

Wijkbezoeken

persoonlijke contacten – persoonlijke meningen

Inhoudsopgave

1	Vooraf	3
1.1	"Sterke wijken, sociale stad"	3
1.2	onderzoek	3
2	Resultaten	5
2.1	respons	5
2.2	algemeen	5
2.3	resultaat?	7
2.4	vertrouwen	8
3	Bijlage	11

1 Vooraf

1.1 “sterke wijken, sociale stad”

Aldus de aanhef van de visie van het nieuwe Nijmeegse college, zoals die verleden jaar is vastgelegd in het collegeakkoord.

Volgens het college mag de burger:

“.....ons aanspreken op de staat van het publiek domein: de dagelijkse leefomgeving, inclusief de voorzieningen. Het is daarbij ons uitgangspunt dat we die verantwoordelijkheid met de burgers delen. Wij willen burgers meer dan voorheen ondersteunen bij het oplossen van problemen en het benutten van kansen in de wijk.”
(Collegeakkoord Nijmegen 2002 – 2006, blz. 7)

Sleutelwoorden daarbij zijn ‘het wijkgericht werken’ en ‘de burger centraal’.

Naar de burgers tóégaan was èn is voor het college een van de middelen om aan deze ideeën vorm te geven: gaan praten met de burger over wat hem of haar in hun wijk of buurt bezighoudt.

Daartoe is het college verleden jaar begonnen met (het doen van) *wijkbezoeken*. Deze bezoeken duren een middag en avond. Vaste onderdelen van het programma zijn een centrale ontvangst, een rondgang door de wijk, huisbezoeken en een buffet, waar bewoners uit de buurt met collegeleden aan tafel kunnen.

Tot slot is er een koffie-inloop.

Tijdens de rechtstreekse contacten, die burgers met het bestuur bij zo’n bezoek hebben, kunnen zij grieven en wensen naar voren brengen: voor henzelf of namens een organisatie of voorziening.

Inmiddels zijn er in drie wijken en één stadsdeel vier van zulke bezoeken geweest: in Grootstal, in Hees, in Hengstdal en in Lindenholt.

Nu, na krap een jaar, vond het college de tijd rijp voor een eerste snelle evaluatie. Hoe beleven degenen die aan deze bezoeken meedoen deze aanpak tot nu toe?

1.2 onderzoek

Om die vragen beantwoord te krijgen heeft de directie Wijkaanpak en Leefbaarheid aan de afdeling Onderzoek en Statistiek eind december 2002 de opdracht verstrekt om een onderzoek uit te voeren.

Dat onderzoek is in januari 2003 gedaan: in die maand is bij de mensen uit de zo-even genoemde gebieden telefonisch een korte vragenlijst afgenomen.

De lijst is alleen maar afgenomen bij de burgers, die op die wijkbezoeken persoonlijk contact hebben gehad met leden van het college; dus niet bij de mensen die schriftelijk of anderszins ideeën of opmerkingen hebben gemeld.

Voor het benaderen van deze mensen is gebruik gemaakt van de telefoonnummers die de burgers zelf bij de wijkbezoeken hebben doorgegeven aan de gemeente.

2 Resultaten

2.1 respons

In totaal zijn tijdens de wijkbezoeken in vier gebieden 113 mensen benaderd: mensen die, zoals gezegd, de kans waargenomen hebben om met een van de leden van het college een gesprek te voeren.

Een week voor het telefonisch afnemen van de vragenlijst is hun een korte brief namens het college toegezonden, met daarin een aankondiging van het onderzoek en de vraag om eraan mee te doen.

Van deze 113 mensen hebben 104 mensen hun medewerking aan het onderzoek verleend, oftewel 92 %.

Per gebied is deze respons:

tabel 2.1 respons per gebied

	<i>benaderd</i>	<i>respons,</i>	
	<i>abs.</i>	<i>abs.</i>	<i>proc.</i>
grootstal	30	30	100
hees	28	25	89
hengstdal	38	34	89
lindenholt	17	15	88
totaal	113	104	92

Er is niemand die niet mee heeft willen doen. Non-respons heeft eigenlijk alleen te maken met niet-bereikbaarheid of een verkeerd telefoonnummer.

2.2 algemeen

De eerste vragen waren algemeen van aard en hadden te maken met een beoordeling van deze nieuwe aanpak. Bijna iedereen (98 %) vindt deze aanpak een (heel) goed idee; zie tabel 2.2.

tabel 2.2 wat vindt u van deze aanpak?

	<i>abs.</i>	<i>proc.</i>
heel goed idee	63	61
goed idee	39	37
geen goed idee	1	1
geen mening	1	1
totaal	104	100

Moet het college met deze wijkbezoeken doorgaan en ook in de andere delen van de stad met de bewoners gaan praten? In de volgende tabel is te zien dat de respondenten op die vraag vrijwel volmondig "ja" zeggen.

tabel 2.3 vindt u dat het college ook andere wijken moet gaan bezoeken?

	<i>abs.</i>	<i>proc.</i>
ja	101	97
nee	1	1
geen mening	2	2
totaal	104	100

tevreden over het bezoek?

Gevraagd naar een algemeen oordeel over dit wijkbezoek – los van het verloop van het individuele gesprek – zegt de meerderheid van alle respondenten daar (zeer) tevreden over te zijn: 68 %.

Bijna een kwart heeft er geen mening over.

tabel 2.4 bent u in het algemeen tevreden over het wijkbezoek?

	<i>abs.</i>	<i>proc.</i>
zeer tevreden	27	26
tevreden	44	42
niet tevreden, niet ontevreden	4	4
ontevreden	3	3
zeer ontevreden	2	2
geen mening	24	23
totaal	104	100

Enkele van de (*zeer*) *ontevreden* respondenten dragen argumenten aan voor hun ontevredenheid:

- degene die het hardst roept krijgt het meest,
- de communicatie tussen bestuur en burger moet een stuk beter,
- er wordt wel geluisterd maar er wordt niets mee gedaan en
- de gemeente is vooringenomen m.b.t. sommige problemen of signalen.

De (*zeer*) *tevreden* respondenten hebben naast lof en complimentjes zoals een verbeterde communicatie, de gezelligheid en een voortvarende en praktische aanpak, ook hier en daar hun bedenkingen of tips.

“Te weinig tijd” wordt het meest genoemd, vervolgens “het ontbreken van een duidelijke vervolgaanpak”, “meer aandacht voor individuele problemen” en: “een onaangekondigd vervolfbezoek aan de wijk kan leerzaam zijn”.

tevreden over het gesprek?

Niet iedereen is tevreden over haar of zijn gesprek. 13 % is er (zeer) ontevreden over; zie de volgende tabel.

tabel 2.5 bent u tevreden over uw gesprek?

	<i>abs.</i>	<i>proc.</i>
zeer tevreden	38	36
tevreden	51	49
niet tevreden, niet ontevreden	1	1
ontevreden	8	8
zeer ontevreden	5	5
geen mening	1	1
totaal	104	100

Mensen die tevreden zijn, noemen als argumenten daarvoor:

- dat ze hun zegje hebben kunnen doen,
- dat het een goed gesprek was en
- dat ze het prettig vinden dat het college zich (hulpv)aardig opstelt.

Enkele "tevredenen" plaatsen naast hun positieve opmerkingen wat kritische kanttekeningen bij hun beoordeling:

- uiteindelijk zal het resultaat hun oordeel bepalen,
- er was geen goede verslaglegging,
- de gesprekken waren in tijd te krap bemeten en
- eerdere ervaringen bieden geen garantie voor de toekomst.

Waar heeft de ontevredenheid mee te maken?

Ontevredenheid komt vooral:

- doordat er niet werd ingegaan op het probleem of afstand werd gehouden,
- doordat er te weinig tijd beschikbaar was om het probleem in zijn geheel te kunnen bespreken en
- doordat er iets verkeerd was gegaan in de afspraken in de procedure rond het wijkbezoek.

2.3 resultaat?

Wat levert zo'n bezoek nu uiteindelijk op voor deze groep mensen? Wat gebeurt er met hun wensen?

Aan iedere respondent is gevraagd of ze gemerkt hebben dat er sinds het bezoek destijds¹ iets aan of met het onderwerp van hun gesprek is gedaan.

Is het probleem in de voorbije periode opgelost, is er actie ondernomen?

¹ De wijkbezoeken hebben plaatsgevonden in de periode van juli 2002 tot en met november 2002.

tabel 2.6 hebt u gemerkt dat er sinds het bezoek al iets met uw vraag is gedaan?

	<i>abs.</i>	<i>proc.</i>
ja: er zijn afspraken gemaakt	18	17
ja: ze zijn ermee bezig	8	8
ja: in orde gebracht	6	6
sommige wel, andere niet	6	6
nee, niets van gemerkt	49	47
nee, maar dat kan ook (nog) niet	14	13
had geen probleem / weet niet / geen mening	3	3
totaal	104	100

Ruim dertig procent zegt dat er op zijn minst al iets mee is gedaan: men is ermee bezig, er zijn afspraken gemaakt of de zaak is opgelost.

Dertien procent zegt dat dat niet het geval is, maar dat zo iets ook nog niet te verwachten was. Deels omdat het bij hun vraag ging om zaken, waarover de gemeente geen directe zeggenschap heeft, deels omdat ze niet op de eerste plaats met (betere) leefbaarheid te maken hebben. Voorbeelden daarvan zijn lekkende daken, te lange inschrijftermijnen of het gemeentelijke beleid bij de W.O.Z.

De grootste groep echter zegt "er nog niets van gemerkt" te hebben: 47 %.

Bekijken we deze scores per bezoek c.q. per gebied, dan ligt het percentage "nee, niets van gemerkt" in drie van de vier gebieden op gelijk niveau: rond de 45 %.

Uitzondering is Hees, waar volgens bijna 60 % van de bezoekers van het wijkbezoek aldaar er nog niets aan hun vragen is gedaan. "Tijdgebrek" is hier niet de verklarende factor: het bezoek aan Hees vond plaats in oktober van het afgelopen jaar.

2.4 vertrouwen

De laatste "echte" vraag die is gesteld ging over het vertrouwen: alle respondenten is gevraagd of men *vertrouwen* in dit college had ².

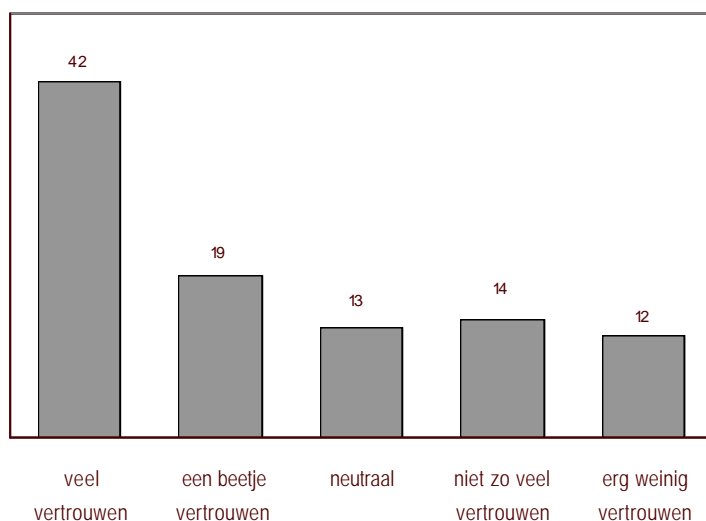
Meer dan zestig procent van deze groep wijkbezoekers zegt "een beetje" of "veel" vertrouwen in het college te hebben; ruim een kwart "niet zo veel" of "erg weinig".

In figuur 2.1 is dat te zien.

² Deze vraag is vorig jaar ook gesteld in de eerste meting "Bestuursmonitor", een onderzoek naar bekendheid met en vertrouwen in het college. Toen betrof het een steekproef onder de stedelijke bevolking.

Nu, in het wijkbezoek-onderzoek, gaat het om een selecte groep personen, die tijdens de wijkbezoeken op eigen initiatief contact heeft gezocht met een of meer collegeleden. In de bijlage wordt op het eerstgenoemde onderzoek nader ingegaan.

figuur 2.1 hebt u vertrouwen in het college?, in percentages (onderzoek wijkbezoek)



Hoe scoren deze groepen respondenten op de net beschreven uitspraken? Zijn er verschillen?

We hebben daartoe de respondenten gesplitst in twee groepen: de mensen met en de mensen zonder vertrouwen in het college, 61 respectievelijk 26 % van de totale groep.

Het volgende schema laat zien dat de mensen mét vertrouwen op deze uitspraken positievere scores: ze vinden allen de aanpak goed, vinden allen dat het college door moet gaan met wijkbezoeken, ze zijn tevredener over bezoek c.q. gesprek en hebben relatief vaker resultaten bemerkt in de periode tussen het plaatsvinden van het wijkbezoek en het afnemen van het onderzoek.

	over de aanpak: "heel) goed idee"	over 't wijkbezoek "ja, doorgaan"	over bezoek zelf: "(zeer) tevreden"	over gesprek zelf: "(zeer) tevreden"	over het resultaat: "(nog) niets van gemerkt"
veel / beetje vertrouwen	100 %	100 %	81 %	94 %	42 %
niet veel / erg weinig vertrouwen	93 %	89 %	37 %	59 %	59 %

De mensen met *niet veel* of *erg weinig* vertrouwen zijn degenen die als klachten hebben dat voor de gesprekken veel te weinig tijd beschikbaar was, dat de gemeente niet inging op problemen of ze uit de weg ging, weinig begrip toonde, en dat het (nog) geen resultaat heeft opgeleverd – in die volgorde.

Een van hen noemde zo'n gesprek een schoolvoorbeeld van de afstand tussen burger en bestuur.

3 Bijlage

bestuursmonitor 2002

Eind 2002 is onder een representatieve steekproef uit de Nijmeegse bevolking de eerste meting "Bestuursmonitor" gehouden, een onderzoek naar bekendheid met en vertrouwen in het college.

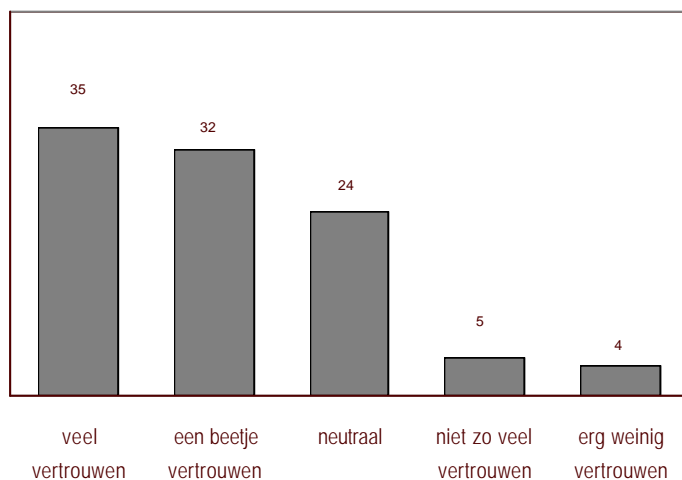
In dat telefonisch afgenomen onderzoek is onder andere de vraag gesteld naar het *vertrouwen in het college*.

In figuur B.1 is te zien dat het antwoordpatroon afwijkt van dat in de figuur op bladzijde 9 van deze rapportage: er zijn minder mensen met "zeer veel" vertrouwen en minder mensen met "niet zo veel" of "erg weinig" vertrouwen.

M.a.w.: de opvattingen van mensen die aan de *wijkbezoeken* hebben meegedaan zijn wat geprofileerder dan die van de mensen in de *stedelijke* steekproef.

Per saldo is de groep met "niet zo veel" of "erg weinig" vertrouwen in het college in de stedelijke steekproef relatief kleiner dan overeenkomstige groep binnen de "wijkbezoekers".

figuur b.1 hebt u vertrouwen in het college?, in percentages (bestuursmonitor)



Voor dat verschil is in dit onderzoek geen verklaring te vinden. Wel wijzen we erop dat het om twee verschillende populaties gaat: aan de ene kant een representatieve *stedelijke* steekproef, aan de andere kant een groep mensen die zich als het ware *zelf* heeft geselecteerd uit de bevolking en die de moeite heeft genomen om contact te zoeken met het college.

Mogelijk dat deze groep wat kritischer van instelling is in vergelijking met het gemiddelde van de stedelijke bevolking.