

Peiling – Wijkgericht werken

Rapport – Burgerpanel Best
Juli 2024



COLOFON

Uitgave

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

Rapportnummer

2024/165

Datum

juli 2024

Opdrachtgever

Gemeente Best

Auteurs

Dewi Hollander
Maartje van de Koppel

Samenvatting

Aanleiding

De gemeente Best is bezig met het schrijven van een visie op wijkgericht werken. Ze wil ophalen of inwoners bekend zijn met wat er nu al gebeurt in de wijken. Ook wil ze input over hoe inwoners in contact willen komen met de gemeente, en of zij daarbij ook behoefte hebben om dat (meer) op wijkniveau te kunnen doen.

Methode en analyse

Voor het onderzoek is het Inwonerspanel Best geraadpleegd. Alle 1.294 panelleden ontvingen via e-mail een uitnodiging om deel te nemen aan het onderzoek. In totaal hebben 543 leden de vragenlijst ingevuld. De data zijn gewogen op leeftijd en geslacht.

Bestwijzer onder inwoners goed bekend

Ruim driekwart (81%) is (enigszins) bekend met Bestwijzer. Ruim een kwart had wel eens contact met Bestwijzer. In mindere mate zijn inwoners bekend met PleinBest (50%) en bewonersoverleggen (61%). Inwoners die zich betrokken voelen bij de gemeente zijn vaker bekend met deze platforms dan minder betrokken bewoners.

Aanwezigheid medewerker groenvoorziening goed bekend, wijkcoördinator minder

Het merendeel van de inwoners van Best weet dat in hun buurt een medewerker groenvoorziening actief is (68%). Ook is er volgens een derde een wijkagent (32%). Minder inwoners weten dat er een medewerker grijsvoorziening (20%), BOA/handhaver (19%) of wijkcoördinator (7%) actief is in hun buurt.

Dertig procent vindt niet dat gemeente voldoende aanwezig is in buurt of wijk

Ruim een derde vindt dat de gemeente oog heeft voor hun buurt of wijk (36%). Een iets kleinere groep zegt dat de eigen buurt of wijk voor de gemeente net zo belangrijk is als andere buurten en wijken (33%) en dat de gemeente haar best doet voor de buurt of wijk (31%). Over de aanwezigheid van de gemeente in de buurt of wijk is men minder tevreden: 30 procent vindt niet dat de gemeente daar voldoende aanwezig is (23% vindt van wel). Volgens een kwart weet de gemeente niet wat er speelt in de buurt of wijk (volgens 14% wel).

Contact voor wijkgerelateerde zaken via telefoon, mail of online

De meeste inwoners zouden voor zowel het doorgeven van een leuk idee als het maken van een melding contact opnemen via de telefoon, mail of online formulier. Voor een melding zou de helft (ook) de Fixi-app gebruiken. Verder weet een op zes de wijkcoördinator te vinden voor beide scenario's. Zeven procent zou met een leuk idee naar de buurtcoach stappen, een vergelijkbaar aandeel voor een melding van overlast (8%).

Wijkcoördinator en buurtcoach: weten wat er speelt en contact met bewoners

Inwoners vinden het belangrijk dat een wijkcoördinator en buurtcoach zichtbaar, toegankelijk en bereikbaar zijn. Iemand die bekend is in de wijk, weet wat er speelt en contact heeft met bewoners. Daarnaast noemen inwoners dat de wijkcoördinator en/of buurtcoach een verbindende functie zou kunnen hebben tussen de gemeente en bewoners.

Introductie (1)

Aanleiding

De gemeente Best is bezig met het schrijven van een visie op wijkgericht werken. Ze wil ophalen of inwoners bekend zijn met wat er nu al gebeurt in de wijken. Ook wil ze input over hoe inwoners in contact willen komen met de gemeente, en of zij daarbij ook behoefte hebben om dat (meer) op wijkniveau te kunnen doen.

Methode

Voor het onderzoek is het Inwonerspanel Best geraadpleegd. Dit zijn inwoners van de gemeente Best die zich hebben aangemeld voor deelname aan online onderzoeken van de gemeente. Alle 1.294 panelleden ontvingen via e-mail een uitnodiging om deel te nemen aan het onderzoek. Na een week is een herinnering gestuurd. De vragenlijst kon worden ingevuld van 27 juni t/m 11 juli 2024.

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 werkelijke verhoudingen in de bevolking van Best. 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 Best, wat betreft deze achtergrondkenmerken. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent, is dit het gevolg van afrondingsverschillen.

Waar mogelijk bekijken we verschillen tussen wijken, leeftijdsgroepen en geslachten. Verschillen benoemen we alleen als deze statistisch significant zijn.

Respons

Voor dit onderzoek zijn alle 1.294 panelleden uitgenodigd. In totaal hebben 543 leden de vragenlijst ingevuld. Dat is een respons van 42 procent in het panel. Dat is ruim voldoende om betrouwbare uitspraken te doen.

In de onderstaande tabellen staat de ongewogen respons uitgesplitst naar leeftijd, geslacht en wijk.

Wijk	Aantal	%
Heide en 't Zand, Batadorp, Breeven, Villawijk*	20	4%
Buitengebied*	25	5%
Naastenbest	73	13%
Speelheide*	33	6%
Centrum, Hoge Akker	54	10%
Wilhelminadorp, Kantonnier	69	13%
De Leeuwerik*	29	5%
Salderes, Steegsche Velden, Dijkstraten	96	18%
Heivelden	58	11%
Heuveleind	60	11%
Onbekend*	26	5%

Leeftijd	Aantal	%	Geslacht	Aantal	%
18 t/m 34 jaar*	16	3%	Man	335	62%
35 t/m 49 jaar	85	16%	Vrouw	207	38%
50 t/m 64 jaar	221	41%	Onbekend	1	0,2%
65+	216	40%			
Onbekend	5	1%			

*Het gaat bij deze groepen om een beperkt aantal respondenten. Deze uitkomsten zijn indicatief.

Introductie (2)

Achtergrondkenmerken

Naast leeftijd, geslacht en wijk is ook de betrokkenheid bij de gemeente en de eigen buurt uitgevraagd, en het aantal jaar dat iemand al in Best woont.

Er zijn in de resultaten soms verschillen zichtbaar tussen inwoners die zich betrokken voelen, en inwoners die zich weinig of niet betrokken voelen. Ook zijn er verschillen tussen 'oude' bewoners, en inwoners die relatief kort in de gemeente wonen. Waar relevant worden deze verschillen benoemd.

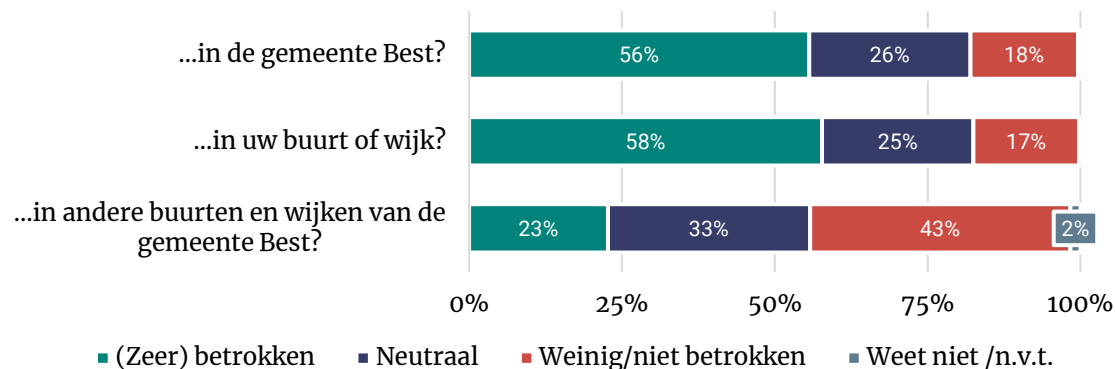
Betrokkenheid bij de gemeente en eigen buurt

De meeste inwoners voelen zich betrokken bij wat er leeft en speelt in de gemeente Best (56%) en in de eigen buurt of wijk (58%). In mindere mate zijn zij geïnteresseerd in wat er in andere buurten en wijken in de gemeente gebeurt.

Ruim driekwart woont meer dan 15 jaar in de gemeente. Voor een op vijf is het 15 jaar geleden of korter geleden dat zij in de gemeente kwamen wonen.

Figuur 1 – In welke mate voelt u zich betrokken bij wat er leeft en speelt...

Basis: alle inwoners, n=543

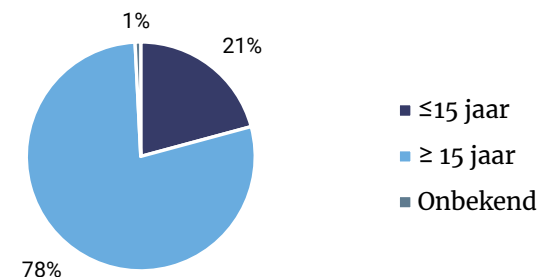


Woonduur

Ruim driekwart woont meer dan 15 jaar in de gemeente. Voor een op vijf is het 15 jaar, of korter geleden dat zij in de gemeente kwamen wonen.

Figuur 2 – Hoe lang woont u al in gemeente Best?

Basis: alle inwoners, n=543



Bij deze cijfers over betrokkenheid en woonduur moet de kanttekening worden geplaatst dat het goed denkbaar is dat deze een oververtegenwoordiging van het aandeel betrokken bewoners, en bewoners met een relatief lange woonduur laten zien omdat het hier uitsluitend gaat om panelleden. Van inwoners die zich hebben aangemeld voor het burgerpanel kan worden verwacht dat zij zich meer betrokken voelen, en al voor langere tijd in de gemeente wonen.

1

Wat is wijkgericht werken?



Aan inwoners van Best is gevraagd waar zij aan denken bij de term ‘wijkgericht werken’. Zij noemen verschillende zaken. Hieronder is een greep uit de gegeven antwoorden weergegeven:



2

Bekendheid bestaande netwerken



Bewonersoverleg, Bestwijzer en PleinBest (1)

De helft van de bewoners is (enigszins) bekend met PleinBest (50%). Voor bewonersoverleggen en Bestwijzer ligt dat aandeel hoger (61% en 81%). Ruim een kwart had wel eens contact met Bestwijzer. Een kleinere groep had contact via een bewonersoverleg of PleinBest.

In de vragenlijst werd kort toegelicht wat bewonersoverleggen, Bestwijzer en PleinBest zijn (zie het kader hieronder).

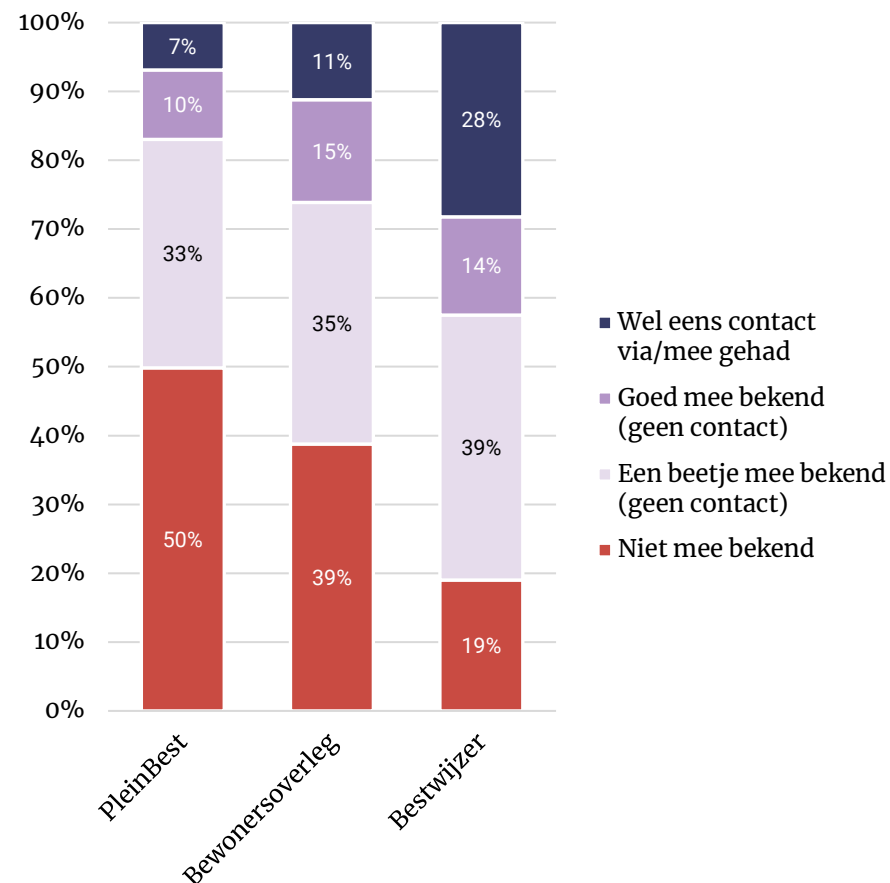
Bewonersoverleggen zijn groepen georganiseerd voor en door wijkbewoners, bedoeld om op te halen wat er in de wijk speelt

Bestwijzer is een plek in Best waar je met verschillende vragen terecht kunt op het gebied van zorg en welzijn

PleinBest is een online community waar verschillende verenigingen en inwoners berichten kunnen plaatsen over Best. Ook de gemeente Best kan dit doen. Deze website wordt beheerd door Bestse vrijwilligers

Figuur 3 – In hoeverre bent u bekend met...

Basis: alle inwoners, n=543



Bewonersoverleg, Bestwijzer en PleinBest (2)

Inwoners die zich betrokken voelen bij wat er leeft en speelt in de gemeente zijn vaak goed bekend met de verschillende platforms. Inwoners die zich weinig of niet bij de gemeente betrokken voelen, of daar neutraal in staan, hebben in mindere mate van PleinBest, Bestwijzer en bewonersoverleggen gehoord.

Zo is de helft van de betrokken inwoners (51%) goed bekend met Bestwijzer, waar dat voor een derde van de niet-betrokken inwoners geldt (34%).

Tabel 1 – In hoeverre bent u bekend met... Uitgesplitst naar mate van betrokkenheid bij wat er leeft en speelt in de gemeente Best.

Basis: alle inwoners, n=543

		(Zeer) betrokken (n=314)	Neutraal (n=139)	Weinig/niet betrokken (n=88)
PleinBest	Contact gehad/goed bekend	22%	13%	7%
	Een beetje bekend	37%	28%	27%
	Niet bekend	40%	59%	66%
BestWijzer	Contact gehad/goed bekend	51%	30%	34%
	Een beetje bekend	36%	46%	33%
	Niet bekend	13%	24%	33%
Bewoners-overleg	Contact gehad/goed bekend	34%	16%	14%
	Een beetje bekend	33%	39%	37%
	Niet bekend	33%	44%	49%

* De lichtblauw gemarkeerde cellen geven de percentages aan die significant afwijken van de percentages in één of meerdere andere cellen in die rij.

Gemeente in de buurt

Het merendeel van de inwoners van Best weet dat in hun buurt een medewerker groenvoorziening actief is (68%). Ook is er volgens een derde een wijkagent (32%).

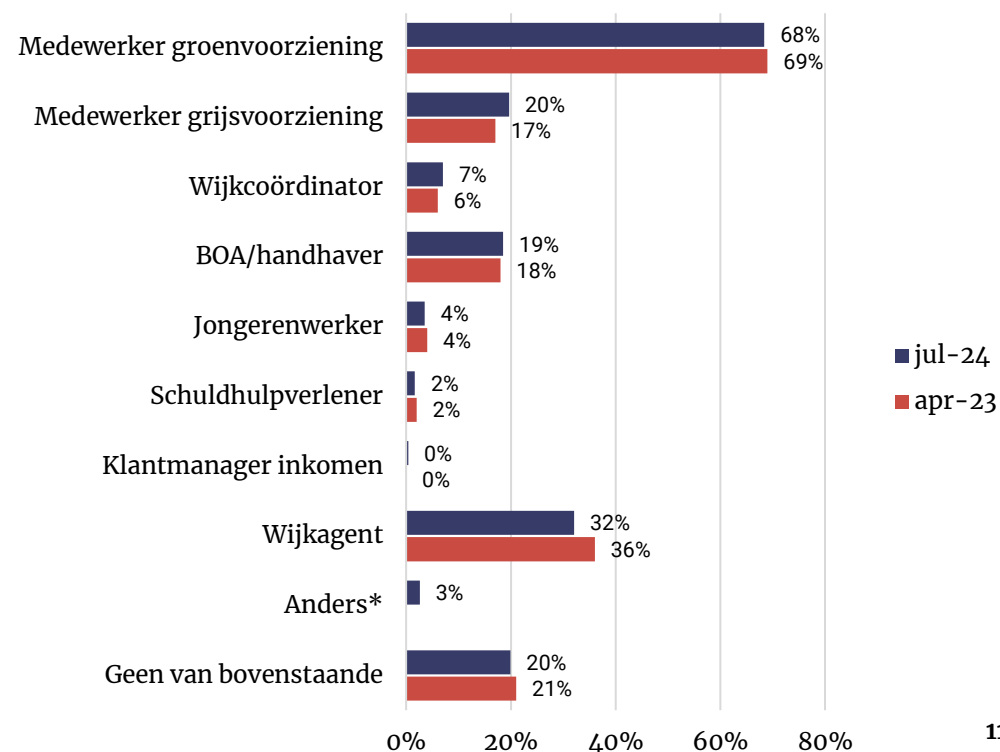
Minder inwoners weten dat er een medewerker grijsvoorziening (20%), BOA/handhaver (19%) of wijkcoördinator (7%) actief is in hun buurt.

In de peiling over veiligheid uit maart 2023* is dezelfde vraag voorgelegd. Van de verschillende personen wist toen een vergelijkbaar aandeel dat deze in de buurt actief was. Er zijn geen significante verschillen.

Het aandeel dat weet dat er een wijkcoördinator, BOA/handhaver en wijkagent actief is in de wijk, is in Wilhelminadorp/Kantonnier hoger dan in een aantal andere wijken (Salderes/Steegsche Velden/Dijkstraten, Heivelden en Heuveleind).

Figuur 4 – Van welke personen weet u dat ze in uw buurt actief zijn?

Basis: alle inwoners, n=543 (juli 2024) / n= 890 (april 2023)



Wijkcoördinator en buurtcoach

In de gemeente Best zijn twee wijkcoördinatoren en negen buurtcoaches actief. Deze werden in de vragenlijst kort geïntroduceerd:

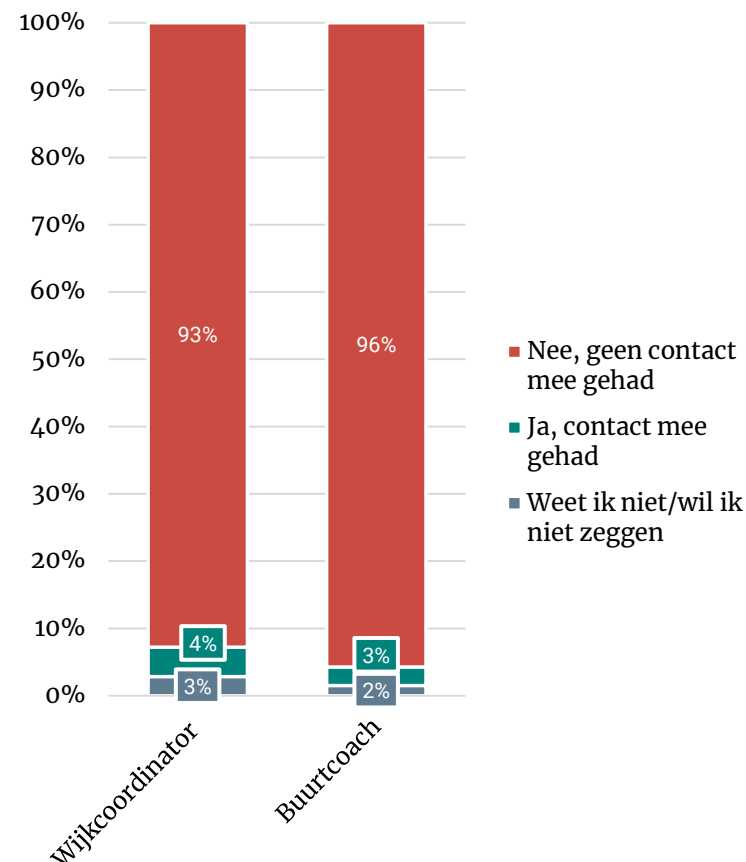
De rol van de **wijkcoördinator** is die van verbinder tussen de bewoners van een wijk en de gemeente, voor alles wat er in de wijken speelt. Wanneer inwoners een idee hebben, pakt de wijkcoördinator dit op. De wijkcoördinator probeert het in goede banen te leiden.

De **buurtcoach** is uw aanspreekpunt voor alle vragen over wonen en leven in Best en kan u ondersteunen als u een idee heeft om de wijk of buurt te verbeteren.

De meeste inwoners hebben nog nooit contact gehad met de wijkcoördinator of buurtcoach. Vier procent sprak wel eens met de wijkcoördinator, en 3 procent met de buurtcoach.

Er zijn geen verschillen op wijkniveau.

Figuur 5 – Heeft u wel eens contact gehad met...
Basis: alle inwoners, n=543



3

Inzet en betrokkenheid in de wijken



Inzet en betrokkenheid gemeente bij buurt (1)

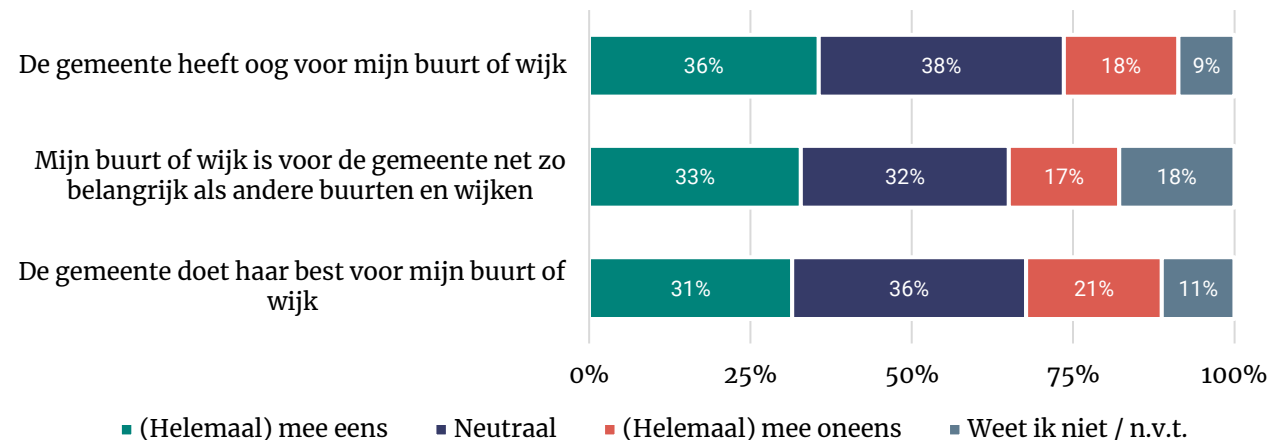
Ruim een derde vindt dat de gemeente oog heeft voor hun buurt of wijk (36%). Een iets kleinere groep zegt dat de eigen buurt of wijk voor de gemeente net zo belangrijk is als andere buurten en wijken (33%) en dat de gemeente haar best doet voor de buurt of wijk (31%).

Vergelijkbare aandelen inwoners staan neutraal tegenover deze stellingen. Ongeveer een op de vijf is het er niet mee eens.

Jongere inwoners (35 tot 49 jaar) vinden vaker dat de gemeente haar best doet voor de buurt of wijk (40% mee eens) dan oudere inwoners (50-64 jaar: 23% mee eens; 65+: 26% mee eens)

Figuur 6 – In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

Basis: alle inwoners, n=543



Inzet en betrokkenheid gemeente bij buurt (2)

Over de aanwezigheid van de gemeente in de buurt of wijk is men niet zo tevreden: 30 procent vindt niet dat de gemeente daar voldoende aanwezig is (23% vindt van wel). Volgens een kwart weet de gemeente niet wat er speelt in de buurt of wijk (14% wel).

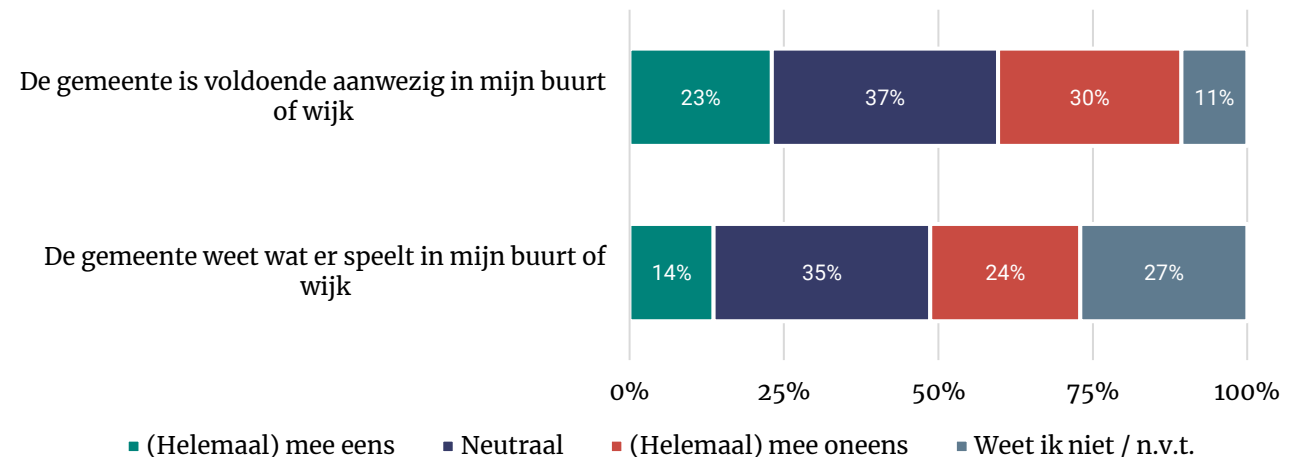
Een relatief groot aandeel (27%) geeft aan niet te weten hoe goed de gemeente op de hoogte is van wat er speelt in de buurt of wijk.

Inwoners die (zeer) betrokken zijn bij wat er leeft en speelt in de gemeente als geheel, en bij de eigen buurt of wijk, zijn positiever gestemd over de stellingen dan minder betrokken bewoners.

Zo vindt 29 procent van de bij de eigen buurt of wijk betrokken bewoners dat de gemeente daar voldoende aanwezig is, tegenover 13 procent van de minder/niet-betrokken Bestenaren.

Figuur 7 – In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

Basis: alle inwoners, n=543



Betrekken van inwoners bij plannen

Ruim een derde van de inwoners vindt *niet* dat de gemeente hen goed op de hoogte houdt van nieuwe plannen in de wijk (36%). Volgens 29 procent is dit wel het geval.

Een op vijf zegt dat de gemeente inwoners betreft bij het maken van nieuwe plannen voor de wijk (22%). Drie op tien zijn het daar niet mee eens (30%).

Wederom zijn betrokken inwoners hier positiever over dan minder betrokken Bestenaren.

Van de inwoners die zeggen niet zo betrokken te zijn bij de gemeente, vindt bijna de helft (47%) dat er niet voldoende naar inwoners wordt geluisterd bij nieuwe plannen. Onder betrokken inwoners geldt dat voor 28%.

Tot slot vindt bijna een derde (31%) *niet* dat de gemeente voldoende luistert naar inwoners bij het maken van nieuwe plannen voor de wijk. Volgens 14 procent is dat wel het geval.

Figuur 8 – In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

Basis: alle inwoners, n=543



4

Behoeften wijkgericht werken



Voorkeur contact

Aan inwoners werden twee scenario's voorgelegd, met de vraag hoe zij contact zouden opnemen met de gemeente om dat plan uit te voeren.

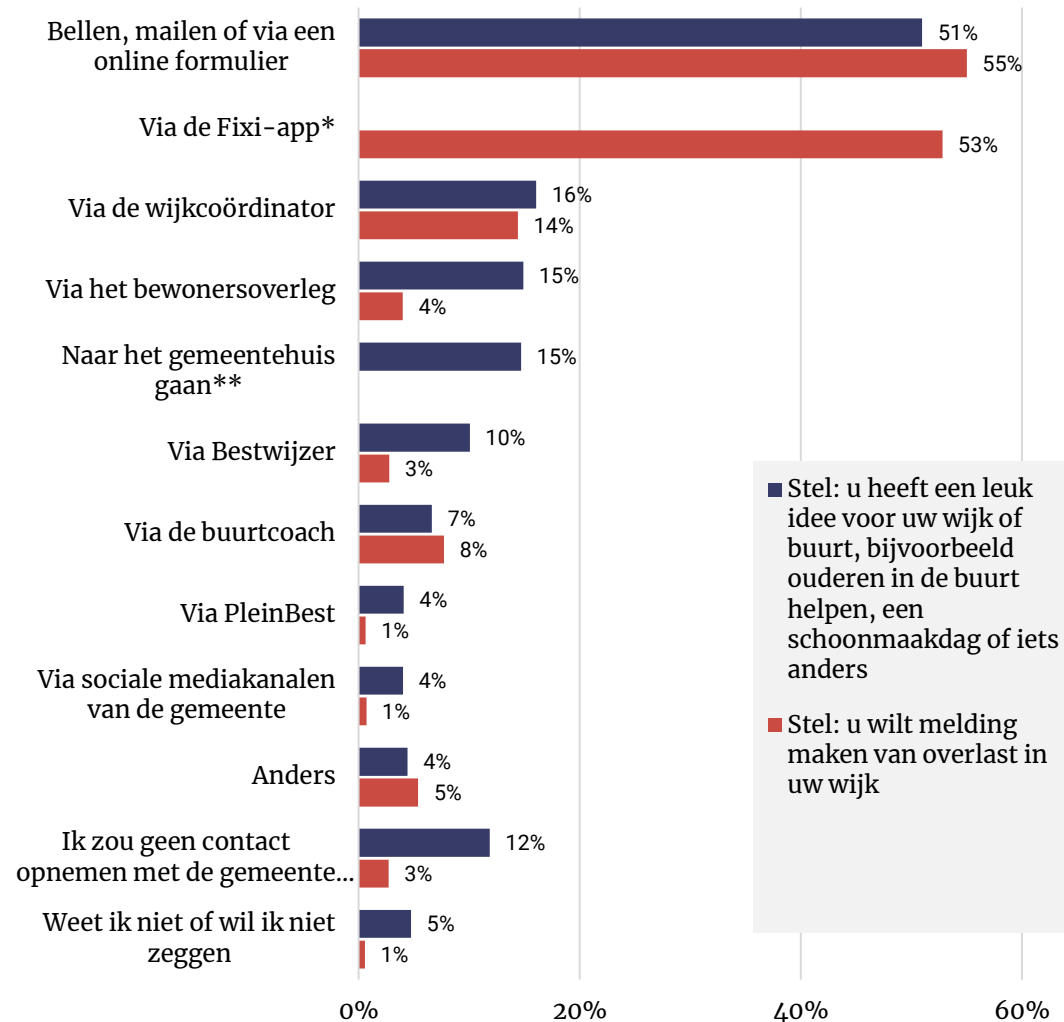
De meeste inwoners zouden voor zowel het doorgeven van een leuk idee als het maken van een melding contact opnemen via de telefoon, mail of online formulier. Voor een melding zou de helft (ook) de Fixi-app gebruiken. Verder weet een op zes de wijkcoördinator te vinden voor beide scenario's. Zeven procent zou met een leuk idee naar de buurtcoach stappen, een vergelijkbaar aandeel voor een melding van overlast (8%).

Jongere inwoners (35 tot 49 jaar) geven vaker de voorkeur aan de Fixi-app voor het doen van een melding (69%) dan 50 tot 64-jarigen (39%) of 65-plussers (36%).

Oudere inwoners (50 tot 64 jaar, 65+) zouden voor een leuk idee vaker de buurtcoach benaderen (9-12%), of Bestwijzer bezoeken (12-17%) dan 35 tot 49-jarigen (resp. 2 en 5%).

Figuur 9 – Stel: ... Hoe zou u het liefst contact opnemen met de gemeente om het plan uit te voeren?

Basis: alle inwoners, n=543



* De Fixi-app is specifiek bedoeld voor het doen van meldingen en daarom niet als antwoordoptie opgenomen bij het scenario van een leuk idee.

** Geen mogelijke antwoordoptie bij scenario van het maken van een melding

Gemeente in de buurt of wijk

Volgens de meeste inwoners kunnen medewerkers van de gemeente hen alleen helpen met een vraag of idee over de wijk, als zij weten wat er in de wijk speelt (72%). Een op tien (9%) is het daar niet mee eens.

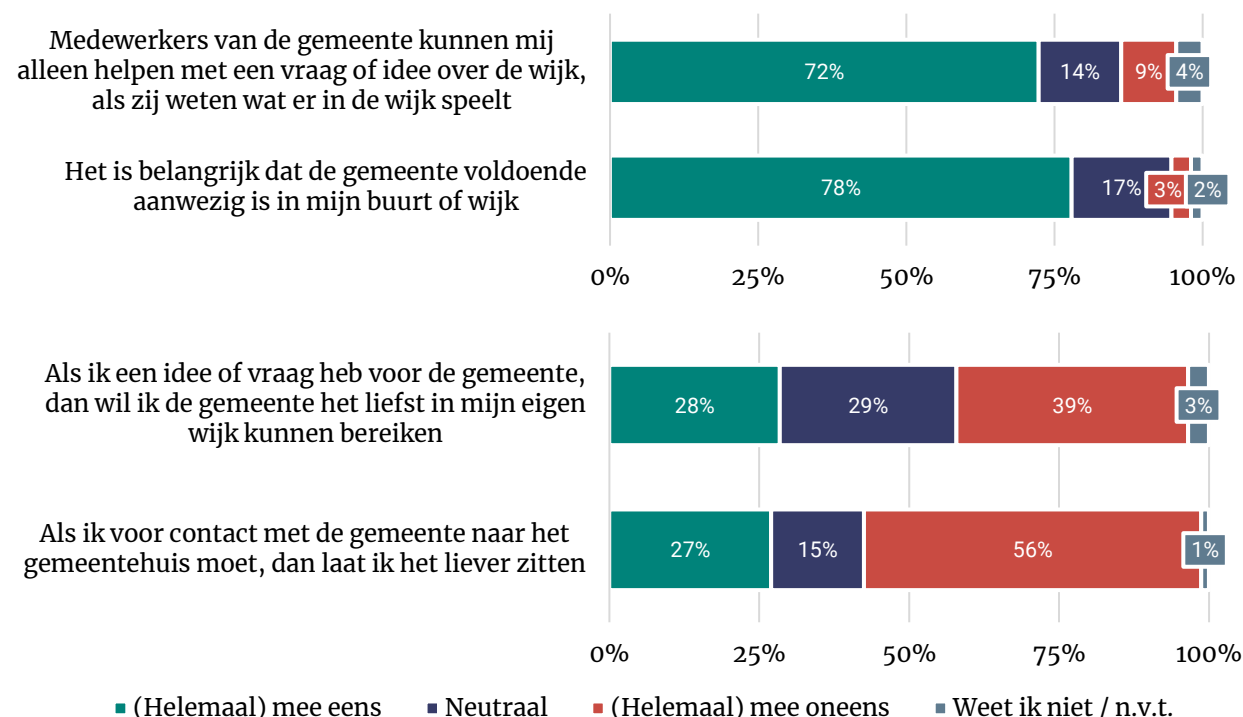
Ook vindt ruim driekwart (78%) het belangrijk dat de gemeente voldoende aanwezig is in de buurt of wijk.

Vier op tien vinden het niet belangrijk om de gemeente in de eigen wijk te kunnen bereiken wanneer zij een idee of vraag hebben (39%). Ruim een kwart (28%) vindt dat wel fijn.

Als inwoners voor contact met de gemeente naar het gemeentehuis zouden moeten, laat een kwart het liever zitten. Ruim de helft (56%) is het daar niet mee eens.

Figuur 10 – In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

Basis: alle inwoners, n=543



Wijkcoördinator (1)

Aan inwoners is eerst open gevraagd wat zij graag willen dat een wijkcoördinator doet.

Vooral de zichtbaarheid, toegankelijkheid en bereikbaarheid voor inwoners wordt veel genoemd. Iemand die bekend is in de wijk, weet wat er speelt en contact heeft met bewoners. Daarnaast noemen inwoners dat de wijkcoördinator een verbindende functie zou kunnen hebben tussen gemeente en bewoners.

“Verbinding tussen bewoners en gemeente. Niet passief maar actief. Naar de mensen toe en op de bres voor hen. Niet alleen maar voor de Bühne”

“Goed luisteren wat er speelt in de wijk en daarop handelen”

“Zich kenbaar maken en bereikbaar zijn. Per mail en App en zo nodig tijdens een spreekuur in bijvoorbeeld een school of buurthuis”

“Opkomen voor de
belangen van bewoners”

Figuur 11 – Wat zou u graag willen dat een wijkcoördinator doet?

Basis: alle inwoners, n=543



Wijkcoördinator (2)

Daarnaast zijn ook een aantal kenmerken voorgelegd, met de vraag welke daarvan men belangrijk vindt voor een wijkcoördinator.

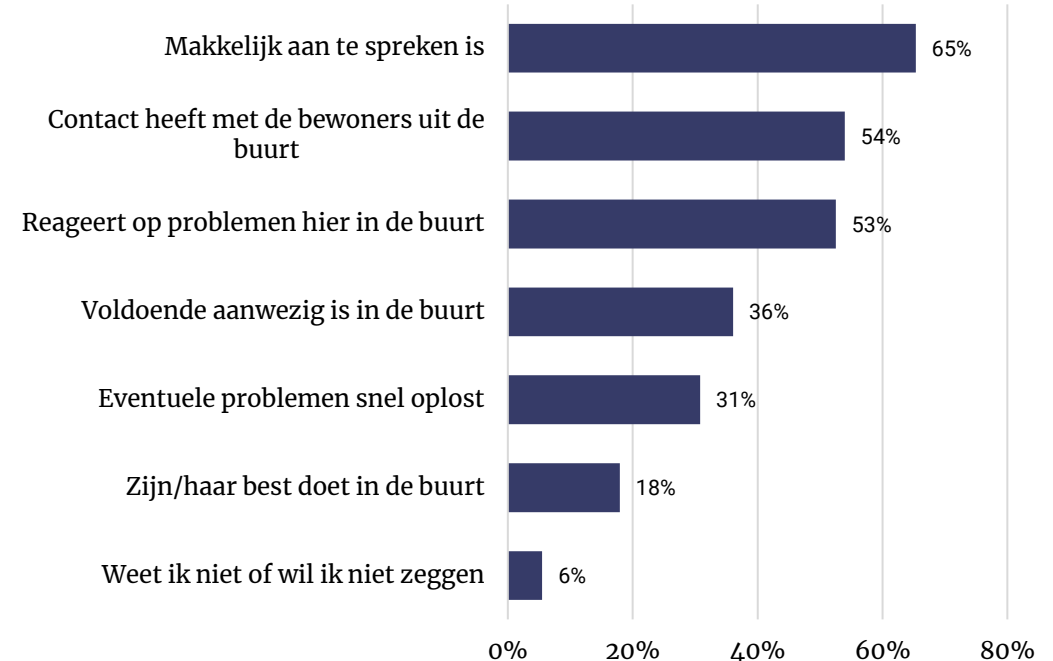
Inwoners vinden het vooral belangrijk dat een wijkcoördinator makkelijk aan te spreken is. Daarnaast is het voor meer dan de helft van belang dat de wijkcoördinator contact heeft met de bewoners uit de buurt (54%), en reageert op problemen in de buurt (53%).

Voor een minder grote groep is het van belang dat de wijkcoördinator voldoende aanwezig is in de buurt, dat hij of zij problemen snel oplost en zijn of haar best doet.

Voor relatief nieuwe inwoners (≤ 15 jaar in de gemeente) is contact met bewoners belangrijker dan voor Bestenaren die hier al meer dan 15 jaar wonen.

Figuur 12 – Wat vindt u belangrijke kenmerken van een wijkcoördinator?

Basis: alle inwoners, n=543



Buurtcoach (1)

Aan inwoners is ook open gevraagd wat zij graag willen dat een buurtcoach doet. Over het algemeen noemt men dezelfde taken als bij de wijkcoördinator: iemand die luistert naar bewoners, zichtbaar is en optreedt bij problemen.

Wel vragen sommige inwoners zich af wat de toegevoegde waarde is van de buurtcoach, als er al een wijkcoördinator actief is.

“Kennismaken met de buurt. Weet bijvoorbeeld niet wie hier buurtcoach is. Heb geen flauw idee”

“Duidelijk aanwezig en aanspreekbaar zijn in de wijk”

Figuur 13 – Wat zou u graag willen dat een buurtcoach doet?

Basis: alle inwoners, n=543



“De functie integreren met de wijkcoördinator. De wijkcoördinator is tenslotte de verbinder tussen de bewoners van een wijk en de gemeente, voor alles wat er in de wijken speelt dus ook voor vragen over wonen en leven”

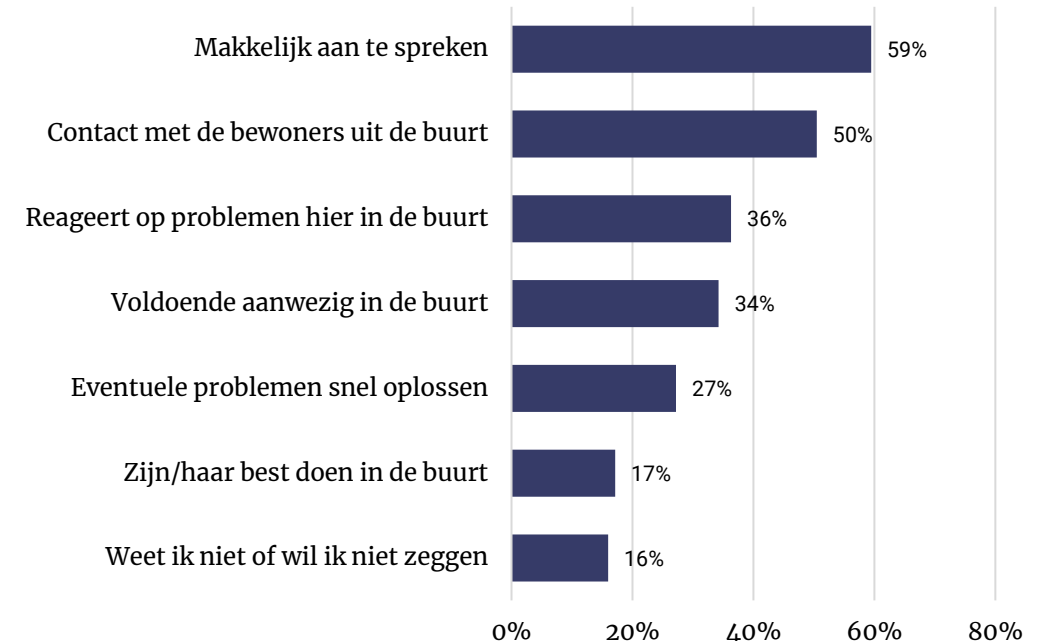
“Luisteren en communiceren naar bewoners en gemeente”

Buurtcoach (2)

- Inwoners vinden het vooral belangrijk dat een buurtcoach makkelijk aan te spreken is (59%). Daarnaast is het voor bewoners belangrijk dat er contact is met buurtbewoners (50%) en dat de buurtcoach reageert op problemen in de buurt (36%).
- Een derde hecht waarde aan voldoende aanwezigheid van de buurtcoach in de buurt, een kwart dat hij of zij problemen snel oplost en 17 procent wil vooral dat de buurtcoach zijn of haar best doet.

Figuur 14 – Wat vindt u belangrijke kenmerken van een buurtcoach?

Basis: alle inwoners, n=543



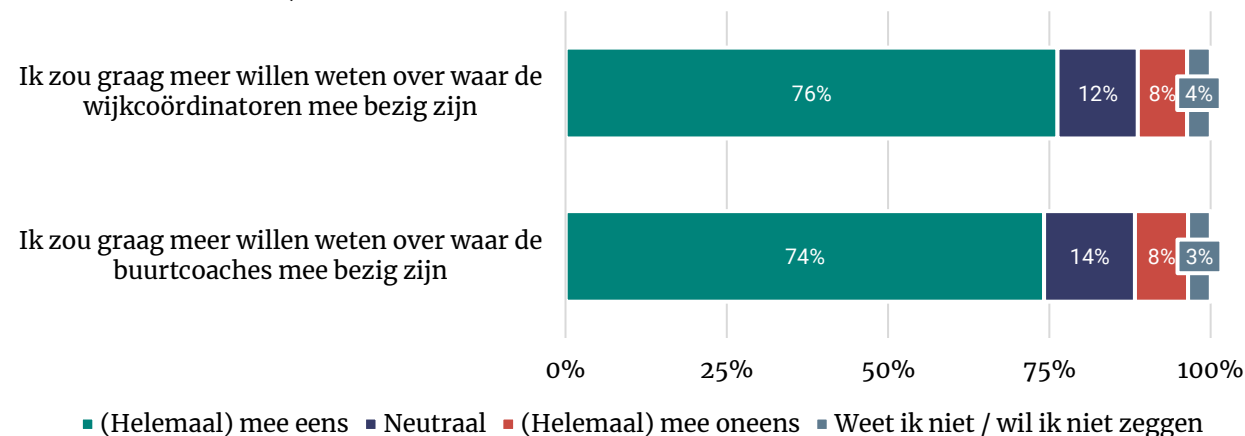
Informatie over wijkcoördinator en buurtcoach

Driekwart van de bewoners zou graag meer willen weten over waar wijkcoördinatoren en buurtcoaches mee bezig zijn (respectievelijk 76% en 74%). Voor beide functies geldt dat 8 procent geen interesse heeft om daar meer over te weten.

65-plussers hebben over het algemeen meer behoefte aan deze informatie dan bewoners tussen de 35 en 49 jaar. Van die laatste groep wil 71 procent weten waar de wijkcoördinatoren mee bezig zijn, waar dat voor 84 procent van de 65-plussers geldt.

Figuur 15 – In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

Basis: alle inwoners, n=543



Peiling – Wijkgericht werken

Ipsos I&O Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
T (053) 200 52 00
E info@ioresearch.nl
KvK-nummer 08198802

Ipsos I&O Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
T (020) 308 48 00
E info@ioresearch.nl

Amstelveenseweg 760
1081 JK Amsterdam