

De mening van
de bewoners
in onze gemeente

Resultaten Participatieonderzoek Voorjaar 2019



Inhoudsopgave

1. *Aanleiding*
2. *Digitale peiling*
3. *Straatinterviews*
4. *Conclusies en aanbevelingen*
5. *Het vervolg*

1. Aanleiding

De samenleving verandert en vraagt meer en meer om verbinding. Participatie wordt hierbij steeds belangrijker en de wijze waarop we dit doen, bepalen we samen. Dit onderwerp is dan ook een belangrijk onderdeel van het collegeprogramma.

In de huidige situatie wordt de wijze waarop wordt geparticipeerd met name door de overheid bepaald. Dit brengt het risico met zich mee dat een vorm wordt gekozen die niet past bij de wensen en behoeftes van de betrokken inwoners en andere deelnemers.

We willen graag tot een werkwijze komen die past bij Heemstede. Om dat te doen gaan we met elkaar in gesprek.

De straatinterviews vormen de start van dit proces.

Met deze straatinterviews is, gecombineerd met het onderzoek onder het digipanel, gezocht naar het antwoord op de vraag:

Hoe, in welke mate en waarover willen inwoners betrokken zijn bij beleidsvorming?

Onderzoek

Het onderzoek is breed uitgevoerd. Het digipanel van de gemeente is gevraagd een enquête in te vullen over participatie. Daarnaast zijn straatinterviews gehouden. Het doel van de straatinterviews is in een persoonlijk gesprek meer inzicht te krijgen op de beweegredenen van inwoners om invloed op besluiten uit te oefenen. Het vormt hiermee een verdieping op het onderzoek dat is gehouden onder het digipanel.

2. Digitale peiling

In oktober 2018 is een digitale peiling gehouden onder inwoners die deelnemen aan het digipanel van de gemeente Heemstede. De antwoorden zijn representatief naar leeftijd. Het aantal uitgenodigde digipanel leden is 1115. Het aantal respondenten is 823. De responsratio komt hiermee op 74%.

Samenvatting resultaten

- Inwoners vinden veiligheid, groen, verkeer, en rust belangrijke onderwerpen. Meedenken willen ze met name over openbare ruimte, duurzaamheid, verkeer en parkeren.
- Een klein deel (17%) vindt dat de gemeente meer ruimte moet geven aan initiatieven in de leefomgeving en dat de gemeente nu onvoldoende rekening houdt met de wensen van inwoners.
- Hoe dichter bij de eigen woon/werkomgeving een ontwikkeling is, hoe meer inwoners betrokken willen worden.
- Bijna alle inwoners vinden het belangrijk dat ze mee mogen praten over belangrijke ontwikkelingen in hun buurt en driekwart wil ook over onderwerpen meepraten op gemeentelijk niveau.
- Inwoners hebben geen uitgesproken mening of de gemeente hen voldoende betreft bij beleidsvorming.

- Inwoners vinden dat de gemeente vooral zelf verantwoordelijk is voor veiligheid, verkeer, zorg, openbare orde, onderhoud.
- Inwoners willen graag hulp bij het meedenken over een bepaalde ontwikkeling in een buurt/gemeente. De grootste groepen zeggen behoefte te hebben aan meer kennis, of aan hulp bij het samenbrengen van bewoners.
- Als de voorgestelde oplossing conflicteert met het algemeen belang, dan mag de gemeente de knoop mag doorhakken, vinden veel inwoners.
- Inwoners voelen zich meestal niet vertegenwoordigd door gevestigde bewoners- en belangengroepen.
- Inwoners hebben een voorkeur voor een mix van persoonlijke en digitale middelen.

3. Straatinterviews

Ambtenaren en bestuursleden van de gemeente Heemstede waren van 11 februari tot medio maart regelmatig op straat te vinden. Daarvoor zijn in Heemstede diverse drukke locaties uitgezocht, waaronder de winkelstraten, de markt en het station. Geïnterviewd zijn inwoners, ondernemers en zorgmedewerkers die kwetsbare cliënten hebben.

Klik op de link voor een impressie:

<https://www.youtube.com/watch?v=RiLjygYkXVA&feature=youtu.be>

Hieronder geven we een overzicht van de resultaten. De bijlage vormt hier een aanvulling op.

Hoe ging het onderzoek?

Dit is een praktijkonderzoek dat gehouden is op een aantal momenten en waarbij gesproken is met de mensen die daar op dat moment aanwezig waren. Dit betekent dat de resultaten van dit onderzoek indicatief zijn; over representativiteit kunnen geen uitspraken gedaan worden.

- Verschillende locaties zijn uitgezocht, waaronder de Binnenweg, de markt, het Groenendaalse Bos, het station en de Glip.
- Geïnterviewd zijn inwoners en ondernemers.
- Geïnterviewden zijn over het algemeen waarschijnlijk van middelbare leeftijd tot zeer hoge leeftijd. Dat kan te maken hebben met de tijdstippen en de plaatsen waar de meeste interviews plaats vonden. Er is één ochtend op zaterdag geïnterviewd. De overige interviews hebben doordeweeks, overdag, plaatsgevonden. Er is niet geïnterviewd in grotere winkelgebieden buiten Heemstede en ook niet bij sportclubs, scholen en crèches.
- Er is getracht ook inwoners te bereiken die met de digitale peiling niet zijn bereikt. Denk aan laag geletterden of inwoners die helemaal geen Nederlands spreken en schrijven, allochtonen en mensen die niet digitaal vaardig zijn. Dit is echter niet aangegeven op het enquêteformulier.
- In Heemstede zijn 71 inwoners geïnterviewd door 24 mensen. Er zijn 5 ondernemers geïnterviewd door vier mensen, op de Raadhuisstraat en de Binnenweg.
- De ervaringen van de interviewers waren zeer positief. Het is leuk voor medewerkers om de mensen voor wie je je werk doet, rechtstreeks te spreken. Ook geïnterviewden zijn over het algemeen positief verrast door de persoonlijke aanpak van de gemeente.
- Een interview mondt soms uit in een gesprek om de keukentafel en levert ook bijvangst op. Voor –vaak oudere- inwoners is het bijvoorbeeld positief dat de gemeente naar hen toekomt. Geen wonder dat de gesprekken wel eens een half uur of langer duren in plaats van 10 minuten.

Resultaat van de gesprekken met inwoners

- Meer dan de helft van de geïnterviewde inwoners geeft aan dat zij wel eens meepraten over hun buurt, dorp of gemeente. De onderwerpen waarover zij meepraten zijn divers: van bouwplan voor een hoge flat, tot afvalscheiding en verkeer.

- Een derde van de inwoners wil wel en twee derde wil niet meepraten over beleid in de toekomst. Inwoners die het belangrijk vinden, hebben een belang of vinden het belangrijk. Ze vinden ook de gemeente laagdrempelig. Als ze niet willen meepraten, is dat vooral omdat ze geen belang zien, of zich te oud voelen.
- Onderwerpen waar wel behoefte was aan participatie zijn te zien in de woordwolken: zorg openbare ruimte, veiligheid en verkeer. De resultaten wijken niet af van de resultaten van de digitale peiling.
- Inwoners zijn (zeer) tevreden over de omgeving waar ze wonen
- Gevraagd naar hoe ze betrokken willen zijn noemen inwoners bijeenkomsten, digitale middelen en persoonlijk contact.
- Inwoners willen even vaak digitaal als in een zaaltje hun mening geven; sommigen geven aan zelf wel contact te zoeken als het voor hen opportuun is. Sommigen geven aan weinig tijd te hebben waardoor het lastig is hen te bereiken.
- De straatinterviews geven een waardevolle verdieping op de digitale peiling van wat inwoners vinden over de gemeente en willen op het gebied van participatie. Uit de interviews blijkt dat inwoners over de grote linie erg tevreden zijn over hun omgeving en de dienstverlening. Ook laat het zien dat hoe dichterbij huis veranderingen op stapel staan, hoe eerder mensen betrokken raken bij beleidsontwikkeling. Ook blijkt dat de mate van concreetheid en het eigen belang van invloed is op de keuze om betrokken te raken. Ten slotte valt op dat er geen algemene conclusies te trekken zijn over de manier van participeren. Participatie is maatwerk!

Resultaat van de gesprekken met ondernemers

De ondernemers waarmee gesproken is zijn positief over dat de gemeente ze opzoekt. Ze hebben de gemeente niet vaak nodig en weten wel de weg als ze vragen hebben. Zij hebben meestal geen behoefte aan extra kanalen. Ze willen graag meepraten over parkeren, veiligheid en inrichting openbare ruimte. Wie geen lid is van de winkeliersvereniging geeft aan dat communicatie over beleid wel gewenst is. Behalve persoonlijk contact noemen drie mensen ook digitaal contact. De verhouding tot de winkeliersvereniging komt meerdere keren terug. Sommigen zijn ontevreden over de aandacht voor de Raadhuisstraat. Deze signalen geven we mee aan de ambtenaar Economisch Beleid.

Resultaat van een groepsgesprek met WIJ Heemstede

Er is een groepsgesprek gehouden met 12 zorgmedewerkers bij WIJ Heemstede. Dit werd enorm gewaardeerd en is volgens een medewerker die daar al zo'n 30 jaar werkt, echt uniek. Dit moeten we volgens hem vooral blijven doen, blijf luisteren en mensen opzoeken.

Ideeën die opkwamen zijn:

- Meedoen aan de landelijke week tegen de eenzaamheid of een verhalenproject starten. Misschien helpt dat de gemeente om beter in contact te komen met deze doelgroep.
- De dag van de dialoog gebruiken als netwerkfunctie. Hier werd vroeger wel aandacht aan besteed maar nu niet of nauwelijks.

4. Conclusies en aanbevelingen

Inhoudelijk

Opvallend is dat de uitkomsten van het digipanel niet tegengesproken worden door de resultaten van de straatinterviews. Wel is het zo dat uit de straatinterviews blijkt dat een veel lager percentage inwoners mee wil praten dan bleek uit het digipanel. Het lijkt logisch te veronderstellen dat mensen die zich aanmelden voor een digipanel vaker geïnteresseerd zijn in gemeentelijk beleid of betrokken willen worden of blijven bij beleidsvorming.

De manier waarop men betrokken wil zijn verschilt per doelgroep, per project, per schaalniveau en per beleidsterrein. In het algemeen geldt dat het een mix moet zijn van persoonlijk contact,

groepsbijeenkomsten en digitale peiling. De focus in de onderwerpen is verkeer, veiligheid en gebouwde omgeving. Hoe dichterbij huis hoe groter de interesse. Dit verklaart ook waarom medewerkers signaleren dat consensus over algemeen belang in participatietrajecten vaak lastig is.

Straatinterviews

Straatinterviews kunnen een nuttige aanvulling zijn op andere vormen van onderzoek. Het verdient aanbeveling, afhankelijk van de doelgroep die je wilt benaderen, om dan ook 's avonds en in het weekend de straat op te gaan. Nu ervaring is opgedaan, kan men alle gevraagde gegevens een volgende keer beter invullen. Het scheelt tijd en is waarschijnlijk ook preciezer om de gegevens een volgende keer digitaal in te vullen.

5. Het vervolg

Zoals bij de aanleiding genoemd vormen de straatinterviews en het onderzoek onder het digipanel de start van een proces waarin we op zoek gaan naar een wijze van participeren die past bij Heemstede. Doel is om dit uiteindelijk vast te leggen in kaders die alle partijen hulp en richting geven in participatietrajecten. Dit nieuwe beleid wordt in 2019 opgesteld en zal in de voorbereiding nog meer momenten kennen waarop samen met alle partijen wordt gewerkt aan de inhoud.

Het middel van straatinterviews willen we vaker inzetten als aanvulling op digitale peilingen.