

Interviews over waarden.

Om te onderzoeken wat inwoners belangrijk vinden in het contact met medewerkers van de gemeente, zijn er, op basis van een korte voorselectie, 17 waarden geselecteerd. Deelnemers werd gevraagd om deze waarden te rangschikken op een rooster, van minst belangrijk naar meest belangrijk. Hierbij moest elk vakje in het rooster gevuld worden. Het rooster had de vorm van een driehoek, waarbij de meeste waarden in het midden, bij 'neutraal,' werden geplaatst.

Onderzoekers hebben inwoners gevraagd om mee te doen aan het onderzoek. Het onderzoek vond plaats in oktober, verdeeld over vijf verschillende dagdelen. De locaties van het onderzoek waren: het Stadskantoor, Bibliotheek Enschede, Hogeschool Saxion en het Twentehuis.

Hoe ziet dat eruit?

[illegible]

35

Deelnemers

325

Mensen zijn benaderd voor deelname



Redenen voor geen
deelname: tijdgebrek,
taalbarrière en niet
wonend in Enschede.



- 16-25
- 26-45
- 46-65
- >65



- Man
- Vrouw
- Wil niet zeggen

De meeste deelnemers hadden recent contact gehad met de gemeente, het ging hierbij meestal om de afdeling burgerzaken. Ook was er contact over afvalverwerking, straten en parken onderhoud en Wmo.

Wat is voor u belangrijk?

Gemiddelde scores

Wanneer gekeken wordt naar de gemiddelde ranking per waarde zijn dit de belangrijkste waarden:

1. Is eerlijk
2. Luistert aandachtig
3. Neemt verantwoordelijkheid
4. Is begrijpelijk en duidelijk
5. Is te vertrouwen

'Heeft een nuchtere houding', 'neemt het voortouw', 'is flexibel' en 'heeft lef' zijn ten opzichte van de andere waarden minder belangrijk. 'Heeft lef' valt hierbij het meeste op en wordt doorgaans door respondenten als niet belangrijk gezien.

“

"Eerlijke communicatie is heel belangrijk, het is oke als ze fouten maken, maar als ze daar maar verantwoordelijkheid voor nemen en open communiceren."

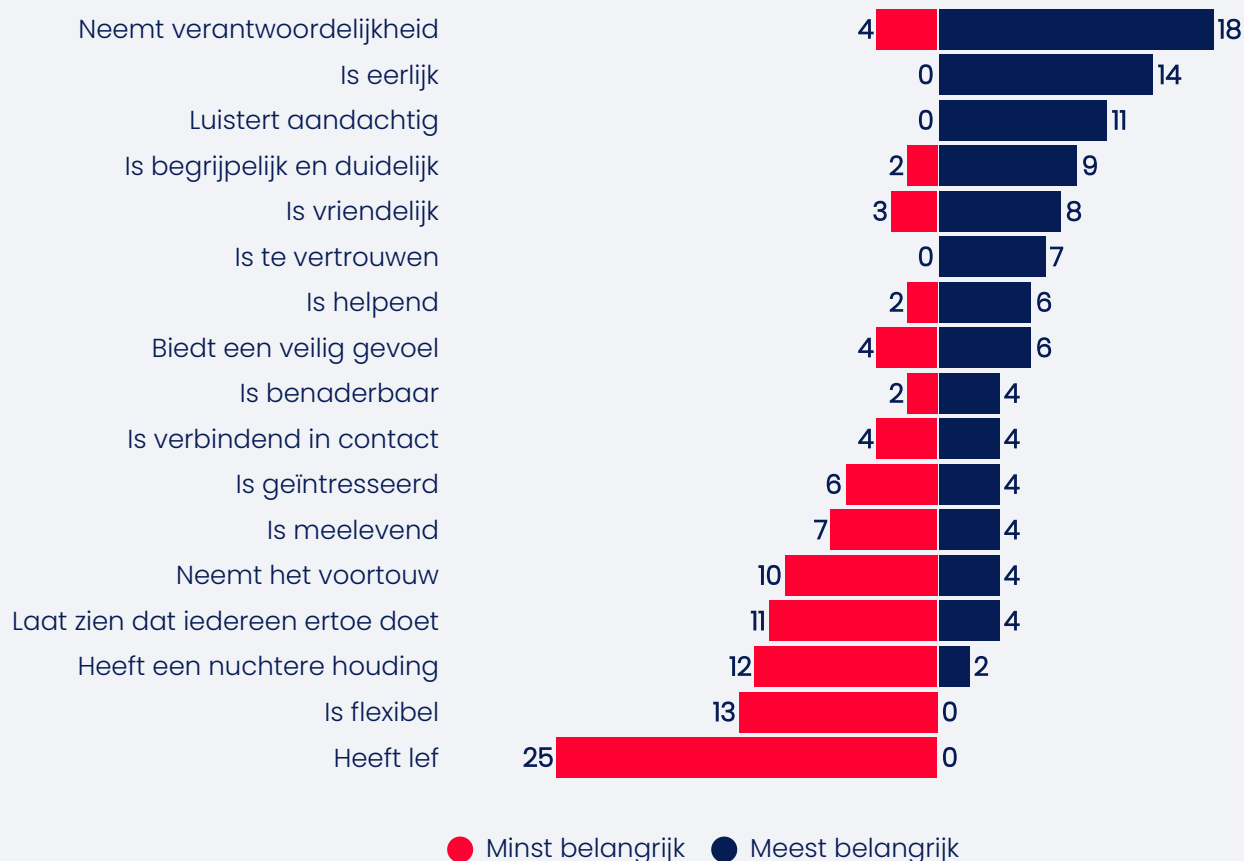
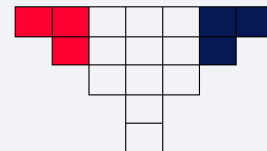
“

“Luistert aandachtig is belangrijk omdat als je een interactie wil met iemand, dan kan iemand je niet helpen als ze niet echt luisteren. Dit is de eerste stap.”

Wat is voor u belangrijk?

Wat is het minst en meest belangrijk?

In de onderstaande tabel is te zien hoe vaak deelnemers een waarde bij 'minst belangrijk' en 'meest belangrijk' hebben gelegd. Het gaat om de uiterste 3 vakken van het rooster.



Toelichting

Verschillen in antwoorden

Er zit veel spreiding in de antwoorden van de inwoners. Dit betekent dat sommige waarden door deelnemers als belangrijk worden gezien terwijl anderen diezelfde waarden juist onbelangrijk vinden. De deelnemers verschillen dus van mening. De verschillen zijn het grootst bij 'Laat zien dat iedereen ertoe doet' en 'Neemt verantwoordelijkheid'.

Lef hebben is het minst belangrijk

In de interviews viel op dat respondenten lef niet belangrijk vinden bij de gemeente. Deelnemers geven aan niet te weten waarom de gemeente lef zou moeten hebben. Het is belangrijker om alle informatie te verzamelen en een weloverwogen besluit te nemen. Ook associëren een paar deelnemers lef met brutaal en rebels, wat zij niet passend vinden bij de gemeente.

Uitkomsten van de interviews.



In de data die verzameld is tijdens de interviews is gekeken naar terugkerende thema's en bevindingen over wat respondenten belangrijk vinden. Hieronder staat weergegeven welke bevindingen als een rode draad door de interviews heen liepen. Er zijn citaten opgenomen uit de interviews.

Alle waarden zijn belangrijk



Tijdens het onderzoek werd aan respondenten gevraagd om de waarden eerst te verdelen in 3 stapels: belangrijk, neutraal en niet belangrijk. Hierbij was opvallend dat vrijwel alle respondenten de meerderheid van de waarden bij belangrijk plaatsten. Ook gaven veel respondenten aan dat ze alles belangrijk vinden, wat het moeilijk maakte om keuzes te maken. De gebruikte onderzoeksmethode zorgt ervoor dat respondenten keuzes moeten maken over hoe belangrijk zij een waarde vinden, maar respondenten ervaren zelf weinig verschillen in hoe belangrijk de waarden t.o.v. elkaar zijn. Alle waarden zijn belangrijke waarden.



"Ik vind ze allemaal wel een beetje belangrijk. Er zit er niet een tussen die ik helemaal niet belangrijk vind."



"Het verschil tussen de kaartjes is hetzelfde als het verschil tussen een 10 en een 9,9."

Voorkeuren wisselen



Wat belangrijk is wisselt tussen deelnemers en is ook afhankelijk van persoonlijke voorkeuren en ervaringen.

Ook de redenen waarom deelnemers een waarde belangrijk vinden zijn verschillend. Er is gekeken of er groepen mensen waren die dezelfde waarden belangrijk vonden, maar er zijn geen groepen gevonden in de analyse.

Het is afhankelijk van de situatie



Meerdere deelnemers hebben aangegeven dat welke waarden ze belangrijk vinden ook afhangt van waarvoor zij bij de gemeente komen en met wat voor medewerker zij contact hebben.



"Laten zien dat iedereen ertoe doet is als mens zijn belangrijk, maar als ik voor een paspoort kom... Biedt een veilig gevoel is belangrijk bij jeugdzorg. Maar weer niet voor de man van het afval."

Andere waarden



Een paar deelnemers misten concepten die zij belangrijk vonden. Dit zijn 'snel geholpen worden', 'oplossingsgericht' en 'vakbekwaam'.



"Ik hoop dat het snel en adequaat gaat bij de gemeente, of het nou om een vergunning gaat of iets anders"

Hoe werden keuzes gemaakt?

In de interviews waren er een aantal overwegingen en manieren waarop keuzes gemaakt zijn die bij meerdere deelnemers terug te zien waren. Deze staan hieronder weergegeven.

Onderbouwde keuzes



Deze deelnemers vinden vaak wel alle waarden belangrijk maar zij kunnen relatief makkelijk een keuze maken tussen de kaarten en vertellen waarom zij iets (niet) belangrijk vinden.

Gebaseerd op ervaringen



In de interviews werden regelmatig eerdere ervaringen met (medewerkers van) de gemeente benoemd waarbij uitgelegd werd waarom iets belangrijk is.

Willekeurige keuzes



De deelnemers vinden alles belangrijk en de kaarten worden bij "minder belangrijk" willekeurig verdeeld.



"Ik heb er niet echt een bepaalde reden voor waarom ik die op minst belangrijk heb gelegd. Ze zijn allemaal belangrijk."

Afwegingen bij overlap



Meerdere deelnemers ervaren overlap en samenhang tussen waarden. Soms leggen deelnemers deze waarden daarom bij elkaar. Anderen kiezen één waarde uit om bij belangrijk te leggen en leggen de andere waarde(n) bij minder belangrijk.



"Dat sommigen op elkaar inspelen, welke kies je dan van de twee?"

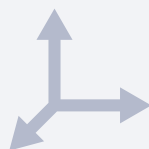
"Meelevend hoort ook al bij vriendelijk, dus hoeft vriendelijk niet zo hoog te liggen."

Eigen mogelijkheden



De eigen mogelijkheden van een deelnemer hebben invloed op wat zij van een medewerker verwachten. Bijvoorbeeld 'het voortouw nemen' en/of 'is begrijpelijk en duidelijk' zijn minder belangrijk als je zelf het voortouw neemt en makkelijk iets begrijpt.

Invloed interpretatie



Er waren verschillen in hoe de waarden geïnterpreteerd werden. Dit kan invloed hebben op de keuzes die mensen maken.

Vanzelfsprekende concepten



Soms werden waarden gezien als een basisvoorwaarde, iets wat altijd aanwezig is. Dit werd dan bij neutraal of minder belangrijk geplaatst. Wat niet als vanzelfsprekend wordt gezien, werd dan bij belangrijk geplaatst.



"Geïnteresseerd, dat is gewoon wat je verwacht want ze stellen je vragen. 'Is meelevend' hoger, want dit is meer dan je verwacht van de medewerker, maar erg prettig."

Flitspeiling Waarden.

Kennispunt Twente heeft in de periode van 26 november tot en met 9 december 2024 een korte flitspeiling uitgevoerd over hoe inwoners vinden dat een medewerker van de gemeente zich moet gedragen. De gemeente Enschede is benieuwd welke waarden inwoners vinden passen bij het gedrag van de gemeente en welke waarden zij het meest belangrijk vinden. De resultaten worden gebruikt voor trainingen en het maken van beleid.



De uitnodiging voor dit onderzoek is gedeeld onder de leden van het EnschedePanel. Verder zijn Enschedese inwoners geworven via social media, het gemeentenieuws en de Huis aan Huis.



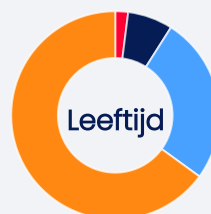
1735
Deelnemers

1525

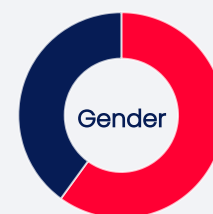
Deelnemers zijn lid van het EnschedePanel

210

Deelnemers hebben gereageerd via andere kanalen



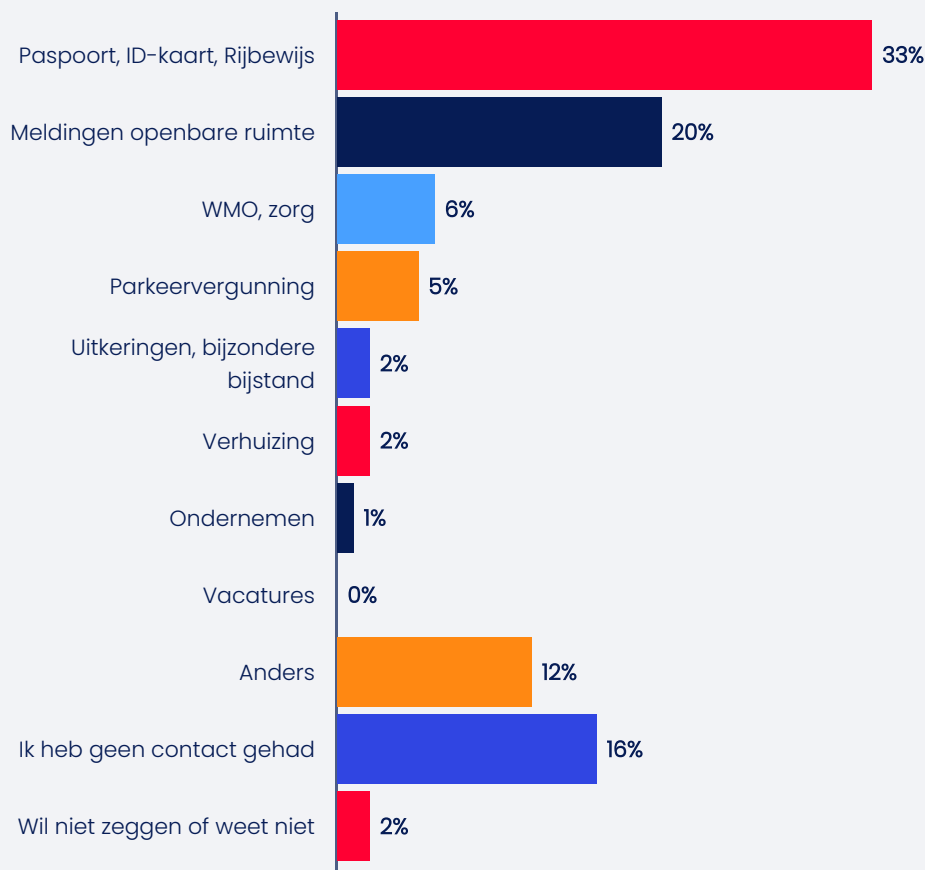
• <30
• 30-44
• 45-59
• >60



• Man
• Vrouw
• Anders

Contact & waarden

Laatste contact met de gemeente Enschede



Relatie tot belangrijkste gemiddelde waarden

Paspoort, ID-kaart, rijbewijs



1. Is begrijpelijk en duidelijk
2. Is eerlijk
3. Is te vertrouwen

Meldingen openbare ruimte



1. Is begrijpelijk en duidelijk
2. Luistert aandachtig
3. Is eerlijk

WMO, zorg



1. Is te vertrouwen
2. Is eerlijk
3. Is begrijpelijk en duidelijk

Anders, namelijk:

Huwelijk

Klachten over afval

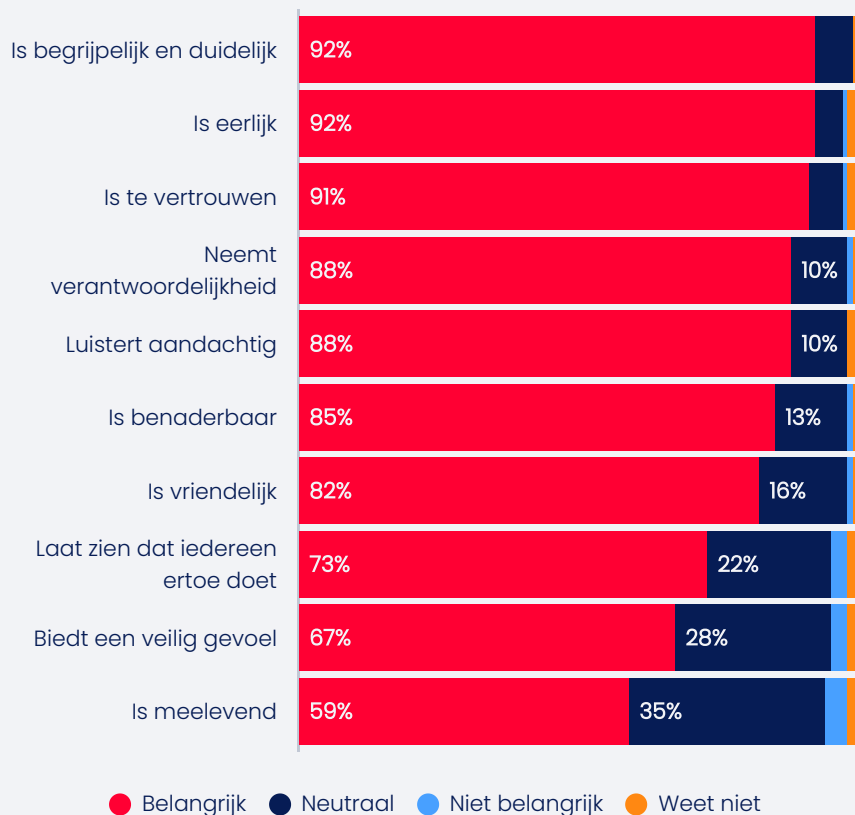
Subsidies

Geboorte aangifte

Vergunningen

Gemiddelde waarden & opvallendheden.

Belangrijkheid van waarden



Opvallendheden

Gender

Vrouwen hebben over het algemeen vaker de verschillende waarden als 'zeer belangrijk' aangemerkt.

Mannen hebben de waarde 'is eerlijk' en 'is te vertrouwen' hoger in hun ranking gezet, en voor vrouwen is dat de waarde 'is vriendelijk'.

Leeftijd

Mensen ouder dan 60 jaar plaatsten vaker 'laat zien dat iedereen ertoe doet', en 'is meelevend' hoger in hun ranking, terwijl mensen onder de 60 juist vaker 'is eerlijk' en 'is te vertrouwen' hoger plaatsten.

Contact

Mensen die contact hebben gehad met de gemeente zetten 'is begrijpelijk en duidelijk' gemiddeld het hoogst in de ranking. Voor de mensen die geen contact hebben gehad wordt 'neemt verantwoordelijkheid' gemiddeld het belangrijkste gevonden.

Toelichting

Is te vertrouwen

„Als je iemand van de overheid al niet meer zou kunnen vertrouwen, dan wordt het wel heel erg lastig.“

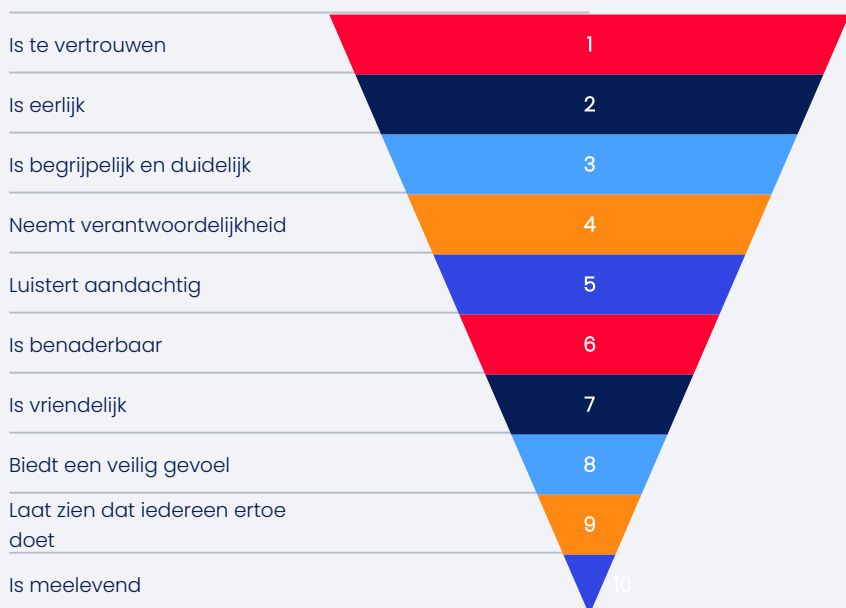
Is eerlijk

„Als iemand eerlijk is dan komen die andere 9 punten ook goed.“

Is begrijpelijk en duidelijk

„Gebruik geen vage taal. Zeg hoe het werkelijk is en gebruik geen ambtenaren taal.“

Ranking van waarden



*Deze volgorde is gebaseerd op de gemiddelde ranking per waarde