



# **1-meting wijkgericht werken** uitgevoerd in oktober 2023

17 januari 2024  
Opgesteld door:  
Ad Manders,  
team Onderzoek en Statistiek, gemeente Nijmegen

# Inhoudsopgave

<b>Inhoudsopgave</b>	<b>2</b>
<b>Samenvatting</b>	<b>3</b>
<b>Inleiding</b>	<b>6</b>
<b>Uitkomsten peiling</b>	<b>8</b>
Bekendheid van en contact met wijkregisseurs	8
Contact met andere medewerkers van de gemeente	12
Bekendheid van en contact met wijkraad/bewonersorganisatie	13
Samenwerking tussen wijkraad/bewonersorganisatie en wijkregisseurs	13
Slotopmerkingen	14

# Samenvatting

Via het Stadspanel zijn twee metingen gehouden over de nieuwe manier van wijkgericht werken, die in september 2021 van start is gegaan. Sinds die tijd is er voor elk stadsdeel een wijkteam beschikbaar, bestaande uit wijkregisseurs voor de openbare ruimte, de sociale omgeving en de veiligheid. Eind februari/begin maart 2022 is een nulmeting gehouden. Ruim anderhalf jaar later is in oktober 2023 een 1-meting gehouden. In beide gevallen is dat gedaan bij het Stadspanel. Aan de nulmeting hebben 1.841 panelleden deelgenomen, aan de 1-meting 1.747.

## 1. Bekendheid van wijkregisseurs

Ten opzichte van de nulmeting is de bekendheid van de 'wijkteams met wijkregisseurs' bij de panelleden wat toegenomen:

- 12% van de panelleden geeft aan goed op de hoogte te zijn van de wijkteams met wijkregisseurs (11% bij de nulmeting);
- 45% geeft aan er wel eens van gehoord te hebben (38% bij de nulmeting);
- 2% van de panelleden had contact willen opnemen met een wijkregisseur, maar wist men niet hoe men dat moest doen. Bij de nulmeting was dit 5%.

De grotere bekendheid kan (deels) het effect van de nulmeting zijn, omdat toen bij de vraagstelling is uitgelegd wat de nieuwe manier van wijkgericht werken inhoudt.

Van de respondenten, die deel uitmaken van een wijkraad/bewonersorganisatie, is een relatief groot deel op de hoogte van de wijkteams (42% 'goed op de hoogte' en 41% 'wel eens van gehoord'). Bij deze groep is de bekendheid van de wijkteams flink toegenomen; bij de nulmeting was 48% er niet van op de hoogte, bij de 1-meting is dat 17%.

Van de personen, die goed op de hoogte zijn van de wijkteams, is 89% bekend met minstens een van de drie genoemde manieren om contact met een wijkregisseur te zoeken (algemene telefoonnummer van gemeente Nijmegen, online contactformulier en emailadres van de wijkregisseurs). Bij de personen, die wel eens van de wijkteams gehoord hebben, geldt dat voor 43%.

Aan het slot van de enquête hebben 62 panelleden opgemerkt dat ze behoefte hebben aan meer en betere informatie over de wijkregisseurs (Wie zijn het? Waarvoor en hoe kun je ze benaderen?).

## 2. Contact met wijkregisseurs

Ten opzichte van de nulmeting zien we een afname van het aantal panelleden dat vanwege een knelpunt in of verbeteridee voor de wijk contact met de gemeente zoekt.

- 6% van de panelleden heeft in het voorgaande jaar contact gezocht met een wijkregisseur. Bij de nulmeting (eind februari/begin maart 2022) gaf een hoger percentage aan in het voorgaande jaar contact te hebben gezocht met een wijkmanager (tot september 2021) of wijkregisseur (vanaf september 2021), namelijk 12%.
- Van de respondenten, die deel uitmaken van een wijkraad of bewonersorganisatie, heeft 25% in het voorgaande jaar contact opgenomen met een wijkregisseur. Bij de nulmeting was dat 36% (met een wijkregisseur of wijkmanager).

- 7% van de panelleden heeft in het voorgaande jaar contact opgenomen over de wijk met een andere medewerker van de gemeente (eveneens 7% bij nulmeting).

De contacten met de wijkregisseurs gaan het meest over groen, verkeer, overlast en veiligheid, net als bij de nulmeting. Ook de contacten over de wijk met andere medewerkers van de gemeente gaan vaak over deze onderwerpen.

Ten opzichte van de nulmeting is de tevredenheid over de contacten, die men met de wijkregisseurs heeft gehad, toegenomen.

- 57% is tevreden en 16% ontevreden over de wijze waarop men zorgen of ideeën over de wijk bij de wijkregisseurs melden, versus 49% tevreden en 31% ontevreden bij de nulmeting (rest heeft 'neutraal' of 'weet niet/geen mening' ingevuld).
- 51% is tevreden en 25% ontevreden over het verloop van de contacten met de wijkregisseurs naar aanleiding van de meldingen, versus 42% tevreden en 35% ontevreden bij de nulmeting.
- 39% is tevreden en 36% ontevreden over de snelheid waarmee de wijkregisseurs aan de slag zijn gegaan met de meldingen, versus 32% tevreden en 42% ontevreden bij de nulmeting.
- 29% is tevreden en 38% ontevreden over de door de wijkregisseurs ondernomen acties naar aanleiding van de meldingen, versus 28% tevreden en 46% ontevreden bij de nulmeting.

De uitkomsten wijzen er verder op dat panelleden, die deel uitmaken van een wijkraad/bewonersorganisatie én contact met de wijkregisseurs hebben gehad, vaker dan gemiddeld tevreden zijn over alle vier de genoemde aspecten (het gaat bij deze groep om een klein aantal respondenten; vandaar de voorzichtige formulering van deze conclusie).

Met name over de *snelheid van handelen* en de *ondernomen acties* door de wijkregisseurs is er de nodige ontevredenheid. Uit nadere toelichting van de respondenten blijkt dat die ontevredenheid vaker te maken heeft met onvrede over het resultaat van het contact en met het doorzetten van de vraag naar andere medewerkers met als gevolg het uitblijven van nader contact, vertraging of moeizaam vervolcontact.

Ook over de contacten over de wijk met andere medewerkers van de gemeente is er de nodige ontevredenheid. Van de panelleden, die in het voorgaande jaar contact met een andere medewerker van de gemeente hebben gehad, is 31% tevreden en 49% ontevreden over hoe die persoon het naar voren gebrachte knelpunt of verbeteridee heeft opgepakt.

### **3. Bekendheid van en contact met wijkraad/bewonersorganisatie**

Voor de bekendheid van wijkraden/bewonersorganisaties bij de panelleden zien we geen grote veranderingen ten opzichte van de nulmeting:

- 37% van de panelleden weet dat er een wijkraad of bewonersorganisatie is, die zich inzet voor het gebied waar men woont, maar maakt er zelf geen deel van uit (eveneens 37% bij de nulmeting).
- 5% van de panelleden heeft in het voorgaande jaar 1 of meer keer contact gezocht met de wijkraad/bewonersorganisatie (was 4% bij de nulmeting). Die contacten gingen het meest over verkeer en groen, gevolgd door overlast, veiligheid, ontmoeten/sociale samenhang en afval/vervuiling.

#### **4. Samenwerking tussen wijkraad/bewonersorganisatie en wijkregisseurs**

Een minderheid van de 95 respondenten, die deel uitmaken van een wijkraad/bewonersorganisatie, geeft aan dat er in het voorgaande jaar 'veel' contact was tussen de wijkraad/bewonersorganisatie en de wijkregisseurs, namelijk 14 personen; 26 personen geven aan dat er 'niet veel, niet weinig' contact was en 8 'weinig'. Van die in totaal 48 respondenten zijn er 21 tevreden en 6 ontevreden over de samenwerking tussen de wijkraad/bewonersorganisatie en de wijkregisseurs (de rest heeft 'neutraal' of 'weet niet/geen mening' aangevinkt). We kunnen de uitkomsten op dit punt niet vergelijken met de nulmeting, omdat toen nog niet specifiek gevraagd is naar de samenwerking met de wijkregisseurs, maar naar de samenwerking met de gemeente (wijkregisseurs, wijkmanagers, andere personen binnen de gemeente).

De gemeentelijk visie op de wijkraden is bij een minderheid van de panelleden, die deel uitmaken van een wijkraad/bewonersorganisatie, bekend. Van de 95 betreffende respondenten weten er 24 dat de gemeente in 2023 een visie op de wijkraden naar buiten heeft gebracht. Daarvan zijn er 9 'goed' bekend met wat er in de visie staat; 13 zijn er 'niet goed, niet slecht' mee bekend en 2 'slecht'.

## Inleiding

In september 2021 is de gemeente gestart met een nieuwe manier van wijkgericht werken. Voor elk stadsdeel is een wijkteam, bestaande uit drie wijkregisseurs en een projectmedewerker (medewerker participatie), het aanspreekpunt voor bewoners. De regisseurs hebben ieder een andere achtergrond (veiligheid, sociale omgeving en openbare ruimte) en zorgen aan gebiedstafels intern voor afstemming van vraagstukken. Ook hebben ze veel contact met andere specialisten in de wijk, zoals de wijkagent en medewerkers van Bindkracht 10.

Doelstellingen zijn: nog beter aansluiten bij wat er leeft in de wijken en hier gemeentebreed nog integraler en slagvaardiger op inspelen, samen met de bewoners en partners in de wijken.

In november 2021 heeft de raad de motie “wijkgericht werken met elkaar” aangenomen. Daarin werd geconstateerd dat wijkraden, wijkplatforms en organisaties werkzaam in de wijken niet waren meegenomen in het proces van het tot stand komen van de nieuwe werkwijze bij het wijkgericht werken. De raad riep het college op om het proces van participatie met de wijkvertegenwoordigers alsnog gedegen uit te voeren, waardoor er een breed gedragen nieuwe werkwijze van wijkgericht werken zou kunnen ontstaan, en om bij dit proces een klankbordgroep uit de raad te betrekken. In overleg met deze klankbordgroep werd besloten om een nulmeting onder bewoners uit te voeren met betrekking tot het nieuwe wijkgericht werken.

Bij de nulmeting, die eind februari/begin maart 2022 werd uitgevoerd, werden ervaringen en meningen opgehaald van zowel bewoners in het algemeen als bewoners die deel uitmaken van wijkraden/bewonersorganisaties. Let wel: een zuivere nulmeting was niet meer mogelijk, omdat de nieuwe werkwijze in september 2021 al van start was gegaan. De uitkomsten van de nulmeting zijn gebruikt bij de nadere ontwikkeling van het nieuwe wijkgericht werken. Na het verrichten van de nulmeting is onder meer het volgende gebeurd:

- Wijkregisseurs hebben actief contact gezocht met de belangrijke (professionele) partners in de wijk.
- De gemeente heeft een visie op de wijkraden opgesteld en naar de wijkraden gestuurd. Daarin geeft de gemeente aan blij te zijn met de wijkraden en deze te erkennen als formele gesprekspartners en vertegenwoordigers van de algemene wijkbelangen van alle wijkbewoners. De wijkvisie is gericht op meer gelijkheid creëren in de (financiële) ondersteuning/ facilitering van en omgang met de wijkraden, zonder de eigenheid van de wijkraden aan te tasten. Daarvoor is een aantal uitgangspunten benoemd m.b.t. het doel, de organisatie en de rol van de wijkraad, de rol van de gemeente en de omgangsvormen.
- In juni 2023 heeft er op verzoek van de wijkraden een bijeenkomst plaatsgevonden waarin tijd was voor ontmoeting en kennisdeling. Tijdens de bijeenkomst kwam het verzoek om dit jaarlijks te organiseren.
- Er zijn verbeteringen aangebracht op de gemeentelijke website m.b.t. de informatie over de wijkteams met wijkregisseurs, zodat deze eenvoudiger te benaderen zijn.

In 2022 werd met de raad afgesproken om in de loop van 2023 een 1-meting te verrichten. Deze is uitgevoerd in oktober 2023, ruim anderhalf jaar na de nulmeting.

Voor de nul- en 1-meting is gebruik gemaakt van het Stadspanel. Dit panel telt circa 3.800 leden, die evenredig over de stad gespreid zijn. Tot de leden behoren relatief veel mensen, die een hbo- of wo-opleiding hebben gevolgd, en verder is de deelname aan de peilingen over het algemeen relatief hoog bij 50-plussers. Omdat aan de peilingen meestal ruim 1.500 leden deelnemen, kunnen we de uitkomsten goed uitsplitsten naar deelgroepen (bijvoorbeeld leeftijdscategorieën).

Aan de nulmeting hebben 1.841 panelleden deelgenomen, onder wie 134 personen die deel uitmaken van een wijkraad/bewonersorganisatie. Aan de 1-meting hebben 1.747 panelleden deelgenomen, onder wie 95 personen, die deel uitmaken van een wijkraad/bewonersorganisatie.

Bij de 1-meting zijn vragen voorgelegd over de volgende onderwerpen:

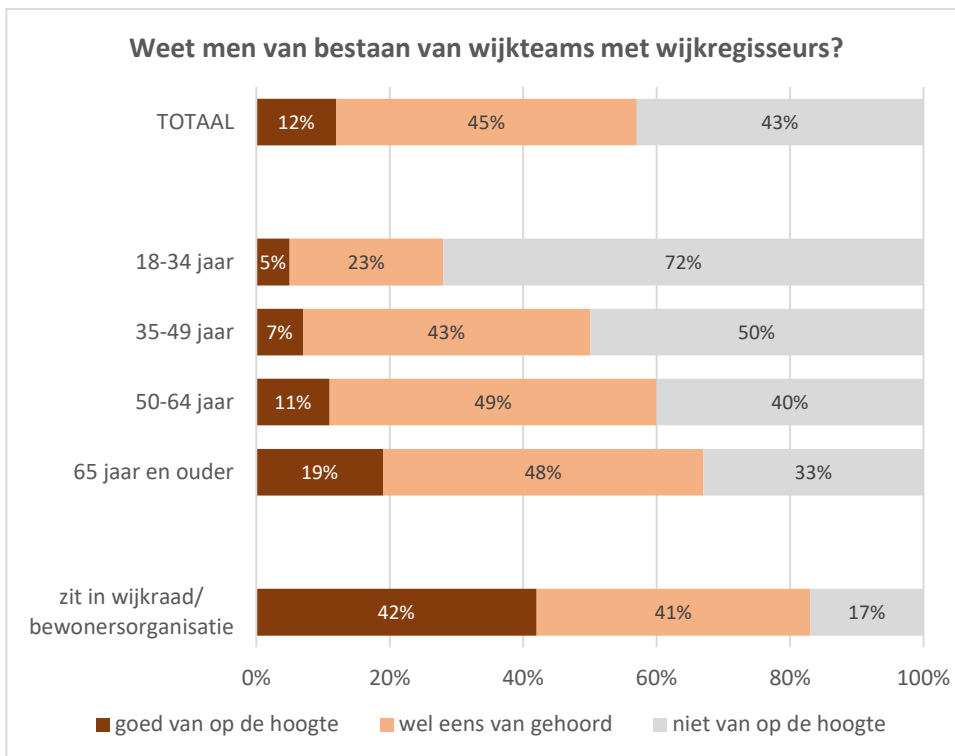
- Bekendheid met het bestaan van een gemeentelijk wijkteam (met daarin verschillende wijkregisseurs) voor het gebied waar men woont.
- Bekendheid met hoe contact met de wijkregisseurs opgenomen kan worden.
- Heeft men in het voorgaande jaar contact gezocht met een wijkregisseur. Zo ja: hoe en waarover?
- De tevredenheid over dat contact: over wijze van contact leggen, over hoe de contacten verliepen, over de snelheid van opereren door de wijkregisseurs en over de ondernomen acties naar aanleiding van de contacten.
- Heeft men in het voorgaande jaar contact gezocht met een andere medewerker van de gemeente? Zo ja: waarover en is men tevreden over hoe deze persoon de vraag heeft opgepakt?
- Bekendheid met wijkraden/bewonersorganisaties.
- Heeft men in voorgaande jaar contact met een wijkraad/bewonersorganisatie gezocht. Zo ja: waarover?
- Maakt men deel uit van een wijkraad/bewonersorganisatie?
- Hoe oordeelt men over de samenwerking tussen de wijkraad/bewonersorganisatie, waar men deel van uitmaakt, en de wijkregisseurs.
- Bekendheid met de gemeentelijke visie op de wijkraden.

# Uitkomsten peiling

## Bekendheid van en contact met wijkregisseurs

### Bekendheid wijkteams en wijkregisseurs

Aan het begin van de vragenlijst is gevraagd naar de bekendheid van de wijkteams en wijkregisseurs: “Als bewoners knelpunten in hun wijk ervaren of verbeterideeën voor hun wijk hebben, kunnen ze contact opnemen met wijkregisseurs van de gemeente Nijmegen. Per stadsdeel is er een ‘wijkteam’ met drie wijkregisseurs: een wijkregisseur sociaal, een wijkregisseur fysiek (voor hoe de leefomgeving eruitziet) en een wijkregisseur veiligheid. Wist u van het bestaan van deze wijkteams met wijkregisseurs?”



12% van de panelleden geeft aan goed op de hoogte te zijn van de ‘wijkteams met wijkregisseurs’ en 45% geeft aan er wel eens van gehoord te hebben.

Bij de nulmeting waren ongeveer evenveel panelleden goed op de hoogte (11%), maar het aandeel, dat er wel eens van gehoord had, was toen lager (38%). De bekendheid van de wijkteams bij de panelleden is dus wat toegenomen, wat (deels) een effect van de nulmeting zou kunnen zijn.

Personen van 65 jaar en ouder zijn relatief vaak op de hoogte van de wijkteams (19% ‘goed op de hoogte’ en 48% ‘wel eens van gehoord’); 18-34-jarigen zijn dat relatief minder vaak (5% ‘goed op de hoogte’ en 23% ‘wel eens van gehoord’). Dat beeld zagen we ook bij de nulmeting.

Van de respondenten, die deel uitmaken van een wijkraad/bewonersorganisatie, is een relatief groot deel op de hoogte van de wijkteams (42% ‘goed op de hoogte’ en 41% ‘wel



eens van gehoord'. Bij deze groep is de bekendheid van de wijkteams flink toegenomen; bij de nulmeting was 48% er niet van op de hoogte, bij de 1-meting is dat 17%.

Gevraagd is of men bekend is met de manieren waarop contact met een wijkregisseur gezocht kan worden:

- 65% van de personen, die goed op de hoogte zijn van de wijkteams, en 25% van de personen, die wel eens van de wijkteams gehoord hebben, weten dat dat kan via het *algemene telefoonnummer* van de gemeente Nijmegen (14 024);
- 68% van de personen, die goed op de hoogte zijn van de wijkteams, en 25% van de personen, die wel eens van de wijkteams gehoord hebben, weten dat dat kan via een *online contactformulier* dat op de gemeentelijke website te vinden is;
- 64% van de personen, die goed op de hoogte zijn van de wijkteams, en 17% van de personen, die wel eens van de wijkteams gehoord hebben, weten dat dat kan via een *emailadres van de wijkregisseurs* voor het stadsdeel waar men woont, dat op de gemeentelijke website te vinden is.

89% van de respondenten, die goed op de hoogte zijn van de wijkteams, is bekend met minstens een van de drie genoemde manier om contact met een wijkregisseur te zoeken. Bij de respondenten, die wel eens van de wijkteams gehoord hebben, geldt dat voor 43%.

### **Contact met wijkregisseurs**

Van de panelleden heeft 6% in het voorgaande jaar contact gezocht met een wijkregisseur (3% '1 keer' en 3% 'meer dan 1 keer'). Bij de nulmeting (eind februari/begin maart 2022) gaf een hoger percentage aan in het voorgaande jaar contact te hebben gezocht met een wijkmanager (tot september 2021) of wijkregisseur (vanaf september 2021): 7% '1 keer' en 5% 'meer dan 1 keer'.

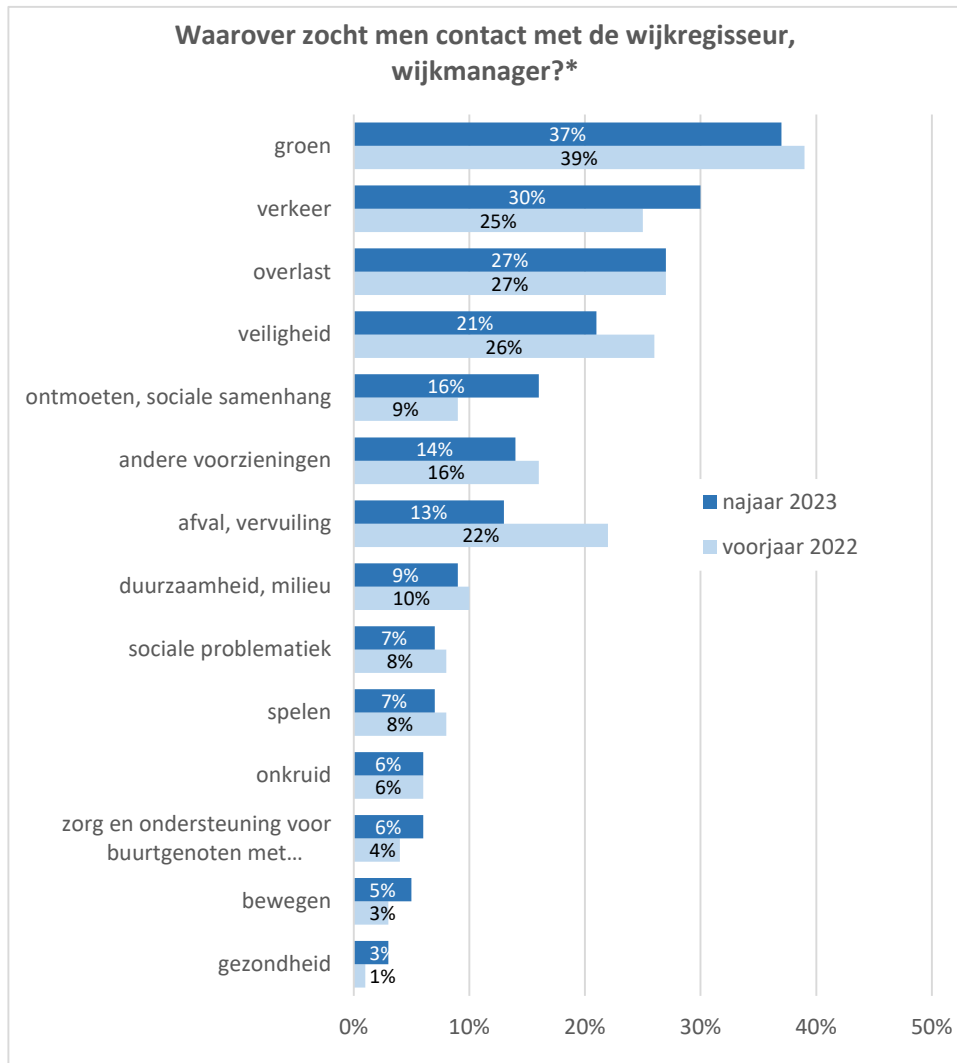
Verder had 2% contact op willen nemen met een wijkregisseur, maar wist men niet hoe men dat moest doen. Bij de nulmeting was dat 5%.

Net als bij de nulmeting heeft een relatief groter deel van de 65-plussers contact opgenomen met een wijkregisseur (9%). Verder gaven bij de nulmeting de 18-34-jarigen het minst aan contact te hebben opgenomen, maar bij de 1-meting is het verschil tussen de 18-34-jarigen en de 35-64-jarigen niet groot.

Van de respondenten, die deel uitmaken van een wijkraad of bewonersorganisatie, heeft 25% in het voorgaande jaar contact opgenomen met een wijkregisseur. Bij de nulmeting gaf 36% van deze groep aan dat men in het voorgaande jaar contact had gezocht had met een wijkmanager of wijkregisseur.

Gevraagd is hoe men contact met een wijkregisseur heeft opgenomen (meerdere antwoorden mogelijk). Men heeft dat het meest via email gedaan (54%), gevolgd door telefonisch (16%) en via het invullen van een formulier dat op de gemeentelijke website te vinden is (13%); 28% heeft dat op een andere manier gedaan, bijvoorbeeld tijdens een bijeenkomst of via het rechtstreekse telefoonnummer van de wijkregisseur. Ook bij de nulmeting werd 'via de email' het meest genoemd.

De contacten gingen het meest over groen, verkeer en overlast en veiligheid, net als bij de nulmeting. De grootste verschillen met de nulmeting op dit punt zijn dat de contacten in het afgelopen jaar naar verhouding vaker over ontmoeten/sociale samenhang en minder vaak over afval/vervuiling gingen (zie figuur hieronder).

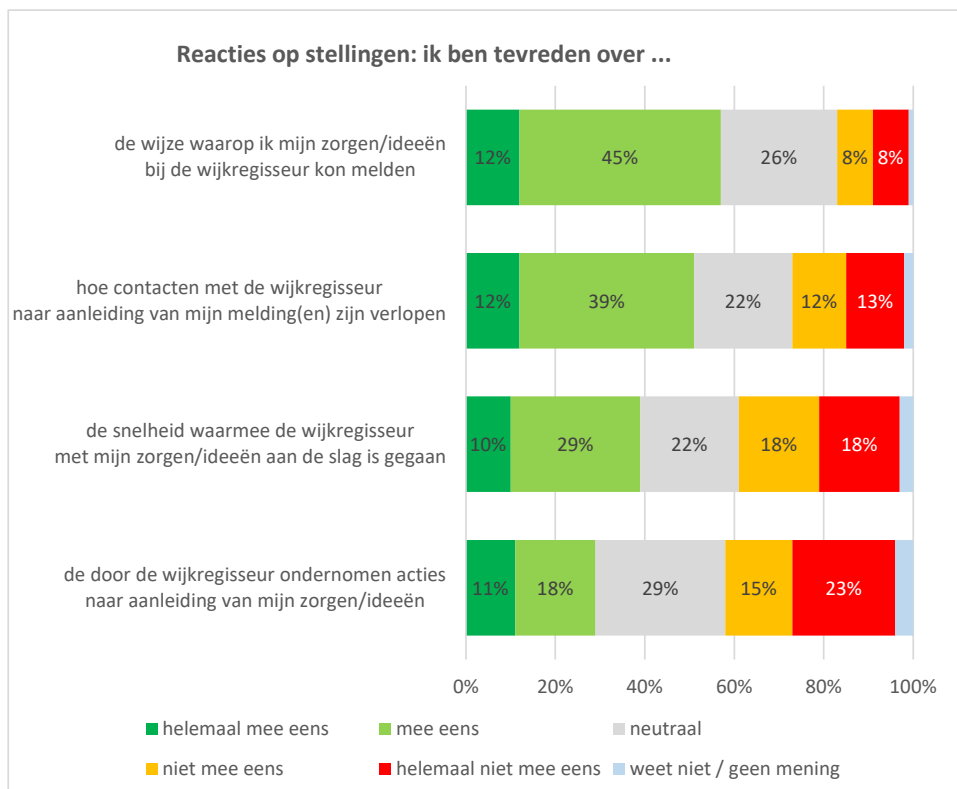


\* In procenten van degenen die contact met de wijkregisseur/wijkmanager hebben gezocht.

Gevraagd is of het bij de onderwerpen waarover men contact met de wijkregisseurs had gezocht om ingewikkelde problemen ging: 12% geeft deze vraag met 'ja' beantwoord, 37% met 'deels wel, deels niet' en 48% met 'nee' (3% 'weet niet').

Er is een aantal uitspraken voorgelegd over de contacten met de wijkregisseur in het voorgaande jaar. Daaruit blijkt het volgende (zie ook onderstaande figuur):

- Over de *wijze waarop men zorgen of ideeën over de wijk bij de wijkregisseurs kon melden* zijn de respondenten vaker tevreden (57%) dan ontevreden (16%).
- Ook over *het verloop van de contacten met de wijkregisseurs naar aanleiding van de meldingen* zijn de respondenten vaker tevreden (51%) dan ontevreden (25%).
- Over de *snelheid waarmee de wijkregisseurs aan de slag zijn gegaan met de meldingen* is een iets grotere groep tevreden (39%) dan ontevreden (36%).
- Over de door de wijkregisseurs *ondernomen acties naar aanleiding van de meldingen* is het aandeel dat niet tevreden is (38%) groter dan het aandeel dat dat wel tevreden is (29%).



Voor alle stellingen geldt dat de mate van tevredenheid groter is dan bij de nulmeting:

- 57% is tevreden en 16% ontevreden over *de wijze waarop men zorgen of ideeën over de wijk bij de wijkregisseurs kon melden*, versus 49% tevreden en 31% ontevreden bij de nulmeting.
- 51% is tevreden en 25% ontevreden over *het verloop van de contacten met de wijkregisseurs naar aanleiding van de meldingen*, versus 42% tevreden en 35% ontevreden bij de nulmeting.
- 39% is tevreden en 36% ontevreden over *de snelheid waarmee de wijkregisseurs aan de slag zijn gegaan met de meldingen*, versus 32% tevreden en 42% ontevreden bij de nulmeting.
- 29% is tevreden en 38% ontevreden over *de door de wijkregisseurs ondernomen acties naar aanleiding van de meldingen*, versus 28% tevreden en 46% ontevreden bij de nulmeting.

De uitkomsten wijzen er verder op dat panelleden, die deel uitmaken van een wijkraad/of bewonersorganisatie én contact met de wijkregisseurs hebben gehad, vaker dan gemiddeld tevreden zijn over alle vier de genoemde aspecten (het gaat bij deze groep om een klein aantal respondenten; vandaar de voorzichtige formulering van deze conclusie).

Van de 112 respondenten, die in het voorgaande jaar contact met wijkregisseurs hebben gehad, hebben er 64 een toelichting op dat contact gegeven. De meest genoemde zaken zijn:

- Ontevredenheid over wat het contact heeft opgeleverd (22 keer genoemd).
- De wijkregisseur heeft de vraag doorgezet naar andere medewerkers en dat leidde tot het uitblijven van nader contact, vertraging of moeizaam vervolcontact (11 keer genoemd).
- Positieve opmerkingen over het contact met de wijkregisseur (10 keer genoemd).
- De wijkregisseur reageerde niet of te traag (9 keer genoemd).
- Tevredenheid over wat het contact heeft opgeleverd (4 keer genoemd).
- Lastig dat er veel wisselingen van wijkregisseurs zijn (4 keer genoemd).

## Contact met andere medewerkers van de gemeente

Na de vragen over de wijkregisseurs is aan de respondenten de volgende vraag voorgelegd: “Heeft u in het afgelopen jaar vanwege een knelpunt in uw wijk of omdat u een verbeteridee voor uw wijk had contact gezocht met iemand anders van de gemeente (niet een wijkregisseur, maar 1 of meer andere personen binnen de gemeente)?”

7% van de respondenten heeft in het voorgaande jaar contact opgenomen over de wijk met een andere medewerker van de gemeente (was ook 7% bij de nulmeting). Daarbij zijn uiteenlopende functies genoemd.

Van de respondenten, die deel uitmaken van een wijkraad of bewonersorganisatie, heeft een 22% in het voorgaande jaar contact opgenomen met een andere medewerker van de gemeente (was 25% bij de nulmeting).

De contacten gingen het meest over verkeer, groen en overlast, gevolgd door veiligheid en afval/vervuiling. Dat zijn ook onderwerpen waarover veel contact gezocht wordt met de wijkregisseurs.

Daarnaast heeft 7% aangegeven dat men een Meld&Herstel melding heeft gedaan.

Van de respondenten, die in het voorgaande jaar met een andere medewerker van de gemeente contact over der wijk hebben opgenomen, is 31% tevreden en 49% ontevreden over hoe die persoon het naar voren gebrachte knelpunt of verbeteridee heeft opgepakt (18% ‘neutraal’ en 2% ‘weet niet/geen mening’).

Van de 131 respondenten, die in het voorgaande jaar met een andere medewerker van de gemeente contact hebben opgenomen over de wijk, hebben er 113 een toelichting gegeven op waarom ze tevreden of ontevreden over dat contact waren. De meest genoemde zaken zijn:

- Ontevredenheid over wat het contact heeft opgeleverd (40 keer genoemd).
- Positieve opmerkingen over contact met de gemeente (16 keer genoemd).
- Tevredenheid over wat het contact heeft opgeleverd (16 keer genoemd).

- Gemeente luistert niet goed naar bewoners, neemt hen niet serieus (11 keer genoemd).
- De medewerker reageerde niet of te traag (10 keer genoemd).
- Het doorverwijzen naar andere medewerkers leidde tot vertraging of het uitblijven van een oplossing voor het knelpunt (8 keer genoemd).
- Het proces om tot de oplossing van het knelpunt te komen duurt lang (7 keer genoemd).

## Bekendheid van en contact met wijkraad/bewonersorganisatie

37% van de panelleden weet dat er een wijkraad of bewonersorganisatie is, die zich inzet voor het gebied waar men woont, maar maakt er zelf geen deel van uit (eveneens 37% bij de nulmeting). Van de 18-34-jarige respondenten geeft een kleiner deel aan hiervan op de te zijn (18%), net als bij de nulmeting.

5% van de panelleden heeft in het voorgaande jaar 1 of meer keer contact met de wijkraad/bewonersorganisatie gezocht (was 4% bij de nulmeting). Die contacten gingen het meest over verkeer en groen, gevolgd door overlast, veiligheid, ontmoeten/sociale samenhang en afval/vervuiling.

Er is een beperkte groep panelleden die in het voorgaande jaar contact over de wijk heeft opgenomen met zowel een wijkraad/bewonersorganisatie als een wijkregisseur (1%).

## Samenwerking tussen wijkraad/bewonersorganisatie en wijkregisseurs

5% van de respondenten maakt deel uit van een wijkraad of bewonersorganisatie (versus 7% bij de nulmeting in 2022). Het gaat om 95 respondenten (versus 134 bij de nulmeting). Van die 95 respondenten geven er 14 aan dat hun wijkraad/bewonersorganisatie in het afgelopen jaar 'veel' contact met de wijkregisseurs heeft gehad; 26 geven er aan 'niet veel, niet weinig' contact te hebben gehad, 8 'weinig', 6 'heel weinig' en 16 'geen contact' (25 respondenten hebben 'weet niet' aangevinkt).

Aan de 48 respondenten, die in het voorgaande jaar met hun wijkraad/bewonersorganisatie 'veel', 'niet veel, niet weinig' of 'weinig' contact met de gemeente hebben gehad, is gevraagd of men in het algemeen tevreden is over de samenwerking met de wijkregisseurs in het afgelopen jaar:

- 21 respondenten zijn hier tevreden over;
- 16 niet tevreden en niet ontevreden;
- 6 ontevreden;
- 5 respondenten hebben 'weet niet' aangevinkt.

Bij het doorvragen op die samenwerking blijkt het volgende:

- 20 respondenten zijn tevreden en 6 respondenten ontevreden over *hoe het contact tussen de wijkregisseurs en de wijkraad/bewonersorganisatie verloopt* zijn (17 respondenten hebben 'neutraal' aangevinkt).

- 13 respondenten zijn tevreden en 9 respondenten ontevreden over de *snelheid waarmee de wijkregisseurs aan de slag gaan* met de door de wijkraad/bewonersorganisatie ingebrachte zaken (21 respondenten hebben 'neutraal' aangevinkt).
- 15 respondenten zijn tevreden en 4 respondenten ontevreden over de *door de wijkregisseurs ondernomen acties* naar aanleiding van de door de wijkraad/bewonersorganisatie ingebrachte zaken (24 respondenten hebben 'neutraal' aangevinkt).

Aan de 95 respondenten, die deel uitmaken van een wijkraad/bewonersorganisatie, is gevraagd of men een toelichting wilde geven op de samenwerking tussen de wijkregisseurs en de wijkraad/bewonersorganisatie; 22 respondenten hebben dat gedaan. Meer dan 1 keer genoemde zaken zijn:

- De wijkregisseurs zijn niet goed bekend (4 keer genoemd).
- De samenwerking met de wijkregisseurs is goed (3 keer genoemd).
- Ze nemen te weinig initiatief (3 keer genoemd).
- Ze hebben te weinig bevoegdheden (2 keer genoemd).
- Er is de weinig samenwerking met de wijkregisseurs (2 keer genoemd).
- De oude structuur met de wijkmanagers was beter (2 keer genoemd).

We kunnen de uitkomsten op dit punt niet vergelijken met de nulmeting, omdat toen nog niet specifiek gevraagd is naar de samenwerking met de wijkregisseurs, maar naar de samenwerking met de gemeente (wijkregisseurs, wijkmanagers, andere personen binnen de gemeente).

Van de 95 respondenten, die deel uitmaken van een wijkraad/bewonersorganisatie, weten er 24 dat de gemeente in 2023 een visie op de wijkraden naar buiten heeft gebracht. Daarvan zijn er 9 'goed' bekend met wat er in de visie staat; 13 zijn er 'niet goed, niet slecht' mee bekend en 2 'slecht'. De wijk op de wijkraden is gericht op meer gelijkheid creëren in de (financiële) ondersteuning/ facilitering van en omgang met wijkraden, zonder de eigenheid van de wijkraden aan te tasten. Daarvoor is een aantal uitgangspunten benoemd m.b.t. het doel, de organisatie en de rol van de wijkraad, de rol van de gemeente en de omgangsvormen.

## Slotopmerkingen

Aan het slot van de enquête is gevraagd of men nog iets wilde opmerken over de onderwerpen die in de enquête voorbijkwamen. Veruit het vaakst genoemd is dat men meer en betere informatie over de wijkregisseurs wil (Wie zijn het? Waarvoor en hoe kun je ze benaderen?) (62 keer genoemd). Andere meer genoemde zaken zijn de volgende:

- Vaak personeelwisselingen bij de wijkregisseurs (4 keer genoemd).
- Er verandert steeds veel als het gaat om medewerkers, plannen, projecten die met de wijk te maken hebben (door de bomen het bos niet meer zien) (3 keer genoemd).

Verder zijn er door een aantal respondenten specifieke klachten over de eigen woonbuurt genoteerd.