



Foto: Freeimages.com / Davide Guglielmo

Onderzoek contactmomenten bewonersinitiatieven

Marlies Visser, 25 september 2017

Stad met een hart

Uit onderzoek van de Rekenkamer Commissie kwam naar voren dat de gemeente Amersfoort bewonersinitiatieven beter zou kunnen ondersteunen. Om passende oplossingsrichtingen te bedenken, wil men weten hoeveel bewonersinitiatieven behoefte hebben aan ondersteuning van de gemeente. Door na te gaan hoeveel behoefte aan ondersteuning bewonersinitiatieven in het verleden gehad hebben, kan er een grof beeld gevormd worden over hoe groot deze groep in de toekomst zal zijn. Er is een vragenlijst gestuurd naar de 76 bewonersinitiatieven die bekend zijn bij Bewoners033. Van deze bewonersinitiatieven hebben er 60 de vragenlijst ingevuld, een respons van 79%. De resultaten moeten met voorzichtigheid geïnterpreteerd worden, omdat het om een niet geheel representatieve groep en om een klein aantal respondenten gaat.

Zo'n driekwart van de bewonersinitiatieven (44 van de 60) heeft in de afgelopen drie jaar wel eens contact met de gemeente Amersfoort gezocht. Het ging daarbij om uiteenlopende zaken op verschillende terreinen en het betroffen vooral vragen over informatie, subsidies en vergunningen. Bijna de helft van de respondenten die in de afgelopen drie jaar contact hebben gehad (16 van de 35), wist via welke ambtenaar zij moesten benaderen met hun vraag. Het leggen van contact via een wethouder/raadslid of via de algemene contactkanalen van de gemeente kwam minder voor. De meeste respondenten (ongeveer twee derde) hebben in de afgelopen drie jaar vijf of meer contactmomenten met de gemeente gehad. De rest had twee tot vier contactmomenten. De meesten hadden met verschillende mensen binnen de gemeente contact.

Het onderzoek wordt gebruikt bij het komen tot een voorstel voor acties en maatregelen om het ondersteunen van bewonersinitiatieven te verbeteren. Dit maakt deel uit van het programma Bestuurlijke Ontwikkeling en zal worden meegenomen in de evaluatie van dat programma eind 2017/begin 2018.

Aanleiding

Binnen het programma bestuurlijke ontwikkeling is de ondersteuning van bewonersinitiatieven één van de drie speerpunten. Uit een onderzoek van de Rekenkamer Commissie naar actief burgerschap in Amersfoort, uitgevoerd eind 2015, kwam naar voren dat de gemeente Amersfoort actief burgerschap beter zou kunnen ondersteunen. Het Rekenkamer onderzoek biedt de gemeente handvatten om oplossingsrichtingen te bedenken. Er is echter behoefte om eerst na te gaan welke knelpunten er intern spelen als het gaat om de ondersteuning van bewonersinitiatieven. Ook wil men graag weten hoeveel bewonersinitiatieven naar verwachting een beroep zullen doen op ondersteuning vanuit de gemeente, om zo passende oplossingsrichtingen te kunnen bedenken. Door na te gaan hoeveel behoefte aan ondersteuning bewonersinitiatieven in het verleden gehad hebben, kan er een grof beeld gevormd worden over hoe groot deze groep in de toekomst zal zijn. Dit beeld over de behoefte draagt, samen met de uitkomsten van het Rekenkamer onderzoek en de interne gesprekken, bij aan het zoeken naar passende maatregelen om bewonersinitiatieven beter te ondersteunen.

Onderzoek & Statistiek (O&S) is gevraagd om te onderzoeken hoeveel behoefte aan ondersteuning Amersfoortse bewonersinitiatieven in het verleden gehad hebben.

Opzet

Bewoners033 heeft de 76 bewonersinitiatieven die bij hen aangemeld zijn, een e-mail gestuurd met een link naar een digitale vragenlijst. Van deze bewonersinitiatieven hebben er 60 de vragenlijst ingevuld, een respons van 79%.

De lijst met bewonersinitiatieven van Bewoners033 omvat niet alle bewonersinitiatieven in de stad en zal dus geen representatief beeld geven. Wel blijkt uit een eerder scriptieonderzoek van een student aan de Universiteit Utrecht dat er in 2014 zo'n 110 bewonersinitiatieven in Amersfoort waren. Hoewel dit geen uitvoerige inventarisatie betrof, geeft dit toch een grof beeld en zo bezien is 76 een redelijk aantal. Toch moeten

de resultaten met voorzichtigheid geïnterpreteerd worden, omdat het om een niet geheel representatieve groep gaat en omdat het, vooral nadat de eerste vraag gesteld is, om een klein aantal respondenten gaat. Hierdoor hebben individuele antwoorden een relatief grote invloed op de resultaten.

Het onderzoek wordt gebruikt bij het komen tot een voorstel voor acties en maatregelen om het ondersteunen van bewonersinitiatieven te verbeteren. Dit maakt deel uit van het programma Bestuurlijke Ontwikkeling en zal worden meegenomen in de evaluatie van dat programma eind 2017/begin 2018.

Resultaten

3

Zo'n driekwart heeft in afgelopen drie jaar contact gezocht met de gemeente

Van de 60 bewonersinitiatieven die aan het onderzoek hebben deelgenomen, hebben er 44 in de afgelopen drie jaar wel eens contact gezocht met de gemeente Amersfoort. Dit is ongeveer driekwart van de respondenten. Twaalf bewonersinitiatieven (20%) geven aan geen contact met de gemeente te hebben gezocht en vier respondenten weten het niet meer.

De rest van de vragen in de vragenlijst zijn enkel gesteld aan de 44 respondenten die in de afgelopen drie jaar wel eens contact hebben gezocht met de gemeente. Omdat zes van deze 44 respondenten de vragenlijst niet verder hebben ingevuld, bleven 38 respondenten over die een antwoord hebben gegeven op de vragen (en bij de laatste vragen waren dit er 35).

Soorten initiatieven zijn zeer divers

Aan de respondenten die in de afgelopen drie jaar contact hebben opgenomen met de gemeente is gevraagd om welk bewonersinitiatief het ging. Het betrof bewonersinitiatieven op zeer uiteenlopende terreinen, zoals zorg, leefomgeving, ontmoeting, duurzaamheid, milieu, cultuur en groen.

Bewonersinitiatieven zoeken vooral contact voor informatie, subsidie en vergunning

Ongeveer de helft van de bewonersinitiatieven, 20 van de 38, heeft contact met de gemeente gezocht om informatie te vragen. Een bijna even groot aantal (18) heeft contact opgenomen voor een subsidie aanvraag. Bij 11 bewonersinitiatieven (zo'n 30%) ging het om een vergunning aanvraag. Minder bewonersinitiatieven noemden het gebruik van de openbare ruimte (9 respondenten) of het gebruik van gemeentegrond of een gemeentepand (6 respondenten) als reden om contact op te nemen.

De respondenten die hebben aangegeven dat het om een andere reden ging, geven zeer diverse toelichtingen, zoals samenwerking / overleg, sluiten van een overeenkomst en het vragen van toestemming voor een bepaald plan.

Tabel 1 Redenen van bewonersinitiatieven om contact te zoeken met de gemeente

	aantal (%)
--	------------

informatie	20 (53%)
subsidie aanvraag	18 (47%)
vergunning aanvraag	11 (29%)
het gebruik maken van de openbare ruimte (bijvoorbeeld voor een gezamenlijke moestuin of zelf beheren van gemeentegroen)	9 (24%)
het gebruik maken/huren/kopen van grond of een pand dat eigendom is van de gemeente.	6 (16%)
weet ik niet meer	1 (3%)
anders	14 (37%)

Op deze vraag mocht men meer dan één antwoord aankruisen. De percentages tellen daarom niet op tot 100%.
Bron: O&S

Vragen naar informatie zeer uiteenlopend

Aan de twintig respondenten die aangaven dat zij contact zochten met de gemeente voor informatie, is gevraagd waar hun vraag naar informatie over ging. Ook hier betroffen de antwoorden weer uiteenlopende terreinen, waaronder: verkeer, ruimtelijke ordening, groen, leefbaarheid, zorg, handhaving, vrijwilligers en de voorwaarden en mogelijkheden van subsidies.

Meeste respondenten wisten via via met wie zij contact moesten opnemen

Bijna de helft van de respondenten (16 van de 35), wist via via welke ambtenaar zij moesten benaderen met hun vraag. Sommige respondenten zochten contact via een wethouder of raadslid (8 respondenten) of via het algemene telefoonnummer/email adres van de gemeente (5 respondenten). De zes respondenten die 'anders' aankruisten, gaven in de toelichting vooral aan op welke manieren zo zoal contact met de gemeente hebben gehad (zij noemden dus niet één eerste manier van contact zoeken).

Tabel 2 Manier van zoeken naar eerste contact met gemeente

	aantal (%)
ik wist via-via welke ambtenaar ik moest bellen/mailen/aanspreken	16 (46%)
via een wethouder of een raadslid	8 (23%)
via het algemene telefoonnummer/email adres van de gemeente	5 (14%)
weet ik niet meer	0 (0%)
anders	6 (17%)

Bron: O&S

Meeste respondenten hebben vijf of meer contactmomenten

Aan de respondenten is gevraagd hoeveel contactmomenten zij in de afgelopen drie jaar ongeveer met de gemeente Amersfoort hebben gehad. Zo'n tweederde, 22 van de 35 respondenten, heeft vijf of meer contactmomenten gehad. Ongeveer een derde heeft twee tot vier contactmomenten gehad.

Tabel 3 Aantal contactmomenten met gemeente afgelopen drie jaar

	aantal (%)
één keer	0 (0%)
twee tot vier keer	11 (31%)
vijf keer of meer	22 (63%)
weet ik niet meer	2 (6%)

Bron: O&S

Meer dan driekwart heeft met verschillende ambtenaren contact gehad

De meeste respondenten hebben niet alleen meerdere contactmomenten gehad met de gemeente, men heeft vaak ook met meerdere mensen binnen de gemeente contact gehad

(26 respondenten, 77%). Slechts 6 respondenten (18%) had één (vast) contactpersoon binnen de gemeente.

In de toelichting noemen sommigen dat zij op één onderwerp met zowel raadsleden, wethouders als verschillende ambtenaren contact hebben gehad. Anderen hebben vooral contact met ambtenaren gehad, maar dan wel van verschillende afdelingen.

Overige opmerkingen: gewenste verbetering ondersteuning gemeente

Aan het einde van de vragenlijst kregen de respondenten de mogelijkheid om opmerkingen te maken. Hier noemden verschillende respondenten dat de ondersteuning van de gemeente aan bewonersinitiatieven verbeterd zou kunnen worden. Sommige respondenten gaven vooral aan dat zij teleurgesteld zijn in de wijze waarop de gemeente de ondersteuning in het verleden heeft aangepakt. Anderen kijken juist naar de toekomst en juichten dit initiatief van de gemeente om de ondersteuning te verbeteren toe. Men noemt, o.a. als verbeterpunten een meer pro-actieve houding van de gemeente, één vast contactpersoon en het meer met elkaar in gesprek gaan over de mogelijkheden en onmogelijkheden aan beide kanten.