

# Resultaten Participatie- onderzoek

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 Bloemendaal wordt voor participatietrajecten op dit moment gebruik gemaakt van de Handreiking Burger- en overheidsparticipatie. De vraag is of deze handreiking nog past bij de snel veranderende samenleving. We willen dit onderzoeken en doen dit vooral door hierover met elkaar in gesprek te gaan.

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 september 2018 is een digitale peiling gehouden onder inwoners die deelnemen aan het digipanel van de gemeente Bloemendaal. De antwoorden zijn representatief naar leeftijd en spreiding over de dorpskernen. Het aantal uitgenodigde digipanel leden is 1056. Het aantal respondenten is 567. De responsratio komt hiermee op 54%.

#### Samenvatting resultaten

- Inwoners vinden veiligheid, groen, verkeer, openbare ruimte en rust belangrijke onderwerpen. Meedenken willen ze vooral over openbare ruimte, woningbouw en duurzaamheid
- Ze vinden 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 dichterbij de eigen woon/werkomgeving een ontwikkeling is, hoe meer inwoners betrokken willen worden.
- Inwoners vinden het heel belangrijk dat ze mee mogen praten over belangrijke ontwikkelingen in hun buurt en zijn niet uitgesproken over de mogelijkheden die de gemeente biedt om mee te praten.
- Inwoners vinden dat de gemeente verantwoordelijk is voor veiligheid, onderhoud en handhaving.
- Inwoners willen graag hulp bij het meedenken over een bepaalde ontwikkeling in een buurt/gemeente. Ze zijn verdeeld over welke vorm van ondersteuning ze dan willen krijgen.
- Inwoners zijn verdeeld over de vraag wanneer de gemeente de knoop mag doorhakken als zij zelf niet tot een besluit kunnen komen.

- Inwoners voelen zich vaak 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 Bloemendaal waren van 11 februari tot medio maart regelmatig op straat te vinden. Geïnterviewd zijn inwoners, ondernemers en zorgmedewerkers die kwetsbare cliënten hebben.

Klik op de link voor een impressie:

<https://www.youtube.com/watch?v=0a2eRTT8DSI&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.

- Ongeveer 15 locaties zijn uitgezocht, waaronder de gemeentelijke publieksbalies, de winkelstraten, de milieustraat, de bibliotheek en diverse activiteiten van Welzijn Bloemendaal.
- 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 interviews plaats vonden. Er is niet geïnterviewd in het weekend of 's avonds. Er is niet geïnterviewd in grotere winkelgebieden buiten Bloemendaal en ook niet bij sportclubs, scholen en crèches.
- Er is getracht ook inwoners te bereiken die met een 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 Bloemendaal zijn 77 inwoners geïnterviewd door 22 mensen. Er zijn 6 ondernemers geïnterviewd door drie mensen, allen op de Bloemendaalseweg.
- 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 Duinpolderweg tot waterbeheer en diverse bouwprojecten.
- Er zijn evenveel inwoners die wel en die niet willen meepraten in de toekomst. Inwoners die het belangrijk vinden, noemen het onderwerp dat hen raakt of de toekomst van hun kinderen. Vaak gaat het over ingrepen in hun eigen omgeving. Als ze niet willen meepraten, is dat vooral omdat ze geen belang zien, geen tijd hebben of zich te oud voelen.
- Zorg voor de omgeving, veiligheid, milieu en groen worden het meest genoemd.
- Gevraagd naar hoe ze betrokken willen zijn noemen inwoners bijeenkomsten, digitale middelen en persoonlijk contact.
- De straatinterviews geven een waardevolle verdieping op de digitale peiling van wat inwoners vinden over de gemeente en willen op het gebied van participatie. Daaruit blijkt dat inwoners



over het grote lijn 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 men verschillende manieren van participeren benoemt. Participatie is maatwerk!

#### Resultaat van de gesprekken met ondernemers

De meeste ondernemers zijn blij verrast dat de gemeente ze opzoekt. De meesten 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 en inrichting openbare ruimte. Wie geen lid is van de winkeliersvereniging geeft aan een kanaal te missen om zijn mening verder te brengen. Behalve persoonlijk contact noemen twee mensen ook de mogelijkheid van digitaal contact. Een iemand noemt de communicatie met de gemeente zeer slecht. De verhouding tot de winkeliersvereniging komt meerdere keren terug, evenals het feit dat men niet mee kan doen aan het digipanel omdat men niet in de gemeente woont. Deze signalen geven we mee aan de ambtenaar Economisch Beleid.

#### Resultaat van een groepsgesprek met zorgmedewerkers

Er is een groepsgesprek gehouden met 12 zorgmedewerkers, zoals wijkverpleegkundigen, art ondersteuners, WMO-consulenten, activiteitenbegeleiders zorg- en welzijnsinstellingen. Dit gesprek vond plaats op 12 maart bij Bloemenstroom (Zorgbalans), in een vergadering van Welzijn Bloemendaal.

Zorgmedewerkers geven aan dat hun cliënten vooral behoefte hebben aan beleid dat sociale zorg stimuleert, zoals sociale woningbouw, eenzaamheidsbestrijding, schuldhulp enzovoort. Het is goed dat de gemeente weet waar behoefte aan is, maar het is ook duidelijk dat cliënten in de zorg geen energie over hebben om actief te participeren. Om beleid te toetsen is het wel goed cliënten op te zoeken. Dat kan op ontspannende bijeenkomsten als een lees- of creatieve club of op bijeenkomsten waar zij komen omdat ze er een groot belang bij hebben, zoals een markt over sociale woningbouw.

## **4. Conclusies en aanbevelingen**

### Inhoudelijk

Van toegevoegde waarde is dat de uitkomsten van het digipanel overeenkomen met de resultaten van de straatinterviews. De straatinterviews geven een waardevolle verdieping op de digitale peiling van wat inwoners vinden over de gemeente en willen op het gebied van participatie. De onderwerpen die men belangrijk vindt en de wijze waarop men wil meepraten is nagenoeg gelijk. Er is 1 uitzondering. Uit de straatinterviews blijkt dat een veel lager percentage inwoners mee wil praten dan 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. Inwoners zijn overigens over de grote lijn erg tevreden over hun omgeving en de dienstverlening.

De manier waarop men betrokken wil zijn verschilt per doelgroep, per project, per schaalniveau en per beleidsterrein. Participatie is maatwerk. In het algemeen geldt dat het een mix moet zijn van persoonlijk contact, groepsbijeenkomsten en digitale peiling. Hoe dichterbij huis (en dus bij het eigen belang) hoe groter de interesse. Participatie is daar waar energie is!

### Belangrijkste uitkomsten nog eens op een rij

- 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 Duinpolderweg tot waterbeheer en diverse bouwprojecten.
- Er zijn evenveel inwoners die wel en die niet willen meepraten in de toekomst.
- Zorg voor de omgeving, veiligheid, milieu en groen worden het meest genoemd.
- De meeste ondernemers weten de weg als ze vragen aan de gemeente hebben.
- Ondernemers willen graag meepraten over parkeren en inrichting openbare ruimte.
- Wie geen lid is van de winkeliersvereniging heeft iets nodig om zijn mening verder te brengen.
- Kwetsbare inwoners moeten we actief opzoeken.

#### Het middel 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 ook waarschijnlijk preciezer om de gegevens 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 Bloemendaal en voldoet aan de wensen en eisen van de omgevingswet. Als blijkt dat de huidige handreiking dit niet kan bieden, zal deze moeten worden vernieuwd. Dit nieuwe beleid wordt dan in 2019 opgesteld en zal in de voorbereiding nog meer momenten kennen waarop samen met alle partijen wordt gewerkt aan de inhoud. Doel daarbij is om dit uiteindelijk vast te leggen in kaders die alle partijen hulp en richting geven in participatietrajecten.

In 2020 kan dan worden gestart met het gebruik van dit nieuwe beleid. Na een jaar vindt evaluatie plaats.

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