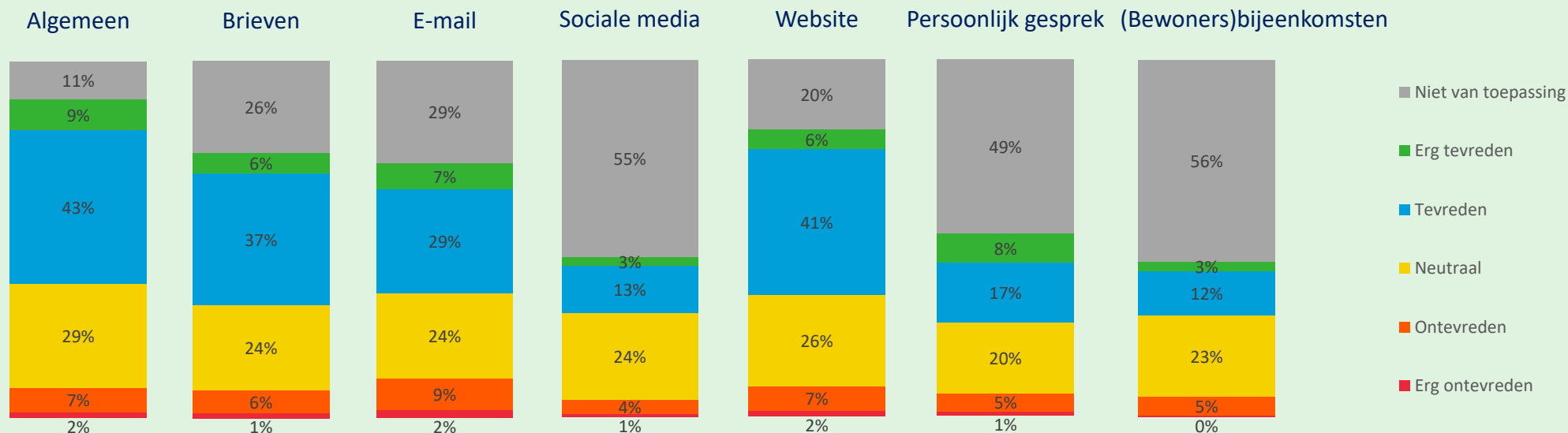
afval bomen buurt duurzaamheid gemeente groen groenvoorziening  
inrichting **openbare ruimte** overlast  
parkeren paspoort rijbewijs straat  
**veiligheid** vergunningen  
**verkeer** verkeersveiligheid wijk zorg

# Communicatie

## Tevredenheid



Hoe tevreden bent u over de communicatie van de gemeente? (n=648)



'De communicatie vanuit de gemeente is van voldoende kwaliteit. discussies of berichten via sociale media ontsporen te vaak en ontberen duidelijkheid over de betrokkenen c.q. niet-buurtgenoten of -inwoners. Persoonlijk contact, al dan niet groepsgewijs, is veel krachtiger en verbindt meer.'

'Communicatie is heel laat waardoor we weinig tijd hebben om als groep een gezamenlijk gesteund antwoord te formuleren. Dat is frustrerend omdat de gemeente de zaak soms een jaar laat liggen en dan plotseling een bijeenkomst organiseert.'

'Er werd binnen een dag gereageerd op mijn melding via de website.'

'Ik ben ontevreden over; dat ik geen ontvangstbevestiging krijg van mijn gestuurde brieven. Dat de gemeente heel lang wacht met een antwoord.'

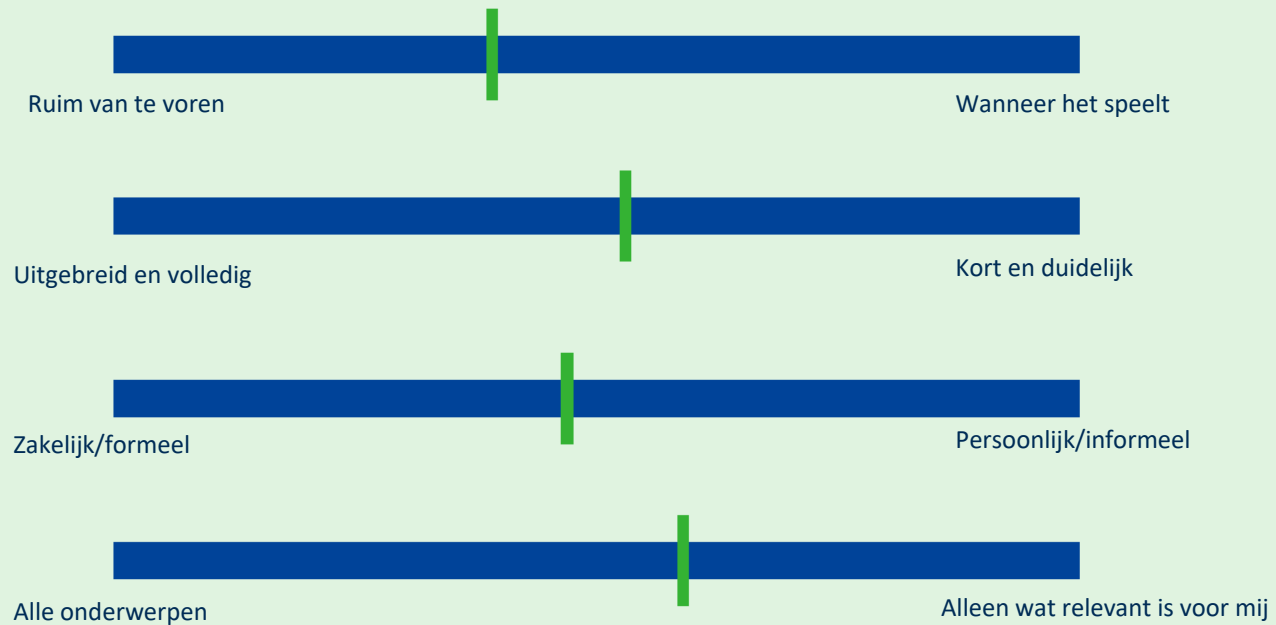
'Over het algemeen tevreden over de contacten met de gemeente. Wat wel eens irritatie oplevert is dat er te veel beloofd wordt en niet nagekomen wordt. Laat de gemeente ambtenaren wat aan "verwachtingsmanagement" doen. Nee is soms ook een antwoord.'

# Communicatie

Moment, inhoud, toon & onderwerp



Wat vindt u belangrijk in de communicatie van de gemeente? (n=741)

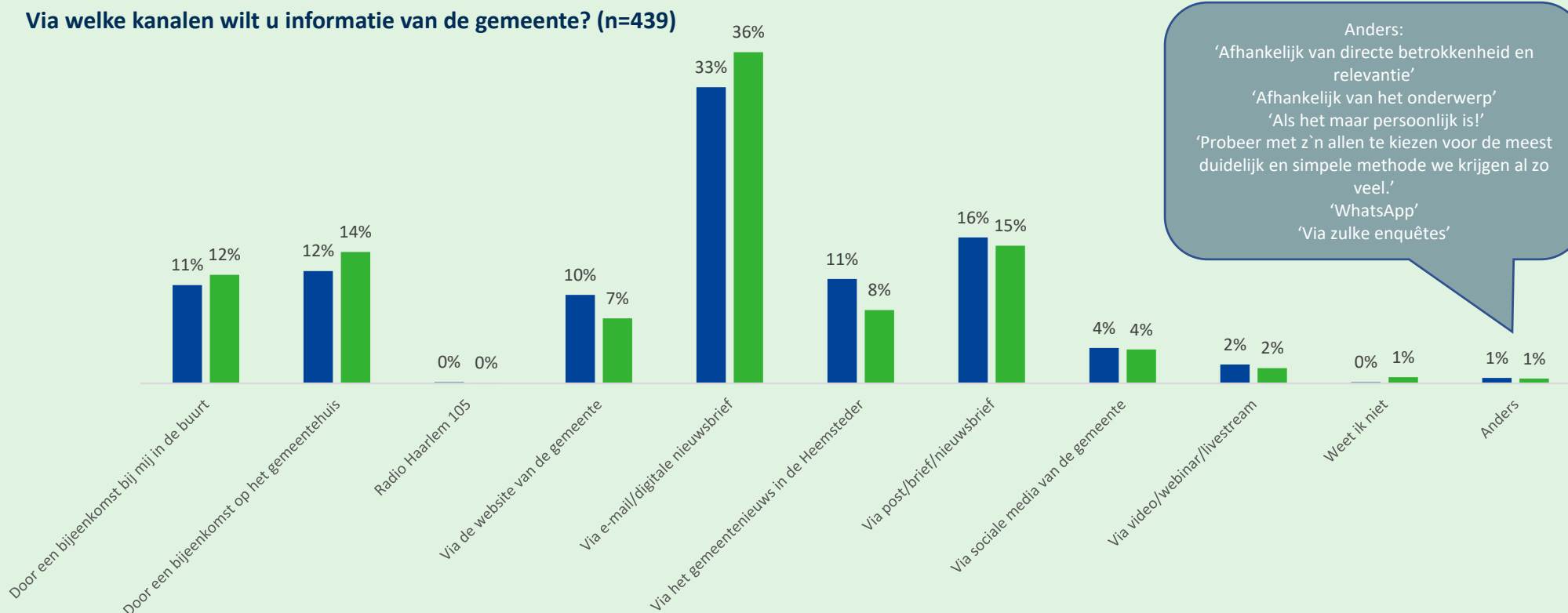


# Communicatie

## Kanalen



Via welke kanalen wilt u informatie van de gemeente? (n=439)



Anders:  
 'Afhankelijk van directe betrokkenheid en relevantie'  
 'Afhankelijk van het onderwerp'  
 'Als het maar persoonlijk is!'  
 'Probeer met z'n allen te kiezen voor de meest duidelijk en simpele methode we krijgen al zo veel.'  
 'WhatsApp'  
 'Via zulke enquêtes'

■ Ik krijg het liefst informatie van de gemeente:

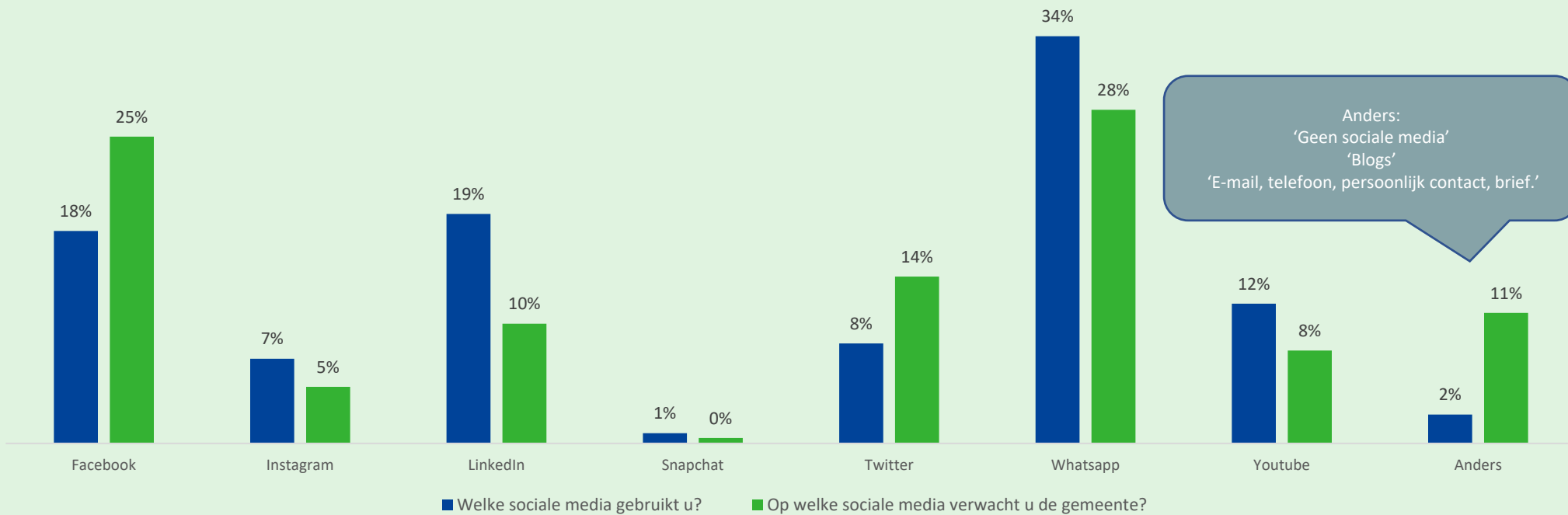
■ Ik wil dat de gemeente mij vraagt om mee te denken:

# Communicatie

## (Sociale) media



Welke (sociale) media gebruikt u en op welke (sociale) media verwacht u de gemeente? (n=547)





# Communicatie

## Verbetering



### Wat kan de gemeente in haar communicatie met u verbeteren?\*

- Eerder de bevolking informeren wat er gaat spelen in de Gemeente en hoeveel is begroot om een project tot uitvoering te brengen. Deze info vooral neutraal presenteren zonder dat er al een bepaald standpunt is ingenomen. Ook de stand van zaken van een bepaald project dat reeds in uitvoering is.
- Duidelijker communicatie over wat er speelt. Nu lees je dat incidenteel en bij toeval. Ik vind sociale media geen forum voor een gemeente, maar als het dan toch moet Facebook omdat dat nog het meest serieus is.
- Geef aan waar uitgebreide info te vinden is, gebruik duidelijke taal. Als je als gemeente vooruitloopt op de inwoners, kom je snel vooringenomen over.
- Gemeentenuws (als in de Heemsteder) delen via e-mail/nieuwsbrief met mogelijkheid om te reageren.
- Kort, duidelijk en bondig communiceren. Vooral de uitleg van de beslissingen die in de gemeenteraad worden genomen. Zo weten bewoners beter waarop ze kunnen reageren.
- Reageren op mails, ook als het moeilijk is. Niet alles afwentelen, maar echt ingaan op de vraag. En een moderne afhandeling van Whatsapp meldingen, want de mails die je nu krijgt slaan alle communicatie dood.
- Snelheid en soms wat duidelijker berichtgeving. Dat laatste is wel eens te summier en wordt ervan uitgegaan dat iedereen wel weet waarover iets gaat. Soms is de taal van de gemeente erg hoogdravend en niet voor iedereen toegankelijk c.q. begrijpelijk.
- Zorgen dat er op het gemeentehuis deskundige mensen aanwezig zijn die bij een onaangekondigd bezoek antwoord kunnen geven op een willekeurige vraag.

\*Samenvatting van 276 gegeven open antwoorden. Aangezien deze vraag naar verbeterpunten vraagt, wordt alleen een samenvatting van de opmerkingen ten behoeve van verbetering hier weergegeven. Er werden ook complimenten gegeven over de huidige communicatie met de gemeente.