

Raadsinformatiebrief

Betreft: toelichting op presentatie evaluatie ingesprek.denhelder.nl

Aan de leden van de gemeenteraad,

Begin 2021 zijn we gestart met ingesprek.denhelder.nl. Op dit participatieplatform gaan we als gemeente 'in gesprek' met inwoners over projecten in onze gemeente. Dit gesprek kan zowel online als offline (fysiek/op locatie) zijn. In de praktijk betekent dit vaak dat men bij een project online een reactie kan achterlaten en ook bij een fysieke bijeenkomst over datzelfde project een mening kan delen.

Ingesprek.denhelder.nl in cijfers

Graag delen we aantal statistieken met u die een beeld geven van de impact en het bereik van ingesprek.denhelder.nl. Op dit moment (half september 2023) telt ingesprek.denhelder.nl ruim 3200 gebruikers. Dit gaat om zowel inwoners, ondernemers, medewerkers als organisaties uit onze gemeente. Gebruikers hebben meegedaan aan meer dan 30 projecten op het platform. Bij die projecten zijn zo'n 1000 reacties geplaatst en ongeveer 850 likes (duim omhoog) en 600 dislikes (duim omlaag) gegeven.

Over de evaluatie

Uw raad heeft een verzoek gedaan aan wethouder Petra Bais om het participatieplatform ingesprek.denhelder.nl te evalueren. Dit verzoek is door Petra Bais toegezegd en doorgegeven aan wethouder Tessa Augustijn aangezien zij *Inwonersbetrokkenheid* in haar portefeuille heeft. In maart 2023 bent u via de raadsinformatiebrief 2023-009830 geïnformeerd over de evaluatie. Daarin heeft u gelezen welke onderwerpen we gingen behandelen in de evaluatie:

- Ervaringen - Wat zijn de ervaringen van de gebruikers met het platform?
- Toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid - Is het platform voor iedereen goed en makkelijk te gebruiken?
- Communicatie - Hoe kijken de gebruikers naar de communicatie vanuit het platform? Worden ze op tijd en voldoende geïnformeerd?
- Verbeteringen & vergroten interesse/aantal gebruikers – Wat kan er volgens de gebruikers beter op ingesprek.denhelder.nl en hoe kunnen we zorgen dat meer mensen meedoen op het platform?

Over de resultaten van de evaluatie

In de andere twee bijlagen van dit agendapunt kunt u de resultaten van de evaluatie vinden. Daarin ziet u dat het aantal respondenten 171 is. Dit is slechts een klein deel van het aantal gebruikers van ingesprek.denhelder.nl en door deze kleine steekproef is er een grotere kans op afwijkingen in de resultaten van de evaluatie.

Het is daarnaast goed om te weten onze gemeente één van de eersten is die hun platform van leverancier Citizenlab zelf evalueren. De evaluatie heeft voor zowel onze gemeente als voor Citizenlab belangrijke informatie opgeleverd die ons helpt om het platform te verbeteren.

Plan van aanpak

Naar aanleiding van de resultaten hebben we verschillende plannen gemaakt om het platform te verbeteren.

Evaluatie in 2025

Allereerst willen we over twee jaar opnieuw ons participatieplatform evalueren. Deze evaluatie was een nul-meting die ons inzicht geeft in hoe het platform op dit moment beoordeeld wordt. Over twee jaar willen we kijken of onze plannen ervoor hebben gezorgd dat gebruikers het platform een hogere beoordeling geven.

Gebruiksgemak verbeteren

Verder zullen we in november 2023 de resultaten van de evaluatie bespreken in een strategische sessie met Citizenlab. In die sessie willen we vooral in gesprek over het gebruiksgemak en de toegankelijkheid van

ingesprek.denhelder.nl. We zoeken daarbij naar mogelijkheden om gebruikers makkelijk(er) te laten meedoen op het platform.

Informatievoorziening verbeteren

In de resultaten viel op dat het voor veel gebruikers niet altijd duidelijk is wat er met de resultaten is gebeurd. Om dit beter duidelijk te maken gaan we in de projecten meer uitleg geven over de participatie(procedure). In de praktijk kan dit bijvoorbeeld ertoe leiden dat een project uit meer fases/stappen zal bestaan om zo duidelijker aan te geven hoe het proces loopt en in welke fase/stap men kan meedoen/meedenken. Om meer duidelijkheid te geven willen we ook de informatievoorziening verbeteren. Dit houdt in dat we vaker mails gaan sturen naar gebruikers om hen te informeren over nieuwe projecten en nieuwe ontwikkelingen op het platform.

Toegankelijke taal

Een ander opvallend resultaat is dat vaak genoemd is dat de teksten op ingesprek.denhelder.nl soms moeilijk te begrijpen zijn. De teksten zijn volgens hen niet B1. B1 is het taalniveau van de gemiddelde Nederlander. Dit resultaat heeft onze aandacht. Elke projecttekst die op ingesprek.denhelder.nl staat is gecheckt door een communicatieadviseur. In de toekomst blijven we dit ook doen. Zo hopen we ervoor te zorgen dat alle teksten makkelijk te begrijpen zijn.

Link tussen websites verbeteren

Om zowel ingesprek.denhelder.nl en denhelder.nl te verbeteren willen we de verbinding tussen de websites www.denhelder.nl en ingesprek.denhelder.nl sterker maken. Op dit moment is het al mogelijk om van de ene website naar de andere te gaan, maar er wordt niet vaak naar de andere site gelinkt. Bij komende projecten gaan we hier meer van gebruikmaken.

Vergroten bekendheid en betrokkenheid

We hebben gebruikers in de evaluatie gevraagd wat we kunnen doen om de bekendheid en betrokkenheid te vergroten. Zij benadrukten vooral de kracht van de herhaling. Meerdere mensen gaven namelijk aan dat zij ingesprek.denhelder.nl leerden kennen door berichten op (sociale) media, nieuwssites en het stadsnieuws. We gaan om die reden door met het communiceren over de projecten op ingesprek.denhelder.nl via deze kanalen. Tegelijkertijd willen we door het verbeteren van de informatievoorziening ook de huidige gebruikers van het platform betrokken houden.

Inwonersbetrokkenheid & participatieverordening

Ingesprek.denhelder.nl is een van de onderdelen van inwonersbetrokkenheid. Een ander onderdeel hiervan is het opstellen van de participatieverordening. In oktober start hiervoor een campagne om de inwoners, ondernemers en organisaties in onze gemeente te betrekken bij de participatieverordening.

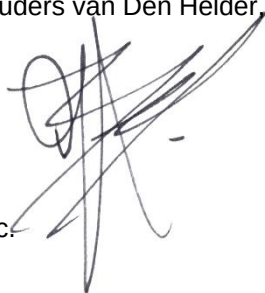
Politieke avond op 20 november 2023

Op 20 november 2023 is er een politieke avond gepland over de participatieverordening waarvoor u van harte uitgenodigd bent. Op deze avond willen we u meenemen in het traject tot het komen van de participatieverordening en met u in gesprek over verschillende onderdelen van deze verordening.

Den Helder, 26 september 2023.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Den Helder

J.A. (Jan) de Boer MSc.
burgemeester



M.J. (Marc) Pothast
secretaris

