



Presentatie bevindingen stakeholders- en Burgerschapsstijlenonderzoek

Marco Sodderland

Project B5446

11 januari 2021



20.30-21:00 Resultaten Stakeholdersonderzoek

21:00-21:15 Resultaten Burgerschapsstijlenonderzoek

21:15 222222 Afronding

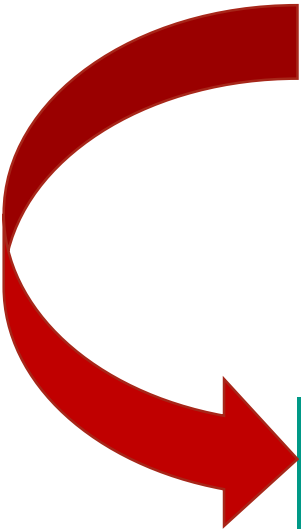
Marco Sodderland
m.sodderland@motivaction.nl

Achtergrond

- **Gemeente Heerenveen zit middenin een herontwikkeling van de gemeentelijke organisatie.**
- **Ontwikkelplan met richtingen en activiteiten is uitgewerkt in doelen en opgaven.**
 - **Kern: het werken 'vanuit de bedoeling': individueel maatwerk, geen collectief raamwerk.**
- **Twee instrumenten die de gemeente kunnen helpen bij het invullen van de aanpak:**
 - **Stakeholdersonderzoek:**
 - **Brengt beleving, behoeften en ervaringen van externe én interne stakeholders in kaart.**
 - **Burgerschapstijlen (en gebiedsanalyse):**
 - **Koppelt inzichten uit stakeholderonderzoek aan bewonersprofielen en aan waar zij wonen.**

② Kerndoelstellingen stakeholdersonderzoek:

- *Diepgaand inzicht geven in de wijzen waarop de doelgroep het handelen van de gemeente beleven en in hoeverre deze in lijn wordt bevonden met de visie.*
- *Prioritering van behoeften en verwachtingen van inwoners en ondernemers t.a.v. de gemeente.*



Teneinde de dienstverlening te optimaliseren en beter aansluiting te vinden bij verwachtingen en onderwerpen die van belang zijn voor diverse stakeholdersgroepen.

Grondig en diepgaand onderzoek





Hoofdpijnen en conclusies





De gemeente functioneert goed, er is grosso modo een positief oordeel over de dienstverlening. Tegelijkertijd zijn er wel wat fricties die daar enigszins afbreuk aan doen. Meest in het oog springend is de *gap* tussen de *systeemwereld* van de gemeente Heerenveen enerzijds en de leefwereld van burgers en (maatschappelijke) ondernemingen anderzijds.

Definities:

Systeemwereld:

De geconstrueerde werkelijkheid die gekenmerkt wordt door regels, wetten, conventies, protocollen en prestatie-indicatoren.

Leefwereld:

De grillen van de realiteit waarmee burgers en (maatschappelijke) organisaties te maken hebben.

Hoofdconclusies

De gemeente functioneert goed, er is grosso modo een positief oordeel over de dienstverlening. Tegelijkertijd zijn er wel wat fricties die daar enigszins afbreuk aan doen. Meest in het oog springend is de *gap* tussen de *systeemwereld* van de gemeente Heerenveen enerzijds en de leefwereld van burgers en (maatschappelijke) ondernemingen anderzijds.



De basis is goed



Er is vertrouwen

- Bij burgers/bedrijven
- Tevredenheid over dienstverlening
- Positieve ontwikkeling in de tijd



'Mensenkant' is goed ontwikkeld bij gemeente

- Neemt burgers/bedrijven serieus
- Is behulpzaam, benaderbaar, duidelijk
- Is goed op de hoogte
- Individuele medewerkers doen echt hun best



Werken vanuit de bedoeling ligt de medewerkers

- Staan open om mee te denken
- Omarmen de ingezette koers

Maar...

Hoofdconclusies

De gemeente functioneert goed, er is grosso modo een positief oordeel over de dienstverlening. Tegelijkertijd zijn er wel wat fricties die daar enigszins afbreuk aan doen. Meest in het oog springend is de *gap* tussen de *systeemwereld* van de gemeente Heerenveen enerzijds en de leefwereld van burgers en (maatschappelijke) ondernemingen anderzijds.

Maar



Systeemwereld bepaalt

- Wetten, regels, afspraken, protocollen zijn leidend
- Dit beperkt medewerkers in mogelijkheden in hun dienstverlening



Dienstverlening kan beter

- Snelheid van processen en uitkomsten kan beter
- Communicatie kan proactiever



Dit heeft gevolgen

- Veel tijd nodig voor next steps
- Nadelig effect op beeld en reputatie

Overige conclusies

	Algemene waardering (1 - 10)	Evenwicht (% positief/ % negatief)
Inwoners	6,8	59% / 8%
(Maatschappelijke) ondernemingen	6,9	59% / 7%
Medewerkers/bestuurders	7,4	86% / 3%



Overall hoge waardering

- Vooral bij medewerkers en bestuurders
- Maar ook: ruimte voor verbetering



Weinig verschillen tussen de externe stakeholders

- Ondernemers meer consultatie/samenwerking
- Inwoners vaker/meer hulp



Gap externe en interne stakeholders is niet groot

- Hoog cijfer intern
- Zelfde knelpunten als extern

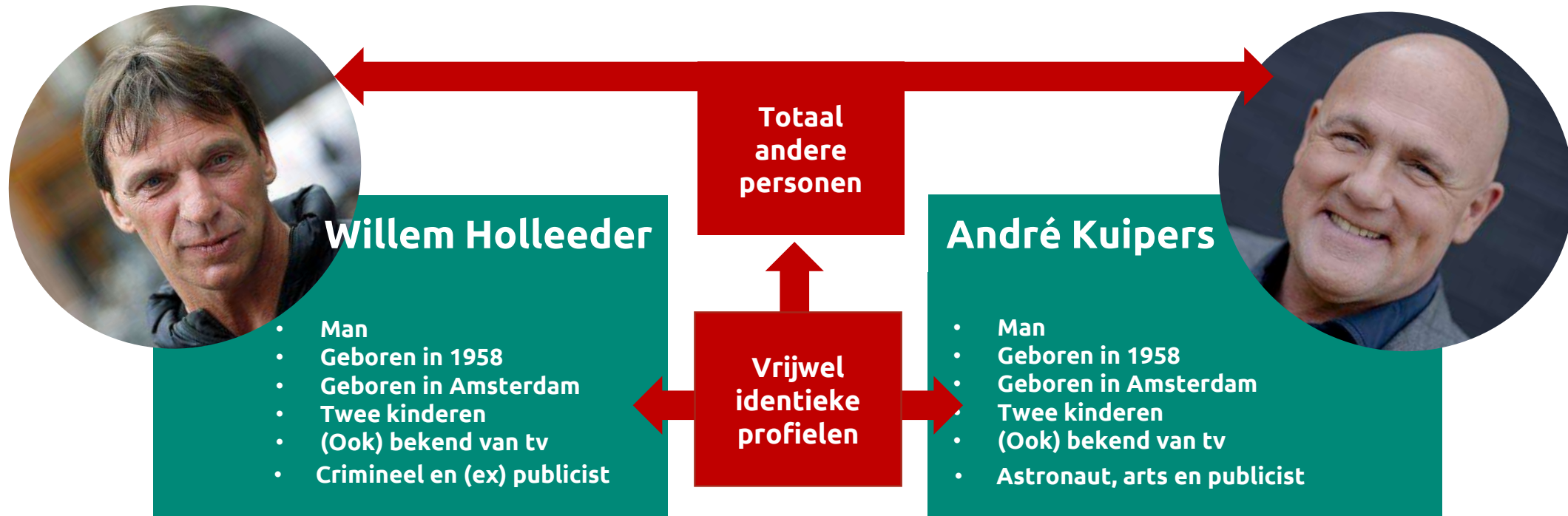
20.30-21:00 Resultaten Stakeholdersonderzoek

21:00-21:15 Resultaten Burgerschapstijlenonderzoek

21:15222222Afronding

Waarden vs. sociodemografie

- Meningen en onderzoeksresultaten vaak o.b.v. socio-demografische gegevens
- Biedt niet altijd verklaring voor andere keuzes, waarden of opinies



Daarom...

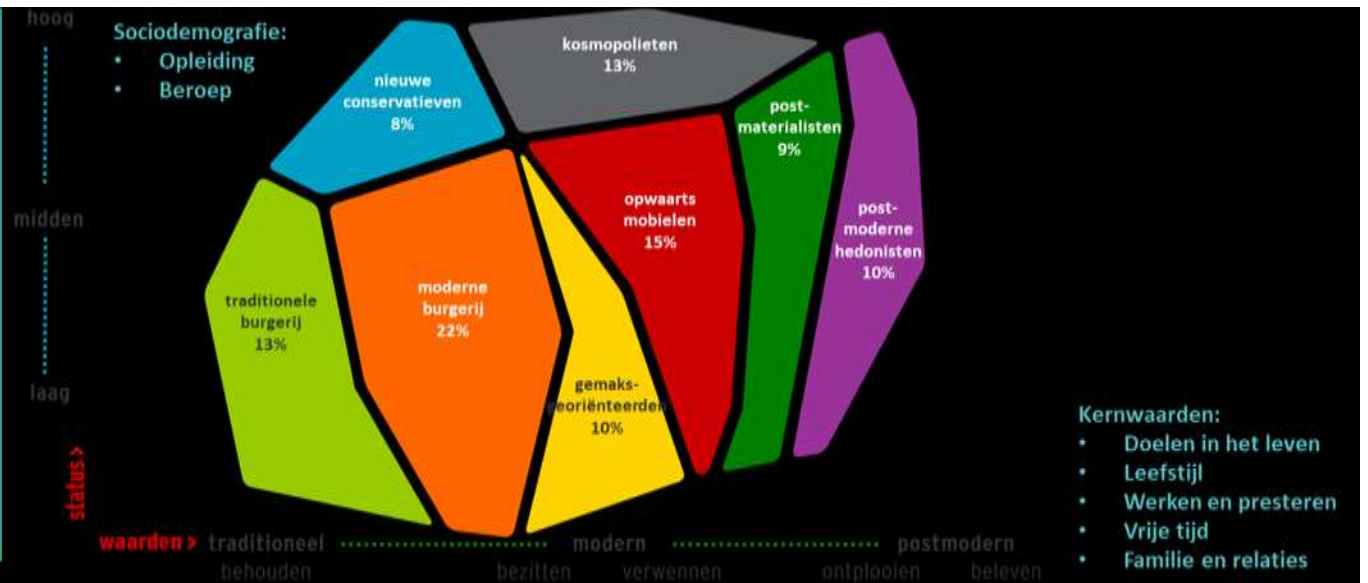
Mentality

- 60 stellingen over doelen in het leven, maatschappij, milieu en overheid, werk, vrije tijd, consumeren en sociale relaties
- Leidt tot drie waardenoriëntaties
- En tot acht sociale milieus: **Mentality**

Drie waardeoriëntaties (horizontale as):

- een traditionele, gekenmerkt door de waarde 'behouden';
- een moderne, gekenmerkt door de waarden 'bezitten' en 'verwennen' (of 'genieten');
- een postmoderne, gekenmerkt door de waarden 'ontplooien' en 'beleven'.

Verticale as van de milieu-index is samengesteld op basis van sociaaleconomische status.

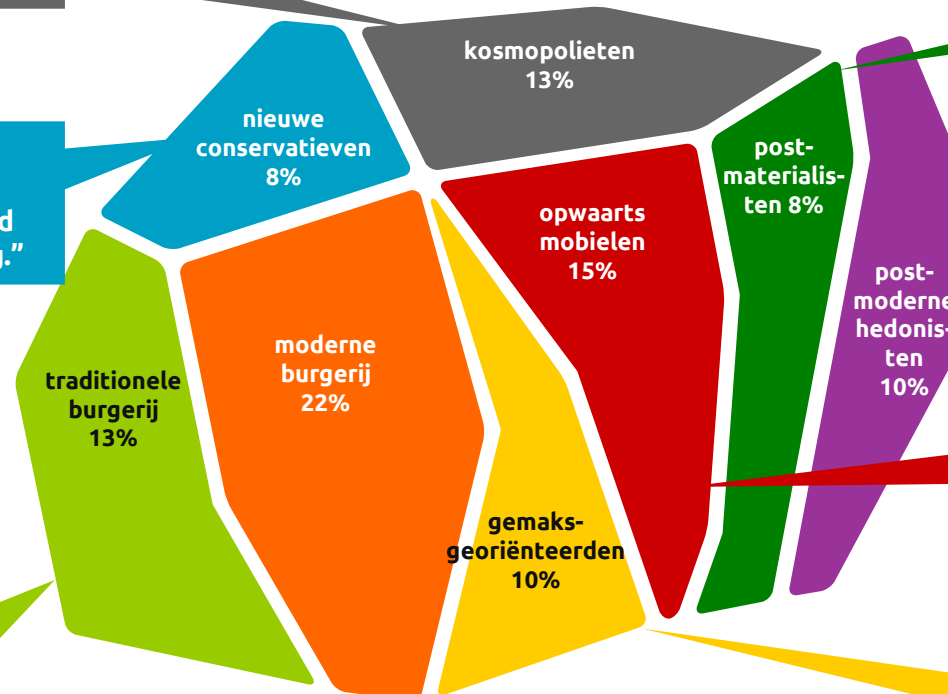


Typeringen Mentality-milieus

"De open en kritische wereldburgers die postmoderne waarden als ontplooiën en beleven integreren met moderne waarden als maatschappelijk succes, materialisme en genieten."

"De liberaal-conservatieve maatschappelijke bovenlaag die alle ruimte wil geven aan technologische ontwikkeling, maar terughoudend staat tegenover sociale en culturele vernieuwing."

"De moralistische, plichtsgetrouwe en op status-quo gerichte burgerij die vasthoudt aan tradities en materiële bezittingen."



"De maatschappijkritische idealisten die zichzelf willen ontplooiën, stelling nemen tegen sociaal onrecht en opkomen voor het milieu."

"De pioniers van de beleveniscultuur, waarin experiment en het breken met morele en sociale conventies doelen op zichzelf zijn geworden."

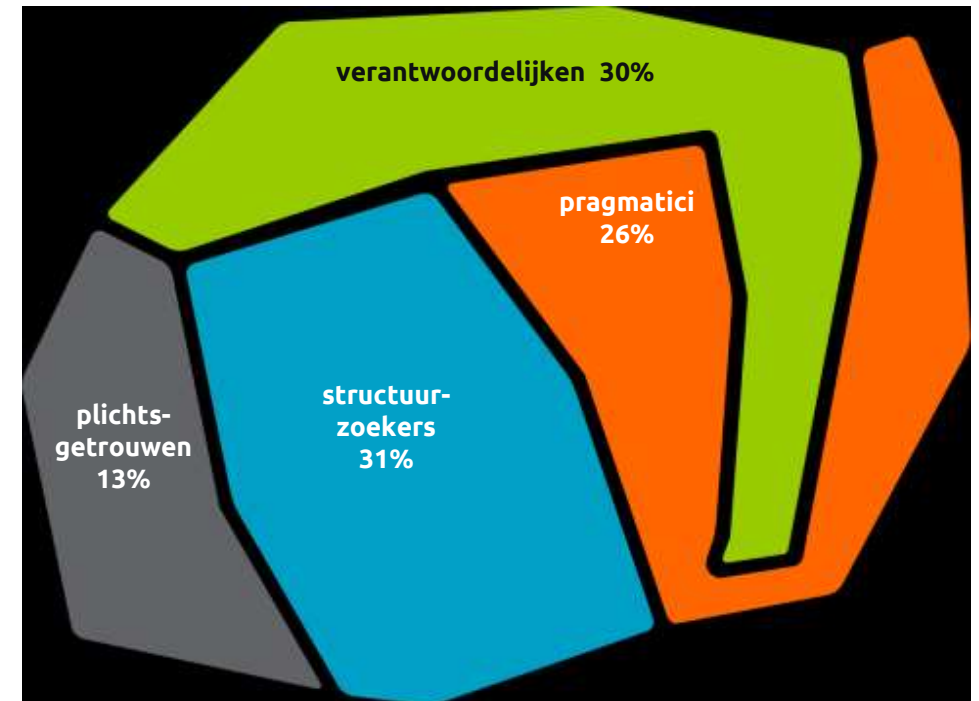
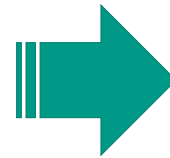
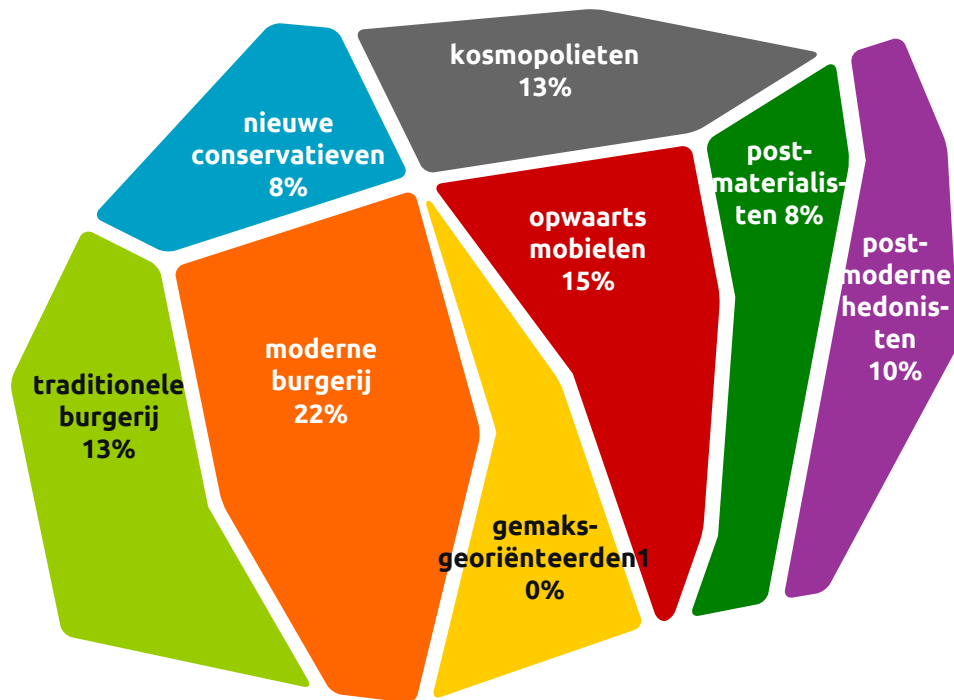
"De carrièregerichte individualisten met een uitgesproken fascinatie voor sociale status, nieuwe technologie, risico en spanning."

"De impulsieve en spontane consument die in de eerste plaats streeft naar een onbezorgd, plezierig en comfortabel leven."

"De conformistische, statusgevoelige burgerij die het evenwicht zoekt tussen traditie en moderne waarden als consumeren en genieten."

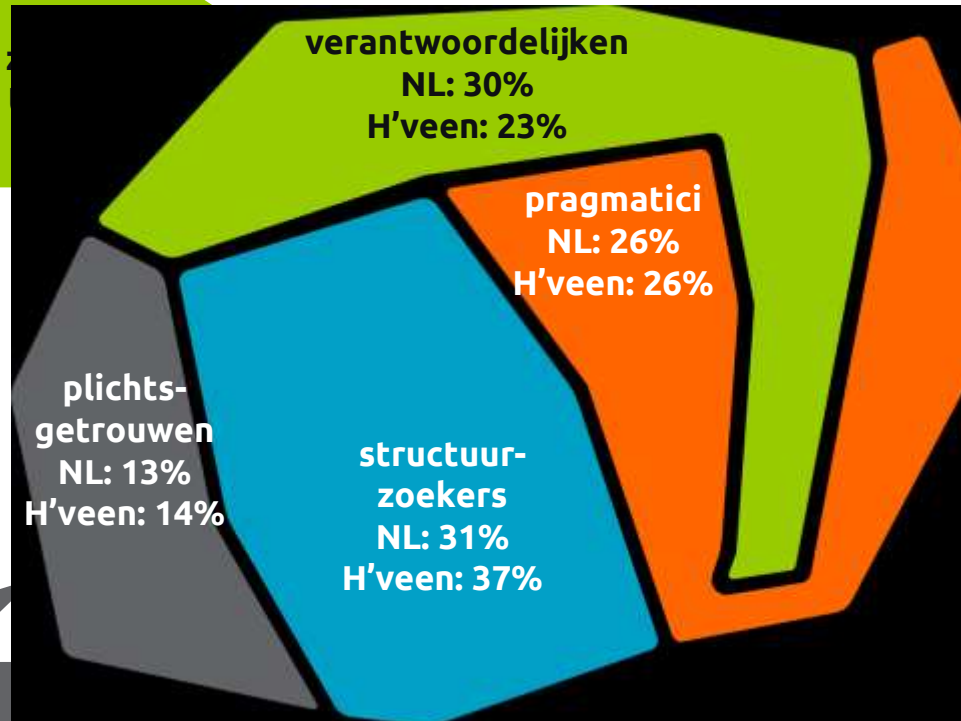
Burgerschapstijlen

- Mentality-milieus hebben ook hun eigen kijk op de overheid, bestuur en politiek
- We zochten naar overeenkomsten over burgerschap en samenleving binnen die milieus
- We vonden vier groepen die qua burgerschap veel op elkaar lijken: de **Burgerschapstijlen**



Typeringen Burgerschapstijlen...

- Zelfredzaam, maatschappelijk betrokken
- Coöperatief-kritische houding tegenover de overheid
- Politiek is instrument om de publieke zaak te dienen en hun persoonlijke idealen realiseren



- Individualistische netwerkers
- Ziet wereld, dus ook overheid en politiek, in termen van kansen om ervaringen op te doen en persoonlijke doelen te realiseren

- Sterk normatief ingesteld
- Loyaal aan (lokale) gemeenschap,
- Moeite met modernisering, complexiteit
- Wil strenge, beschermende overheid

- Sterk op eigen leven en gezin gericht
- Zoekt erkenning voor gevoelens en belangen
- Verlangt overheid die duidelijkheid creëert door grenzen te stellen en door handhaving

Verschillen resultaten Burgerschapstijlen



Plichtsgetrouwen

- Vinden vaker dat het sociaal beleid en ondersteuning van kwetsbare groepen en het luisteren naar inwoners de belangrijkste taken van de gemeente zijn.
- Hebben vaker frequent zelf contact gehad met de gemeente en vaker in verband met gemeentebelastingen.
- Vaker voorkeur voor huisbezoek bij een vraag, klacht, verzoek of opmerking.



Structuurzoekers

- Negatiever beeld van de gemeente Heerenveen als organisatie.
- Vaker voorkeur voor website van de gemeente bij een vraag, klacht, verzoek of opmerking.



Pragmatici

- Hebben vaker langer geleden (ongeveer een half jaar tot een jaar) zelf contact gehad met de gemeente.
- Vaker voorkeur voor e-mail bij een vraag, klacht, verzoek of opmerking.



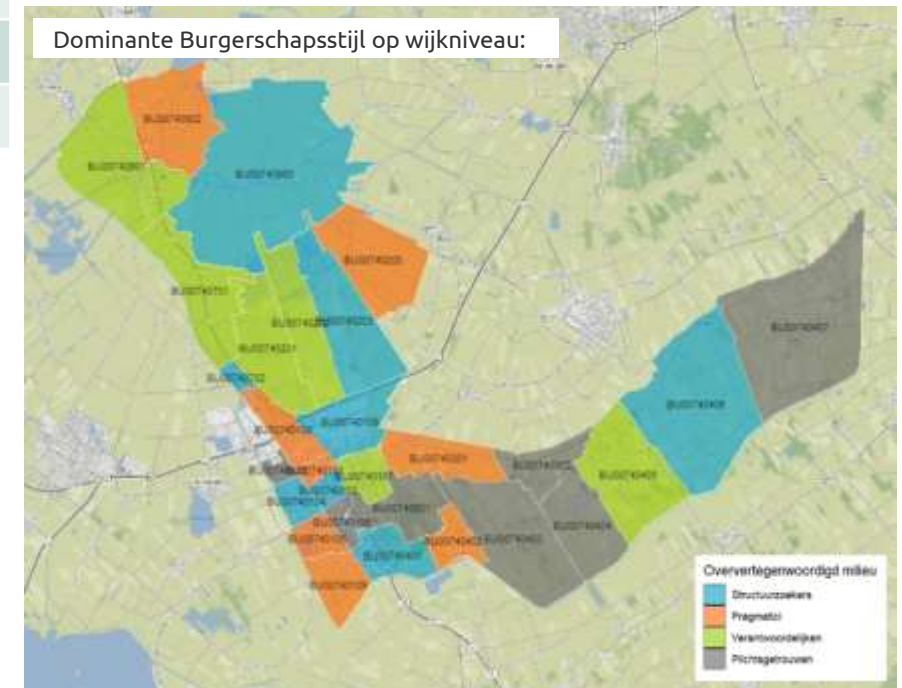
Verantwoordelijken

- Positiever beeld van de gemeente Heerenveen als organisatie.
- Vinden vaker dat de leefbaarheid van de omgeving de belangrijkste taak van de gemeente is.
- Hebben vaker via de krant, doordat medewerkers in hun omgeving bezig waren of via een bijeenkomst met of van de gemeente iets vernomen over de gemeente.
- Vaker voorkeur voor telefonisch contact bij een vraag, klacht, verzoek of opmerking.

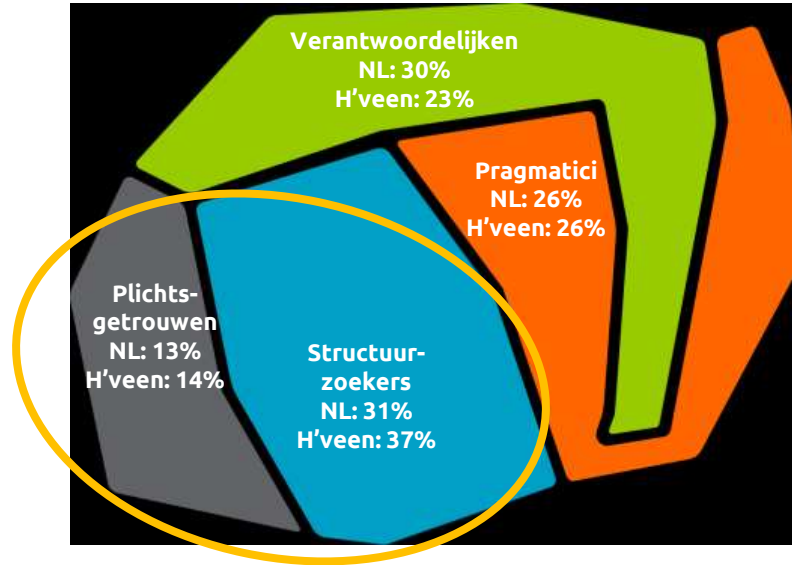
Gebiedsanalyse Burgerschapstijlen in Heerenveen

- Vooral méér structuurzoekers en relatief minder verantwoordelijken in gemeente Heerenveen.
- In het algemeen vooral traditioneler ingestelde burgers.

	Plicht	Struct	Verantw	Pragm
Heerenveen steekproef	8%	22%	47%	23%
Heerenveen populatie	14%	37%	23%	26%
Nederland populatie	13%	31%	30%	26%
Medewerkers/bestuurders steekproef	5%	18%	53%	25%



Overige conclusies



Traditionele Burgerschapstijlen zijn dominant in Heerenveen (51% vs. 44% NL)

- Vaak onwetend over mogelijkheden
- Vaak niet assertief genoeg
- Behoudend, wantrouwig (naar overheid)
- Kennen minder goed de weg
- Minder zelfredzaam



Koers ('Samen voor goud') sluit goed aan

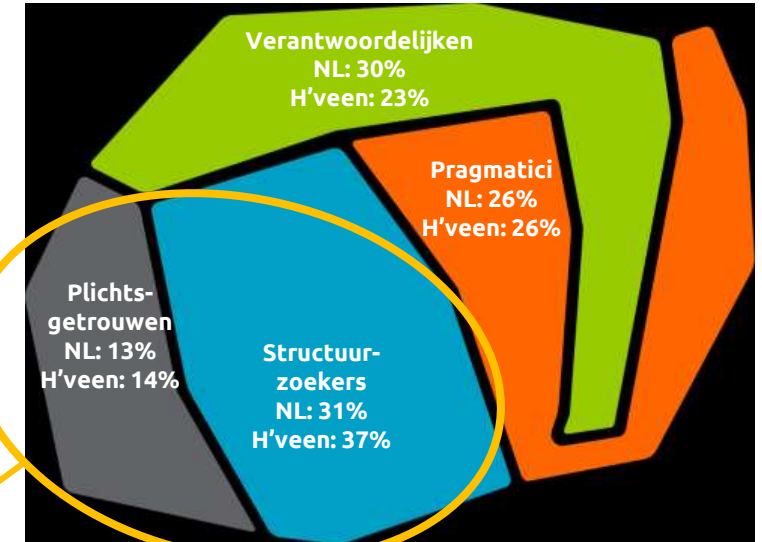
- Bijna vanzelfsprekend, past bij eigen beleving en beeld van de gemeente
- Is 'n 'Gouden plak' om te leven (en te werken)

Burgerschapstijlen en communicatie



Kansrijke boodschap

- Stel belangen lokale gemeenschapsleven en familie centraal
- Benadruk risico's en hoe die kunnen worden weggenomen, geef garanties en zekerheden
- Geef het vertrouwen dat men nergens aan vastzit, dat een beslissing altijd ongedaan kan worden gemaakt
- Confronteer met de noodzaak en het onvermijdelijke
- Geef het gevoel dat ze een voordeel kunnen behalen
- Bied menu's aan, of een beperkt stappenplan (niet te veel keuzes)
- Geef aan hoe je hen ontzorgt



Tone of voice

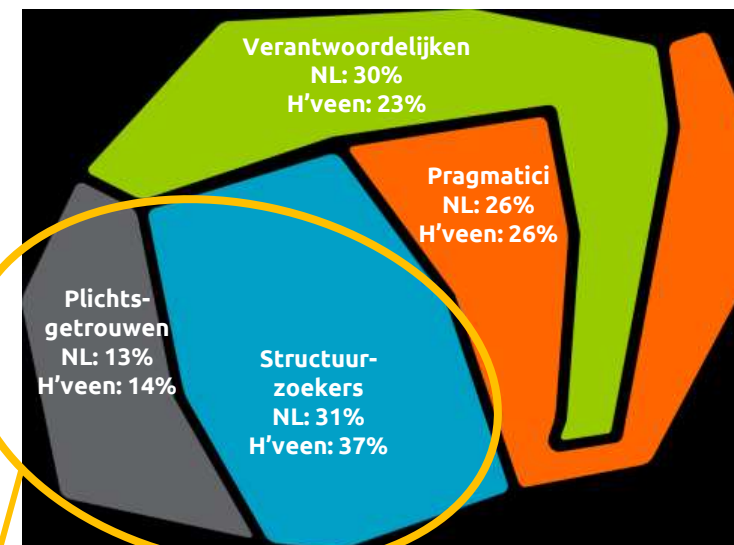
- Persoonlijk betrokken, empathisch
- Respectvol, beleefd, vriendelijk (niet tutoyeren)
- Plichtsbewust, normatief
- Concreet, duidelijk, praktisch, directief
- Richtinggevend: adviserend of directief
- Bevestigend, erkenning gevend
- Gewoon, geen 'moeilijke woorden'

Traditionele burgerschapsstijlen en overheid



Oplossingsrichtingen voor overheid:

- Herstel van normen en waarden
- Law & order, duidelijke grenzen, zekerheden bieden
- Behoud Nederlandse identiteit
- Gemeenschapszin en burgerplichten
- Sterk leiderschap
- Directe democratie
- Erkenning geven, belangenbehartiging



Politieke oriëntatie

- Sterk leiderschap: Behoeftte hebben aan sterke leiders
- Law & Order: Voor strenger optreden tegen criminaliteit zijn

Hoofdconclusies - aanbevelingen

De gemeente functioneert goed, er is grosso modo een positief oordeel over de dienstverlening. Tegelijkertijd zijn er wel wat fricties die daar enigszins afbreuk aan doen. Meest in het oog springend is de *gap* tussen de *systeemwereld* van de gemeente Heerenveen enerzijds en de leefwereld van burgers en (maatschappelijke) ondernemingen anderzijds.

**Discrepantie is
te verkleinen**

Werk vanuit bedoeling: dit vereist nog stappen in het veranderingsproces

- Schets duidelijkheid in het spanningsveld tussen het systeem en de bedoeling (wanneer wel, welke processen ontdekken, daarna ook helder communiceren (ook intern))

Focus op burgers

- Bij hen is de meeste winst te behalen
- Communiceer doelgroep- en gebiedsgericht
- Vooral plichtsgetrouwen en structuurzoekers

Maak gebruik van de medewerkers

- Zij staan er immers voor open
- Bied hen meer mogelijkheden om te handelen
- Train hen (vooral) op omgang met plichtsgetrouwen, structuurzoekers



Resumerend



20.30-21:00 Resultaten Stakeholdersonderzoek

21:00-21:15 Resultaten Burgerschapsstijlenonderzoek

21:15 **Reflectie/vragen/afronding**

Marco Sodderland
m.sodderland@motivaction.nl

Reflectie, vragen

Marco Sodderland
m.sodderland@motivaction

Motivaction International B.V.

info@motivaction.nl

www.motivaction.nl

Weet wat mensen drijft.

motivaction
research and strategy