

De peilingen gepeild

Doelmatigheidsonderzoek inwonerspanel

Gemeente Steenwijkerland
1-7-2024
Iris Bakker
Beleidsadviseur SDG's, Concernstaf



Inhoud

Inleiding	2
Methode	2
Hoofdstuk 1: Het proces.....	3
1.1 Aanvraag.....	3
1.2 Ontwikkeling vragenlijsten	3
1.3 Uitzetten enquête	4
1.4 Terugkoppeling.....	4
1.5 Deelconclusies proces.....	4
Hoofdstuk 2: Onderwerpen en respons	5
2.1 Interne bekendheid	5
2.2 Onderwerpen en respons.....	5
2.2.1 Representativiteit.....	7
2.3 Advies onderzoeksbureau	8
2.4 Langetermijnperspectief	8
2.5 Deelconclusies onderwerpen en respons	8
Hoofdstuk 3: Toepassing van de resultaten	9
3.1 Communicatie	10
3.2 Deelconclusies	10
Hoofdstuk 4: Conclusies en aanbevelingen.....	11
4.1 Tops	11
4.2 Tips	11
4.2.1 Gebruik van & communicatie over de resultaten	11
4.2.2 Structureel beleid.....	11
4.3 Aanbevelingen	11
4.3.1 Bredere terugkoppeling.....	12
4.3.2 Inzet meer beleidsmatig en in een eerder stadium	12
4.3.3 Peiling over het inwonerspanel.....	12
Bijlage: reactie organisatie.....	13
Reactie beleidsmatig.....	13
Reactie uitvoerend	13

Inleiding

Met het oog op participatie voert de gemeente al lange tijd onderzoeken uit door middel van enquêtes. Sinds 2018 is het inwonerspanel in leven geroepen ter vervanging van het 2-jaarlijkse grootschalige inwonersonderzoek¹. In de programmabegroting van 2019–2022 is de bedoeling hiervan beschreven als:

“Voor meer producten en diensten [gaan we] beter monitoren hoe onze inwoners en ondernemers onze dienstverlening ervaren. We willen deze klantsignalen op een meer gestructureerde en structurele manier verzamelen en op een centrale plaats in de organisatie laten samenkomen. Daarvoor hebben we inmiddels een digitaal inwonerspanel ingericht, waarvoor zich bijna 1300² leden hebben aangemeld. [...] We willen het inwonerspanel minimaal 3 x per jaar inzetten om inwoners mee te laten denken over actuele vraagstukken.”

Sindsdien kunnen beleidsmedewerkers gebruik maken van het panel om de meningen van veel inwoners in korte tijd uit te vragen op een specifiek onderwerp. Zo kunnen ze beleid schrijven dat beter aansluit bij de wensen van inwoners. In de periode 2018–2023 zijn er in samenwerking met een onderzoeksbureau 19 peilingen uitgevoerd via dit panel. Het panel is gegroeid van 1180² naar meer dan 1400 leden. Het totaal aantal deelnemers lag in diezelfde periode tussen de 530 en 909 per peiling.

In dit onderzoek wordt de inzet van het panel, het onderzoeksproces en het gebruik van de resultaten geëvalueerd. De volgende onderzoeksvragen worden beantwoord in vier hoofdstukken:

1. Hoe ziet het onderzoeksproces eruit en hoe wordt dit proces ervaren door ‘opdrachtgevende’ beleidsmedewerkers? (Hoofdstuk 1)
2. Welke onderwerpen en thema’s worden er uitgevraagd, hoe is de respons sinds 2018 en hoe ervaart het bestuur het huidige inwonerspanel? (Hoofdstuk 2)
3. Hoe worden de resultaten van de peilingen gebruikt en hoe wordt hierover gecommuniceerd richting panelleden? (Hoofdstuk 3)
4. Welke aanbevelingen kunnen worden gedaan om het (gebruik van het) inwonerspanel te verbeteren? (Hoofdstuk 4)

Methode

Het onderzoek betreft de peilingen die volledig zijn afgerond in 2018–2023. Er zijn interviews gehouden met beleidsmedewerkers, aangevuld met een globale documentanalyse over de (rapportage van) vier verschillende peilingen die zijn uitgevoerd. Er is gekozen voor de volgende 4 peilingen:

- Peiling vrijwilligers (2019)
- Peiling biodiversiteit (2019)
- Flitspeiling openbare verlichting (2020)
- Peiling veiligheid (2022)

Met deze selectie zijn er diverse onderwerpen onderzocht en is een flitspeiling meegenomen. Ook is er gesproken met de coördinator van het inwonerspanel over de algemene werkwijze. Daarnaast zijn er 2 interviews afgenomen bij het college en directie. De bevindingen uit het onderzoek worden vervolgens gebruikt om een aantal aanbevelingen te formuleren voor de inzet van het inwonerspanel.

¹ Hiervoor werd er 1 persoon voor ieder huishouden in Steenwijkerland per brief uitgenodigd om deel te nemen. Het laatste onderzoek is afgenomen in 2017.

² Op het moment van de eerste peiling had het panel 1180 leden. Na de peiling waren dit er 1274.

Hoofdstuk 1:

Het proces

Figuur 1 geeft weer hoe het proces meestal verloopt. In dit hoofdstuk zal elke stap kort uitgelicht worden. Ook komt de terugkoppeling van de resultaten richting inwoners aan bod.



Figuur 1. Globaal proces van een onderzoek met het inwonerspanel. De duur is een schatting.

1.1 Aanvraag

De geïnterviewde beleidsmedewerkers geven aan dat een peiling in principe wordt aangevraagd in de beginfase van een beleidsvormingsproces. Samen met team Ontvangst (dat het inwonerspanel coördineert) worden de verwachtingen en mogelijkheden besproken. Team Ontvangst geeft aan dat ze in deze fase te bepalen of een onderzoek via het inwonerspanel passend is qua doelgroep. Als dit het geval is, worden aanvragen eigenlijk altijd gefaciliteerd. Daarnaast geven de medewerkers aan dat er wordt gelet op een maximum van 5 peilingen per jaar. In 2022 zijn er echter wel 6 peilingen uitgevoerd.

Als blijkt dat de doelgroep niet passend is, zegt team Ontvangst andere tools aan te raden (zoals Analyzer en Forms). Ze voegen toe dat deze situatie bijna niet voorkomt.

1.2 Ontwikkeling vragenlijsten

De geïnterviewde beleidsmedewerkers geven aan dat de ontwikkeling van de vragenlijsten soepel verloopt, vooral dankzij de begeleiding die geboden wordt door team Ontvangst. Hun ervaring in het uitvoeren van dit soort onderzoeken wordt geprezen, evenals hun hulp bij het maken van de vertaalslag van vakjargon naar duidelijke taal.

Team Ontvangst zegt ook afwegingen te maken over de lengte van de vragenlijst, de analyseerbaarheid van de vragen en antwoorden en of de uitgevraagde data niet al ergens anders te vinden is. Ze benadrukken wel dat er verschillen zijn in de hoeveelheid hulp en ondersteuning die geboden wordt. Waar bij de ene peiling de vragen al klaar lagen, moest er bij de andere peiling uitvoeriger nagedacht worden over de inhoud en bedoeling van de vragen. In dat laatste geval werden de vragen grotendeels

door team Ontvangst opgesteld. Daarnaast geven ze aan dat er in deze fase gecommuniceerd wordt met het onderzoeksbureau, bijvoorbeeld over de planning, of om al gemaakte vragenlijsten op vergelijkbare thema's uit te vragen. In een later stadium geeft het onderzoeksbureau ook feedback over de programmeerbaarheid van de vragen en de formulering van de vragen en antwoorden.

Team Ontvangst zegt de uitgevraagde vragenlijsten van het onderzoeksbureau niet over te nemen, om zo de peilingen volledig op maat te kunnen maken. Ze kiezen er daarmee voor om geen vergelijkingen te trekken met gegevens die beschikbaar zijn via inwonerspanels voor andere gemeentes. Het vergelijken (ofwel 'benchmarken') zou de resultaten van een peiling echter meer context kunnen geven.

1.3 Uitzetten enquête

De enquête wordt naar de panelleden gemaïld. Daarbuiten wordt het via een algemene uitnodiging gedeeld in de huis-aan-huis versie van Steenwijker Courant, op de website van de gemeente en van het panel, via sociale media en/of met relevante organisaties binnen de gemeente. Op initiatief van de beleidsmedewerkers wordt er soms een persbericht over verstuurd.

Alle geïnterviewde beleidsmedewerkers waren tevreden met de uiteindelijke respons op hun peiling.

1.4 Terugkoppeling

Terugkoppeling over de resultaten vindt plaats met een rapport en/of factsheet. In alle gevallen waren de geïnterviewde beleidsmedewerkers positief over de vorm en het proces van rapportage. Ze gaven aan soms nog gesproken te hebben met team Ontvangst over de presentatie van de resultaten, de specifieke uitlichting van vragen en onderwerpen en waar het belangrijk is om deze te nuanceren. Team Ontvangst gaf aan in dit stadium te kijken naar opmaak, duidelijkheid van de taal en eventuele nodige toevoegingen, bijvoorbeeld een uitsplitsing van de resultaten.

Het definitieve rapport of factsheet wordt vervolgens op de website gepubliceerd. Leden van het panel krijgen een bericht met de belangrijkste uitkomsten, een link naar de website om het volledige rapport in te zien en informatie over wat er met de uitkomsten gebeurt. Team Ontvangst zegt dat het hier vooral gaat om het benoemen van het plan of beleidsstuk waar de resultaten in worden meegenomen.

Ook geven ze aan dat er na de terugkoppeling van de rapportage in het algemeen geen verdere specifieke opvolging naar panelleden toe is, behalve als de opdrachtgever hier wel op inzet. In 2021 en 2022 stuurde team Ontvangst de panelleden een kerstgroet met daarnaast een korte terugblik op de onderzoeken van dat jaar, inclusief informatie over wat er met de resultaten is gedaan. In 2023 is dit achterwege gebleven. Team Ontvangst geeft aan dat de resultaten vanuit de peilingen worden gebruikt in de argumentatie in raads- en collegevoorstellen. Deze informatie wordt veelal niet gedeeld met panelleden.

1.5 Deelconclusies proces

In dit hoofdstuk kunnen de volgende conclusies worden getrokken:

- De geïnterviewde beleidsmedewerkers ervaren het onderzoeksproces als positief, vooral dankzij de laagdrempeligheid, de vlotte resultaten en de hulp en ervaring vanuit team Ontvangst. Ze vinden het panel een goed instrument voor participatie bij beleidsvorming.
- Er wordt op dit moment geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om data te vergelijken met resultaten van inwonerspanels uit andere gemeentes. Dit kan de resultaten meer context geven.
- Bij de terugkoppeling van de resultaten worden panelleden op hoofdlijnen geïnformeerd wat er met de resultaten zal worden gedaan.

Hoofdstuk 2:

Onderwerpen en respons

2.1 Interne bekendheid

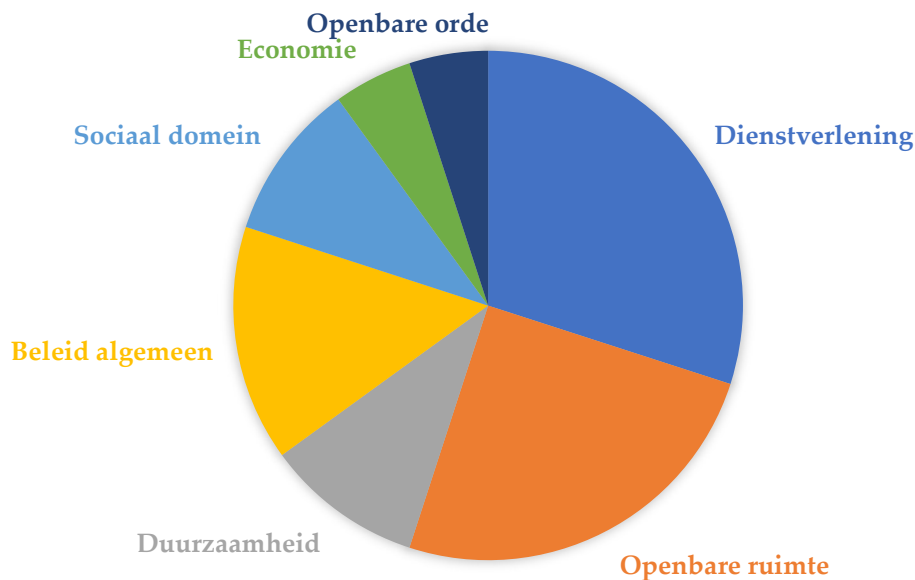
Informatie over onderzoekstools, inclusief het inwonerspanel, zijn op SPIN te vinden. Ook worden de resultaten van peilingen op SPIN-pagina van dienstverlening gepubliceerd. Team Ontvangst geeft aan geen specifieke organisatiebrede promotie van het inwonerspanel te doen. Een deel van de geïnterviewde beleidsmedewerkers kende het panel al. Een ander deel werd door een collega getipt. Uit de interviews blijkt dus dat er wel interne bekendheid over het panel is, maar dat deze zeker geen 100% is.

Team Ontvangst geeft aan soms langs te komen bij het opdrachtgeversoverleg (OGO) om te kijken of er onderwerpen of projecten zijn waar het inwonerspanel voor kan worden ingezet. Ook letten ze op de langetermijnagenda (LTA), zodat er contact kan worden gelegd met specifieke beleidsmedewerkers. Deze proactieve houding wordt door de geïnterviewde beleidsmedewerkers bevestigd.

College en raad worden niet specifiek gevraagd naar mogelijke onderwerpen voor het inwonerspanel.

2.2 Onderwerpen en respons

Figuur 2 geeft weer welke onderwerpen er tussen 2018 en 2023 zijn uitgevraagd. Er zijn vooral peilingen geweest over (communicatie en) dienstverlening (6), openbare ruimte (5) en algemeen beleid (3), zoals het coronabeleid en participatie. Er zijn nog geen peilingen gedaan vanuit de huidige bestuursprogramma's Woningbouw en Vitaal Platteland. Team Ontvangst zegt niet specifiek te letten op de diversiteit aan onderwerpen en beleidsvelden die worden uitgevraagd. Er is gekozen voor een pragmatische houding, met een focus op het faciliteren van de vraag vanuit de organisatie.



Figuur 2. Cirkeldiagram van de uitgevraagde beleidsonderwerpen (2018–2023), uitgesplitst op thema.

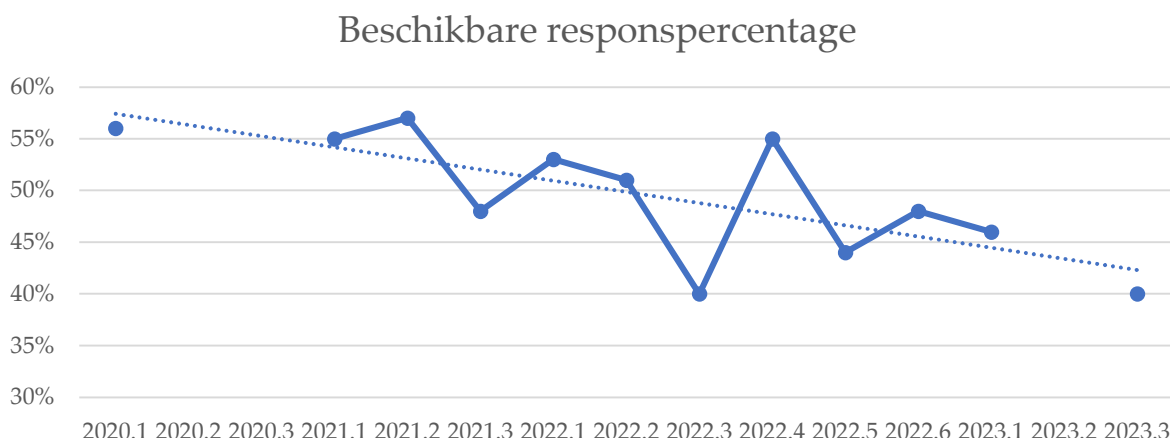
Tabel 1 geeft meer informatie over de specifieke onderwerpen die zijn uitgevraagd en welke respons elke peiling heeft gekregen. Hieruit blijkt dat peilingen over thema's als openbare ruimte en sociaal domein het meest populair zijn onder panelleden.

Jaar	Onderwerp	Thema	Aantal deelnemers	Respons (%)
2018	Vervoer	Openbare ruimte	815	Niet beschikbaar
2018	Sociale media en dienstverlening	Dienstverlening	773	Niet beschikbaar
2019	Biodiversiteit	Openbare ruimte	789	Niet beschikbaar
2019	Berichtenbox	Dienstverlening	724	Niet beschikbaar
2019	Vrijwilligers	Sociaal domein	817	Niet beschikbaar
2020	Grondstoffen & afvalscheiding	Duurzaamheid	783	56%
2020	Dienstverlening (flitspeiling)	Dienstverlening	663	Niet beschikbaar
2020	Openbare verlichting (flitspeiling)	Openbare ruimte	891	Niet beschikbaar
2021	Corona	Beleid algemeen	773	55%
2021	Schone buurt	Openbare ruimte	909	57%
2021	Participatie	Beleid algemeen	701	48%
2022	Duurzaamheid	Duurzaamheid	770	53%
2022	Nieuwe bestuursperiode	Beleid algemeen	781	51%
2022	Communicatie over gemeentelijke belastingen	Dienstverlening	530	40%
2022	Fietsen	Openbare ruimte	750	55%
2022	Digitale dienstverlening	Dienstverlening	603	44%
2022	Veiligheid	Openbare orde	666	48%
2023	Digitaal platform	Dienstverlening	648	46%
2023	Koopstromenonderzoek ³	Economie	Niet beschikbaar ³	Niet beschikbaar ³
2023	Evenementen	Sociaal domein	580	40%

Tabel 1. Tabel met basisgegevens over de volledig voltooide onderzoeken tussen 2018–2023. De meest recente peiling over online participatie, die niet is meegenomen in dit onderzoek, is in februari 2024 afgenomen en had 443 deelnemers.

De responscijfers zijn weergegeven in figuur 3. Het percentage panelleden dat daadwerkelijk meedeelde aan een peiling is sinds 2020 met ca. 15 procentpunt gedaald. Het hoogste bekende responspercentage is 57% en is bereikt in een peiling over een schone buurt. Van de top 5 populairste peilingen onder panelleden behoorden er 3 tot de openbare ruimte. De andere twee vielen onder sociaal domein en duurzaamheid. De minst populaire peilingen hadden een respons van 40% en hadden als onderwerp communicatie over belastingen en het evenementenbeleid. Uit tabel 1 blijkt daarnaast dat onderwerpen die concreet iets te maken hebben met de leefomgeving van panelleden over het algemeen populairder zijn dan onderwerpen zoals (communicatie en) dienstverlening.

³ Het koopstromenonderzoek was onderdeel van een landelijk onderzoek. De rapportage staat niet specifiek uitgelicht op de website van het panel en het panel heeft hier geen specifieke terugkoppeling over gekregen. Het rapport is te vinden op koopstromen.nl maar bevat geen responscijfers voor Steenwijkerland.



Figuur 3. Lijndiagram van het gerapporteerde responspercentage per peiling. De meest recente peiling over online participatie, die niet is meegenomen in dit onderzoek, had een respons van 31%.

De daling van de responscijfers en -percentages (te zien in tabel 1 en figuur 3) vindt plaats ondanks een groei van het aantal leden van het panel. Er zijn dus meer panelleden die de enquêtes binnen krijgen, maar het aantal deelnemers en het percentage van panelleden dat daadwerkelijk meedoet, vertonen allebei een dalende trend. Dit is een zorgpunt rondom de betrouwbaarheid en representativiteit van de uitkomsten, en rondom de houdbaarheid van het panel op de lange termijn.

2.2.1 Representativiteit

De representativiteit van het panel is een punt van aandacht dat wordt aangekaart door de geïnterviewde beleidsmedewerkers en team Ontvangst. Dit vooral omdat het inwonerspanel van overwegend oudere leeftijd is. Dit is kort weergegeven in tabel 2. Hiervoor is de data gebruikt uit de peiling Duurzaamheid in 2022. De uitsplitsing van de verschillende categorieën is direct overgenomen uit de rapportage. Tabel 2 laat zien dat er sprake is van een scheve leeftijdsverdeling.

<i>Leeftijdscategorie</i>	Aandeel respons 2022	Aandeel volwassen inwoners Steenwijkerland 2022
18-39 jaar	9%	29%
40-54 jaar	21%	24%
55-64 jaar	24%	19%
65+	46%	28%
Onbekend	<1%	0%

Tabel 2. Verdeling op leeftijd, zoals uitgesplitst door het onderzoeksbureau. De demografische data is van Databank Overijssel (<https://overijssel.databank.nl/>).

Voor de scheve respons wordt bij het presenteren van de resultaten gecorrigeerd om daarmee representatieve resultaten te genereren. Waar echter niet voor gecorrigeerd wordt zijn andere kenmerken. Deze vorm van peilen is immers niet voor iedereen toegankelijk. In de interviews wordt gewezen naar de vorm van online enquête (schriftelijk, relatief formeel en digitaal) als oorzaak daarvan. Mensen met lage digitale of leesvaardigheden zullen logischerwijs minder worden gerepresenteerd. Ook degenen die zich minder betrokken voelen bij het beleid van de gemeente zullen weinig motivatie hebben om deel te nemen aan het panel, net als aan andere vormen van participatie.

Beleidsmedewerkers geven aan bewust te zijn gemaakt van deze beperking door team Ontvangst. Waar nodig kunnen ze jongere inwoners op andere manieren bereiken, of ervoor zorgen dat moeilijk te bereiken groepen niet ondergesneeuwd raken. Ook zegt team Ontvangst deelnemers te werven door

nieuwe inwoners te informeren over het panel en te adverteren in de bioscoop. Het ‘probleem’ wordt hiermee echter niet opgelost; het zullen altijd de meer geïnteresseerden en relatief hoger opgeleiden blijven die vaker aan een peiling willen meedoen.

2.3 Advies onderzoeksbureau

Om representatieve resultaten te krijgen, hanteert het onderzoeksbureau (I&O Research) voor deze gemeente een minimumrespons van ca. 400 deelnemers. Dit is voor elke peiling gehaald. Daarnaast adviseert het bureau een minimumomvang van het panel zelf, om zo de minimumrespons te kunnen behalen voor elke peiling. Hiervoor wordt een ondergrens van 800-1000 panelleden gehanteerd. Op het moment van de eerste peiling in 2018 waren er 1180 panelleden, en dit waren er 1420 aan het eind van 2023. Ook dit minimum is dus gehaald voor elke peiling van ons panel.

Daarbij raadt het onderzoeksbureau aan om 4–5 peilingen per jaar uit te voeren om de betrokkenheid van het panel op peil te houden. De doelstelling van tenminste 3 per jaar ligt hier dus mee in lijn. Als laatste schrijft het bureau dat het belangrijk is om de opvolging van de resultaten zichtbaar te maken. Zoals beschreven in hoofdstuk 1, krijgen panelleden een rapport of factsheet via de mail en op de website. Ook kregen ze in 2021 en 2022 een kerstgroet met een korte samenvatting van de onderzoeken en resultaten van dat het jaar.

2.4 Langetermijnperspectief

Uit de interviews met het bestuur komt een aandachtspunt naar voren: er wordt een systematische aanpak gemist. De peilingen worden vooral ad-hoc ingezet. Ook worden er, behalve bij de peiling over de nieuwe bestuursperiode, geen peilingen een aantal jaren later herhaald. Hierdoor kan niet in de gaten gehouden worden of beleid het gewenste effect heeft gesorteerd.

2.5 Deelconclusies onderwerpen en respons

In dit hoofdstuk kunnen de volgende conclusies worden getrokken:

- Er is een diversiteit aan onderwerpen binnen de peilingen, maar niet alle beleidsvelden komen aan bod. (Communicatie en) dienstverlening en openbare ruimte zijn als beleidsvelden de grootste opdrachtgevers.
- De respons en omvang van het inwonerspanel voldoen ruim aan de ondergrens die het onderzoeksbureau adviseert.
- Zowel de absolute als de relatieve responscijfers dalen, terwijl het aantal panelleden groeit. Dit roept vragen op over de houdbaarheid van het panel op de lange termijn, evenals de betrouwbaarheid en representativiteit van de resultaten.
- Tot en met eind 2023 zijn er geen herhalingen van een specifiek onderwerp geweest. Hierdoor is er geen beeld of het (door de peiling mogelijk herziene) beleid het gewenste effect heeft gehad.

Hoofdstuk 3:

Toepassing van de resultaten

De invloed van het inwonerspanel op de (verdere) besluitvorming verschilt per onderwerp. Er is voor de toepassing en het gebruik van de resultaten gekeken naar de 4 peilingen die in dit onderzoek onder de loep zijn genomen. Dit is samengevat in tabel 3 en is gebaseerd op de interviews met beleidsmedewerkers en de documentanalyse.

<i>Peiling</i>	Toepassing resultaten
<i>Vrijwilligers (2019)</i>	Niet gebruikt.
<i>Biodiversiteit (2019)</i>	Ondersteunde een verandering in mindset naar een meer nadrukkelijke focus op biodiversiteit in beleid over de openbare ruimte. Ook is er een dag van de biodiversiteit georganiseerd waar enthousiaste panelleden voor zijn uitgenodigd.
<i>Openbare verlichting (2019)</i>	1-op-1 vertaald naar beleid over de keuze in lantaarnpaal.
<i>Veiligheid (2022)</i>	Verwerkt in het integraal veiligheidsplan en uitvoeringsplan.

Tabel 3. Overzicht van het gebruik van de resultaten voor de peilingen die in dit onderzoek zijn bestudeerd.

Uit de analyse blijkt dat de ene peiling meer invloed heeft gehad dan de andere. De flitspeiling over openbare verlichting is bijvoorbeeld 1-op-1 vertaald naar een keuze voor het soort lantaarnpaal. De peiling over veiligheid werd daarentegen slechts kort wordt genoemd in het integraal veiligheidsbeleid en heeft, zo werd in het interview aangegeven, geen grote invloed gehad op de indeling van prioriteiten. Het panel komt ook beperkt terug in het uitvoeringsplan.

In het geval van biodiversiteit heeft de peiling niet direct bijgedragen aan specifieke beleidsstukken, maar wel aan een algemene verandering van de aanpak van beleid over de openbare ruimte: in het interview is aangegeven dat biodiversiteit een hogere prioriteit is geworden omdat bleek dat het panel dit belangrijk vond. Er is aangegeven dat dit indirect terugkomt in het bermbeheerplan, de klimaat- en duurzaamheidsambities, de visie op biodiversiteit, het plan van aanpak voor het versterken van de biodiversiteit en het organiseren van een dag van de biodiversiteit. In het onderzoek is geen directe link met de uitkomsten naar voren gekomen in bijvoorbeeld deze beleidsstukken of op de relevante webpagina's van de gemeente.

Voor de peiling over vrijwilligers zijn de resultaten niet gebruikt voor beleid. In het interview is aangegeven dat dit komt omdat er tijdens de coronapandemie te veel nieuwe ontwikkelingen plaatsvonden en dit wegens beperkte capaciteit nog niet opnieuw is opgepakt. Inwoners zijn hierover geïnformeerd middels een brief.

De geïnterviewde beleidsmedewerkers geven in alle gevallen aan dat een peiling helpend was om te laten zien dat er participatie heeft plaatsgevonden, en om zo het draagvlak voor een beleidsstuk te vergroten. Ze prijzen vooral de snelheid van het onderzoeksproces; het beleidsvormingsproces werd volgens hen niet gehinderd door de tijd die het onderzoek in beslag nam.

Wel valt op dat het inwonerspanel in veel gevallen een bevestigende en daarmee vooral een indirecte rol speelt voor beleid. Wat er daadwerkelijk door de inzet van het panel is veranderd blijft onduidelijk. Dat geldt ook voor de panelleden zelf, mede door de beperkte en vaak algemene terugkoppeling hierover.

3.1 Communicatie

De specifieke toepassing van de resultaten is veelal maar beperkt te vinden. Het inwonerspanel wordt bijvoorbeeld in het daarna opgestelde integraal veiligheidsplan alleen kort benoemd, zonder dat er ingegaan wordt op de specifieke peilingresultaten. In de klimaat- en duurzaamheidsambities en gemeentelijke webpagina's over biodiversiteit is geen informatie over de resultaten van het inwonerspanel opgenomen. Zo wordt de invloed van de resultaten van de peilingen weinig zichtbaar gemaakt voor panelleden en inwoners.

3.2 Deelconclusies

In dit hoofdstuk kunnen de volgende conclusies worden getrokken:

- Wat er precies met de resultaten van een peiling wordt gedaan wordt veelal niet concreet gemaakt in de terugkoppeling naar het panel. Ook in de documenten die na een peiling worden opgesteld binnen dat beleidsterrein wordt weinig op de resultaten teruggekomen.
- Het is niet zichtbaar of de inzet van het inwonerspanel tot andere inzichten heeft geleid. Hierdoor blijft de toegevoegde waarde van het panel (buiten het 'gedaan hebben' van participatie) onduidelijk. Ook om als panellid betrokkenheid te blijven voelen is dergelijke informatie van belang.

Hoofdstuk 4:

Conclusies en aanbevelingen

In dit laatste hoofdstuk worden de bevindingen en deze deelconclusies kort samengevat in tips en tops. Vervolgens wordt dit hoofdstuk afgesloten met een aantal aanbevelingen.

4.1 Tops

De interviews en documentanalyse schetsen een positief beeld van het onderzoeksproces. De geïnterviewde beleidsmedewerkers ervaren het als een laagdrempelige en vlotte manier om de mening van inwoners uit te vragen. Ook stellen ze de begeleiding vanuit team Ontvangst op prijs. Team Ontvangst zelf geeft ook aan dat het proces aan hun kant soepel verloopt, inclusief de wisselwerking tussen hen en het onderzoeksbureau. Daarnaast zeggen ze erop te letten dat het inwonerspanel voor de juiste doelgroepen en doeleinden wordt gebruikt, niet onnodig uitgevraagd wordt en dat de mogelijkheden van het panel duidelijk zijn voor opdrachtgevers.

De respons en omvang van het panel voldoen ruim aan de ondergrens die het onderzoeksbureau hanteert voor betrouwbare resultaten. Eventuele ondervertegenwoordiging van bijvoorbeeld jongere inwoners wordt daarnaast gecorrigeerd in de rapportage.

Als laatste is het panel met ca. 240 leden gegroeid tussen 2018 en 2023. Ondanks dat daalt de totale respons (het aantal deelnemers dat daadwerkelijk meedoet).

4.2 Tips

4.2.1 Gebruik van & communicatie over de resultaten

De resultaten worden teruggekoppeld naar panelleden toe in een rapportage. Via een kerstgroet (in 2021 en 2022) kregen de panelleden daarnaast een terugblik op het jaar. Hierin werd kort de toepassing van de resultaten beschreven. Het inwonerspanel komt verder beperkt of niet terug in de beleidsstukken of websitepagina's die na een peiling opgesteld zijn binnen de beleidsterreinen die een enquête hebben gehouden.

De beperkt zichtbare implementatie vermindert ook de zichtbaarheid van het inwonerspanel. Door de resultaten van peilingen vaker te noemen in beleidsstukken en communicatie naar inwoners toe, kan extra worden benadrukt dat het inwonerspanel een belangrijke en gewaardeerde vorm van participatie is en dat er echt iets mee gedaan wordt. Panelleden (en inwoners in het algemeen) krijgen zo ook meer inzicht in de invloed die ze hebben op het gemeentebestuur buiten de verkiezingen om. Dit kan de betrokkenheid van het panel versterken.

4.2.2 Structureel beleid

De algemene peiling over de nieuwe bestuursperiode is de enige peiling met een 'herhalend' karakter. Bij specifieke onderwerpen gebeurt dit niet. Door het panel alleen aan het begin van het beleidsvormingsproces in te zetten – en dus geen herhaalde peilingen uit te voeren op hetzelfde onderwerp – komt er weinig inzicht in het effect van beleid dat geschreven is op basis van een peiling.

4.3 Aanbevelingen

Op basis van de interviews en documentanalyse worden er drie aanbevelingen gedaan.

4.3.1 Bredere terugkoppeling

Om de betrokkenheid van de panelleden te versterken en de responscijfers niet verder te laten dalen, is het belangrijk om te communiceren dat de participatie ‘wederzijds’ is. Daarvoor kan het gebruik van de resultaten breder worden teruggekoppeld naar panelleden toe, bijvoorbeeld via de website of de mail. Opdrachtgevers zouden hiertoe ook meer verplicht kunnen worden alvorens de peiling start. Op dit moment ontbreken verplichtingen om duidelijk in kaart te brengen wat er ‘geleerd’ is van een peiling en hoe de resultaten precies zijn gebruikt voor een beleidsstuk of -thema. Een dergelijke terugkoppeling, zowel direct na afloop van de peiling als enige tijd later, zal waarschijnlijk leiden tot meer betrokkenheid en hogere responscijfers van de panelleden.

4.3.2 Inzet meer beleidsmatig en in een eerder stadium

Op dit moment wordt het panel veelal eenmalig voor specifieke beleidsstukken ingezet. Het panel is echter in leven geroepen om inwonersinput “op een meer gestructureerde en structurele manier [te] verzamelen en op een centrale plaats in de organisatie [te] laten samenkomen”. Door een bepaalde periode na een peiling te herhalen kan het effect van beleid beter in kaart worden gebracht.

Daarnaast wordt het panel vaak in een (te) laat stadium, als het beleidsvormingsproces gaande is, ingezet. De participatie met het panel speelt dan vooral alleen een bevestigende rol. Ook de vraagstelling lijkt daarbij geregeld ingegeven te zijn om het eigen beeld te bevestigen. Vroegtijdige inzet van het panel helpt ook om meer open naar een bepaald beleidsthema te kijken.

Bij het meer beleidsmatig gebruik maken van het inwonerspanel is ook vergroting van de (bestuurlijke) betrokkenheid bij het panel behulpzaam. Op dit moment worden college en raad nauwelijks betrokken bij de onderwerpselectie voor het inwonerspanel.

4.3.3 Peiling over het inwonerspanel

Het inwonerspanel is een participatie-instrument. Juist dan is het belangrijk om ook te weten hoe de panelleden zelf over het instrument denken: een peiling over de peilingen. Zo kunnen deelnemers direct bevraagd worden hoe zij enkele constatering uit dit onderzoek ervaren. Denk hier bijvoorbeeld aan het aantal peilingen per jaar, de onderwerpkeuzes, de manier van terugkoppelen naar panelleden en de mogelijke redenen achter de dalende respons.

Bijlage: reactie organisatie

Reactie beleidsmatig (OGO)

“De beleidskant van de organisatie kan zich vinden in het rapport. Het is fijn dat het inwonerspanel er is en teams worden ontzorgd dankzij de mogelijkheid om via het panel peilingen uit te voeren. Onderwerpen binnen de openbare ruimte en ruimtelijke ontwikkeling lenen zich meer voor het inwonerspanel. Op deze beleidsterreinen, maar zeker op andere beleidsterreinen, geven medewerkers aan dat zij gelukkig ook over andere participatie-instrumenten beschikken. Wel moet de inzet van het instrument verbeterd worden als we ermee door willen gaan. Het is daarbij goed als beleidsmakers zich vaker vooraf afvragen welk instrument past bij de participatievraag die ze hebben.”

Reactie uitvoerend (team Ontvangst)

“Het inwonerspanel is een van de manieren om de inbreng van inwoners te verzamelen. Een hele belangrijke waardevolle gestructureerde en structurele manier om dat te doen. Naast het inwonerspanel zetten we ook andere middelen in om de inbreng van inwoners op te halen. Door gerichte enquêtes in te zetten, als het over een onderwerp gaat wat niet voor (bijna) alle inwoners relevant is of als het om een beperkt gebied gaat. We hebben hiervoor vanuit team Ontvangst een veilige online manier van uitvragen. Ook tijdens verschillende bijeenkomsten wordt inbreng opgehaald, al dan niet met ondersteuning van digitale ‘tools’ als Mentimeter en Kahoot!. Daarnaast vragen we inwoners vanuit team Ontvangst structureel en gestructureerd naar hun mening over/ervaring met onze dienstverlening, bijvoorbeeld als zij telefonische contact hebben gehad, een balie in het gemeentehuis hebben bezocht of een melding openbare ruimte hebben gedaan. Met die inbreng kunnen we onze dienstverlening gericht verbeteren.

Voor participatie is het belangrijk om vooraf helder te zijn over wat er met de inbreng van inwoners gebeurt en waarover inwoners iets kunnen inbrengen. Voor participatie is het ook belangrijk om verschillende (doel) groepen te betrekken op een manier die past bij die (doel)groep. Het inwonerspanel is daarin een waardevol instrument, maar niet het enige. Het inwonerspanel past in een mix van instrumenten om inbreng van inwoners te verzamelen en die -afhankelijk van de participatieruimte- mee te nemen in het vervolg. De visie op (inwoners)participatie en de participatieverordening geven daarvoor handvatten. De (beleids)afdeling maakt een weloverwogen keuze hierin. Team Ontvangst kan adviseren over de inzet van het inwonerspanel daarbij. We onderstrepen het belang van het vertalen van de opbrengsten van de peilingen in beleidsstukken en andere plannen. De verantwoordelijkheid voor het verwerken van de uitkomsten in een bepaald beleidsvoornemen en de communicatie daarover en afstemming met het bestuur is de verantwoordelijkheid van de beleidsafdeling.

De opzet van het Inwonerspanel is een andere dan het grootschalige 2-jaarlijkse inwonersonderzoek dat daarvoor gehouden werd. De nadruk van het inwonerspanel ligt meer op actuele vraagstukken over een bepaald onderwerp. Bijvoorbeeld omdat we willen weten hoe inwoners een bepaalde situatie ervaren (denk aan een onderwerp als een schone buurt of veiligheid). Of omdat we willen weten of het beleid aansluit bij de huidige situatie. Of omdat we nieuw beleid voor een onderwerp gaan ontwikkelen en willen weten wat inwoners daarbij belangrijk vinden (bijvoorbeeld een visie). Niet alle onderwerpen lenen zich voor een terugkerende peiling. Wel hebben we bij de peiling voor de nieuwe bestuursperiode ook gevraagd naar de tevredenheid over een aantal voorzieningen met de bedoeling deze vragen na 2

jaar te herhalen. Dat hebben we ook gedaan. We hebben deze vragen opgenomen in een bredere peiling over de openbare ruimte. Het is de bedoeling om dezelfde vragen over de tevredenheid over een aantal voorzieningen over 2 jaar nogmaals terug te laten komen in een peiling om zo een trend in beeld te kunnen brengen.

Omdat het inwonerspanel waardevolle inbreng oplevert om beleid en plannen beter aan te laten sluiten bij inwoners van Steenwijkerland willen we (blijven) zorgen dat het panel ook als waardevol ervaren wordt door de deelnemers zelf. De suggestie in het rapport om het inwonerspanel zelf te bevragen over de peilingen hadden we daarom al op de 'radar'. De peiling over het panel zelf staat dit jaar op de rol. In de peiling over het inwonerspanel zelf nemen we onder andere vragen op over op welke manier, hoe vaak en wanneer de deelnemers geïnformeerd willen worden over wat er met de uitkomsten van de peiling is of wordt gedaan. Zo weten we of de huidige manier van terugkoppelen voldoende is (elke deelnemer van het inwonerspanel krijgt in een e-mail na de peiling de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek met een link naar het volledige rapport en een korte terugkoppeling over wat er met de uitkomsten is of wordt gedaan) of dat er behoefte is aan een bredere terugkoppeling (bijvoorbeeld het toezenden van de beleidsstukken waar de uitkomsten van de peiling in verwerkt zijn). Daarnaast vragen we het Inwonerspanel naar hun mening over het soort onderwerpen en terugkerende onderwerpen, aantal peilingen per jaar en de planning van de peilingen. We vragen ook naar hun tips en redenen om wel of niet deel te nemen aan een peiling. Zo krijgen we inzichten van het panel zelf waar we in het vervolg rekening mee kunnen houden om ervoor te zorgen dat inwoners niet alleen deelnemer van het inwonerspanel zijn, maar ook deelnemer van de peilingen zijn en blijven. Zo blijft een waardevolle inbreng van inwoners via het Inwonerspanel geborgd. “

Reactie op aanbevelingen

Resumerend wordt ten aanzien van de 3 aanbevelingen vanuit de organisatie aangegeven dat:

- aanbeveling 1 (meer terugkoppelen) wordt overgenomen. De verantwoordelijkheid hiervoor, zo wordt vanuit de coördinatie van het inwonerspanel (team Ontvangst) aangegeven, ligt daarbij wel bij het opdrachtgevende beleidsteam.
- aanbeveling 2 (een meer beleidsmatige aanpak) wordt waar mogelijk opgepakt. Hierbij worden wel een aantal kanttekeningen geplaatst. Bij de opzet van het inwonerspanel is er bijvoorbeeld voor gekozen is om vooral 'losse' peilingen te faciliteren. Daarnaast lenen niet alle uitgevraagde onderwerpen zich voor een terugkerende peiling. Kanttekening daarbij is dat beleidsmedewerkers betere instructies moeten krijgen over de passende vormen van participatie, bijvoorbeeld met een sterkere rol van de participatieadviseur. Het zou goed zijn als al bij de uitvraag voor onderwerpen expliciet wordt gevraagd in welke fase van de beleidsvorming het instrument ingezet wordt en op welke wijze de uitkomsten worden meegenomen in het uiteindelijke beleid. Dat laatste zou ook in de communicatie richting leden van het inwonerpanel terug moeten komen.
- aanbeveling 3 (een peiling over het panel zelf) wordt overgenomen. Aangegeven is dat een dergelijke peiling al in de planning was opgenomen. Naar verwachting zal die nog dit jaar worden uitgevoerd.