

EVALUATIEPEILING

BURGERPANEL MOERDIJK

Gemeente Moerdijk

Juli 2019



COLOFON

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
020-3084800

Rapportnummer

2019/101

Datum

Juli 2019

Opdrachtgever

Gemeente Moerdijk

Auteurs:

Davinia Wilson

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

INLEIDING



Aanleiding en doel van het onderzoek

Het Moerdijkpanel is sinds 2014 actief binnen de gemeente Moerdijk. De afgelopen jaren is het panel ingezet voor verschillende onderzoeken. Het panel telt op dit moment ongeveer 1.100 leden. De gemeente Moerdijk wil graag weten hoe panelleden hun deelname aan het panel en de peilingen ervaren en op welke punten het Moerdijkpanel kan worden verbeterd. Daarom is er in april en mei 2019 een evaluatiepeiling uitgevoerd.

Respons

Voor dit onderzoek zijn 1.133 panelleden uitgenodigd. Bij 4 personen kon de uitnodiging niet worden bezorgd vanwege een foutief e-mailadres of een volle mailbox. In totaal hebben 419 panelleden deelgenomen aan het onderzoek. Dit is een respons van 37 procent, voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen. Om onder- en oververtegenwoordiging op basis van geslacht en leeftijd te corrigeren zijn de uitkomsten van deze kenmerken gewogen.

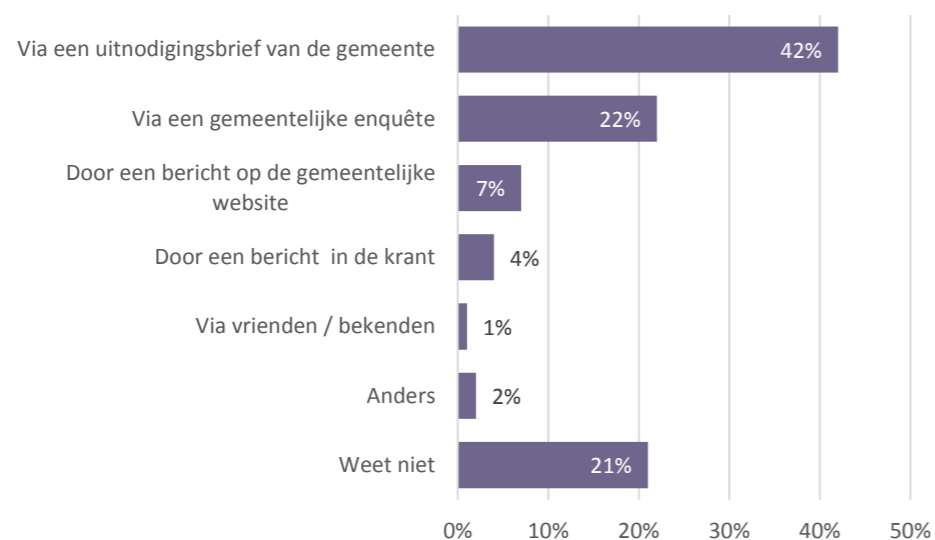
AANMELDING EN PROCES

Wijze van aanmelding

Het Moerdijkpanel is sinds 2014 actief binnen de gemeente. De meeste panelleden zijn lid geworden nadat zij een brief van de gemeente kregen waarin zij werden uitgenodigd lid te worden, of hebben zich opgegeven voor het panel nadat zij aan een enquête van de gemeente deelnamen. Een op de vijf weet niet meer hoe zij lid zijn geworden.

Figuur 1

Hoe bent u in aanraking gekomen met het inwonerspanel?

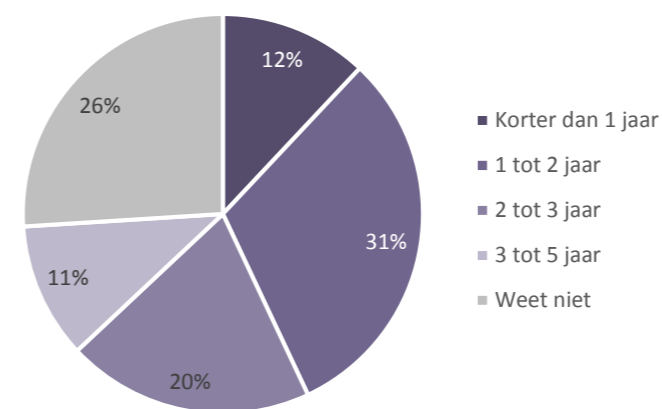


Duur van deelname

Sinds de start van het panel is het aantal deelnemers flink gegroeid, van zo'n 500 leden in 2015 tot ruim 1.100 leden in 2019. Een op de tien panelleden is al langer dan drie jaar lid, eenzelfde aandeel korter dan een jaar. De grootste groep is één tot twee jaar lid van het panel. Een kwart weet niet hoe lang zij al aan het panel deelnemen.

Figuur 2

Hoe lang bent u lid van het inwonerspanel?



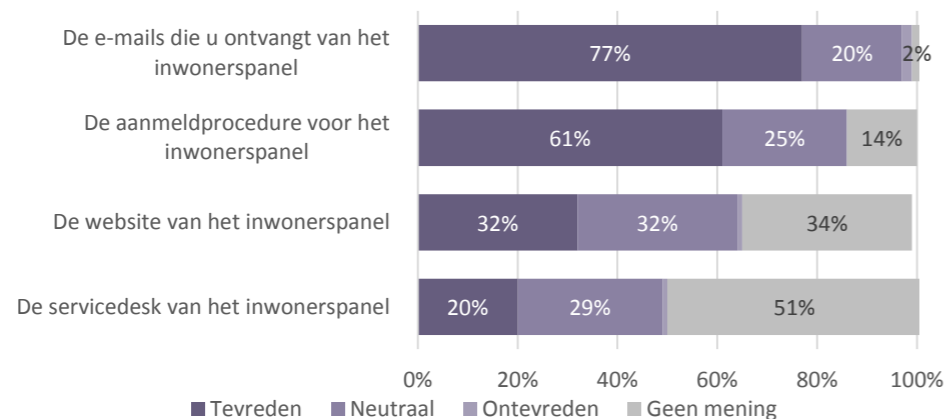
AANMELDING EN PROCES

De panelportal

Over het algemeen zijn de panelleden tevreden over de e-mails die zij van het inwonerspanel ontvangen en de manier waarop zij zich kunnen aanmelden voor het panel. Over de portal (de website van het panel) en de servicedesk kan een deel van de panelleden zich geen mening vormen. Zij geven aan de portal of de servicedesk niet te kennen of er geen ervaring mee te hebben. Het aandeel panelleden dat ontevreden is over een of meerdere genoemde aspecten is nihil.

Figuur 3

Hoe tevreden bent u over onderstaande aspecten?

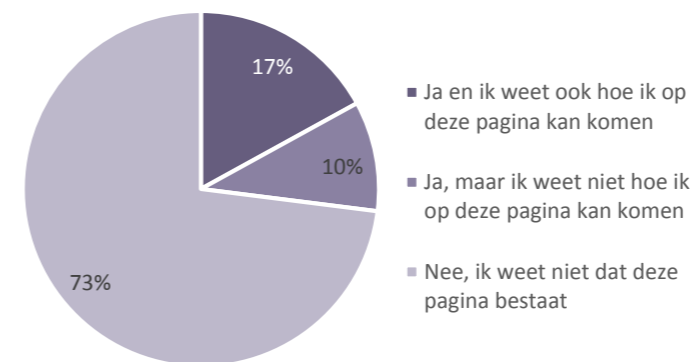


Persoonlijke pagina

Panelleden kunnen inloggen op de portal om hun persoonlijke gegevens in te zien of te wijzigen. Zeventien procent weet hoe zij deze pagina kunnen bezoeken, 10 procent weet dat de pagina er is, maar weet deze niet te vinden. Het merendeel van de panelleden was niet op de hoogte van deze mogelijkheid.

Figuur 4

Bekendheid persoonlijke panelpagina



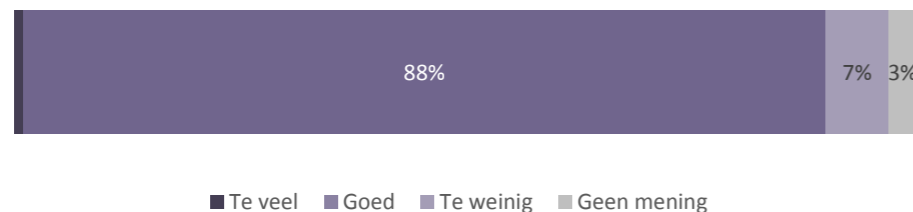
DE PEILINGEN

Frequentie

De afgelopen jaren zijn er drie à vier peilingen per jaar uitgevoerd met het Moerdijkpanel. Het grootste deel van de panelleden is tevreden met deze frequentie, 7 procent zou wel vaker aan peilingen willen deelnemen.

Figuur 5

Oordeel aantal peilingen per jaar

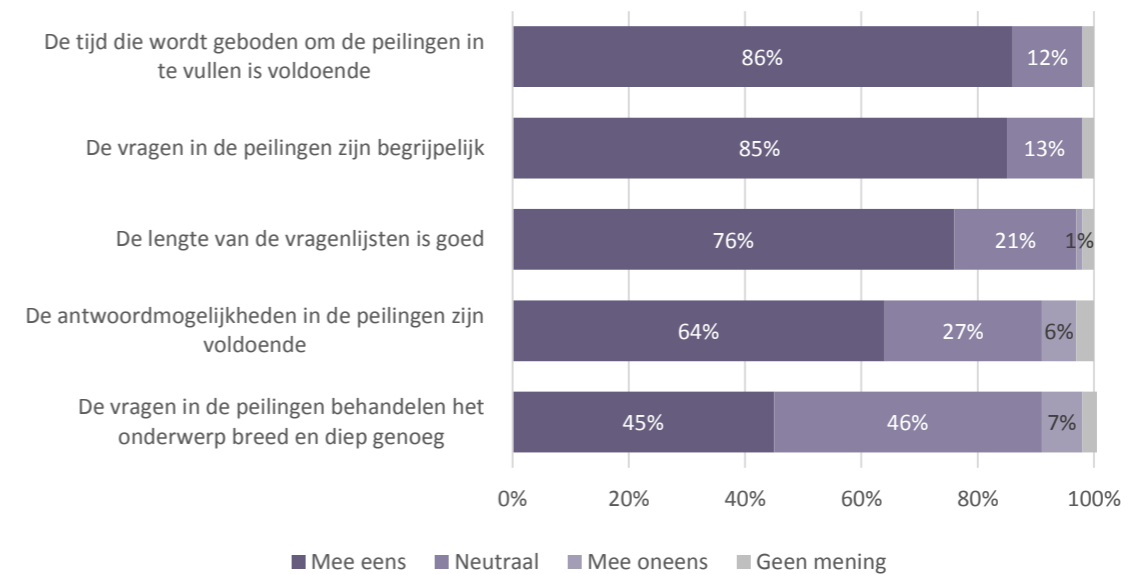


Stellingen

In het algemeen zijn panelleden tevreden over de peilingen, met name over de tijd die men heeft om de vragenlijst in te vullen en het begrijpelijke taalgebruik in de peilingen. Over de inhoud van de vragen is men meer verdeeld: minder dan de helft is van mening dat de onderwerpen van de peilingen breed en diep genoeg worden behandeld. Een aantal inwoners noemt kritiekpunten, zoals multi-interpreteerbare vragen of een gebrek aan nuance in de antwoordmogelijkheden.

Figuur 6

Stellingen over de peilingen



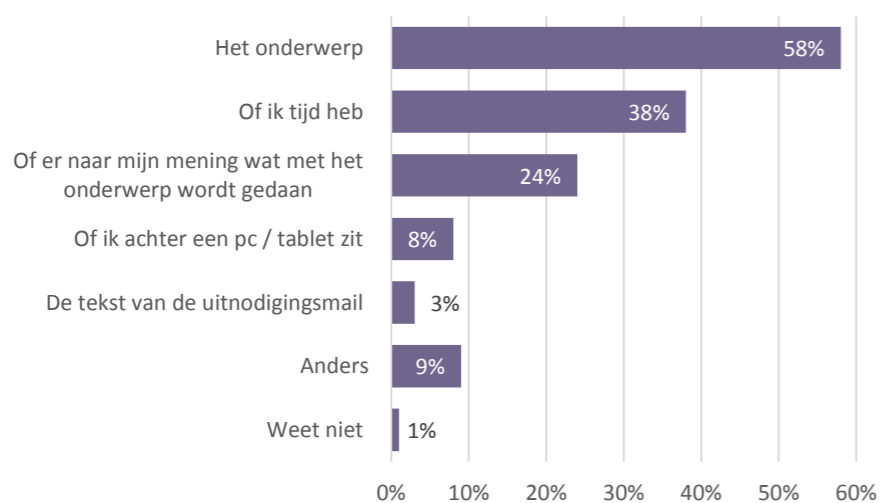
DE PEILINGEN

Redenen om aan een peiling mee te doen

Panelleden kunnen verschillende redenen hebben om aan een specifieke peiling mee te doen. Uit figuur 7 blijkt dat met name het onderwerp een doorslaggevende factor is om wel of niet aan een peiling mee te doen. Ook de tijd die men beschikbaar heeft voor de peiling is van belang. Een kwart overweegt deelname als zij denken dat de gemeente wat met het onderwerp gaat doen. Het hebben van voldoende tijd is onder 65-plussers minder vaak een reden om wel of niet aan een peiling deel te nemen dan onder jongere inwoners. Een aantal panelleden geeft aan altijd aan de peilingen mee te doen, ongeacht het onderwerp of de beschikbare tijd die men ervoor heeft, omdat zij zich hebben opgegeven voor het panel.

Figuur 7

Redenen om wel/niet mee te doen aan een peiling



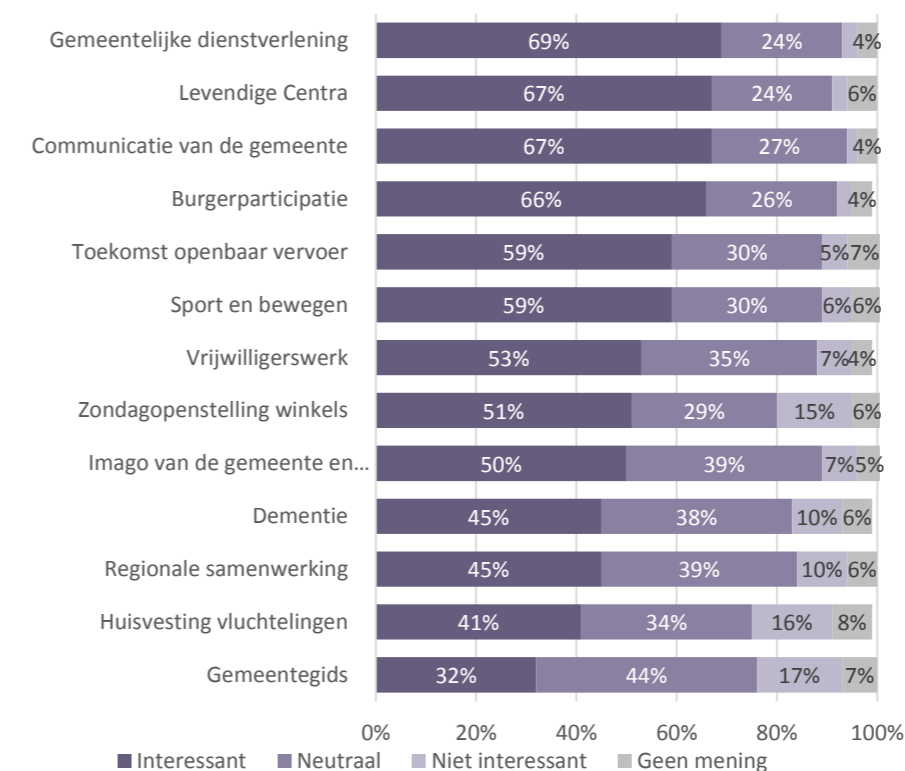
Onderwerpen van de peilingen

De afgelopen jaren zijn er diverse onderwerpen voorgelegd aan het Moerdijkpanel. De peilingen over de gemeentelijke dienstverlening, levendige centra, communicatie en burgerparticipatie vonden de panelleden het meest interessant. De peiling over de gemeentegids vond men het minst interessant. Dit was tevens de eerste peiling met het panel (2014), niet alle panelleden kunnen zich hier een mening over vormen.

Een aantal panelleden merkt op dat zij niet aan alle peilingen hebben kunnen meedoen, omdat zij nog niet lang lid zijn van het panel.

Figuur 8

Hoe interessant vond u de onderwerpen van de peilingen?



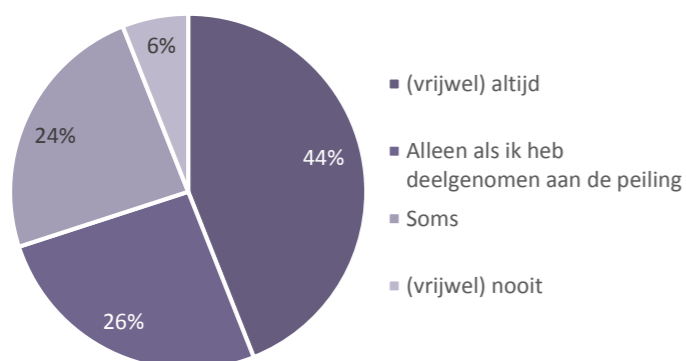
DE RESULTATEN

Rapportages van de peilingen

Na iedere peiling wordt er een rapportage gemaakt met daarin de belangrijkste uitkomsten van de peiling. Deze rapportages worden op de portal geplaatst, panelleden worden met een mail geattendeerd op deze rapportage. Bijna de helft van de panelleden geeft aan altijd alle rapportages te lezen. Een kwart leest alleen de rapportages van de peilingen waar zij zelf aan hebben deelgenomen, een vergelijkbaar aandeel leest de rapportages soms en 6 procent geeft aan de rapportages (vrijwel) nooit te lezen.

Figuur 9

Hoe vaak leest u de rapportages van de peilingen?

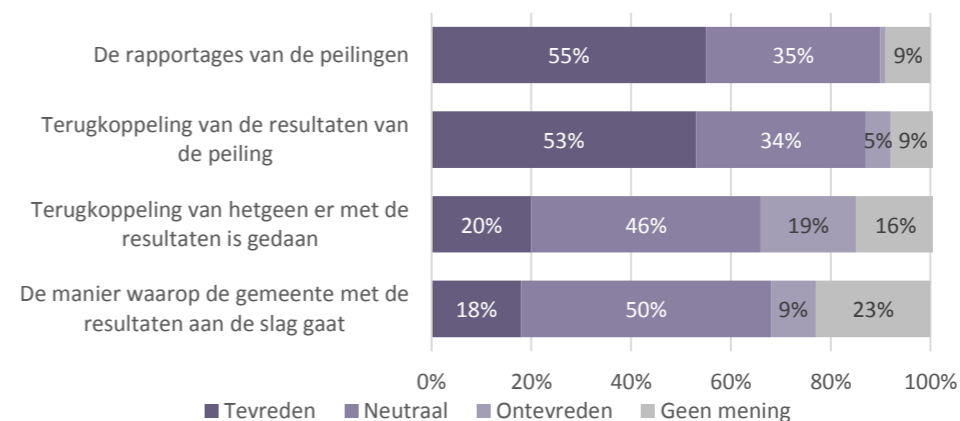


Terugkoppelingen

Over de rapportages en de terugkoppeling van de resultaten van de peilingen is ruim de helft van de panelleden tevreden. Wat er vervolgens met de resultaten gebeurt, missen veel panelleden nog: een op de vijf is tevreden over de manier waarop de gemeente met de resultaten aan de slag gaat en de terugkoppeling daarvan.

Figuur 10

Hoe tevreden bent u over onderstaande aspecten?



Panelleden over de terugkoppelingen:

"Ik moet eerlijk zeggen dat ik niet weet of en hoe de gemeente met de resultaten aan de slag gaat en of dit concreet wordt teruggekoppeld."

"Tussenrapportages zijn belangrijk voor het levend houden van de acties."

"Er mag meer aandacht besteed worden aan het informeren over wat er mee gedaan wordt. Laat soms te lang op zich wachten."

"Graag zou ik ook een actief verslag ontvangen hoe resultaten in het beleid van de gemeente worden verwerkt."

"De terugkoppeling van resultaten/effecten mis ik. Wellicht goed een onderzoek na 3-5 jaar eens te herhalen en de verschillen in uitkomsten vergelijken."

"Ik mis een bredere uitleg met wat er concreet met de resultaten werd gedaan."

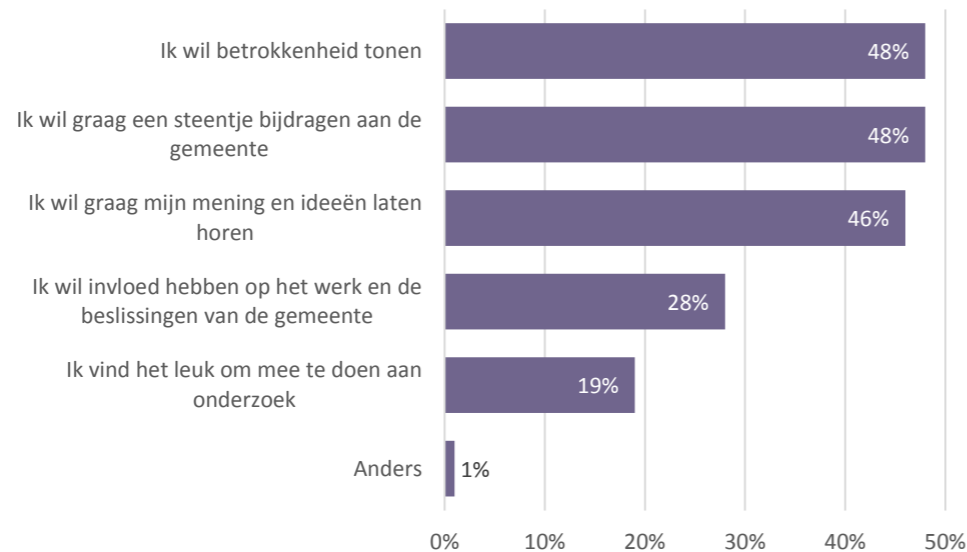
PARTICIPATIE

Belangrijkste motivatie

Voor de panelleden van het Moerdijkpanel is het tonen van betrokkenheid, bijdragen aan de gemeente en de eigen mening en ideeën te laten horen de belangrijkste redenen om deel te nemen aan het inwonerspanel.

Figuur 11

Wat is uw motivatie om deel te nemen aan het inwonerspanel?

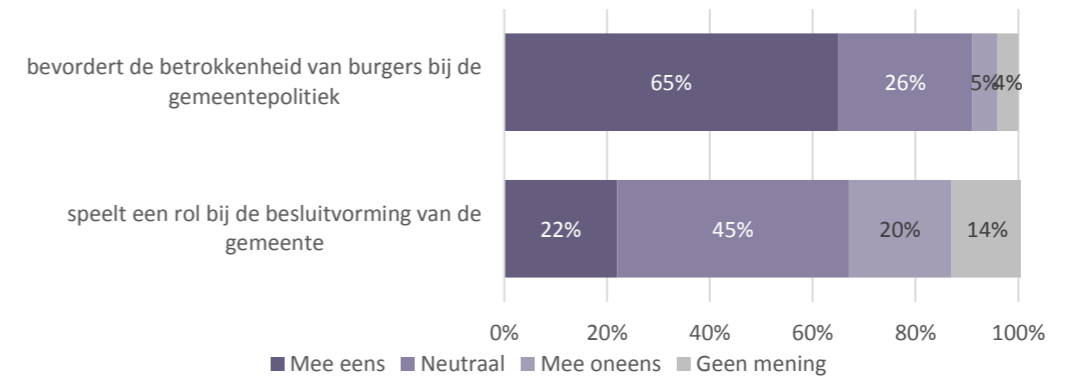


Betrokkenheid en besluitvorming

Twee op de drie panelleden zijn van mening dat het inwonerspanel betrokkenheid van burgers bij de gemeentepolitiek bevordert. Een kleiner aandeel denkt dat het inwonerspanel daadwerkelijk een rol speelt bij de besluitvorming van de gemeente, een op de vijf is van mening dat de gemeente bij besluitvorming geen rekening houdt met resultaten van peilingen van het inwonerspanel.

Figuur 12

Het inwonerspanel...



Panelleden over het effect van het inwonerspanel:

"Geen idee wat gemeente doet met de peilingen. Ook gaan de peilingen niet over prangende zaken, zoals bijv. scholen, aanleg cruisesteiger, woonbeleid/problematiek etc."

"Onduidelijk wat de gemeente doet met de uitkomsten van de enquêtes."

"Betrokkenheid van burgers moet je anders organiseren, o.a. met het warm houden (tussenrapportages) van acties."

"Als wij niet weten wat er met de uitslagen wordt gedaan, kunnen we hier ook geen mening over geven."

"Zonder terugkoppeling van acties geen betrokkenheid."

"Helaas lijkt het zo te zijn dat de gemeente de uitkomsten van de panelonderzoeken negeert bij de opstelling van haar agenda/actieprogramma's."

"Heel af en toe lees ik wel eens iets over raadsvergaderingen, maar daar heb ik geloof ik weinig in gezien m.b.t. het inwonerspanel."

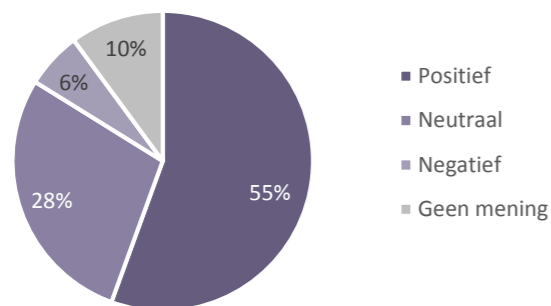
OORDEEL INWONERSPANEL

Uitnodiging gesprekken en ander onderzoek

De leden van het inwonerspanel zijn enkele keren benaderd om deel te nemen aan rondetafelgesprekken en andere onderzoeken dan peilingen van het inwonerspanel zelf. Het merendeel van de panelleden staat hier positief tegenover, 6 procent vindt het niet prettig om voor andere onderzoeken dan de peilingen te worden benaderd.

Figuur 13

Wat vindt u ervan dat u voor andere onderzoeken wordt benaderd?

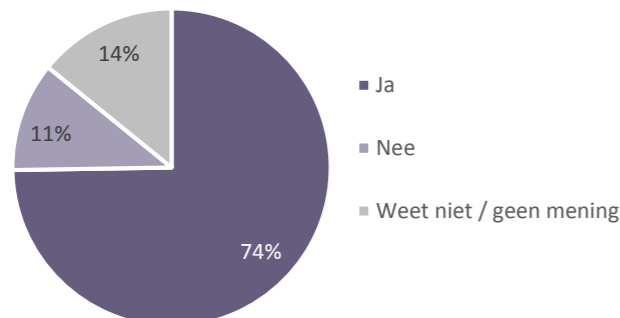


Deelname aan poll

Behalve peilingonderzoek, is het ook mogelijk om aan de panelleden af en toe één korte vraag te stellen waar op zij kunnen reageren: een poll. Driekwart van de panelleden zou wel aan een poll willen deelnemen, een op de tien doet dat liever niet.

Figuur 14

Wilt u af en toe deelnemen aan een poll?



Totaaloordeel inwonerspanel

Panelleden waarderen het inwonerspanel gemiddeld met het rapportcijfer 7,3. Er worden zowel positieve punten als verbeterpunten genoemd voor het panel. Panelleden zijn vooral tevreden dat de gemeente inwoners de kans geeft om mee te kunnen denken en hun mening te laten horen. De belangrijkste verbeterpunten hebben met name betrekking op het daadwerkelijk gebruik van de resultaten van de peilingen en laten zien wat ermee gebeurt en meer bekendheid voor het panel genereren zodat er meer inwoners deel zullen nemen.

Panelleden geven het Moerdijkpanel
het rapportcijfer



Positieve punten van het panel:

"Ik vind het een goed initiatief. Volgens mij kan de gemeente zo toch zien hoe burgers over bepaalde zaken denken."

"Fijn dat inwoners hun stem kunnen delen met de gemeente."

"Goede onderwerpen waarbij we toch betrokken worden."

"Het initiatief is goed, alleen de tussentijdse rapportages ontbreken."

"Eigenlijk gewoon goed dat het er is."

Verbeterpunten voor het panel:

"Nadrukkelijk meer en beter communiceren wat er met de suggesties wordt gedaan en vooral wanneer."

"De vraagstelling zou neutraler kunnen, vaak is de vraagstelling suggestief."

"Dat de gemeente meer gaat doen met de uitslagen."

"Meer diepgang van te onderzoeken item."

"Meer bekendheid geven aan het burgerpanel."

"Meer peilingen, meer relevante onderwerpen."