

Waardering gemeentelijke projecten

Peiling bij het digitale stadspanel Nijmegen

Inhoudsopgave

1	Achtergrond van opdracht en wijze van uitvoering	3
2	Waardering van de tien gemeentelijke projecten	5
2.1	Welke projecten en welke vragen?	5
2.2	Zijn de respondenten op de hoogte van de projecten?	6
2.3	Vinden de respondenten de projecten belangrijk voor Nijmegen?	7
2.4	Zijn de respondenten tevreden over het uiteindelijke resultaat?	8
2.5	Welke rapportcijfers geven de respondenten aan de projecten?	10
2.6	Is er een samenhang tussen het belang dat men aan projecten toekent en het rapportcijfer dat men er voor geeft?	11
3	Meest en minst geslaagde projecten	13
3.1	Meest of minst geslaagd volgens alle respondenten	13
3.2	Oordeel "meest geslaagd", bekeken naar deelgroepen	13
3.3	Tot slot: noemen burgers zelf ook projecten die belangrijk voor de stad zijn?	14
4	Conclusie	17
	Bijlage 1 Werkwijze digitale stadspanel	21
	Bijlage 2 Toelichting projecten	23

1 Achtergrond van opdracht en wijze van uitvoering

Waarom willen we weten hoe de burgers tegen gemeentelijke projecten aankijken?

In het Collegeakkoord stellen Burgemeester en Wethouders een groot belang te hechten aan een doel- en resultaatgerichte uitvoering van het gemeentelijk beleid, of, zoals het vaak wordt uitgedrukt: "het resultaat op straat". Daarbij hoort niet alleen het betrekken van de burgers bij de voorbereiding, maar ook het willen weten wat burgers na de uitvoering van de resultaten vinden.

Het College van B. en W. heeft vorig jaar daarom aan de afdeling Onderzoek en Statistiek de opdracht gegeven om de opvattingen van burgers te peilen over een tiental gemeentelijke projecten die een herkenbare maatschappelijke betekenis hebben. Het College heeft aanwijzingen gegeven voor de selectie van deze tien projecten en ingestemd met de vragen die gesteld worden aan de burgers

Het onderzoek is uitgevoerd in december 2005. Meer dan 1500 burgers gaven hun mening.

Eerste toepassing digitaal stadspanel

Deze meting is uitgevoerd met het "digitale stadspanel". Het College van B. en W. heeft in 2005 eveneens besloten om, naast andere vormen van peilingen, een digitaal stadspanel in te laten stellen. Aan dit panel worden 5 of 6 keer per jaar in opdracht van het College of de Raad vragen voorgelegd over actuele kwesties met een bestuurlijke betekenis. Het beheer en de toepassing van dit instrument is opgedragen aan de afdeling Onderzoek en Statistiek.

Omdat deze meting van de waardering van gemeentelijke projecten de eerste toepassing is van het digitale stadspanel, geven we in bijlage 1 een overzicht van de opgedane ervaringen met het op deze manier peilen.

2 Waardering van de tien gemeentelijke projecten

2.1 Welke projecten en welke vragen?

Bij de selectie van de tien projecten is rekening gehouden met de verscheidenheid die bestaat in de producten van de gemeente. Diverse soorten producten moesten vertegenwoordigd zijn in de selectie. De variatie tussen de projecten is dan ook groot. Er zijn projecten bij die op de totale stad gericht zijn, maar ook projecten speciaal voor doelgroepen of stadsdelen. Sommige projecten zijn fysiek, terwijl anderen sociaal-maatschappelijk van aard zijn. Sommige zijn zeer concreet, andere veel minder tastbaar. Ook de kosten die met de projecten gepaard gaan lopen sterk uiteen, van investeringen van tientallen miljoenen euro's tot minder dan 10.000 euro's.

Hieronder typeren we in het kort de tien projecten, aan de hand van bovengenoemde basiskennmerken.

De deelnemers aan het onderzoek hebben de volgende 10 projecten beoordeeld:

- de Snelbinder
De fietsbrug die naast de spoorbrug is aangebracht om voor een kortere verbinding tussen de Waalsprong en de rest van Nijmegen te zorgen. Basiskennmerken: zeer groot investeringsproject, fysiek zeer herkenbaar, (boven)stedelijke functie.
- de digitale balie
Op de gemeentelijke website kunnen burgers continue terecht voor informatie en digitale formulieren. Basiskennmerken: beperkt investeringsproject, fysiek niet herkenbaar, virtueel en media-afhankelijk, stedelijke reikwijdte, deels doelgroepgericht.
- de Eendracht
Het multifunctionele sportcentrum waar schooluitvallers, risicoleerlingen, etc. worden opgevangen. Basiskennmerken: middelgroot investeringsproject, fysiek herkenbaar, doelgroepgericht en stedelijke reikwijdte.
- Wonen in de Limos
Op het oude kazerneterrein is in nieuw- en verbouw een groot woningcomplex gerealiseerd. Basiskennmerken: zeer groot investeringsproject, fysiek herkenbaar, stadsdeel-/stedelijke reikwijdte.
- Moenenstraat
Nieuwe winkelstraat in Nijmegen-centrum. Basiskennmerken: zeer groot investeringsproject (particulier), fysiek zeer herkenbaar, (boven)stedelijke functie.
- Open Wijkscholen
Om de ontwikkelingskansen van kinderen te verbeteren wordt op school niet alleen maar lesgegeven maar bieden allerlei instellingen (o.a. kinderopvang, GGD, Lindenberg, Sportservice) ook buiten schooltijd extra aanbod. Basiskennmerken: middelgrote investeringen, fysiek herkenbaar, basisvoorziening op wijkniveau.
- Steunpunt Stadswinkel
De Stadswinkel heeft haar Steunpunt in Dukenburg heropend. Basiskennmerken: beperkt investeringsproject, fysiek herkenbaar, primaire voorziening op stadsdeelniveau.

- Trotskaarten
Mensen die zich inzetten voor de stad of iets bijzonders presteren krijgen een “trotskaart” toegestuurd. Basiskenmerken: zeer beperkte investeringen, conceptueel, media-afhankelijk, niet-fysiek, stedelijke reikwijdte.
- de Klif
In Oosterhout, Waalsprong, is een voorzieningenhart geopend (school kinderopvang, sport, cultuur). Basiskenmerken: groot investeringsproject, fysiek zeer herkenbaar, basisvoorziening op wijkniveau.
- Werkplaza
Door intensieve begeleiding wil men werklozen weer aan werk helpen. Basiskenmerken: middelgrote investeringen, fysiek niet herkenbaar, maatschappelijke voorziening, doelgroepgericht met stedelijke reikwijdte.

Een wat uitgebreidere beschrijving van de projecten is in bijlage 2 te vinden. Deze beschrijving in bijlage 2 was onderdeel van de digitale invullijst, zoals de panelleden die op hun scherm zagen.

Over ieder project hebben de respondenten een aantal vragen beantwoord:

- waren zij op de hoogte van het bestaan van het project?
- vinden zij het project belangrijk voor de stad?
- zijn ze tevreden over het uiteindelijk resultaat van het project?
- welk rapportcijfer geven zij aan het project?
- welke van de projecten vinden ze het meest, welk het minst geslaagd?

Ook konden de respondenten aangeven of zij zelf nog andere projecten kenden die zij belangrijk voor de stad vonden.

2.2 Zijn de respondenten op de hoogte van de projecten?

Moenenstraat en Snelbinder zijn het meest bekend

De Moenenstraat en de Snelbinder zijn de meest bekende projecten. Bijna alle leden van het stadspanel zijn hiervan op de hoogte. Dit zijn ook projecten waarmee nagenoeg elke Nijmegenaar geconfronteerd wordt.

Voor de minder bekende projecten, de Klif, Werkplaza, de Trotskaarten, de Eendracht en de Open Wijk Scholen, geldt vaak dat die op specifieke doelgroepen en/of deelgebieden in de stad gericht zijn.

project	bekend bij
Snelbinder	97%
digitale balie	59%
Eendracht	36%
Wonen in Limos	85%
Moenenstraat	99%
Open Wijk Scholen	37%
Steunpunt Stadswinkel	55%
Trotskaarten	34%
de Klif	24%
Werkplaza	33%

Figuur 1 Bekendheid gemeentelijke projecten

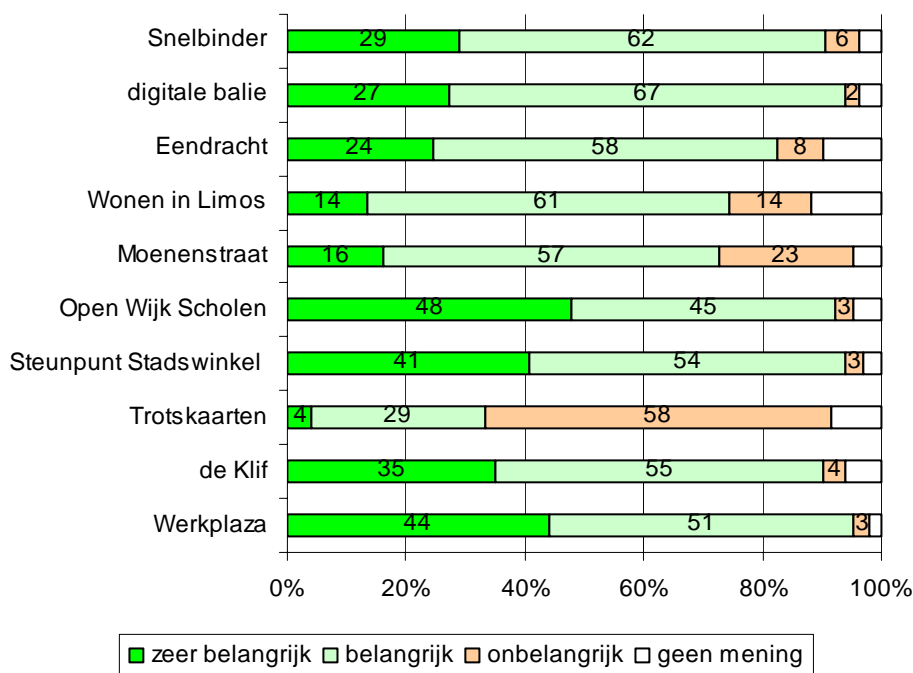
In de onderstaande analyses zullen we steeds onderscheid maken tussen de groep die zegt bekend te zijn met een project en de groep die dat niet is. Daardoor kan de waardering van beide groepen onderscheiden worden. Van de eerste groep kan verwacht worden dat zij beter in staat is om waarderingen te geven. De tweede groep kan haar oordeel alleen baseren op de projecttypering (zie bijlage 2); bij deze burgers zal dan ook veel vaker het antwoord "geen mening" gegeven worden.

2.3 Vinden de respondenten de projecten belangrijk voor Nijmegen?

De mening van bekenden: variatie in het belang van projecten

We kijken eerst naar de mening van de respondenten die zeggen bekend te zijn met het project. Zoals te verwachten is, heeft een groot deel een antwoord gegeven op deze vraag (90 tot 95%).

Het deel van de respondenten dat een project belangrijk of zeer belangrijk vindt varieert van project tot project. Zes projecten scoren boven de 90% (Werkplaza, Steunpunt Stadswinkel, Open Wijkscholen, digitale balie, Snelbinder en de Klif). De Moenenstraat, de Limos en de Eendracht nemen een tussenpositie in: 75-80% (zeer) belangrijk. Alleen het project Trotskaarten wijkt duidelijk af; slecht 33% van de panelleden die het project kennen vindt dit (zeer) belangrijk voor de stad.



Figuur 2 Burgers die een project kennen: Is het project belangrijk voor Nijmegen?

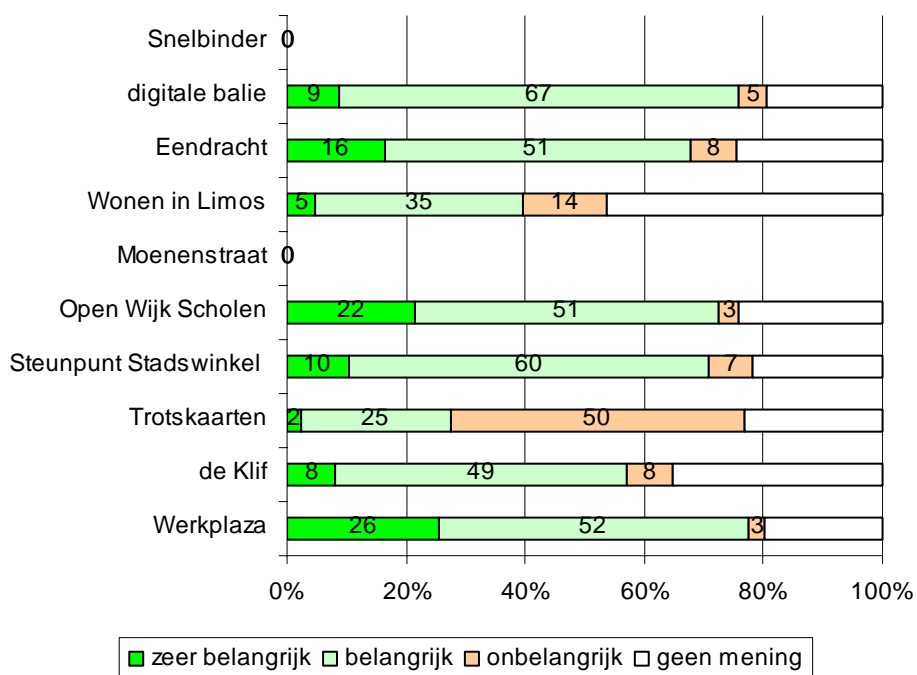
Kijk je alleen naar de groep die een project zéér belangrijk vindt, dan scoren Werkplaza en de Open Wijk Scholen het hoogst.

Project onbekend, toch een mening over het belang voor de stad?

Bij de groep die zegt het project niet te kennen is de vraag over de belangrijkheid toch gesteld. Zij konden hun oordeel baseren op de projecttypering (bijlage 2) of geen mening antwoorden.

Van de mensen die een project niet kennen geeft 50 tot 80% wel een mening over de belangrijkheid voor de stad. Dit is minder dan bij de groep die de projecten wel kent. De scores (zeer) belangrijk liggen wat lager dan bij de bekende groep. Het patroon van de waardering vertoont echter behoorlijke overeenkomsten:

- Werkplaza en Open Wijkscholen scoren het best bij “zeer belangrijk”.
- Trotskaarten scoren het laagst
- Digitale balie, Steunpunt Stadswinkel, Open Wijkscholen, Eendracht en Werkplaza scoren goed in de totaalwaardering belangrijk + zeer belangrijk
- voor de Klif, een echte wijkvoorziening, zijn de verschillen het grootst. Mensen die het project kennen vinden het veel belangrijker dan mensen die het niet kennen
- omdat (bijna) iedereen de Snelbinder en de Moenenstraat kent, is het niet mogelijk de mening van de “onbekenden” te geven.



Figuur 3 Mensen die een project niet kennen: Is het project belangrijk voor Nijmegen?

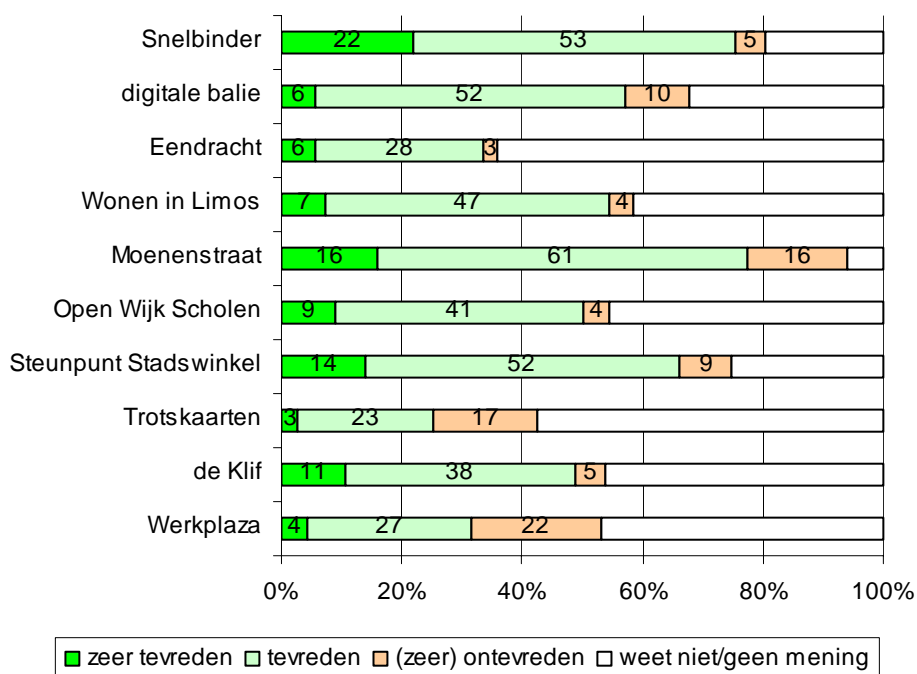
2.4 Zijn de respondenten tevreden over het uiteindelijke resultaat?

De mening van bekenden van de projecten: veel mensen zijn tevreden over Snelbinder en Moenenstraat

Lang niet iedereen van de mensen die bekend zijn met het project, heeft een mening over het uiteindelijke resultaat. Het percentage met een mening varieert van rond de 40% (Trotskaarten en Eendracht) tot meer dan 90%.

We zien dat het aandeel mensen dat tevreden is over het resultaat van een bepaald project sterker varieert dan bij de vraag naar de belangrijkheid van projecten voor Nijmegen. Met de Snelbinder en de Moenenstraat is zo'n driekwart van de

respondenten tevreden. Met de Trotskaarten geeft slechts een kwart van de respondenten aan tevreden te zijn.
 Het aandeel ontevredenen ligt meestal tussen de 5 en 10%. Alleen over de Moenenstraat, Werkplaza en de Trotskaarten zijn wat meer mensen ontevreden: 16-22%.



Figuur 3 Burgers die project kennen: percentage tevreden/ontevreden over project

In bovenstaande figuur zien we dat een flink deel geen mening gaf. Kijk je vervolgens alléén naar de uitkomsten van burgers die èn bekend zijn met het project èn wel een tevredenheidsoordeel hebben over het resultaat, dan zie je dat 8 van de 10 projecten 80% of nog hoger scores voor het aandeel (zeer) tevredenen; 5 zelfs meer dan 90%. Bij Werkplaza en de Trotskaarten is ongeveer 60% (zeer) tevreden over de resultaten.

	alle resp. die project kennen	resp. die pr. kennen en mening hebben
Snelbinder	76	94
digitale balie	57	85
Eendracht	33	93
Wonen in Limos	54	93
Moenenstraat	78	83
Open Wijk Scholen	50	92
Steunpunt Stadswinkel	66	88
Trotskaarten	25	60
de Klif	49	91
Werkplaza	32	59

Figuur 4 % (zeer) tevreden onder alle respondenten die bekend zijn met het project, en onder de respondenten die zowel bekend zijn met project als ook een mening hebben over het resultaat

Project onbekend: toch een mening over het resultaat?

Mensen die een project eerder niet kenden kunnen logischerwijs bijna nooit aangeven of ze tevreden of ontevreden zijn over het resultaat. Meestal geeft meer dan 95% geen oordeel. Het is dus van deze groep niet mogelijk te rapporteren over de mening over het resultaat.

2.5 Welke rapportcijfers geven de respondenten aan de projecten?

Het rapportcijfer van bekenden van het project: Snelbinder en Open Wijk Scholen krijgen de hoogste rapportcijfers

Van de mensen die bekend waren met een project geeft ruim 75-95% een eindoordeel in de vorm van een rapportcijfer.

	rapportcijfer	% dat geen rapportcijfer kan geven
Snelbinder	7,9	3%
digitale balie	7,4	10%
Eendracht	7,5	23%
Wonen in Limos	7,2	17%
Moenenstraat	6,9	3%
Open Wijk Scholen	7,9	17%
Steunpunt Stadswinkel	7,7	9%
Trotskaarten	5,2	13%
de Klif	7,7	21%
Werkplaza	6,9	17%

Figuur 5 De rapportcijfers voor de projecten van burgers die het project kennen

De rapportcijfers variëren van bijna 8 tot 5+. De Snelbinder en de Open Wijk Scholen scoren het hoogst.

De Trotskaarten krijgen als enige project een onvoldoende.

Project onbekend, wel een rapportcijfer?

Van degenen die een project niet kennen geeft toch nog 30-50% een cijfer, waarin ze dus vooral het idee, het initiatief waarderen.

De cijfers die de "onbekenden" geven zijn vergelijkbaar met de punten die de mensen die de projecten wel kenden uitdelen, meestal wel een fractie lager.

Enige uitzondering hierop is Werkplaza, dat door de mensen die er eerder niet van gehoord hadden beter beoordeeld wordt dan door de mensen die het wél kenden.

	rapportcijfer	% dat geen rapportcijfer kan geven
Snelbinder	nvt	nvt
digitale balie	7,3	48%
Eendracht	7,5	60%
Wonen in Limos	nvt	71%
Moenenstraat	nvt	nvt
Open Wijk Scholen	7,5	58%
Steunpunt Stadswinkel	7,3	53%
Trotskaarten	5,1	47%
de Klif	7	71%
Werkplaza	7,4	50%

Figuur 6 Gemiddeld rapportcijfers van respondenten die project eerder niet kenden

Het aantal mensen dat de Limos niet kende, maar toch een rapportcijfer gaf is te laag om daar een gemiddeld cijfer uit te berekenen.

2.6 Is er een samenhang tussen het belang dat men aan projecten toekent en het rapportcijfer dat men er voor geeft?

Van de 10 onderzochte projecten zijn er 3 die in herkenbare mate “onbelangrijk” voor de stad worden gevonden. Dat geldt zeer sterk voor de Trotskaarten, maar ook bij de Moenenstraat en de Limos is er een niet verwaarloosbaar aandeel dat het project niet belangrijk vind.

Is er een samenhang tussen het belang dat men aan projecten toekent en het rapportcijfer dat men er voor geeft?

We zien inderdaad dat het niet belangrijk vinden stevig negatief doorwerkt in het rapportcijfer.

	% onbelangrijk	rap.cijf. belangrijk	rap.cijf. onbelangr.
Limos	13%	7,5	5,6
Moenen	23%	7,5	5,1
Trotskaarten	53%	7,4	3,8

Figuur 7 Rapportcijfer gegeven door mensen die project belangrijk en door mensen die project onbelangrijk vinden

De groep die een project van belang vindt, geeft een goed cijfer: 7,5 of 7,4. Maar als men het project niet van belang vindt, geeft men een laag rapportcijfer. Voor de Trotskaarten is dit nog veel sterker te zien dan bij de Limos en de Moenenstraat.

Eenzelfde analyse hebben we uitgevoerd bij de tevredenheidsvraag over de resultaten. Ook hier zie je dat de uitslagen voor de Trotskaarten negatiever zijn dan die voor de Limos en de Moenenstraat. Bij de groep die de Trotskaarten niet van belang vindt voor de stad, geeft men ook zelden het oordeel dat men tevreden is over het resultaat. Bij het Limosproject en de Moenenstraat komt het duidelijk vaker voor dat men, hoewel het project van gering belang voor de stad wordt geacht, toch tevreden is over het resultaat.

Al bij al kun je constateren dat de lage score van de Trotskaarten door twee effecten verklaard wordt:

- Het aandeel dat het project onbelangrijk vindt voor de stad is veel groter dan bij alle andere projecten. Deze burgers zijn (begrijpelijk) sneller geneigd om ook een lage waardering aan het resultaat of rapportcijfer over het geheel toe te kennen.
- Bovendien is bij de Trotskaarten dat rapportcijfer nog eens extra laag en het aandeel tevredenen met het resultaat extra klein.

Conclusie: burgers die belang hechten aan het Trotskaartenproject hebben ook waardering voor het resultaat. De (grote) groep die het belang niet ziet, is geneigd om het relatief sterk af te wijzen.

3 Meest en minst geslaagde projecten

3.1 Meest of minst geslaagd volgens alle respondenten

Na alle projecten afzonderlijk beoordeeld te hebben konden de respondenten aangeven welk project zij het meest, welk het minst geslaagd vonden. In dit hoofdstuk laten we de resultaten daarvan zien.

Omdat slechts 34 van de meer dan 1500 deelnemers alle 10 de projecten kenden is het niet zinvol apart te rapporteren over een groep "bekend met de projecten". Voor bijna alle respondenten geldt dus dat zij de keuze voor het belangrijkste en minst belangrijke project baseren op gedeeltelijk eigen kennis en ervaring en gedeeltelijk informatie die zij gedurende het onderzoek hebben gekregen.

project	meest geslaagd voor	minst geslaagd voor
Snelbinder	28%	3%
Open Wijk Scholen	14%	1%
Eendracht	9%	1%
Wonen in Limos	9%	3%
Moenenstraat	9%	10%
Steunpunt Stadswinkel	7%	2%
digitale balie	6%	2%
Werkplaza	5%	4%
de Klif	3%	2%
Trotskaarten	1%	41%

Figuur 8 Bekend met alle projecten: meest en minst geslaagde projecten

Snelbinder en Open Wijk Scholen meest geslaagd, Trotskaarten roepen het minste enthousiasme op

Als meest geslaagd komt weer de Snelbinder naar voren, terwijl ook de Open Wijk Scholen goed beoordeeld worden.

De Trotskaarten worden verreweg het meest genoemd als "minst geslaagd project". Vergelijken is echter moeilijk. De Trotskaarten zijn een project van een heel ander karakter dan de overige negen. Meer "conceptueel", een idee, terwijl het bij de andere projecten om concrete activiteiten of bouwwerken gaat.

Naast de Trotskaarten noemt 1 op de 10 respondenten de Moenenstraat als minst geslaagd project.

3.2 Oordeel "meest geslaagd", bekeken naar deelgroepen

Accentverschillen tussen leeftijdsklassen

De waarderingen lopen tussen de verschillende leeftijdscategorieën iets uiteen:

	18-29	30-54	55 +	totaal
Snelbinder	26%	29%	30%	28%
Open Wijk Scholen	17%	15%	11%	14%
Eendracht	10%	10%	8%	9%
Wonen in Limos	8%	9%	9%	9%
Moenenstraat	10%	8%	8%	9%
Steunpunt Stadswinkel	3%	5%	13%	7%
digitale balie	6%	6%	8%	6%
Werkplaza	7%	4%	5%	5%
de Klif	1%	3%	3%	3%
Trotskaarten	2%	1%	0%	1%

Figuur 9 Meest geslaagde project voor ..% van leeftijdsgroep

De Snelbinder scoort bij alle leeftijdsklassen goed. Het Steunpunt Stadswinkel wordt vooral door 55 + -ers belangrijk gevonden. Jongeren kiezen weer wat vaker voor de Open Wijk Scholen.

Behoorlijke verschillen tussen stadsdelen

Tussen de stadsdelen zijn de verschillen wat groter. Als een project in een bepaald stadsdeel ligt, zie je dat het in dat stadsdeel meestal boven gemiddeld wordt gewaardeerd.

	Stadscentrum	Oud-Oost	Oud-West	Nieuw-West	Middenzuid	Zuidrand	Dukenburg	Lindenholt	Waaalsprong	totaal
Snelbinder	38%	26%	30%	34%	26%	28%	20%	23%	39%	28%
Open Wijk Scholen	17%	11%	17%	15%	12%	18%	18%	12%	10%	14%
Eendracht	5%	13%	7%	14%	10%	8%	7%	12%	6%	9%
Wonen in Limos	7%	19%	10%	3%	10%	8%	5%	7%	5%	9%
Moenenstraat	11%	8%	9%	6%	13%	7%	7%	10%	4%	8%
Steunpunt Stadswinkel	1%	3%	2%	9%	3%	8%	20%	9%	2%	7%
digitale balie	6%	7%	5%	7%	6%	3%	8%	12%	3%	7%
Werkplaza	4%	5%	6%	4%	8%	7%	5%	3%	1%	5%
de Klif	2%	1%	1%	1%	2%	2%	1%	1%	17%	3%
Trotskaarten	0%	2%	1%	1%	2%	0%	1%	2%	1%	1%

Figuur 10 Meest geslaagd project per stadsdeel

Zo wordt de Snelbinder het meest gewaardeerd in het Stadscentrum en de Waaalsprong, de Limos in Oud-Oost, het Steunpunt Stadswinkel in Dukenburg, de Klif in de Waaalsprong en de Open Wijk Scholen in Oud-West, Zuidrand en Dukenburg, waar al Open Wijk Scholen draaien.

3.3 Tot slot: noemen burgers zelf ook projecten die belangrijk voor de stad zijn?

30% noemt zelf projecten

Nadat zij uit de 10 voorgelegde projecten de volgens hen belangrijkste gekozen hadden konden de respondenten ook zelf projecten noemen die zij belangrijk vinden voor Nijmegen. Ongeveer 30% heeft dit gedaan. Daarbij worden veel verschillende dingen naar voren gebracht, waarbij soms niet zozeer sprake is van projecten, maar eerder van wensen (b.v. met betrekking tot onderhoud van openbare ruimte, verkeer, veiligheid). De volgende projecten en initiatieven komen regelmatig terug:

- Het meest genoemd wordt de extra Waalbrug; die is er nog niet maar moet er hoognodig komen volgens veel respondenten. Aan de realisatie ervan wordt wel gewerkt.
- Ook het fietspad en de busbaan door de spoorkuil worden veel genoemd.

- De Donjon en, in veel mindere mate, andere activiteiten in het kader van Nijmegen 2000 worden ook vaak als belangrijk project naar voren gebracht.
- Ook grote ontwikkelingsprojecten worden regelmatig genoemd: Front West/Kop van Weurt, Hart van Dukenburg, Fiftytwodegrees (Philips).
- Sommige respondenten noemen ook culturele projecten (Lux, Doornroosje, Vasim) als belangrijk voor de stad.
- Ontwikkelingen in het centrum, waarbij vaak het gras op Plein 44 wordt genoemd.
- Naast deze meer "harde" projecten worden ook projecten uit de sociale hoek naar voren gebracht: opvang daklozen, voorzieningen voor jongeren, projecten ter bevordering van integratie.

Als laatste onderdeel van de enquête konden respondenten zaken/projecten noemen waar de gemeente aandacht aan zou moeten besteden. Bijna de helft heeft dat gedaan. Daarbij komen veel van de bovengenoemde onderwerpen terug: bereikbaarheid/verkeersbrug, onderhoud openbare ruimte, veiligheid, donjon, culturele en sociale voorzieningen. Daarnaast worden er ook een paar onderwerpen genoemd die eerder, bij de "belangrijke projecten" nauwelijks naar voren kwamen: parkeren en woningnood.

4 Conclusie

Bekendheid en waardering van 10 uiteenlopende projecten

In het onderzoek Waardering gemeentelijke projecten hebben we bekeken wat de burgers vinden van 10 uiteenlopende projecten waar de gemeente de afgelopen jaren aan gewerkt heeft. Ze verschillen naar omvang, kosten, fysieke herkenbaarheid en functie (stads- of wijkgericht, algemeen of doelgroepgericht). Sommige van deze projecten zijn (mede) daardoor erg bekend, anderen bleken redelijk onbekend. Dat kan ook doorwerken in de waardering.

In de analyses van de oordelen hebben we de groepen die een project wèl of niet kenden afzonderlijk bekeken. Mensen die een project niet kenden moesten hun mening baseren op de informatie die zij tijdens het onderzoek kregen. Deze groep ("de onbekenden") geeft begrijpelijk vaker aan "geen mening" te hebben dan de groep die wel op de hoogte was van een project. Wanneer we de meningen van beide groepen vergelijken, komen de uitkomsten in hoofdlijnen echter wel overeen.

De onderzoeksresultaten per project

Per project zien de resultaten er als volgt uit:

- De Snelbinder is een zeer bekend en breed gewaardeerd project dat slechts door een zeer kleine groep ongunstig beoordeeld wordt. Begrijpelijk is de waardering in de Waalsprong en het Stadscentrum het hoogst. Dit project wordt het meest genoemd als "meest geslaagd project".
- De Moenenstraat en de Limos zijn ook (zeer) bekend. Het merendeel van de burgers vindt de projecten belangrijk en is tevreden over het resultaat. Niettemin zien we bij beide projecten ook een duidelijke minderheid die het project niet belangrijk vindt voor de stad. Bij de Moenenstraat is een duidelijke minderheid ontevreden over het resultaat.
- De Open Wijk Scholen zijn als project niet zo bekend, maar het idee spreekt heel veel mensen aan. Relatief veel mensen vinden het project zeer belangrijk. De waardering is nog hoger bij mensen die bekend (kunnen) zijn met het project: mensen tot 55 jaar, bewoners van wijken waar al Open Wijk Scholen zijn. Open Wijk Scholen worden ook vaak genoemd als "meest geslaagd project".
- De digitale balie en het Steunpunt Stadswinkel nemen in bekendheid middenposities in. Het merendeel van de mensen die deze projecten kennen vindt deze vormen van gemeentelijke dienstverlening belangrijk voor de stad. Het Steunpunt krijgt daarbij vaker het oordeel "zeer belangrijk" en "zeer tevreden over het resultaat". Het steunpunt Stadswinkel scoort begrijpelijk bovengemiddeld in het stadsdeel Dukenburg.
- Werkplaza en de Eendracht zijn voor veel Nijmegenaren onbekende projecten. Bij zowel de groep die Werkplaza wel kent als de groep die er tijdens het onderzoek voor het eerst van hoort, valt op dat men dit project erg vaak als zeer belangrijk voor de stad waardeert. Bij de Eendracht is dat wat minder. Van de groep mensen die een mening heeft gegeven over het resultaat (mate van tevredenheid), zijn er voor Werkplaza relatief veel ontevreden. Ook geven mensen die het project kennen er een relatief laag rapportcijfer voor.

Bij de Eendracht heeft men meestal geen beeld van het resultaat. Voor zover men wel een beeld heeft van de resultaten scoort dit project goed in de waardering.

- Het project Trotskaarten, gericht op het stimuleren van eigenwaarde en beeldvorming, spreekt de Nijmegenaren veel minder aan dan de overige, meer tastbare, projecten. Eenderde kent het project. Slechts 30% van de Nijmegenaren vindt dit project belangrijk voor de stad. Dat is veel minder dan bij de overige projecten. Deze (relatief kleine) groep waardeert de resultaten van het project (ook in het rapportcijfer) goed. De meerderheid van de Nijmegenaren vindt dit project echter niet belangrijk voor de stad. Meer dan bij andere projecten is deze groep geneigd om een lage waardering aan het resultaat en een laag rapportcijfer voor het geheel toe te kennen. De Trotskaarten worden dan ook het meest genoemd als “minst geslaagd project”.
- De Klif is het minst bekende project. Het is een specifiek op de Waalsprong gerichte voorziening. Mensen die het project kennen, vinden het belangrijk voor de stad. En indien men een beeld heeft van de resultaten, is dat vaak gunstig. Dit is begrijpelijk het sterkst te zien bij de bewoners van de Waalsprong. Elders kent men het project meestal niet.

Eindbeeld van de resultaten en interpretatie

Hierboven zijn een tiental verschillende projecten op een rij gezet. Per project is aangegeven hoe het staat met de bekendheid, het belang voor de stad dat de ondervraagden er aan toe kennen en hun waardering voor de resultaten, voor zover ze dat weten. Vanwege de verschillen tussen de projecten, kun je niet rechtstreeks conclusies verbinden aan de verschillen in uitkomsten. Immers je kunt van een project met specifieke doelen, soms ook gericht op specifieke doelgroepen en gebieden in de stad, niet dezelfde verwachtingen hebben wat betreft bekendheid en waardering als bij fysiek zeer herkenbare projecten die een algemene voorziening voor veel burgers vormen. In die zin is het geen benchmark, waarin je juist gelijksoortige prestaties onderling vergelijkt, met het doel om daaraan rechtstreeks conclusies te verbinden (beter, slechter).

Nadat we hierboven eindconclusie in de eigen context van het project getrokken hebben kunnen we wel, vergelijkenderwijs, opvallende zaken melden.

In totaliteit kun je concluderen dat de grote fysieke ingrepen in Nijmegen (Snelbinder, Moenenstraat en in mindere mate Limos) grote bekendheid hebben. Vooral bij de Snelbinder gaat dat ook samen met een hoge waardering voor het resultaat.

Er zijn ook een aantal projecten met een duidelijke sociaal-maatschappelijke doelstelling: Open Wijk Scholen, Werkplaza en Eendracht. Deze minder fysieke projecten zijn véél minder bekend. Maar het idee of de doelstelling wordt wel breed gedragen. Dat zie je vooral bij de Open Wijk Scholen en Werkplaza. De waardering voor de resultaten van de projecten kan daarbij verschillen.

Ook is er een groep projecten die bijdragen tot de dienstverlening en verzorging van burgers: digitale balie, steunpunt Stadswinkel en de Klif. De uitkomsten passen logisch bij de functie die de voorziening hebben en zijn in die context positief.

Het Trotskaartenproject is uniek en enig in zijn soort. Uit de analyses blijkt dat de lage waardering van het project sterk samenhangt met het geringe belang dat men er aan toekent. De minderheid die dit project belangrijk vindt oordeelt meestal gunstig. Maar als men het belang niet ziet, is de waardering zo laag dat het een soort afwijzing lijkt te worden. Zonder begrip van het maatschappelijk doel van het middel overtuigt het blijkbaar niet. Hierin ligt dan ook mogelijk een aangrijpingspunt voor beleid.

Bijlage 1 Werkwijze digitale stadspanel

Wat is een digitaal stadspanel?

In de loop van 2005 heeft de afdeling Onderzoek en Statistiek een internetpanel opgebouwd. Een bestand van e-mailadressen van Nijmegenaren die bereid zijn enkele keren per jaar via internet een enquête van de gemeente te beantwoorden. Via deze werkwijze kan snel en tegen beperkte kosten inzicht gekregen worden in wat er onder burgers leeft. De opdrachten hiervoor worden verstrekt door het College van B. en W. of de Raad.

Voor dit onderzoek, waardering gemeentelijke projecten, is, in opdracht van het College van B. en W., voor het eerst gebruik gemaakt van het digitale stadspanel.

Hoe is het digitale stadspanel gevuld?

In de eerste helft van 2005 is tijdens de uitvoering van de Stadspeiling, een mondelinge enquête, aan alle respondenten gevraagd of zij lid wilde worden van het digitale stadspanel. Dit leverde ongeveer 2000 e-mailadressen op.

Na de zomer is een aanvullende steekproef getrokken, vooral gericht op ouderen, omdat bekend is dat zij relatief slecht vertegenwoordigd zijn onder internetgebruikers. Dit leverde nog eens 400 adressen op. Tenslotte hebben zich ruim 100 mensen zelf gemeld, vooral via een aanmeldingsmogelijkheid op de gemeentelijke site.

Verloop enquêtering

Op 1 december 2005 zijn de enquêtes verzonden aan de paneeldeelneemers. Door technische problemen bij het softwarebureau dat het internet-enqueteren faciliteert (overgang naar een nieuwe server) liep dit niet helemaal soepel: niet alle e-mails kwamen aan, niet duidelijk was welke e-mailadressen niet meer bruikbaar waren. Dit is zo goed mogelijk hersteld. Er zijn verschillende nieuwe e-mails gestuurd om mensen die in eerste instantie niet bereikt waren alsnog op de enquête te wijzen.

Dit heeft ertoe geleid dat de doorlooptijd iets langer werd dan in eerste instantie de bedoeling was. Gedurende de hele maand december bleef invullen van de lijst mogelijk.

Respons

In totaal leverde het panel 1531 bruikbare enquêtes op. Vergelijk je dat met het aantal e-mails dat wij verstuurd hebben betekent dat een bruto-respons van 60%. De netto-respons is nog wat hoger. Zo'n 150 tot 200 e-mailadressen waren niet meer in gebruik, vooral bij panelkandidaten afkomstig uit de stadspeiling. Logisch omdat dit ook de oudste bron van panelleden is. Houd je hier rekening mee dan stijgt de respons naar ongeveer 65%. Deze respons is vergelijkbaar met die van internetpanels in andere steden.

bron	panel	reacties	respons
Stadspeiling	2018	1087	54%
aanvullende steekproef	400	313	78%
eigen aanmelding	143	130	91%
totaal	2561	1530	60%

Figuur 11 Respons onderzoek Waardering gemeentelijke projecten 2005

Je ziet dat de deelnemers die zichzelf hebben aangemeld de hoogste respons leveren.

Representativiteit

Bij de opbouw van het panel is extra energie besteed om ouderen die meestal slecht vertegenwoordigd zijn onder internetgebruikers toch voldoende in het stadspanel te krijgen. Dat is redelijk gelukt.

De leeftijdsverdeling van de respondenten was als volgt (eerste kolom):

	reacties		bij volmaakte afspiegeling	
	absoluut	verdeling	absoluut	verdeling
18-29	387	25%	407	27%
30-54	826	54%	693	45%
55+	299	20%	431	28%
onbekend	19	1%		
totaal	1531		1531	

Figuur 12 Verdeling naar leeftijd van reacties, feitelijk en in de ideale situatie

In de laatste kolom is aangegeven hoeveel reacties er per leeftijdsklasse geweest zouden zijn, wanneer de reagerenden een perfecte afspiegeling van de Nijmeegse bevolking waren geweest. Dan zie je dat ouderen nog steeds ondervertegenwoordigd zijn.

Het effect hiervan op de uitkomsten is echter klein. Ter controle is gekeken hoe de uitslagen veranderen wanneer de uitkomsten per leeftijdsgroep gewogen worden (antwoorden van ouderen tellen zwaarder mee dan die van de groep 30-54). Dat levert nauwelijks verschillen op, meestal enkele tienden van procenten, soms iets meer.

Bijlage 2 Toelichting projecten

De “Snelbinder”

De “Snelbinder”, zo heet de brug in de snelle fietsroute die de twee Nijmeegse stadsdelen aan weerszijden van de Waal verbindt. Deze fietsbrug leunt als het ware tegen de spoorbrug aan, over een afstand van 235 meter.

Het is een prettige en snelle verbinding voor fietsers en biedt een fraai uitzicht over de benedenstad van Nijmegen en de Waal.



Digitale balie

De gemeente heeft al jarenlang een eigen website. Daarvan maakt onder andere een digitale balie deel uit.

Bij die balie kan men, vanaf de eigen pc, 24 uur per dag, 7 dagen per week terecht voor informatie over gemeentelijke diensten.

Bovendien zijn er digitaal formulieren e.d. te vinden en op te halen. En steeds vaker wordt het mogelijk om zaken digitaal te regelen.

“De Eendracht”

In de Goffert ligt naast het NEC-stadion het multifunctionele complex “De Eendracht“, een samenwerkingsproject van NEC, gemeente, ROC Nijmegen, welzijnsorganisatie Tandem en de Sint Maartenskliniek. Bedoeld voor iedereen die NEC een warm hart toedraagt.

De nadruk ligt op jongeren die in hun leven wat minder kansen hebben gepakt, zoals risicoleerlingen, schooluitvallers en sommige voetbalsupporters. Via ‘n aanbod van educatie en welzijn worden deze mensen in “De Eendracht” perspectieven aangereikt. Voetbal of sport in het algemeen is daarbij de gemeenschappelijke noemer.



Wonen in LIMOS

“Limos” ligt aan de rand van het centrum, in Nijmegen-Oost. Op dit voormalige kazerneterrein is een bijzonder woonproject gerealiseerd. Met respect voor de historische achtergrond en met behoud van het groene karakter van het terrein.

Behalve “gewone” woningen zijn er in Limos ook woon/werkruimtes te vinden, zoals ateliers en commerciële (kantoor)ruimtes.



Moenenstraat

Vorig jaar is de Moenenstraat geopend, een nieuwe winkelstraat in hartje Nijmegen.

De straat begint aan de Ziekerstraat en loopt tot aan de achterzijde van het Arsenaal.

Met deze straat is er een nieuwe looproute door het centrum van Nijmegen ontstaan: van de Burchtstraat naar de Molenstraat. De route volgt de Marikenstraat, gaat dóór het Arsenaal heen, over de Moenenstraat en door de Molenpoortpassage.



Open Wijk School

Scholen als “de Klumpert” in Hatert en “de Meiboom” in Meijhorst zijn voorbeelden van een “Open Wijk School”: ‘n basisschool waar méér gebeurt dan lesgeven. Samen met de school zorgen instellingen als Tandem (welzijn), KION (kinderopvang), maatschappelijk werk, Sportservice Nijmegen, de GGD en De Lindenberg voor een extra-aanbod – zowel *in* als *buiten* schooltijd.

Bij dat alles staan de ontwikkelingskansen voor de *kinderen* centraal. Maar ook *ouders* kunnen er terecht voor bijv. ondersteuning bij de opvoeding. Ook voor *anderen* in de wijk worden er dingen georganiseerd. Alles ter verbetering van de leefbaarheid van de wijk.



Steunpunt Stadswinkel

Nijmegenaren kunnen voor de meeste producten en diensten die met Burgerzaken te maken hebben, weer terecht in Dukenburg. Daar, in het wijkcentrum Meijhorst, is sinds april 2004 het Steunpunt Stadswinkel te vinden. Ook de Sociaal Raadslieden hebben daar nu een “filiaal”.

Het steunpunt vervangt de voormalige dependance Dukenburg, die in 2000 haar deuren sloot.

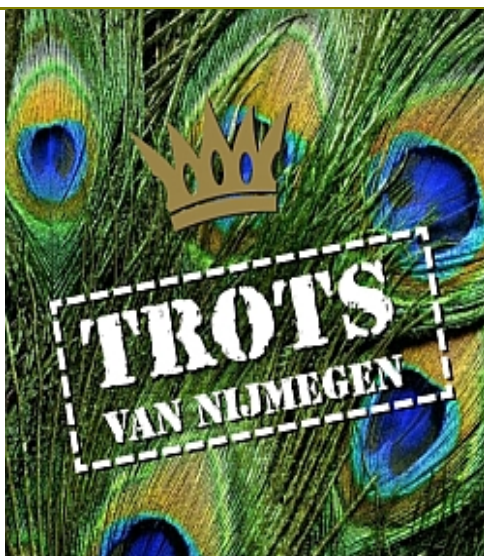
De wat specialere diensten, zoals vestiging uit het buitenland en naturalisaties, blijven uitsluitend mogelijk in de Stadswinkel in het stadscentrum.



Trotskaarten

In onze stad wonen tal van mensen om “trots” op te zijn: mensen die zich belangeloos inzetten voor iemand anders of voor de stad, of die een of andere prestatie leveren.

In 2004 is onze burgemeester begonnen om wekelijks aan één van hen een “trotskaart” te versturen. Daarop staat onder meer te lezen *waarom* zij trots is. De bedoeling is dat deze kaart daarna steeds weer opnieuw wordt doorgestuurd naar iemand anders, op wie de verzender “trots” is.



Voorzieningshart Oosterhout

Oosterhout, een van de wijken in de Waalsprong, heeft sinds kort een volwaardig voorzieningshart: “de Klif”.

In dit eigentijdse gebouw kunnen bewoners terecht voor onderwijs, kinderopvang, sport, jeugdgezondheidszorg en cultuuractiviteiten. Ontmoeten en ontspannen staan voorop. Voor kinderen tot zo'n jaar of 12 is er een samenhangend en -werkend aanbod van voorzieningen waarin de aandacht voor z'n ontwikkeling centraal staat.



“Werkplaza”

In “Werkplaza” werken het ‘Centrum voor Werk en Inkomen’ en de gemeente Nijmegen samen.

Dit project richt zich vooral op Nijmegenaren zonder werk, van wie je kunt verwachten dat ze redelijk snel weer een baan kunnen vinden. Zij worden bij het zoeken via “Werkplaza” zeer intensief begeleid, met als doel om hen uiterlijk binnen zes maanden aan werk te helpen.

“Werkplaza” is te vinden op de Mariënburg in het centrum van Nijmegen.

