



Nulmeting wijkgericht werken

17 maart 2022

Opgesteld door:

Ad Manders, Onderzoek en Statistiek, gemeente Nijmegen

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Samenvatting	3
1. Inleiding	6
2. Uitkomsten peiling onder Stadspanel	9
3. Uitkomsten monitoronderzoeken onder de Nijmeegse bevolking	21

Samenvatting

Via het Stadspanel is eind februari, begin maart 2022 een nulmeting uitgevoerd ten behoeve van het nieuwe wijkgericht werken. De nieuwe werkwijze - met wijkteams per stadsdeel - is op 1 september 2021 van start gegaan, waarbij de eerste periode benut wordt voor het verder ontwikkelen ervan. Doel van de nulmeting is om ervaringen, meningen en ideeën op te halen – bij zowel panelleden in het algemeen als panelleden die deel uitmaken van wijkraden/bewonersorganisaties - die bij de verdere ontwikkeling van de nieuwe werkwijze benut kunnen worden.

Aan de peiling hebben 1.841 panelleden en 15 niet-panelleden deelgenomen (panelleden konden een link naar de digitale vragenlijst naar anderen doorsturen).

De uitkomsten van de peiling zijn aangevuld met bevindingen uit twee monitoronderzoeken onder de Nijmeegse bevolking: de Burgerpeiling en de landelijke Veiligheidsmonitor 2021.

Bekendheid met wijkteams en nieuwe manier van wijkgericht werken

11% van de respondenten is er goed van op de hoogte dat men contact kan zoeken over de eigen wijk met een wijkteam van de gemeente (drie wijkregisseurs en een projectmedewerker), 38% weet daar wel iets vanaf en 51% weet dat niet.

6% weet goed dat er een nieuwe manier van wijkgericht werken van start is gegaan, 19% weet er wel wat vanaf en 75% is er niet van op de hoogte. Van de *respondenten, die deel uitmaken van een wijkraad of bewonersorganisatie*, geeft 31% aan goed te weten dat er een nieuwe manier van wijkgericht werken van start is gegaan (21% weet er wel wat vanaf en 48% is er niet van op de hoogte).

Contacten met medewerkers van de gemeente voor het gebied waar men woont

12% heeft in het voorgaande jaar over de eigen wijk contact opgenomen met een medewerker van de gemeente voor het gebied waar men woont (wijkmanager, wijkregisseur, projectmedewerker); 5% wilde dat doen, maar wist niet hoe het moest.

Het contact zoeken met medewerkers van de gemeente voor het gebied waar men woont - voorheen met de wijkmanager en wijkregisseur openbare ruimte en sinds 1 september met het wijkteam - gebeurt vooral via email of telefonisch en veel minder via het invullen van een formulier via de gemeentelijke website.

De contacten gingen het meest over groen, overlast, veiligheid, verkeer en afval/vervuiling.

Bij het doorvragen op de contacten, die men heeft gehad, blijkt dat mensen vaker tevreden (49%) dan ontevreden (32%) zijn over de wijze waarop men zorgen of ideeën over de wijk kon melden bij de medewerkers van de gemeente voor het gebied waar men woont (rest heeft 'neutraal' of 'weet niet / geen mening' aangevinkt). Dat geldt in mindere mate ook voor hoe de contacten met deze personen naar aanleiding van de meldingen verliepen (42% tevreden en 35% ontevreden). Over de snelheid, waarmee deze personen met de meldingen aan de slag zijn gegaan, is men minder tevreden (32% tevreden en 42%

ontevreden). En dat geldt ook voor de door deze personen ondernomen acties naar aanleiding van de meldingen (28% tevreden en 45% ontevreden).

Bekendheid van en contact met wijkraden/bewonersorganisaties

37% van de respondenten 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.

10% van de respondenten weet goed hoe men de wijkraad/bewonersorganisatie voor het gebied waar men woont moet benaderen, 20% weet dat wel ongeveer.

4% heeft in het voorgaande jaar contact met de wijkraad/bewonersorganisatie gezocht.

Die contacten gingen het meest over overlast, veiligheid, groen en verkeer.

Contact tussen wijkraden/bewonersorganisaties en gemeente

7% van de respondenten maakt deel uit van een wijkraad of bewonersorganisatie. Het gaat om 134 respondenten. Daarvan is 30% tevreden en 28% ontevreden over hoe de samenwerking tussen de gemeente en de wijkraad/bewonersorganisatie over het algemeen verloopt (rest heeft 'neutraal' of 'weet niet' aangevinkt). Bij het doorvragen op de samenwerking blijkt dat men kritisch is over de snelheid waarmee de gemeente aan de slag gaat met de ingebrachte zaken (13% tevreden en 42% ontevreden) en ook over de door de gemeente ondernomen acties naar aanleiding van de ingebrachte zaken (18% tevreden en 42% ontevreden).

De meeste genoemde verbeterpunten voor de gemeente als het gaat om de samenwerking met de wijkraden/bewonersorganisatie zijn:

- beter luisteren naar / serieus nemen van bewoners(organisaties);
- sneller aan de slag gaan met de ingebrachte zaken;
- bewoners(organisaties) op tijd bij plannen betrekken, niet als er al over zaken besloten is.

Informatieverstrekking over wijkontwikkelingen

De meest genoemde kanalen via welke respondenten op de hoogte blijven van ontwikkelingen in de wijk zijn de papieren wijkkrant (56%) en 'buurtgenoten, familie, vrienden of bekenden' (53%), gevolgd door De Brug (44%), De Gelderlander (38%) en sociale media (20%); 11% heeft de wijkraad/bewonersorganisatie genoemd.

24% vindt dat men over het algemeen (heel) goed over ontwikkelingen in de wijk geïnformeerd wordt; 27% vindt dat men hier (helemaal) niet goed over geïnformeerd wordt. Ruim veertig procent (44%) heeft 'neutraal' aangevinkt en 5% 'weet niet'.

gevraagd is wat er zou moeten verbeteren aan de informatieverstrekking over ontwikkelingen in de wijk, met daarbij een aantal antwoordmogelijkheden. Het meest aangevinkt zijn: makkelijker te vinden/beter toegankelijke informatie (43%), eerder/op tijd informeren (33%) en meer informatie geven (28%). Een beperkte groep heeft aangevinkt dat de informatie beter leesbaar zou moeten zijn (3%). Daarnaast is via een open vraag gevraagd naar wensen, suggesties of verbeterideeën voor de informatieverstrekking over ontwikkelingen in de wijk. De meeste gegeven antwoorden zijn: bewoners via

(wijk)nieuwsbrieven/emailberichten informeren (4%), (meer) gebruik maken van de wijkbladen (3%), huis-aan-huis brieven bezorgen als er belangrijke ontwikkelingen te melden zijn (2%) en per wijk/gebied een website maken (1,5%).

Wensen, suggesties en verbeterideeën m.b.t. wijkgericht werken

Aan het einde van de vragenlijst kon men wensen, suggesties of verbeterideeën invullen met betrekking tot het wijkgericht werken door de gemeente. Dit zijn de meeste genoemde zaken:

- 8% van de respondenten vindt dat de gemeente de bewoners goed moet informeren over de wijkteams: wie maken er deel van uit, waarvoor kunnen de personen benaderd worden en hoe zijn ze vindbaar/bereikbaar? Vaker noemt men daarbij de volgende manieren om dat te doen: via een huis-aan-huis brief of folder en via de wijkbladen.
- 3% geeft aan dat de wijkteams meer zichtbaar zouden moeten zijn. Daarvoor worden verschillende mogelijkheden genoemd: wijkbezoeken, inloopbijeenkomsten, informatiebijeenkomsten, open spreekuren, overleg met bewonersorganisaties, huisbezoeken, wijkbezoeken, vaker in de wijk rondlopen en vaker bewoners aanspreken.

Uitkomsten monitoronderzoeken

De Burgerpeiling 2021 laat zien dat 23% van de Nijmegenaren vindt dat de gemeente voldoende aandacht heeft voor de problemen in hun buurt; 26 is van mening dat de gemeente daar te weinig aandacht voor heeft. Circa een kwart heeft 'niet veel, niet weinig' geantwoord en circa een kwart weet geen antwoord op deze vraag.

In de periode 2013-2021 zijn Nijmegenaren hierover wat minder gunstig gaan oordelen (2013: 28% voldoende aandacht en 18% te weinig aandacht).

De landelijke Veiligheidsmonitor 2021 laat zien dat 47% van de Nijmegenaren tevreden is over het functioneren van de gemeente als het gaat om de aanpak van leefbaarheid en veiligheid; 14% is daar ontevreden over.

De helft is het eens met de stelling dat de gemeente zich inzet voor de leefbaarheid en veiligheid in de buurt en is 15% het daar niet mee eens.

Ruim een derde (38%) is het eens met de stelling dat de gemeente de buurt informeert over de aanpak van de leefbaarheid en veiligheid in de buurt en is 25% het daar niet mee eens.

Een derde is het eens met de stelling dat de gemeente de buurt betreft bij de aanpak van de leefbaarheid en veiligheid in de buurt en is 27% het daar niet mee eens.

Deze uitkomsten wijken niet significant af van het gemiddelde voor de benchmarksteden.

1. Inleiding

In september 2021 is de gemeente gestart met het nieuwe 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 wordt geconstateerd dat wijkraden, wijkplatforms en organisaties werkzaam in de wijken niet zijn meegenomen in het proces van het tot stand komen van de nieuwe werkwijze van wijkgericht werken. De raad roept 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 kan ontstaan, en om bij dit proces een klankbordgroep uit de raad te betrekken.

In overleg met deze klankbordgroep is besloten om een nulmeting onder bewoners uit te voeren met betrekking tot het nieuwe wijkgericht werken. Bij de nulmeting worden ervaringen en meningen opgehaald van zowel bewoners in het algemeen als bewoners die deel uitmaken van wijkraden/bewonersorganisaties. Deze kunnen benut worden bij de nadere ontwikkeling van het nieuwe wijkgericht werken.

Let wel: een zuivere nulmeting is niet meer mogelijk, omdat de nieuwe werkwijze al van start is gegaan. Daarbij moet echter bedacht worden dat de gemeente de eerste periode van het nieuwe wijkgericht werken wil benutten voor het verder ontwikkelen van die nieuwe werkwijze.

Voor de nulmeting is gebruik gemaakt van het Stadspanel. Dit panel telt circa 3.900 leden, die evenredig over de stad gespreid zijn. Tot de leden behoren relatief veel hoogopgeleiden en de deelname aan de peilingen is over het algemeen relatief hoog bij 50-plussers. Echter, omdat aan de peilingen meestal ruim 1.500 leden deelnemen, kunnen we de uitkomsten goed uitsplitsten naar leeftijdsgroepen en opleidingsniveau.

Aan de Stadspanelleden is de mogelijkheid geboden om de link naar de digitale vragenlijst door te sturen naar niet-Stadspanelleden, zodat ook zij aan het onderzoek kunnen deelnemen.

De opgehaalde ervaringen en meningen van de bewoners en wijkvertegenwoordigers vullen we aan met informatie uit bestaande monitoronderzoeken onder de Nijmeegse bevolking.

Peiling bij Stadspanel

Bij de peiling onder de leden van het Stadspanel zijn vragen voorgelegd over de volgende onderwerpen:

- Bekendheid met het bestaan van een wijkteam voor het gebied waar men woont (wijkregisseurs, projectmedewerker).
- Bekendheid met het contact kunnen opnemen over de wijk met de wijkmanager en de wijkregisseur openbare ruimte tot 1 september 2021.
- Bekendheid met het nieuwe wijkgericht werken per 1 september.
- Contacten in het voorgaande jaar over de wijk met medewerkers van de gemeente voor het gebied waar men woont (wijkmanager, wijkregisseurs, projectmedewerker): heeft men contact gehad en zo ja, hoe heeft men contact gezocht, waarover heeft men contact gezocht en ging het over ingewikkelde problemen?
- De tevredenheid over die contacten: over wijze van contact leggen, over hoe de contacten verliepen, over de snelheid van opereren door de medewerkers van de gemeente en over de ondernomen acties naar aanleiding van de contacten.
- Bekendheid met en gebruik van Meld&Herstel.
- Bekendheid met en gebruik van MijnWijkplan.
- Contact over de wijk met andere medewerkers van de gemeente.
- Bekendheid met wijkraden/bewonersorganisaties (ook of men weet hoe men deze moet benaderen).
- Contact met wijkraden/bewonersorganisaties.
- Deel uitmaken van een wijkraad/bewonersorganisatie.
- Oordeel over de samenwerking tussen de wijkraad/bewonersorganisatie waar men deel van uitmaakt en de gemeente (inclusief verbeterpunten).
- Kanalen via welke men geïnformeerd wordt over ontwikkelingen in de wijk.
- Oordeel over de informatieverstrekking over ontwikkelingen in de wijk (inclusief verbeterpunten).
- Suggesties, ideeën, verbeterpunten met betrekking tot het wijkgericht werken.

De peiling is uitgevoerd in de periode 25 februari t/m 13 maart. Aan de peiling hebben 1.841 panelleden deelgenomen (een respons van 47%). Daarnaast hebben 15 niet-panelleden deelgenomen (via het doorsturen van de link naar vragenlijst door panelleden). In totaal gaat het dus om 1.856 respondenten.

Monitoronderzoeken onder de bevolking

Burgerpeiling

In de tweejaarlijkse Burgerpeiling vragen we aan bewoners of ze vinden dat de gemeente voldoende of te weinig aandacht voor de problemen in de buurt heeft. De reacties op die vraag kunnen we uitsplitsen naar stadsdelen en deelgroepen (leeftijdscategorieën en welstandsklassen/sociaaleconomische status). De meting in 2021 is uitgevoerd in september en oktober. Daaraan hebben 3.756 Nijmegenaren deelgenomen.

Landelijke Veiligheidsmonitor

In de tweejaarlijkse landelijke Veiligheidsmonitor wordt gevraagd naar de tevredenheid over het functioneren van de gemeente als het gaat om de aanpak van de leefbaarheid en

veiligheid. Ook zijn drie stellingen opgenomen over de aanpak van de gemeente met betrekking tot de woonbuurt. De uitkomsten voor Nijmegen kunnen we vergelijken met die voor onze vaste set van benchmarksteden. Het gaat om de vaste set van steden, die bureau Onderzoek en Statistiek sinds 2013 bij stedenvergelijking hanteert, na overleg hierover met de raad. Bij de keuze voor die set is gekeken naar drie criteria: wel of geen kennisstad, bevolkingsomvang en nabijheid. De set ziet er als volgt uit: zeven kennissteden (studentensteden) met tussen de 120.000 en 240.000 inwoners (Eindhoven, Enschede, Groningen, Leiden, Maastricht, Nijmegen en Tilburg) en Arnhem (stad van vergelijkbare omvang nabij Nijmegen). De meting in 2021 is in de periode augustus tot en met oktober uitgevoerd. Daaraan hebben 816 Nijmegenaren deelgenomen.

2. Uitkomsten peiling onder Stadspanel

Bij de beschrijving van de uitkomsten van de peiling onder het Stadspanel gaan we achtereenvolgens op de volgende onderwerpen in:

- Het melden van zaken over de wijk bij de gemeente.
- De bekendheid met nieuwe manier van wijkgericht werken.
- De contacten over de wijk met medewerkers van de gemeente.
- De bekendheid met de wijkraden/bewonersorganisaties voor het gebied waar men woont.
- De contacten tussen de wijkraad/bewonersorganisatie en de gemeente.
- De informatieverstrekking over ontwikkelingen in de wijk.
- Wensen, ideeën en verbeterpunten m.b.t. wijkgericht werken.
- Verschillen in de uitkomsten naar leeftijd, opleidingsniveau en stadsdelen.

Melden van zaken over de wijk bij de gemeente

Er zijn verschillende manieren waarop bewoners contact met de gemeente kunnen opnemen als ze zaken over hun woonwijk willen melden of bespreken:

- Als er iets kapot is in de wijk of als men last heeft van zaken als bijvoorbeeld zwerfafval, onkruid of overlast in de wijk, kan men dat melden via [Meld&Herstel](#) met een app of een online formulier.
- [MijnWijkplan](#) is een website met gemeentelijke wijkplannen voor de openbare ruimte, waar bewoners hun eigen wensen en ideeën voor de wijk kunnen indienen.
- Als men zorgen of ideeën over de wijk heeft kan men contact opnemen met een gemeentelijk [wijkteam](#) voor het gebied waar men woont (drie wijkregisseurs en een projectmedewerker). Tot 1 september 2021 - voor het van start gaan van de nieuwe manier van wijkgericht werken - kon men in dat geval contact opnemen met de [gemeentelijke wijkmanager of wijkregisseur openbare ruimte](#).

Gevraagd is aan de panelleden of ze bekend zijn met deze manieren om contact met de gemeente op te nemen.

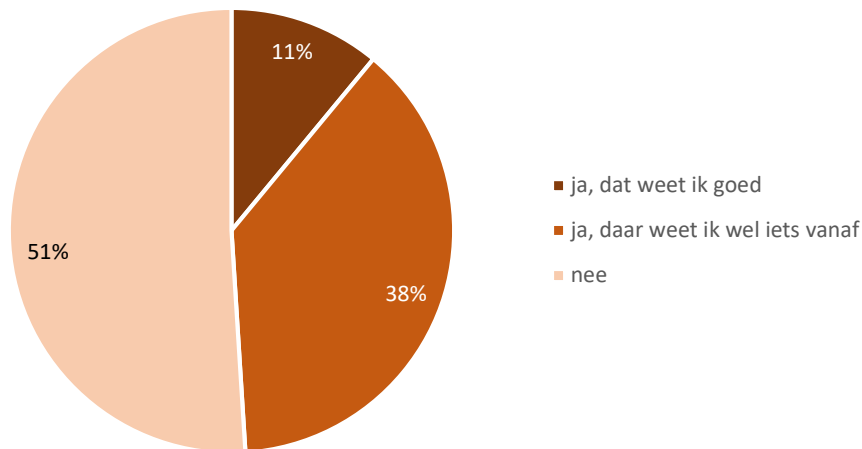
72% van de respondenten is bekend met [Meld&Herstel](#), 13% heeft er wel van gehoord maar weet niet goed hoe het werkt en 15% is er niet mee bekend; 37% geeft aan in het voorgaande jaar 1 of meer zaken via Meld&Herstel te hebben gemeld.

21% van de respondenten weet wat [MijnWijkplan](#) is, 14% heeft er wel van gehoord maar weet niet goed hoe het werkt en 65% is er niet mee bekend; 1% heeft er in het voorgaande jaar regelmatig gebruik van gemaakt en 5% heeft dat af en toe gedaan.

Respondenten, die deel uitmaken van een wijkraad of bewonersorganisatie, zijn er beter van op de hoogte: 46% weet wat [MijnWijkplan](#) is en 19% heeft ervan gehoord zonder goed te weten hoe het werkt. Ook maken ze er meer gebruik van (4% regelmatig en 17% af en toe).

14% van de respondenten wist goed dat men tot 1 september 2021 contact kon opnemen met de [gemeentelijke wijkmanager of wijkregisseur openbare ruimte](#) voor het gebied waar men woont; 28% wist daar wel iets vanaf en 58% wist dat niet.

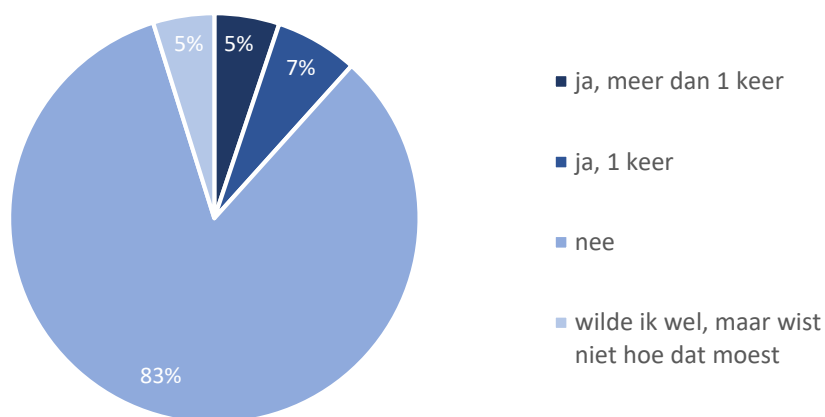
Van de respondenten, die deel uitmaken van een wijkraad of bewonersorganisatie, wist 45% dit goed en wist 23% er wel iets vanaf.



Figuur 1: Als u zich zorgen maakt over uw wijk, of als u ideeën heeft over bijvoorbeeld de veiligheid, sociale structuur of het onderhoud in uw wijk, kunt u contact zoeken met een ‘wijkteam’ van medewerkers van de gemeente voor uw wijk/stadsdeel (drie wijkregisseurs en een projectmedewerker). Wist u dat?

11% van de respondenten geeft aan goed te weten dat men contact kan zoeken met een wijkteam van medewerkers van de gemeente voor het gebied waar men woont (drie wijkregisseurs en een projectmedewerker) als men zorgen of ideeën over de wijk heeft, 38% weet daar wel iets vanaf en 51% weet dat niet.

Van de respondenten, die deel uitmaken van een wijkraad of bewonersorganisatie, weet 36% dit goed en weet 39% er wel iets vanaf.



Figuur 2: Heeft u in het afgelopen jaar zelf contact gezocht met een medewerker van de gemeente voor uw wijk/stadsdeel (wijkmanager, wijkregisseur, projectmedewerker)?

12% van de respondenten heeft in het voorgaande jaar 1 of meer keer contact opgenomen met een medewerker van de gemeente voor het gebied waar men woont (wijkmanager, wijkregisseur, projectmedewerker); 5% wilde dat doen, maar wist niet hoe het moest.

Van de respondenten, die deel uitmaken van een wijkraad of bewonersorganisatie, heeft

36% in het voorgaande jaar contact opgenomen met een wijkmanager, wijkregisseur of projectmedewerker voor het gebied waar men woont.

7% van de respondenten heeft in het voorgaande jaar contact opgenomen over de wijk met een andere medewerker van de gemeente (anders dan de wijkmanager, wijkregisseur, projectmedewerker voor het gebied waar men woont). Daarbij zijn uiteenlopende functies genoemd.

Van de *respondenten, die deel uitmaken van een wijkraad of bewonersorganisatie*, heeft een kwart in het voorgaande jaar contact opgenomen met een andere medewerker van de gemeente.

Bekendheid met nieuwe manier van wijkgericht werken

Gevraagd is of men op de hoogte is van de nieuwe manier van wijkgericht werken:

“Op 1 september 2021 is er een nieuwe manier van wijkgericht werken van start gegaan. Per stadsdeel is er nu een ‘wijkteam’ met vier medewerkers van de gemeente die u kunt benaderen als u zorgen of ideeën over uw wijk heeft: een wijkregisseur sociaal, een wijkregisseur fysiek (voor hoe de leefomgeving eruit ziet), een wijkregisseur veiligheid en een projectmedewerker. Zij werken aan oplossingen voor knelpunten en aan zaken die verbeterd kunnen worden in de wijken. Wist u dat er een nieuwe manier van wijkgericht werken van start is gegaan?”.

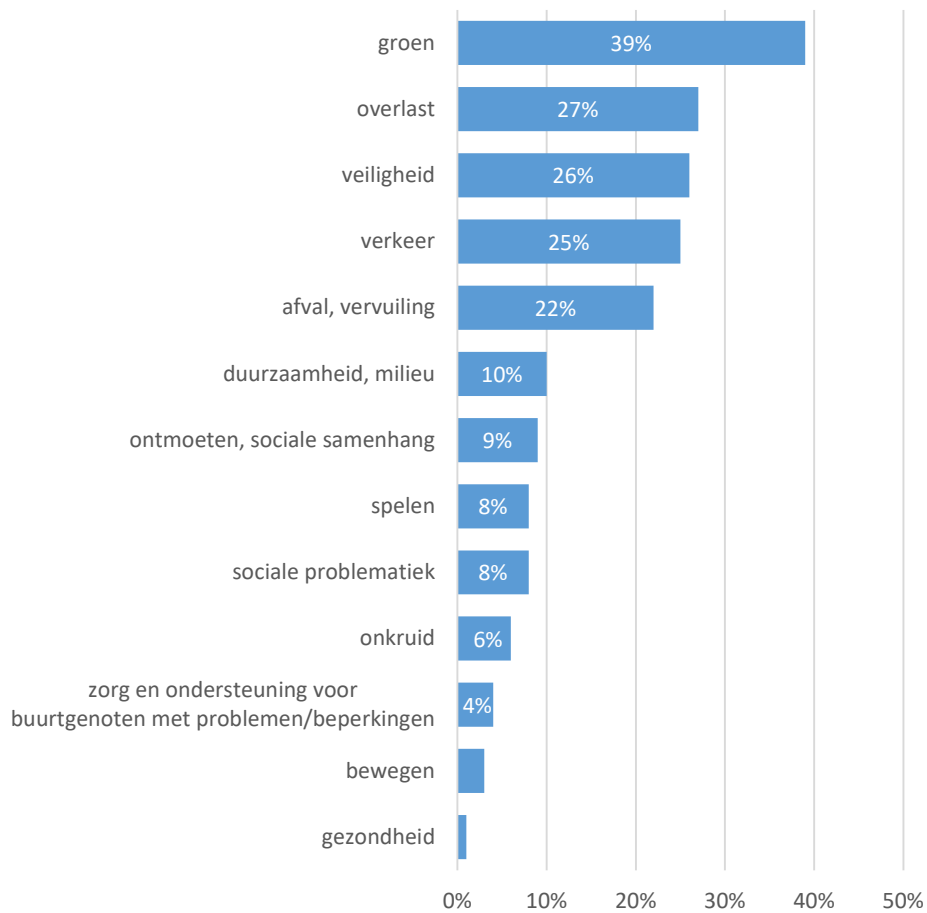
Van de respondenten geeft 6% aan dat goed te weten, 19% weet er wel wat vanaf en 75% is er niet van op de hoogte.

Van de *respondenten, die deel uitmaken van een wijkraad of bewonersorganisatie*, geeft 31% aan goed te weten dat er een nieuwe manier van wijkgericht werken van start is gegaan, 21% weet er wel wat vanaf en 48% is er niet van op de hoogte.

Contacten over de wijk met medewerkers van de gemeente

Eerder is genoemd dat 12% in het voorgaande jaar 1 of meer keer contact heeft opgenomen met een medewerker van de gemeente voor het gebied waar men woont (wijkmanager, wijkregisseurs, projectmedewerker). Gevraagd is hoe men dat gedaan heeft (meer antwoorden mogelijk). Men heeft vooral via email (69%) of telefonisch (41%) contact opgenomen en minder via het invullen van een formulier via de gemeentelijke website (10%). Ook komt het voor dat men afspraken op het Stadhuis of op locatie had of dat men via de wijkraad/bewonersorganisatie contact had.

De contacten gingen het meest over groen, overlast, veiligheid, verkeer en afval/vervuiling.



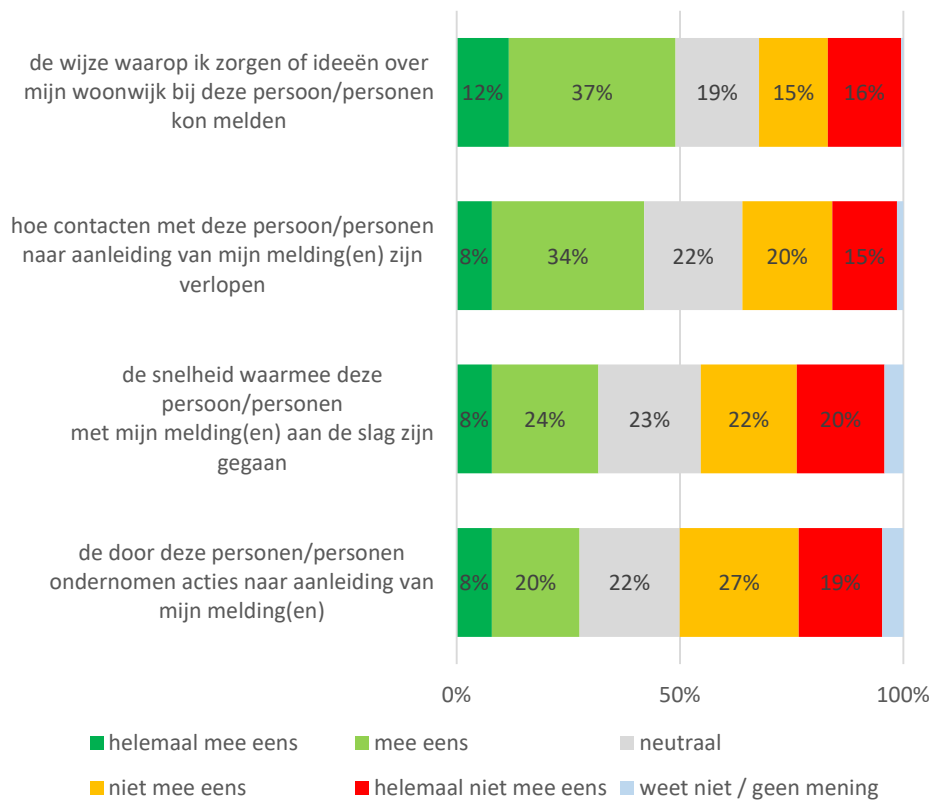
Figuur 3: Waarover gingen de contacten van de respondenten met de wijkmanager/wijkregisseurs/projectmedewerker voor het gebied waar men woont?

Gevraagd is of het bij de naar voren gebrachte onderwerpen om ingewikkelde problemen ging: 17% geeft deze vraag met 'ja' beantwoord, 41% met 'deels wel, deels niet' en 39% met 'nee' (3% 'weet niet').

Er is een aantal uitspraken voorgelegd over de contacten met de wijkmanager/ wijkregisseurs/ projectmedewerker voor het gebied waar men woont. Daaruit blijkt het volgende (zie ook onderstaande figuur):

- Over de *wijze waarop men zorgen of ideeën over de wijk kon melden* bij de medewerkers van de gemeente voor het gebied waar men woont, zijn mensen vaker tevreden (49%) dan ontevreden (32%). Dat geldt in mindere mate ook voor de *contacten met deze personen naar aanleiding van de meldingen* (42% tevreden en 35% ontevreden).
- Over de *snelheid waarmee deze personen met de meldingen aan de slag zijn gegaan* is men minder tevreden (32% tevreden en 42% ontevreden). En dat geldt ook voor de door deze personen *ondernomen acties* naar aanleiding van de meldingen (28% tevreden en 45% ontevreden).

Reacties op stellingen: ik ben tevreden over ...



Figuur 4: In hoeverre zijn de respondenten het eens of oneens met uitspraken over de contacten met de wijkmanager/ wijkregisseurs/ projectmedewerker voor het gebied waar men woont?

De personen, die aangegeven hebben dat ze in het voorgaande jaar ingewikkelde problemen naar voren gebracht hebben, zijn vaker ontevreden over de contacten met de gemeente (ze hebben bij de uitspraken relatief vaak aangegeven dat ze het er niet of helemaal niet mee eens zijn).

Bekendheid met wijkraad/bewonersorganisatie

39% van de respondenten 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. Daarvan weet 25% goed hoe men deze moet benaderen als men zorgen of ideeën over de wijk wil bespreken (= 10% van alle respondenten); 51% weet dat wel ongeveer (= 20% van alle respondenten) en 24% weet dat niet.

4% van de panelleden heeft in het voorgaande jaar 1 of meer keer contact met de wijkraad/bewonersorganisatie gezocht over zorgen of ideeën over de wijk. Die contacten gingen het meest over overlast, veiligheid, groen en verkeer.

Contacten tussen de wijkraad/bewonersorganisatie en de gemeente

7% van de respondenten maakt deel uit van een wijkraad of bewonersorganisatie. Het gaat om 134 respondenten. Daarvan is 30% tevreden en 28% ontevreden over hoe de samenwerking tussen de gemeente en de wijkraad/bewonersorganisatie *over het algemeen* verloopt (rest heeft 'neutraal' of 'weet niet' aangevinkt). Bij het doorvragen op die samenwerking blijkt dat men kritisch is over de snelheid waarmee de gemeente aan de slag gaat met de ingebrachte zaken en ook over de door de gemeente ondernomen acties naar aanleiding van de ingebrachte zaken:

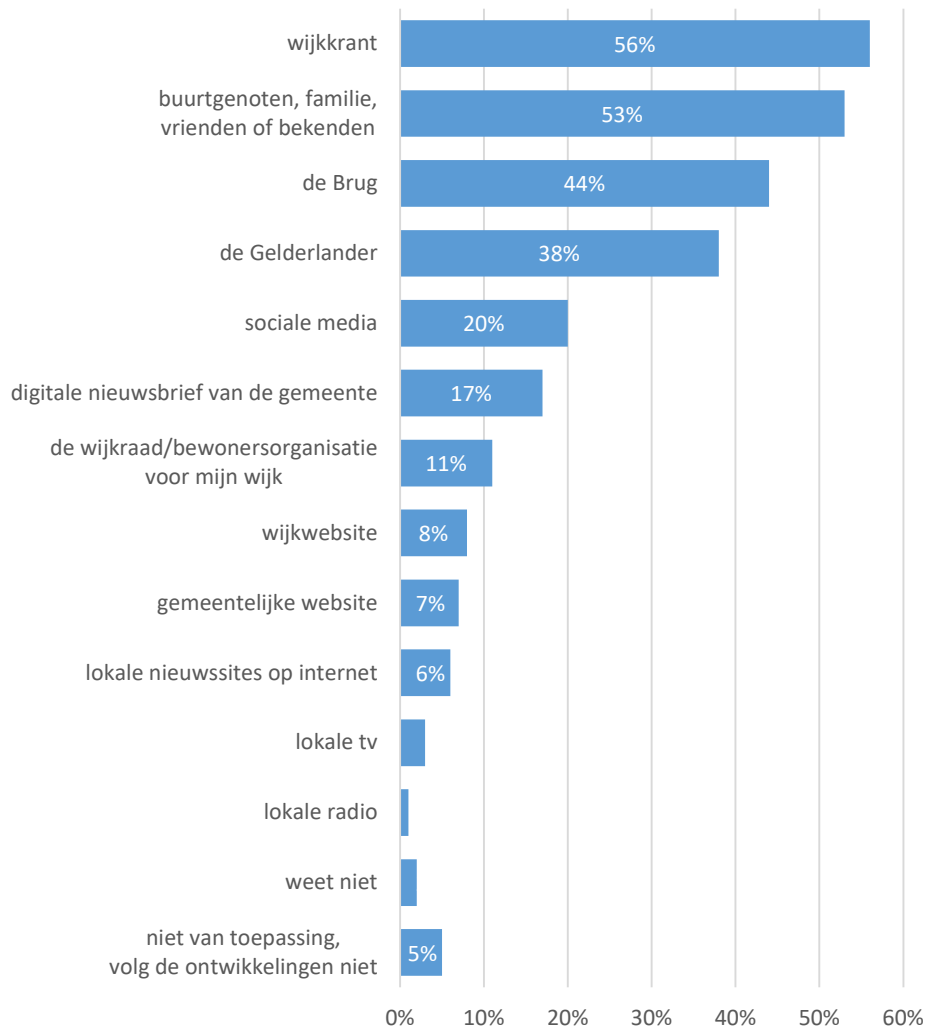
- Over hoe het *contact* tussen de gemeente en de wijkraad/bewonersorganisatie verloopt is 32% tevreden en 36% ontevreden.
- Over de *snelheid* waarmee de gemeente aan de slag gaat met de door de wijkraad/bewonersorganisatie ingebrachte zaken is 13% tevreden en 42% ontevreden.
- Over de door de gemeente *ondernomen acties* naar aanleiding van de door de wijkraad/bewonersorganisatie ingebrachte zaken is 18% tevreden en 42% ontevreden.

Gevraagd is hoe de samenwerking verbeterd kan worden. Dit zijn de meest gegeven antwoorden:

- Beter luisteren naar / serieus nemen van bewoners(organisaties) (16%).
- Sneller reageren, snellere procedures, sneller van praten naar doen (10%).
- Bewoners(organisaties) op tijd bij plannen betrekken, niet als er al over zaken is besloten (9%).
- 1 aanspreekpunt per gebied (de wijkmanager) werkte goed, zou beter zijn (6%).
- Minder wisselingen in aan te spreken personen, meer continuïteit (5%).
- Vaker overleg (3%).
- Meer openheid (2,5%).

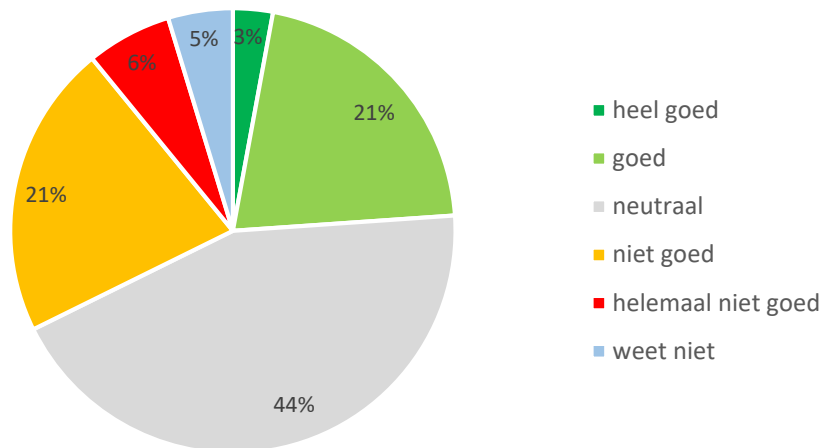
Informatieverstrekking over ontwikkelingen in de wijk

Gevraagd is hoe men over het algemeen op de hoogte blijft over ontwikkelingen in de wijk. Het meest genoemd zijn via de wijkkrant (56%) en via buurtgenoten, familie, vrienden of bekenden (53%), gevolgd door De Brug (44%), De Gelderlander (38%) en sociale media (20%); 11% heeft de wijkraad/bewonersorganisatie genoemd.



Figuur 5: .Hoe blijft u over het algemeen op de hoogte over ontwikkelingen in uw wijk?

24% van de respondenten vindt dat men over het algemeen (heel) goed over ontwikkelingen in de wijk geïnformeerd wordt; 27% vindt dat men er (helemaal) niet goed over geïnformeerd wordt. Ruim veertig procent (44%) heeft 'neutraal' aangevinkt en 5% 'weet niet'.



Figuur 6: Vindt u dat u over het algemeen goed of niet goed over ontwikkelingen in uw wijk geïnformeerd wordt?

Gevraagd is wat er zou moeten verbeteren aan de informatieverstrekking over ontwikkelingen in de wijk, met daarbij een aantal antwoordmogelijkheden. Het meest aangevinkt zijn:

- dat de informatie makkelijker te vinden / beter toegankelijk is (43%);
- bewoners eerder / op tijd informeren (33%);
- er zou meer informatie gegeven kunnen worden (28%).

Een beperkte groep heeft aangevinkt dat de informatie beter leesbaar zou moeten zijn (3%).

Daarnaast is met een open vraag gevraagd naar wensen, suggesties of verbeterideeën voor de informatieverstrekking over ontwikkelingen in de wijk. Dit zijn de meest gegeven antwoorden:

- Bewoners via (wijk)nieuwsbrieven/emailberichten informeren (4%). De meesten geven hierbij aan dat ze een digitale nieuwsbrief willen ontvangen.
- (Meer) gebruik maken van de wijkbladen (3%).
- Huis-aan-huis brieven bezorgen als er belangrijke ontwikkelingen te melden zijn (2%).
- Per wijk/gebied een website maken (1,5%). Een deel geeft hierbij aan dat de wijkwebsites via een centrale ingang (de gemeentelijke website) te benaderen zouden moeten zijn.

Wensen, suggesties en verbeterideeën m.b.t. wijkgericht werken

Aan het einde van de vragenlijst kon men wensen, suggesties of verbeterideeën invullen met betrekking tot het wijkgericht werken door de gemeente. Dit zijn de meeste genoemde zaken:

- 8% van de respondenten vindt dat de gemeente de bewoners goed moet informeren over de wijkteams: wie maken er deel van uit, waarvoor kunnen de personen benaderd worden en hoe zijn ze vindbaar/bereikbaar? Vaker noemt men daarbij de volgende manieren om dat te doen: via een huis-aan-huis brief of folder en via de wijkbladen.
- 3% geeft aan dat de wijkteams meer zichtbaar zouden moeten zijn. Daarvoor worden verschillende mogelijkheden genoemd: wijkbezoeken, inloopbijeenkomsten, informatiebijeenkomsten, open spreekuren, overleg met bewonersorganisaties, huisbezoeken, wijkbezoeken, vaker in de wijk rondlopen en bewoners aanspreken.
- Ruim 1% geeft de voorkeur aan één aanspreekpunt per gebied (in plaats van vier aanspreekpunten).
- Ruim 1% geeft aan dat de gemeente te weinig of niet reageert op meldingen van bewoners of dat de gemeente afspraken met bewoners niet nakomt.
- Bijna 1% vindt dat de gemeente bewoners meer of beter moet betrekken of er meer of beter naar moet luisteren.

Enkele respondenten geven aan de naam 'wijkteam' verwarrend te vinden, omdat er ook sociale wijkteams en tegenwoordig buurtteams volwassenen en buurtteams jeugd en gezin functioneren.

Verschillen naar deelgroepen en -gebieden

We hebben de uitkomsten uitgesplitst naar leeftijd, opleidingsniveau en stadsdeel.

In de tabel op de volgende pagina staan de verschillen naar leeftijd. De grootste verschillen zijn de volgende:

- Op veel punten scoren de 18- t/m 29-jarigen lager dan de andere leeftijdscategorieën: bekendheid met en gebruik van Meld&Herstel, bekendheid met MijnWijkplan, bekendheid met bestaan van een wijkteam voor het gebied waar men woont, contact leggen over de wijk met medewerkers van de gemeente voor het gebied waar men woont (wijkmanager, wijkregisseurs, projectmedewerker), bekendheid met het nieuwe wijkgericht werken, bekendheid en contact leggen met wijkraden/bewonersorganisaties, deel uitmaken van een wijkraad/bewonersorganisatie en van mening zijn dat men goed geïnformeerd wordt over ontwikkelingen in de wijk.
- Op diverse punten scoren de 70-plussers hoger dan de andere leeftijdscategorieën: bekendheid met Meld&Herstel en MijnWijkplan, bekendheid met bestaan van een wijkteam voor het gebied waar men woont, contact leggen over de wijk met medewerkers van de gemeente voor het gebied waar men woont (wijkmanager, wijkregisseurs, projectmedewerker), bekendheid met het nieuwe wijkgericht werken en deel uitmaken van een wijkraad/bewonersorganisatie.

	18-29 jr	30-49 jr	50-69 jr	70+	totaal
weet hoe Meld&Herstel werkt	27%	69%	76%	82%	72%
heeft in voorgaande jaar gebruik gemaakt van Meld&Herstel	12%	38%	39%	41%	37%
weet hoe MijnWijkplan werkt	9%	21%	18%	32%	21%
heeft in voorgaande jaar gebruikgemaakt van MijnWijkplan	6%	7%	5%	6%	6%
wist goed van contact kunnen opnemen met wijkmanager en wijkregisseur openbare ruimte (tot 1 september 2021)	3%	10%	14%	24%	14%
weet goed dat men contact kan opnemen met wijkteam voor het gebied waar men woont	2%	9%	10%	21%	11%
weet daar wel iets vanaf	28%	34%	40%	42%	38%
heeft in voorgaande jaar contact opgenomen met wijkmanager, wijkregisseur of projectmedewerker voor het gebied waar men woont	4%	13%	10%	17%	12%
heeft in voorgaande jaar contact opgenomen over de wijk met andere medewerker van de gemeente	6%	7%	8%	7%	7%
weet goed dat er op 1 september 2021 een nieuwe manier van wijkgericht werken van start is gegaan	2%	3%	7%	13%	6%
weet daar wel iets vanaf	6%	14%	20%	28%	19%
maakt deel uit van een wijkraad/bewonersorganisatie	2%	5%	7%	14%	7%
weet dat er een wijkraad/bewonersorgansatie is die zich inzet voor gebied waar men woont	15%	37%	41%	39%	39%
weet goed hoe men wijkraad/bewonersorganisasi moet benaderen	2%	10%	10%	13%	10%
weet dat wel ongeveer	4%	18%	22%	17%	20%
heeft in voorgaande jaar contact opgenomen met wijkraad/bewonersorganisatie	0%	4%	4%	6%	4%
vindt dat men over het algemeen goed geïnformeerd wordt over ontwikkelingen in de wijk	12%	23%	22%	30%	24%
vindt dat men over het algemeen niet goed geïnformeerd wordt over ontwikkelingen in de wijk	28%	31%	27%	23%	27%

Tabel 1: verschillen in uitkomsten naar leeftijdscategorie

Als we kijken naar het onderscheid laag- en middelbaar opgeleid versus hoog opgeleid zien we geen grote verschillen in de uitkomsten (zie onderstaande tabel).

	laag, middelbaar opgeleid	hoog opgeleid	<i>totaal</i>
weet hoe Meld&Herstel werkt	77%	72%	72%
heeft in voorgaande jaar gebruik gemaakt van Meld&Herstel	43%	36%	37%
weet hoe MijnWijkplan werkt	25%	20%	21%
heeft in voorgaande jaar gebruikgemaakt van MijnWijkplan	5%	6%	6%
wist goed van contact kunnen opnemen met wijkmanager en wijkregisseur openbare ruimte (tot 1 september 2021)	15%	14%	14%
weet goed dat men contact kan opnemen met wijkteam voor het gebied waar men woont	13%	11%	11%
weet daar wel iets vanaf	36%	40%	38%
heeft in voorgaande jaar contact opgenomen met wijkmanager, wijkregisseur of projectmedewerker voor het gebied waar men woont	12%	12%	12%
heeft in voorgaande jaar contact opgenomen over de wijk met andere medewerker van de gemeente	5%	8%	7%
weet goed dat er op 1 september 2021 een nieuwe manier van wijkgericht werken van start is gegaan	8%	6%	6%
weet daar wel iets vanaf	22%	19%	19%
maakt deel uit van een wijkraad/bewonersorganisatie	6%	8%	7%
weet dat er een wijkraad/bewonersorgansatie is die zich inzet voor gebied waar men woont	33%	41%	39%
weet goed hoe men wijkraad/bewonersoraganisatie moet benaderen	10%	10%	10%
weet dat wel ongeveer	16%	21%	20%
heeft in voorgaande jaar contact opgenomen met wijkraad/bewonersorganisatie	5%	5%	4%
vindt dat men over het algemeen goed geïnformeerd wordt over ontwikkelingen in de wijk	24%	24%	24%
vindt dat men over het algemeen niet goed geïnformeerd wordt over ontwikkelingen in de wijk	31%	26%	27%

Tabel 2: verschillen in uitkomsten naar opleidingsniveau

Het uitsplitsen van de uitkomsten naar stadsdeel levert de volgende indicaties op voor verschillen tussen stadsdelen.

- Relatief veel respondenten uit Dukenburg, Lindenholt en Nijmegen-Centrum zijn bekend met en maken gebruik van Meld&Herstel.
- Relatief veel respondenten uit Lindenholt en relatief weinig respondenten uit Nijmegen-Midden maken gebruik van MijnWijkplan.
- Relatief weinig respondenten uit Nijmegen-Midden zijn goed op de hoogte van het bestaan van een wijkteam voor hun gebied en bekend met de nieuwe manier van wijkgericht werken.
- Daarbij aansluitend hebben relatief weinig respondenten uit Nijmegen-Midden in het voorgaande jaar contact gezocht met medewerkers van de gemeente voor het gebied waar ze wonen (wijkmanager, wijkregisseurs, projectmedewerker).
- Relatief weinig respondenten uit Nijmegen-Centrum en Nijmegen-Midden en relatief veel respondenten uit Nijmegen-Noord weten dat er een wijkraad/bewonersorganisatie is, die zich inzet voor gebied waar men woont.
- Relatief weinig respondenten uit Nijmegen-Centrum hebben in het voorgaande jaar contact met de wijkraad/bewonersorganisatie gezocht .
- Relatief weinig respondenten uit Nijmegen-Oud-West en Nijmegen-Noord vinden dat ze over het algemeen niet goed geïnformeerd worden over ontwikkelingen in de wijk.

3. Uitkomsten monitoronderzoeken onder de Nijmeegse bevolking

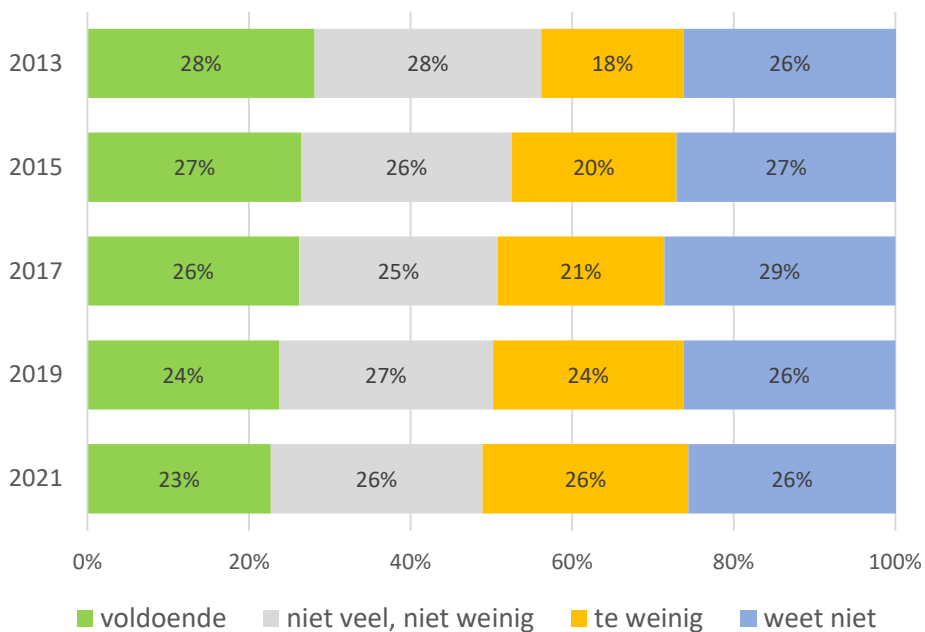
We beginnen met de beschrijving van Burgerpeilinguitkomsten, gevolgd door bevindingen uit de landelijke Veiligheidsmonitor 2021.

Burgerpeiling

In onze tweejaarlijkse Burgerpeiling vragen we aan bewoners vanaf 16 jaar of ze vinden dat de gemeente voldoende aandacht heeft voor de problemen in hun woonbuurt. Bij de laatste meting, die in september en oktober 2021 is verricht en waaraan 3.756 personen deelnamen, gaf 23% aan dat de gemeente daar voldoende aandacht voor heeft en gaf 26% aan dat de gemeente daar te weinig aandacht voor heeft (26% heeft 'niet veel, niet weinig' geantwoord en 26% 'weet niet').

In vergelijking met 2013 is het aandeel, dat vindt dat de gemeente voldoende aan de buurtproblemen doet, wat afgenomen (van 28% in 2013 naar 23% in 2021) en is het aandeel, dat vindt dat de gemeente te weinig doet, toegenomen (van 18% in 2013 naar 26% in 2021).

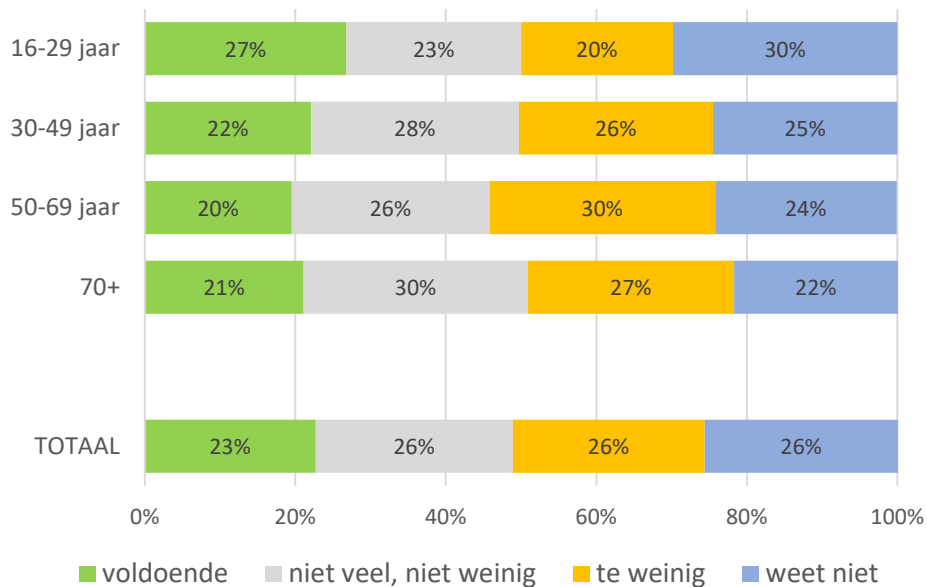
De volgende meting vindt najaar 2023 plaats.



Figuur 7: Vindt u dat de gemeente veel, voldoende of te weinig aandacht heeft voor de problemen in uw buurt? (voor de metingen vanaf 2013)

De verschillen naar leeftijd voor het oordeel over de aandacht van de gemeente voor buurtproblemen zijn niet groot:

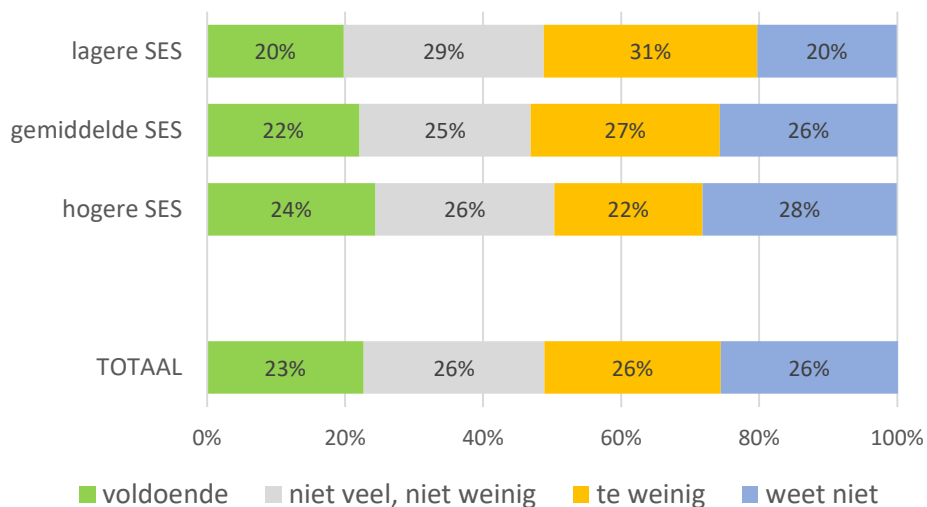
- De 16-29-jarigen vinden wat vaker dat de gemeente hier voldoende aandacht voor heeft en wat minder vaak dat de gemeente hier te weinig aandacht voor heeft.



Figuur 8: Vindt u dat de gemeente veel, voldoende of te weinig aandacht heeft voor de problemen in uw buurt? (naar leeftijdscategorie)

Ook de verschillen naar sociaaleconomische status (op basis van opleidingsniveau, inkomen en of men woonachtig is in een huur- of koopwoning) voor het oordeel over de aandacht van de gemeente voor buurtproblemen zijn niet groot:

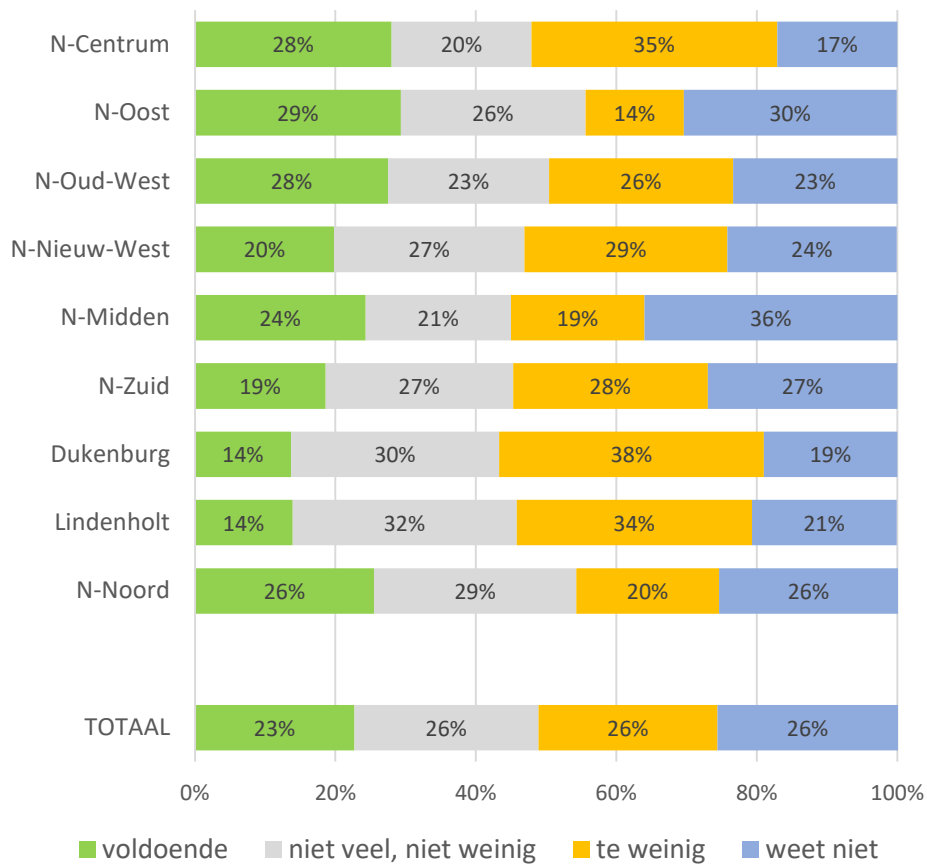
- Personen met een lagere SES vinden iets minder vaak dat de gemeente hier voldoende aandacht voor heeft en wat vaker dat de gemeente hier te weinig aandacht voor heeft.
- Personen met een hogere SES vinden wat minder vaak dat gemeente hier te weinig aandacht voor heeft.



Figuur 9: Vindt u dat de gemeente veel, voldoende of te weinig aandacht heeft voor de problemen in uw buurt? (naar sociaaleconomische status)

De verschillen naar stadsdeel voor het oordeel over de aandacht van de gemeente voor buurtproblemen zijn groter:

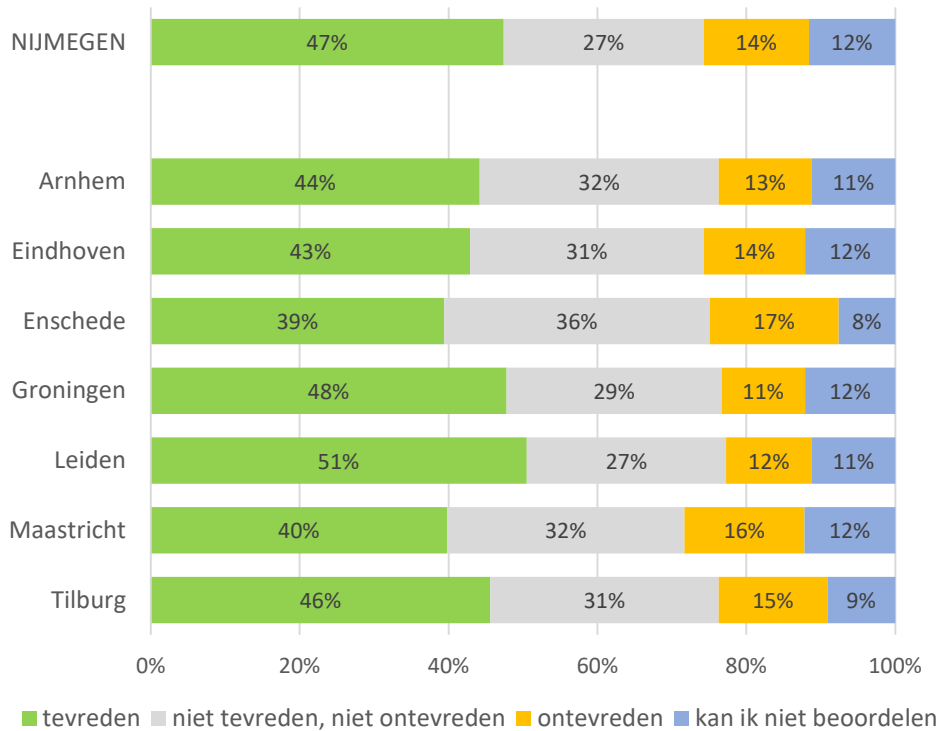
- In Dukenburg en Lindenholt vinden relatief weinig bewoners dat de gemeente hier voldoende aandacht voor heeft en relatief veel personen dat de gemeente hier te weinig aandacht voor heeft.
- In Nijmegen-Oost vinden relatief wat meer bewoners dat de gemeente hier voldoende aandacht voor heeft en vinden relatief weinig bewoners dat de gemeente hier te weinig aandacht voor heeft.
- In Nijmegen-Centrum vinden relatief wat meer bewoners dat de gemeente hier voldoende aandacht voor heeft, maar vinden ook relatief veel bewoners dat de gemeente hier te weinig aandacht voor heeft.



Figuur 10: Vindt u dat de gemeente veel, voldoende of te weinig aandacht heeft voor de problemen in uw buurt? (naar stadsdeel)

Landelijke Veiligheidsmonitor

In de landelijke Veiligheidsmonitor 2021, die in de periode augustus t/m oktober is uitgevoerd en waar 816 Nijmegenaren aan deelgenomen hebben, is aan bewoners gevraagd hoe tevreden ze zijn over het functioneren van de gemeente als het gaat om de aanpak van leefbaarheid en veiligheid: 47% is daar tevreden over en 14% ontevreden. Dat is iets gunstiger dan gemiddeld in de benchmarksteden (44% tevreden en 14% ontevreden; verschil is niet significant).



Figuur 11: Hoe tevreden of ontevreden bent u over het functioneren van uw gemeente als het gaat om de aanpak van leefbaarheid en veiligheid? (Nijmegen vergeleken met benchmarksteden)

Verder zijn de drie volgende stellingen voorgelegd:

- De gemeente zet zich in voor de leefbaarheid en veiligheid in de buurt.
- De gemeente informeert de buurt over de aanpak van de leefbaarheid en veiligheid in de buurt.
- De gemeente betreft de buurt bij de aanpak van de leefbaarheid en veiligheid in de buurt.

In Nijmegen is 50% het eens met de stelling dat de gemeente zich inzet voor de leefbaarheid en veiligheid in de buurt en is 15% het daar niet mee eens. Dat komt overeen met het gemiddelde voor de benchmarksteden.

In Nijmegen is 38% het eens met de stelling dat de gemeente de buurt informeert over de aanpak van de leefbaarheid en veiligheid in de buurt en is 25% het daar niet mee eens. De gemiddelde uitkomst voor de benchmarksteden is iets gunstiger: 42% eens en 23% oneens (verschil is niet significant).

In Nijmegen is 33% het eens met de stelling dat de gemeente de buurt betreft bij de aanpak van de leefbaarheid en veiligheid in de buurt en is 27% het daar niet mee eens. De gemiddelde uitkomst voor de benchmarksteden is iets gunstiger: 35% eens en 25% oneens (verschil is niet significant).

De volgende meting voor de landelijke Veiligheidsmonitor vindt najaar 2023 plaats. Een vergelijking met de metingen van voor 2021 is niet goed mogelijk, vanwege wijzigingen in de vraagstelling en methodiek, die bij de meting in 2021 zijn doorgevoerd.