

Peiling – Digitaal buurtplatform

Rapport –Burgerpanel Hilversum

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
020 308 48 00
www.ioresearch.nl

Rapportnummer

2020/concept

Datum

September 2020

Opdrachtgever

Gemeente Hilversum

Auteurs:

Wietse van Engeland
Davinia Wilson



Introductie

Aanleiding

De gemeente Hilversum vindt het belangrijk dat inwoners betrokken zijn bij hun wijk of buurt. Een middel om hierbij te helpen is een digitaal platform, dat laagdrempelige communicatie mogelijk maakt en waar actuele informatie makkelijk te vinden is. De gemeente wil graag weten hoe inwoners over een digitaal platform voor de buurt denken en welke ideeën en wensen er voor zo'n platform zijn.

Methode

Voor het onderzoek is gebruikgemaakt van raadpleging van het Burgerpanel Hilversum. Het panel bestaat uit 1.851 panelleden. Dit zijn inwoners van de gemeente Hilversum die zich hebben aangemeld voor deelname aan online onderzoeken van de gemeente. De panelleden zijn via e-mail uitgenodigd om deel te nemen aan dit onderzoek. Er is één herinneringsmail gestuurd. De vragenlijst kon worden ingevuld van 17 tot en met 30 augustus 2020.

Analyse

Op de data is een weging toegepast naar leeftijd en geslacht. Dit betekent dat de verhoudingen naar leeftijd en geslacht zijn teruggebracht naar de werkelijk bestaande verhoudingen in de bevolking van Hilversum. Groepen die ondervertegenwoordigd zijn, krijgen een groter gewicht, terwijl oververtegenwoordigde groepen een kleiner gewicht krijgen. Op deze manier zijn de resultaten representatief voor de gehele gemeente Hilversum, wat betreft deze achtergrondkenmerken.

Indien de percentages niet optellen tot 100 procent, is dit het gevolg van afrondingsverschillen.

Respons

Voor dit onderzoek zijn alle 1.851 panelleden uitgenodigd. 874 leden hebben de vragenlijst ingevuld, dit is een respons van 47 procent. Dit is ruim voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen.

In onderstaande tabel staat de respons uitgesplitst naar wijk.

Tabel 1 respons naar wijk Hilversum

Wijk	Aantal	%
Centrum	100	11%
Noordwest	113	13%
Noordoost	104	12%
Oost	151	17%
Zuidoost	110	13%
Zuid	168	19%
Zuidwest	82	9%
Hilversumse Meent*	46	5%
Totaal	874	100%

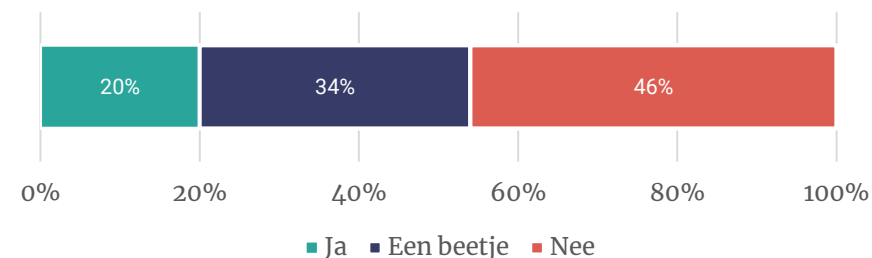
**Vanwege het beperkte aantal deelnemers zijn de resultaten van deze wijk indicatief.*



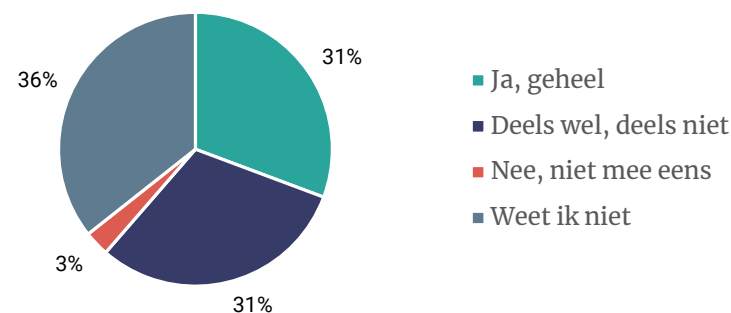
Wijkgericht werken

- Eén op de vijf inwoners was al eerder op de hoogte van wijkgericht werken. De bekendheid van wijkgericht werken is groter onder 50-plussers dan onder jongere inwoners. Onder inwoners van de Hilversumse Meent is het aandeel dat op de hoogte is van wijkgericht werken ook groter dan gemiddeld.
- De meesten van de inwoners die iets weten over wijkgericht werken zijn dit te weten gekomen via de buurtkrant/wijkblad, buurtcoördinator of de Gooi en Eembode. Een aantal inwoners geeft aan dat zij vanuit hun werk met wijkgericht werken te maken hebben of ervan hebben gehoord.
- Drie op de tien inwoners staat geheel achter de aanpak van wijkgericht werken, een even groot deel is het deels met de aanpak eens. Inwoners van 65 jaar en ouder zijn het vaker geheel eens met de aanpak (43%) dan gemiddeld. Een klein deel (3%) staat niet achter de wijkgerichte aanpak, meer dan een derde weet hierover geen mening te vormen.

Figuur 1: Was u al eerder op de hoogte van het wijkgericht werken?



Figuur 2: Bent u het eens met deze wijkgerichte aanpak?



Wijkgericht werken

- Inwoners die het geheel eens zijn met de wijkgerichte aanpak noemen in een toelichting dat zij het belangrijk vinden dat er aandacht is voor wat er speelt in de wijk en dat bewoners hierin betrokken worden. Iedere wijk is anders, met andere kansen en problemen dus maatwerk is nodig om een goede wijkgerichte aanpak te kunnen uitvoeren.
- Inwoners die het deels wel, deels niet eens zijn met de wijkgerichte aanpak geven als redenen hiervoor dat een wijkgerichte aanpak goed is, maar dat hierdoor niet het gemeentelijke belang mag worden vergeten. Er moet per onderwerp goed gekeken worden of een wijkgerichte aanpak hierbij past en het gevaar bestaat dat de wijken met de meest mondige inwoners de meeste aandacht/invloed krijgen. De gemeente moet wel verantwoordelijkheid houden.
- Degenen die niet geloven in de wijkgerichte aanpak geven aan dat zij denken dat slechts een select groepje bewoners zich hiermee bezig zal houden, de gemeente zal verantwoordelijkheid moeten houden en een centrale aanpak blijft volgens hen belangrijk.

Geheel eens met wijkgerichte aanpak:

"Ik denk dat in verschillende wijken ook andere problemen leven. Dus per wijk de specifieke problemen aanpakken lijkt me heel verstandig."
"Bewoners maken hun wijk. Hoe meer ze hierbij betrokken raken, hoe meer impact ze kunnen hebben op de leefbaarheid, met name wanneer deze achteruit gaat."
"De ene wijk heeft andere problemen dan de andere, dus het lijkt me slim om dat per wijk te bekijken. Hoewel er natuurlijk ook een Hilversum-brede aanpak moet zijn, om te voorkomen dat problemen verschuiven."

Deels eens met wijkgerichte aanpak:

"Afhankelijk van het onderwerp is een wijk gerichte of stads gerichte aanpak. Het gevaar dreigt dat een paar mensen met de grootste mond of de meeste tijd de dienst gaan uitmaken in een wijk. Er is geen democratische legitimatie – namens wie spreekt men?"
"Sommige zaken dienen uit de gemeente te komen en andere punten zijn zo uniform dat dat ook beter is: niet alles kan wijkgericht."
"Wel samenwerken maar niet de verantwoordelijkheid overhevelen naar buurtbewoners."

Niet eens met wijkgerichte aanpak:

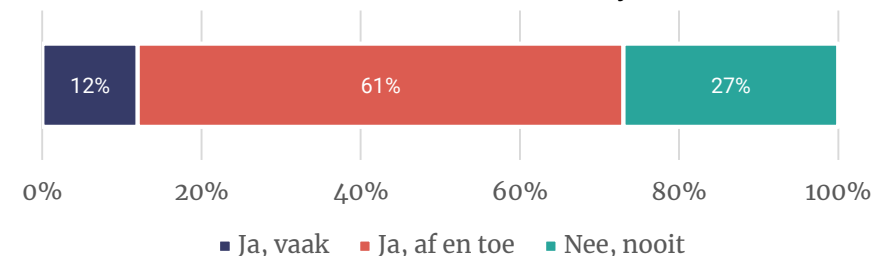
"Niet democratisch, mensen met meeste vrije tijd krijgen meeste invloed."
"We moeten niet alleen wijkgerichte werken, als inwoner wil je ook weten wat er in heel Hilversum gaande is."
"Het delegeren van gemeentelijke taken en verantwoordelijkheden naar buurniveau leidt naar mijn mening tot ongewenste of onwenselijke situaties."



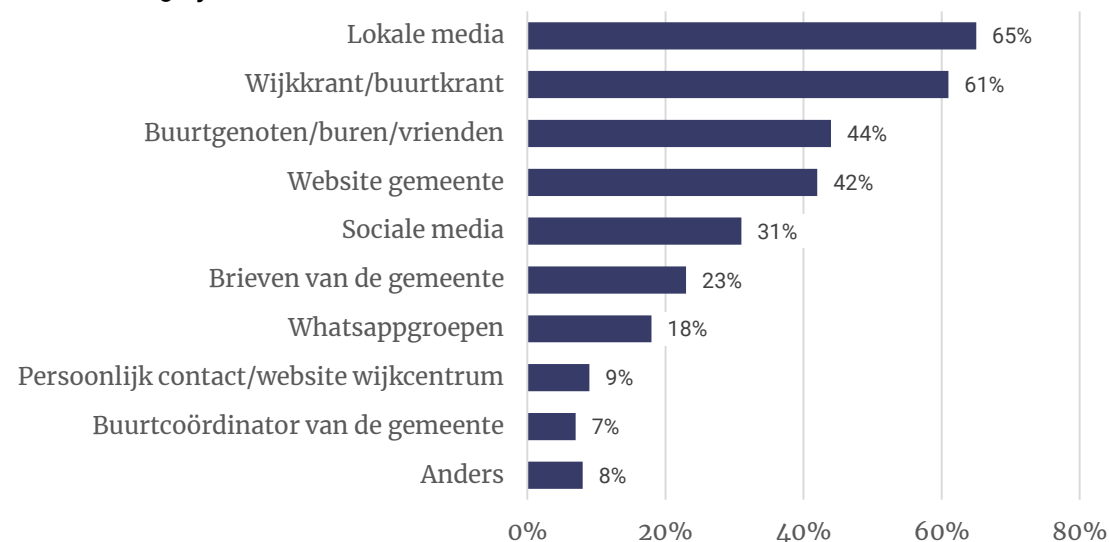
Informatievoorziening

- Bijna driekwart van de inwoners zoekt wel eens naar informatie of nieuws over hun wijk, twaalf procent doet dit zelf vaak. Het aandeel dat vaak informatie of nieuws opzoekt is het grootst onder inwoners van 65 jaar en ouder (19%).
- Inwoners die wel eens informatie of nieuws over hun wijk opzoeken, zoeken dit meestal via lokale media (zoals huis-aan-huisbladen, dagbladen of lokale tv) of via de wijkkrant/buurtkrant. De wijkkrant wordt vaker gebruikt door inwoners van 35 jaar en ouder. Jongere inwoners (18-34 jaar) gebruiken vaker sociale media om informatie over de wijk op te zoeken.
- Onder 'anders' noemen inwoners onder andere nextdoor.nl, de website van de wijkorganisatie en google als informatiebronnen.

Figuur 3: Zoekt u wel eens naar informatie/nieuws over uw wijk?



Figuur 4: Welke informatiebronnen gebruikt u meestal voor het vinden van informatie/nieuws over uw wijk? Basis: respondenten die wel eens informatie opzoeken. Meerdere antwoorden mogelijk.



Informatievoorziening

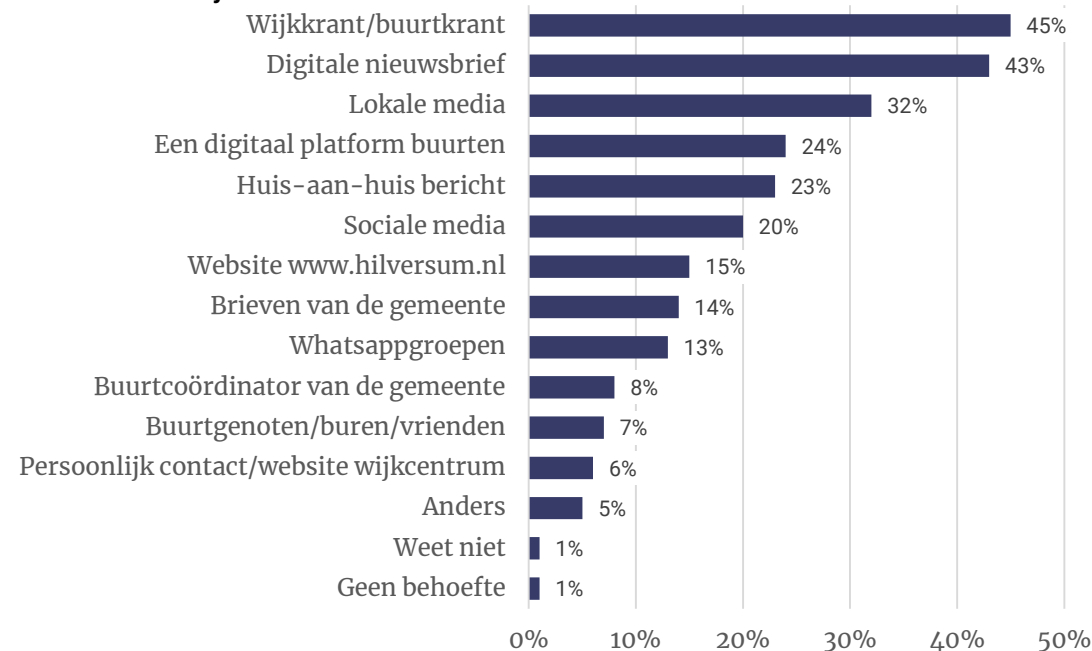
- Een kwart van de inwoners geeft aan dat zij bepaalde informatie over hun wijk of buurt missen (27%). Informatie die gemist wordt is vaak praktisch van aard. Zo missen inwoners onder meer specifieke informatie over plannen in de wijk (bouwplannen, werkzaamheden, onderhoud), contactgegevens van de wijkagent of buurtcoördinator en informatie over activiteiten in de buurt.

Informatie die men mist:

“Wie de wijkagent is. Wie je kan bellen/appen i.v.m. overlast.”
“Proactieve info vanuit buurtvereniging en gemeente.”
“Wijk specifieke regelingen vanuit de gemeente zoals de regentonactie.”
“Onze wijk is veelal gericht op ouderen. Ik mis juist informatie voor kinderen/jongeren..”
“Duidelijkheid over bestemming leegstaande (kantoor en school)panden in de directe omgeving.”
“Wanneer wordt er onderhoud gepleegd, wat zijn mogelijkheden voor afvalinzameling, wat gaat er gebeuren met het Philipsterrein, etc.”
“Vergunningsaanvragen en spelende initiatieven in de wijk.”
“Informatie over gemeentelijk beleid t.a.v. ruimtelijke ordening en openbare orde.”
“Ik vind maar weinig info over de buurt. Andere buurten hebben coördinatoren, wijkagenten buurtfeesten etc. Ik hoor daar hier nooit iets over.”
“Algemene info m.b.t werkzaamheden en plannen.”

- Bijna de helft van de inwoners zou het liefste op de hoogte gehouden willen worden van wat er gebeurt in hun wijk via een wijk/buurtkrant (45%) of een digitale nieuwsbrief (43%). Een kwart zou graag via een digitaal platform op de hoogte blijven van wat er speelt. Inwoners jonger dan 35 jaar geven vaker de voorkeur aan een digitaal platform of de gemeentelijke website dan oudere inwoners.

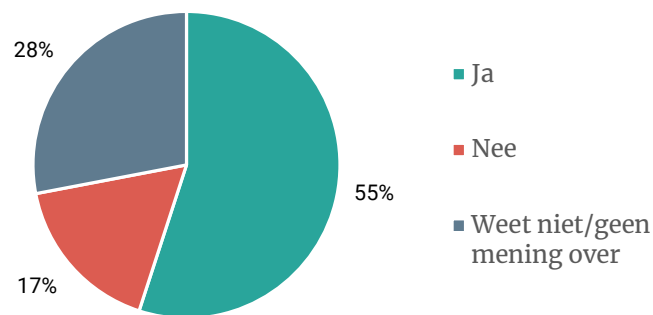
Figuur 5: Wat lijkt u de fijnste manier om op de hoogte gehouden te worden van wat er gebeurt in uw wijk? Maximaal 3 antwoorden.



Digitaal platform buurten

- Het merendeel van de inwoners van Hilversum geeft aan dat zij een digitaal platform buurten zinvol vinden voor henzelf of voor hun wijk. Eén op de zes ziet de toegevoegde waarde van een dergelijk platform niet, meer dan een kwart van de inwoners weet zich hier geen mening over te vormen.
- Inwoners die in het centrum wonen (64%) of in Noordoost (66%) geven vaker aan een digitaal platform buurten zinvol te vinden.

Figuur 6: Vindt u een digitaal platform buurten zinvol voor uzelf of voor uw wijk?



- Inwoners die een digitaal platform zinvol vinden zien met name de toegevoegde waarde van altijd actuele en beschikbare informatie over de buurt. Alle informatie is op één plek te vinden, het is snel, direct, makkelijk en laagdrempelig. Het bevordert mogelijk de betrokkenheid bij de buurt. Wel is het van belang dat de informatie goed wordt bijgehouden.

Waarom zou u dit zinvol vinden?

- “Altijd up-to-date, betere selectie mogelijk dan via papieren communicatie, en is altijd raadpleegbaar.”
- “Hoe zinvol het is hangt af van de inhoud van de informatie en vooral van de tijdigheid van informatieverstrekking. Informatie over voornemens en ontwikkelingen, vroegtijdig verstrekt, vind ik zinvol.”
- “Makkelijk toegankelijk en duurzaam.”
- “Het is een snelle, eenvoudige manier om informatie met elkaar te delen, vragen te stellen, initiatieven te ontplooiën, etc.”
- “Verkleint kloof gemeente-burger. Goed voor de cohesie binnen de wijk.”
- “Alle relevante info op 1 plek, en niet over buurten die mijn interesse niet zo hebben.”
- “Alle info bij elkaar en actueel.”
- “Fijn om te weten wat er speelt in heden en toekomstplannen voor de wijk.”
- “Ik wil graag weten wat zich afspeelt in mijn wijk of dorp.”
- “Je hebt één plek waar je precies weet waar de onderwerpen over gaan: jouw buurt. Dat is prettig.”
- “Omdat het laagdrempelig is en informatie snel gedeeld kan worden.”



Digitaal platform buurten

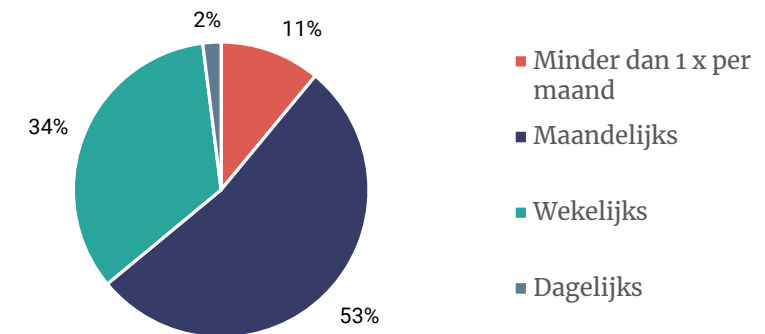
- Het belangrijkste bij de inrichting van een digitaal platform buurten is dat er praktische informatie over de wijk in staat, zoals bijvoorbeeld contactgegevens, de agenda van het buurtcentrum en informatie over de wijkagent. Buurtinitiatieven en activiteiten van en door bewoners komt op de tweede plaats.
- Onder 'anders' geven inwoners onder andere aan dat de focus op een combinatie van de genoemde functies moet liggen.

Figuur 7: Waar moet volgens u de focus op worden gericht bij de inrichting van een digitaal platform buurten?



- Ruim de helft van de inwoners (54%) geeft aan dat zij zelf gebruik zouden maken van een digitaal platform buurten. Van deze groep zou ook weer ruim de helft (53%) hier maandelijks gebruik van maken.
- Inwoners die aangeven geen gebruik te zullen maken van een digitaal platform (16%) geven als reden hiervoor dat ze hier geen behoefte aan hebben, zij deze informatie niet digitaal willen ontvangen of dat zij twijfelen aan het nut en de mate waarin een dergelijk platform goed zal worden opgezet en bijgehouden.

Figuur 8: En kunt u inschatten hoe vaak? Basis: respondenten die aangeven gebruik te zullen maken van een digitaal platform buurten



Digitaal platform buurten

- Op de vraag welke wensen, behoeften of ideeën inwoners hebben voor een digitaal platform buurten worden veel verschillende zaken genoemd. Inwoners zien er graag praktische informatie, nieuws, wat er speelt in de buurt. Ook noemen inwoners de uitwisseling van ideeën tussen gemeente en inwoners als een wens voor een digitaal platform.

Wensen, behoeften en ideeën

“Platform voor en door de wijk. Voor evenementen, informatie over veiligheid en wijkagent. Contact gemeente etc.”

“Naast de praktische informatie zou ook een overzicht van initiatieven en een mogelijkheid tot communiceren, bijvoorbeeld een forum (wel met moderator), wenselijk zijn.”

“Werkzaamheden, vergunningen, wijkplannen, mogelijkheden, buurtkaart (met scholen, speeltuinen, wijkcentra, zorgcentra, etc.)”

“Informatie-uitwisseling tussen gemeentelijke instanties en buurtbewoners.”

“Het moet makkelijk te volgen zijn en inspireren en enthousiasmeren. Het mag geen digitale klagmuur worden.”

“Zowel informatie over adressen als wat er zich afspeelt in de wijk. Maar ook welke mogelijk heden er vanuit de gemeente gestimuleerd en financieel gesteund worden Denk aan straatspeeldag en boomspiegeldag.”

“Gebruiksvriendelijk voor alle leeftijdsgroepen, ook minder digitaal vaardigen.”

“Contactadressen, agenda activiteiten, ontplooiën van initiatieven. En niet te vergeten: de agenda van het MCO, het enige punt in onze wijk waar het e.e.a. georganiseerd kan worden en waar men voor concerten e.d. terecht kan.”

- Tenslotte is aan inwoners gevraagd of zij nog op- en aanmerkingen hebben naar aanleiding van deze peiling. Een selectie van de gegeven opmerkingen is hieronder weergegeven.

Op- en aanmerkingen

“Sommige buurtinitiatieven zijn even leuk maar de aandacht verslapt en de rest van een wijk zit met bijvoorbeeld onverzorgd groen, een aangeharkt bos, teveel hekjes, te weinig prullenbakken bij pleintjes....”

“Als visueel beperkte is digitale info ontoegankelijk c.q. 'komt niet naar mij toe'.”

“In onze wijk hebben we een buurt-whatsapp groep voor veiligheid. Dit voorziet in grote behoefte. Maar discipline is heel moeilijk te handhaven.”

“Gaaf het persoonlijke contact wanneer nodig niet weg nu alles via de pc gaat? En als je nu niet handig ben met je pc wat dan?”

“Uitgangspunt moet zijn dat elke wijk in Hilversum even belangrijk is. Dat lijkt niet altijd het geval te zijn.”

“Bij ons in de buurt hebben we onderling al een buurtapp voor straatfeesten, kwijtgeraakte containers enz. Daar hoeft de gemeente niets in te bieden. Moet toegevoegde waarde hebben in relatie tot contact met gemeente.”

“Ik ben tegen het instellen van een digitaal platform door de gemeente als er al iets bestaat waarbij kan worden aangesloten. Voor droge informatie kunnen inwoners ook op de website van de gemeente terecht.”

“Ideeënbus zinvol, maar vorm (digitaal platform). Daar moet je weer los op inloggen en naar toe om je te laten informeren over het laatste nieuws. Waarom niet gewoon een goede social pagina die je kan volgen en waar je automatisch de updates ziet?”

