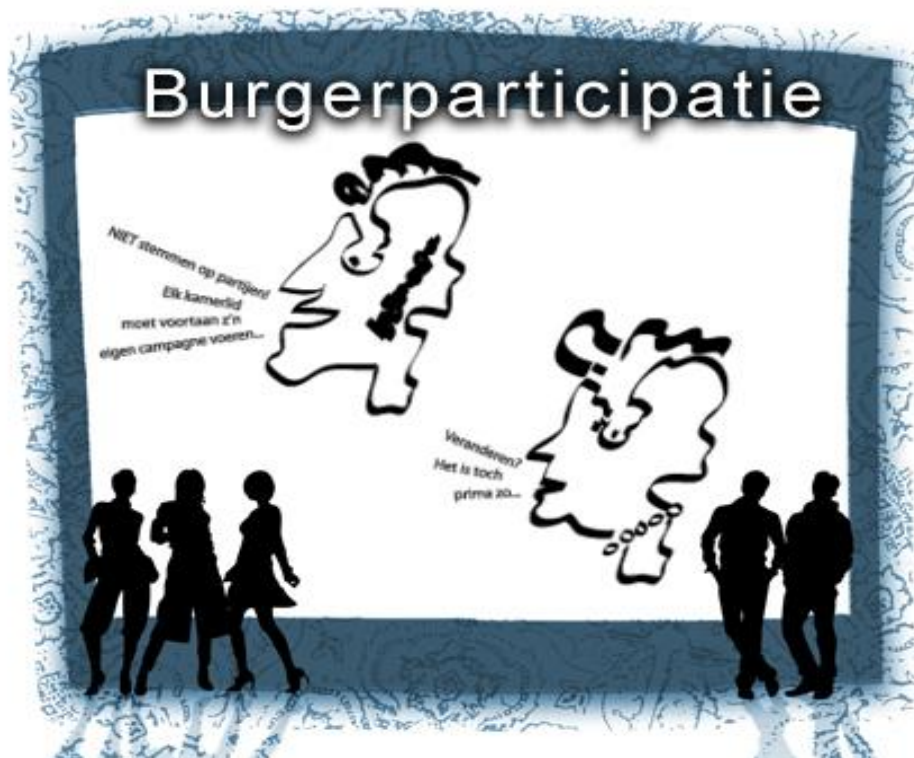


Internet als communicatiekanaal

Adviesrapport over burgerparticipatie



Harry Kiezebrink 280670

Hanzehogeschool Groningen

Communicatiesystemen

Afstudeerstage

Groningen, 15 Juni 2009

Internet als communicatiekanaal

Adviesrapport over burgerparticipatie

Harry Kiezebrink 280670

Hanzehogeschool Groningen

Communicatiesystemen

Afstudeerstage

Opdrachtgever: Rolinda Ferwerda, coördinator wijk communicatie,
Gemeente Groningen.

Coach: Anderé Hoeksma

Groningen, 15 Juni 2009

Instituut

voor Communicatie & Media



Samenvatting

Inleiding

Dit rapport is geschreven naar aanleiding van eerder onderzoek, uitgevoerd door communicatie studenten van de Hanzehogeschool, te Groningen. Deze studenten hebben onderzoek gedaan naar de behoeften van wijkwebsites. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat 92% van de respondenten de beschikking hebben over een internetverbinding. Internet is dus een gewenst communicatiemiddel. Echter is het niet duidelijk als internet gebruikt kan worden om de betrokkenheid met burgers te vergroten.

Burgerbetrokkenheid ook wel burgerparticipatie, bewonersparticipatie (in de zin van meedoen) "is een proces waarbij de burger in meer of mindere mate betrokken is bij de realisatie van gemeentelijke plannen en beleid. De gemeente wil burgers volop betrekken bij het beleid. Zowel op stedelijk niveau als op buurt – en wijkniveau" (ambitie collegeprogramma).

Diverse instrumenten kunnen worden ingezet om de burgerparticipatie te vergroten. Internet en nieuw media worden ingezet als nieuw instrument om burgers te betrekken bij de realisatie van gemeentelijke plannen en beleid. Het voordeel van het inzetten van digitale middelen is dat informatie snel en eenvoudig te vinden is en het is ook nog eens 24 uur per dag bereikbaar. In dit adviesrapport gaan we nader in op de website <http://www.mijnwijk.Groningen.nl>, die als portal functioneert voor burgers.

Met behulp van het onderzoek zijn de behoeften van burgers vastgesteld. Aan deze behoeften kunnen via de digitale weg tegemoet gekomen worden. In dit adviesrapport worden de resultaten van het onderzoek weergegeven en besproken. Vanuit de resultaten wordt gepoogd tot een kwalitatief goed advies te komen.

Situatieschets

Aanleiding

Uit het onderzoek 'eParticipatie' in opdracht van Burger@overheid.nl en het ministerie van Binnenlandse zaken is gebleken dat veel mensen willen meedenken over beleid, maar de manier waarop dat gebeurt sluit niet aan op de wensen van de burgers. Burgers worden niet geïnformeerd over de gang van zaken en weten vaak niet waar ze moeten zijn voor maatschappelijke vraagstukken. Ook is het onduidelijk wat er met hun bijdrage wordt gedaan. Tweederde van de betrokkenen willen het liefst participeren via het internet. Dan komt eParticipatie aanbod. "EParticipatie is het toepassen van ICT-middelen om burgers te betrekken bij het vinden van oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken". Waarom digitaal? Uit onderzoek naar wijkwebsites door studenten van de Hanzehogeschool (2009) is naar voren gekomen dat 92% van de burgers de beschikking hebben tot een internetverbinding. De overige 8% leest de wijkkrant of

is niet geïnteresseerd in de gemeente. Het internet is dus een geschikt communicatiemiddel om burgers te betrekken bij het vormgeven van beleid. Dit is de aanleiding voor dit adviesrapport. Met behulp van dit adviesrapport worden de behoeften van burgers beschreven en deze behoeften worden via de digitale weg tegemoet gekomen.

Organisatie

De gemeente Groningen bestuurt de Provincie Groningen met circa 181.000 inwoners (Gronometer, 2007). Het gemeentebestuur (bestaande uit de gemeenteraad, het college van Burgemeester en wethouders (B&W) en de burgemeester) maakt uiteindelijk de besluiten. De gemeenteraad staat aan het hoofd van de gemeente. De gemeenteraad bepaalt het beleid en neemt de belangrijkste beslissingen. De rest van de taken zijn verdeeld over acht verschillende diensten:

- Bestuursdienst
- Dienst Informatie en Administratie
- Dienst Onderwijs Cultuur Sport Welzijn
- Dienst Ruimtelijk Ordening en Economische Zaken
- Dienst Sociale Werkvoorziening Stadspark
- Dienst Sociale Zaken en Werk
- Hulpverleningsdienst
- Milieudienst

De opdrachtgever van mijn project was Rolinda Ferwerda, zij is werkzaam op de afdeling Concerncommunicatie. De afdeling Concerncommunicatie is een onderdeel van de bestuursdienst die met zo'n honderd medewerkers de kleinste dienst is van de gemeente. *"Bij de Bestuursdienst werken onder anderen de adviseurs, de woordvoerders en de secretaresses van B&W. Ook de afdelingen die de kaders opstellen op het gebied van bijvoorbeeld personeel, financiën en juridische zaken vallen onder de Bestuursdienst. Van sommige grote projecten waarbij meerdere gemeentelijke diensten betrokken zijn, gebeurt de coördinatie bij de Bestuursdienst"*.

De opdracht

Mij is gevraagd om te onderzoeken; in hoeverre, op welke wijze en waarover burgers willen (mee)participeren. De opdracht is ontstaan doordat het college de betrokkenheid met burgers wil vergroten. Betrokken stad, één van de ambities van het college, is het vroegtijdig verschaffen van informatie voor burgers. De vraag "Willen burgers participeren?" en "Hoe willen burgers participeren" worden als uitgangspunt gebruikt.

De te onderzoeken communicatieproblemen zijn als volgt:

- De gemeente Groningen laat kansen voor eParticipatie liggen. Het betrekken van de burger via de digitale weg gebeurt op dit moment niet.
- De gemeente gaat er vanuit dat burgers betrokken willen zijn bij het vormen van beleid, maar dit is (nog) niet vastgesteld.

De probleemstelling die hierbij geformuleerd is:

"Burgers en wijkorganisaties worden te weinig via de digitale weg betrokken *op het gebied van besluitvorming -en uitvoering van de gemeente"*

Burgers worden betrokken, maar niet op de manier die gewenst wordt. Een doelstelling die hierbij hoort:

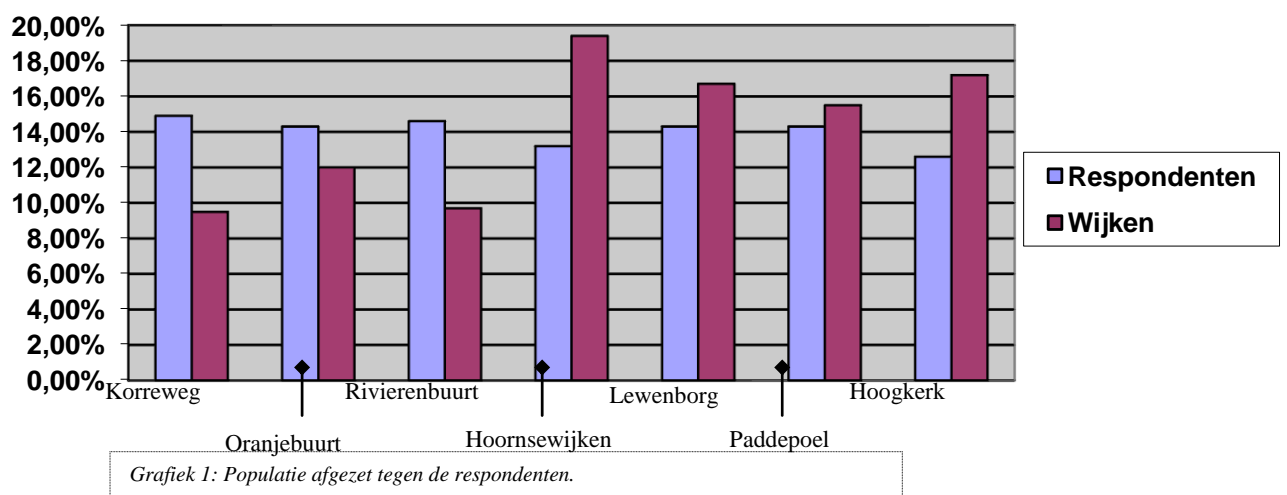
"*Bewoners laten participeren op het gebied van besluitvorming en uitvoering, door het inzetten van internet en nieuw media."*

Methodologische verantwoording

Voor het uitvoeren van het onderzoek heb ik twee methodes gehanteerd. Ten eerste heb ik kwalitatief onderzoek uitgevoerd, om een beter inzicht te krijgen in de behoeften van wijkbewoners. Ook kwalitatief onderzoek in de vorm van deskresearch. Dit was vooral nodig om meer informatie over de gemeente en de materie te verkrijgen.

Vervolgens het kwantitatief deel in de vorm van een vragenlijst die met behulp van SPSS is geanalyseerd.

Het onderzoek wordt uitgevoerd in 7 verschillende wijken waarbij er gekozen is voor diversiteit in demografische kenmerken. Ik heb de wijkorganisaties van deze zeven wijken persoonlijk een bezoek gebracht voor het afnemen van een vragenlijst. De wijkbewoners worden ook persoonlijk benaderd voor het afnemen van een enquête.



Om een gewenste respons op te leveren heb ik gekozen om de wijken in te gaan en van deur tot deur te gaan. Vervolgens heb ik afspraken gemaakt met wijkbewoners om de vragenlijst op een later tijdstip op te halen, dit kwam met name door de lage respons. Deze methode levert een hogere respons op, echter deze manier kost veel meer tijd dan verwacht. De vragenlijst is opgesteld op basis van de wensen van gemeente, deskresearch en gesprekken die zijn gevoerd.

Resultaten

Wijkorganisaties zijn geen weerspiegeling van de wijkbewoners. Wijkorganisaties zijn veel meer betrokken dan wijkbewoners. Wijkbewoners willen geïnformeerd worden terwijl wijkorganisaties nauw betrokken willen worden. Daarnaast vinden beide groepen internet wel het meest geschikte communicatiekanaal. Ook is mijnwijk bekender bij de wijkorganisaties dan bij de wijkbewoners. Wel kunnen wijkorganisaties als tussenschakel functioneren tussen de gemeente en de wijkbewoners. De burgers willen immers toch alleen geïnformeerd worden. Dit wordt in het derde alinea toegelicht.

Burgers willen betrokken worden bij de realisatie van gemeentelijke plannen en beleid via het internet. In totaal wil 62% van alle respondenten betrokken worden bij de vorming van gemeentelijke plannen en beleid. Ook speelt de betrokkenheid per situatie een belangrijke rol. Namelijk 74,4% van de burgers die 20 uur of meer werkzaam zijn willen betrokken zijn bij gemeentelijke plannen en beleid. Daarnaast wil 72,7% van de burgers, werkzaam 20 uur of minder, betrokken zijn. Ook niet werkenden willen met een percentage van 67,6 betrokken zijn. De studenten willen met 36,2% niet betrokken zijn bij de realisatie van gemeentelijke plannen en beleid. Tot slot willen 90% van de vrijwilligers betrokken zijn bij de realisatie van gemeentelijke plannen en beleid. Ook valt de betrokkenheid onder te verdelen in geslacht. In totaal willen 65,2% van de vrouwen en 61,7% van de mannen betrokken zijn bij de realisatie van gemeentelijke plannen en beleid via het internet.

De manieren van betrokkenheid bestaat uit; Alleen geïnformeerd worden, inspraak op beleid, meedenken en adviseren, meebeslissen en mee-uitvoeren. Alle wijken vinden geïnformeerd worden erg belangrijk! Van de 212 betrokken respondenten vindt 201 respondenten geïnformeerd worden over gemeentelijke plannen en beleid belangrijk. Dat betekent dat 94,8% van de betrokken respondenten geïnformeerd willen worden over beleid in de wijk via het internet. 53,7% van de respondenten wil inspraak hebben op beleid en 28,3% wil meedenken en adviseren. Tot slot wil 3,2% meebeslissen over beleid en 2,4% wil uiteindelijk mee-uitvoeren.

De gemeente Groningen betreft burgers op verschillende manieren. Met Lentekriebels gaan vrijwilligers aan de slag in de wijk. Op deze manier wil de gemeente de burgers betrekken in en met de wijk. Daarnaast bestaat er een besluitnota 'de Participatieparagraaf'. In dit convenant worden regels vastgesteld om de burgers te betrekken bij gemeentelijke plannen en beleid. Naast de paritipactieparagraaf kunnen bewoners zelf ook met ideeën komen. Het is een burgerinitiatief om de bewonersparticipatie te vergroten genaamd 'een goed idee'. Bewoners kunnen zelf met ideeën komen voor het voorkomen van problemen en om de leefbaarheid te bevorderen. Dit wordt het 'Nieuw Lokaal Akkoord' genoemd. Ook via de digitale weg neemt de gemeente Groningen acties. Zo bestaan er wijkwebsites die de betrokkenheid in de wijk moet vergroten. Andere betrokkenheid/participatie initiatieven zijn; ePetities, het stadsdebat, het Groninger forum en de scholierendiscussies. Alle acties die hierboven zijn genoemd worden gebruikt om de betrokkenheid met de burgers te vergroten op het gebied van gemeentelijke plannen en beleid.

Onderwerpen van betrokkenheid per wijk:

De Korrewegwijk

In de Korrewegwijk willen wijkbewoners betrokken worden bij verkeer (29,4%), milieu (23,5%) en nieuwbouw/wijkvernieuwing (27,5%).

Hoogkerk

Hoogkerk wil met 60,5% betrokken worden bij milieu en met 58,1% betrokken worden bij veiligheid, verkeer en nieuwbouw/wijkvernieuwing.

Hoornsewijken

In de Hoornsewijken willen wijkbewoners betrokken worden bij verkeer (57,8%), milieu (42,2%) en nieuwbouw/wijkvernieuwing (51,1%).

Paddepoel

In Paddepoel zijn de voornaamste onderwerpen verkeer en nieuwbouw/wijkvernieuwing met een percentage van 57,1 en veiligheid met 53,1%.

Oranjebuurt

In de Oranjebuurt willen wijkbewoners betrokken worden bij verkeer (63,3%), milieu (69,4%) en veiligheid (59,2%).

Lewenburg

Lewenburg wil met 59,2% betrokken worden bij veiligheid, 57,1% bij verkeer en 55,1% bij nieuwbouw/wijkvernieuwing.

Rivierenbuurt

De Rivierenbuurt wil betrokken worden bij verkeer (57,1%), nieuwbouw/wijkvernieuwing (55,1%) en veiligheid (59,2%).

De voornaamste onderwerpen waar burgers bij betrokken willen worden via het internet zijn; verkeer, milieu, nieuwbouw/wijkvernieuwing en veiligheid.

Het doel van mijnwijk is om meer lijn, samenhang en compleetheid te krijgen in beleid voor burgers. De website moet betrokkenheid bij burgers vergroten en voor meer cohesie zorgen. De website is voor iedere burger toegankelijk, vindbaar en begrijpbaar. Door alle informatie op één centrale website te plaatsen is het de bedoeling de burgers beter te betrekken bij de vorming van beleid. Alle wijkgerelateerde informatie wordt op de site geplaatst en is toegankelijk voor iedere burger. Op deze manier wordt de communicatie van de gemeente naar de wijk op orde gebracht.

Het doel van participatie. Bij de ontwikkeling van gemeentelijke plannen en beleid wordt het proces centraal gesteld, communicatie en interactie horen in hart van het beleid. Communicatie en interactie met burgers, omdat hun een belangrijke rol spelen bij de vorming van beleid. Bewoners zijn immers dé deskundigen ten aanzien van hun eigen, directe leefomgeving – en soms op

specifieke onderwerpen – en kunnen waardevolle bijdragen aan de beleidsvorming leveren. De burgers creëren op deze manier meer draagvlak voor toekomstig beleid en ontwikkelplannen.

Het gebruik van mijnwijk is minimaal bij zowel de burger als bij de gemeente Groningen. De burgers weten niet dat er een website bestaat met wijkgerelateerde informatie en de gemeente maakt te weinig gebruik van de site. Zelfs nu Paddepoel als pilot draait vind ik dat de website minimaal wordt gebruikt.

Doordat het gebruik van de website minimaal is, is de betrokkenheid ook minimaal. Sinds de komst van mijnwijk is de betrokkenheid niet vergroot. Daarentegen is de website nog niet bekend onder de burgers. Echter de betrokkenheid valt wel te vergroten via mijnwijk. Burgers geven aan internet als gewenste communicatiemiddel te willen. Daarnaast is uit voorgaande onderzoeken vastgesteld dat 92% van de burgers de beschikking hebben tot een internetverbinding. De betrokkenheid via mijnwijk valt wel degelijk te vergroten. De website is echter nog niet bekend onder de doelgroep, maar de vraag is er wel.

Advies

1. Allereerst is het nodig gebruik te maken van de communicatiemix. Naast internet hebben respondenten aangegeven ook betrokken te willen zijn via de krant of via een folder. Internet kan als nieuwe media ingezet worden om burgers te betrekken. Echter blijven er altijd mensen gebruik maken van de huidige communicatiekanalen.
2. Daarnaast willen burgers voornamelijk geïnformeerd worden op beleid met eventuele inspraak. Zorg er voor dat informatie op de website volledig en betrouwbaar is. Burgers staan niet te wachten op onvolledigheid, maar willen serieus genomen worden.
3. De respondenten hebben ook aangegeven betrokken te willen zijn bij verkeer, nieuwbouw, veiligheid en milieu. Deze rubrieken moeten per wijk opgenomen worden. Het is dan ook de bedoeling dat deze onderwerpen up-to-date zijn en volledig. Het kan het niet vaak genoeg gezegd worden dat volledigheid erg belangrijk wordt gevonden. Dit blijkt uit de enquête.
4. Ook moet het gebruik van de site worden bevorderd. Niet alleen bij de burgers maar ook bij de gemeente Groningen. Een goed advies is om samen met de klankbordgroep onderwerpen te plaatsen op de website. Zo krijgen de communicados (communicatie specialisten van de gemeente) inzicht in de structuur en werkwijze. Je kunt het zien als een soort training voor de klankbordgroep. Dit is puur gericht om het gebruik te bevorderen.
5. Ook wordt aangegeven, dat een grotendeel van de respondenten, niet vroegtijdig wordt geïnformeerd over gemeentelijke plannen en beleid terwijl dit wel gewenst wordt. Het is dan ook belangrijk gemeentelijke plannen en beleid vroegtijdig op de website te plaatsen zodat men volledig op de hoogte is van alle ins en outs.

Advies voor de website

Allereerst kun je met behulp van een RSS-feed kenbaar maken dat er nieuw content op de site is geplaatst. Burgers zullen niet constant naar mijnwijk surfen, maar moeten getriggerd worden. Dit kan door het inzetten van een RSS-feed. Naast RSS kun je ook een email/nieuwsbrief gebruiken om burgers te triggeren. Respondenten hebben immers aangegeven betrokken te willen zijn d.m.v. een nieuwsbrief (2^e plek).

Winst bestaat in verschillende vormen en niet per direct in de vorm 'geld'. Winst kan zijn meer naamsbekendheid, meer klanten, meer tevredenheid, betrokkenheid of juist het verminderen van de kosten? Bij mijnwijk gaat het vooral om de betrokkenheid bij burgers te vergroten. Door de gewenste informatie vrij te geven kan de tevredenheid vergroten. Het doel is echter om meer bezoekers te genereren. Dit kun je berekenen door bij te houden hoeveel unieke bezoekers per maand de website bezoeken. Ook kan er rekening gehouden worden met de conversie. Hoeveel bezoekers trekt de website aan? En hoeveel van deze bezoekers zijn tevreden?

Websiteperspectief

Om een succesvolle website te hebben, wat moet er dan worden bereikt? De succesfactoren zijn:

- Content: Content moet up-to-date zijn en volledig.
- Gebruiksvriendelijk: De navigatie moet gebruiksvriendelijk en toegankelijk zijn voor elke doelgroep.
- Usability: Past de vorming bij de organisatie? Gebruik van multimedia (flash, inklapmenu etc.)? Een lage usability betekent dat bezoekers hun taken niet kunnen vervullen.
- Technische performance: Hoe consistent is de database? Een aantal andere punten wat van groot belang is; de laadsnelheid van de website, de veiligheid, vindbaarheid en beschikbaarheid van de website.

Klantperspectief

Om tevreden klanten te hebben, wat moet er dan worden bereikt?

Succesfactoren zijn:

- Bereik: valt de website goed te bereiken?
- Merkbeleving: Hoe belangrijk wordt de organisatie of eventueel logo gevonden?
- Aantal bezoekers.
- Retentie: Activiteiten om klanten te houden! Vb. Email/nieuwsbrief.

Content

De kwaliteit en actualiteit van informatie wordt erg belangrijk gevonden. Teksten moeten duidelijk en volledig zijn voor bezoekers, dus geen ambtenaren taal.

Zoekfunctie

Het moet mogelijk zijn om per doelgroep, thema of onderwerp te zoeken. Wijkbewoners uit Vinkhuizen zijn wellicht geïnteresseerd in beleid over Paddepoel. Een simpele oplossing hiervoor is om content te labelen. Dit betekent dat elke tekst bepaalde trefwoorden bij zich draagt waarop

gezocht kan worden. Als deze manier gehanteerd wordt dan kunnen bezoekers uitgebreid zoeken naar beleid. Ook moet de zoekfunctie niet zoeken op de gemeentelijke website, maar juist op mijnwijk!

Voorwoord

Ik ben Harry Kiezebrink en volg de opleiding communicatie systemen aan de Hanzehogeschool, te Groningen. Ik schrijf dit adviesrapport voor de gemeente Groningen waar ik mijn afstudeerstage heb gevolgd. Gedurende 20 weken heb ik onderzoek gedaan naar burgerparticipatie. Dit adviesrapport is het resultaat van mijn stage.

Een aantal mensen die ik in het zonnetje wil zetten zijn; Rolinda Ferwerda; Henk van der Leest en Inna Bakker die mij hebben gesteund tijdens het uitvoeren van mijn afstudeerstage. Daarnaast wil ik André Hoeksma bedanken als begeleidend docent van de Hanzehogeschool, die mij nuttige adviezen heeft gegeven.

Groningen, 15 juni 2009

Harry Kiezebrink

Inhoudsopgave

INLEIDING	13
HOOFDSTUK 1: OPDRACHTGEVER.....	14
1.1: INLEIDING	14
1.2: AFDELING CONCERNCOMMUNICATIE.....	15
1.3: AANLEIDING	15
HOOFDSTUK 2: DE OPDRACHT.....	17
2.1: OPDRACHT	17
2.2: DOELSTELLING EN PROBLEEMSTELLING	18
2.3: DEELVRAGEN EN ONDERZOEKSVRAGEN	18
2.4: DE WIJKEN.....	19
HOOFDSTUK 3 – METHODOLOGISCHE VERANTWOORDING.....	20
3.1: METHODEN	20
3.2: DEELVRAGEN.....	20
3.2.1: Deelvraag 1	20
3.2.2: Deelvraag 2	21
3.2.3: Deelvraag 3	21
3.2.4: Deelvraag 4	22
3.2.5: Deelvraag 5	22
3.2.6: Deelvraag 6	22
3.2.7: Deelvraag 7	23
3.2.8: Deelvraag 8	23
3.3: ONDERZOEKSVRAAG.....	23
HOOFDSTUK 4: RESULTATEN.....	24
4.1: WEL OF NIET BETROKKEN.....	24
4.2: MANIEREN VAN BETROKKENHEID.....	28
4.2.1: Informeren.....	28
4.2.2: Inspraak op beleid	29
4.2.3: Meedenken en Adviseren.....	30
4.2.4: Meebeslissen	31
4.2.5: Mee-uitvoeren.....	32
4.3: ACTIES VAN DE GEMEENTE GRONINGEN.....	32
4.4: ONDERWERPEN PER WIJK.....	38
4.4.1: Korrewegwijk.....	38
4.4.2: Hoogkerk	39
4.4.3: Hoornsewijken.....	39
4.4.4: Paddepoel.....	40
4.4.5: Oranjebuurt.....	40
4.4.6: Lewenborg.....	41
4.4.7: Rivierenbuurt	41
4.5: HET DOEL VAN MIJNWIJK.GRONINGEN.NL.....	42
4.6: DOEL VAN BURGERPARTICIPATIE.....	42
4.7: GEBRUIK VAN MIJNWIJK	43
4.8: LANCERING WEBSITE.....	43
4.9: WIJKORGANISATIES AFGEZET TEGEN DE WIJKBEWONERS	45

HOOFDSTUK 5: CONCLUSIE	46
HOOFDSTUK 6: ADVIES	50
6.1: ADVIES WEBSITE.....	51
HOOFDSTUK 7: DE IMPLEMENTATIE	53
LITERATUURLIJST	55
BIJLAGEN	56
BIJLAGE 1: ENQUÊTE.....	56
BIJLAGE 2: INTERVIEW	58
BIJLAGE 3: RESULTATEN VAN HET TOTAAL.....	61
BIJLAGE 4: RESULTATEN PER WIJK	76

Inleiding

Dit rapport is geschreven naar aanleiding van eerder onderzoek, uitgevoerd door communicatie studenten van de Hanzehogeschool, te Groningen. Deze studenten hebben onderzoek gedaan naar de behoeften van wijkwebsites. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat 92% van de respondenten de beschikking hebben over een internetverbinding. Internet is dus een gewenst communicatiemiddel. Echter is het niet duidelijk als internet gebruikt kan worden om de betrokkenheid met burgers te vergroten.

Burgerbetrokkenheid ook wel burgerparticipatie, bewonersparticipatie "(in de zin van meedoen) is een proces waarbij de burger in meer of mindere mate betrokken is bij de realisatie van gemeentelijke plannen en beleid. De gemeente wil burgers volop betrekken bij het beleid. Zowel op stedelijk niveau als op buurt – en wijkniveau" (ambitie collegeprogramma). Uit voorgaande onderzoeken is gebleken dat 34 gemeenten bezig zijn burgers te betrekken met het beleid. Zo wordt er o.a. gezegd in het document 'burgerparticipatie';

"We willen een stad die sprankelt, waar ideeën ontstaan en uitgevoerd worden. Dit vergt een cultuuromslag waarbij de gemeente in plaats van inspraak en overleg achteraf, van het begin af aan samenwerkt met burgers, instellingen en organisaties en de oplossingen die daar bestaan oppikt."

Het gaat hier niet alleen om de burgers, maar ook om wijkverenigingen –en organisaties. Diverse instrumenten kunnen worden ingezet om de burgerparticipatie te vergroten. Internet en nieuw media worden ingezet als nieuw instrument om burgers te betrekken bij de realisatie van gemeentelijke plannen en beleid. Het voordeel van het inzetten van digitale middelen is dat informatie snel en eenvoudig te vinden is en het is ook nog eens 24 uur per dag bereikbaar. In dit adviesrapport gaan we nader in op de website <http://www.mijnwijk.Groningen.nl>, die als portal functioneert voor burgers.

Met behulp van het onderzoek zijn de behoeften van burgers vastgesteld. In dit adviesrapport worden de resultaten weergegeven en worden de behoeften tegemoet gekomen via de digitale weg.

Het rapport is opgebouwd uit de volgende hoofdstukken:

In hoofdstuk 1 wordt de opdrachtgever beschreven.

In hoofdstuk 2 wordt de opdracht beschreven zoals die is geformuleerd.

In hoofdstuk 3 behandel ik de methodologische verantwoording.

In het vierde hoofdstuk worden de resultaten beschreven.

In hoofdstuk 5 worden de conclusies weergegeven

In hoofdstuk 6 staat het advies.

Ten slotte vindt u in hoofdstuk 7 de implementatie van het advies.

De bijlagen zijn aan het eind van dit adviesrapport te vinden.

Hoofdstuk 1: Opdrachtgever

1.1: Inleiding

In dit hoofdstuk ga ik voornamelijk in op de opdrachtgever, in dit geval Rolinda Ferwerda werkzaam op de afdeling Concerncommunicatie bij de gemeente Groningen.

De gemeente Groningen werkt samen met andere partijen aan de ontwikkelingen van de stad en haar wijken. Een burger, stad of wijk hebben niet altijd dezelfde belangen voor ogen. De gemeente Groningen maakt deze wensen zichtbaar en bespreekbaar. Per situatie wordt gekeken naar de individuele belangen en de belangen op stad –en wijkniveau. De gemeente Groningen werkt aan een leefbare stad. Kortom elke wijk moet voorzien zijn van sfeer, sociale samenhang en voorzieningen die de wijk leefbaar maakt. Elke wijk heeft zijn eigen karakter wat een wijk compleet maakt.

De visie van de gemeente wordt geciteerd als volgt:

“Onze visie is dat wonen de persoonlijke ontwikkeling van mensen kan ondersteunen. Waar nodig geven we hulp en begeleiding op weg naar grotere zelfstandigheid en meer sociale binding. Klanten kunnen, binnen de grenzen van hun eigen mogelijkheden en de spelregels en leveringsvoorwaarden van in, vormgeven aan hun eigen woon- en leefomgeving. Daar staat tegenover dat wij van klanten verwachten dat zij hun verantwoordelijkheid nemen voor het beheer van hun woning en woonomgeving”.

De gemeente Groningen bestuurt de Provincie Groningen met circa 181.000 inwoners (Gronometer, 2007). Het gemeentebestuur (bestaande uit de gemeenteraad, het college van Burgemeester en wethouders (B&W) en de burgemeester) maakt uiteindelijk de besluiten. De gemeenteraad staat aan het hoofd van de gemeente. De gemeenteraad bepaalt het beleid en neemt de belangrijkste beslissingen. De rest van de taken zijn verdeeld over acht verschillende diensten:

- Bestuursdienst
- Dienst Informatie en Administratie
- Dienst Onderwijs Cultuur Sport Welzijn
- Dienst Ruimtelijk Ordening en Economische Zaken
- Dienst Sociale Werkvoorziening Stadspark
- Dienst Sociale Zaken en Werk
- Hulpverleningsdienst
- Milieudienst

De afdeling Concerncommunicatie is een onderdeel van de bestuursdienst die met zo'n honderd medewerkers de kleinste dienst is van de gemeente. *“Bij de Bestuursdienst werken onder anderen*

de adviseurs, de woordvoerders en de secretaresses van B&W. Ook de afdelingen die de kaders opstellen op het gebied van bijvoorbeeld personeel, financiën en juridische zaken vallen onder de Bestuursdienst. Van enkele grote projecten waarbij meerdere gemeentelijke diensten betrokken zijn, gebeurt de coördinatie bij de Bestuursdienst”.

1.2: Afdeling Concerncommunicatie

Volgens van der Kaap (2006) wordt Concerncommunicatie ook wel organisatiecommunicatie genoemd. Deze vorm van communicatie heeft als doel het verbeteren van de relatie van de organisatie met publieksgroepen. Het gaat om groepen waar de organisatie zowel direct als indirect van afhankelijk is. Bij de gemeente Groningen gaat het dan om publieksgroepen als bewoners van de stad, belangenverenigingen en buurtverenigingen. De afdeling Concerncommunicatie ondersteunt het College van B&W, werkt aan communicatiedoelstellingen op concernniveau en neemt daarnaast het communicatiebeleid van de bestuursdienst op dienstniveau voor haar rekening.

De afdeling heeft zes kerntaken:

1. Communicatieadvisering aan en woordvoering voor het College van B&W;
2. Representatie;
3. Communicatieadvisering ten aanzien van dienstoverstijgende projecten;
4. Communicatieadvisering ten aanzien van Concerncommunicatie (corporate doelstellingen);
5. Systeemeigenaar/-beheerder van intranet
6. Productie/uitvoering (vnl. media en bijeenkomsten).

De opdrachtgever van mijn project is Rolinda Ferwerda, zij is werkzaam op de afdeling Concerncommunicatie.

1.3: Aanleiding

Uit het onderzoek 'eParticipatie' in opdracht van Burger@overheid.nl en het ministerie van Binnenlandse zaken is gebleken dat veel mensen willen meedenken, maar de manier waarop dat gebeurt, sluit niet aan op de wensen van de burgers. Burgers worden niet geïnformeerd over de gang van zaken en weten vaak niet waar ze moeten zijn voor maatschappelijke vraagstukken. Ook is het onduidelijk wat er met hun bijdrage wordt gedaan. Tweederde van de betrokkenen willen het liefst participeren via het internet. Dan komt eParticipatie aanbod. "EParticipatie is het toepassen van ICT-middelen om burgers te betrekken bij het vinden van oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken".

Voorbeelden hiervan zijn onder andere:

- het indienen van petitie's en burgerinitiatieven via internet mogelijk maken
- een 'webantenne' die beleidsmakers in staat stelt om actuele discussies op internet te volgen
- 'belevingsinformatie' van burgers over hun wijk via een Google Maps ontsluiten
- een interactieve game om je buurt te beoordelen en bewoners te activeren
- een waarderingssite voor dienstverlening van overheden.

Verder kwam uit het onderzoek naar voren dat 44% van de respondenten vindt dat de overheid niet voldoende de burger informeert over de aanpak van de maatschappelijke vraagstukken. Ook kwam naar voren dat 43% van de respondenten vindt dat de overheid voldoende mogelijkheden geeft om de meningen te geven over de maatschappelijke problemen. Tot slot vindt 71% dat de overheid burgers moet ondersteunen met het vormgeven van beleid. Om terug te komen op burgerparticipatie komt uit het onderzoek naar voren dat ze wel degelijk willen participeren, maar niet op de manier die nu gehanteerd wordt. Dat is de aanleiding tot dit adviesrapport. Met behulp van dit adviesrapport worden de behoeften van burgers beschreven en deze behoeften worden via de digitale weg tegemoet gekomen. Waarom digitaal? Uit onderzoek naar wijkwebsites door studenten van de Hanzehogeschool (2009) is naar voren gekomen dat 92% van de burgers de beschikking heeft tot een internetverbinding. De overige 8% leest de wijkkrant of is niet geïnteresseerd in het beleid van de gemeente. Het internet is een geschikt communicatiemiddel om burgers te betrekken bij het vormgeven van beleid.

Hoofdstuk 2: De opdracht

2.1: Opdracht

In dit hoofdstuk wordt de opdracht beschreven zoals die is geformuleerd. Om te beginnen staat www.mijnwijk.Groningen.nl centraal. Mijnwijk.Groningen.nl dient als communicatiesysteem vroegtijdig informatie te verstrekken aan de burgers. Mij is gevraagd om te onderzoeken; in hoeverre, op welke wijze en waarover burgers willen (mee)participeren. De opdracht is ontstaan door het volgende stukje:

“Het college van Burgemeester en Wethouders heeft vijf ambities voor de komende jaren. Het doel is om van Groningen een sterke stad, sociale stad, duurzame stad, betrokken stad en kennisstad te maken”. Deze ambities hangen sterk samen. Één van deze ambities, betrokken stad, is bedoeld om



de betrokkenheid met de burger te vergroten. Met betrokken stad is het de bedoeling het tijdig verschaffen van de juiste informatie die relevant zijn voor burgers die daar mee te

maken hebben. De burger moet betrokken worden bij de ontwikkelingen van beleidsplannen, zowel beleidsvorming als uitvoering. De aantal mogelijkheden dat ingezet kan worden voor het betrekken van de burger varieert enorm. Zo kunnen digitale middelen worden ingezet om burgers te betrekken en de mogelijkheid

geven om te reageren.

Afbeelding 1: Ambities Collegeprogramma

Aan mij de taak om het doel van de gemeente te ondersteunen. De vraag “Willen burgers participeren?” en “Hoe willen burgers participeren?” worden als uitgangspunt gebruikt.

De te onderzoeken communicatieproblemen zijn als volgt:

- De gemeente laat kansen voor eParticipatie liggen. Het betrekken van de burger via de digitale weg gebeurt op dit moment niet.
- De gemeente gaat er vanuit dat burgers betrokken willen zijn bij het vormen van beleid, maar dit is (nog) niet vastgesteld.

2.2: Doelstelling en probleemstelling

Het onderzoek zal ingaan op de behoefte van de burgers, manieren van betrokkenheid en internet als een nieuw communicatiemiddel.

De doelstelling die hierbij hoort wordt als volgt geformuleerd:

"Bewoners laten participeren op het gebied van besluitvorming en uitvoering, door het inzetten van internet en nieuw media".

Participatie gaat om "deelnemen in". Het gaat voornamelijk om de deelname van betrokken burgers "betrokken stad" (één van de ambities van het collegeprogramma).

Probleemstelling

"Burgers en wijkorganisaties worden te weinig via de digitale weg betrokken op het gebied van besluitvorming -en uitvoering van de gemeente"

Burgers worden betrokken, maar niet op de manier die gewenst wordt.

2.3: Deelvragen en onderzoeksvragen

Met het onderzoek geef ik antwoord op de volgende deelvragen:

- Zijn wijkorganisaties een weerspiegeling van de wijkbewoners?
- Is door de lancering van mijnwijk.Groningen.nl de betrokkenheid vergroot of valt deze te vergroten?
- Willen burgers betrokken worden bij de realisatie van gemeentelijk beleid?
- In hoeverre en op welke wijze willen burgers participeren?
- In hoeverre wordt er bij de gemeente en wijkorganisaties een gebruik geconstateerd van de website <http://www.mijnwijk.Groningen.nl>?
- Welke acties worden er 'nu' ondernomen om de burgers te betrekken bij beleidsplanning, vorming –en uitvoering?
- Wat is het doel van de gemeente om burgers te laten participeren bij beleidsvorming –en uitvoering?
- Welk(e) doel(en) heeft de gemeente voor ogen met betrekking tot de website <http://www.mijnwijk.Groningen.nl>?
- Bij welke onderwerpen willen burgers betrokken zijn?

De deelvragen zijn opgedeeld in de volgende onderzoeksvragen:

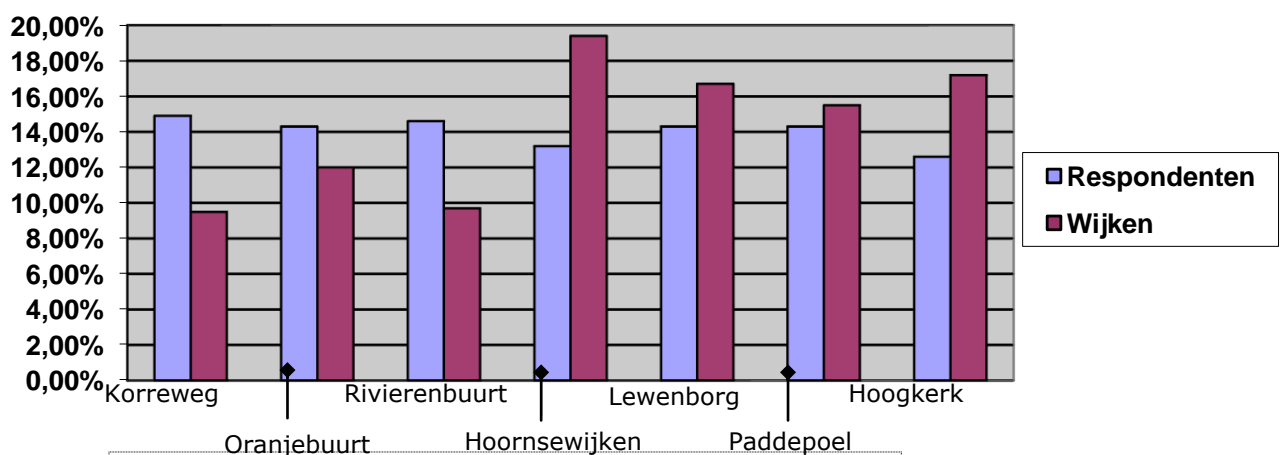
- In hoeverre bestaat er een behoefte dat burgers betrokken willen zijn bij beleid?
- Op welke manier willen burgers betrokken worden bij beleid?
- Is internet een gewenst communicatiemiddel?
- Hoe goed luistert de gemeente Groningen na burgers?
- Welk communicatiemiddel is het meest geschikt?
- Bij welke onderwerpen willen burgers betrokken worden?

2.4: De wijken

Het onderzoek is uitgevoerd in 7 verschillende wijken waarbij er gekozen is voor diversiteit in demografische kenmerken. Deze wijken zijn tot stand gekomen uit voorgaande onderzoeken. De zeven wijken bestaan uit:

- Hoogkerk
- Hoornsewijken
- Korrewegwijk
- Lewenborg
- Oranjebuurt
- Paddepoel
- Rivierenbuurt

In de volgende grafiek worden de wijken afgezet tegen de respondenten. Hiermee wordt bedoel het percentage inwoners in de wijk vergeleken met het totaal, afgezet tegen het aantal respondenten in de wijk. Zo heeft de Korrewegwijk een populatie van 9,5% (totaal van 5020 inwoners) afgezet tegen 14,9% respondenten (51 enquêtes).



Gegevens

Totaal aantal enquêtes '342'

Totaal aantal inwoners (van de 7 wijken) '52.770'

Hoofdstuk 3 – Methodologische verantwoording

3.1: Methoden

Voor het uitvoeren van het onderzoek heb ik twee methoden gehanteerd. Ten eerste heb ik kwalitatief onderzoek uitgevoerd, om een beter inzicht te krijgen in de behoeften van wijkbewoners. Ook kwalitatief onderzoek in de vorm van deskresearch. Dit was vooral nodig om meer informatie over de gemeente en de materie te verkrijgen.

Vervolgens het kwantitatief deel in de vorm van een vragenlijst die met behulp van SPSS is geanalyseerd.

Het onderzoek wordt uitgevoerd in 7 verschillende wijken waarbij er gekozen is voor diversiteit in demografische kenmerken. Ik heb de wijkorganisaties van deze zeven wijken persoonlijk een bezoek gebracht voor het afnemen van een vragenlijst. De wijkbewoners worden ook persoonlijk benaderd voor het afnemen van een enquête.

Om een gewenste respons op te leveren heb ik gekozen om de wijken in te gaan en van deur tot deur te gaan. Vervolgens heb ik afspraken gemaakt met wijkbewoners om de vragenlijst op een later tijdstip op te halen, dit kwam met name door de lage respons. Deze methode leverde een respons op van 75%, echter kost deze manier veel meer tijd dan verwacht.

De vragenlijst is opgesteld op basis van de wensen van gemeente, deskresearch en gesprekken die zijn gevoerd.

3.2: Deelvragen

In deze paragraaf beschrijf ik per deelvraag hoe ik deze beantwoord heb en wat het doel van de deelvraag is.

3.2.1: Deelvraag 1

<i>Zijn wijkorganisaties een weerspiegeling van de wijkbewoners?</i>
--

Om deze deelvraag te beantwoorden worden de enquêtes van wijkbewoners vergeleken met de interviews van wijkorganisaties. De interviews zijn uitgebreider dan de enquêtes maar goed vergelijkbaar. Op deze manier kunnen de verschillen tussen een betrokken wijkorganisatie en de wijkbewoner worden vastgesteld.

3.2.2: Deelvraag 2

Is door de invoer van mijnwijk.Groningen.nl de betrokkenheid vergroot of valt deze te vergroten?

Om op deze vraag een antwoord te geven is het belangrijk om de huidige situatie in kaart te brengen. Wat vinden burgers nu van de betrokkenheid en zijn ze tevreden op de manier die nu gehanteerd wordt? De vraag "Wilt u betrokken zijn bij (de realisatie van) gemeentelijke plannen en beleid via het internet?" geeft aan of er wel of geen kansen liggen om via de digitale weg de betrokkenheid te vergroten. Ook de vraag "Hoe wilt u betrokken worden bij beleidsplanning, vorming- en uitvoering?" is belangrijk om een antwoord te krijgen op deze deelvraag. Hier kunnen burgers namelijk aangeven dat ze betrokken willen worden via het internet, waardoor er kansen liggen voor mijnwijk.Groningen.nl.

De volgende vragen van de enquête geven een antwoord op deze deelvraag:

- *Wilt u betrokken zijn bij (de realisatie van) gemeentelijke plannen en beleid via het internet?*
- *Hoe wilt u betrokken worden bij beleidsplanning, vorming- en uitvoering?*
- *De gemeente Groningen biedt genoeg mogelijkheden om te participeren.*
- *Hoe wilt u reageren/mening uiten op beleidsvorming- en uitvoering.*

3.2.3: Deelvraag 3

In hoeverre en op welke wijze willen burgers participeren?

In de enquête zijn twee hoofdvragen opgenomen die een antwoord geven op deze deelvraag. De eerste vraag "In hoeverre wilt u betrokken worden?" geeft aan hoe groot de betrokkenheid is bij de burgers. Dit wordt aangegeven met cijfers van 1 t/m 5. Vervolgens kunnen burgers aangeven op welke wijze ze betrokken willen zijn. Dit kan zijn dat burgers alleen geïnformeerd willen worden of juist erg betrokken willen zijn en dus willen (mee-)beslissen/uitvoeren.

Vragen die een antwoord geven op deze deelvraag zijn:

- *In hoeverre wilt u betrokken worden bij beleidsvorming- en uitvoering?*
- *Op welke wijze wilt u betrokken zijn?*
- *Wanneer voelt u zich betrokken bij gemeentelijk beleid?*
- *Ik wil te allen tijde het gehele proces volgen van beleid tot uitvoering +terugkoppeling.*
- *U voelt zich betrokken met de wijk?*

3.2.4: Deelvraag 4

In hoeverre wordt er bij de gemeente en wijkorganisaties een gebruik geconstateerd van de website <http://www.mijnwijk.Groningen.nl>?

Om een antwoord te krijgen op deze vraag is het de bedoeling om de gemeente en de wijkorganisaties in kaart te brengen. De wijkorganisaties zijn aan de hand van interviews in kaart gebracht. Om een gebruik te constateren van de gemeente was het nodig om gesprekken te voeren. De enquête speelt geen rol bij het beantwoorden van deze deelvraag.

3.2.5: Deelvraag 5

Welke acties worden er 'nu' ondernomen om de burgers te betrekken bij beleidsplanning, vorming –en uitvoering?

Dit is een theoretische deelvraag. De antwoorden op deze deelvraag zijn afkomstig uit gegevens van de gemeente Groningen aan de hand van deskresearch. Echter wordt in de enquête de vraag "De gemeente Groningen luistert naar de wijkbewoners?" opgenomen. Deze vraag brengt in kaart hoe goed de gemeente luistert naar wijkbewoners. Met andere woorden zijn de acties die nu gehanteerd worden de gewenste acties?

Het gaat hierbij om de volgende vraag:

- *De gemeente Groningen luistert naar de wijkbewoners?*

3.2.6: Deelvraag 6

Wat is het doel van de gemeente om burgers te laten participeren in beleidsvorming –en uitvoering?

Ook deze vraag is een theoretische deelvraag. Een antwoord op deze deelvraag wordt via kwalitatief onderzoek bereikt in de vorm van deskresearch.

3.2.7: Deelvraag 7

Welk(e) doel(en) heeft de gemeente voor ogen met betrekking tot de website <http://www.mijnwijk.Groningen.nl?>

Dit is de laatste theoretische deelvraag. De doelen van de gemeente worden in kaart gebracht door middel van deskresearch.

3.2.8: Deelvraag 8

Over welke onderwerpen willen burgers meedenken?

In de enquête is de vraag "Bij welke onderwerpen wilt u betrokken worden als het gaat om informatievoorziening vanuit de gemeente via het internet?" opgenomen om de onderwerpen in kaart te brengen. De burgers waren in staat zelf onderwerpen te kiezen en te bedenken.

Het gaat hierbij om de volgende vraag:

- *Bij welke onderwerpen wilt u betrokken worden als het gaat om informatievoorziening vanuit de gemeente via het internet?*

3.3: Onderzoeksvraag

De deelvragen geven samen een antwoord op de onderzoeksvraag. De onderzoeksvraag wordt als volgt geformuleerd:

In hoeverre, waarover en op welke manier kan de gemeente via digitale wegen de participatiebehoefte van burgers vervullen?

In de conclusie wordt er een antwoord gegeven op deze vraag. Het antwoord is tot stand gekomen door het beantwoorden van de deelvragen.

Hoofdstuk 4: Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten in kaart gebracht. De resultaten worden weergegeven in twee verschillende groepen namelijk, resultaten van het totaal en resultaten per wijk.

4.1: Wel of niet betrokken

De gemeente wil een betrokken burger, maar wat wil de burger? Om daar achter te komen heb ik de volgende vraag gesteld:

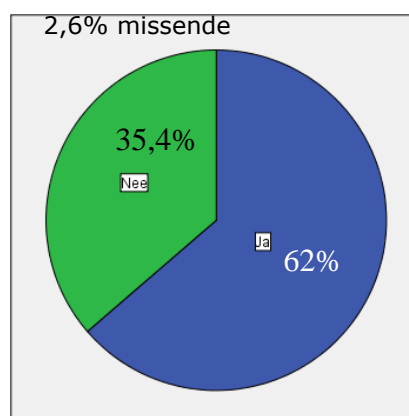
Wilt u betrokken zijn bij (de realisatie van) gemeentelijke plannen en beleid via het internet?

Nu volgt eerst de resultaten van het totaal. In totaal zijn er 342 enquêtes ingevuld. Van de 342 enquêtes hebben 212 respondenten aangegeven betrokken te willen zijn bij beleid. De 212 respondenten vormen samen een percentage van 62.

	Aantal	Percentage
Ja	212	62,0
Nee	121	35,4
Totaal	333	97,4
Aantal missende	9	2,6
Totaal	342	100,0

Tabel 1: Resultaten betrokkenheid.

62% van de respondenten wil betrokken worden bij beleid en 35,4% wil niet betrokken worden bij beleid. Deze resultaten worden later in dit hoofdstuk in doelgroepen gesplitst om een beter inzicht te krijgen wie wel en wie niet betrokken willen zijn. Nu worden eerst de resultaten per wijk weergegeven.



Figuur 3: Cirkel diagram (betrokkenheid)

In tabel 2 worden de resultaten per wijk weergegeven.

		Wilt u betrokken zijn bij (de realisatie van) gemeentelijke plannen en beleid via het internet?		Totaal
		Ja	Nee	
Wijk?	Korrewegwijk	19	31	50
	Hoogkerk	30	13	43
	Hoornsewijken	33	11	44
	Paddepoel	34	14	48
	Oranjewijk	36	12	48
	Lewenborg	33	16	49
	Rivierenbuurt	27	23	50
	Totaal	212	120	332

Tabel 2: Resultaten betrokkenheid per wijk.

Uit de tabel valt af te lezen dat de burgers in elke wijk betrokken willen worden bij de realisatie van beleid. Alleen de Korrewegwijk geeft met een meerderheid aan niet betrokken te willen zijn. Een oorzaak kan zijn dat er in de Korrewegwijk veel studenten wonen. Om een duidelijk beeld te krijgen van de oorzaken worden de doelgroepen hieronder beschreven in 5 categorieën. De categorieën bestaan uit:

- Werkzaam 20 uur of meer
- Werkzaam 20 uur of minder
- Niet werkzaam
- Studenten
- Vrijwilligerswerk

In tabel 3 wordt de vraag "Wilt u betrokken zijn bij (de realisatie van) gemeentelijke plannen en beleid via het internet?" afgezet tegen de situatie van de respondenten.

	Uw situatie:					Totaal
	Werkzaam 20 uur of meer	Werkzaam 20 uur of minder	Niet werkzaam	Student	Vrijwilligerswer k	
Wilt u betrokken zijn bij (de realisatie van) gemeentelijke plannen en beleid via het internet?	Ja 121	22	37	21	9	210
	Nee 31	6	25	58	1	121
Totaal	152	28	62	79	10	331

Tabel 3: Betrokkenheid per situatie.

In tabel 3 wordt de betrokkenheid per situatie (van de respondenten) in kaart gebracht. Zo valt af te lezen dat 63,8% van de studenten niet betrokken willen zijn bij de realisatie van gemeentelijk beleid. Doordat de studenten niet betrokken willen zijn is het totale percentage van betrokkenheid enkele procenten lager komen te liggen. Daarentegen willen mensen die 20 uur of meer werkzaam zijn wel betrokken worden bij gemeentelijk beleid.

Samengevat:

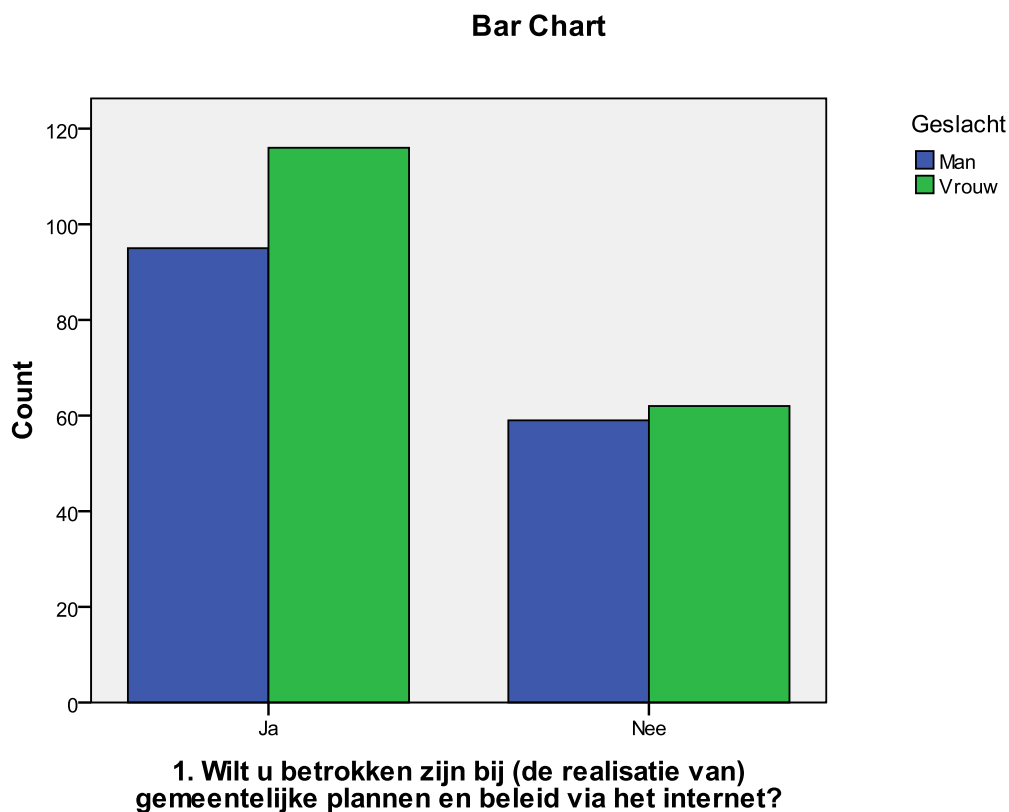
<u>Werkzaam 20 uur of meer</u>	25,6% niet betrokken	74,4% wel betrokken
<u>Werkzaam 20 uur of minder</u>	27,3% niet betrokken	72,7% wel betrokken
<u>Niet werkzaam</u>	32,4% niet betrokken	67,6% wel betrokken
<u>Studenten</u>	63,8% niet betrokken	36,2% wel betrokken
<u>Vrijwilligers</u>	10% niet betrokken	90% wel betrokken

Ik heb nu de betrokkenheid in kaart gebracht van het totaal, de wijken en van de situaties van de respondenten. Het laatste waar ik naar kijk is het geslacht.

	Geslacht		Totaal
	Man	Vrouw	
Wilt u betrokken zijn bij (de realisatie van) gemeentelijke plannen en beleid via het internet?	Ja	116	211
	Nee	62	121
Totaal	154	178	332

Tabel 4: Betrokkenheid per geslacht.

De verschillen tussen mannen en vrouwen zijn erg klein. 65,2% van de vrouwen en 61,7% van de mannen willen betrokken worden. Daarentegen zijn vrouwen (met 54%) wel sneller bereid een enquête in te vullen dan mannen(46%). In figuur 3 worden de verschillen in een grafiek weergegeven.



Figuur 4: Betrokkenheid afgezet tegen geslacht.

4.2: Manieren van betrokkenheid

Betrokken zijn kan op verschillende manieren en heeft voor elk individu een ander betekenis. Ik onderscheid 5 vormen van betrokkenheid.

- Geïnformeerd worden over beleid
- Inspraak hebben op beleid
- Meedenken en adviseren
- Meebeslissen
- (Mee)uitvoeren

In de volgende vijf subparagrafen wordt er een antwoord gegeven op de volgende deelvraag:

In hoeverre en op welke wijze willen burgers participeren?

4.2.1: Informeren

De eerste vorm van betrokkenheid is "geïnformeerd worden". Bij deze vorm krijgen de burgers alleen informatie over plannen en beleid gemaakt door de gemeente. Als burgers niet geïnformeerd worden dan voelen ze zich niet meer betrokken. In paragraaf 4.1 wordt aangegeven dat 212 respondenten betrokken willen zijn bij de realisatie van beleid. Van de 212 respondenten vindt 201 respondenten geïnformeerd worden over beleid belangrijk. Dat betekent dat 94,8% van de betrokken respondenten geïnformeerd willen worden over beleid in de wijk. 5,2% van de respondenten vindt dat 'geïnformeerd worden' geen vorm van betrokkenheid is en hebben gekozen voor een ander vorm.

Alleen geïnformeerd worden	Aantal	Percentage
Nee	141	41,2
Ja	201	58,8
Totaal	342	100,0

Tabel 5: Eerste vorm van betrokkenheid, geïnformeerd worden.

In tabel 5 worden de totale uitkomsten weergegeven van de eerste vorm van betrokkenheid. In tabel 6 wordt dit toegespitst per wijk. Uit de tabel 6 valt af te lezen dat juist in de Korrewegwijk weinig burgers zijn die geïnformeerd willen worden en in Lewenborg is dit het tegenovergestelde.

		Alleen geïnformeerd worden		Totaal
		Nee	Ja	
Wijk?	Korrewegwijk	32	19	51
	Hoogkerk	14	29	43
	Hoornsewijken	14	31	45
	Paddepoel	23	26	49
	Oranjewijk	13	36	49
	Lewenburg	17	32	49
	Rivierenbuurt	22	28	50
Totaal		135	201	336

Tabel 6: Informeren als vorm van betrokkenheid, per wijk.

4.2.2: Inspraak op beleid

Naast informeren is inspraak hebben op beleid voor burgers ook een belangrijke vorm van betrokkenheid. Als beleid een doelgroep raakt, dan moet inspraak mogelijk zijn. Inspraak geeft een gevoel van betrokkenheid waarbij interactie plaats vindt. In tabel 7 wordt de tweede vorm van betrokkenheid weergegeven.

Inspraak op beleid		
Nee	228	66,7
Ja	114	33,3
Totaal	342	100,0

Tabel 7: Resultaten, inspraak op beleid.

Het valt op dat inspraak op beleid minder belangrijk wordt gevonden dan het vrijgeven van informatie. Van de betrokken respondenten wil 53,7% inspraak hebben op beleid. Dit is een groot verschil vergeleken met de eerste vorm van betrokkenheid dat uit 94,8% bestaat. De 114 respondenten die aangeven inspraak te willen hebben op beleid vormen samen 1/3 van het totaal. Met andere woorden 53,7% van de betrokken respondenten en 33,3% van het totaal wil inspraak hebben op beleid.

Ook per wijk loopt de betrokkenheid terug. Blijkbaar wordt geïnformeerd worden over beleid belangrijker gevonden dan inspraak hebben op beleid.

	Inspraak op beleid		Totaal
	Nee	Ja	
Korrewegwijk	39	12	51
Hoogkerk	25	18	43
Hoornsewijken	31	14	45
Paddepoel	34	15	49
Oranjewijk	25	24	49
Lewenborg	34	15	49
Rivierenbuurt	34	16	50
Totaal	222	114	336

Tabel 8: Inspraak hebben op beleid verdeeld per wijk.

4.2.3: Meedenken en Adviseren.

De derde vorm van betrokkenheid is meedenken en adviseren. Bij deze vorm kunnen burgers meedenken aan ideeën en advies geven aan de gemeente.

Meedenken/adviseren		
Nee	282	82,5
Ja	60	17,5
Totaal	342	100,0

Tabel 9: Resultaten meedenken/adviseren

In tabel 9 is in één oogopslag te zien dat de meerderheid niet betrokken wil zijn bij deze vorm. Als het gaat om burgerbetrokkenheid vindt 28,3% van de betrokken respondenten en 17,5% van het totaal meedenken/adviseren belangrijk.

	Meedenken/adviseren		Totaal
	Nee	Ja	
Korrewegwijk	45	6	51
Hoogkerk	30	13	43
Hoornsewijken	41	4	45
Paddepoel	39	10	49
Oranjewijk	37	12	49
Lewenburg	41	8	49
Rivierenbuurt	43	7	50
Totaal	276	60	336

Tabel 10: Resultaten van meedenken/adviseren.

Tabel 10 laat zien dat meedenken/adviseren vooral een rol speelt in de wijken Hoogkerk, Paddepoel en Oranjewijk. De andere wijken blijven achter bij deze vorm van betrokkenheid.

4.2.4: Meebeslissen

Bij de vorm 'meebeslissen' zijn de burgers in staat beslissingen te nemen over het beleid. Ze kunnen een invulling of een oordeel geven op beleid. Het nadeel van deze vorm is dat mensen veel tijd kwijt zijn. Het valt direct op dat mensen niet zo betrokken willen worden in de wijk. 3,2% van het totaal wil de mogelijkheid hebben om te kunnen meebeslissen over beleid. Voornamelijk Paddepoel(3x) en Oranjewijk(4x) willen betrokken zijn op deze manier. Ik behandel deze vorm niet per wijk, omdat de respons veel te laag is.

(Mee)beslissen		
Nee	331	96,8
Ja	11	3,2
Total	342	100,0

Tabel 11: Beslissen als vorm van betrokkenheid.

4.2.5: Mee-uitvoeren

De laatste manier van betrokkenheid is mee-uitvoeren. Deze vorm van betrokkenheid is maar 5x benoemd. Deze vorm van betrokkenheid is dus ook niet gewenst onder de respondenten.

(Mee)uitvoeren		
Nee	337	98,5
Ja	5	1,5
Total	342	100,0

Tabel 12: Laatste manier van betrokkenheid.

Kortom zijn 'geïnformeerd worden over' en 'inspraak hebben op' de belangrijkste manieren van betrokkenheid. De overige vormen worden minder belangrijk gevonden.

4.3: Acties van de gemeente Groningen

De deelvraag wordt geformuleerd als:

Welke acties worden er 'nu' genomen om de burgers te betrekken bij beleidsplanning, vorming –en uitvoering?

De gemeente Groningen is al langere tijd bezig om burgers te betrekken bij gemeentelijke plannen en beleid. De gemeente wil de burger activeren tot participatie. In totaal zijn er 4 grotere projecten actief voor het betrekken van de burger(s). De projecten bestaande uit:

- Lentekriebels
- Participatieparagraaf
- Goed idee!
- Nieuw Lokaal Akkoord
- Websites

Daarnaast zijn de wijkwebsites erg actief op het gebied van bewonersparticipatie. De acties van de gemeente Groningen worden hieronder beschreven.

Lentekriebels

Lentekriebels staan voor kriebels die mensen krijgen wanneer de lente begint. Het gras wordt weer groen, kleren worden dunner/korter en veel mensen krijgen dan de kriebels. Tijdens de lentekriebels kunnen wijkbewoners samen met andere vrijwilligers de wijk onder handen nemen. Samen gaan zij aan de slag in voortuinen, pleintjes en sportvelden. De gemeente Groningen zorgt

voor alle benodigd materiaal zoals bezems, zakken en grijpers en afhankelijk van de inzet een tegenprestatie. Alle deelnemers krijgen in ieder geval een pretpakket.

Lentekriebels valt te citeren als volgt: *"de gezellige voorjaarsactie in alle wijken in Groningen, voor een schone, hele en veilige leefomgeving"*.

Iedereen kan meedoen! Stadgers, studenten, sportverenigingen, klassen en buurtbewoners worden allemaal uitgenodigd om samen de stad leefbaarder te maken. De betrokken partijen kiezen zelf wat ze willen aanpakken en hoeveel uur ze er aan willen besteden. Tijdens Lentekriebels werken verschillende partijen samen. *"Namens de gemeente zijn dat medewerkers van de Milieudienst, OCSW, DSW en Stadsbeheer"*. De politie, buurtconciërges, opbouwwerkers zijn ook erg actief met als hoogste prioriteit het ondersteunen en faciliteren van de bewonersinitiatieven. Daarnaast kan elk actieve groep een tegenprestatie ontvangen naar keuze.



Afbeelding 2: Lentekriebels

Het doel van Lentekriebels is om de betrokkenheid met de burgers en burgers onderling te versterken. Doordat de wijkbewoners met elkaar voor dezelfde doel gaan, namelijk het leefbaar maken van de wijk, ontstaat er een samenhang in de wijk.

Participatieparagraaf

Participatieparagraaf is een besluitnota van de gemeente waarin staat beschreven dat de gemeente geen besluit kan nemen zonder een advies uit de wijken. Alleen bij zwaarwegende besluiten kan worden afgezien, deze besluiten kom ik later op terug. Alle betrokken wijken hebben samen met de gemeente een convenant vastgesteld. In het convenant staat o.a. beschreven dat wijken het recht hebben op meedenken en dat ze in een vroeg stadium moeten worden geïnformeerd over alles wat zich in de wijk afspeelt. In totaal doet de gemeente zeven beloften en de wijkorganisaties één namelijk, meer contact met de achterban. Met achterban worden de wijkbewoners bedoeld.

De volgende afspraken zijn er in het convenant gemaakt:

1. Regelmatig overleg tussen wijkorganisaties en de gemeente.

Overleg vindt plaats op twee niveaus. *"Op uitvoerend niveau vindt dat gesprek plaats op het niveau van de wijken, met de betrokken gemeentelijke diensten"*. Daarnaast vindt er eenmaal per jaar een stadsoverleg plaats op bestuurlijk niveau.

2. Het recht op advies aangaande alle wijkgebonden aandachtsgebieden.

Wijkorganisaties hebben inspraak op alle wijkgerelateerde informatie, beleidszaken, planontwikkeling, maar ook andersoortige onderwerpen die specifiek over de wijk gaan. Hier kan gedacht worden aan onderhoud, beheer, dienstverlening en andere onderwerpen die door het gemeentebestuur gedelegeerd zijn.

Verder stelt de gemeente ook vast, over welke zaken de wijkorganisaties geen inbreng hebben. Het wordt als volgt geciteerd:

“Niet tot dit convenant behoren alle beleidszaken die de wijk overstijgen en concrete projectplannen op wijkniveau waarbij ook andere overheden, publieke lichamen, instellingen, bedrijven en dergelijke bij betrokken zijn. In die situaties gelden adviezen van de wijkorganisatie zonder toepassing van dit convenant, en geldt de algemene inspraakverordening”.

3. Het recht op meedenken in een zo vroeg mogelijk stadium.

Om de wijkbewoners en wijkorganisaties te betrekken worden ze in een zo vroeg mogelijk stadium betrokken bij beleidsvorming en uitvoering. Hierdoor wordt de kwaliteit van ‘de plannen’ gewaarborgd en is er ruimte voor inspraak bij de wijkbewoners.

4. Er kan geen finaal besluiten genomen worden dan na een advies van de wijkorganisatie.

Wijkorganisaties hebben het recht om een advies te geven aan de gemeente op het moment dat er beleidsplannen worden gevormd. Dit wordt ook wel het *participatieparagraaf* genoemd. Hierin staat o.a. de manieren van participeren beschreven. Deze afspraken worden onderling gemaakt met de gemeente en de betrokken wijkorganisaties.

5. Het gemeentebestuur wijkt in beginsel alleen om zwaarwegende redenen af van een advies. Het gemeentebestuur deelt de reden waarom wordt afgeweken mee aan de wijkorganisatie.

Het uiteindelijke besluit wordt gedaan bij het gemeentebestuur. Hierdoor kan het gemeentebestuur afwijken van adviezen afkomstig uit de wijken. Zwaarwegende redenen voor het afwijken van een advies kan bestaan uit:

- Het advies is financieel niet haalbaar.
- Advies blijkt in strijd met de wet –en regelgeving.
- Advies is in strijd met het beleid waarover al is besloten.
- Advies is niet wijkgerelateerd, maar op stadsniveau.

Alleen het gemeentebestuur, wethouder(s), burgemeester, college en gemeenteraad hebben het recht om af te wijken van de adviezen, dit zal worden gecommuniceerd worden met de wijkorganisatie(s) .

6. Het recht op informatie over alle wijkgebonden informatie.

Om tot een uiteindelijk eindadvies te komen moeten wijkorganisaties vroeg tijdig en volledig worden geïnformeerd over alle wijkgebonden zaken. Informatiestromen vinden plaats op wijk niveau.

7. Bij uitvoering wordt (ongeacht de werkvorm) een planafspraken gemaakt. Bij afwijkingen van die afspraken vindt terugkoppeling plaats voor hernieuwde afstemming.

Door te werken aan het realiseren van gemaakte afspraken en door terug te koppelen wanneer bijstellingen nodig zijn, is er meer zekerheid op uitkomsten die voor alle partijen wenselijk zijn. Afspraken worden gemaakt met alle betrokken partijen over het uitvoerende beleid.

8. De wijkorganisaties hebben de inspanningsverplichting aangenomen zoveel mogelijk wijkbewoners bij hun activiteiten te betrekken en met zoveel mogelijk bewoners te communiceren, ook langs digitale weg.

Deze belofte is gemaakt door de wijkorganisaties. Bewonersorganisaties kunnen bij de ontwikkeling van (wijkgebonden) beleid en plannen een belangrijke functie hebben als 'vertegenwoordigers' van een buurt of wijk. Ze vervullen daarbij een belangrijke rol. Daarbij is het voor henzelf, de bewoners én de gemeente van groot belang dat de bewonersorganisaties in goede communicatie staan met hun 'achterban', zodat ze ook een daadwerkelijk vertegenwoordigende rol kunnen vervullen.

Dit convenant is bedoeld op de burgers te laten participeren en om een samenhang te krijgen in de wijk. Wijkbewoners kunnen meedenken over beleidsvorming en -uitvoering. Verder is er ruimte voor inspraak op beleidsplannen.

Een goed idee

Een "goed idee" is een idee afkomstig van een burger om de leefbaarheid te verbeteren. Het is een burgerinitiatief om de bewonersparticipatie te vergroten. Het college van B&W stelt extra geld beschikbaar voor alle wijken die een goed idee hebben. Dit betekent dat het college geld beschikbaar stelt per wijk!

Bewoners met ideeën kunnen dit aan de hand van een formulier indienen bij de gemeente Groningen. Het idee moet de leefbaarheid en sociale samenhang in de wijk bevorderen. Daarnaast moet het snel en praktisch uitvoerbaar zijn. Voorbeelden van een "goed idee " kan zijn:

"samen schoonmaken, een speelvoorziening adopteren, een cursus zelfverdediging opzetten of een buurtfeest organiseren".

Een andere eis is dat er in ieder geval 10 personen deelnemen aan het "goed idee". De gemeente kiest uiteindelijk welke ideeën haalbaar zijn en deze ideeën worden dan ook beloond. Het doel van een "goed idee" is om de cohesie te bevorderen en om de betrokkenheid te vergroten. Door ideeën te gebruiken, afkomstig uit de wijk, wordt er vertrouwen gecreëerd. Hierdoor laat de gemeente de bewoners participeren met het vormgeven van beleid.

Nieuw lokaal Akkoord

Het nieuw lokaal akkoord is een aanvulling op het lokaal akkoord (kortom een actualisering). De gemeente Groningen werkt samen met de Groningse corporaties. Zij hebben voor ogen de stad leefbaarder te maken en om nog mooier en prettiger te wonen. *Wie kan het beste beoordelen waar een buurt behoefte aan heeft?* De wijkbewoners zelf natuurlijk! Een aantal punten waar wijkbewoners op letten zijn:

- Prettig wonen
- Veilige buurt
- Voldoende speelmogelijkheden voor de jeugd.

De gemeente Groningen en de Groningse corporaties willen deze behoefte tegemoet komen. Om de behoefte te vervullen is het nodig de buurt hierin te betrekken. Bewoners kunnen zelf met ideeën komen voor het voorkomen van problemen en om de leefbaarheid te bevorderen.

“De plannen voor de wijken worden dus niet meer bedacht door de ambtenaar achter zijn bureau, maar door de mensen in de wijk. De gemeente en de corporaties doen in deze opzet een stapje terug. Ze nemen de buurt niet langer bij de hand, maar helpen de buurt op weg”.

Om het vertrouwen in de buurt te krijgen moet de gemeente eerst het vertrouwen geven aan de bewoners in de buurt. Een motto gecreëerd door de betrokkenen gaat als volgt: *“Ook als het wat langer duurt, heb vertrouwen in de buurt”.* **Hierbij staan 10 gouden regels centraal:**

1. Ontwikkel per buurt een aanpak op maat.
2. Schep duidelijkheid over ieders rollen en verantwoordelijkheden
3. Geef bewoners de ruimte
4. Hou het simpel
5. Doe meer en vergader minder
6. Leg actief contact
7. Zorg voor succes en vier het
8. Hou de vaart erin
9. Heb vertrouwen, geef vertrouwen
10. Durf!

De gemeente houdt zich aan deze 10 regels, omdat de burger participeert in beleid dat nog gevormd en uitgevoerd moet worden. De burgers kunnen samen met de betrokken partijen een besluit nemen over de aanpak van een plan in de wijk. Oftewel burgerparticipatie!

Websites

Sinds kort zijn er enkele wijkwebsites gelanceerd. De gemeente Groningen heeft initiatief getoond om gratis wijkwebsites aan te bieden. Hiervoor konden alle wijkredacteuren zich aanmelden en gezamenlijk een CMS kiezen. Het gekozen CMS werd geïmplementeerd door 4Punt4 voor alle wijken die zich hadden aangemeld. De wijkwebsites worden beheerd door de wijkredacteuren en zijn onafhankelijk. De gemeente Groningen heeft dan ook geen inbreng op de sites. De gemeente Groningen biedt informatie aan via de gemeentelijke website <http://www.mijnwijk.Groningen.nl> en wijkredacties halen hier selectief informatie vandaan. De keus ligt dus bij de redacteurs! Echter bevat de site <http://www.mijnwijk.Groningen.nl> niet voldoende informatie om de wijkwebsite te voorzien van voldoende informatie. Ook zit de website nog vol gebreken waardoor het voor de burger niet aantrekkelijk is om de website te bezoeken. Het doel van mijnwijk.Groningen.nl is om informatie te verstrekken op wijkniveau via het internet.

Andere betrokkenheid/participatie initiatieven van de gemeente uit de afgelopen periode:

- **Gemeenteraad:** werkbezoeken, werkconferentie werkgelegenheid, symposium gehandicaptenbeleid, 1210 x spreekrecht (in 2007), raadcommissie 'cultuurverandering', raads(commis)sie)vergadering op internet, gast van de raad, website "watstemtmijnraad.nl".
- **College:** collegespreekuur (150 bezoekers per jaar), wijkbezoek
- **ePetitie:** Burgers kunnen een elektronische petitie maken, digitale handtekening verzamelen en petitie indienen en volgen wat de gemeente gaat doen met de voorgestelde petitie.
- **Stadsdebat**
- **Groninger forum:** 32.000 bezoekers, 30.000 x filmpjes, 22.000 stemmen
- **Scholierendicussie**

4.4: Onderwerpen per wijk

De respondenten hebben aangegeven betrokken te willen zijn bij verschillende onderwerpen. De gekozen onderwerpen worden per wijk beschreven. Ook wordt er per wijk een antwoord gegeven op de volgende deelvraag:

Bij welke onderwerpen willen burgers betrokken worden?

Verder worden in de tabellen de drie grootste onderwerpen vetgedrukt om ze meer te laten opvallen.

4.4.1: Korrewegwijk.

De Korrewegwijk wordt gekenmerkt als een studentenwijk. Echter studenten willen ook betrokken worden bij bepaalde onderwerpen. De onderwerpen worden in tabel 13 weergegeven.

Onderwerpen	Aantal	Aantal in procenten
Verkeer	15	29,4%
Milieu	12	23,5%
Nieuwbouw/wijkvernieuwing	14	27,5%
Jeugd & Jongeren	10	19,6%
Projecten in de wijk	10	19,6%
Eigen ideeën	5	9,8%
Geld voor de wijk	6	11,8%
Aangeven sociale knelpunten	6	11,8%
Zorg en welzijn	5	9,8%
Veiligheid	8	15,5%

Tabel 13: Betrokken onderwerpen in de Korrewegwijk.

Van 51 respondenten in de Korrewegwijk zijn 36 respondenten student. De meerderheid van deze studenten willen niet betrokken worden bij gemeentelijk beleid en hebben deze vraag dus ook niet beantwoord. Hierdoor zijn de aantallen in tabel 13 een stuk lager komen te liggen dan verwacht. Toch geven de overige wijkbewoners aan betrokken te willen zijn bij verkeer, milieu en nieuwbouw/wijkvernieuwing. Dit zijn de onderwerpen die het meest aanspreken in de wijk. Onderwerpen als Jeugd & Jongeren en Projecten in de wijk worden minder belangrijk gevonden.

4.4.2: Hoogkerk

Hoogkerk is een wijk met veel diversiteit in demografische factoren. De onderwerpen waar wijkbewoners betrokken in willen worden, wordt in tabel 14 weergegeven.

Onderwerpen	Aantal	Aantal in procenten
Verkeer	25	58,1%
Milieu	26	60,5%
Nieuwbouw/wijkvernieuwing	25	58,1%
Jeugd & Jongeren	21	48,8%
Projecten in de wijk	23	53,5%
Eigen ideeën	10	23,3%
Geld voor de wijk	10	23,3%
Aangeven sociale knelpunten	7	16,3%
Zorg en welzijn	9	20,9%
Veiligheid	25	58,1%

Tabel 14: Betrokken onderwerpen in Hoogkerk

In één oogopslag valt af te lezen dat Hoogkerk meer betrokken is dan de Korrewegwijk. Niet alleen de aantallen liggen hoger, maar ook de procenten van betrokkenheid. Met maar liefst 60,5% staat milieu bovenaan het lijstje. Blijkbaar wordt milieu en groen in de wijk erg belangrijk gevonden in de wijk. Dit percentage wordt gevolgd door 'verkeer', 'veiligheid' en 'nieuwbouw/wijkvernieuwing' met een percentage van 58,1. Onderwerpen die minder belangrijk worden gevonden zijn 'aangeven van sociale knelpunten' en 'zorg en welzijn'.

4.4.3: Hoornsewijken

In tabel 15 worden de resultaten van de Hoornsewijken in kaart gebracht.

Onderwerpen	Aantal	Aantal in procenten
Verkeer	26	57,8%
Milieu	19	42,2%
Nieuwbouw/wijkvernieuwing	23	51,1%
Jeugd & Jongeren	15	33,3%
Projecten in de wijk	16	35,6%
Eigen ideeën	4	8,9%
Geld voor de wijk	4	8,9%
Aangeven sociale knelpunten	6	13,3%
Zorg en welzijn	5	11,1%
Veiligheid	20	14,4%

Tabel 15: Resultaten van de Hoornsewijken.

Onderwerpen als 'verkeer' en 'nieuwbouw/wijkvernieuwing' spreken het meest aan in de wijk. Met maar liefst 57,8% staat verkeer op nummer 1 gevolgd door nieuwbouw/wijkvernieuwing met 51,1%. Onderwerpen die minder aanspreken zijn 'eigen ideeën' en 'geld voor de wijk'.

4.4.4: Paddepoel

Paddepoel draait nu al pilot voor alle andere wijken. Uit de resultaten van de enquête valt op dat mensen die niet werkzaam zijn grotendeels uit Paddepoel komen. Toch is Paddepoel een betrokken wijk. In de onderstaande tabel worden de aantallen wederom weergegeven.

Onderwerpen	Aantal	Aantal in procenten
Verkeer	28	57,1%
Milieu	25	51%
Nieuwbouw/wijkvernieuwing	28	57,1%
Jeugd & Jongeren	18	36,7%
Projecten in de wijk	18	36,7%
Eigen ideeën	6	12,3%
Geld voor de wijk	10	20,4%
Aangeven sociale knelpunten	6	12,3%
Zorg en welzijn	16	32,7%
Veiligheid	26	53,1%

Tabel 16: Betrokken onderwerpen in Paddepoel.

In Paddepoel zijn burgers erg betrokken bij 'verkeer', 'nieuwbouw/wijkvernieuwing' en 'veiligheid'. Onderwerpen als 'eigen ideeën' en 'aangeven van sociale knelpunten' worden minder belangrijk gevonden. Het blijkt dat deze onderwerpen in geen één wijk een belangrijk rol spelen, maar dat een kleine groep mensen hier aandacht aanschikken.

4.4.5: Oranjebuurt

Oranjewijk stijgt boven alle wijken uit als het gaat om betrokkenheid.

Onderwerpen	Aantal	Aantal in procenten
Verkeer	31	63,3%
Milieu	34	69,4%
Nieuwbouw/wijkvernieuwing	27	55,1%
Jeugd & Jongeren	20	40,8%
Projecten in de wijk	22	44,9%
Eigen ideeën	13	26,5%
Geld voor de wijk	16	32,7%
Aangeven sociale knelpunten	13	26,5%
Zorg en welzijn	15	30,6%
Veiligheid	29	59,2%

Tabel 17: Betrokken onderwerpen in Oranjebuurt.

Bij alle onderwerpen willen wijkbewoners van de Oranjewijk betrokken worden. Onderwerpen als milieu, verkeer en veiligheid vormen samen een top 3. De onderwerpen met de minste betrokkenheid zijn wederom 'eigen ideeën' en 'aangeven van sociale knelpunten'. Deze onderwerpen hebben toch een percentage van 26,5% behaald!

4.4.6: Lewenburg.

In onderstaande tabel worden de onderwerpen in aantallen in kaart gebracht.

Onderwerpen	Aantal	Aantal in procenten
Verkeer	28	57,1%
Milieu	20	40,8%
Nieuwbouw/wijkvernieuwing	27	55,1%
Jeugd & Jongeren	22	44,9%
Projecten in de wijk	21	42,9%
Eigen ideeën	11	22,5%
Geld voor de wijk	14	28,6%
Aangeven sociale knelpunten	11	22,5%
Zorg en welzijn	17	34,7%
Veiligheid	29	59,2%

Tabel 18: Betrokken onderwerpen in Lewenburg.

Het percentage per onderwerp komt niet lager te liggen dan 22,5%. Dit betekent dat minimaal 1 op de 5 respondenten betrokken willen zijn bij de bovenstaande onderwerpen.

4.4.7: Rivierenbuurt

Allereerst wil ik aangeven dat elf respondenten in de rivierenbuurt hebben aangegeven betrokken te willen zijn bij studentenhuisvestiging. Dit blijkt een onderwerp te zijn dat steeds ter sprake komt. In tabel 19 worden de overige onderwerpen in kaart gebracht.

Onderwerpen	Aantal	Aantal in procenten
Verkeer	28	57,1%
Milieu	20	40,8%
Nieuwbouw/wijkvernieuwing	27	55,1%
Jeugd & Jongeren	22	44,9%
Projecten in de wijk	21	42,9%
Eigen ideeën	11	22,5%
Geld voor de wijk	14	28,6%
Aangeven sociale knelpunten	11	22,5%
Zorg en welzijn	17	34,7%
Veiligheid	29	59,2%

Tabel 19: betrokken onderwerpen in de Rivierenbuurt.

4.5: Het doel van mijnwijk.Groningen.nl

Om een advies te kunnen geven over de website '<http://www.mijnwijk.Groningen.nl>' moet eerst duidelijk zijn wat het doel is van de site. Eén van mijn deelvragen wordt geformuleerd als:

Welk(e) doel(en) heeft de gemeente voor ogen met betrekking tot de website <http://www.mijnwijk.Groningen.nl>?

De gemeente heeft vijf ambities voor de komende jaren. Eén van deze ambities, betrokken stad, is bedoeld om de betrokkenheid met de burger te vergroten. De gemeente wil burgers volop betrekken bij het beleid. Zowel op stedelijk niveau als op buurt- en wijkniveau. De aantal mogelijkheden dat ingezet kan worden voor het betrekken van de burger varieert enorm. Dit wordt als volgt geciteerd:

"Er wordt al heel veel gedaan, vooral op de onderste treden van de 'betrokkenheidladder'. Informeren en consulteren vindt veelvuldig plaats, op verschillende manieren bij verschillende onderwerpen en door verschillende diensten."

Echter is het vaak verschillig, on compleet, onbegrijpbaar, niet of moeilijk vindbaar, niet vroegtijdig en zit er geen lijn in. Het doel van mijnwijk is om meer lijn, samenhang en compleetheid in het beleid te brengen. De website is voor iedere burger toegankelijk, vindbaar en begrijpbaar. Door alle informatie op één centrale website te plaatsen is het de bedoeling de burgers beter te betrekken bij het vormgeven van beleid. Alle wijkgerelateerde informatie wordt op de site geplaatst en is toegankelijk voor iedere burger. Op deze manier wordt de communicatie van de gemeente naar de wijk op orde gebracht. (Veen, A van der (2009). Burgerbetrokkenheid: Focus, coördinatie en sturing. RO/EZ).

4.6: Doel van burgerparticipatie.

In deze paragraaf geef ik antwoord op de deelvraag:

Wat is het doel van de gemeente om burgers te laten participeren bij beleidsvorming –en uitvoering?

Voordat ik een antwoord geef op deze vraag wil ik eerst uitleggen wat er bedoeld wordt met participatie. Burgerbetrokkenheid ook wel burgerparticipatie, bewonersparticipatie "(in de zin van meedoen) is een proces waarbij de burger in meer of mindere mate betrokken is bij de realisatie van gemeentelijke plannen en beleid. De gemeente wil burgers volop betrekken bij het beleid. Zowel op stedelijk niveau als op buurt – en wijkniveau" (ambitie collegeprogramma). (RO/EZ (2009). Project bewonersparticipatie. Gemeente Groningen). Waarom wil de gemeente burgers betrekken bij

gemeentelijke plannen en beleid? Een antwoord op deze vraag wordt gegeven in het burgerbetrokkenheidsvoorstel geschreven door Veen, A van der (2009).

"Bewoners zijn immers dé deskundigen ten aanzien van hun eigen, directe leefomgeving – en soms op specifieke onderwerpen – en kunnen waardevolle bijdragen aan de beleidsvorming leveren."

Burgers weten het beste wat er in de directe leefomgeving gebeurt en kunnen hierop inspelen. De burgers creëren op deze manier meer draagvlak voor toekomstig beleid en ontwikkelplannen. Een ander doel wordt als volgt geciteerd:

*"Bij de ontwikkeling van gemeentelijk beleid en plannen wordt het **proces** centraal gesteld, **communicatie en interactie** horen in het hart van het beleid."*

Communicatie en interactie met burgers! De burgers spelen een belangrijke rol bij de vorming van beleid. (Veen, A van der (2009). Burgerbetrokkenheid: Focus, coördinatie en sturing. RO/EZ).

4.7: Gebruik van Mijnwijk

In deze paragraaf geef ik een duidelijk beeld weer van het huidige gebruik van de site. Aan de hand van een aantal gesprekken en interviews is een antwoord gegeven op de vraag:

In hoeverre wordt er bij de gemeente en wijkorganisaties een gebruik geconstateerd van de website <http://www.mijnwijk.Groningen.nl>?

Na een aantal gesprekken met de opdrachtgever werd al snel duidelijk dat het gebruik van mijnwijk minimaal is. Een aantal interviews met wijkorganisaties bevestigde dit gevoel. Uit de interviews kwam naar voren dat de wijkorganisaties niet van het bestaan van de site afwisten, laat staan de burger. Dit kan ook wel kloppen aangezien de gemeente nog geen promotie heeft gemaakt voor de website. De gemeente wil eerst dat de ambtenaren volop gebruik laten maken van de site, maar ook dat gebeurt nog op een laag niveau. Sinds kort fungeert Paddepoel als pilot, maar zelfs dan is de informatie minimaal. Hier en daar wordt er min of meer gebruik van de website gemaakt, maar echt actief gebeurt dit niet. Ik kan dan ook zeggen dat het gebruik van de website <http://www.mijnwijk.Groningen.nl> minimaal is bij zowel de burger als bij de gemeente.

4.8: Lancering website.

Ongeveer een jaar geleden (juni 2008) is de website mijnwijk.Groningen.nl gelanceerd. Het doel van deze website is om de betrokkenheid met burgers te vergroten. In deze paragraaf wordt er antwoord gegeven op de vraag:

Is door de lancering van mijnwijk.Groningen.nl de betrokkenheid vergroot of valt deze te vergroten?

In paragraaf 4.7 is het gebruik van de website besproken. Het gebruik van de site is minimaal. Met andere woorden de betrokkenheid is dus nog niet vergroot. Als de website niet wordt bezocht dan kan de betrokkenheid ook niet vergroot zijn. Daarentegen is de website nog niet bekend onder de burgers. Echter de betrokkenheid valt wel te vergroten via de website. In tabel 20 worden de gewenste communicatiekanalen besproken.

Manieren	Aantallen	Procenten
Via inspraak bijeenkomsten	40	11,7%
Via het internet	137	40,1%
Via krant, folder of papier	110	32,2%
Via een digitaal nieuwsbrief/email	111	32,5%

Tabel 20: Communicatiekanalen

Burgers geven aan internet als gewenste communicatiemiddel te willen. Deze manier wordt gevolgd door email en de (wijk)krant. Als de burgers aangeven betrokken te willen zijn via het internet, dan valt de betrokkenheid via mijnwijk.Groningen.nl wel degelijk te vergroten. De website kan de behoeften van burgers tegemoet komen. Daarnaast bestaat er geen andere site die wijkgerelateerde informatie per wijk vrij geeft.

Uit voorgaande onderzoeken (wijkwebsites 2009) is naar voren gekomen dat 92% van de burgers de beschikking hebben tot een internetverbinding. Internet is daarom een geschikt communicatiemiddel om burgers te betrekken bij beleid. Echter moeten de huidige communicatiekanalen blijven bestaan, omdat daar nog steeds volop gebruik van gemaakt worden.

	Via het internet		Totaal
	Nee	Ja	
Wijk? Korrewegwijk	35	16	51
Hoogkerk	23	20	43
Hoornsewijken	27	18	45
Paddepoel	28	21	49
Oranjewijk	23	26	49
Lewenburg	33	16	49
Rivierenbuurt	30	20	50
Totaal	199	137	336

Tabel 21: Internet als communicatiekanaal per wijk.

In tabel 21 valt af te lezen dat wijkbewoners internet wensen als communicatiekanaal. Alleen in de Korrewegwijk zijn wijkbewoners minder enthousiast, maar dit komt doordat burgers hier niet betrokken willen zijn bij de vorming van beleid. Lewenborg wenst, met 51%, de krant als voornaamste communicatiekanaal.

4.9: Wijkorganisaties afgezet tegen de wijkbewoners

Zijn wijkorganisaties een weerspiegeling van de wijkbewoners?

Wijkorganisaties zijn veel meer betrokken in en met de wijk dan wijkbewoners. De wijkorganisaties geven met 100% aan betrokken te willen zijn bij gemeente plannen en beleid. De gewenste communicatiekanaal is het internet. Dit is niet verrassend, omdat burgers al hebben aangegeven betrokken te willen worden via het internet. Echter willen wijkorganisaties op een andere manier betrokken worden. Burgers willen voornamelijk geïnformeerd worden en wijkorganisaties willen meebeslissen. Ook meedenken en adviseren worden bij wijkorganisaties belangrijk gevonden. De wijkorganisatie geeft de gemeente een 3 (1 t/m 5) op het gebied van luisteren en een 4 op het gebied van de aantal mogelijkheden van betrokkenheid.

De wijkorganisaties zijn wel meer bekend met mijnwijk dan wijkbewoners. Dit komt met name voor omdat de wijkorganisaties veel meer betrokken zijn dan wijkbewoners. Kortom wijkorganisaties zijn en willen meer betrokken worden dan wijkbewoners.

Hoofdstuk 5: Conclusie

In dit hoofdstuk worden alle conclusies van de deelvragen beschreven.

Deelvraag 1: Zijn wijkorganisaties een weerspiegeling van de wijkbewoners?

Wijkorganisaties zijn geen weerspiegeling van de wijkbewoners. Wijkorganisaties zijn veel meer betrokken dan wijkbewoners. Wijkbewoners willen geïnformeerd worden terwijl wijkorganisaties nauw betrokken willen worden. Daarnaast vinden beide groepen internet wel het meest geschikte communicatiekanaal. Ook is mijnwijk bekender bij de wijkorganisaties dan bij de wijkbewoners. Wel kunnen wijkorganisaties als tussenschakel functioneren tussen de gemeente en de wijkbewoners. De burgers willen immers toch alleen geïnformeerd worden.

Deelvraag 2: Willen burgers betrokken worden bij de realisatie van gemeentelijk beleid?

Ja, burgers willen betrokken worden bij de realisatie van gemeentelijke plannen en beleid via het internet. In totaal wil 62% van alle respondenten betrokken worden bij de vorming van gemeentelijke plannen en beleid. Ook speelt de betrokkenheid per situatie een belangrijke rol. Namelijk 74,4% van de burgers die werkzaam zijn 20 uur of meer willen betrokken zijn bij gemeentelijke plannen en beleid. Daarnaast wil 72,7% van de burgers, werkzaam 20 uur of minder, betrokken zijn. Ook niet werkende willen met een percentage van 67,6 betrokken zijn. De studenten willen met 36,2% niet betrokken zijn bij de realisatie van gemeentelijke plannen en beleid. Tot slot willen 90% van de vrijwilligers betrokken zijn bij de realisatie van gemeentelijke plannen en beleid. Ook valt de betrokkenheid onder te verdelen in geslacht. In totaal willen 65,2% van de vrouwen en 61,7% van de mannen betrokken zijn bij de realisatie van gemeentelijke plannen en beleid via het internet.

Deelvraag 3: In hoeverre en op welke wijze willen burgers participeren?

De manieren van betrokkenheid bestaat uit; Alleen geïnformeerd worden, inspraak op beleid, meedenken en adviseren, meebeslissen en mee-uitvoeren. Alle wijken vinden geïnformeerd worden erg belangrijk! Van de 212 betrokken respondenten vindt 201 respondenten geïnformeerd worden over gemeentelijke plannen en beleid belangrijk. Dat betekent dat 94,8% van de betrokken respondenten geïnformeerd willen worden over beleid in de wijk via het internet. 53,7% van de respondenten wil inspraak hebben op beleid en 28,3% wil meedenken en adviseren. Tot slot wil 3,2% meebeslissen over beleid en 2,4% wil uiteindelijk mee-uitvoeren.

Deelvraag 4: Welke acties worden er 'nu' ondernomen om de burgers te betrekken bij beleidsplanning, vorming –en uitvoering?

De gemeente Groningen betreft burgers op verschillende manieren. Met lentekriebels gaan vrijwilligers aan de slag in de wijk. Op deze manier wil de gemeente de burgers betrekken in en

met de wijk. Daarnaast bestaat er een besluitnota 'de Participatieparagraaf'. In dit convenant worden regels vastgesteld om de burgers te betrekken bij gemeentelijke plannen en beleid. Naast de participatieparagraaf kunnen bewoners zelf ook met ideeën komen. Het is een burgerinitiatief om de bewonersparticipatie te vergroten genaamd 'een goed idee'. Bewoners kunnen zelf met ideeën komen voor het voorkomen van problemen en om de leefbaarheid te bevorderen. Dit wordt het 'Nieuw Lokaal Akkoord' genoemd. Ook via de digitale weg neemt de gemeente Groningen acties. Zo bestaan er wijkwebsites die de betrokkenheid in de wijk moet vergroten. Andere betrokkenheid/participatie initiatieven zijn; ePetities, stadsdebat, Groninger forum en scholierendiscussies. Alle acties die hierboven zijn genoemd worden gebruikt om de betrokkenheid met de burgers te vergroten op het gebied van gemeentelijke plannen en beleid.

Deelvraag 5: Bij welke onderwerpen willen burgers betrokken worden?

Om deze vraag te beantwoorden worden alle wijken op een rijtje gezet.

De Korrewegwijk

In de Korrewegwijk willen wijkbewoners betrokken worden bij verkeer (29,4%), milieu (23,5%) en nieuwbouw/wijkvernieuwing (27,5%).

Hoogkerk

Hoogkerk wil met 60,5% betrokken worden bij milieu en met 58,1% betrokken worden bij veiligheid, verkeer en nieuwbouw/wijkvernieuwing.

Hoornsewijken

In de Hoornsewijken willen wijkbewoners betrokken worden bij verkeer (57,8%), milieu (42,2%) en nieuwbouw/wijkvernieuwing (51,1%).

Paddepoel

In Paddepoel zijn de voornaamste onderwerpen verkeer en nieuwbouw/wijkvernieuwing met een percentage van 57,1 en veiligheid met 53,1%.

Oranjebuurt

In de Oranjebuurt willen wijkbewoners betrokken worden bij verkeer (63,3%), milieu (69,4%) en veiligheid (59,2%).

Lewenborg

Lewenborg wil met 59,2% betrokken worden bij veiligheid, 57,1% bij verkeer en 55,1% bij nieuwbouw/wijkvernieuwing.

Rivierenbuurt

De Rivierenbuurt wil betrokken worden bij verkeer (57,1%), nieuwbouw/wijkvernieuwing (55,1%) en veiligheid (59,2%). Ook studentenhuisvesting wordt belangrijk gevonden in deze wijk.

De voornaamste onderwerpen waar burgers bij betrokken willen worden via het internet zijn; verkeer, milieu, nieuwbouw/wijkvernieuwing en veiligheid.

Deelvraag 6: Welk(e) doel(en) heeft de gemeente voor ogen met betrekking tot de website <http://www.mijnwijk.Groningen.nl>?

Het doel van mijnwijk is om meer lijn, samenhang en compleetheid te krijgen in beleid voor burgers. De website moet betrokkenheid bij burgers vergroten en voor meer cohesie zorgen. De website is voor iedere burger toegankelijk, vindbaar en begrijpbaar. Door alle informatie op één centrale website te plaatsen is het de bedoeling de burgers beter te betrekken bij vorming van beleid. Alle wijkgerelateerde informatie wordt op de site geplaatst en is toegankelijk voor iedere burger. Op deze manier wordt de communicatie van de gemeente naar de wijk op orde gebracht.

Deelvraag 7: Wat is het doel van de gemeente om burgers te laten participeren in beleidsvorming –en uitvoering?

Allereerst wordt bij de ontwikkeling van gemeentelijke plannen en beleid het proces centraal gesteld, communicatie en interactie horen in hart van het beleid. Communicatie en interactie met burgers, omdat zij een belangrijke rol spelen bij de vorming van beleid. Bewoners zijn immers dé deskundigen ten aanzien van hun eigen, directe leefomgeving – en soms op specifieke onderwerpen – en kunnen waardevolle bijdragen aan de beleidsvorming leveren. De burgers creëren op deze manier meer draagvlak voor toekomstig beleid en ontwikkel plannen.

Deelvraag 8: In hoeverre wordt er bij de gemeente en wijkorganisaties een gebruik geconstateerd van de website <http://www.mijnwijk.Groningen.nl>?

Het gebruik van mijnwijk is minimaal bij zowel de burger als bij de gemeente Groningen. De burgers weten niet dat er een website bestaat met wijkgerelateerde informatie en de gemeente maakt te weinig gebruik van de site. Zelfs nu Paddepoel als pilot draait vind ik dat de website minimaal wordt gebruikt.

Deelvraag 9: Is door de invoer van mijnwijk.Groningen.nl de betrokkenheid vergroot of valt deze te vergroten?

Doordat het gebruik van de website minimaal is, is de betrokkenheid ook minimaal. Sinds de komst van mijnwijk is de betrokkenheid niet vergroot. Daarentegen is de website nog niet bekend onder de burgers. Echter de betrokkenheid valt wel te vergroten via mijnwijk. Burgers geven aan internet als gewenste communicatiemiddel te willen. Daarnaast is uit voorgaande onderzoeken vastgesteld dat 92% van de burgers de beschikking hebben tot een internetverbinding. De betrokkenheid via mijnwijk valt wel degelijk te vergroten. De website is echter nog niet bekend onder de doelgroep, maar de vraag is er wel.

Onderzoeksvraag: *In hoeverre, waarover en op welke manier kan de gemeente via digitale wegen de participatiebehoefte van burgers vervullen?*

Uit deelvraag 3 komt naar voren dat burgers voornamelijk geïnformeerd willen worden. En in deelvraag 9 geven burgers aan internet als gewenste communicatiemiddel te willen gebruiken. Een website kan deze behoeften op een digitale manier vervullen. De onderwerpen die in deelvraag 5 naar voren zijn gekomen namelijk, verkeer, milieu, nieuwbouw/wijkvernieuwing en veiligheid, kunnen als rubrieken worden opgenomen op de website. Burgers worden sneller en duidelijk geïnformeerd door het inzetten van een website. Voordelen van een website is dat snel, eenvoudig en 24 uur per dag bereikbaar is. Burgers kunnen de website bezoeken om beleid te vinden in en over de wijk.

Hoofdstuk 6: Advies

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat burgers betrokken willen zijn bij het vormgeven van gemeentelijke plannen en beleid. Internet is daarvoor een geschikt communicatiemiddel om deze behoefte te voldoen. Hieronder geef ik een aantal adviezen om de burgerparticipatie te ondersteunen in het proces.

6. Allereerst is het nodig gebruik te maken van de communicatiemix. Naast internet hebben respondenten aangegeven ook betrokken te willen zijn via de krant of via een folder. Internet kan als nieuwe media ingezet worden om burgers te betrekken. Echter blijven er altijd mensen gebruik maken van de huidige communicatiekanalen.
7. Daarnaast willen burgers voornamelijk geïnformeerd worden op beleid met eventuele inspraak. Zorg er voor dat informatie op de website volledig en betrouwbaar is. Burgers staan niet te wachten op onvolledigheid, maar willen serieus genomen worden.
8. De respondenten hebben ook aangegeven betrokken te willen zijn bij verkeer, nieuwbouw, veiligheid en milieu. Deze rubrieken moeten per wijk opgenomen worden. Het is dan ook de bedoeling dat deze onderwerpen up-to-date zijn en volledig. Het kan het niet vaak genoeg gezegd worden dat volledigheid erg belangrijk wordt gevonden. Dit blijkt uit de enquête.
9. Ook moet het gebruik van de site worden bevorderd. Niet alleen bij de burgers maar ook bij de gemeente Groningen. Een goed advies is om samen met de klankbordgroep onderwerpen te plaatsen op de website. Zo krijgen de comunicados (communicatie specialisten van de gemeente) inzicht in de structuur en werkwijze. Je kunt het zien als een soort training voor de klankbordgroep. Dit is puur gericht om het gebruik te bevorderen.
10. Ook wordt aangegeven, dat een grotendeel van de respondenten, niet vroegtijdig wordt geïnformeerd over gemeentelijke plannen en beleid terwijl dit wel gewenst wordt. Het is dan ook belangrijk gemeentelijke plannen en beleid vroegtijdig op de website te plaatsen zodat men volledig op de hoogte is van alle ins en outs.
11. Tot slot is de website niet bekend onder de doelgroepen. Het is dus van belang om promotie in te zetten om de naamsbekendheid te vergroten. Dit zorgt voor meer bezoekers.

6.1: Advies website

Ook heb ik een aantal adviezen geformuleerd voor de website. Allereerst kun je met behulp van een RSS-feed kenbaar maken dat er nieuw content op de site is geplaatst. Burgers zullen niet constant naar mijnwijk surfen, maar getriggerd moeten worden. Dit kan door het inzetten van een RSS-feed. Naast RSS kun je ook een email/nieuwsbrief gebruiken om burgers te triggeren. Respondenten hebben immers aangegeven betrokken te willen zijn d.m.v. een nieuwsbrief (2^e plek).

Een aantal succesfactoren op een rijtje:

Winst

Winst bestaat in verschillende vormen en niet per direct in de vorm 'geld'. Winst kan zijn meer naamsbekendheid, meer klanten, meer tevredenheid, betrokkenheid of juist het verminderen van de kosten? Bij mijnwijk gaat het vooral om de betrokkenheid bij burgers te vergroten. Door de gewenste informatie vrij te geven kan de tevredenheid vergroten. Het doel is echter om meer bezoekers te genereren. Dit kun je berekenen door bij te houden hoeveel unieke bezoekers per maand de website bezoeken.

Ook kan er rekening gehouden worden met de conversie. Hoeveel bezoekers trekt de website aan? En hoeveel van deze bezoekers zijn tevreden?

Websiteperspectief

Om een succesvolle website te hebben, wat moet er dan worden bereikt? De succesfactoren zijn:

- Content: Content moet up-to-date zijn en volledig.
- Gebruiksvriendelijk: De navigatie moet gebruiksvriendelijk en toegankelijk zijn voor elke doelgroep.
- Usability: Past de vorming bij de organisatie? Gebruik van multimedia (flash, inklapmenu etc.)? Een lage usability betekent dat bezoekers hun taken niet kunnen vervullen.
- Technische performance: Hoe consistent is de database? Een aantal andere punten wat van groot belang is; de laadsnelheid van de website, de veiligheid, vindbaarheid en beschikbaarheid van de website.

Klantperspectief

Om tevreden klanten te hebben, wat moet er dan worden bereikt?

Succesfactoren zijn:

- Bereik: valt de website goed te bereiken?
- Merkbeleving: Hoe belangrijk wordt de organisatie of eventueel logo gevonden?

- Aantal bezoekers.
- Retentie: Activiteiten om klanten te houden! Vb. Email/nieuwsbrief.

Content

De kwaliteit en actualiteit van informatie wordt erg belangrijk gevonden. Teksten moeten duidelijk en volledig zijn voor bezoekers, dus geen ambtenaren taal.

Zoekfunctie

Het moet mogelijk zijn om per doelgroep, thema of onderwerp te zoeken. Wijkbewoners uit Vinkhuizen zijn wellicht geïnteresseerd in beleid over Paddepoel. Een simpele oplossing hiervoor is om content te labelen. Dit betekent dat elke tekst bepaalde trefwoorden bij zich draagt waarop gezocht kan worden. Als deze manier gehanteerd wordt dan kunnen bezoekers uitgebreid zoeken naar beleid. Ook moet de zoekfunctie niet zoeken op de gemeentelijke website, maar juist op mijnwijk!

In tabel 22 geef ik in een scoreboard weer wat de huidige beoordeling is van mijnwijk. De beoordeling is gevormd op 17juni 2009.

Onderwerpen	Beoordeling -, +/- of +	reden
Content	-	Onvolledig. Dit komt doordat het proces nog in een begin fase zit.
Navigatie/menu	+/-	Op de homepagina: Wanneer je een wijk kiest, dan komt er een uitklapmenu. Dit is prima, maar als je een wijk selecteert dan ontstaat er nog een uitklapmenu. Vermijd uitkappende menu's met verschillende niveaus.
Zoeken	-	Zoekmachine zoekt op de gehele gemeentelijke website.
Bereikbaarheid	+	De website valt goed te bereiken
Technische performance	+	De website laadt snel en is beschikbaar. Echter is de vraag onduidelijk als de website snel laad bij oudere computers (niet getest).
Email/Nieuwsbrief	-	Ontbreekt nog.
Kennis	+/-	Weinig mensen binnen de gemeente beschikt over de juiste kennis om gebruik te maken van de site.
Leesbaarheid	+	Teksten zijn schaalbaar en zijn goed leesbaar.
Homepage	+	Duidelijk en volledig.
Links	+	Binnen hetzelfde browser.
Actueel	-	Content is niet actueel
Winst	-	De website genereert geen bezoekersaantallen.

Tabel 22: Scoreboard van mijnwijk.Groningen.nl

Hoofdstuk 7: De Implementatie

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe het advies geïmplementeerd kan worden.

Situatieschets

De gemeente Groningen wil met de burger gemeentelijke plannen en beleid communiceren. Naast de huidige communicatiekanalen als krant, folder en inspraakbijeenkomsten wordt internet en nieuw media als nieuw communicatiekanaal ingezet. Echter is het nog onduidelijk wat de burger wil en als mijnwijk een geschikte communicatiemiddel is. Wel is al aangegeven dat burgers betrokken willen worden via het internet.

Gewenste situatie

De gemeente wil wijkgericht communiceren via mijnwijk.Groningen.nl. Daarnaast wil de gemeente met behulp van mijnwijk de betrokkenheid in en met de wijk vergroten. Ook moet de website voldoende informatie bieden over beleidsplannen in de wijk.

Gewenste resultaten

- Mijnwijk inzetten als nieuw communicatiekanaal.
- Up-to-date houden en volledigheid van content op de website
- Training klankbordgroep/communicados
- Promoten van de website

Mijnwijk als nieuw instrument

Mijnwijk zal als nieuw communicatiekanaal worden ingezet om burgers te betrekken bij beleid. De website zal parallel lopen naast andere communicatiekanalen.

Project 1: Training

Ambtenaren die met mijnwijk te maken krijgen moeten volledig ingelicht zijn over de mogelijkheden. De ambtenaren moeten zelfstandig berichten kunnen plaatsen, wijzigen en verwijderen. Een simpele handleiding in de vorm van een folder (fysiek en digitaal) kan genoeg informatie bevatten om betrokkenen te informeren over de functionaliteiten. Project 1 bestaat uit een training zodat de ambtenaren in project 2 de website kunnen vullen.

Project 2: Content website

Het is erg belangrijk dat content up-to-date wordt gehouden. De content moet actueel en volledig zijn. Iemand moet aansprakelijk zijn voor het controleren van content oftewel er moet een beheerder worden benoemd.

Daarnaast moeten burgers kunnen reageren op content. Dit kan in de vorm van een forum of om de reacties onder de content te plaatsen. Op deze manier worden burgers beter betrokken en serieus genomen. Ook moeten er regels worden vastgesteld voor het plaatsen van content. Tot slot kan de website gevuld worden.

Project 3: Promotie

Mijnwijk is op dit moment niet bekend. Het promoten van de website kan gerealiseerd worden door middel van de volgende acties:

Het plaatsen van advertenties in dagbladen is een ideale manier om de website te promoten. Naast advertenties in dagbladen kunnen advertenties op websites ook een gewenste resultaat leveren. De gemeente kan bijvoorbeeld banners maken en deze plaatsen op wijkwebsites (in overleg natuurlijk). Ook kunnen filmpjes helpen om het gebruik van mijnwijk te bevorderen. Stadgers tv is een ideale omgeving om een filmpje te plaatsen. Ook kunnen wijkkranten worden ingezet om mijnwijk te promoten door middel van een advertentie.

Voor bovenstaande manieren van promotie is weinig budget nodig. Huidige communicatiekanalen kunnen worden ingezet voor promotie waardoor er weinig tot geen kosten worden gemaakt.

Resultaten

Dit hele hoofdstuk draait erom om de betrokkenheid bij burgers te vergroten. Allereerst zal het gebruik van mijnwijk moeten worden vergroot. Dit betekent dat zowel de burgers als de gemeente gebruik moet maken van mijnwijk. Door middel van promotie worden bezoekers gegenereert, die op hun beurt weer een taak vervullen (betrokkenheid). Actualiteit en volledigheid zijn cruciale succesfactoren voor het vergroten van betrokkenheid.

Tijdschema

Start project	■							
Project 1: Training		■						
Project 2: Content website				■				
Project 3: Promotie						■		
Einde project								■
Maanden	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Jan	Feb	Maa

Tabel 23: Tijdschema

Literatuurlijst

- Baarda, D.B., De Goede, M.P.M., en Teunissen, J. (2005). *Basisboek kwalitatief onderzoek*. Wolters-Noordhoff: Groningen
- Baarda, D.B., De Goede, M.P.M., en Teunissen, J. (2005). *Basisboek kwantitatief onderzoek*. Wolters-Noordhoff: Groningen
- Bestuursdienst Gemeente Groningen (2007). *Ambities Collegeprogramma*. Gemeente Groningen.
- Studenten van de Hanzehogeschool (2009). *Wijken voor wijkwebsites*. Hanzehogeschool Groningen.
- Booij, W. (2007). *Sterk in de kern, rijk in de wijk!*. Hanzehogeschool Groningen.
- College van B&W. (2006) *Collegeprogramma. Sterk, sociaal, duurzaam, 2006-2010*. Groningen.
- Kaap, van der G. (2006). *Toegepast communicatieonderzoek*. Amsterdam: Boom Onderwijs.
- Gemeente Groningen(2007) .*Burgerjaarverslag07*. Gemeente Groningen.
- Gemeente Groningen (2008). *Convenant tussen wijkorganisaties en gemeente bestuur*. Gemeente Groningen.
- Beffers, T, Brink, I van den. (2007). *Eparticipatie*. ADV Merket Research.
- Veen, A vander (2008). *Burgerbetrokkenheid: focus, coordinatie en sturing*. RO/EZ gemeente Groningen.

Bijlagen

Bijlage 1: Enquête

Enquête

Het college van Burgemeester en Wethouders heeft vijf ambities voor de komende jaren. Het doel is om van Groningen een sterke stad, sociale stad, duurzame stad, betrokken stad en kennisstad te maken". Deze ambities hangen sterk samen. Één van deze ambities, betrokken stad, is om de betrokkenheid van de burger te vergroten. Betrokken stad is het tijdig verschaffen van relevante informatie voor de burgers. Met behulp van deze enquête is het de bedoeling een beter inzicht te krijgen in de behoeften van de burgers.



Wijk:

1. Wilt u betrokken zijn bij (de realisatie van) gemeentelijke plannen en beleid via het internet?

Ja	Nee , omdat.....
----	------------------

2. In hoeverre wilt u betrokken worden bij beleidsvorming – en uitvoering?

<u>Niet betrokken</u>	1	-	2	-	3	-	4	-	5	<u>Wel betrokken</u>
-----------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----------------------

2.1: Op welke wijze wilt u betrokken zijn?

<input type="radio"/> Alleen geïnformeerd worden
<input type="radio"/> inspraak op beleid
<input type="radio"/> Meedenken/adviseren
<input type="radio"/> (Mee)beslissen
<input type="radio"/> (Mee)uitvoeren

2.2: Wanneer voelt u zich betrokken bij gemeentelijk beleid?

<input type="radio"/> Alleen geïnformeerd worden
<input type="radio"/> inspraak op beleid
<input type="radio"/> Meedenken/adviseren
<input type="radio"/> (Mee)beslissen
<input type="radio"/> (Mee)uitvoeren

3. Bij welke onderwerpen wilt u betrokken worden als het gaat om informatievoorziening vanuit de gemeente via het internet?

<input type="radio"/> Verkeer	<input type="radio"/> Milieu (Groen)
<input type="radio"/> Nieuwbouw/wijkvernieuwing	<input type="radio"/> Jeugd & Jongeren
<input type="radio"/> Projecten in de wijk	<input type="radio"/> Eigen ideeën
<input type="radio"/> Geld voor de wijk	<input type="radio"/> Veiligheid
<input type="radio"/> Zorg en welzijn	<input type="radio"/> Aangeven van sociale knelpunten

Toelichting,

4. Hoe wilt u betrokken worden bij beleidsplanning, vorming- en uitvoering?

<input type="radio"/> Via inspraak bijeenkomsten
<input type="radio"/> Via het internet
<input type="radio"/> Via de krant of op papier
<input type="radio"/> Via digitale nieuwsbrief

5. In hoeverre bent u het eens met:

5.1: U wordt vroegtijdig op de hoogte gebracht van beleidsvorming -en uitvoering.

<u>Niet eens</u>	1	-	2	-	3	-	4	-	5	<u>eens</u>
------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------

5.2: Ik wil te allen tijde het gehele proces volgen van beleid tot uitvoering + terugkoppeling.

<u>Niet eens</u>	1	-	2	-	3	-	4	-	5	<u>eens</u>
------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------

6. Hoe wilt u reageren/mening uiten op beleidsvorming -en uitvoering?

<input type="radio"/> Via de wijkwebsite <input type="radio"/> Via de gemeentelijke website <input type="radio"/> Digitale nieuwsbrief	<input type="radio"/> Direct bij de projectleider <input type="radio"/> Via een brief
--	--

7. Door wie wilt u geïnformeerd worden?

<input type="radio"/> Door de Gemeente Groningen <input type="radio"/> Door wijkorganisaties <input type="radio"/> Via de wijkwebsite <input type="radio"/> Via de wijkkrant

8. In hoeverre bent u het eens met:

8.1: De gemeente Groningen biedt genoeg mogelijkheden om te participeren.

<u>Niet eens</u>	1	-	2	-	3	-	4	-	5	<u>eens</u>
------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------

8.2: De gemeente Groningen luistert naar de wijkbewoners.

<u>Niet eens</u>	1	-	2	-	3	-	4	-	5	<u>eens</u>
------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------

8.3: U voelt zich betrokken met de wijk.

<u>Niet eens</u>	1	-	2	-	3	-	4	-	5	<u>eens</u>
------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------

Geslacht:

<input type="checkbox"/> Man	<input type="checkbox"/> Vrouw
------------------------------	--------------------------------

Leeftijd:

..... Jaar

Uw situatie:

<input type="checkbox"/> Werkzaam 20 uur of meer
<input type="checkbox"/> Werkzaam 20 uur of minder
<input type="checkbox"/> Niet werkzaam
<input type="checkbox"/> Student
<input type="checkbox"/> Vrijwilligerswerk

Email:

Opmerkingen:

.....
.....
.....

Bijlage 2: Interview

Interview

Het college van Burgemeester en Wethouders heeft vijf ambities voor de komende jaren. Het doel is om van Groningen een sterke stad, sociale stad, duurzame stad, betrokken stad en kennisstad te maken". Deze ambities hangen sterk samen. Één van deze ambities, betrokken stad, is bedoeld om de betrokkenheid met de burger te vergroten. Met betrokken stad is het de bedoeling het tijdig verschaffen van de juiste informatie die relevant zijn voor burgers die daar mee te maken hebben. Met behulp van deze enquête is het de bedoeling om een beter inzicht te krijgen naar de behoeften van de burgers.



Wijk:

Participatie

1. Wilt u betrokken zijn bij (de realisatie van) gemeentelijke plannen en beleid via internet?

Ja	Nee , omdat.....
----	------------------

2. In hoeverre wilt u betrokken worden bij beleidsvorming – en uitvoering?

<u>Niet betrokken</u>	1	-	2	-	3	-	4	-	5	<u>Wel betrokken</u>
-----------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----------------------

2.1: Op welke wijze wilt u betrokken zijn?

<input type="radio"/> Alleen geïnformeerd worden
<input type="radio"/> inspraak op beleid
<input type="radio"/> Meedenken/adviseren
<input type="radio"/> (Mee)beslissen
<input type="radio"/> (Mee)uitvoeren

2.2: Wanneer voelt u zich betrokken bij gemeentelijk beleid?

<input type="radio"/> Alleen geïnformeerd worden
<input type="radio"/> inspraak op beleid
<input type="radio"/> Meedenken/adviseren
<input type="radio"/> (Mee)beslissen
<input type="radio"/> (Mee)uitvoeren

3. Bij welke onderwerpen wilt u betrokken worden als het gaat om informatievoorziening vanuit de gemeente via het internet?

<input type="radio"/> Verkeer	<input type="radio"/> Milieu (Groen)
<input type="radio"/> Nieuwbouw/wijkvernieuwing	<input type="radio"/> Jeugd & Jongeren
<input type="radio"/> Projecten in de wijk	<input type="radio"/> Eigen ideeën
<input type="radio"/> Geld voor de wijk	<input type="radio"/> Veiligheid
<input type="radio"/> Zorg en welzijn	<input type="radio"/> Aangeven sociale knelpunten

Toelichting,

4. Hoe wilt u betrokken worden bij beleidsplanning, vorming- en uitvoering?

<input type="radio"/> Via inspraak bijeenkomsten
<input type="radio"/> Via het internet
<input type="radio"/> Via de krant of op papier
<input type="radio"/> Via digitale nieuwsbrief

Anders,

5. Stelling: Betrokkenheid.

5.1: U wordt vroegtijdig op de hoogte gebracht van beleidsvorming -en uitvoering.

<u>Niet eens</u>	1	-	2	-	3	-	4	-	5	<u>eens</u>
------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------

5.2: Ik wil te allen tijde het gehele proces volgen van beleid tot uitvoering + terugkoppeling.

<u>Niet eens</u>	1	-	2	-	3	-	4	-	5	<u>eens</u>
------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------

6. In hoeverre bent u het eens met:

6.1: De gemeente Groningen biedt genoeg mogelijkheden om te participeren.

<u>Niet eens</u>	1	-	2	-	3	-	4	-	5	<u>eens</u>
------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------

6.2: De gemeente Groningen luistert naar de wijkbewoners.

<u>Niet eens</u>	1	-	2	-	3	-	4	-	5	<u>eens</u>
------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------

6.3: U voelt zich betrokken met de wijk.

<u>Niet eens</u>	1	-	2	-	3	-	4	-	5	<u>eens</u>
------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------

7. Hoe wilt u reageren/mening uiten op beleidsvorming -en uitvoering?

<input type="radio"/> Via de wijkwebsite	<input type="radio"/> Direct bij de projectleider
<input type="radio"/> Via de gemeentelijke website	<input type="radio"/> Via een brief
<input type="radio"/> Digitale nieuwsbrief	

Website

8. Bent u bekend met de website <http://www.mijnwijk.Groningen.nl>?

Ja	Nee
----	-----

9. Maakt u gebruik van deze site?

<input type="radio"/> Ja, meer dan 12 maal per jaar
<input type="radio"/> Ja, 7-12 maal per jaar
<input type="radio"/> Ja, 2-6 maal per jaar
<input type="radio"/> Ja, 1 maal per jaar
<input type="radio"/> Ja, maar minder dan eens per jaar
<input type="radio"/> Nee, nog nooit bezocht

10. Wat zou u op de site willen zien?

.....

11. Wat is volgens u het doel van de site?

.....

12. Met welke reden bezoekt u de site?

- Informatie zoeken over de wijk
- Contact leggen met andere redacteurs
- Het vinden van contact gegevens
- Nieuwsgierig?

Anders,

13. Voelt u zich meer betrokken met beleidsplannen door de komst van <http://www.mijnwijk.Groningen.nl>?

Ja Nee

14. Wat ontbreekt er nog aan de website?

.....

Algemeen

Geslacht:

Man Vrouw

Leeftijd:

..... Jaar

Uw situatie:

- Werkzaam 20 uur of meer
- Werkzaam 20 uur of minder
- Niet werkzaam
- Student
- Vrijwilligerswerk

Opmerkingen:

.....
.....
.....

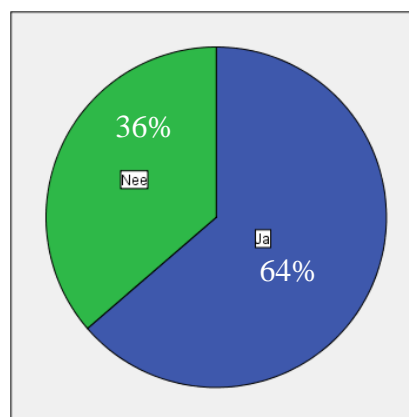
Bijlage 3: Resultaten van het totaal

Respondenten per wijk

	Aantal	Percentage
Wijken Korreweg	51	14,9%
Hoogkerk	43	12,6%
Hoornsewijken	45	13,2%
Paddepoel	49	14,3%
Oranjewijk	49	14,3%
Lewenborg	49	14,3%
Rivierenbuurt	50	14,6%
Totaal	336	98,2%
Geen wijk	6	1,8%
Totaal	342	100,0

1. Wilt u betrokken zijn bij (de realisatie van) gemeentelijke plannen en beleid via het internet?

	Aantal	Percentage
Ja	212	62,0
Nee	121	35,4
Totaal	333	97,4
Niet ingevuld	9	2,6
Totaal	342	100,0



2. In hoeverre wilt u betrokken worden bij beleidsvorming- en uitvoering?

	Aantal	Percentage
1	4	1,2
2	55	16,1
3	86	25,1
4	51	14,9
5	19	5,6
Totaal	215	62,9
Niet betrokken	127	37,1
Totaal	342	100,0

2.1: Op welke wijze wilt u betrokken zijn?

Alleen geïnformeerd worden	Aantal	Percentage
Nee	141	41,2
Ja	201	58,8
Totaal	342	100,0
Inspraak op beleid		
Valid Nee	228	66,7
Ja	114	33,3
Totaal	342	100,0
Meedenken/adviseren		
Nee	282	82,5
Ja	60	17,5
Totaal	342	100,0
(Mee)uitvoeren		
Nee	337	98,5
Ja	5	1,5
Total	342	100,0
(Mee)beslissen		
Nee	331	96,8
Ja	11	3,2
Total	342	100,0

2.2: Wanneer voelt u zich betrokken bij gemeentelijk beleid?

Alleen geïnformeerd worden	Aantal	Percentage
Nee	146	42,7
Ja	196	57,3
Totaal	342	100,0
Inspraak op beleid		
Nee	278	81,3
Ja	64	18,7
Totaal	342	100,0
Meedenken/adviseren		
Nee	321	93,9
Ja	21	6,1
Totaal	342	100,0
(Mee)uitvoeren		
Nee	334	97,7
Ja	8	2,3
Totaal	342	100,0
(Mee)beslissen		
Nee	341	99,7
Ja	1	,3
Totaal	342	100,0

3. Bij welke onderwerpen wilt u betrokken worden als het gaat om informatievoorziening vanuit de gemeente via het internet?

Verkeer	Aantal	Percentage	Eigen ideeën		
Nee	168	49,1%	Nee	287	83,9%
Ja	174	50,9%	Ja	55	16,1%
Totaal	342	100%	Totaal	342	100%
Milieu (Groen)			Geld voor de wijk		
Nee	188	55%	Nee	276	80,7%
Ja	154	45%	Ja	66	19,3%
Totaal	342	100%	Totaal	342	100%
Nieuwbouw/wijkvernieuwing			Aangeven van sociale knelpunten		
Nee	185	54,1%	Nee	288	84,2%
Ja	157	45,9%	Ja	54	15,8%
Totaal	342	100%	Totaal	342	100%
Jeugd & Jongeren			Zorg en welzijn		
Nee	226	66,1	Nee	269	78,8%
Ja	116	33,9	Ja	73	21,3%
Totaal	342	100%	Totaal	342	100%
Projecten in de wijk			Veiligheid		
Nee	222	64,9%	Nee	193	56,4%
Ja	120	35,1%	Ja	149	43,6%
Totaal	96	100%	Totaal	342	100%

4. Hoe wilt u betrokken worden bij beleidsplanning, vorming- en uitvoering?

Via inspraak bijeenkomst en	Aantal	Percentage
Nee	302	88,3
Ja	40	11,7
Total	342	100,0
Via het internet		
Nee	205	59,9
Ja	137	40,1
Total	342	100,0
Via de krant, folder of op papier		
Nee	232	67,8
Ja	110	32,2
Total	342	100,0
Via een digitale nieuwsbrief (email)		
Nee	231	67,5
Ja	111	32,5
Total	342	100,0

5.1: U wordt vroegtijdig op de hoogte gebracht van beleidsvorming- en uitvoering (in de wijk)?

	Aantal	Percentage
1	6	1,8%
2	71	20,8%
3	88	25,7%
4	36	10,5%
5	13	3,8%
Totaal	214	62,6%
Niet ingevuld	128	37,4%
Totaal	342	100,0%

5.2: Ik wil te allen tijde het gehele proces volgen van beleid tot uitvoering + terugkoppeling.

	Aantal	Percentage
1	6	1,8%
2	45	13,2%
3	97	28,4%
4	44	12,9%
5	21	6,1%
Totaal	213	62,3%
Niet ingevuld	129	37,7%
Totaal	342	100,0%

6. Hoe wilt u reageren/mening uiten op beleidsvorming -en uitvoering?

	Aantal	Percentage
Via de wijkwebsite	59	17,2%
Direct bij de projectleider	38	11,1%
Via de gemeentelijk website	143	41,8%
Via een brief	52	15,2%
Via de email (nieuwsbrief)	127	37,1%
Via de telefoon	12	3,5%
Totaal	342	

7. Door wie wilt u geïnformeerd worden?

	Aantal	Percentage
Door de gemeente Groningen	191	55,8%
Door de wijkorganisatie	161	47%
Via de wijkwebsite	137	40,1%
Via de wijkkrant	149	43,5%

Totaal ingevulde enquêtes 342.

8.1: De gemeente Groningen biedt genoeg mogelijkheden om te participeren:

	Aantal	Percentage
antwoorden	1 niet betrokken	2 ,6%
	2	32 9,4%
	3	80 23,4%
	4	65 19,0%
	5 erg betrokken	9 2,6%
	Geen mening	25 7,3%
	Totaal	213 62,3%
Niet ingevuld	129 37,7%	
Totaal	342 100,0%	

8.2: De gemeente Groningen luistert naar de wijkbewoners:

	Aantal	Percentage
antwoorden	1niet betrokken	10 2,9%
	2	33 9,6%
	3	78 22,8%
	4	32 9,4%
	5 betrokken	2 ,6%
	Geen mening	58 17,0%
	Totaal	213 62,3%
Niet ingevuld	129 37,7%	
Totaal	342 100,0%	

8.3: U voelt zich betrokken met de wijk:

	Aantal	Percentage
1	3	0,9%
2	25	7,3%
3	71	20,8%
4	88	25,7%
5	26	7,6%
Totaal	213	62,3%
Niet ingevuld	129	37,7%
Totaal	342	100,0%

Geslacht

	aantal	Percentage
Man	156	45,6%
Vrouw	180	52,6%
Totaal	336	98,2%
Niet ingevuld	6	1,8%
Totaal	342	100,0

Uw situatie:

	Aantal	Percentage
Werkzaam 20 uur of meer	154	45,0%
Werkzaam 20 uur of minder	28	8,2%
Niet werkzaam	62	18,1%
Student	81	23,7%
Vrijwilligerswerk	10	2,9%
Totaal	335	98,0%
Niet ingevuld	7	2,0%
Totaal	342	100,0%

Leeftijd:

	Aantal	Percentage
--	--------	------------

1 - 10	0	0%
11-20	41	12%
21-30	80	23,4%
31-40	65	19%
41-50	52	15,2%
51-60	50	14,6%
61-70	34	10%
71-80	15	4,4%
81-90	5	1,4%
totaal	342	100%

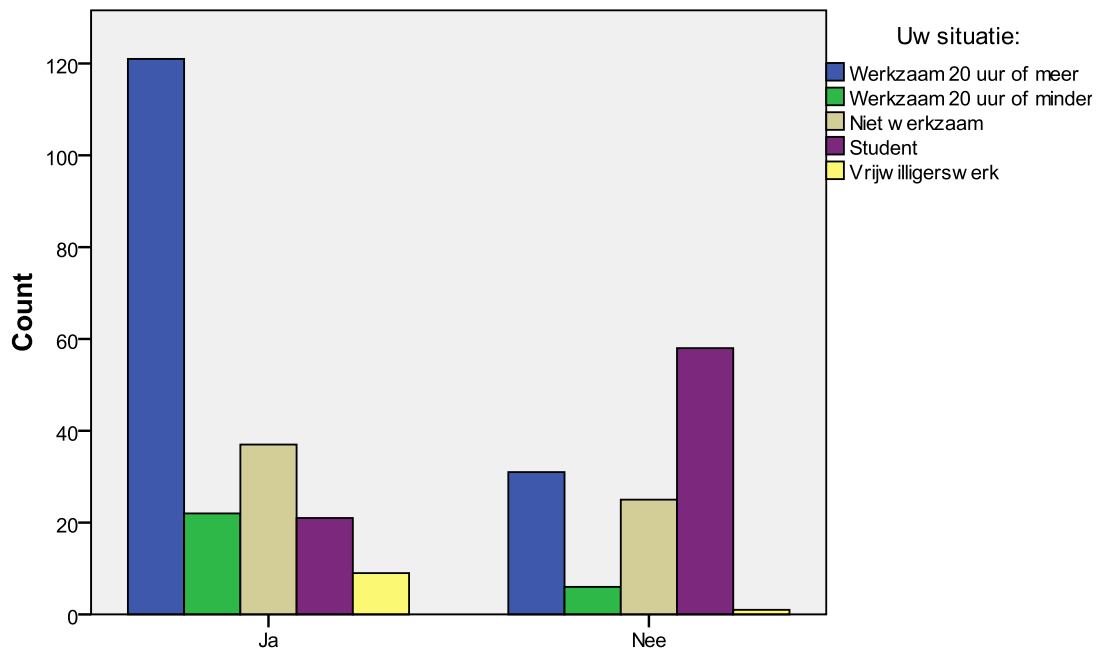
Kruistabellen

Vraag 1: Wilt u betrokken zijn bij (de realisatie van) gemeentelijke plannen en beleid via het internet?

Vraag 2: Uw situatie

		Uw situatie:					Totaal
		Werkzaam 20 uur of meer	Werkzaam 20 uur of minder	Niet werkzaam	Student	Vrijwilligerswerk	
Wilt u betrokken zijn bij (de realisatie van) gemeentelijke plannen en beleid via het internet?	Ja	121	22	37	21	9	210
	Nee	31	6	25	58	1	121
Totaal		152	28	62	79	10	331

Bar Chart



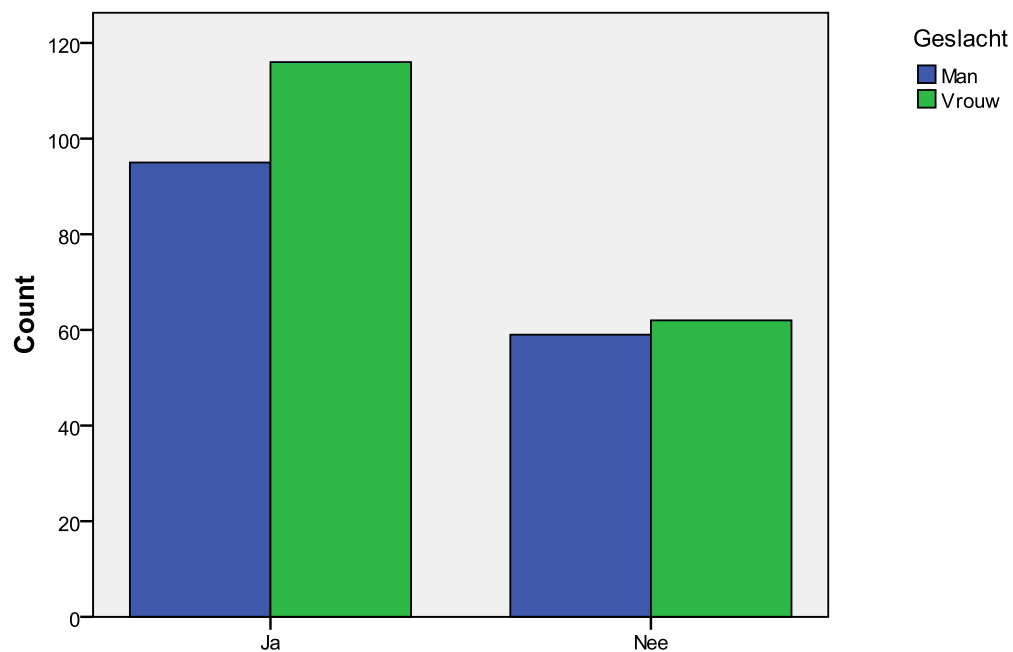
1. Wilt u betrokken zijn bij (de realisatie van) gemeentelijke plannen en beleid via het internet?

Vraag 1: Wilt u betrokken zijn bij (de realisatie van) gemeentelijk plannen en beleid via het internet?

Vraag 2: Geslacht.

		Geslacht		Totaal
		Man	Vrouw	
Wilt u betrokken zijn bij (de realisatie van) gemeentelijke plannen en beleid via het internet?	Ja	95	116	211
	Nee	59	62	121
Totaal		154	178	332

Bar Chart



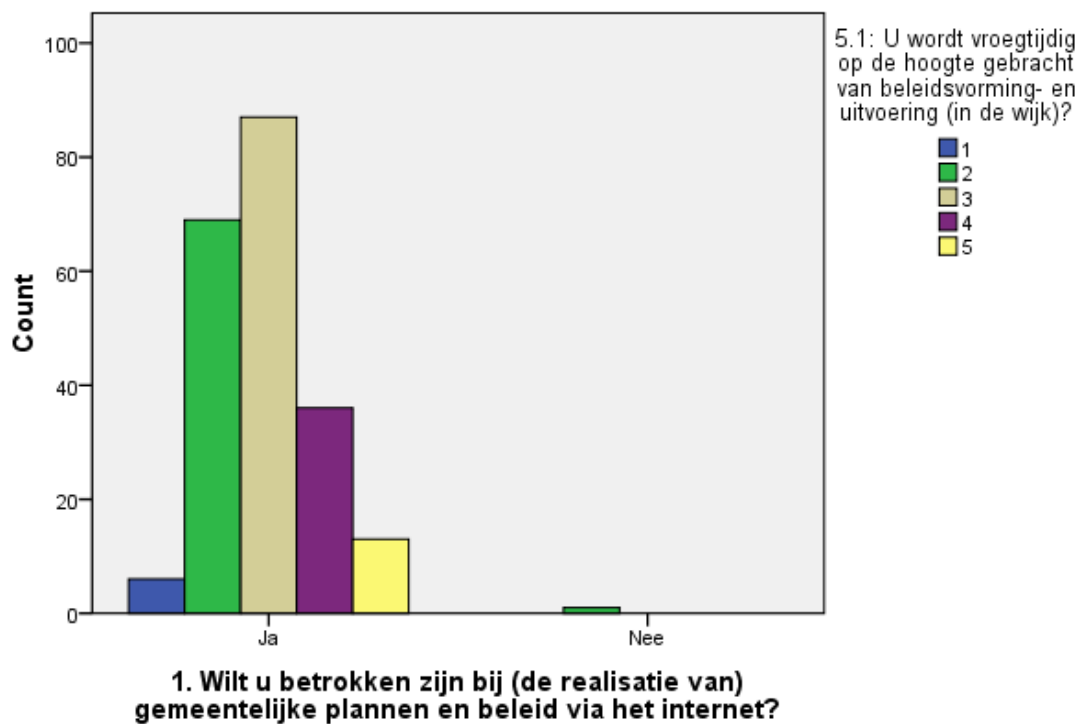
1. Wilt u betrokken zijn bij (de realisatie van) gemeentelijke plannen en beleid via het internet?

Vraag 1: Wilt u betrokken zijn bij (de realisatie van) gemeentelijke plannen en beleid via het internet?

Vraag 2: U wordt vroegtijdig op de hoogte gebracht van beleidsvorming- en uitvoering (in de wijk)

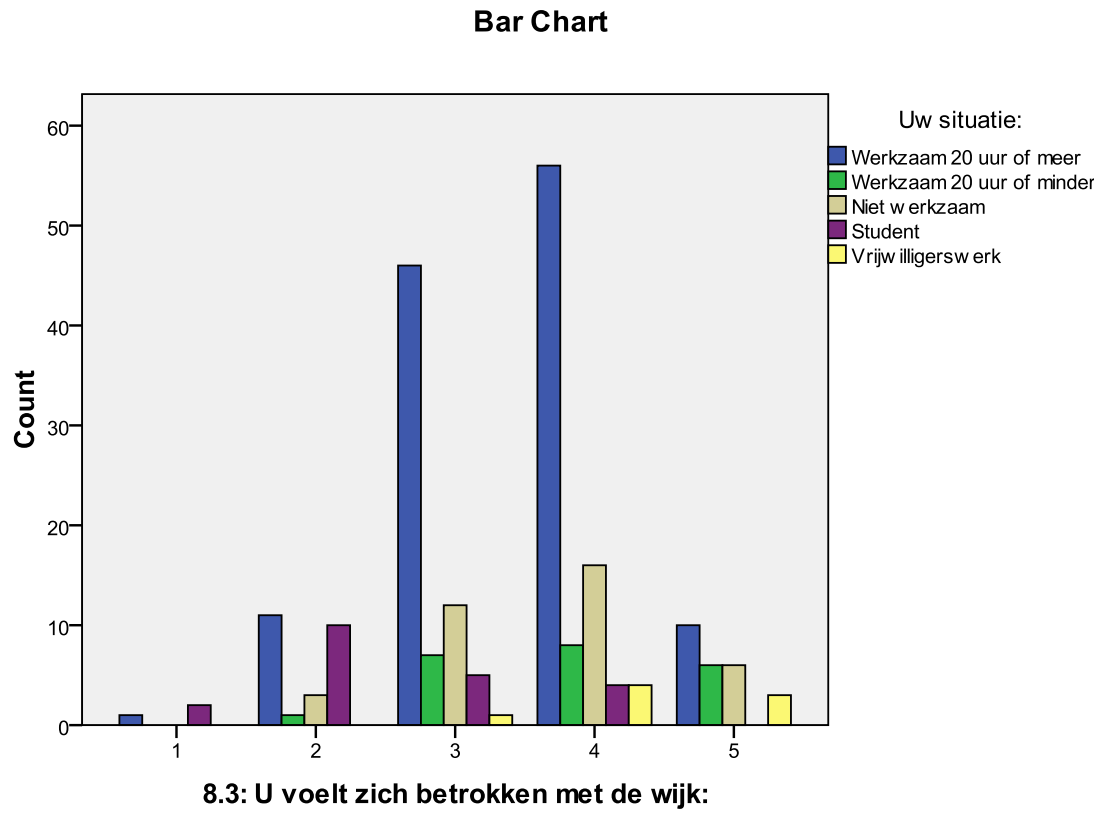
		U wordt vroegtijdig op de hoogte gebracht van beleidsvorming- en uitvoering (in de wijk)?					Totaal
		1	2	3	4	5	
Wilt u betrokken zijn bij (de realisatie van) gemeentelijke plannen en beleid via het internet?	Nee	0	1	0	0	0	1
	Ja	6	69	87	36	13	211
Totaal		6	70	87	36	13	212

Bar Chart



Vraag 1: U voelt zich betrokken met de wijk?

Vraag 2: Uw situatie.



Bijlage 4: Resultaten per wijk

Vraag 1

		1. Wilt u betrokken zijn bij (de realisatie van) gemeentelijke plannen en beleid via het internet?		Totaal
		Ja	Nee	
Wijk?	Korreweg	19	31	50
	Hoogkerk	30	13	43
	Hoornsewijken	33	11	44
	Paddepoel	34	14	48
	Oranjewijk	36	12	48
	Lewenburg	33	16	49
	Rivierenbuurt	27	23	50
Totaal		212	120	332

Vraag 2

		2. In hoeverre wilt u betrokken worden bij beleidsvorming- en uitvoering?					Totaal
		1	2	3	4	5	
Wijk?	Korreweg	1	5	9	4	0	19
	Hoogkerk	1	11	6	10	2	30
	Hoornsewijken	0	14	16	1	2	33
	Paddepoel	0	3	14	8	10	35
	Oranjewijk	2	4	16	11	4	37
	Lewenburg	0	7	17	9	0	33
	Rivierenbuurt	0	11	8	8	1	28
Totaal		4	55	86	51	19	215

1 = niet, 2 = matig, 3 = voldoende, 4 = ruimvoldoende, 5 = goed

Vraag 2.1: Hoe wilt u betrokken worden

		Alleen geïnformeerd worden		Totaal
		Nee	Ja	
Wijk?	Korreweg	32	19	51
	Hoogkerk	14	29	43
	Hoornsewijken	14	31	45
	Paddepoel	23	26	49
	Oranjewijk	13	36	49
	Lewenburg	17	32	49
	Rivierenbuurt	22	28	50
Totaal		135	201	336
		Inspraak op beleid		Totaal
		Nee	Ja	
Wijk?	Korreweg	39	12	51
	Hoogkerk	25	18	43
	Hoornsewijken	31	14	45
	Paddepoel	34	15	49
	Oranjewijk	25	24	49
	Lewenburg	34	15	49
	Rivierenbuurt	34	16	50
Totaal		222	114	336

		Meedenken/advise ren		Totaal
		Nee	Ja	
Wijk?	Korreweg	45	6	51
	Hoogkerk	30	13	43
	Hoornsewijken	41	4	45
	Paddepoel	39	10	49
	Oranjewijk	37	12	49
	Lewenburg	41	8	49
	Rivierenbuurt	43	7	50
Totaal		276	60	336
		(Mee)beslissen		Totaal
		Nee	Ja	
Wijk?	Korreweg	51	0	51
	Hoogkerk	41	2	43
	Hoornsewijken	44	1	45
	Paddepoel	46	3	49
	Oranjewijk	45	4	49
	Lewenburg	48	1	49
	Rivierenbuurt	50	0	50
Totaal		325	11	336
		(Mee)uitvoeren		Totaal
		Nee	Ja	
Wijk?	Korreweg	51	0	51
	Hoogkerk	41	2	43
	Hoornsewijken	44	1	45
	Paddepoel	48	1	49
	Oranjewijk	48	1	49
	Lewenburg	49	0	49
	Rivierenbuurt	50	0	50
Totaal		331	5	336

Vraag 2.2: Wanneer voelt u zich betrokken?

		Alleen geïnformeerd worden		Totaal
		Nee	Ja	
Wijk?	Korreweg	32	19	51
	Hoogkerk	14	29	43
	Hoornsewijken	14	31	45
	Paddepoel	23	26	49
	Oranjewijk	13	36	49
	Lewenborg	17	32	49
	Rivierenbuurt	22	28	50
Totaal		135	201	336
		Inspraak op beleid		Totaal
		Nee	Ja	
Wijk?	Korreweg	39	12	51
	Hoogkerk	25	18	43
	Hoornsewijken	31	14	45
	Paddepoel	34	15	49
	Oranjewijk	25	24	49
	Lewenborg	34	15	49
	Rivierenbuurt	34	16	50
Totaal		222	114	336
		Meedenken/adviseren		Totaal
		Nee	Ja	
Wijk?	Korreweg	45	6	51
	Hoogkerk	30	13	43
	Hoornsewijken	41	4	45
	Paddepoel	39	10	49
	Oranjewijk	37	12	49
	Lewenborg	41	8	49
	Rivierenbuurt	43	7	50
Totaal		276	60	336

		(Mee)beslissen		Totaal
		Nee	Ja	
Wijk?	Korreweg	51	0	51
	Hoogkerk	41	2	43
	Hoornsewijken	44	1	45
	Paddepoel	46	3	49
	Oranjewijk	45	4	49
	Lewenburg	48	1	49
	Rivierenbuurt	50	0	50
Totaal		325	11	336
		(Mee)uitvoeren		Totaal
		Nee	Ja	
Wijk?	Korreweg	51	0	51
	Hoogkerk	41	2	43
	Hoornsewijken	44	1	45
	Paddepoel	48	1	49
	Oranjewijk	48	1	49
	Lewenburg	49	0	49
	Rivierenbuurt	50	0	50
Totaal		331	5	336

Vraag 3: Bij welke onderwerpen wilt u betrokken worden?

		Verkeer		Totaal
		Nee	Ja	
Wijk?	Korreweg	36	15	51
	Hoogkerk	18	25	43
	Hoornsewijken	19	26	45
	Paddepoel	21	28	49
	Oranjewijk	18	31	49
	Lewenburg	21	28	49
	Rivierenbuurt	29	21	50
Totaal		162	174	336
		Milieu (Groen)		Totaal
		Nee	Ja	
Wijk?	Korreweg	39	12	51
	Hoogkerk	17	26	43
	Hoornsewijken	26	19	45
	Paddepoel	24	25	49
	Oranjewijk	15	34	49
	Lewenburg	29	20	49
	Rivierenbuurt	32	18	50
Totaal		182	154	336
		Nieuwbouw/wijkvernieuwing		Totaal
		Nee	Ja	
Wijk?	Korreweg	37	14	51
	Hoogkerk	18	25	43
	Hoornsewijken	22	23	45
	Paddepoel	21	28	49
	Oranjewijk	22	27	49
	Lewenburg	22	27	49
	Rivierenbuurt	37	13	50
Totaal		179	157	336

		Jeugd & Jongeren		Totaal
		0	1	
Wijk?	Korreweg	41	10	51
	Hoogkerk	22	21	43
	Hoornsewijken	30	15	45
	Paddepoel	31	18	49
	Oranjewijk	29	20	49
	Lewenburg	27	22	49
	Rivierenbuurt	40	10	50
Totaal		220	116	336
		Projecten in de wijk		Totaal
		Nee	Ja	
Wijk?	Korreweg	41	10	51
	Hoogkerk	20	23	43
	Hoornsewijken	29	16	45
	Paddepoel	31	18	49
	Oranjewijk	27	22	49
	Lewenburg	28	21	49
	Rivierenbuurt	40	10	50
Totaal		216	120	336
		Eigen ideeën		Totaal
		Nee	Ja	
Wijk?	Korreweg	46	5	51
	Hoogkerk	33	10	43
	Hoornsewijken	41	4	45
	Paddepoel	43	6	49
	Oranjewijk	36	13	49
	Lewenburg	38	11	49
	Rivierenbuurt	44	6	50
Totaal		281	55	336
		Geld voor de wijk		Totaal
		Nee	Ja	
Wijk?	Korreweg	45	6	51

	Hoogkerk	33	10	43
	Hoornsewijken	41	4	45
	Paddepoel	39	10	49
	Oranjewijk	33	16	49
	Lewenborg	35	14	49
	Rivierenbuurt	44	6	50
	Totaal	270	66	336
		Aangeven van sociale knelpunten		
		Nee	Ja	Totaal
Wijk?	Korreweg	45	6	51
	Hoogkerk	36	7	43
	Hoornsewijken	39	6	45
	Paddepoel	43	6	49
	Oranjewijk	36	13	49
	Lewenborg	38	11	49
	Rivierenbuurt	45	5	50
	Totaal	282	54	336

		Zorg en welzijn		Totaal
		Nee	Ja	
Wijk?	Korreweg	46	5	51
	Hoogkerk	34	9	43
	Hoornsewijken	40	5	45
	Paddepoel	33	16	49
	Oranjewijk	34	15	49
	Lewenburg	32	17	49
	Rivierenbuurt	44	6	50
Totaal		263	73	336

		Veiligheid		Totaal
		Nee	Ja	
Wijk?	Korreweg	43	8	51
	Hoogkerk	18	25	43
	Hoornsewijken	25	20	45
	Paddepoel	23	26	49
	Oranjewijk	20	29	49
	Lewenburg	20	29	49
	Rivierenbuurt	38	12	50
Totaal		187	149	336

Vraag 4: Op welke manier wilt u betrokken worden?

		Via inspraak bijeenkomsten		Totaal
		Nee	Ja	
Wijk?	Korreweg	51	0	51
	Hoogkerk	37	6	43
	Hoornsewijken	36	9	45
	Paddepoel	35	14	49
	Oranjewijk	44	5	49
	Lewenburg	45	4	49
	Rivierenbuurt	48	2	50
Totaal		296	40	336
		Via het internet		Totaal
		Nee	Ja	
Wijk?	Korreweg	35	16	51
	Hoogkerk	23	20	43
	Hoornsewijken	27	18	45
	Paddepoel	28	21	49
	Oranjewijk	23	26	49
	Lewenburg	33	16	49
	Rivierenbuurt	30	20	50
Totaal		199	137	336
		Via de krant, folder of op papier		Totaal
		Nee	Ja	
Wijk?	Korreweg	45	6	51
	Hoogkerk	26	17	43
	Hoornsewijken	25	20	45
	Paddepoel	36	13	49
	Oranjewijk	29	20	49
	Lewenburg	24	25	49
	Rivierenbuurt	41	9	50
Totaal		226	110	336

		Via een digitale nieuwsbrief (email)		Totaal
		0	1	
Wijk?	Korreweg	46	5	51
	Hoogkerk	27	16	43
	Hornsewijken	26	19	45
	Paddepoel	36	13	49
	Oranjewijk	22	27	49
	Lewenborg	36	13	49
	Rivierenbuurt	32	18	50
Totaal		225	111	336

Vraag 5.1

		U wordt vroegtijdig op de hoogte gebracht van beleidsvorming- en uitvoering (in de wijk)?					Totaal
		1	2	3	4	5	
Wijk?	Korreweg	0	5	10	3	0	18
	Hoogkerk	0	15	9	2	4	30
	Hoornsewijken	0	8	18	6	1	33
	Paddepoel	0	11	13	7	4	35
	Oranjewijk	2	18	9	7	1	37
	Lewenborg	3	6	17	6	1	33
	Rivierenbuurt	1	8	12	5	2	28
Totaal		6	71	88	36	13	214

1 = niet, 2 = matig, 3 = voldoende, 4 = ruimvoldoende, 5 = goed

Vraag 5.2

		5.2: Ik wil te allen tijde het gehele proces volgen van beleid tot uitvoering + terugkoppeling.					Totaal
		1	2	3	4	5	
Wijk?	Korreweg	1	3	9	5	0	18
	Hoogkerk	0	6	16	8	0	30
	Hoornsewijken	0	10	18	1	4	33
	Paddepoel	0	2	16	11	6	35
	Oranjewijk	4	9	8	9	7	37
	Lewenborg	0	9	18	4	1	32
	Rivierenbuurt	1	6	12	6	3	28
Totaal		6	45	97	44	21	213

1 = niet, 2 = matig, 3 = voldoende, 4 = ruimvoldoende, 5 = goed

Vraag 6: Hoe wilt u reageren/meningen uiten op beleid?

		Via de wijkwebsite		Totaal
		Nee	Ja	
Wijk?	Korreweg	50	1	51
	Hoogkerk	25	18	43
	Hoornsewijken	39	6	45
	Paddepoel	42	7	49
	Oranjewijk	42	7	49
	Lewenburg	44	5	49
	Rivierenbuurt	35	15	50
Totaal		277	59	336
		Direct bij de projectleider		Totaal
		Nee	Ja	
Wijk?	Korreweg	50	1	51
	Hoogkerk	36	7	43
	Hoornsewijken	36	9	45
	Paddepoel	43	6	49
	Oranjewijk	45	4	49
	Lewenburg	39	10	49
	Rivierenbuurt	49	1	50
Totaal		298	38	336
		Via de gemeentelijke website		Totaal
		Nee	Ja	
Wijk?	Korreweg	35	16	51
	Hoogkerk	18	25	43
	Hoornsewijken	20	25	45
	Paddepoel	33	16	49
	Oranjewijk	26	23	49
	Lewenburg	36	13	49
	Rivierenbuurt	25	25	50
Totaal		193	143	336

		Via een brief		Totaal
		Nee	Ja	
Wijk?	Korreweg	49	2	51
	Hoogkerk	36	7	43
	Hoornsewijken	36	9	45
	Paddepoel	38	11	49
	Oranjewijk	41	8	49
	Lewenburg	35	14	49
	Rivierenbuurt	49	1	50
Totaal		284	52	336
		Via de email		Totaal
		Nee	Ja	
Wijk?	Korreweg	40	11	51
	Hoogkerk	22	21	43
	Hoornsewijken	19	26	45
	Paddepoel	41	8	49
	Oranjewijk	27	22	49
	Lewenburg	34	15	49
	Rivierenbuurt	26	24	50
Totaal		209	127	336

		Via de telefoon		Totaal
		Nee	Ja	
Wijk?	Korreweg	51	0	51
	Hoogkerk	41	2	43
	Hoornsewijken	41	4	45
	Paddepoel	48	1	49
	Oranjewijk	49	0	49
	Lewenburg	44	5	49
	Rivierenbuurt	50	0	50
Totaal		324	12	336

Vraag 7: Door wie wilt u geïnformeerd worden?

		Door de gemeente Groningen?		Totaal
		Nee	Ja	
Wijk?	Korreweg	33	18	51
	Hoogkerk	13	30	43
	Hoornsewijken	16	29	45
	Paddepoel	22	27	49
	Oranjewijk	16	33	49
	Lewenburg	21	28	49
	Rivierenbuurt	24	26	50
Totaal		145	191	336

		Door wijkorganisaties		Totaal
		Nee	Ja	
Wijk?	Korreweg	37	14	51
	Hoogkerk	15	28	43
	Hoornsewijken	14	31	45
	Paddepoel	29	20	49
	Oranjewijk	28	21	49
	Lewenburg	19	30	49
	Rivierenbuurt	33	17	50
Totaal		175	161	336
		Via de wijkwebsite		Total
		Nee	Ja	
Wijk?	Korreweg	38	13	51
	Hoogkerk	17	26	43
	Hoornsewijken	16	29	45
	Paddepoel	39	10	49
	Oranjewijk	34	15	49
	Lewenburg	22	27	49
	Rivierenbuurt	33	17	50
Total		199	137	336

		Via de wijkkrant		Totaal
		Nee	Ja	
Wijk?	Korreweg	38	13	51
	Hoogkerk	16	27	43
	Hoornsewijken	14	31	45
	Paddepoel	35	14	49
	Oranjewijk	31	18	49
	Lewenburg	19	30	49
	Rivierenbuurt	34	16	50
Totaal		187	149	336

Vraag 8.1

		8.1: De gemeente Groningen biedt genoeg mogelijkheden om te participeren:					Geen mening	Totaal
		1	2	3	4	5		
Wijk?	Korreweg	0	0	8	6	0	4	18
	Hoogkerk	0	3	10	10	2	4	29
	Hoornsewijken	0	4	11	14	2	2	33
	Paddepoel	1	9	12	12	1	0	35
	Oranjewijk	1	9	17	9	1	0	37
	Lewenburg	0	3	14	6	2	8	33
	Rivierenbuurt	0	4	8	8	1	7	28
Totaal		2	32	80	65	9	25	213

1 = niet, 2 = matig, 3 = voldoende, 4 = ruimvoldoende, 5 = goed

Vraag 8.2

		8.2: De gemeente Groningen luistert naar de wijkbewoners:					Totaal	
		1	2	3	4	5		Geen mening
Wijk?	Korreweg	0	1	6	5	0	6	18
	Hoogkerk	2	3	13	3	0	8	29
	Hoornsewijken	1	4	10	6	1	11	33
	Paddepoel	3	9	13	7	0	3	35
	Oranjewijk	2	7	20	7	0	1	37
	Lewenburg	1	5	9	2	0	16	33
	Rivierenbuurt	1	4	7	2	1	13	28
Totaal		10	33	78	32	2	58	213

1 = niet, 2 = matig, 3 = voldoende, 4 = ruimvoldoende, 5 = goed

Vraag 8.3

		8.3: U voelt zich betrokken met de wijk:					Totaal
		1	2	3	4	5	
Wijk?	Korreweg	0	4	8	5	1	18
	Hoogkerk	0	5	10	8	7	30
	Hoornsewijken	0	2	12	16	3	33
	Paddepoel	1	2	7	18	6	34
	Oranjewijk	0	3	9	22	3	37
	Lewenburg	0	3	15	11	4	33
	Rivierenbuurt	2	6	10	8	2	28
Totaal		3	25	71	88	26	213

1 = niet, 2 = matig, 3 = voldoende, 4 = ruimvoldoende, 5 = goed

Geslacht

	Geslacht		Totaal
	Man	Vrouw	
Wijk? Korreweg	23	27	50
Hoogkerk	15	28	43
Hoornsewijken	22	23	45
Paddepoel	24	25	49
Oranjewijk	23	26	49
Lewenburg	18	31	49
Rivierenbuurt	30	20	50
Totaal	155	180	335

Situatie

	Uw situatie:					Totaal
	Werkzaam 20 uur of meer	Werkzaam 20 uur of minder	Niet werkzaam	Student	Vrijwilligerswer k	
Wijk? Korreweg	12	0	2	36	0	50
Hoogkerk	28	8	4	2	0	42
Hoornsewijken	20	7	12	4	2	45
Paddepoel	16	2	22	4	5	49
Oranjewijk	26	5	10	7	1	49
Lewenburg	30	6	10	2	1	49
Rivierenbuurt	21	0	2	26	1	50
Totaal	153	28	62	81	10	334