

## Portfolio

De burger speelt een steeds belangrijker rol bij de keuzes waar gemeenten voor staan. Van een ontvanger van informatie groeit de burger uit tot een adviseur van de gemeente. Bij vrijwel ieder beleidsvormingsproces kan de burger worden betrokken. Quint Result heeft een aantal instrumenten ontwikkeld die in vrijwel alle beleidsvormingsprocessen toepasbaar zijn. Hieronder treft u een overzicht aan van onze belangrijkste instrumenten en oplossingen. Op basis van de specifieke casuïstiek bepalen we samen met de opdrachtgever de meest geschikte methode.

### *Burgerpanels*

Via gemeente@home heeft Quint Result in samenwerking met TNS NIPO voor circa 25 gemeenten burgerpanels opgezet. Ook voor zeer uitgebreide en specifieke burgerpanels kunt u bij Quint Result terecht. De mate van samenwerking hangt hierin van uw wens af. U kunt er voor kiezen om alles uit te besteden aan Quint Result, ook kunt u kiezen voor een gedeeltelijk uitbesteding.

### *Ad hoc kwantitatief onderzoek*

Daar waar een panel geschikt kan zijn voor representatieve uitspraken over de totale gemeente kan aanvullend ad hoc onderzoek worden ingezet om bijvoorbeeld extra segmenten van elkaar te onderscheiden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan buurten binnen de gemeente die met elkaar kunnen worden vergeleken of ouderen versus jongeren.

### *Continue evaluatie van dienstverlening*

Met MyMirror hebben gemeenten continu inzicht in de kwaliteit van de dienstverlening. Iedere keer dat een product is aangevraagd, vergunning is verleend of contact is geweest met de gemeente wordt er een evaluatie verstuurd. Hiermee kunt u dus constant dienstverlening monitoren en verbeteren.

### *Websitepolling*

Op een eenvoudige manier kan Quint Result ervoor zorgen dat polls via de website van de gemeente aan de burgers worden aangeboden. De gemeente geeft bijvoorbeeld iedere week aan Quint Result de stellingen door. Wanneer de burger stemt ziet hij of zij gelijk de uitkomst van de poll op dat moment.

### *Online burgercommunities*

Een community is een online omgeving waarin burgers of ondernemers met elkaar in debat gaan over gemeentelijke onderwerpen zoals de woonomgeving, gemeentelijke dienstverlening, toekomstvisies, gemeentelijke projecten etc. Het type community is ook hier weer afhankelijk van de gemeentelijke vraag. Communities zetten wij in voor zowel consultatie als participatie.

### *Discussie- en inspraakavonden*

Voor diverse gemeenten heeft Quint Result discussie- en inspraakavonden georganiseerd. Een belangrijke toegevoegde waarde van Quint is dat we een onafhankelijke positie in de discussie innemen. Op basis van vooronderzoek is Quint Result goed in staat om de nuance in de discussie aan te brengen zodat niet enkel de zeer geïnteresseerden worden gehoord. Ook voor dit instrument kan Quint Result een rol spelen: van uitnodigen van de burgers tot en met het leiden van de discussie.

### *Groepsdiscussies*

Bij een groepsdiscussie worden een aantal burgers binnen de doelgroep uitgenodigd om in een fysieke omgeving met elkaar, onder begeleiding van een kwalitatief onderzoeker in discussie te gaan.

### *Benchmark burgerparticipatie*

Momenteel ontwikkelen Quint Result, Partners+Pröpfer, en Hein Albeda in opdracht van het ministerie van BZK een benchmark Burgerparticipatie. Kijk op de website [www.benchmarkburgerparticipatie.nl](http://www.benchmarkburgerparticipatie.nl) voor meer informatie.

### Neem contact op met Quint Result:



#### **Frank Hess**

Managing director  
frank@quint-result.nl  
020 514 1323



#### **Marije Cornelisse**

Research director  
marije@quint-result.nl  
020 514 1332

## Praktijkcases



Gemeente Bloemendaal is een structuurvisie aan het formuleren. Vanuit de gemeente was er behoefte om burgers actief te betrekken bij de vorming van de structuurvisie. Quint Result heeft samen met gemeente Bloemendaal verschillende participatievormen ingezet waardoor burgers actief zijn betrokken bij beleidvorming. Het traject is gestart met een online burgerpeiling. Alle inwoners van de gemeente konden hieraan deelnemen. Ter verdieping zijn twee discussievormen ingezet. Quint leidde een fysieke discussie als variant op de traditionele inspraakavond. Aanvullend is een online discussie uitgevoerd. Door zowel fysieke als online discussie te voeren heeft een brede doelgroep de mogelijkheid gekregen om inhoudelijk deel te nemen aan het publieke debat.

Gemeente Zuidplas is onlangs ontstaan uit een fusie van drie gemeenten. Voor deze nieuwe gemeente dient een uniform beleid te worden gevormd op het gebied van afvalverwerking. Voor deze gemeente hebben wij drie vormen van burgerparticipatie inzetten. Ter inventarisatie startte we met twee fysieke discussieavonden. Quint Result leidde deze avonden. Vervolgens hebben we een online discussie gevoerd. Hierin gingen we met ongeveer 40 inwoners van de gemeente online in discussie. Na deze twee inventariserende fasen zette we een brede burgerpeiling om concepten en ideeën te toetsen. Meer dan 1.300 inwoners van gemeente Zuidplas hebben uiteindelijk via de burgerpeiling hun mening gegeven over het toekomstige afvalbeleid.



Assen heeft de gemeentelijke huis-aan-huis krant structureel aangepast. Vanuit de gemeente was de vraag in hoeverre de aanpassingen als verbeteringen zijn opgevat door de lezers. Quint Result heeft een representatief onderzoek uitgevoerd onder inwoners van de gemeente Assen. De resultaten van de onderzoek hebben duidelijke inzichten verschaft aan de gemeente Assen. Zo is duidelijk beschreven wat het bereik is van de krant, hoe deze gewaardeerd wordt en hoe de krant eventueel verder verbeterd kon worden.



gemeente  
**Zoetermeer**

Gemeente Zoetermeer heeft de online community succesvol ingezet om ICT ondernemers met elkaar in discussie te laten gaan over een nieuw in te richten bedrijvent centrum (de Innovatiefabriek). Aanleiding van het onderzoek was de wens van de gemeente om ICT ondernemers te betrekken bij het maken van de plannen. Bijna 40 ondernemers deden enthousiast mee aan de drie-daagse online groepsdiscussie onder leiding van een ervaren kwalitatief onderzoeker. Uit de discussie kwam naar voren dat ondernemers in het bedrijvent centrum behoefte hebben aan een inspirerende omgeving met daarin een gevarieerd gezelschap van bedrijven.

Gemeente Rijswijk heeft recent economische visie vastgesteld. Daarin werd uiteengezet welke ambities en doelstellingen Rijswijk heeft en hoe zij deze denkt te bereiken. Medebepalend voor het opstellen van deze visie zijn de ervaringen, denkbeelden en wensen van ondernemers en winkeliers binnen de gemeente. Quint Result heeft vijf online discussies met ondernemers gehouden. De uitkomsten uit het onderzoek boden aanknopingspunten voor het formuleren van een stappenplan om de huidige economische positie van de gemeente Rijswijk verder te versterken.

**Rijswijk**



Het nieuwe college van Rheden stond in 2010 voor de taak, om tegen de achtergrond van de veranderde financiële omstandigheden, een plan te presenteren waarin de prioriteiten voor de komende vier jaar stonden. Van cruciaal belang hierbij was de mening van de inwoners. Online onderzoek heeft gemeente Rheden inzicht gegeven in de beleidsvelden waar de inwoners het minst en het meest op willen bezuinigen en welke veranderingen ze graag als eerste door willen voeren. Deze inzichten hebben het college handvaten geboden om (politieke) keuzes te kunnen maken. Tegelijkertijd heeft Quint Result een internetpoll opgezet. Er is een aantal stellingen geplaatst op de website van de gemeente Rheden en geïnteresseerden konden deze met bijvoorbeeld 'ja' of 'nee' beantwoorden. De actuele resultaten waren via een besloten omgeving voor gemeente Rheden op ieder moment inzichtelijk.