Raadsmemo

Nummer
25int01247

aan	Van	Opsteller	datum
Gemeenteraad	College van B en W	D. Lammertink	25-03-2025

betreft
Uitkomsten 0-meting Inwonerpeiling Gemeente Borne, december 2024

Portefeuillehouder
Burg. Pierik

Argumentatie voor aanbieding memo aan de gemeenteraad:
Kennisnemen van 0-meting Inwonerpeiling Borne, december 2024

Geachte leden van de raad,

Inleiding
In samenwerking met Kennispunt Twente is in het vierde kwartaal van 2024 een peiling uitgevoerd onder inwoners van gemeente Borne, waarin de volgende thema's aan bod zijn gekomen: fysieke leefomgeving, sociale omgeving, dienstverlening en de relatie tussen inwoner en bestuur. De uitkomsten geven een goede indicatie over hoe inwoners over Borne denken, over de dienstverlening van de gemeente en de relatie inwoner en bestuur.

Daarnaast is het relevant om te vermelden dat de deelnemers aan het BornePanel, maar ook de deelnemers die via andere kanalen de vragenlijst hebben beantwoord, niet geheel representatief zijn voor de gemiddelde Bornenaar. Hierdoor zijn de resultaten niet zonder meer te vertalen naar de (gemiddelde) mening van inwoners van Borne, maar de resultaten van de peiling geven wel een goede indicatie van wat deze grote groep inwoners belangrijk vindt.

Samenvatting uitkomsten inwonerpeiling
Inhoudelijk kan op hoofdlijnen het volgende gesteld worden:

- een meerderheid van de deelnemers geeft aan trots te zijn op gemeente Borne;
- het grootste deel van de deelnemers geeft aan tevreden te zijn over de leefomgeving in de buurt en hoe buurtbewoners met elkaar omgaan. Bijna twee derde van de deelnemers geeft daarbij aan zich (bijna) altijd veilig te voelen in de buurt. De meeste ervaren overlast komt van te hard rijden, hondenpoep en parkeerproblemen.
- voor de meeste deelnemers geldt dat zij zich (bijna) nooit eenzaam voelen.
- over de dienstverlening van de gemeente zijn de deelnemers ongeveer net zo vaak tevreden als heel tevreden als neutraal.

- ongeveer de helft van de deelnemers geeft bij de vraag over vertrouwen in het bestuur aan hier neutraal in te staan. Daarbij is de groep deelnemers die (bijna) geen vertrouwen heeft groter dan de groep die (heel) veel vertrouwen heeft in het bestuur van de gemeente.
- Bijna een derde van de mensen geeft aan (heel) ontevreden te zijn over de open- en eerlijkheid van de gemeente over plannen en activiteiten, waar bijna een kwart van de mensen aangeeft hier (heel) tevreden over te zijn. De grootste groep staat hier neutraal in. Ook is deelnemers gevraagd hoe tevreden ze zijn over de mate waarin inwoners worden betrokken in deze plannen en activiteiten, waarbij de groep mensen die aangeeft (heel) ontevreden te zijn ongeveer even groot is als de groep die aangeeft (heel) tevreden te zijn.
- Bij een vraag over hoe tevreden men is over wat de gemeente weet over haar inwoners en wat zij belangrijk vinden, is de groep ontevreden deelnemers groter dan de groep tevreden deelnemers. Tot slot geeft ruim een derde aan (heel) veel vertrouwen te hebben in de toekomst van gemeente Borne, waar de grootste groep aangeeft hier neutraal in te staan.

Duiding uitkomsten

De vraag die bij deze uitkomsten opkomt is hoe deze te interpreteren. Om deze vraag te beantwoorden wordt allereerst in gegaan op de totstandkoming van de inwonerpeiling. Ten tweede wordt ingegaan op de representativiteit gecombineerd met de inzet die heeft geleid tot een verhoogde respons op deze burgerpeiling.

Vragen over dienstverlening en de relatie inwoner – bestuur worden meegenomen in het “Waar staat je gemeente”, een enquête-instrument van de VNG waar Borne in het verleden ook aan heeft deelgenomen. Borne is hiervan afgestapt, omdat te weinig gemeenten, die ongeveer overeenkomstig Borne zijn, deelnamen aan deze enquêtevorm, of omdat de gegevens verouderd waren. Om de dienstverlening aan inwoners blijvend te kunnen verbeteren en de relatie inwoner – bestuur te kunnen optimaliseren, is gekozen om via het Kennispunt Twente de meningen van inwoners van Borne hierover te peilen. Op deze manier wordt Borne gevoed met gevoelens en behoeften van inwoners over hoe zij de dienstverlening door de gemeente en andere onderwerpen ervaren. Met deze informatie kan gekeken worden welke onderwerpen aandacht vragen en verbeterd kunnen worden. Dit past in de notitie werkwijze Sturen en Verantwoorden. Deze uitkomsten zijn feitelijk een 0-meting. Om die reden is het verstandig de peiling geregeld te laten plaats vinden om te bezien of de doorgevoerde verbeteringen / wijzigingen daadwerkelijk effect hebben gehad. We zijn voornemens deze peiling eens in de twee jaar uit te voeren. De eerstvolgende staat gepland voor eind 2026.

Aan deze peiling hebben in totaal 908 inwoners van Borne, Hertme en Zenderen deelgenomen. Hiervan is 32 procent uit het BornePanel afkomstig en 68 procent van de deelnemers is geworven via andere kanalen, waaronder sociale media en via flyers. Dit is 4 procent (afgerond) ten opzichte van de totale bevolking van Borne. Zoals in de rapportage is aangegeven, is zowel het BornePanel als de groep die heeft deelgenomen via andere kanalen geen perfecte afspiegeling van de populatie inwoners van Borne. Omdat zij gekozen hebben de vragenlijst in te vullen kunnen ze over het algemeen iets sterker betrokken zijn bij het onderwerp dan de gemiddelde inwoner van Borne. Hierdoor zijn de resultaten niet zonder meer te vertalen naar de (gemiddelde) mening van inwoners van Borne, maar de resultaten van de peiling geven wel een goede indicatie van wat deze grote groep inwoners belangrijk vindt.

Omdat sprake is van een 0–meting en de afspiegeling van de responsegroep niet geheel overeenkomt met de bevolking van Borne is de uitkomst niet meer dan een goede indicatie. Het BornePanel kent overigens nu 784 leden (februari 2025), mede naar aanleiding van de ledenwerving tijdens deze uitvraag. In 2024 waren dat er bij de eerste uitvraag nog 430. Dat mag best als een succes worden opgevat en kan bijdragen aan een hogere representativiteit in combinatie met uitvaag via andere kanalen.

Inzet communicatiekanalen

Aandachtpunt is dat mensen die een vragenlijst invullen om welke reden dan ook vaak al iets sterker betrokken zijn bij het betreffende onderwerp dan de gemiddelde inwoner. Om zoveel mogelijk diversiteit in de respondenten te realiseren, is bij deze campagne gekozen voor de inzet van diverse communicatiekanalen. Op deze manier is een respons te verwachten die een zo goed als mogelijke afspiegeling vormt van de Bornse samenleving. Deze inzet heeft geleid tot een hogere respons op de peiling, waarbij de respons van het BornePanel uiteindelijk afgerond 32 procent van de totale respons heeft uitgemaakt.

Conclusie

De conclusie is dat de resultaten van de peiling wel een goede indicatie geven van wat deze grote groep inwoners belangrijk vindt, maar dat voor verdere verbetering van de dienstverlening en hoe deze wordt ervaren door inwoners van Borne een vervolg verdienen. In de loop van 2025 wordt hiervoor een inwonerpeiling specifiek gericht op dienstverlening, gekoppeld aan het Huis van Borne, uitgezet.