



Vertrouwen in de Lokale democratie

Rekenkamernotitie



rekenkamer
Haarlemmermeer

Colofon

Tekst, vormgeving en drukwerk

rekenkamer Haarlemmermeer
Postbus 250
2130 AG Hoofddorp
Telefoon 023 567 6015
E-mail rekenkamer@haarlemmermeer.nl
Internet www.haarlemmermeer.nl/rekenkamer

Fotografie

Jur Engelchor – Bijzondere raadsvergadering op locatie, 30 november 2023

januari 2024

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
2.	Resultaten	5
2.1	Wat betekent lokale democratie voor de inwoners?.....	5
2.2	Hoe denken inwoners van Haarlemmermeer over de representatieve democratie?	5
2.3	Wat versterkt het vertrouwen van inwoners in de gemeente?.....	5
2.3.1	De gemeente is bereikbaar en biedt inwoners een kwalitatief goed contact.....	5
2.3.2	De gemeente weet wat er speelt in de buurt	6
2.3.3	Inwoners voelen zich gerepresenteerd	6
2.3.4	De gemeente communiceert transparant.....	6
2.3.5	De gemeente staat open voor meningen en ideeën van inwoners	6
2.3.6	Inwoners wonen met plezier en voelen zich Haarlemmermeerder	6
2.4	Wat kan de gemeente doen om het vertrouwen te vergroten?.....	6
2.5	Willen inwoners zelf bijdragen aan de lokale democratie?	7
2.5.1	Wie willen zelf bijdragen?	7
2.5.2	Waarom en hoe willen inwoners bijdragen?	7
3.	Conclusies	9
3.1	Conclusie 1: Inwoners willen een zichtbare gemeenteraad die opkomt voor alle inwoners.....	9
3.1.1	Discussiepunten bij conclusie 1	9
3.2	Conclusie 2: Inwoners willen actief en laagdrempelig bijdragen aan plannen van de gemeente	10
3.2.1	Discussiepunten bij conclusie 2	10
3.3	Conclusie 3: Een kwalitatief goede dienstverlening is van invloed op het vertrouwen.....	10
3.3.1	Discussiepunt bij conclusie 3	10
3.4	Conclusie 4: Inwoners buiten Hoofddorp zijn kritischer over de dienstverlening en hun representatie	10
3.4.1	Discussiepunten bij conclusie 4	11
4.	Vervolg en aanbeveling	12
4.1	Aanbeveling aan het college	12

1. Inleiding

Betrokkenheid van burgers en vertrouwen in het functioneren van onze democratie zijn van groot belang voor de legitimatie van het handelen van de overheid. Uit landelijk onderzoek blijkt dat het vertrouwen van burgers in politici en de tevredenheid met de democratie historisch laag is.

In Haarlemmermeer was de opkomst bij de gemeenteraadsverkiezingen van 2022 lager dan het landelijk gemiddelde. Dat riep de vraag op hoe het zit met het vertrouwen van inwoners van Haarlemmermeer in de lokale democratie. De rekenkamer heeft hiernaar, ook op verzoek van fracties, onderzoek gedaan. De rekenkamer wil de raad, het college en ambtenaren handvatten geven voor het versterken van het vertrouwen in de lokale democratie.

Inwoners konden aangeven wat hun vertrouwen beïnvloedt, wat zij verwachten van de gemeente, en of zij zelf een bijdrage willen leveren aan de lokale democratie. Onderzoeksbureau Necker heeft in de zomer van 2023 een inwonerconsultatie gedaan. 582 inwoners van Haarlemmermeer hebben een online enquête ingevuld¹. Daarnaast hebben 21 raads- en commissieleden een enquête ingevuld. Ook heeft de rekenkamer een spiegelsessie georganiseerd waarin de raadsleden met de onderzoekers in gesprek gingen over de belangrijkste resultaten.

In deze notitie geeft de rekenkamer antwoord op de vraag welke factoren bijdragen aan het vertrouwen van inwoners in de lokale democratie. Eerst beschrijven we de belangrijkste resultaten van het onderzoek. Daarna volgen de conclusies van de rekenkamer. Bij deze conclusies formuleert de rekenkamer discussiepunten aan de hand waarvan raad, college en ambtelijke organisatie en inwoners in gesprek kunnen gaan over het versterken van het vertrouwen in de lokale democratie. Ten slotte doet de rekenkamer een aanbeveling aan het college. Een beschrijving van de opzet van het onderzoek en de resultaten waarop deze notitie is gebaseerd, staan in het onderzoeksrapport 'Vertrouwen in de lokale democratie' van Necker (bijlage).

¹ Inwoners die de vragenlijst niet digitaal konden of wilden invullen, konden een telefoonnummer bellen om de vragen telefonisch te beantwoorden.

2. Resultaten

2.1 Wat betekent lokale democratie voor de inwoners?

De lokale democratie is voor de inwoners van Haarlemmermeer meer dan eens in de vier jaar je stem uitbrengen. Naast iemand kunnen kiezen die voor hun mening opkomt, vinden de geraadpleegde inwoners de volgende drie aspecten het meest van belang voor een goed functioneren van de lokale democratie:

1. Inwoners kunnen invloed uitoefenen: inwoners willen meebeslissen over hun (woon) omgeving (33% geeft dit aan) en willen samenwerken met de gemeente en andere partijen (32%).
2. De gemeente communiceert transparant: inwoners vinden het belangrijk dat de gemeente uitlegt waarom zij iets doet of besluit (32%).
3. De gemeente luistert naar inwoners: inwoners willen zich erkend voelen en ze vinden het belangrijk dat de gemeente naar *alle* inwoners luistert (24%).

2.2 Hoe denken inwoners van Haarlemmermeer over de representatieve democratie?

De geraadpleegde inwoners van Haarlemmermeer hechten grote waarde aan de representatieve democratie; maar liefst 90% vindt het belangrijk te mogen stemmen voor de gemeenteraad. Dit is een opvallend resultaat gezien het lage opkomstpercentage bij de laatste gemeenteraadsverkiezingen in 2022 (48%). Mogelijk is het beperkte vertrouwen van inwoners in de gemeente debet aan de lage opkomst. Bijna de helft van de geraadpleegde inwoners van Haarlemmeer heeft weinig of geen vertrouwen in de gemeente (48%) tegenover 29% die wel zijn vertrouwen uitspreekt. Buiten Hoofddorp is het deel dat weinig vertrouwen heeft hoger. We zien dat inwoners met weinig vertrouwen zich vaak niet gerepresenteerd voelen in de gemeenteraad (82%). Hun oordeel verschilt nogal van inwoners die wel vertrouwen hebben: van hen voelt maar een op de vijf (20%) zich niet vertegenwoordigd. Het aandeel inwoners met weinig vertrouwen is in Haarlemmermeer relatief groot, laat een vergelijking met andere onderzoeken zien. De raadsleden in het onderzoek hadden overigens een nog lagere verwachting over het vertrouwen van inwoners.

2.3 Wat versterkt het vertrouwen van inwoners in de gemeente?

In het onderzoek zijn inwoners gevraagd wat maakt dat zij wel of geen vertrouwen hebben in de gemeente. Hieronder bespreken we de factoren die de inwoners het vaakst genoemd hebben.

2.3.1 De gemeente is bereikbaar en biedt inwoners een kwalitatief goed contact

De dienstverlening van de gemeente heeft invloed op het vertrouwen van inwoners. 31% van de inwoners met vertrouwen stelt dat met name een goede bereikbaarheid van de gemeente belangrijk is voor hun vertrouwen. Inwoners met weinig vertrouwen zijn vaker ontevreden over het contact met de gemeente en vinden bijvoorbeeld dat de gemeente niet tot de kern van hun probleem kwam, een reactie lang op zich liet wachten en/of er geen oplossing werd gevonden voor hun probleem. Inwoners van Hoofddorp zijn positiever over hun contact met de gemeente dan de inwoners van andere dorpen en kernen. De frequentie van het contact met de gemeente is niet van invloed op de mate van vertrouwen; het maakt voor het vertrouwen dus niet uit of inwoners veel of weinig contact hebben met de gemeente.

2.3.2 De gemeente weet wat er speelt in de buurt

Verder vinden inwoners het belangrijk dat de gemeente weet wat er speelt in hun buurt, dorp of kern. 12% van de inwoners met vertrouwen noemt dit als factor. Inwoners die weinig vertrouwen hebben in de gemeente, vinden vaak dat de gemeente niet weet wat belangrijk is in de buurt waar ze wonen (45%). Vooral inwoners van kleine kernen met weinig vertrouwen vinden dit (66%). Inwoners van Hoofddorp noemen dit minder vaak (32%).

2.3.3 Inwoners voelen zich gerepresenteerd

Inwoners vinden het ook van belang dat zij zich gerepresenteerd voelen door de gemeente. Inwoners met vertrouwen vinden dat de gemeente praat over onderwerpen die zij belangrijk vinden (24%), ze zijn van mening dat de gemeente zorgt voor alle groepen inwoners (21%) en ze voelen zich vertegenwoordigd door de gemeente (22%). 40% van de inwoners met weinig vertrouwen geeft echter aan dat zij zich *niet* vertegenwoordigd voelen door de gemeente. Ook vindt een deel van hen (36%) dat de gemeente niet voor *alle* groepen inwoners zorgt. Met vertegenwoordiging bedoelen we de mate waarin de gemeente de belangen van inwoners behartigt en de mate waarin politici luisteren naar de wensen van inwoners. Een derde van de raadsleden denkt dat inwoners weinig vertrouwen hebben in de gemeente omdat ze zich niet gerepresenteerd voelen. Ze verwachten dat een betere vertegenwoordiging van inwoners in de gemeenteraad kan bijdragen aan meer vertrouwen.

2.3.4 De gemeente communiceert transparant

Inwoners met vertrouwen geven verder aan dat een open en eerlijke communicatie door de gemeente een rol speelt bij hun vertrouwen. Zij vinden dat de gemeente uitlegt waarom ze iets doet of besluit (27%) en ze weten waar de gemeente mee bezig is (23%).

2.3.5 De gemeente staat open voor meningen en ideeën van inwoners

Een ander aspect dat volgens de inwoners met vertrouwen belangrijk is, is dat de gemeente open staat voor hun mening en ideeën. 14% van de inwoners met vertrouwen geeft aan dit te ervaren bij de gemeente.

2.3.6 Inwoners wonen met plezier en voelen zich Haarlemmermeerder

Uit de analyse van de resultaten blijkt ten slotte dat het vertrouwen van inwoners samenhangt met hun woonplezier en of ze zich echt Haarlemmermeerder voelen. Het verschil tussen inwoners met en zonder vertrouwen in ervaren woongenot is groot. Maar liefst 85% van de inwoners met vertrouwen in de gemeente vindt Haarlemmeer een fijne gemeente om te wonen; tegenover 41% van de inwoners met weinig vertrouwen. Ook zien we dat iets minder dan de helft van de inwoners met vertrouwen (46%) zich een echte Haarlemmermeerder voelt, tegenover 35% van de inwoners met minder vertrouwen.

2.4 Wat kan de gemeente doen om het vertrouwen te vergroten?

Op de vraag wat de gemeente kan doen om het vertrouwen te vergroten, noemen de geraadpleegde inwoners van Haarlemmeer vooral het volgende:

- Meer in mijn buurt komen om te leren wat daar belangrijk is (40% noemt dit, vaker inwoners met weinig vertrouwen en inwoners van dorpen en kernen buiten Hoofddorp)

- Meer uitleggen waarom de gemeente iets doet of besluit (37%)
- Doen wat ze belooft (35%, vaker inwoners met weinig vertrouwen)
- Beter haar best doen voor alle groepen inwoners (31%, vaker inwoners met weinig vertrouwen)

Inwoners met minder vertrouwen vinden het verder belangrijk dat zij zich vertegenwoordigd voelen, dat de gemeente bezig is met zaken die zij belangrijk vinden en moeite doet voor mensen zoals zij. Inwoners met minder vertrouwen willen zich dus meer gezien en gehoord voelen dan nu het geval is. Inwoners met vertrouwen vinden het belangrijk dat de gemeente goed bereikbaar is, en meer uitlegt wat ze doet en waarom ze dat doet. Net als inwoners met weinig vertrouwen willen ze dat de gemeente vraagt naar hun mening en ideeën.

2.5 Willen inwoners zelf bijdragen aan de lokale democratie?

2.5.1 Wie willen zelf bijdragen?

Een aanzienlijk deel, meer dan de helft van de geraadpleegde inwoners (53%), wil zelf een bijdrage leveren aan de gemeente Haarlemmermeer. Het valt op dat de bereidheid bij zowel inwoners met als zonder vertrouwen groot is. Deze bereidheid is in de verschillende wijken en kernen vrijwel gelijk. 13% van de inwoners weet zeker dat hij of zij geen bijdrage wil leveren. Als reden daarvoor geven inwoners met meer vertrouwen dat het te veel tijd of moeite kost. Inwoners met minder vertrouwen denken dat de gemeente hen toch niet serieus neemt, of ze vinden het niet belangrijk.

2.5.2 Waaraan en hoe willen inwoners bijdragen?

Een derde van de inwoners die een bijdrage willen leveren, wil samen met de gemeente aan plannen werken (34%). Ook wil bijna een op drie zijn mening geven over plannen van de gemeente (32%). Een op de vijf wil graag geïnformeerd worden over de plannen van de gemeente (21%). Inwoners met minder vertrouwen geven de voorkeur aan het leveren van een actievere bijdrage (dus samenwerken of een mening geven) dan alleen informatie ontvangen.

Meer dan de helft van de geïnteresseerden wil een bijdrage leveren aan de eigen buurt (54%) of wijk (53%). Raadsleden willen inwoners het liefst betrekken bij vraagstukken op het niveau van hun wijk, kern of dorp. Dit komt overeen met de wens van inwoners van de dorpen en kernen buiten Hoofddorp; zij willen vooral betrokken worden bij zaken die hun kern betreffen. Toch is een substantieel deel (44%) van de geïnteresseerden bereid om ook op het hoogste niveau met de gemeente mee te denken en mee te doen. Dit zijn vaker Hoofddorpers.

Inwoners die een bijdrage willen leveren, willen het liefst communiceren of samenwerken via laagdrempelige, online methoden zoals een inwonerpanel (39%), via email/brieven (39%) of via een online enquête (32%). Een kwart wil zich graag uitspreken via een referendum (27%). Een kwart (25%) staat open voor persoonlijk contact, en er bestaat ook interesse voor deelname aan een burgerberaad of een bewonersbijeenkomst (beide 24%). Het valt op dat raadsleden de voorkeur geven aan intensievere kanalen dan inwoners (zoals persoonlijk contact en bewonersavonden). Ook noemen raadsleden communicatie via sociale media, maar dit heeft niet de voorkeur van inwoners.

De onderwerpen die inwoners belangrijk vinden, komen overeen met de onderwerpen waaraan zij een bijdrage willen leveren. Dit zijn:

- Bouwen en wonen
- Verkeer en reizen (o.a. Schiphol)
- Veiligheid
- Groenonderhoud
- Milieu en duurzaamheid
- Sociale zaken
- Gezondheid

Inwoners met minder vertrouwen hebben met name belangstelling voor bouwen en wonen, en verkeer en reizen. Zij hebben minder belangstelling voor de andere onderwerpen.

Daarnaast gaf bijna de helft (47%) van de geënquêteerden aan dat de rekenkamer of de onderzoekers contact met hen mogen opnemen om verder te praten over de lokale democratie. Al met al lijkt de bereidheid onder inwoners om samen met de gemeente de lokale democratie te dragen, groot.

3. Conclusies

De rekenkamer heeft een onderzoek gedaan onder inwoners en raadsleden van Haarlemmermeer naar het vertrouwen in de lokale democratie. Centraal stond de vraag welke factoren bijdragen aan het vertrouwen van inwoners in de lokale democratie. In dit hoofdstuk staan de conclusies die de rekenkamer trekt op basis van het onderzoek. Per conclusie formuleren we enkele discussiepunten voor het betreffende orgaan (raad, college of ambtelijke organisatie) waarop deze betrekking heeft. De discussiepunten kunnen de gemeenteraad, het college en ambtelijke organisatie helpen te onderzoeken wat er nodig is om het vertrouwen van de inwoners in de lokale democratie te versterken.

3.1 Conclusie 1: Inwoners willen een zichtbare gemeenteraad die opkomt voor alle inwoners

De resultaten laten zien dat inwoners van Haarlemmermeer hechten aan de representatieve democratie. Zij willen iemand kiezen die hen vertegenwoordigt in de gemeenteraad. Dat de opkomst bij de laatste gemeenteraadsverkiezingen toch laag was, lijkt samen te hangen met het lage vertrouwen van inwoners in de gemeente. Bijna de helft van de geraadpleegde inwoners heeft geen of weinig vertrouwen in de gemeente. Een belangrijke factor blijkt de ervaren representatie in de gemeenteraad. Vooral inwoners die weinig vertrouwen in de gemeente hebben, voelen zich niet gerepresenteerd. Inwoners verwachten een betrouwbare, transparante en zichtbare gemeenteraad. Zij willen dat de raad luistert naar en opkomt voor *alle* inwoners van Haarlemmermeer.

3.1.1 Discussiepunten bij conclusie 1

Op basis van deze conclusie formuleert de rekenkamer de volgende discussiepunten voor de raad:

- Welke mogelijkheden zien de raadsleden om de gemeenteraad meer te profileren als toegankelijk en zichtbaar gremium dat openstaat en opkomt voor alle inwoners van Haarlemmermeer?
- Welke mogelijkheden zien de raadsleden om hun volksvertegenwoordigende rol te versterken?
 - a. Welke mogelijkheden zien raadsleden om de representatie van inwoners in de gemeenteraad te verbeteren?²
 - b. Welke mogelijkheden zien raadsleden om kennis te nemen van de verschillende achtergronden en behoeften van de inwoners die niet vertegenwoordigd zijn in de gemeenteraad?
- Hoe beoordelen raadsleden de balans tussen de representatieve democratie (het vertegenwoordigen van burgers) en participatieve democratie (het betrekken van burgers bij besluitvorming) in Haarlemmermeer?
- Wat kan de raad doen om inwoners te betrekken bij beleid?
- Hoe staat de raad tegenover het betrekken van burgers bij besluitvorming via referenda?
- Wat is nodig voor meer betrouwbaarheid, transparantie en zichtbaarheid van (activiteiten van) de raad?

² Zie voor inspiratie bijvoorbeeld:

-het rapport 'Diversiteit en inclusiviteit in de gemeenteraad' van de Nederlandse vereniging voor raadsleden.

-het rapport 'Raadswerk is maatwerk' van de Tilburgse school voor Politiek & Bestuur.

-het rapport 'Hard naar het college, zacht naar de samenleving' van de Tilburgse school voor Politiek & Bestuur.

3.2 Conclusie 2: Inwoners willen actief en laagdrempelig bijdragen aan plannen van de gemeente

Een ander belangrijk resultaat van het onderzoek is dat inwoners stemmen op een politieke partij niet voldoende vinden. Veel inwoners van Haarlemmermeer willen ook zelf graag een bijdrage leveren. Inwoners met minder vertrouwen willen zelf gezien en gehoord worden en willen een actieve rol. Informatie ontvangen over plannen van de gemeente vinden zij niet voldoende. Inwoners willen hun mening geven over plannen van de gemeente of samen met de gemeente aan deze plannen werken, bijvoorbeeld als het gaat over bouwen en wonen, verkeer, veiligheid, of milieu en duurzaamheid. Ze vinden het belangrijk dat hun bijdrage serieus wordt genomen en dat de gemeente helder maakt wat er mee gebeurt. Inwoners met meer woonplezier hebben ook meer vertrouwen in de gemeente. Het is dus belangrijk voor de gemeente om inwoners actief bij de eigen woonomgeving te betrekken. Inwoners leveren hun bijdrage het liefst laagdrempelig en online (maar niet via sociale media).

3.2.1 Discussiepunten bij conclusie 2

Op basis van deze conclusie formuleert de rekenkamer de volgende discussiepunten voor het college en ambtelijke organisatie:

- Welke (nieuwe) mogelijkheden zien het college en ambtenaren om inwoners actief en laagdrempelig te betrekken bij de beleidsvorming en -uitvoering?
- Wat vraagt dit van de communicatie tussen gemeente en inwoners?
- Hoe kijkt het college aan tegen de oprichting van een online inwonerpanel?

3.3 Conclusie 3: Een kwalitatief goede dienstverlening is van invloed op het vertrouwen

Het onderzoek laat verder zien dat de kwaliteit van dienstverlening van de gemeente belangrijk is voor het vertrouwen van inwoners. Niet de frequentie van het contact tussen inwoner en gemeente is belangrijk, maar de manier waarop de gemeente inwoners helpt. Inwoners die goede ervaringen hebben met de gemeente, hebben meer vertrouwen. Lange reactietijden, niet komen tot een oplossing of het niet doordringen tot de kern van het probleem, doen het vertrouwen van inwoners geen goed.

3.3.1 Discussiepunt bij conclusie 3

Op basis van deze conclusie formuleert de rekenkamer het volgende discussiepunt voor het college en ambtelijke organisatie:

- Hoe kan de gemeente de kwaliteit van het contact tussen inwoner en gemeente verder verbeteren?

3.4 Conclusie 4: Inwoners buiten Hoofddorp zijn kritischer over de dienstverlening en hun representatie

Over sommige zaken zijn de inwoners van dorpen en kernen buiten Hoofddorp kritischer. Zo zijn zij vaker van mening dat de gemeente niet weet wat er speelt in hun wijk. Ook voelen zij zich minder gerepresenteerd in de gemeenteraad. Ook zijn zij kritischer over de kwaliteit van hun contact met de gemeente dan Hoofddorpers.

3.4.1 Discussiepunten bij conclusie 4

Op basis van deze conclusie formuleert de rekenkamer de volgende discussiepunten voor de raad en het college:

- Wat kan de gemeenteraad doen om de behoefte en mening van inwoners van buiten Hoofddorp beter te representeren in de raad?
- Wat kan de gemeente doen om de Inwoners buiten Hoofddorp beter te bedienen?

4. Vervolg en aanbeveling

De rekenkamer vindt het huidige vertrouwen van inwoners in Haarlemmermeer laag en tegelijkertijd hun bereidheid om bij te dragen aan de lokale samenleving hoopgevend. Het versterken van het vertrouwen zou een prioriteit van de raad, het college en de ambtelijke organisatie moeten zijn. Het onderzoek geeft hiervoor verschillende aangrijpingspunten. In hoofdstuk 3 formuleert de rekenkamer discussiepunten voor de raad, het college en ambtenaren. Deze zijn bedoeld om de discussie op gang te brengen over de manier waarop zij het vertrouwen in de lokale democratie kunnen versterken. De rekenkamer zal in samenspraak met de klankbordgroep een bijeenkomst voor inwoners en (jongeren)gemeenteraad organiseren over de discussiepunten die de rekenkamer voor de *raad* als collectief heeft geformuleerd. De rekenkamer adviseert de raad om een uitspraak te doen hoe hij verder wil met de resultaten van het onderzoek en deze bijeenkomst.

4.1 Aanbeveling aan het college

Het lijkt de rekenkamer goed als het college en de ambtelijke organisatie aan de slag gaan met de resultaten van het onderzoek en de discussiepunten die aan hen zijn gericht. Hierom doet de rekenkamer de volgende aanbeveling aan het college:

Bepaal welke rol het college voor zichzelf en de ambtelijke organisatie ziet weggelegd in het versterken van het vertrouwen in de lokale democratie en informeer de raad hierover.

