

Onderzoeksrapport Burgerparticipatie binnen de gemeente Heeze-Leende

Gemeente Heeze-Leende
Jan Deckersstraat 2
5591 HS Heeze

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Inleiding	4
Gemeente Heeze-Leende	4
Aanleiding	5
Probleemstelling.....	5
2. Theoretisch Kader	6
2.1. Burgerparticipatie.....	6
2.2. Representativiteit versus diversiteit	7
2.3. Communicatie	7
2.4. De participatiesamenleving.....	7
2.5. Participatieladder	8
2.6. Factor C.....	9
2.7. Belang vs. bereidheid: betrokkenheidspiramide.....	10
2.8. Belemmeringen en motieven om al dan niet deel te nemen aan burgerparticipatie	11
2.9. Unusual suspects bereiken.....	12
3. Deelvragen.....	13
4. Onderzoeksopzet.....	15
4.1. Onderzoeksontwerp.....	15
4.1.1. Bureauonderzoek	15
4.1.2. Enquête	15
4.1.3. Interviews	15
4.1.4. Een combinatie van methoden (triangulatie, betrouwbaarheid en validiteit)	16
4.2. Respondentselectie	16
4.2.1. Enquête, willekeurige/aselecte steekproef.....	16
4.2.2. Interviews, selecte steekproef	17
4.3. Operationalisatie	17
5. Resultaten.....	21
5.1. Welke vormen van burgerparticipatie en communicatie past de gemeente Heeze-Leende op dit moment toe?	21
5.2. Welke vormen van burgerparticipatie kennen andere gemeenten en wat kan de gemeente Heeze-Leende hiervan leren?.....	22
5.3. Hoe kan de gemeente Heeze-Leende haar inwoners het beste segmenteren?.....	23
5.4. Via welke kanalen kan de gemeente Heeze-Leende haar inwoners(groepen) bereiken?....	23

5.5. Welke gemeentelijke onderwerpen vinden de inwonersgroepen van de gemeente Heeze-Leende belangrijk?	25
5.6. Over welke gemeentelijke onderwerpen willen de inwoners(groepen) van de gemeente Heeze-Leende op de hoogte worden gehouden?	25
5.7. Over welke gemeentelijke onderwerpen willen de inwoners(groepen) van de gemeente Heeze-Leende hun mening geven?	26
5.8. Over welke gemeentelijke onderwerpen willen de inwoners(groepen) van de gemeente Heeze-Leende meepraten met de gemeente?	27
5.9. Over welke gemeentelijke onderwerpen willen de inwoners(groepen) van de gemeente Heeze-Leende meebeslissen?	28
5.10. Welke belemmeringen ervaren de inwoners(groepen) van de gemeente Heeze-Leende om actief deel te nemen aan burgerparticipatie?	28
5.11. Welke stimulans hebben de inwoners(groepen) van de gemeente Heeze-Leende nodig om actief deel te nemen aan burgerparticipatie?	31
Bibliografie	32

Voorwoord

Voor u ligt een onderzoeksrapport naar burgerparticipatie binnen de gemeente Heeze-Leende. Dit rapport is opgesteld in het kader van de realisatie van EVL 5, Doelgroep & gedrag / Analyseren en onderzoeken, bachelor Communicatie. Het onderzoek heeft plaatsgevonden van september 2020 – juni 2021.

Tijdens het schrijven van deze rapportage stonden mijn collega's van de gemeente Heeze-Leende, alsmede mijn docenten van Fontys PRO economie voor mij klaar om daar waar nodig te ondersteunen en helpen. Daarvoor wil ik hen graag bedanken.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Sylvia Zaadstra-Vorspaget

1. Inleiding

Gemeente Heeze-Leende

Gemeentelijke organisatie, wat doet de gemeente Heeze-Leende?

De gemeente Heeze-Leende is, zoals de naam al aangeeft, een gemeentelijke organisatie. Als gemeente voert Heeze-Leende zowel landelijk als eigen beleid uit. Alles in het belang van de inwoners van de gemeente (Rijksoverheid, 2020). Dit blijkt ook uit de door Heeze-Leende geformuleerde missie: *“De gemeentelijke organisatie moet een goede, betaalbare en betrouwbare partner zijn voor haar inwoners, verenigingen, instellingen en bedrijven. Wij willen actief stimuleren het werkelijk mogelijk maken en daar ook daadwerkelijk op toezien, dat onze gemeentelijke organisatie meer productgericht, resultaatgericht, klantgericht, integraal en kostenbewust gaat werken.”*

Ontstaan en inwonersaantal

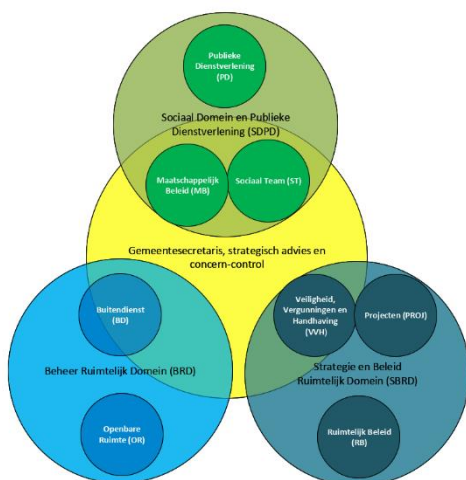
De gemeente Heeze-Leende is in 1997 ontstaan uit samenvoeging van het dorp Sterksel en de gemeenten Heeze en Leende. Heeze-Leende heeft ruim 16.000 inwoners. Op 1 januari 2020 was het precieze inwonersaantal 16.130 (Gemeente Heeze-Leende, 2020). De kern Heeze is ruim twee keer zo groot als de kern Leende en zo’n tien keer zo groot als de kern Sterksel. De grootte van de kernen hangt samen met de ervaren sociale cohesie. Heeze vormt minder één gemeenschap dan Leende en Sterksel (Van Veller, Dreef, Van Urk, & Wierenga, 2019).

GRS A2-gemeenten

Op verschillende onderdelen werkt de gemeente Heeze-Leende samen met de gemeenten Cranendonck en Valkenswaard. De samenwerking staat bekend onder de naam ‘Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking (GRS) A2-gemeenten’. Het betreft een samenwerking op het terrein van Werk en Inkomen (W&I), Administratie & Belastingen, Ondersteuning Bestuur & Organisatie, Techniek & Gegevens, Advies & Beleid (Financiën, Control en P&O) en Advies & Beleid (Communicatie, Juridische Zaken, Informatiemanagement, Inkoop).

Organisatiestructuur gemeente Heeze-Leende

Onderstaande afbeelding geeft de organisatiestructuur van de gemeente Heeze-Leende per 2021 weer.



Afbeelding 1: organisatiestructuur gemeente Heeze-Leende per 2021

Aanleiding

De gemeente Heeze-Leende integreert burgerparticipatie in de oplossingen die worden ontwikkeld op inhoudelijke thema's. Op dit moment melden zich altijd dezelfde inwoners om actief deel te nemen aan burgerparticipatie. Daarmee ontstaat oververtegenwoordiging van bepaalde bevolkingsgroepen. De gemeente Heeze-Leende wil dat dit verandert. De gemeente wil meer diversiteit en representativiteit wanneer het gaat om inwoners die actief deelnemen aan burgerparticipatie.

Daar zijn twee argumenten voor aan te voeren:

1. Oververtegenwoordiging door bepaalde bevolkingsgroepen is als een probleem te zien, omdat alle bevolkingsgroepen gelijkmatig moeten kunnen bijdragen aan de samenleving (Van Houwelingen, Boele, & Dekker, 2014). Op dit moment wordt er door de oververtegenwoordiging van bepaalde bevolkingsgroepen niet gelijkmatig bijgedragen.
2. Hoe meer verschillende inwoners actief participeren, hoe meer verschillende invalshoeken de gemeente krijgt en hoe beter de gemeente kan aansluiten bij de inbreng van de verschillende inwoners. Het beter aansluiten op de inbreng van de verschillende inwoners zorgt voor kwalitatief beter beleid en meer draagvlak met betrekking tot dit beleid bij de verschillende inwoners.

Om tot een onderbouwd advies te komen hoe de gemeente de huidige situatie rondom burgerparticipatie binnen de gemeente Heeze-Leende kan verbeteren zal uitgebreid onderzoek moeten worden gedaan.

Probleemstelling

In dit onderzoeksrapport staat de volgende hoofdvraag centraal:

“Hoe kan communicatie ertoe bijdragen dat meer inwoners van de gemeente Heeze-Leende actief willen deelnemen aan burgerparticipatie?”

2. Theoretisch Kader

2.1. Burgerparticipatie

Het begrip burgerparticipatie wordt in de literatuur op verschillende manieren gedefinieerd. Onderstaand een weergave van enkele van deze verschillende definities. Deze weergave resulteert in een keuze met betrekking tot de definitie van het begrip burgerparticipatie welke in de rest van deze rapportage gebruikt wordt.

Het Instituut voor Publiek en Politiek definieert Burgerparticipatie als:

“Een manier van beleidsvoering waarbij burgers (al dan niet georganiseerd in maatschappelijke organisaties) direct of indirect bij het lokale beleid betrokken worden om door middel van samenwerking tot de ontwikkeling, uitvoering en/of evaluatie van beleid te komen (Dinjens, 2010).”

De Nationale ombudsman hanteert de volgende definitie van burgerparticipatie:

“Burgerparticipatie omvat alle methoden om burgers bij gemeentelijk beleid te betrekken. Het gaat daarbij zowel om de inbreng van burgers op het moment dat er nog beleidsruimte is als om de wettelijke inspraakprocedure (De Nationale ombudsman, 2014).”

De definitie van de Nationale ombudsman is algemener dan die van Het Instituut voor Publiek en Politiek. De nadruk van beide definities ligt op beleid en op het feit dat burgerparticipatie burgers de mogelijkheid geeft (extra) invloed uit te oefenen op het overheidsbeleid. Daar waar de eerste definitie ook de uitvoering en/of evaluatie van beleid benoemt, doet de tweede definitie dat niet.

In de publicatie ‘Burgermacht op eigen kracht’ omschrijft het Sociaal en Cultureel Planbureau burgerparticipatie als:

“...de deelname op vrijwillige basis aan maatschappelijke en politieke activiteiten (Van Houwelingen, Boele, & Dekker, 2014).”

Deze omschrijving gebruikt het woord ‘beleid’ niet. Daar waar de eerdere twee definities dat wel doen. Met deze omschrijving kan een tweede vorm van burgerparticipatie worden onderscheiden: eentje die niet draait om het beïnvloeden van het beleid of om meer zeggenschap, maar om het verenigen van burgers om zelf dingen te doen en zaken te regelen.

Keuze definitie burgerparticipatie

Voor dit onderzoek wordt uitgegaan van de definitie zoals geformuleerd door het Instituut voor Publiek en Politiek: *“Burgerparticipatie is een manier van beleidsvoering waarbij burgers (al dan niet georganiseerd in maatschappelijke organisaties) direct of indirect bij het lokale beleid betrokken worden om door middel van samenwerking tot de ontwikkeling, uitvoering en/of evaluatie van beleid te komen (Dinjens, 2010).”*

Deze definitie pas het beste bij dit onderzoek omdat deze dusdanig afgebakend is om de juiste vragen te kunnen stellen. De andere definities/omschrijvingen zijn te ruim in te vullen of niet (volledig) passend bij het vraagstuk.

2.2. Representativiteit versus diversiteit

Niet alleen in de dagelijkse praktijk bij de gemeente Heeze-Leende blijkt dat er sprake is van oververtegenwoordiging van bepaalde bevolkingsgroepen. Meerdere onderzoekers onderschrijven deze ervaring. Zo beschrijven Tonkens, Trappenburg, Hurenkamp en Schmidt (2015) dat binnen participatieprocessen vaak dezelfde inwoners, ook wel ‘usual suspects’ genoemd, aan tafel zitten. Binnema en Michels (2016) beschrijven in hun onderzoek dat het gebrek aan diversiteit van deelnemers een veel gehoord punt van kritiek is op burgerparticipatie.

Wanneer er gesproken wordt over oververtegenwoordiging worden de begrippen representativiteit en diversiteit door elkaar gebruikt alsof ze uitwisselbaar zijn. Dit zijn ze echter niet.

Representativiteit is in deze de mate waarin inwoners die actief participeren een afspiegeling vormen van de bevolking (o.a. leeftijd, sekse, opleiding en culturele achtergrond).

Re·pre·sen·ta·tief (*bijvoeglijk naamwoord*)

Vertegenwoordigend; *representatief voor; een representatieve steekproef* (Van Dale, 2020)

Diversiteit is in deze de mate waarin inwoner die actief participeren verschillende invalshoeken en belangen hebben. Het gaat om inhoudelijke diversiteit.

Di·ver·si·teit (*de; v*)

Verscheidenheid, variatie (van Dale, 2020)

In sommige gevallen zal representativiteit minder belangrijk zijn dan diversiteit. Dat is een afweging die steeds opnieuw gemaakt moet worden (Bleijenberg, Participatie: hoe belangrijk is representativiteit eigenlijk?, 2017).

In het kader van dit onderzoek zal gekeken worden hoe de inwoners van de gemeente bereikt en geactiveerd kunnen worden met het oog op deelname aan burgerparticipatie. Deze informatie kan de gemeente Heeze-Leende vervolgens inzetten om een gewenste mate van representativiteit en/of diversiteit te genereren voor verschillende participatietrajecten.

2.3. Communicatie

Net als het begrip burgerparticipatie, wordt ook het begrip communicatie in de literatuur op verschillende manieren gedefinieerd. Voor dit onderzoek wordt uitgegaan van de volgende definitie: “Onder communicatie worden alle activiteiten verstaan waardoor informatie wordt overgebracht naar andere mensen. Het gaat hierbij om de uitwisseling van gegevens, feiten, gedachten en gevoelens” (Marcus & Van Dam, 2015).

2.4. De participatiesamenleving

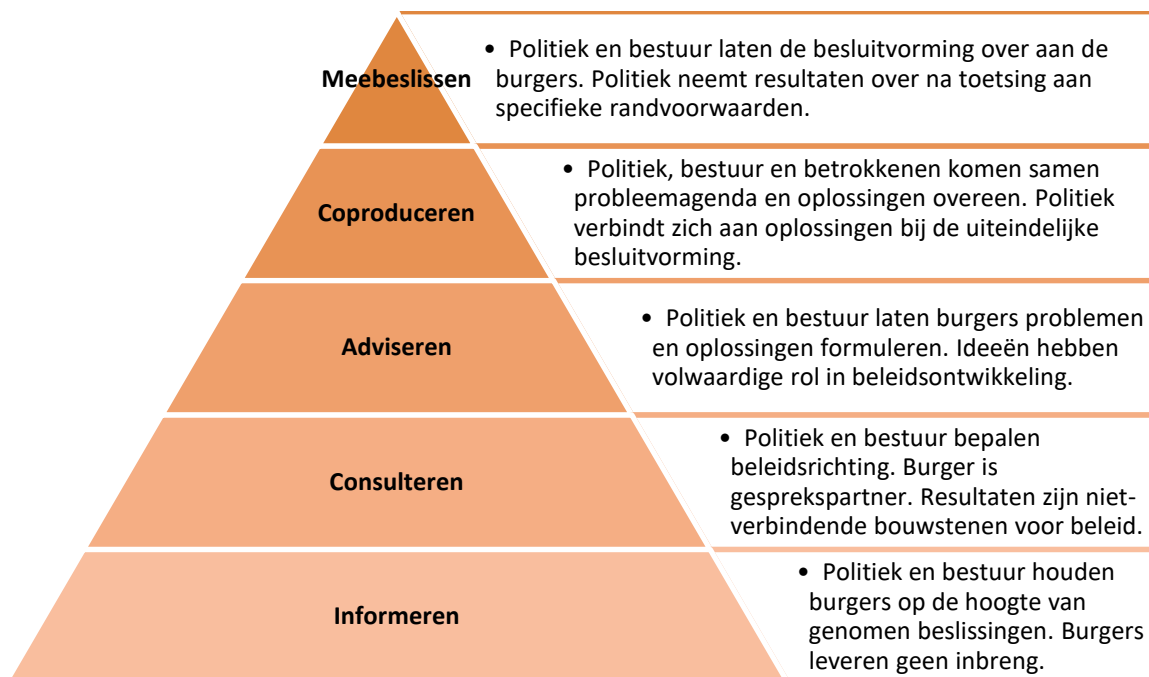
Er is een ontwikkeling gaande. De verzorgingsstaat zoals deze gekend wordt verandert steeds meer in een participatiesamenleving (Rijksoverheid, 2013). De koning benoemde het tijdens zijn troonrede in 2013 al: “Het is onmiskenbaar dat mensen in onze huidige netwerk- en informatiesamenleving mondiger en zelfstandiger zijn dan vroeger. Gecombineerd met de noodzaak om het tekort van de overheid terug te dringen, leidt dit ertoe dat de klassieke verzorgingsstaat langzaam maar zeker

verandert in een participatiesamenleving. Van iedereen die dat kan, wordt gevraagd verantwoordelijkheid te nemen voor zijn of haar eigen leven en omgeving.”

De opkomst van deze participatiemaatschappij heeft gevolgen voor de gemeente Heeze-Leende. Gemeenten, waaronder Heeze-Leende, gaan steeds meer handelen in samenspraak met andere organisaties en burgers. Dat betekent onder andere dat de overheid (waar gemeenten onder vallen) steeds meer gaat optreden als partner en steeds minder vanuit regelgeving gaat opereren (Van Veller, Dreef, Van Urk, & Wierenga, 2019). Burgerparticipatie wordt door dit fenomeen steeds belangrijker. Zowel voor de gemeente Heeze-Leende, als voor andere gemeenten.

2.5. Participatieladder

Om aan te geven welke rol burgers krijgen in een participatieproces kan de participatieladder van Edelenbos en Monnikhof (2001) worden gebruikt. Deze participatieladder is toegespitst op de Nederlandse situatie en bestaat uit vijf verschillende niveaus, waarbij de graad van participatie oploopt. De ladder geeft een beeld van de mate van inbreng van burgers in besluitvorming. Hoe hoger op de ladder, hoe meer de burger betrokken is en hoe meer inbreng deze heeft, zie figuur 1 (Dreijerink, Kruijze, & Van Kamp, 2008). De participatieladder van Edelenbos en Monnikhof wordt tijdens dit onderzoek aangehouden als leidraad.



Figuur 1 Participatieladder van Edelenbos en Monnikhof (Edelenbos & Monnikhof, 2001)

2.6. Factor C

Factor C gaat over participatie, over omgevingsbewust werken. Het is een manier van werken die helpt om strategisch aan de slag te gaan met communicatie die is ontwikkeld door de Academie voor Overheidscommunicatie (Rijksoverheid, 2021).

Factor C bestaat uit vijf pijlers, te weten:

1. Opgave

Draait om het stellen van vragen en het krijgen van antwoorden over de inhoud en de context van een bepaald onderwerp. Centraal staat de opgave benaderen vanuit het perspectief van de doelgroep (Rijksoverheid, 2021).

2. Omgeving

Biedt een breed scala aan methodieken waarmee in kaart kan worden gebracht welke partijen betrokken zijn bij de opgave of daar een belang bij hebben, wat hun beweegredenen zijn, hoe ze erin staan, hoeveel macht zij hebben op het dossier en – niet onbelangrijk – wat de onderlinge verhoudingen zijn (Rijksoverheid, 2021).

3. Strategie

Moment om keuzes te maken. Tot welke doelgroepen gaat de strategie zich richten? Welk frame past? Wat moet communicatie opleveren? Wanneer is de communicatie doeltreffend geweest (Rijksoverheid, 2021)?

4. Verhaal

Opstellen van een kernverhaal ofwel een kernboodschap, rode draad, messagehouse of woordvoeringslijn welke aansluit op de leefwereld van de ontvanger.

“Contact met de doelgroep valt of staat met een boodschap die aanspreekt, daarnaast ook antwoorden bevat en perspectief laat zien. Het is een manier om te borgen dat de belangen en zorgen van doelgroepen een plek hebben in het (beleids)proces (Rijksoverheid, 2021).”

5. Aanpak

Het ontwerpen en uitvoeren van een zorgvuldig communicatieproces, met de juiste middelen op het juiste moment. O.a. afspraken maken over rollen, taken en financiën (Rijksoverheid, 2021).

Handvatten voor dit onderzoek

Het doorlopen van de volledige factor C methodiek is voor dit vraagstuk niet relevant. Er wordt geen communicatiestrategie gevormd, dat is een stap die na dit onderzoek zou kunnen volgen. Ondanks dat het volledig doorlopen van de factor C methodiek niet relevant is, biedt de methodiek wel handvatten die nuttig zijn voor dit onderzoek. Te weten:

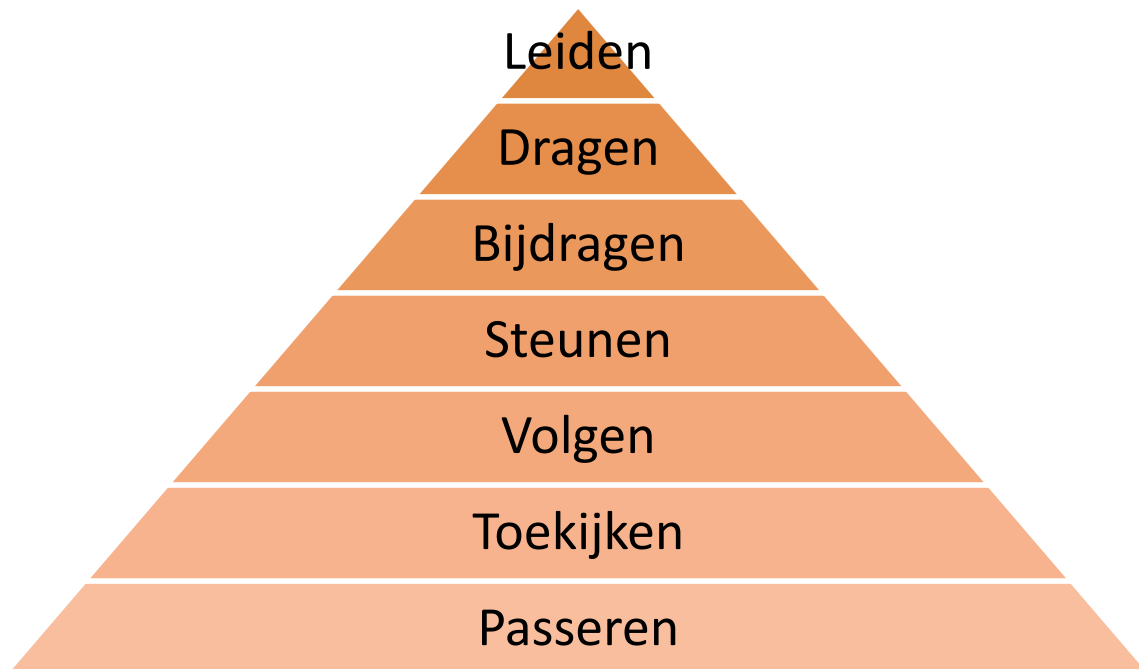
- Opgave benaderen vanuit het perspectief van de doelgroep;
- Aansluiten op de leefwereld van de ontvanger/doelgroep;
- Een kernverhaal formuleren welke aanspreekt en daarnaast ook antwoorden bevat en perspectief laat zien.

2.7. Belang vs. bereidheid: betrokkenheidspiramide

Participatie zou volgens inwoners invloed hebben op de lokale democratie door de invloed die inwoners daarmee krijgen én doordat het de gemeenteraad en bestuurders de kans geeft om te weten wat leeft bij burgers. Veel inwoners vinden participatie daarmee belangrijk (Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), 2016).

Tegelijkertijd is maar een kleine groep inwoners bereid actief te participeren (betrokkenheid). Onderzoek van Boogaard et al. (2016) toont aan dat nog geen vijf procent van de mensen die door loting uit de basisadministratie personen is uitgenodigd om deel te nemen aan een burgertop of stadsgesprek in gaat op deze uitnodiging (Boogaard, et al., 2016).

Ook Rosenblatt (2010) beschrijft in zijn artikel: 'The engagement pyramid: Six levels of connecting people and social change' dat niet iedereen dezelfde mate van betrokkenheid heeft. Dat de mate van betrokkenheid kan verschillen laat Rosenblatt (2010) in onderstaande piramide zien.



Figuur 2: Betrokkenheidspiramide van Rosenblatt (Rosenblatt, 2010)

De piramide laat zien dat veruit de grootste groep mensen liever niet participeert. Deze grote groep laat alles het liefste aan zich voorbijgaan, kijkt toe of volgt het proces van een afstand. Daarboven bevindt zich een kleinere groep mensen. Mensen die je overal terugziet als er iets wordt georganiseerd of gevraagd; de usual suspects zoals eerder benoemd bij paragraaf 2.2. Het probleem dat de gemeente Heeze-Leende ervaart met betrekking tot het feit dat steeds dezelfde inwoners zich melden om actief deel te nemen aan burgerparticipatie is dus geen vreemd fenomeen.

Uit bovenstaande kan geconcludeerd worden dat het voor dit onderzoek belangrijk is om te kijken of inwoners wel willen deelnemen aan burgerparticipatie, ofwel te kijken naar de bereidheid van inwoners om te participeren en op welk niveau. Want naast inwoner die geen interesse hebben in participatie, zijn er ook inwoners die nog niet participeren terwijl ze daar wel voor openstaan.

2.8. Belemmeringen en motieven om al dan niet deel te nemen aan burgerparticipatie

Meerdere onderzoeken tonen aan dat er verschillende belemmeringen en motieven zijn om al dan niet deel te nemen aan burgerparticipatie (Broekhuizen & Michels, 2017) (Brady, Verba, & Lehman Schlozman, 1995).

Belemmeringen zijn een gebrek aan tijd en/of vaardigheden (ze kunnen het niet), gebrek aan motivatie (ze willen het niet) en het feit dat niet gevraagd wordt om deel te nemen (ze zijn niet gevraagd) (Brady, Verba, & Lehman Schlozman, 1995).

Onderstaand een opsomming en korte uitleg van enkele noemenswaardige motieven:

- **Gevraagd worden**

Niet gevraagd worden is een belemmering deel te nemen, gevraagd worden is een motief om deel te nemen (Verba, Schlozman, & Brady, 1995).

- **Bonding vs. bridging**

Bonding: inwoners nemen deel omdat ze het gezellig vinden om samen met bekenden iets te ondernemen.

Bridging: inwoners nemen deel omdat ze getriggerd worden door de mogelijkheid om nieuwe mensen te leren kennen en contacten te leggen buiten de eigen groep van bekenden

- **Verticaal vs. horizontaal**

Verticaal: inwoners nemen deel omdat de overheid een beroep op hen doet.

Horizontaal: inwoners nemen deel omdat ze door een bekende worden benaderd.

- **Deliberatief vs. toegepast**

Deliberatief: overleg en planvorming motiveert inwoners deel te nemen.

Toegepast: concrete uitvoering motiveert inwoners deel te nemen.

- **Onbaatzuchtigheid vs. eigen belang**

Onbaatzuchtigheid: inwoners nemen deel omdat ze iets willen betekenen voor anderen.

Eigen belang: inwoners nemen deel voor hun eigen belang (Broekhuizen & Michels, 2017) (Bleijenberg, 2018).

Deze belemmeringen en motieven kunnen meegenomen worden in de beantwoording van de hoofdvraag: "Hoe kan communicatie ertoe bijdragen dat meer inwoners van de gemeente Heeze-Leende actief willen deelnemen aan burgerparticipatie?". De communicatie van de gemeente Heeze-Leende kan namelijk inspelen op deze belemmeringen en motieven als ze weet van welke motieven en belemmeringen sprake is bij verschillende inwoners(groepen).

2.9. Unusual suspects bereiken

De term unusual suspects is binnen dit theoretisch kader al enkele malen gevallen. Niet gek, gezien de hoofdvraag hoe communicatie ertoe kan bijdragen dat meer inwoners van de gemeente Heeze-Leende actief willen deelnemen aan burgerparticipatie, voortvloeit uit het feit dat op dit moment zich altijd dezelfde inwoners melden om actief deel te nemen aan burgerparticipatie. Ook wel bekend als de usual suspects.

Christine Bleijenberg, werkzaam bij het Lectoraat Communicatie in Digitale Transformatie van de Hogeschool Utrecht, heeft onderzocht hoe naast de usual suspects, de unusual suspects bereikt kunnen worden en concludeerde het volgende:

- Het is bij het ontwerp van een participatietraject belangrijk om te differentiëren/segmenteren op basis van leeftijd en interesse/belangen omdat een onderwerp dat aansluit bij de belevingswereld van de doelgroep vaker kan rekenen op belangstelling.
- Abstracte of brede onderwerpen nodigen minder uit tot in beweging komen dan concrete onderwerpen.
- De vorm van participatie die gekozen wordt heeft invloed op de mate van betrokkenheid. Ook hier is het belangrijk aan te sluiten op de voorkeuren van de betreffende doelgroep (Bleijenberg, 2018) (Overheid in contact met de samenleving, 2021) (Prudon, 2019).

Voor de gemeente Heeze-Leende is het van belang goed in kaart te brengen wat de interesses/belangen zijn van de inwoners in verschillende leeftijdscategorieën. Wanneer dit duidelijk in kaart is gebracht kan Heeze-Leende aansluiten bij de belevingswereld van de doelgroep met concrete onderwerpen. Ook is het van belang in kaart te brengen welke voorkeuren de verschillende leeftijdscategorieën hebben met betrekking tot vormen van communicatie/participatie.

3. Deelvragen

Het doel van onderstaande deelvragen is om de probleemstelling in een paar duidelijke onderdelen op te splitsen. Verder bakenen onderstaande deelvragen het onderzoek beter af, wat de haalbaarheid van het onderzoek vergroot. Voor het opstellen van deze deelvragen is gekeken naar het theoretisch kader. Daaruit blijkt dat het belangrijk is om te weten wat inwoners belangrijk vinden en waar ze betrokken bij willen zijn om de hoofdvraag goed te kunnen beantwoorden. Veel van de deelvragen zijn dan ook op deze aspecten gericht.

1. Welke vormen van burgerparticipatie en communicatie past de gemeente Heeze-Leende op dit moment toe?

Met deze vraag wordt een precieze indruk verkregen van de situatie waar de gemeente Heeze-Leende zich bevindt. De huidige situatie is het vertrekpunt bij beantwoording van de hoofdvraag.

2. Welke vormen van burgerparticipatie kennen andere gemeenten en wat kan de gemeente Heeze-Leende hiervan leren?

Deze vraag geeft inzicht in wat andere gemeenten doen op het gebied van burgerparticipatie. Door deze informatie te vergelijken met de informatie die wordt verkregen bij deelvraag 3.1 wordt inzicht verkregen op wat kan worden verbeterd op het gebied van burgerparticipatie.

3. Hoe kan de gemeente Heeze-Leende haar inwoners het beste segmenteren?

Als communicatie ertoe wil bijdragen dat meer inwoners van de gemeente Heeze-Leende actief willen deelnemen aan burgerparticipatie, moeten de inwoners gesegmenteerd worden. Dit omdat niet alle inwoners dezelfde interesses en behoeften hebben en/of zijn op dezelfde manier te bereiken zijn. Door te segmenteren kunnen verschillende groepen inwoners op een effectieve manier benaderd worden.

Deelvragen 4 tot en met 9 vergaren de belangrijkste informatie over de interesses, behoeften en bereikbaarheid van de inwoners(groepen) van Heeze-Leende. Deelvragen 6 tot en met 9 zijn opgesteld op basis van de participatieladder van Edelenbos en Monnikhof.

4. Via welke kanalen kan de gemeente Heeze-Leende haar inwoners(groepen) bereiken?

5. Welke gemeentelijke onderwerpen vinden de inwoners(groepen) van de gemeente Heeze-Leende belangrijk?

6. Over welke gemeentelijke onderwerpen willen de inwoners(groepen) van de gemeente Heeze-Leende op de hoogte worden gehouden?

Participatieladder: informeren.

7. Over welke gemeentelijke onderwerpen willen de inwoners(groepen) van de gemeente Heeze-Leende hun mening geven (vrijblijvend)?

Participatieladder: consulteren.

8. Over welke gemeentelijke onderwerpen willen de inwoners(groepen) van de gemeente Heeze-Leende meepraten met de gemeente (problemen signaleren en oplossingen bedenken)?

Participatieladder: adviseren.

9. Over welke gemeentelijke onderwerpen willen de inwoners(groepen) van de gemeente Heeze-Leende meebeslissen?

Participatieladder: coproduceren/meebeslissen.

10. Welke belemmeringen ervaren de inwoners(groepen) van de gemeente Heeze-Leende om actief deel te nemen aan burgerparticipatie?

Deze vraag geeft inzicht in de belemmeringen die de inwoners(groepen) van Heeze-Leende ervaren om actief deel te nemen aan burgerparticipatie. De communicatie van de gemeente Heeze-Leende kan inspelen op deze belemmeringen wanneer ze in kaart zijn gebracht.

Zonder een goede inventarisatie van de belemmeringen is het niet mogelijk om effectieve aanbevelingen te geven om de situatie te veranderen.

11. Welke stimulans hebben de inwoners(groepen) van de gemeente Heeze-Leende nodig om actief deel te nemen aan burgerparticipatie?

Deze vraag geeft inzicht in de stimulans die de inwoners(groepen) van Heeze-Leende nodig hebben om actief deel te nemen aan burgerparticipatie. De communicatie van de gemeente Heeze-Leende kan inspelen op deze behoefte(n) wanneer ze in kaart zijn gebracht. Zonder een goede inventarisatie van de stimulans die inwoners(groepen) nodig hebben is het niet mogelijk om effectieve aanbevelingen te geven om de situatie te veranderen.

4. Onderzoeksopzet

4.1. Onderzoeksontwerp

Om tot een antwoord te komen op de hoofdvraag zal zowel kwantitatief als kwalitatief onderzoek worden gedaan.

In onderstaande tabel een overzicht van het onderzoeksontwerp.

Methode	Methode van dataverzameling	Ter beantwoording van deelvraag/deelvragen
Bureauonderzoek	Kwalitatief	1 2 3 4
Enquête	Kwantitatief	4 5 6 7 8 9 10 11
Interviews ¹	Kwalitatief	10 11

4.1.1. Bureauonderzoek

Er wordt gebruik gemaakt van bureauonderzoek om informatie en gegevens te vergaren die al bekend zijn. Het betreft dus geen onderzoek waarvoor ‘het veld’ wordt ingegaan.

4.1.2. Enquête

Er wordt een enquête ingezet om (met name) numerieke gegevens te verzamelen over de inwoners van de gemeente Heeze-Leende. De enquête zal zich richten op de meningen, houdingen en kennis van de verschillende inwonersgroepen.

De keuze voor het afnemen van een enquête is gemaakt omdat het de mogelijkheid biedt een grote groep personen te onderzoeken.

Er zal een combinatie gemaakt worden van een schriftelijke met een digitale enquête om zoveel mogelijk inwoners te bereiken en iedere inwoner de mogelijkheid te bieden deel te nemen.

4.1.3. Interviews¹

Er worden half-gestructureerde interviews ingezet om de verschillende inwonersgroepen van de gemeente te bevragen. Tijdens deze interviews zal de beleving van de geïnterviewde centraal staan.

¹ Vanwege de coronacrisis (COVID-19) en tijdsgebrek in verband met zwangerschapsverlof zijn geen interviews afgenomen. De resultaten van dit onderzoeksrapport zijn enkel gebaseerd op de uitkomsten van bureauonderzoek en enquête resultaten. Wel is een opzet gemaakt voor het afnemen van interviews zodat dit gedeelte van het onderzoek op een later moment nog uitgevoerd kan worden.

Waarom half gestructureerd? Meer houvast dan een diepte-interview met alleen een topiclijst. Duidelijke rode draad. Wel ruimte om nog op de situatie in te spelen.

4.1.4. Een combinatie van methoden (triangulatie, betrouwbaarheid en validiteit)

Zoals hiervoor besproken wordt er meer dan één dataverzamelmethode ingezet om naar de probleemstelling te kijken, ook wel bekend als triangulatie. Bureauonderzoek zorgt voor bestaande informatie en gegevens, mogelijk van een wat algemeen karakter. Met de enquête en interviews wordt meer individuele informatie opgehaald. Door triangulatie in te zetten wordt de betrouwbaarheid van het onderzoek verhoogd. Dit omdat als het ware (deels) wordt gecontroleerd of verkregen resultaten kloppen wanneer een andere onderzoeksmethode wordt gebruikt.

Het inzetten van een enquête biedt de mogelijkheid tot een grote steekproef. Dit is van belang voor de (externe)validiteit van het onderzoek: hoe groter de steekproef, hoe groter de reikwijdte van de resultaten/de toepassing van de resultaten op de gehele populatie. In dit geval de inwoners(groepen) van de gemeente Heeze-Leende. Daarbij wel de kanttekening dat de steekproef dermate moet lijken op een bepaald aantal (voor het onderzoek) relevante kenmerken van de populatie.

4.2. Respondentselectie

De volledige populatie, alle inwoners van de gemeente Heeze-Leende, bevrage is onmogelijk. Dit omdat niet iedereen te bereiken is én omdat het simpelweg te veel tijd en geld kost iedereen te bevrage. Er wordt daarom gekozen een deel van de populatie te bevrage, ook wel bekend als een steekproef.

4.2.1. Enquête, willekeurige/aselecte steekproef

De steekproef voor de enquête zal willekeurig of aselecte getrokken worden. Dit houdt in dat iedere inwoner een berekenbare (gelijke) kans heeft om tot de steekproef te behoren. Er wordt gekozen voor een aselecte steekproef omdat daarmee gekeken kan worden naar de statistische generaliseerbaarheid van het onderzoek. Dit wil zeggen dat gekeken zal worden naar de mate waarin de resultaten van het onderzoek op de gehele populatie kunnen worden toegepast. De eenheden wat betreft een aantal kenmerken die belangrijk zijn voor het onderzoek, moeten hiervoor gelijk zijn aan de populatie (representativiteit).

De enquête mag ingevuld worden door alle inwoners van de gemeente Heeze-Leende ouder dan 18 jaar. De gewenste steekproef is 376. Dit is berekend op basis van een foutenmarge van 5%, betrouwbaarheidsniveau van 95%, onderzoekspopulatie van 16.130 en een mate van spreiding van 50% (Steekproefcalculator.com, 2021). Om ervoor te zorgen dat iedere leeftijdscategorie bereikt wordt worden 500 inwoners per brief benaderd deel te nemen aan het onderzoek. Deze 500 inwoners worden uit het gemeentelijke bestand (Gemeentelijke Basis Administratie) onttrokken door middel van een blinde steekproef. Er wordt gebruik gemaakt van een blinde steekproef zodat de privacy niet in het geding komt

Daarnaast wordt de enquête gedeeld via de volgende communicatiekanalen van de gemeente: Facebook, Twitter, papieren nieuwsbrief, digitale nieuwsbrief, website.

4.2.2. Interviews, selecte steekproef

Voor het afnemen van de interviews zal geen aselechte steekproef, maar een selecte steekproef worden getrokken. Dit houdt in dat de respondenten niet op basis van toeval worden geselecteerd. De omvang van de groep is hierbij niet belangrijk, maar wel het informatiegehalte van de gegevens.

In de enquête (4.2.1.) wordt de respondenten gevraagd of zij open staan om enkele verdiepende vragen te beantwoorden. Vanuit de respondenten die 'ja' antwoorden op deze vraag zullen enkele willekeurige personen worden geselecteerd om deel te nemen aan een interview. Deze methode staat ook wel bekend als de praktisch bruikbare (convenient) steekproef.

4.3. Operationalisatie

Voor het opstellen van de enquête en de vragen voor de interviews is opnieuw gekeken naar het theoretisch kader. Echter is nu per deelvraag gekeken welke vragen gesteld gaan worden om de deelvragen te kunnen beantwoorden. Voor de volledige enquête zie bijlage 2. Voor de volledige lijst met interviewvragen zie bijlage 4.

Bij het opstellen van de enquêtevragen is gebruik gemaakt van de criteria voor 'goede vragen' en criteria voor 'goede antwoorden' zoals beschreven in 'Wat is onderzoek? Praktijkboek voor methoden en technieken' (Verhoeven, 2018).

1. Welke vormen van burgerparticipatie en communicatie past de gemeente Heeze-Leende op dit moment toe?

N.v.t. op enquête- en interviewvragen. Er wordt gebruik gemaakt van bureauonderzoek om informatie en gegevens te vergaren die al bekend zijn.

2. Welke vormen van burgerparticipatie kennen andere gemeenten en wat kan de gemeente Heeze-Leende hiervan leren?

N.v.t. op enquête- en interviewvragen. Er wordt gebruik gemaakt van bureauonderzoek om informatie en gegevens te vergaren die al bekend zijn

3. Hoe kan de gemeente Heeze-Leende haar inwoners het beste segmenteren?

Enquêtevraag 1 (volledige tabel) vergaart informatie over de participanten op basis waarvan zij gesegmenteerd kunnen worden. Het betreft standaard vragen over leeftijd, geslacht, opleiding, (werk) situatie, gezinssamenstelling, dorpskern en verblijfsduur. Deze standaard vragen zijn vergaard uit het programma Crowdtech dat de gemeente Heeze-Leende tot haar beschikking heeft vanuit marktonderzoeksbureau MWM2.

4. Via welke kanalen kan de gemeente Heeze-Leende haar inwoners(groepen) bereiken?

Enquêtevraag 4 (volledige tabel) gaat in op het huidige gebruik informatiekkanalen en het gewenst gebruik informatiekkanalen van de participanten. Gevraagd wordt:

- Welke middelen/kanalen gebruikt u om op de hoogte te blijven van informatie over gemeentelijke onderwerpen?
- Via welke middelen/kanalen zou u bij voorkeur op de hoogte worden gehouden over gemeentelijke onderwerpen?

Antwoordmogelijkheden zijn aan te vinken (meerdere antwoorden mogelijk). Indien het gewenste antwoord/de gewenste antwoorden er niet bij staan is ruimte gelaten deze toe te voegen.

5. Welke gemeentelijke onderwerpen vinden de inwoners(groepen) van de gemeente Heeze-Leende belangrijk?

Enquêtevraag 2 (tabel, tweede rij horizontaal) gaat in op de onderwerpen die al dan niet belangrijk worden gevonden. Gevraagd wordt:

- Vindt u dit onderwerp belangrijk?

Antwoordmogelijkheden zijn zorgvuldig samengesteld met het MT en verschillende andere medewerkers van de gemeente Heeze-Leende en zijn aan te vinken (meerdere antwoorden mogelijk).

6. Over welke gemeentelijke onderwerpen willen de inwoners(groepen) van de gemeente Heeze-Leende op de hoogte worden gehouden?

Enquêtevraag 2 (tabel, derde rij horizontaal) gaat in op het niveau informeren van de participatieladder. Gevraagd wordt:

- Wilt u over dit onderwerp op de hoogte worden gehouden?

Antwoordmogelijkheden zijn zorgvuldig samengesteld met het MT en verschillende andere medewerkers van de gemeente Heeze-Leende en zijn aan te vinken (meerdere antwoorden mogelijk).

7. Over welke gemeentelijke onderwerpen willen de inwoners(groepen) van de gemeente Heeze-Leende hun mening geven (vrijblijvend)?

Enquêtevraag 2 (tabel, vierde rij horizontaal) gaat in op het niveau consulteren van de participatieladder. Gevraagd wordt:

- Wilt u over dit onderwerp uw mening geven (vrijblijvend)?

Antwoordmogelijkheden zijn zorgvuldig samengesteld met het MT en verschillende andere medewerkers van de gemeente Heeze-Leende en zijn aan te vinken (meerdere antwoorden mogelijk).

8. Over welke gemeentelijke onderwerpen willen de inwoners(groepen) van de gemeente Heeze-Leende meepraten met de gemeente (problemen signaleren en oplossingen bedenken)?

Enquêtevraag 2 (tabel, vijfde rij horizontaal) gaat in op het niveau adviseren van de participatieladder. Gevraagd wordt:

- Wilt u over dit onderwerp meepraten met de gemeente (problemen signaleren en oplossingen bedenken)?

Antwoordmogelijkheden zijn zorgvuldig samengesteld met het MT en verschillende andere medewerkers van de gemeente Heeze-Leende en zijn aan te vinken (meerdere antwoorden mogelijk).

9. Over welke gemeentelijke onderwerpen willen de inwoners(groepen) van de gemeente Heeze-Leende meebeslissen?

Enquêtevraag 2 (tabel, zesde rij horizontaal) gaat in op de niveaus coproduceren/meebeslissen van de participatieladder. Gevraagd wordt:

- Wilt u over dit onderwerp meebeslissen?

Antwoordmogelijkheden zijn zorgvuldig samengesteld met het MT en verschillende andere medewerkers van de gemeente Heeze-Leende en zijn aan te vinken (meerdere antwoorden mogelijk).

10. Welke belemmeringen ervaren de inwoners(groepen) van de gemeente Heeze-Leende om actief deel te nemen aan burgerparticipatie?

Enquêtevragen 3.1 tot en met 3.3. gaan in op de huidige mate van participatie en de reden(en) daarvan. Er wordt zowel ingegaan op de belemmeringen die worden ervaren als de stimulans die nodig is om in de toekomst deel te nemen.

De vragen die worden gesteld hebben betrekking op 4 participatieniveaus: consulteren, adviseren en coproduceren/meebeslissen.

Gevraagd wordt:

- Heeft u wel eens vrijblijvend uw mening gegeven over gemeentelijke onderwerpen aan de gemeente?

Ja
Wat was voor u de aanleiding uw mening te geven?

Nee
Waarom niet?
Wat kan u bewegen om dit wel een keer te doen? Of wat heeft u nodig?

- Heeft u wel eens meegepraat over gemeentelijke onderwerpen met de gemeente?

Ja
Wat was voor u de aanleiding om mee te praten over het betreffende onderwerp/de betreffende onderwerpen?

Nee
Waarom niet?
Wat kan u bewegen om dit wel een keer te doen? Of wat heeft u nodig?

- Heeft u wel eens meebeslist over gemeentelijke onderwerpen met de gemeente?
 - Ja
Wat was voor u de aanleiding om mee te beslissen over het betreffende onderwerp/de betreffende onderwerpen?
Hoe heeft u meebeslist over het betreffende onderwerp/de betreffende onderwerpen?
 - Nee
Waarom niet?
Wat kan u bewegen om dit wel een keer te doen? Of wat heeft u nodig?

11. Welke stimulans hebben de inwoners(groepen) van de gemeente Heeze-Leende nodig om actief deel te nemen aan burgerparticipatie?
Idem operationalisering deelvraag 10.

5. Resultaten

5.1. Welke vormen van burgerparticipatie en communicatie past de gemeente Heeze-Leende op dit moment toe?

Vormen van burgerparticipatie

Heeze-Leende integreert burgerparticipatie in de oplossingen die ze ontwikkelen op inhoudelijke thema's (Van Veller, Dreef, Van Urk, & Wierenga, 2019). Dat uit zich in verschillende vormen. De meest gebruikte vormen van burgerparticipatie die de gemeente Heeze-Leende inzet worden hieronder opgesomd:

- Burgerpanel (een groep geïnteresseerde inwoners die met enige regelmaat meedoen aan onderzoeken van de gemeente Heeze-Leende. Alle inwoners kunnen zich voor dit panel aanmelden);
- Onderzoeken buiten het burgerpanel, ontwikkeld en uitgezet door de gemeente zelf (deze onderzoeken worden o.a. gedeeld op de gemeentelijke website, via de eigen social media kanalen en in de digitale- en papieren nieuwsbrief);
- Onderzoeken buiten het burgerpanel, ontwikkeld en uitgezet in samenwerking met externe onderzoeksbureaus;
- Fysieke en digitale informatieavonden;
- Fysieke en digitale discussiebijeenkomsten;
- Fysieke ontwerpbijeenkomsten (inwoners mogen zelf bedenken hoe ze iets willen binnen gestelde kaders);
- Fysieke inspraakbijeenkomsten (uitgewerkte concepten worden voorgelegd aan inwoners);
- Apps (inwoners kunnen hier meldingen, klachten, tips en ideeën kwijt);
- Individuele gesprekken met inwoners en andere betrokken partijen.

Vormen van communicatie

De gemeente Heeze-Leende zet verschillende communicatiemiddelen in om te communiceren met haar inwoners, te weten:

Communicatiemiddel	Online/offline
Brief	Offline
Telefoon	Offline
Papieren nieuwsbrief	Offline
Digitale nieuwsbrief	Online
Website	Online
Facebook	Online
Twitter	Online
LinkedIn	Online
YouTube	Online
Informatiefolder	Offline
Persbericht	Online
E-mail	Online
Jaarverslag	Online
Apps	Online
Bijeenkomsten fysiek en online	Online/offline
Infographic	Online/offline

5.2. Welke vormen van burgerparticipatie kennen andere gemeenten en wat kan de gemeente Heeze-Leende hiervan leren?

Om deze vraag te beantwoorden is gekeken naar twee andere gemeenten in het zuidoosten van de provincie Noord-Brabant: gemeente Oirschot en gemeente Best. Beide gemeenten zijn, net als de gemeente Heeze-Leende, Kempen-gemeenten (Plaatsengids.nl, 2021). Oirschot is qua grootte vergelijkbaar met Heeze-Leende. Best is bijna twee maal groter dan Heeze-Leende (VNG Realisatie, 2021). Door naar een gemeente met een vergelijkbaar inwonersaantal en een grotere gemeente te kijken, wordt een veelzijdig beeld verkregen.

Best, wat valt op?

Gemeente Best maakt gebruik van een modern en vernieuwend communicatie- en participatiemiddel dat PleinBest heet. PleinBest is een online community- en participatieplatform. Via het participatie gedeelte op PleinBest kunnen de inwoners van gemeente Best op verschillende manieren online meepraten over gemeentelijke initiatieven en plannen. Van ieder lopend project wordt de status/fase weergegeven, inclusief uitleg over de betreffende status/fase (Gemeente Best, 2021).

Wat kan Heeze-Leende hiervan leren?

Wat de gemeente Best goed doet is dat zij online een speciale plek hebben ingericht voor participatie. Inwoners hoeven daardoor niet te zoeken naar de plek waar zij mee kunnen praten over gemeentelijke initiatieven en plannen. De gemeente Heeze-Leende heeft geen dergelijke online plek, maar dat zou wel van toegevoegde waarde kunnen zijn.

Verder kan Heeze-Leende leren van het feit dat de gemeente Best helder is over de status en fase van ieder lopend project. Dat zorgt ervoor dat er duidelijkheid is voor de inwoners. Verwachtingen van participatie worden daarmee gemanaged.

Oirschot, wat valt op en wat kan Heeze-Leende hier van leren?

Gemeente Oirschot heeft online geen speciale plek ingericht voor participatie en komt daarmee overeen met de gemeente Heeze-Leende. Tijdens het zoeken naar participatiemogelijkheden komt weinig tot niets naar boven. Dat wat naar bovenkomt is een mogelijkheid om per mail te reageren op een conceptplan, de mogelijkheid te reageren op een externe vragenlijst en de optie om suggesties aan te dragen via een inschrijfformulier dat via e-mail eerst moet worden aangevraagd. Daarmee lijkt Oirschot minder te doen aan participatie dan Heeze-Leende. En dat blijkt niet positief te zijn.

Recentelijk verscheen in het ED een artikel waarin negatief werd gesproken over burgerparticipatie in Oirschot: *"...inwoners hebben het gevoel niet gehoord te worden, te laat betrokken te worden bij het maken van plannen in hun omgeving of niet te horen waarom hun argumenten, ideeën en bezwaren niet worden meegenomen in het uiteindelijke plan (Mollen, 2021)."*

Heeze-Leende kan hier een aantal dingen van leren:

- Geef inwoners het gevoel dat ze gehoord worden;
- Betrek inwoners op tijd bij het maken van plannen in hun omgeving;
- Manage verwachtingen vooraf door aan te geven wat met argumenten, ideeën en bezwaren gaat gebeuren.

5.3. Hoe kan de gemeente Heeze-Leende haar inwoners het beste segmenteren?

Zoals beschreven in het theoretisch kader is het belangrijk om te differentiëren/segmenteren op basis van leeftijd en interesse/belangen omdat een onderwerp dat aansluit bij de belevingswereld van de doelgroep vaker kan rekenen op belangstelling.

De volgende leeftijdssegmenten zijn in overleg met de gemeente opgesteld en worden voor dit onderzoek aangehouden:

- 18-24²
- 25-34
- 35-44
- 45-69
- 70 of ouder

5.4. Via welke kanalen kan de gemeente Heeze-Leende haar inwoners(groepen) bereiken?

Uit het grootste onderzoek naar het gebruik van social media (n=7000) dat wordt uitgevoerd door NewCom, blijkt dat (jong)volwassenen (18-39 jaar) voornamelijk Whatsapp (89%), Facebook (82%), YouTube (79%) en Instagram (57%) gebruiken.

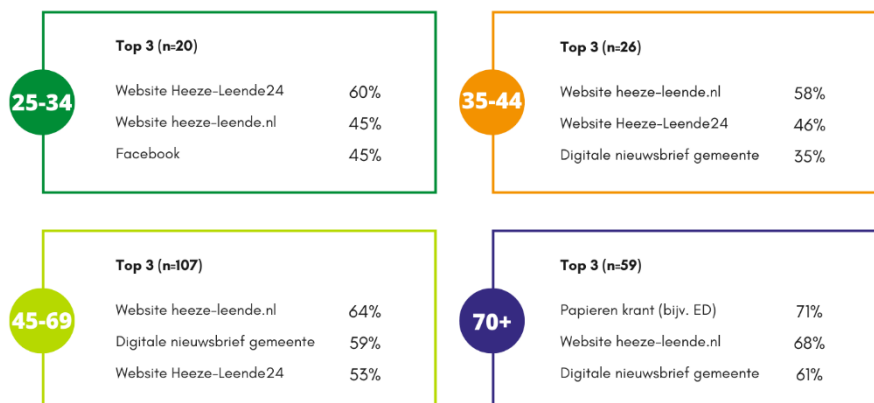
Daar waar mensen van middelbare leeftijd (40-64 jaar) voornamelijk gebruik maken van Whatsapp (90%), Facebook (77%) en YouTube (63%). Instagram wordt door deze groep beduidend minder gebruikt (33%).

Bejaarden (65+ jaar) gebruiken met name Whatsapp (78%) en Facebook (67%). Deze groep maakt minder gebruik van YouTube (46%) en Instagram (18%). Bij een toenemende leeftijd is een afname van het gebruik van social media te zien (Van der Veer, Boekee, & Hoekstra, 2020).

Via bovengenoemde online kanalen zijn de verschillende groepen te bereiken. Ze worden echter niet in grote mate gebruikt door de inwonersgroepen van Heeze-Leende wanneer het gaat om op de hoogte blijven van informatie over gemeentelijke onderwerpen. Alleen de inwonersgroep 25-34 zegt gebruik te maken van Facebook. Verder steken de website heeze-leende.nl, heeze-leende24.nl en de digitale nieuwsbrief van de gemeente met kop en schouder boven alle andere gebruikte middelen/kanalen uit. Bij de inwonersgroep 70+ wordt ook nog door een grote groep gebruik gemaakt van een papieren krant (afbeelding 2).

² Uit de leeftijdscategorie 18-24 heeft één inwoner deelgenomen aan het onderzoek. Daarmee zijn de enquêteresultaten van deze leeftijdsgroep niet representatief en statistisch generaliseerbaar. Deze zijn daarom niet toegevoegd aan de resultatensectie. In bijlage 3 zijn de resultaten van deze leeftijdsgroep wel opgenomen.

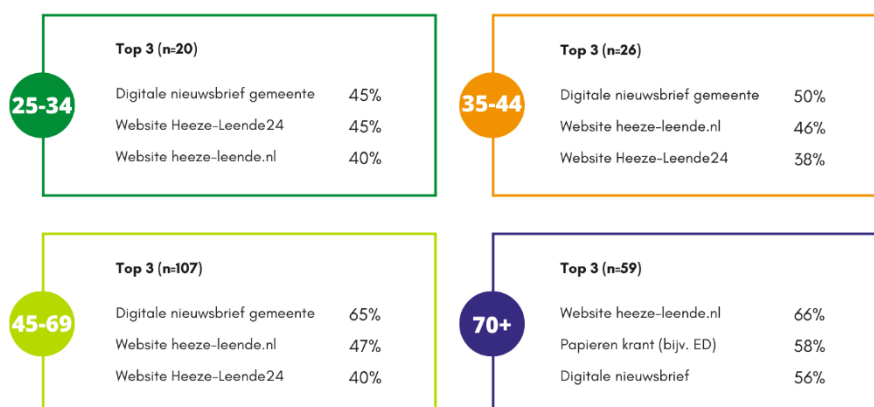
Welke middelen/kanalen gebruikt u om op de hoogte te blijven van informatie over gemeentelijke onderwerpen?



Afbeelding 2: huidige middelen/kanalen inwoners

Heeze-leende.nl, heeze-leende24.nl en de digitale nieuwsbrief van de gemeente worden door alle inwonersgroepen genoemd als voorkeursmiddel/kanaal om op de hoogte te blijven van informatie over gemeentelijke onderwerpen. De inwonersgroep 70+ benoemt daarbij ook nog de papieren krant als voorkeurs middel/kanaal (afbeelding 3).

Via welke middelen/kanalen zou u bij voorkeur op de hoogte worden gehouden over gemeentelijke onderwerpen?



Afbeelding 3: voorkeurs middelen/kanalen inwoners

5.5. Welke gemeentelijke onderwerpen vinden de inwonersgroepen van de gemeente Heeze-Leende belangrijk?

Op afbeelding 4 is te zien welke onderwerpen per inwonersgroep belangrijk worden gevonden. De top 6 is opgebouwd uit de onderwerpen die het meest zijn aangekruist door de betreffende inwonersgroep in de enquête. Daaruit blijkt dat grote projecten binnen de gemeente, afval, en wonen en bouwen door alle groepen belangrijk worden gevonden.

Wat opvalt is dat sport alleen naar voren komt in de top 6 van de inwonersgroep 35-44 jaar. Daar waar verkeerszaken alleen naar voren komt in de top 6 van de inwonersgroep 70 jaar of ouder.

Binnen de top 6 van de inwonersgroepen zelf valt op dat de mate waarin bepaalde onderwerpen zijn aangekruist als belangrijk, bij de groepen 25-34, 35-44 en 45-69 jaar minder uiteenlopen dan bij de groep 70 jaar of ouder. Daar is een groter verschil te zien.

Welke onderwerpen vinden inwoners belangrijk?



Afbeelding 4: onderwerpen die inwoners belangrijk vinden

5.6. Over welke gemeentelijke onderwerpen willen de inwoners(groepen) van de gemeente Heeze-Leende op de hoogte worden gehouden?

Op afbeelding 5 is te zien over welke onderwerpen de verschillende inwonersgroepen op de hoogte willen worden gehouden. De top 5/6 is opgebouwd uit de onderwerpen die het meest zijn aangekruist door de betreffende inwonersgroep in de enquête.

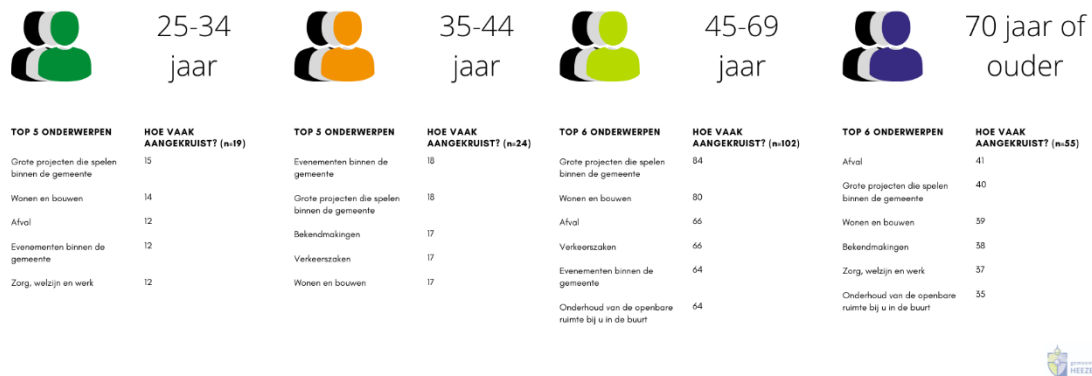
Wat meteen op valt is dat er een verschil is tussen datgeen dat de inwonersgroepen aangeven belangrijk te vinden (afbeelding 4) en de onderwerpen waarvan ze op de hoogte willen worden gehouden (afbeelding 5). Zo valt op dat de onderwerpen verkeerszaken en bekendmakingen wel terugkomen in de top 5 van de leeftijdsgroep 35-44 wanneer het gaat over op de hoogte worden gehouden, maar deze onderwerpen komen niet terug in de top 6 wanneer het gaat over onderwerpen die deze groep belangrijk vindt.

Bij de leeftijdsgroep 45-69 zijn de onderwerpen Verkeerszaken en evenementen binnen de gemeente erbij gekomen. Deze vervangen de onderwerpen veiligheid en duurzaamheid.

Bij de leeftijdsgroep 70 jaar of ouder is het onderwerp bekendmakingen erbij gekomen. Deze vervangt het onderwerpen verkeerszaken.

De onderwerpen waarvan de leeftijdsgroep 25-34 aangeven graag op de hoogte te worden gehouden (top 5) zijn echter wel gelijk aan de onderwerpen die zij belangrijk vinden.

Over welke onderwerpen willen inwoners op de hoogte worden gehouden?



Afbeelding 5: onderwerpen waarover inwoners op de hoogte willen worden gehouden

5.7. Over welke gemeentelijke onderwerpen willen de inwoners(groepen) van de gemeente Heeze-Leende hun mening geven?

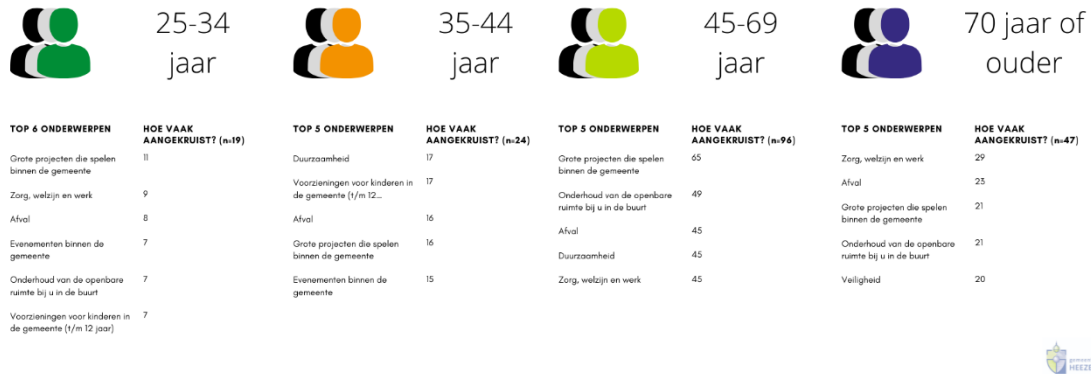
Op afbeelding 6 is te zien over welke onderwerpen de verschillende inwonersgroepen hun mening willen geven. De top 5/6 is opgebouwd uit de onderwerpen die het meest zijn aangekruist door de betreffende inwonersgroep in de enquête. Door het oplopen van het niveau op de participatieladder konden sommige antwoorden niet meer aan worden gekruist. Het betreft o.a. de onderwerpen: bekendmakingen, verkeerszaken en wonen en bouwen. Hierdoor zijn deze niet meer vertegenwoordigd in de hierna volgende top 5-7's. Nieuwe onderwerpen komen daardoor naar voren.

Zo is te zien dat er in de top 5/6 van de leeftijdsgroepen 25-34 en 35-44 door veel inwoners wordt aangegeven dat zij hun mening willen geven over voorzieningen voor kinderen in de gemeente (t/m 12 jaar). Daar waar dit onderwerp eerder nog niet expliciet naar voren kwam.

Bij de groep 45-69 jaar of ouder kwam het onderwerp zorg, welzijn en werk eerder nog niet naar voren, daar waar het dat nu wel doet.

Bij de groep 70 jaar of ouder kwam het onderwerp veiligheid eerder nog niet naar voren, daar waar het dat nu wel doet.

Over welke onderwerpen willen inwoners hun mening geven (vrijblijvend)?



Afbeelding 6: onderwerpen waarover inwoners hun mening willen geven

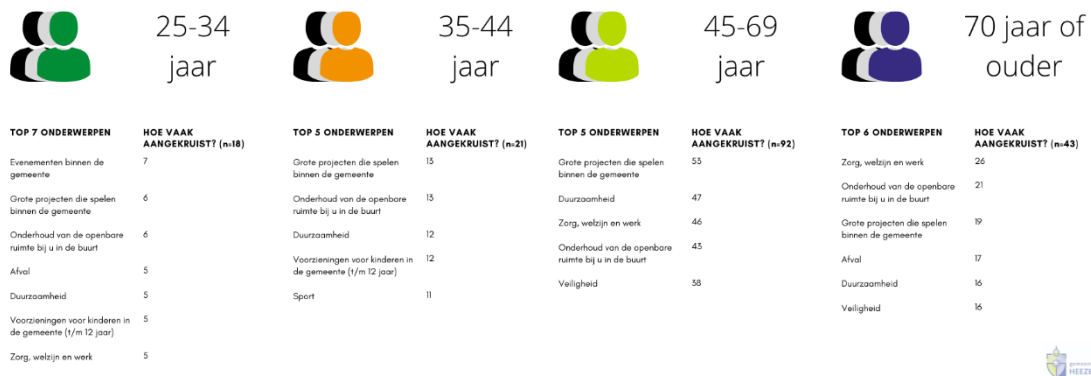
5.8. Over welke gemeentelijke onderwerpen willen de inwoners (groepen) van de gemeente Heeze-Leende meepraten met de gemeente?

De top 6/7 van onderwerpen waarover veel inwoners uit de inwonersgroep 25-34 willen meepraten (afbeelding 7), bevat dezelfde onderwerpen als de top 5/6 van onderwerpen waarover zij hun mening wilden geven (afbeelding 6).

Evenementen en afval vallen weg uit top 5 van de inwonersgroep 35-44, sport en onderhoud van openbare ruimte komen daarvoor in de plaats.

Afval valt weg uit top 5 van de inwonersgroep 45-69, veiligheid komt daarvoor in de plaats.

Over welke onderwerpen willen inwoners meepraten met de gemeente (problemen signaleren en oplossingen bedenken)?



Afbeelding 7: onderwerpen waarover inwoners willen meepraten met de gemeente

5.9. Over welke gemeentelijke onderwerpen willen de inwoners(groepen) van de gemeente Heeze-Leende meebeslissen?

De top 5 van onderwerpen waarover veel inwoners uit de inwonersgroep 25-34 en 70 jaar of ouder willen meebeslissen met de gemeente (afbeelding 8), bevat dezelfde onderwerpen als de top 6/7 van onderwerpen waarover zij mee wilden praten (afbeelding 7).

Sport valt weg uit top 5 van de inwonersgroep 35-44, evenementen binnen de gemeentekomt daarvoor in de plaats.

Veiligheid valt (weer) weg uit top 5 van de inwonersgroep 45-69, afval komt daarvoor in de plaats.

Over welke onderwerpen willen inwoners meebeslissen met de gemeente?



Afbeelding 8: onderwerpen waarover inwoners willen meebeslissen met de gemeente

5.10. Welke belemmeringen ervaren de inwoners(groepen) van de gemeente Heeze-Leende om actief deel te nemen aan burgerparticipatie?

Op afbeelding 9 tot en met 12 is per inwonersgroep te zien welke belemmeringen zij het meest benoemd hebben te ervaren om actief deel te nemen aan burgerparticipatie. Veelal komen dezelfde zaken terug. Zo geeft iedere groep aan dat een belemmering is niet te zijn gevraagd te participeren. Ook het feit dat het (nog) niet aan de orde is geweest/er (nog) geen aanleiding toe is geweest komt bij iedere inwonersgroep terug. Bij drie van de vier groepen (25-34, 35-44 en 45-69) komt vaak naar voren dat ze niet weten waar/wanneer/hoe te participeren.

Opvallend is dat bij het toenemen van de leeftijd (leeftijdscategorieën 45-69 en 70+) het vertrouwen in participatie wegvalt. Deze groepen geven veel aan dat participeren geen nut heeft/er niks mee wordt gedaan/er niet wordt geluisterd/de gemeente toch wel doet wat ze wil etc.



Afbeelding 9: belemmeringen deelname participatie leeftijd 25-34



Afbeelding 10: belemmeringen deelname participatie leeftijd 35-44



Afbeelding 11: belemmeringen deelname participatie leeftijd 45-69



Afbeelding 12: belemmeringen deelname participatie leeftijd 70+

5.11. Welke stimulans hebben de inwoners(groepen) van de gemeente Heeze-Leende nodig om actief deel te nemen aan burgerparticipatie?

Afbeelding 13 geeft een weergave van de meest genoemde stimulansen per inwonersgroep. Ook hier komen veelal dezelfde zaken terug. Iedere inwonersgroep geeft aan dat onderwerpen die persoonlijk raken en direct gevraagd worden door de gemeente stimulansen zijn. Verder geeft elke groep vaak aan dat zij geïnformeerd worden belangrijk vinden. Met name over de weg die bewandeld moet/kan worden/ de procedure/ terugkoppeling van participatie. Maar ook over participatieonderwerpen zelf. Tot slot komen woorden als toegankelijk, laagdrempelig, makkelijk en snel vaak voor als wens. Met enige regelmaat in combinatie met participatiemiddelen zoals vragenlijsten en enquêtes.

Welke stimulans hebben inwoners nodig om actief deel te nemen aan burgerparticipatie?



Afbeelding 13: benodigde stimulans participatie verschillende inwonersgroepen

Bibliografie

- Bleijenberg, C. (2017, November 22). *Participatie: hoe belangrijk is representativiteit eigenlijk?* Opgehaald van Overheid in contact: <https://www.overheidincontact.nl/participatie-hoe-belangrijk-is-representativiteit-eigenlijk/>
- Bleijenberg, C. (2018, juni 27). *De 'unusual suspects': hoe bereik en betrek je ze?* Opgehaald van Overheid in contact met de samenleving: <https://www.overheidincontact.nl/de-unusual-suspects-hoe-bereik-en-betrek-je-ze/>
- Boogaard, G., Michels, A., Cohen, J., Smets, P., Binnema, H., & Vlind, M. (2016). *G1000. Ervaringen met burgertoppen*. Den Haag: Boom bestuurskunde.
- Brady, H., Verba, S., & Lehman Schlozman, K. (1995). Beyond Ses: A Resource Model of Political Participation. *The American Political Science Review*, 271-294.
- Broekhuizen, G., & Michels, A. (2017). Non-participatie in de doe-democratie. *Bestuurswetenschappen*, 22-38.
- De Nationale ombudsman. (2014). *Participatiewijzer, Tien spelregels voor behoorlijk omgaan met inbrengen inspraak van burgers*. Opgehaald van De Nationale ombudsman: https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/infomateriaal/participatiewijzer_februari_2014.pdf
- Dinjens, M. (2010). *Burgerparticipatie in de lokale politiek*. Den Haag: Instituut voor Publiek en Politiek.
- Dreijerink, L., Kruize, H., & Van Kamp, I. (2008). *Burgerparticipatie in beleidsvorming*. Bilthoven: 'Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM).
- Edelenbos, J., & Monnikhof, R. (2001). *Lokale interactieve beleidsvorming: een vergelijkend onderzoek naar de consequenties van interactieve beleidsvorming voor het functioneren van de lokale democratie*. Utrecht: Lemma.
- Gemeente Best. (2021). *Bewonersparticipatie*. Opgehaald van Gemeente Best: <https://www.gemeentebest.nl/bewonersparticipatie>
- Gemeente Heeze-Leende. (2020). *Statische informatie*. Opgehaald van Gemeente Heeze-Leende: https://www.heeze-leende.nl/in-en-over-heeze-leende/statistische-informatie_42185/
- Marcus, J., & Van Dam, N. (2015). *Organisatie en Management*. Noordhoff Uitgevers: Groningen.
- Mollen, J. (2021, Mei 28). *Of Oirschot het vertrouwen kan terug winnen van haar inwoners, is maar de vraag*. Opgehaald van Eindhovens Dagblad: <https://www.ed.nl/kempen/of-oirschot-het-vertrouwen-kan-terug-winnen-van-haar-inwoners-is-maar-de-vraag~ae45a66a/>
- Overheid in contact met de samenleving. (2021). *Auteur: Christine Bleijenberg*. Opgehaald van Overheid in contact met de samenleving: <https://www.overheidincontact.nl/author/christine-bleijenberg/>

- Plaatsengids.nl. (2021). *Kempen*. Opgehaald van Plaatsengids.nl:
<https://www.plaatsengids.nl/kempen>
- Prudon, J. (2019, Mei 22). *Participeren, wat speelt er mee?* Opgehaald van Beck Communicatie:
<https://www.beckcommunicatie.nl/kennisdeling/participeren-wat-speelt-er-mee>
- Rijksoverheid. (2013, September 17). *Troonrede 2013*. Opgehaald van Rijksoverheid:
<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/toespraken/2013/09/17/troonrede-2013>
- Rijksoverheid. (2020). *Taken van een gemeente*. Opgeroepen op Oktober 2020, van Rijksoverheid:
<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/gemeenten/taken-gemeente>
- Rijksoverheid. (2021). *Factor C*. Opgehaald van CommunicatieRijk:
<https://www.communicatierijk.nl/vakkennis/factor-c>
- Rijksoverheid. (2021). *Factor C: in vijf stappen van opgave naar communicatieaanpak*. Opgehaald van CommunicatieRijk: <https://www.communicatierijk.nl/vakkennis/factor-c/artikel-factor-c>
- Rosenblatt, G. (2010). *The Engagement Pyramid: Six Levels of Connecting People and Social Change*.
 Opgehaald van Groundwire: <http://groundwire.org/blog/groundwire-engagement-pyramid/>
- Steekproefcalculator.com. (2021). *Steekproefcalculator*. Opgehaald van Steekproefcalculator.com:
<http://www.steekproefcalculator.com/steekproefcalculator/>
- van Dale. (2020). *Betekenis 'diversiteit'*. Opgehaald van Van Dale Online:
<https://www.vandale.nl/gratis-woordenboek/nederlands/betekenis/diversiteit#.X8ZGF9ZKiUk>
- Van Dale. (2020). *Betekenis 'representatief'*. Opgehaald van Van Dale Online:
<https://www.vandale.nl/gratis-woordenboek/nederlands/betekenis/representatief#.X8ZGJNZKiUk>
- Van der Veer, N., Boekee, S., & Hoekstra, H. (2020). *Nationale Social Media Onderzoek 2020*.
 Newcom Research & Consultancy B.V. Opgehaald van
<https://www.newcom.nl/downloads/2020-NSMO-Rapportage-2020-Publicatieversie-25012020.pdf>
- Van Houwelingen, P., Boele, A., & Dekker, P. (2014). *Burgermacht op Eigen Kracht? Een Brede Verkenning van Ontwikkelingen in Burgerparticipatie*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Van Veller, P., Dreef, S., Van Urk, F., & Wierenga, W. (2019). *Met stip op één: de maatschappelijke opgaven*. Utrecht: Berenschot Groep B.V.
- Verba, S., Schlozman, K., & Brady, H. (1995). *Voice and equality. Civic voluntarism in American politics*. Harvard.
- Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). (2016). *Maatwerk democratie*. Den Haag: Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG).

Verhoeven, N. (2018). *Wat is onderzoek? Praktijkboek voor methoden en technieken*. Amsterdam: Boom uitgevers.

VNG Realisatie. (2021). *Demografie*. Opgehaald van [Waarstaatjegemeente.nl](https://www.waarstaatjegemeente.nl/):
<https://www.waarstaatjegemeente.nl/dashboard/dashboard/demografie/>