

# **Evaluatieonderzoek Burgerberaad Zorg Zeeland 2023**

Resultaten van een evaluatieonderzoek  
naar het Burgerberaad Zorg Zeeland

Uitgevoerd door dr. Jan Bats in  
samenwerking met de Zeeuwse Zorg Coalitie

15 december 2023

## Inhoudsopgave

Waarom dit onderzoek? .....	3
Samenvatting.....	4
Enquête 1: Deelnemers van het burgerberaad .....	4
Enquête 2: De begeleiders.....	6
Enquête 3: Niet-deelnemers.....	7
Data-analyse van de website .....	8
Hoofdstuk 1: Enquête deelnemers .....	9
1.1 Steekproefbeschrijving .....	9
1.2 Resultaten deelnemers enquête .....	9
Hoofdstuk 2: Enquête begeleiders .....	22
2.1 Steekproefbeschrijving .....	22
2.2 Resultaten.....	22
Hoofdstuk 3: Enquête niet-deelnemers .....	27
3.1 Steekproefbeschrijving .....	27
3.2 Resultaten.....	28
Hoofdstuk 4: Data-analyse van het platform.....	34
4.1 Algemene bezoeken en herkomst .....	34
4.2 Belangrijkste Pagina's .....	35
Hoofdstuk 5: Bespreking belangrijkste bevindingen .....	40
5.1 Over het burgerberaad en het online platform.....	40
5.2 Ervaringen niet-deelnemers .....	41
5.3 Media en de externe communicatie.....	41
Bijlage A: Over de methoden van het onderzoek.....	42
Bijlage B: De enquêtes.....	45
Enquête deelnemers.....	45
Enquête begeleiders .....	55
Enquête niet-deelnemers .....	58
Bijlage C: Cijfers representativiteit en evaluatie.....	61
Literatuur.....	63

## Waarom dit onderzoek?

De Zeeuwse Zorg Coalitie heeft als ambitie om de zorg in Zeeland toegankelijk te houden voor alle inwoners van Zeeland. Onderdeel van deze ambitie is het uitvoeren van een burgerberaad. Met dit burgerberaad wil de Zeeuwse Zorg Coalitie bewoners betrekken bij het vraagstuk hoe de Zeeuwse zorg toekomstbestendig kan worden gemaakt.

### Zeeuwse Zorg Coalitie

De Zeeuwse Zorg Coalitie is een samenwerkingsverband tussen meer dan 60 partijen waaronder de provincie en de Zeeuwse gemeenten

Nu het burgerberaad zelf is afgerond, is het belangrijk om het te evalueren. De commissie Brenninkmeijer bestempelt evaluatie als intrinsiek onderdeel van een burgerberaad (2021). Op die manier kan er snel geleerd worden voor zowel de opdracht gevende als de organiserende partijen.

Dit verslag bevat een evaluatie van hoe verschillende belanghebbenden het burgerberaad hebben ervaren en is opgesteld door een onafhankelijk onderzoeker, dr. Jan Bats. De onderzoeker is werkzaam voor het lectoraat *Civic Technology* dat onderdeel is van het kenniscentrum *Governance of Urban Transitions* van de Haagse Hogeschool. Een van de centrale projecten van het kenniscentrum is het onderzoeken van burgerberaden.

### Het Burgerberaad Zorg Zeeland

Het burgerberaad, gehouden in de eerste helft van 2023, bestond uit een *inwonertop*, drie *inwonerwerkplaatsen* en een *inwonerraad*. Er hebben 221 deelnemers meegedaan (In bijlage C staan representativiteitscijfers).

Uit het burgerberaad volgde een inwonerakkoord met verschillende voorstellen dat werd aangeboden aan de Zeeuwse Zorg Coalitie.

Het proces werd mede ondersteund via een interactief online platform.

De evaluatie is uitgevoerd middels het uitzetten van een enquête onder drie doelgroepen: 1. de deelnemers van het burgerberaad, 2. de begeleiders en 3. Inwoners van Zeeland zich wel hebben opgegeven maar uiteindelijk vanwege verschillende redenen niet hebben meegedaan aan het burgerberaad. Ook is er een analyse uitgevoerd van de bezoekersaantallen op website en het platform.

De rapportage start met een uitgebreide samenvatting van de resultaten per deelonderzoek.

In hoofdstuk 1 worden vervolgens de resultaten van de enquête onder **de deelnemers** van het burgerberaad beschreven.

In hoofdstuk 2 worden de resultaten van de enquête onder **de begeleiders** van het burgerberaad beschreven.

In hoofdstuk 3 worden de resultaten van de enquête onder **niet-deelnemers** beschreven.

De resultaten van de **analyse van de website** zijn opgenomen in hoofdstuk 4.

Tot slot wordt het evaluatierapport afgesloten met een bespreking van de belangrijkste bevindingen.

Bijlage A bevat informatie over de methoden van de onderzoeken. De enquêtes zijn opgenomen in bijlage B. In bijlage C zijn cijfers over de representativiteit van het burgerberaad opgenomen.

Veel leesplezier gewenst!

Jan Bats

## Samenvatting

Deze rapportage bevat de uitkomsten van een evaluatieonderzoek van het Burgerberaad Zorg Zeeland. In totaal hebben zich 763 deelnemers aangemeld voor het burgerberaad. Van deze 763 aanmeldingen hebben 221 mensen deelgenomen aan het burgerberaad. 542 hebben niet deelgenomen (Zie bijlage C).

De rapportage bestaat uit vier deelonderzoeken en een eindconclusie.

1. Een enquête onder de deelnemers van het burgerberaad (n = 111)
2. Een enquête onder de begeleiders (n = 10)
3. Een enquête onder niet-deelnemers (n = 115)
4. Een data-analyse van de website [www.denkmeezorgzeeland.nl](http://www.denkmeezorgzeeland.nl)

Hieronder worden de belangrijkste bevindingen per deelonderzoek gepresenteerd. De bespreking van de bevindingen staat in hoofdstuk 5.

### Enquête 1: Deelnemers van het burgerberaad

Van de 221 deelnemers waar de enquête naar verstuurd is hebben 111 deelnemers de enquête ingevuld (respons = 50,2%). Over het algemeen hebben de respondenten het burgerberaad als plezierig ervaren. Zij geven het burgerberaad gemiddeld het cijfer 7,6. Het merendeel van de respondenten vonden de organisatie en begeleiding zeer goed tot uitstekend.

#### De bijeenkomsten

De respondenten zijn tevreden over de afspiegeling van de deelnemers van het burgerberaad. Wel werden jongeren relatief gemist, evenals deelnemers met een niet-westerse achtergrond, mindervalide mensen en bestuurders. De respondenten geven aan dat juist ouderen en zorgpersoneel relatief oververtegenwoordigd waren.

De respondenten zijn over het algemeen tevreden over de bijeenkomsten.

Zo is 53% tevreden over het aantal uren dat is uitgetrokken voor de bijeenkomsten. Bovendien geeft 80% van de respondenten aan dat de gezamenlijke tijd tijdens de bijeenkomsten goed besteed is.

Wel vinden veel respondenten dat de tijd voor de experts uitgebreid had kunnen worden, evenals de tijd die was gereserveerd voor het formuleren van de aanbevelingen.

Ook over de organisatie en de inhoud van de bijeenkomsten zijn de respondenten tevreden. Het meest tevreden zijn de respondenten over de bereikbaarheid van de bijeenkomsten. Bijna 90% is hier tevreden of erg tevreden over. Bovendien zijn de respondenten erg positief over de kennis die ze hebben opgedaan tijdens de bijeenkomsten. Meer dan 70% is hier tevreden of erg tevreden over. Wel was de benodigde tijdsbesteding *tussen de bijeenkomsten* voor veel respondenten hoger dan verwacht.

Minder tevreden zijn de respondenten over de bijdragen van de experts, het online platform en de communicatie richting de niet-deelnemers. Verdiepende analyse laat zien dat wanneer deelnemers

ontevreden zijn over de experts ze juist vinden dat deze experts meer tijd hadden moeten krijgen. Het online platform wordt verderop in deze samenvatting uitgebreider behandeld.

### De voorstellen

In de enquête is onderzocht of de deelnemers vertrouwen hebben in het democratische gehalte en de kwaliteit van de voorstellen, en of ze erop vertrouwen dat de voorstellen ook daadwerkelijk gebruikt gaan worden door de beleidsmakers.

De respondenten hebben over het algemeen vertrouwen in het democratische gehalte van de voorstellen. Ze ervaren dat de voorstellen breed gedragen zijn door de deelnemers en op een eerlijke wijze tot stand zijn gekomen. Slechts 10% procent van de respondenten heeft weinig of erg weinig vertrouwen in het democratische gehalte van de voorstellen.

Iets minder vertrouwen dan in het democratische gehalte van de voorstellen hebben de respondenten in de kwaliteit van de voorstellen. 20% van de respondenten vindt de voorstellen weinig of erg weinig vernieuwend en niet goed onderbouwd.

Het minste vertrouwen hebben de respondenten erin of de voorstellen ook echt gebruikt gaan worden door beleidsmakers. 40% van de respondenten geeft aan hier weinig of erg weinig vertrouwen in te hebben. Een respondent schrijft dat het lastig is om de adviezen te implementeren gezien de huidige manier waarop de zorg georganiseerd en gefinancierd wordt.

Data-analyse laat zien dat verschillende factoren een positief verband hebben met het vertrouwen dat respondenten hebben in de voorstellen. *Tevredenheid met de geboden informatie, tevredenheid met de bereikbaarheid van de bijeenkomsten, tevredenheid met de afspiegeling van de deelnemers en tevredenheid met de tijd die aan de voorstellen is gewerkt* hebben allen een positief verband met een hoog vertrouwen in de adviezen.

### Het online platform

Het online platform wordt verschillend beoordeeld. Respondenten geven gemiddeld een 5,4 op de vraag hoe ze de toegevoegde waarde beoordelen (op een 10-puntsschaal). De standaarddeviatie van 2,3 wijst op een redelijk grote spreiding in de gegeven beoordelingen. 50% van de respondenten beoordeelt de toegevoegde waarde als onvoldoende (< 5,5).

Iets meer dan 10% van de respondenten heeft zich uiteindelijk niet aangemeld met gebruikersnaam en wachtwoord. De meest genoemde redenen zijn dat de aanmeldingsprocedure en het platform te complex waren en dat het niet duidelijk was waar het platform voor diende.

Uiteindelijk heeft de helft van de respondenten het platform met enige regelmaat gebruikt. Het platform is het vaakst gebruikt om informatie te zoeken over het eigen onderwerp. Ook is het platform naar verhouding vaak bezocht voor de nieuwsberichten en de agenda.

De deelnemers geven aan dat ze maar weinig gebruik hebben gemaakt van de mogelijkheid om online met elkaar in contact te komen en van de mogelijkheid om via het platform informatie te delen. Ook is het platform zelden gebruikt om niet-deelnemers te informeren over het burgerberaad.

Data-analyse geeft aanwijzingen welke functies van het platform verband houden met een hogere ervaren meerwaarde. Het bekijken van de agenda, tevredenheid met de lay-out / uitstraling en

tevredenheid met de mogelijkheden om in het platform samen te werken met anderen (o.a. reacties kunnen plaatsen en documenten kunnen uploaden) hebben een positief verband met de ervaren meerwaarde van het platform.

Er bestaat ook een positief verband tussen de ervaren meerwaarde van het platform en het vertrouwen in de kwaliteit van de voorstellen. Verder onderzoek is nodig om te onderzoeken of het platform uiteindelijk een positieve causale invloed heeft op hoe respondenten de kwaliteit van de voorstellen beoordelen.

Wanneer de respondenten het platform zouden mogen verbeteren zouden ze enerzijds prioriteit geven aan de mogelijkheden om met anderen kleinschalig aan de voorstellen te werken en anderzijds aan de terugkoppeling over hoe voorstellen zich inhoudelijk ontwikkelen gedurende het burgerberaad.

## Enquête 2: De begeleiders

De enquête is verstuurd naar veertien begeleiders. Tien begeleiders hebben de enquête ingevuld (respons = 71,4%). De begeleiders (n=10) geven aan dat ze met plezier terugdenken aan hun bijdrage aan het burgerberaad. Gemiddeld geven de begeleiders een 8,4 op de vraag om een cijfer te geven aan hun ervaring. Negen van de tien begeleiders zouden opnieuw hun bijdrage willen leveren aan een burgerberaad. Eén begeleider geeft aan niet opnieuw mee te doen; het lukte deze begeleider niet goed om de taken te combineren met de eigen verplichtingen.

Over het algemeen zijn de begeleiders trots dat ze hebben mogen bijdragen aan het burgerberaad.

## Organisatie

De begeleiders zijn erg tevreden over de organisatie en de inhoud van de bijeenkomsten. Wel geven meerdere begeleiders de tip dat de organisatie wat meer de regie neemt bij het formuleren van de definitieve voorstellen. De eisen waaraan de voorstellen moeten voldoen hadden beter omschreven kunnen worden. Tevens adviseren de begeleiders om de groepen iets meer van inhoudelijke informatie te voorzien. Een begeleider stelt dat de deelnemers nu *“toch wat bleven hangen in de eigen ervaring”*.

Overige opmerkingen gaan, onder andere, over het effectiever gebruiken van het online platform en de veronderstelde rol van begeleider. Deze rol was voor enkelen anders dan gedacht (meer procesbegeleider dan de veronderstelde brugfunctie tussen deelnemers en organisatie).

## Communicatie en ondersteuning

De begeleiders zijn grotendeels tevreden met het contact dat ze hadden met de organisatie. Twee respondenten hadden vooral iets meer duidelijkheid gewild over hun rol. Zij ervoeren dat ze niet goed waren voorbereid op de rol als procesbegeleider.

Begeleiders waarderen het laagdrempelige contact en voelen zich door de organisatie gesterkt in hun rol. Over de externe communicatie schrijven ze dat meer aandacht leuk was geweest, zoals een vaste rubriek in de Provinciale Zeeuwse Courant (PZC).

### Online platform

De begeleiders geven de toevoegde waarde van het platform een 5,9 op een 10-puntschaal. De begeleiders die de meerwaarde van het platform als onvoldoende beoordelen geven aan dat ze het platform weinig hebben gebruikt omdat ze de toegankelijkheid onvoldoende vonden. Een begeleider vond het inloggen een drempel.

Ook de begeleiders die het platform met een voldoende beoordelen hebben het platform toch niet vaak gebruikt. Een begeleider is erg positief en heeft het platform vooral gebruikt om inzicht te krijgen in waar de andere groepen mee bezig waren.

### Enquête 3: Niet-deelnemers

Van de 763 mensen die zich hebben aangemeld voor het burgerberaad hebben 542 mensen niet mee kunnen doen om verschillende redenen. Naar deze niet-deelnemers is een vragenlijst gestuurd. De thema's in deze vragenlijst waren *motivatie van aanmelding, het de website & het online platform en burgerberaad en externe media*. In totaal hebben 115 respondenten de enquête ingevuld. Dat betekent een respons van 21,2%.

### Motivatie van deelname

De meest genoemde motivatie waarom mensen zich hadden opgegeven om bij te dragen aan het burgerberaad was dat ze begaan waren met de toekomst van zorg in Zeeland. 51,8% gaf bij de open vraag hiernaar aan dat dit de belangrijkste reden was. Respondenten schrijven dat ze *“willen meedenken over de toekomst, mede vanwege de vergrijzing van onze provincie”*.

30,1% heeft zich opgegeven om te kunnen bijdragen vanuit de eigen beroepsexpertise.

### Het volgen van de interne mediakanalen

Er is aan de respondenten gevraagd of ze na de afmelding de mediakanalen zijn blijven volgen. Allereerst is aan de respondenten gevraagd of ze de website <https://www.denkmeezorgzeeland.nl/> hebben bezocht. 54,8% geeft aan niet meer de website te hebben bezocht. 40,9% heeft de website nog enkele keren bezocht om het burgerberaad te volgen.

In een open vraag konden respondenten vermelden waarom ze de website veel of weinig hadden bezocht. 20% schreven bij deze vraag dat ze ontstemd waren dat ze zich hadden opgegeven maar waren uitgeloot. Een respondent verwoorde het als volgt: *Ik steiger, omdat ik me zgn. aangemeld heb ! Ik ben gevraagd, heb me er voor bereid en werd afgeserveerd!* Een andere respondent schreef: *“Even afstand genomen nadat uitnodiging gevolgd werd door afwijzing. Ondanks duidelijke communicatie daarover vooraf, toch teleurstellende gang van zaken. Voortaan anders doen!”*

Andere respondenten gaven aan dat de website te weinig informatie bood, of dat ze geen tijd hadden. Verder vonden respondenten het niet fijn dat ze uitgeloot waren om vervolgens te lezen wat ze allemaal misten.

Ondanks dat verschillende respondenten aangaven dat ze teleurgesteld waren dat ze waren uitgeloot geeft bijna 80% van de respondenten aan dat ze zich opnieuw zouden aanmelden voor het burgerberaad. Statistische analyse laat zien dat ook respondenten die teleurgesteld waren door de afwijzing zich wel weer zouden aanmelden voor een burgerberaad.

## Het burgerberaad en externe media

Aan de respondenten is gevraagd of ze berichten over het burgerberaad hebben gezien in andere media, zoals nieuwswebsites, kranten of televisie. Minimaal 37,4% van de respondenten geven aan iets gezien te hebben in andere media, vooral in de Provinciale Zeeuwse Courant (PZC). Na de PZC volgt TV omroep Zeeland op enige afstand.

## Data-analyse van de website

### Bezoekers van de website

De website <https://www.denkmeezorgzeeland.nl/> is tussen het live-gaan in februari 2023 en 18 oktober 2023 in totaal 7.911 keer bezocht door 3.981 unieke bezoekers. Gemiddeld zijn bezoekers 4,5 minuten op de website geweest.

De website is het meeste bezocht vanuit Zeeland. De website is vanuit Zeeland 3.551 keer bezocht door 1.726 bezoekers. De meeste Zeeuwse bezoeken komen uit Vlissingen (782 bezoeken), Middelburg (683 bezoeken), en Goes (478 bezoeken).

De bezoekerscijfers laten een duidelijke spreiding zien. Veel bezoekers bezoeken de website maar één keer. Maar een kwart van de bezoekers bezoekt de website 5 keer of meer.

### Pagina's

In totaal zijn er 37.726 pagina's bezocht. De webpagina's *meepraten* en *meepraten voor iedereen* zijn het meest bezocht.

Op de pagina *meepraten* konden bezoekers inloggen om bij de pagina's van de inwonergroepen te komen om daar te spreken over de verschillende zorgonderwerpen. Deze pagina's waren alleen toegankelijk voor de mensen die een account hadden aangemaakt, voornamelijk de mensen die meegedaan hebben aan het burgerberaad. Op de pagina *meepraten over inwonersgroepen* kon worden doorgeklikt naar de verschillende onderwerpen (zoals algemene zaken, betaalbaarheid en community en leefbaarheid). Deze onderwerpen van de inwonergroepen zijn gezamenlijk 3.565 keer bezocht met een maximum van 101 voor het onderwerp *algemene zaken*.

De pagina *meepraten voor iedereen* was ook toegankelijk voor mensen die geen account hadden aangemaakt en niet meededen aan het burgerberaad. De bezoekersaantallen liggen hoger dan de 'gesloten' pagina's over de onderwerpen. De verschillende deelpagina's van *meepraten voor iedereen* zijn samen 5.544 met een maximum van 510 voor het onderwerp Zorgverzekeraar en bureaucratie.

Tot slot is de nieuwspagina, de pagina waar nieuwsupdates werden getoond, 3.589 keer bezocht en zijn de pagina's waar verdere uitleg wordt gegeven over wat het burgerberaad inhoudt 2.464 keer bezocht.

Hieronder volgen nu de uitgebreidere analyses van de deelonderzoeken (H1-H4) en een algemene bespreking van de bevindingen (H5).



## Hoofdstuk 1: Enquête deelnemers

De enquête onder de deelnemers van het burgerberaad bevat 37 vragen verdeeld over vier thema's. Deze thema's waren:

- De ervaren representativiteit van de deelnemers
- De tijdsbesteding van de deelnemers
- De tevredenheid van de deelnemers over bijeenkomsten en adviezen
- De ervaringen met het online platform.

In totaal hebben 111 van de 221 deelnemers de enquête ingevuld. Hiermee komt de respons op 50,2%.

Een meer gedetailleerde methodologiebeschrijving staat in bijlage A. De volledige enquête staat in bijlage B. In bijlage C staan demografische kenmerken benoemd van de 221 deelnemers van het burgerberaad

### 1.1 Steekproefbeschrijving

De respondenten hebben de fysieke bijeenkomsten van het burgerberaad goed bezocht. Meer dan **69%** van de respondenten heeft **alle vijf de bijeenkomsten bijgewoond**.

In tabel 1 staat van de respondenten de aanwezigheid per bijeenkomst. De inwonertop en de inwonerraad waren verplicht, maar tabel 1 laat zien dat ook de inwonerwerkplaatsen goed bezocht zijn door de respondenten.

Tabel 1: aanwezigheid respondenten bijeenkomsten

	Inwonertop 11 februari	Inwonerwerk- plaats 4 maart	Inwonerwerk- plaats 1 april	Inwonerwerk- plaats 13 mei	Inwonerraad 3 juni
Ja	98 (88%)	85 (77%)	84 (76%)	87 (78%)	93 (84%)
Nee	1 (1%)	12 (11%)	12 (11%)	8 (7%)	3 (3%)
Weet ik niet meer	0 (0%)	1 (1%)	1 (1%)	2 (2%)	1 (1%)
Niet ingevuld	12 (11%)	13 (12%)	14 (13%)	14 (13%)	14 (13%)
Totaal	111	111	111	111	111

### 1.2 Resultaten deelnemers enquête

#### Algemene tevredenheid

Over het algemeen geven de respondenten aan dat ze het burgerberaad als **plezierig hebben ervaren**. Op een schaal van 1-10 geven de respondenten gemiddeld een **7,6** ( $s = 1,8$ ,  $n = 99$ ).

In de bijbehorende open vragen wordt vooral de organisatie genoemd, en waarderen de deelnemers dat ze mee mogen praten over dit belangrijke onderwerp.

*“De organisatie en begeleiding waren uitstekend.”*

*“Een goede vorm van burgerparticipatie!”*

De redenen waarom respondenten hebben meegedaan zijn divers. Veel respondenten geven aan dat ze verantwoordelijkheid willen nemen en zich zorgen maken over de toekomst van zorg.

*“Iedereen klaagt over de zorg (...) er werd nu een platform gegeneerd (...) dan moet je deze kans aanpakken”*

*“Ik maak mij zorgen om de zorg”*

Veel respondenten willen ook hun expertise bijdragen:

*“Ik ben al langere tijd doende met het bedenken van mogelijke oplossingen”*

Enkele respondenten geven aan dat ze willen leren over de zorg en geïnteresseerd zijn in hoe een burgerberaad werkt.

### Afspiegeling

De respondenten zijn tevreden over de afspiegeling van de deelnemers. Tabel 2 laat zien dat 80% van de respondenten de afspiegeling van de deelnemersgroep voldoende tot goed vindt.

Tabel 2: Vond je de deelnemers een goede afspiegeling van de mensen die in Zeeland wonen?

Antwoorden	Frequentie (%)
Geen goede afspiegeling	4 (3,6%)
Een matige afspiegeling	15 (13,5%)
Een voldoende afspiegeling	39 (35,1%)
Een ruim voldoende afspiegeling	30 (27%)
Een goede afspiegeling	23 (20,7%)

Respondenten konden bij een open vraag aangeven welke maatschappelijke groepen ze onvoldoende gerepresenteerd vonden. Vooral jongeren werden gemist, en mensen met een niet-westerse achtergrond. Ook genoemd als onvoldoende gerepresenteerd: mindervalide mensen en bestuurders. Opvallend is hierbij dat het aandeel politici met 13,6% hoger was dan het, door de organisatie, beoogde percentage, maar alsnog door verschillende deelnemers als te laag werd gezien (zie bijlage C). Daarnaast vond één respondent het jammer dat de commissaris van de koningin er niet was.

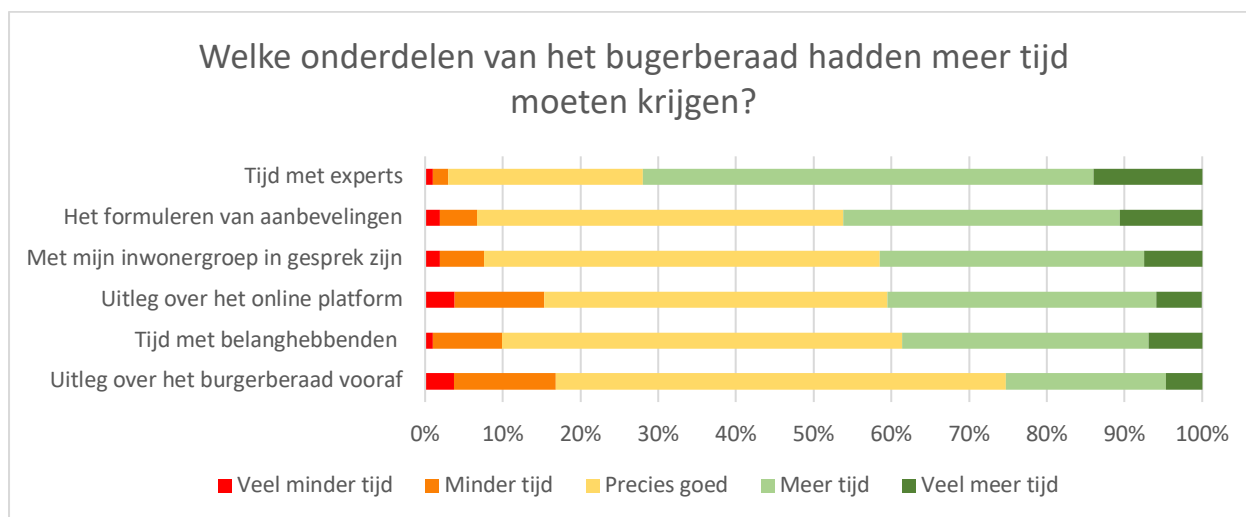
Respondenten konden ook aangeven welke groepen ze oververtegenwoordigd vonden. Volgens een deel van de respondenten waren ouderen wat oververtegenwoordigd, evenals zorgpersoneel. Bijlage C laat zien dat het aandeel ouderen inderdaad hoger lag dan door de organisatie was beoogd.

## Tijdsbesteding

De deelnemers zijn over het algemeen tevreden over het aantal uren dat is gereserveerd voor de bijeenkomsten. Van de 107 respondenten die deze vraag hebben beantwoord vindt 53% het aantal uren van de bijeenkomsten precies goed. 34% van de respondenten had graag meer uren uitgetrokken zien worden voor de bijeenkomsten terwijl 13% aangeeft dat de bijeenkomsten in minder uren had gekund.

De respondenten konden vervolgens hun mening geven over wat tijdens de bijeenkomsten meer en minder tijd en aandacht had moeten krijgen (op een 5-puntsschaal; *veel minder aandacht – veel meer aandacht*).

De respondenten zijn tevreden over hoeveel aandacht de verschillende onderdelen van het burgerberaad hebben gekregen. Wel geven ze aan dat vooral de tijd met experts uitgebreid had kunnen worden. Figuur 1 laat zien dat ruim 70% van de respondenten meer tijd met de experts hadden willen doorbrengen. Verder laat figuur 1 zien dat 45% van de respondenten van mening is dat er meer tijd had kunnen worden uitgetrokken voor het formuleren van aanbevelingen.



Figuur 1: Welke onderdelen hadden meer tijd moeten krijgen tijdens het burgerberaad?

De respondenten zijn, alles overziend, positief over de **effectiviteit van de tijdsbesteding** (tabel niet afgebeeld). Respondenten konden Ja of Nee antwoorden op de enquêtevraag of ze vonden dat de gezamenlijke tijd om tot oplossingen te komen goed besteed is. **80%** van de deelnemers antwoordt **ja** op de vraag of de tijd effectief is gebruikt. **20%** geeft op deze vraag het antwoord **nee**.

Bij de open vraag naar of de respondenten nog iets willen meegeven over de opdracht en de tijdsbesteding zijn meerdere opmerkingen geplaatst. Deze opmerkingen gaan vooral over dat er te weinig tijd was om met de groep in gesprek te gaan en dat de organisatie bij de stemming nog niet erg duidelijk was. Veel respondenten zien in hoe secuur alles geregeld was, maar vinden dat er toch te weinig aandacht voor het formuleren van de aanbevelingen was:

*“...dan kan er voor de visies en beslispunten niet voldoende aandacht en inzicht zijn”*

Daarnaast was er volgens meerdere respondenten te weinig tijd om kwaliteit te leveren in de aanbevelingen:

*“Samenvattend: voor de gevraagde producten (presentatie en memo) was meer tijd nodig dan dat wij nu hadden”*

Veel respondenten geven aan veel tijd te hebben besteed aan het burgerberaad, ook tussen de bijeenkomsten door. Deze benodigde tijd was soms meer dan voorzien:

*“Ik had me van tevoren onvoldoende gerealiseerd dat er buiten de zaterdagen nog veel tijd nodig was om alles uit te werken.”*

Tegelijkertijd geeft 40% van de respondenten aan dat ze in totaal meer tijd aan het burgerberaad hadden willen besteden. 14% geeft aan dat ze minder tijd aan het beraad hadden willen besteden.

Bij de open vragen vermelden zes respondenten dat de tijd tussen de bijeenkomsten lang was (behalve tussen de laatste twee bijeenkomsten). Bovendien wordt er door elf respondenten aangegeven dat de pauzes te lang waren:

*“Het had efficiënter gekund”.*

Tot slot geven veertien respondenten aan dat er tijdens de bijeenkomsten wel meer tijd en instructie besteed had kunnen worden aan wat er van de uitkomsten werd verwacht:

*“... meer tijd om output gerichte instructies te geven.”*

### Tevredenheid bijeenkomsten

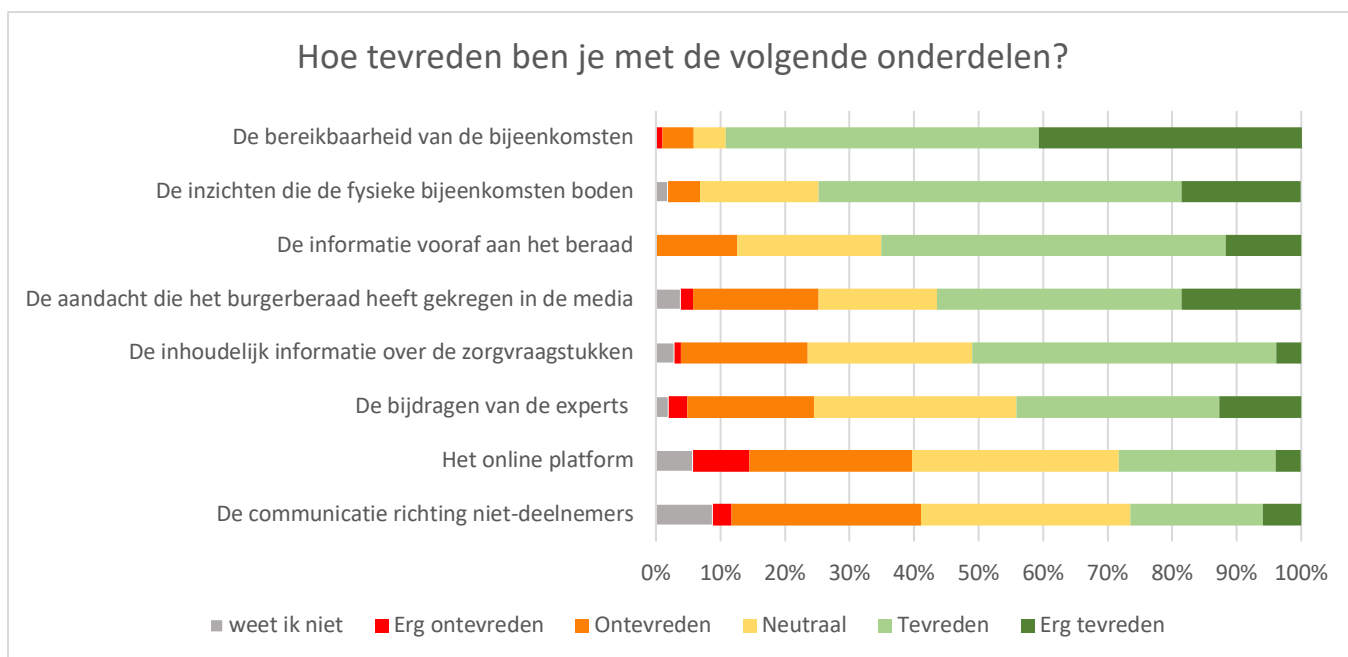
Deelnemers zijn tevreden over de fysieke bijeenkomsten. In de enquête is aan de respondenten gevraagd om van verschillende onderdelen van het beraad hun tevredenheid aan te geven (5-puntsschaal: Erg ontevreden – Erg tevreden). Figuur 2 toont van verschillende onderdelen van het burgerberaad de tevredenheid van de deelnemers.

De bereikbaarheid wordt erg positief gewaardeerd. Bijna **90%** is hier **tevreden of erg tevreden** over.

Ook over de verkregen inzichten tijdens de bijeenkomsten zijn deelnemers positief. **75%** van de respondenten geeft aan dat ze (erg) tevreden zijn over de inzichten die ze hebben gekregen bij de fysieke bijeenkomsten.

Enkele respondenten (10%) noteren dat ze juist pessimistischer zijn geworden over oplossingsmogelijkheden. Een respondent schrijft:

*“Ik heb er meer zorgen om gekregen...”*



Figuur 2: Tevredenheid over 8 onderdelen van het burgerberaad

Uit figuur 2 komt ook naar voren dat **55%** van de respondenten neutraal of (erg) ontevreden is over de bijdragen van de experts. Daarmee lijken ze niet erg positief over de experts. Correlatieanalyse laat echter een (zwak) significant verband zien dat wanneer deelnemers ontevreden zijn over de bijdragen van de experts, ze juist vinden dat de experts **meer** tijd hadden moeten krijgen ( $r = -.232$ ,  $p = .021$ ). Dat geeft aanleiding om aan te nemen dat respondenten tevreden zijn over de inhoud van de bijdragen en juist meer hadden willen leren.

Ook beoordeelt meer dan de helft van de deelnemers hun tevredenheid over het platform als neutraal of (erg) ontevreden. Op deze tevredenheid wordt dieper ingegaan vanaf pagina 20.

### Vertrouwen in de geformuleerde voorstellen

In de enquête is gevraagd of de deelnemers vertrouwen hebben in de voorstellen zoals ze zijn geformuleerd.

In de enquête is onderscheid gemaakt in of ze vertrouwen hebben of de adviezen democratisch tot stand zijn gekomen (3 enquêtevragen, *bv.: heb je het vertrouwen dat de geformuleerde voorstellen breed gedragen zijn door de deelnemers*) en of de respondenten vertrouwen hebben in de kwaliteit van de adviezen (4 enquêtevragen, *bv.: heb je het vertrouwen dat de geformuleerde voorstellen vernieuwend zijn*).

Respondenten konden hun vertrouwen aangeven via een 5-puntsschaal (*Erg weinig vertrouwen – erg veel vertrouwen*) of de optie *weet ik niet* aanvinken.

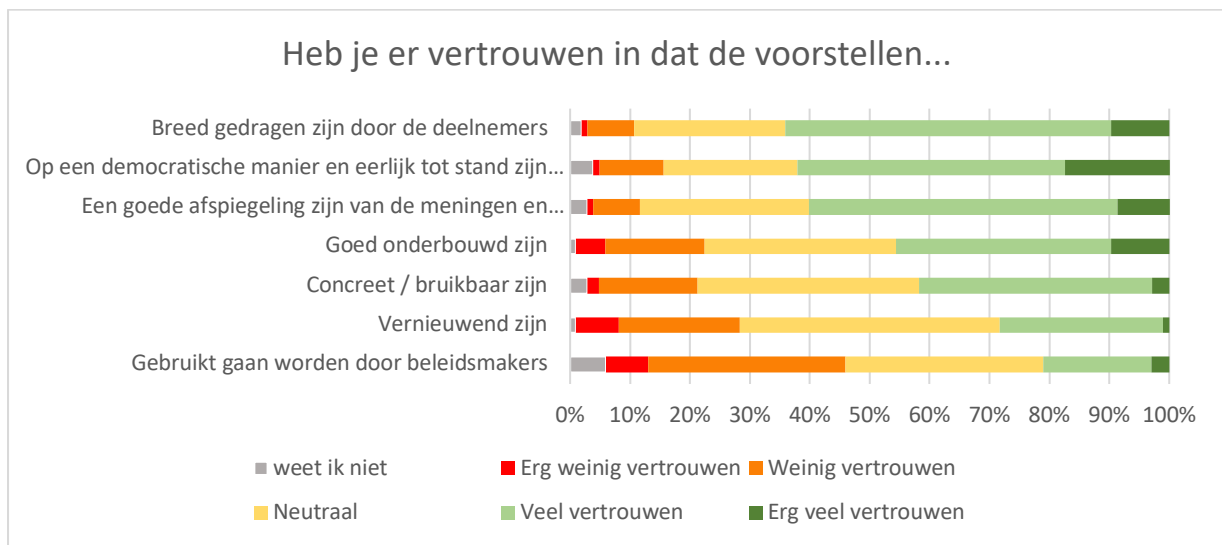
Figuur 3 toont de uitkomsten op deze 7 vragen.

Het merendeel van de respondenten geeft aan vertrouwen te hebben in het democratische gehalte van de voorstellen. Ze ervaren dat voorstellen breed gedragen zijn door de deelnemers en hebben

vertrouwen dat het proces eerlijk is verlopen. Meer dan 60% geeft aan (erg) veel vertrouwen te hebben dat de voorstellen op een democratische manier tot stand zijn gekomen.

Meer dan 40% van de respondenten geeft ook aan dat ze er vertrouwen in hebben dat de voorstellen goed onderbouwd zijn.

Relatief het minste vertrouwen hebben de deelnemers in dat de voorstellen ook daadwerkelijk gebruikt gaan worden door de beleidsmakers. Ongeveer 20% heeft hier (erg) veel vertrouwen in terwijl bijna 80% *neutraal*, (erg) *weinig vertrouwen* of *weet ik niet* aankruist.



*Figuur 3: resultaten van de enquêtevragen naar vertrouwen in de voorstellen*

Wat zijn nu factoren die een positieve invloed hebben op het vertrouwen in het democratische gehalte en de kwaliteit van de voorstellen? Om dit verder te onderzoeken zijn de 7 items van vertrouwen samengevoegd tot 1 construct. *Vertrouwen in de voorstellen*<sup>1</sup>.

Wanneer er wordt gekeken naar welke factoren verband hebben met *het vertrouwen in de voorstellen* komt allereerst de geboden informatie naar voren. Wanneer respondenten de hun geboden informatie hoger waarderen hebben ze ook meer vertrouwen in de geformuleerde adviezen.

<sup>1</sup> De factoren zijn bepaald via een PCA analyse en op betrouwbaarheid getoetst middels cronbach's alpha.

*Vertrouwen in de voorstellen* is samengevoegd uit 7 enquêtevragen: voorstellen zijn concreet/bruikbaar, voorstellen zijn vernieuwend, voorstellen gaan gebruikt worden door beleidsmakers en de voorstellen zijn goed onderbouwd, voorstellen zijn een goede afspiegeling van de meningen en waarden van de deelnemers, breed gedragen zijn door de deelnemers en op een democratische manier tot stand zijn gekomen ( $\alpha = 0.844$ )

De overige factoren zijn tevredenheid met de *persoonlijke sociale ervaring* (4 items,  $\alpha = 0.845$ ), tevredenheid met de *geboden informatie* (3 items,  $\alpha = 0.620$ ) en tevredenheid met de uitgaande *media* (2 items,  $r = 0.492$ ,  $p < .001$ ).

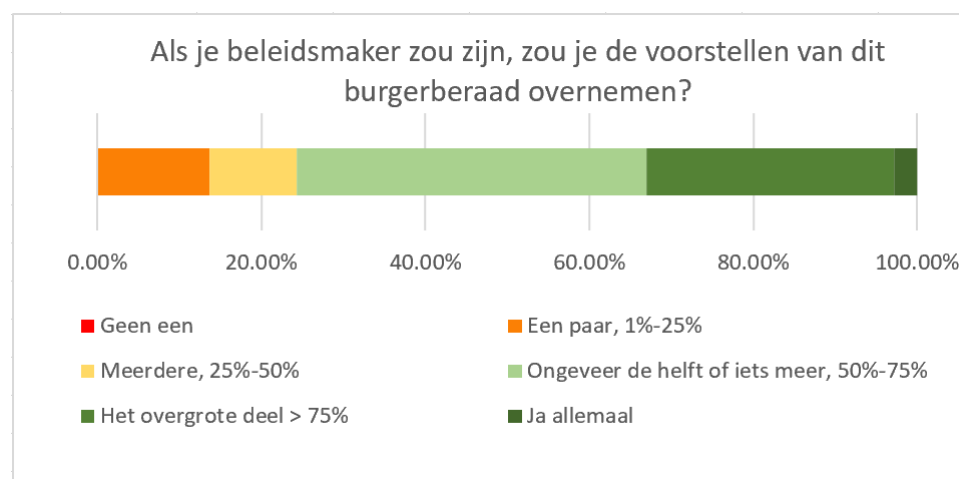
Ook de tevredenheid met de bereikbaarheid van de bijeenkomsten en tevredenheid met de afspiegeling van de deelnemers<sup>2</sup> hebben een positief effect op of respondenten vertrouwen hebben in de voorstellen.

In tabel 3 staat verder benoemd welke factoren wel en geen rol spelen bij het hebben van een positief vertrouwen in de voorstellen. Zo wordt in de analyse geen invloed gevonden van bijvoorbeeld leeftijd of het gebruik van het online platform.

Tabel 3: factoren die verband hebben met of respondenten vertrouwen hebben in de democratische waarde en kwaliteit van de voorstellen

Wel verband met vertrouwen in de voorstellen:	Geen verband met vertrouwen in de voorstellen:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tevredenheid met de geboden informatie</li> <li>• Tevredenheid met de bereikbaarheid van de fysieke bijeenkomsten</li> <li>• Tevredenheid met de afspiegeling van de deelnemers</li> <li>• Tevredenheid met de tijd die aan de voorstellen is gewerkt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persoonlijke positieve sociale ervaring met het beraad</li> <li>• Leeftijd deelnemer</li> <li>• Deelnemer heeft nieuwe inzichten gekregen</li> <li>• Het gebruik van het online platform</li> <li>• Werkzaam in de zorg als professional of vrijwilliger</li> <li>• Plezier hebben gehad</li> </ul>

Het vertrouwen in de kwaliteit van de voorstellen en het democratische gehalte komt ook tot uiting in de vraag of ze de voorstellen zouden overnemen als ze zelf beleidsmaker zouden zijn. Meer dan 75% zou het merendeel van de voorstellen overnemen. De percentages staan verder in figuur 4 uitgelicht.



Figuur 4: overnemen van de voorstellen

<sup>2</sup> Interessant is dat verdiepende analyse verder laat zien dat tevredenheid met de afspiegeling vooral invloed heeft op vertrouwen in de *kwaliteit* van de adviezen en minder met het *democratisch gehalte* ervan. Het kan zo zijn dat de afspiegeling een positief effect heeft op de ideeën en dat wanneer deelnemers langer samenwerken, de afspiegeling een positief beeld geeft voor het democratische gehalte van de voorstellen.

Bij de open vraag of meedoen van het burgerberaad hun mening over de toekomst van zorg heeft veranderd geeft 51,4% van de respondenten aan dat dit *niet* het geval is. 28.8% beantwoordt dat ze wel anders naar het vraagstuk zijn gaan kijken. 19,8% geeft geen antwoord op deze vraag.

*“Veel geleerd van wat er zich af speelt in de zorg”*

Een kwart van de respondenten (25,2%) beschrijft dat ze denken dat de voorstellen moeilijk te realiseren zijn, vooral vanwege hoe de zorg nu georganiseerd is. Het probleem ligt niet bij een gebrek aan ideeën maar bij het concreet kunnen maken van deze ideeën in het huidige systeem.

*“Je ziet wel dat er al veel bedacht is en dat burgers veel in dezelfde richting denken met oplossingen. Maar nu nog handelen en concreet maken, en dat is lastig met de manier waarop de zorg is georganiseerd en gefinancierd is”*

En:

*“De rode draad was dat alle voorstellen al bestonden, maar nooit voldoende en breed genoeg gecoördineerd zijn.”*

### Het online platform

Een aparte module in de enquête betreft de ervaringen van de deelnemers met het online platform.

Het online platform wordt verschillend beoordeeld. Aan respondenten is gevraagd of ze een cijfer wilden geven aan de toegevoegde waarde van het platform. Op een schaal van 1-10 geven de respondenten gemiddeld een **5,4**. De hoge standaarddeviatie van **2.3** laat zien dat de respondenten verdeeld zijn. 50% geeft het platform een onvoldoende op de ervaren toegevoegde waarde, maar tegelijkertijd geeft 10% het platform een 8.0 of hoger. Tabel 4 toont deze uitkomsten.

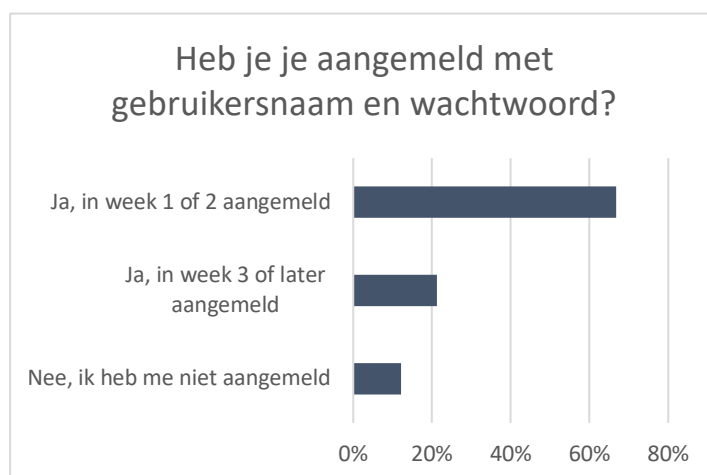
Tabel 4: beoordeling toegevoegde waarde online platform

Cijfer	Percentage
Onvoldoende 1 - 5,4	50%
Voldoende 5,5 – 7,9	39,8
Goed 8 - 10	10,2%

### Aanmelding

Meer dan 60% van de respondenten heeft zich direct in week 1 en 2 aangemeld voor het platform. Iets meer dan 10% heeft zich uiteindelijk niet aangemeld voor het platform, zoals figuur 5 toont.





*Figuur 5: moment van aanmelding*

Van de 86 respondenten die zich hebben aangemeld voor de website hebben 33 respondenten gebruik gemaakt van ondersteuning bij het aanmelden (38,4%). 26,8% van de aangemelde respondenten heeft gebruik gemaakt van de hulp die geboden werd door de organisatie. 11,6% heeft externe hulp ingeschakeld (tabel niet afgebeeld).

Bij de open vraag waarom deelnemers zich niet hebben aangemeld geven de meeste aan dat ze de website en de aanmelding onduidelijk vonden:

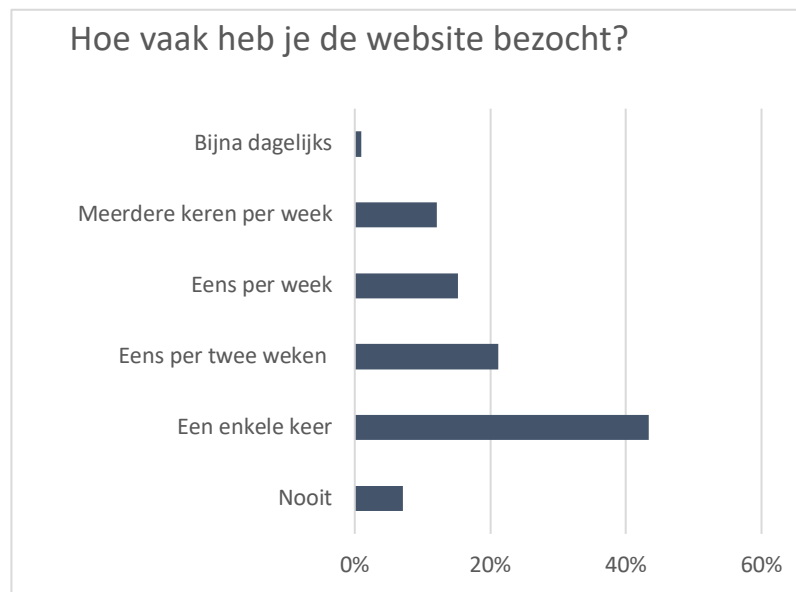
*“het was veel te lastig voor mensen die niet zo digitaal vaardig zijn.”*

Ook vonden meerdere deelnemers de website onoverzichtelijk waardoor ze het niet prettig vonden om ermee te werken. Voor sommigen was het onduidelijk wat op de website ‘te vinden’ was waardoor de noodzaak van aanmelden en inloggen niet echt werd gezien. Bovendien werd veel informatie via e-mail verstuurd waardoor de groepen het platform niet nodig hadden en vonden sommige deelnemers dat nieuwe informatie pas laat op het platform werd gezet.

*“We hebben alles per e-mail gedaan.”*

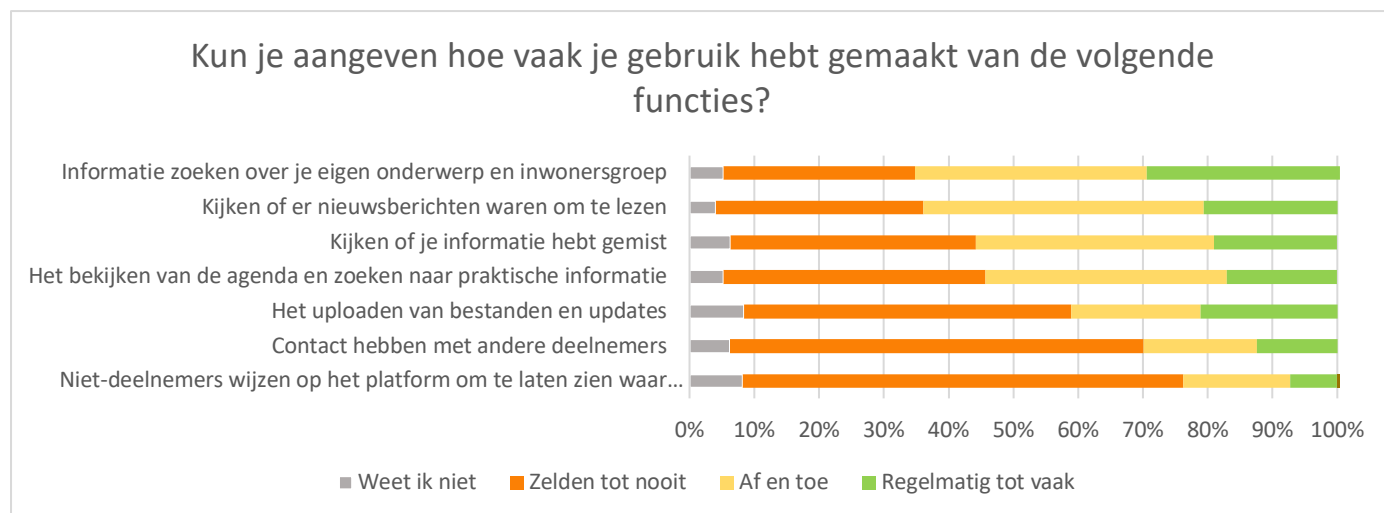
Zodoende geeft 50% van de respondenten aan het platform nooit, of slechts een enkele keer, bezocht te hebben. Figuur 6 toont verder dat 37% van de respondenten de website tweewekelijks of wekelijks heeft bezocht. Tot slot geeft 13% aan het platform meerdere keren of dagelijks te hebben bezocht.

Respondenten die het platform minimaal een enkele keer hadden bezocht konden vervolgens aangeven hoe vaak ze de verschillende functies van het platform hebben gebruikt (op een 3 puntsschaal; *zelden tot nooit – regelmatig tot vaak & weet ik niet*).



Figuur 6: Aantal keren website bezoek

Figuur 7 toont dat het platform door de respondenten het vaakst gebruikt is om informatie te zoeken over het eigen onderwerp. Ongeveer 65% van de respondenten heeft het platform hier (wel eens) voor gebruikt.



Figuur 7: Waar hebben de deelnemers het platform voor gebruikt?

Figuur 7 toont verder dat “De mogelijkheden om bestanden te uploaden en updates door te geven”, “contact hebben met andere deelnemers op het platform” en “niet-deelnemers wijzen op het platform om te laten zien waar ik mee bezig ben” relatief het minst zijn gebruikt.

Er is aan de respondenten middels een open vraag gevraagd wat ze verder nog gemist hebben op het platform. Enkele deelnemers gaven aan dat ze duidelijk routing misten: *“Het was moeilijk zoeken.”*.

Ook misten enkele respondenten simpele en doeltreffende samenwerkingsmogelijkheden. Een respondent had graag de bijdragen van de experts teruggezien op het platform.

#### Relatie tussen de functies van het platform en de ervaren meerwaarde van het platform

Welke onderdelen van het platform zorgen er voor dat deelnemers de meerwaarde van het platform hoger inschatten? In de enquête is onderscheid gemaakt in vragen naar de mate van gebruik van de functies van het platform en de tevredenheid over deze functies.

Betreffende het gebruik van de functies van het platform heeft alleen het bekijken van de agenda en het vinden van praktische informatie een positief verband met de ervaren meerwaarde van het platform.

Betreffende de tevredenheid heeft een hoge tevredenheid met de lay-out en uitstraling van het platform en een hoge tevredenheid met de samenwerking in het platform een positief verband met de ervaren meerwaarde van het platform.

Kortom: het gebruiken van de agenda en het zoeken van informatie evenals tevredenheid met de lay-out en de samenwerking in het platform maken dat deelnemers het platform hoger waarderen.

De overige functies en tevredenheid hebben geen verband met de ervaren meerwaarde van het platform, zoals de inhoudelijke informatie die op de website staat of de online contactmogelijkheden met de andere deelnemers. Deze conclusies staan beschreven in tabel 5.

*Tabel 5: Verband tussen toegevoegde waarde van het platform en gebruik en tevredenheid*

<b>Verband tussen hoger ervaren waarde van het platform en:</b>	<b>Geen verband tussen de toegevoegde waarde van het platform en:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het bekijken van de agenda en het vinden van praktische informatie</li> <li>• Tevredenheid met de Lay-out / uitstraling</li> <li>• Tevredenheid met de mogelijkheden om in het platform samen te werken met anderen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het zoeken naar informatie over het onderwerp</li> <li>• Tevredenheid met de inhoudelijke informatie die op het platform staat</li> <li>• Tevredenheid met het in contact komen met andere respondenten</li> <li>• Leeftijd respondent</li> </ul>

#### Relatie tussen ervaren meerwaarde van het platform en het vertrouwen in de voorstellen

*Vooropgesteld: er is aanvullend onderzoek nodig over hoe het platform uiteindelijk heeft bijgedragen aan de voorstellen, maar de resultaten geven wel een aanwijzing over de relatie tussen de ervaren meerwaarde van het platform en het vertrouwen in de geformuleerde voorstellen.*

Om de relatie tussen de ervaren meerwaarde van het platform en het vertrouwen van de respondenten in de voorstellen te onderzoeken zijn vanuit de zeven vragen naar vertrouwen in de

voorstellen twee constructen gemaakt. *Vertrouwen in de kwaliteit van de voorstellen* (4 items)<sup>3</sup> en *vertrouwen in het democratische gehalte van de voorstellen* (3 items)<sup>4</sup>.

Data-analyse laat zien dat er een redelijk sterk positief verband bestaat tussen hoe de respondenten het platform waarderen en hun *vertrouwen in de kwaliteit van de voorstellen* ( $r = .644$ ,  $p < .001$ ). Dat houdt in dat respondenten die het platform hoger waarderen *ook* meer vertrouwen hebben in de kwaliteit van de voorstellen.

Dit betekent niet direct dat er ook een causaal verband bestaat tussen beide. Het kan bijvoorbeeld dat respondenten die positief terugkijken op het beraad zowel het online platform hoger waarderen als dat ze ook meer vertrouwen hebben in de kwaliteit van de voorstellen.

Bovendien is het opvallend dat er geen verband wordt gevonden tussen de waardering voor het platform en het vertrouwen dat *de voorstellen democratisch tot stand zijn gekomen* ( $r = .199$ ,  $p = .056$ ). Het platform hoger waarderen versterkt *niet* het vertrouwen dat de voorstellen *op een democratische wijze* tot stand zijn gekomen.

Verdere data-analyse laat geen significante verbanden zien tussen het gebruik van en de tevredenheid over de verschillende functies van het platform en het vertrouwen in de voorstellen.

#### *Wat zouden respondenten verbeteren aan het platform?*

In de enquête is gevraagd wat de respondenten zouden verbeteren aan het platform. Er is onderscheid gemaakt in wat ze zouden verbeteren in de gebruiksmogelijkheden van het platform en in de informatievoorziening van het platform. Respondenten konden aangeven aan welke verbeteringen ze prioriteit zouden geven.

Bij de gebruiksmogelijkheden van het platform zouden de respondenten vooral verbeteringen in de mogelijkheden om met anderen kleinschalig aan voorstellen te werken prioriteren. Daarna volgde het verbeteren van de mogelijkheden om bestanden en informatie te kunnen uploaden. Het kunnen chatten met andere deelnemers scoorde het minst hoog op de prioriteitenlijst.

Betreffende de informatievoorziening van het platform zien de respondenten de belangrijkste verbetering in de terugkoppeling over de voortgang van de voorstellen.

Tabel 6 toont de volgorde van prioritering aangegeven door de respondenten voor wat betreft de verbetering van het platform.

---

<sup>3</sup> Het construct *vertrouwen in de kwaliteit van de voorstellen* is samengevoegd uit vier enquêtevragen: voorstellen zijn concreet/buikbaar, voorstellen zijn vernieuwend, voorstellen gaan gebruikt worden door beleidsmakers en de voorstellen zijn goed onderbouwd ( $\alpha = 0.754$ ).

<sup>4</sup> Het construct *vertrouwen in het democratische gehalte van de voorstellen* is samengevoegd uit drie enquêtevragen: voorstellen zijn een goede afspiegeling van de meningen en waarden van de deelnemers, breed gedragen zijn door de deelnemers en op een democratische manier tot stand zijn gekomen ( $\alpha = 0.780$ ).

Tabel 6: wat zouden de respondenten verbeteren aan het platform?

Gebruiksmogelijkheden	Informatie
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mogelijkheden om met anderen kleinschalig aan voorstellen te werken</li> <li>2. Mogelijkheden om bestanden en informatie te kunnen uploaden</li> <li>3. Contactmogelijkheden met de organisatie</li> <li>4. Mogelijkheden om berichten achter te laten voor anderen</li> <li>5. Mogelijkheden om met andere deelnemers te chatten</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terugkoppeling over de voortgang van de voorstellen</li> <li>2. Uitleg aan deelnemers hoe het platform werkt</li> <li>3. Inhoudelijke informatie over de onderwerpen</li> <li>4. Praktische informatie over het proces</li> </ol>

### Laatste opmerkingen van de respondenten

Aan het einde van de enquête werd de respondenten gevraagd of ze de organisatoren nog wat wilden meegeven. Het merendeel (>60%) van de respondenten heeft van deze vraag gebruik gemaakt om hun waardering uit te spreken.

*“Ik vind het een geweldig initiatief en ik heb er heel veel van geleerd.”*

*“Jullie hebben het echt geweldig georganiseerd!”*

Enkele slotopmerkingen betreffen dat het niet eerlijk is dat mensen die minder vaak zijn geweest ook waardebonnen krijgen en dat de organisatie in het begin geweldig was maar dat als de groep na de start iets minder goed werkte het wel erg op de kartrekkers aankwam. Ook waren er nog enkele opmerkingen over dat ze hopen dat de adviezen nog samengevoegd gaan worden door de organisatie.

Tot slot wordt de organisatie door veel deelnemers bedankt en heel veel succes gewenst!

## Hoofdstuk 2: Enquête begeleiders

De enquête voor de begeleiders bevatte dertien vragen verdeeld over drie thema's. Deze thema's waren:

- *De ervaringen betreffende de organisatie van het burgerberaad*
- *De ervaringen betreffende de communicatie & de wijze van ondersteuning*
- *De ervaringen betreffende het online platform*

De enquête is per mail naar veertien begeleiders toegestuurd. In totaal hebben tien respondenten de enquête ingevuld. Dit komt neer op een responspercentage van 71,4%.

Een meer gedetailleerde methodologiebeschrijving staat in bijlage A. De volledige enquête staat in bijlage C.

### 2.1 Steekproefbeschrijving

In tabel 7 staat de aanwezigheid van de tien respondenten per bijeenkomst.

Tabel 7: Aanwezigheid van de begeleiders bij de bijeenkomsten

	Inwonertop 11 februari	Inwonerwerk- plaats 4 maart	Inwonerwerk- plaats 1 april	Inwonerwerk- plaats 13 mei	Inwonerraad 3 juni
Ja	7 (70%)	9 (90%)	8 (80%)	9 (90%)	9 (90%)
Nee	3 (30%)	1 (10%)	2 (20%)	1 (10%)	1 (10%)
Totaal	10	10	10	10	10

### 2.2 Resultaten

#### Algemene tevredenheid

Alle begeleiders die hebben deelgenomen aan de enquête denken met plezier aan het burgerberaad terug. Op een schaal van 1 – 10 geven ze gemiddeld een 8,4. Vier begeleiders scoren boven een 9,0.

Eén begeleider geeft een 5,0. Deze begeleider geeft als enige aan een volgende keer niet meer mee te doen. Deze begeleider geeft aan dat het moeilijk was om de begeleidingsrol te pakken vanwege eigen drukte. Deze begeleider schrijft: *“wel kreeg ik later (terecht) terug van 1 van de deelnemers dat ze me gemist hadden.”* Verder geven 9 van de 10 begeleiders aan een volgende keer weer mee te willen doen.

#### Organisatie

De begeleiders zijn over het algemeen tevreden over de organisatie. Vijf respondenten geven aan dat ze de organisatie uitstekend vonden, vier respondenten benoemen de organisatie als goed. Eén respondent geeft de organisatie een voldoende.

Tabel 8: tevredenheid organisatie

	Uitstekend	Goed	Voldoende	Matig	Zwak
Wat vond je over het geheel genomen van de organisatie	5	4	1	0	0
Wat vond je van de inhoud van de bijeenkomsten	3	5	2	0	0

Ook de inhoud van de bijeenkomsten wordt positief beoordeeld. Tabel 8 laat zien dat acht van de tien respondenten de inhoud als *goed of uitstekend* beoordelen.

Aan de respondenten is gevraagd welke twee dingen ze zouden willen verbeteren.

De meeste tips gaan over de voorstellen en beslispunten.

- *“Vooraf betere instructies over de beslissingen en het aantal beslissingen per onderwerp.”*
- *“Neem iets meer regie op de definitieve voorstellen. Bewoners hadden best veel vragen over de uiteindelijke voorstellen en stemming.”*
- *“Duidelijkere eisen stellen aan de voorstellen. Een strakker format gebruiken en het aantal voorstellen per thema beperken tot (bijvoorbeeld) 4. En tussen het indienen van de voorstellen en de stemming, de voorstellen beschouwen op dubbeling. De feedback van de jury was erg waardevol maar kon nu juist niet goed meer worden verwerkt.”*
- *“Het voorlezen van de beslispunten waarop gestemd moest worden verliep enigszins stroef.”*

Hier werd aan toegevoegd dat groepen soms moeite hadden om externe inhoudelijke informatie te gebruiken bij het formuleren van de voorstellen.

- *“Men bleef toch wat hangen in de eigen ervaring en had moeite om het breder te trekken.”*

Verder zijn er tips om meer tijd te reserveren voor de inwonersgroepen:

- *“Bij de inwonertop gaven veel mensen de feedback dat ze graag vrijer/breder samen in gesprek zouden willen. Later in het programma met name in de werkplaatsen was hier wel ruimschoots ruimte voor.”*
- *“Meer tijd organiseren voor de inwonersgroepen op de geplande data.”*

Overige opmerkingen gingen onder meer over het gebruik van het platform en de vergoeding.

- *“Vergoeding zou voor alle inzet beter kunnen.”*
- *“Het platform kan beter gebruikt worden, bv. een instructie over het uploaden van documenten.”*
- *“Platform toegankelijker maken en intuïtiever.”*
- *“Toch wel veel mensen met gevorderde leeftijd.”*

Tot slot waren er nog opmerkingen over de rol van de begeleider, die bij goede groepen misschien niet eens nodig was.

- *“In eerste instantie werd me gezegd dat mijn rol beperkt was; slechts een brugfunctie tussen de werkgroep en de organisatie. Die rol bleek nauwelijks nodig te zijn. De groep bleek veel meer behoefte te hebben aan begeleiding bij het proces. De groep dreigde soms 'te zwemmen' en niet door te kunnen pakken. De rol van procesbegeleider ben ik wat te laat gaan invullen (en zonder zeker te weten of dat van me verwacht werd). Mogelijk verbeterpunt: meer aandacht aan begeleiding van het proces binnen de werkgroep, en meer duidelijkheid of 'de begeleider' daar de aangewezen persoon voor moet zijn.”*
- *“Als de groep een goede voorzitter heeft is er eigenlijk geen begeleider nodig!”*

Bij vraag 4 is gevraagd of ze verder nog opmerkingen hadden over de organisatie. Bij deze vraag hebben de respondenten in grote mate hun tevredenheid opgeschreven.

- *“Veel respect voor deze enorme operatie.”*
- *“Zet het goede werk voort en zorg voor goede participatie van de burger.”*
- *“Nee, geen tips, alleen maar complimenten! Het zat echt goed in elkaar.”*
- *“Top gedaan, chapeau voor de organisatie.”*
- *Top goed georganiseerd en verzorgd.”*
- *“De organisatie was uitmuntend.”*
- 

Een opmerking werd nog gegeven over dat het lastig was dat de groepen soms kleiner werden.

- *“Het lastige vond ik dat 'mijn' inwonerwerkgroep wel erg klein werd. Misschien goed om groepen van minstens 10 personen te hebben zodat mensen die wegblijven gaande de periode van het burgerberaad een niet al te groot gat slaan in een groep. Van 1 groep zag ik dat er nog maar 2 mensen over waren.... De ronde met experts heb ik als zinvol ervaren maar niet iedere groep -zo bleek mij- had een expert kunnen uitnodigen of toegewezen gekregen. Dat maakt het voor mij toch beetje twijfelachtig of de voorstellen wel echt goed onderbouwd zijn. Een volgende keer zou ik misschien gebaat zijn bij een soort van databank: waar je -m.b.t. je eigen thema- uit kan putten: experts die (online) te bevragen zijn, artikelen, boeken, sites. Daar zou de organisatie misschien een handje bij kunnen helpen. Maar misschien gaat ook dat te ver. Hoewel: een aanzet geven tot een dergelijke bron zou wel stimulerend kunnen werken.”*

### Communicatie en ondersteuning

Aan de respondenten is gevraagd hoe tevreden ze waren met de uitleg van hun taken en de ondersteuning (5-puntsschaal: Erg ontevreden – erg tevreden). De uitkomsten van deze vraag staan in tabel 9.

Alle respondenten geven aan tevreden of erg tevreden te zijn over het persoonlijke contact en de mate van ondersteuning met de organisatoren. Twee respondenten zijn neutraal over de uitleg over wat er van ze verwacht werd.



Tabel 9: Tevredenheid over het contact met de organisatie

	Erg ontevrede	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Erg tevreden
Het persoonlijke contact met de organisatoren	0	0	0	5	5
De mate van ondersteuning door de organisatie bij je taken	0	0	0	6	4
De uitleg over wat er van je verwacht wordt als begeleider	0	0	2	5	3

De begeleiders die aangeven neutraal te zijn over de uitleg geven in de open vraag aan dat ze vooral meer duidelijkheid hadden verwacht over de rol van de begeleider. Zij ervoeren dat ze veel meer procesbegeleider waren tijdens de bijeenkomsten en waren daar niet goed op voorbereid.

Verder schrijven begeleiders dat ze het laagdrempelig contact erg waardeerden en zich door de organisatie gesterkt voelden in hun rol. Over de externe communicatie schrijven ze dat het leuk was geweest als in de PZC een wekelijkse rubriek zou zijn opgenomen.

### Online platform

Alle begeleiders hebben de website minimaal één keer bezocht. Vijf van de tien begeleiders geven aan de website ongeveer eens per twee weken bezocht te hebben. Figuur 8 toont verder dat twee begeleiders de website minimaal wekelijks hebben bezocht.



Figuur 8: Bezoek website [www.denkmeezorgzeeland.nl](http://www.denkmeezorgzeeland.nl)

Er is aan de begeleiders gevraagd welk cijfer ze geven voor de toegevoegde waarde van het platform.

De begeleiders geven hier gemiddeld een 5,9 voor.

In totaal geven drie begeleiders een onvoldoende voor het platform waarvan een begeleider een 0.

De begeleiders die de toegevoegde waarde als onvoldoende beoordelen geven aan dat ze het platform niet gebruikt hebben en dat ze de toegankelijkheid moeilijk vonden.

Ook de begeleiders die het online platform als voldoende beoordelen hebben het platform niet vaak gebruikt. Eén begeleider zegt dat ze er weinig mee gedaan heeft. Verder vond één begeleider inloggen een drempel.

Positief is dat één begeleider het platform gebruikt heeft om inzicht te krijgen waar alle groepen mee bezig zijn.

### Tot slot

Aan het einde van de enquête is aan de begeleiders gevraagd of ze de organisatie nog iets willen meegeven. Hier maakten de meeste begeleiders gebruik van.

De begeleiders zijn trots dat ze mee hebben kunnen werken aan dit burgerberaad. Ze hebben veel respect voor wat de organisatie heeft neergezet en ze hopen dat het enthousiasme dat is aangewakkerd ook leidt tot verdere betrokkenheid van de inwoners van Zeeland!

## Hoofdstuk 3: Enquête niet-deelnemers

Bijlage C toont dat er 763 aanmeldingen zijn geweest voor het burgerberaad. In totaal hebben 221 deelnemers meegedaan aan het burgerberaad. 542 mensen waren hiermee uitgeloot of ze waren wel ingeloot maar hebben uiteindelijk zelf gekozen om niet deel te nemen.

Naar deze 542 mensen is ook een vragenlijst gestuurd over hun ervaringen. De respondenten waren op de hoogte van het burgerberaad maar hebben om verschillende redenen uiteindelijk niet meegedaan. De vragenlijst had als doel om te inventariseren hoe betrokken ze zijn gebleven bij het burgerberaad.

De vragenlijst bevatte dertien vragen verdeeld over drie thema's. Deze thema's waren:

- *motivatie van aanmelding*
- *bezoek van de website & het online platform*
- *het burgerberaad in externe media*

In totaal hebben 115 respondenten de enquête ingevuld. Dat betekent een respons van 21,2%.

Een meer gedetailleerde methodologiebeschrijving staat in bijlage A. De volledige enquête staat in bijlage C.

### 3.1 Steekproefbeschrijving

#### Motivatie van deelname

Aan de respondenten is gevraagd vanuit welke motivatie ze wilden bijdragen aan het burgerberaad. 83 van de 115 respondenten hebben hier antwoord op gegeven.

Uit de antwoorden kwamen vier verschillende motivaties naar voren. Deze motivaties staan benoemd in tabel 10.

Tabel 10: Frequentie van de vier motivaties waarom mensen wilden bijdragen aan het burgerberaad

Belangrijkste motivatie	Frequentie (%) <sup>5</sup>
Begaan met de toekomst van zorg in Zeeland	43 (51,8%)
Bijdrage vanuit eigen beroepsexpertise	25 (30,1%)
Zelf afhankelijk van zorg en iets willen terugdoen	9 (10,8%)
Interesse in burgerberaad	6 (7,2%)
Totaal	83 (100%)

<sup>5</sup> Percentages tellen niet op tot 100% door afronding.

De meest genoemde motivatie, opgeschreven door 43 respondenten, is dat ze begaan zijn met de toekomst van Zorg in Zeeland. Ze schrijven dat ze geïnteresseerd zijn in het onderwerp en zich zorgen maken over hun provincie, gemeente, stad of dorp.

*“Meedenken over de toekomst, mede vanwege de vergrijzing van onze provincie.”*

*“Omdat in ons dorp zaken niet goed gaan en er veel onveiligheid is.”*

Hiernaast geven 25 respondenten aan dat hun primaire motivatie voortkomt uit zorgprofessie. Ze willen graag een bijdrage leveren via hun eigen expertise,

*“Als leerling verpleegkundige boeit het mij enorm hoe we samen de zorg beter en hanteerbaar kunnen houden. Zie veel mensen vertrekken uit de zorg omdat het te zwaar wordt en ze geen voldoening meer uit de zorg kunnen halen. Leerling zie ik afhaken omdat ze te weinig begeleiding krijgen en ze zien dat de zorg momenteel bijna lopende band werk is. Dit moet anders kunnen en daarom ben ik enorm geïnteresseerd in dit onderwerp.”*

Vaak willen mensen bijdragen vanuit de zorg, maar ook vanuit andere professies wilden mensen meedoen. Een respondent gaf aan te willen leren om daarmee het partijprogramma van een politieke partij te verbeteren.

Negen respondenten wilden graag meedoen omdat ze persoonlijk (sterk) afhankelijk zijn van zorg, en vanuit die positie willen meedenken. Tot slot gaven zes respondenten aan dat ze geïnteresseerd waren in het burgerberaad zelf en in het verstrekken van de democratie.

## 3.2 Resultaten

### Het bezoeken van de website en het online platform

In de vragenlijst is onderzocht of de respondent de website van het burgerberaad is blijven volgen na afmelding. In de vragenlijst is onderscheid gemaakt tussen het bezoeken van de website <https://www.denkmeezorgzeeland.nl/> en of de respondenten zich ook hebben aangemeld voor het platform met verdiepende informatie over het beraad (via de *inloggen* button).

Tabel 11 laat zien dat de respondenten de website niet vaak bezocht. Meer dan de helft geeft aan dat ze de website nooit hebben bezocht. Van de 115 respondenten hebben vijf respondenten de website twee keer per week of vaker bezocht.

Tabel 11: Frequentie bezoek van de website <https://www.denkmeezorqzeeland.nl/>

	Frequentie (%)
Nooit	63 (54,8%)
Een enkele keer (1-4 keer in totaal)	47 (40,9%)
Eens per 2 weken (5-10 keer in totaal)	3 (2,6%)
Eens per week of vaker (>10 keer in totaal)	2 (1,7%)
Totaal	115 (100%)

26 (22,6%) respondenten hebben zich aangemeld voor het platform met gebruikersnaam en wachtwoord voor extra informatie over het burgerberaad. Tabel 12 laat verder zien dat 49,6% zich niet heeft aangemeld voor het platform. 27,8% van de respondenten weet het niet meer.

Tabel 12: Aanmelding op het platform met gebruikersnaam en wachtwoord van niet deelnemers

	Frequentie (%)
Ja	26 (22,6%)
Nee	57 (49,6%)
Weet ik niet	32 (27,8%)
Totaal	115 (100%)

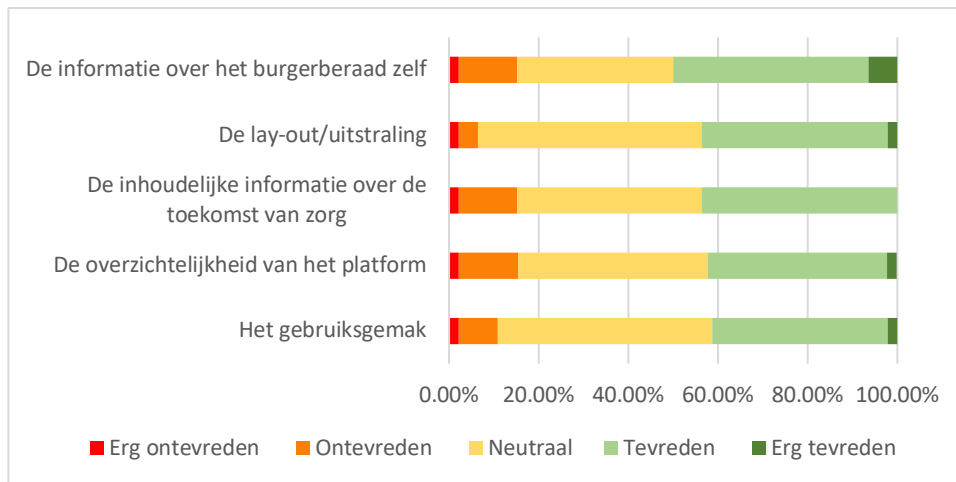
Aan de respondenten is vervolgens hun mening over de website gevraagd. Alleen de respondenten die de website minimaal één keer hebben bezocht hebben deze vraag ingevuld. De URL was meegeleverd als de respondenten de website nog even wilden bekijken. Ook waren er screenshots in de vragenlijst opgenomen om de respondenten te herinneren aan hoe de website eruit zag.

Op de vraag hoe de respondenten over het algemeen denken over hoe ze het burgerberaad hebben kunnen volgen via de website zijn de meeste respondenten neutraal (56,9%) of tevreden (30,8%). 12,3% van de respondenten zijn ontevreden over hoe ze het beraad hebben kunnen volgen via de website.

46 respondenten hebben vervolgens hun mening gegeven over verschillende onderdelen van de website. De vragen hiernaar betroffen *de inhoudelijke informatie over de toekomst van zorg, het gebruiksgemak, de overzichtelijkheid, de informatie over het burgerberaad en de lay-out/uitstraling*.

De respondenten zijn over veel van de onderdelen van de website *neutraal* of *tevreden*. In figuur 20 zijn de reacties van de respondenten in meer detail te lezen.

Figuur 9 laat zien dat er weinig verschil is in hoe de respondenten de verschillende onderdelen van de website beoordelen.



Figuur 9: Beoordeling van de website door de gebruikers ervan

De verschillen tussen de onderdelen zijn gering. Iets positiever dan over de andere onderdelen zijn de respondenten over de informatie over het burgerberaad zelf en de lay-out/uitstraling van de website. Belangrijk is wel om nog op te merken dat de meeste respondenten de website weinig hebben bezocht en daardoor ook waarschijnlijk geen sterke mening hebben kunnen vormen over de website.

In een open vraag werd aan respondenten die de website weinig hebben bezocht gevraagd wat hun redenen waren. Hier hebben 73 respondenten (63,5%) hun redenen aangegeven waarom ze de website niet (meer) hebben gevolgd.

23 respondenten gaven aan toch (enigszins) ontstemd te zijn dat ze niet mee konden doen aan het burgerberaad. Enkele respondenten formuleerden hun gevoelens waarom ze het beraad niet verder via de website hebben gevolgd:

*“Ik steiger, omdat ik me zgn. aangemeld heb ! Ik ben gevraagd, heb me er voor bereid en werd afgeserveerd !”*

*“Omdat ik niet ingeloot was en de reden waarom viel me tegen”*

*“Even afstand genomen nadat uitnodiging gevolgd werd door afwijzing. Ondanks duidelijke communicatie daarover vooraf, toch teleurstellende gang van zaken. Voortaan anders doen!”*

Andere redenen waarom mensen de website niet hebben bezocht zijn: *te weinig tijd* (n = 22), *te weinig interessante onderwerpen op de website* (n = 16), *respondent heeft er niet meer aan gedacht en is er niet meer aan herinnerd* (n = 8) en *weinig ervaring met computers* (n = 4).

Een respondent die aangaf dat de website te weinig informatie bood schreef:

*“Ik ben niets tegengekomen waardoor ik werd getriggerd om eens op de webpagina te kijken”*

En respondenten schreven veelvuldig dat ze geen tijd hadden:

*“Te druk met werken in de zorg”*

De respondenten konden vervolgens aangeven wat ze verbeteringen vinden voor de website.

Vooraf het idee van inclusie is hierbij belangrijk volgens enkele respondenten. In hun antwoorden geven enkele respondenten aan dat ze het niet fijn vonden dat ze uitgeloot waren, om vervolgens op de website te zien wat ze allemaal missen.

*“Het voelt als een intern iets: als je niet ingeloot bent is het lastig om mee te denken. Want waar komen je vragen/opmerkingen terecht en wat gebeurt er dan mee?”*

Verder vinden respondenten dat er iets meer aandacht aan het burgerberaad had kunnen worden besteed, bijvoorbeeld door het versturen van nieuwsbrieven of meer items in de media.

*“Een interactieve mail / of krant met de link naar de info op de website zou helpen”*

*“Denk mee? Hoe dan als je eerst een uitnodiging krijgt en dan het deksel op je neus? Nodig dan geen mensen uit en laat alles via inschrijving via de kranten/internet verlopen.”*

Ondanks dat verschillende respondenten aangeven dat ze teleurgesteld waren dat ze niet waren ingeloot geeft bijna 80% aan dat ze zich wel opnieuw zouden opgeven voor het meedoen aan een burgerberaad. Tabel 13 laat zien dat van de 89 respondenten die antwoord hebben gegeven op de vraag of ze zich weer zouden aanmelden 39,3% zich *zeer waarschijnlijk* en 38,2% zich *waarschijnlijk* weer zou aanmelden voor een burgerberaad.

Tabel 13: zou respondent zich opnieuw aanmelden voor een burgerberaad?

	Frequentie (%)
Ja, zeer waarschijnlijk wel	35 (39,3%)
Ja, waarschijnlijk wel	34 (38,2%)
Nee, waarschijnlijk niet	16 (17,9%)
Nee zeer waarschijnlijk niet	4 (4,5%)
<b>Totaal</b>	<b>89 (100%)<sup>6</sup></b>

22,5% geeft aan zich een volgende keer waarschijnlijk niet meer aan te melden.

Verdere analyse (niet afgebeeld) laat zien dat er geen relatie bestaat met of mensen ontstemd waren over de afwijzing en of ze zich opnieuw zouden aanmelden. Dat houdt in dat ook mensen die aangeven dat ze niet blij waren met de afwijzing zich wel gewoon weer opnieuw zouden aanmelden voor een burgerberaad ( $\text{Chi}^2 = 2,896$ ,  $p = ,575$ ).

### Burgerberaad en externe media

Aan de respondenten is gevraagd of ze berichten over het burgerberaad Zorg Zeeland hebben gezien in andere media, zoals nieuwswebsites, kranten of de televisie. De resultaten staan in tabel 14. 88 van de 115 hebben antwoord gegeven op deze vraag.

Tabel 14: Het burgerberaad gezien in andere media, zoals nieuwswebsites, kranten of de televisie

	Frequentie (%) <sup>7</sup>
Ja	43 (48,9%)
Nee	40 (45,5%)
Weet ik niet	5 (5,7%)
Totaal	88 (100%)

43 respondenten hebben het burgerberaad gezien in andere media. 27 respondenten hebben deze vraag niet ingevuld. Wanneer we in de berekening deze 27 als nee meenemen heeft nog altijd 37,4% van de respondenten berichtgeving over het burgerberaad gezien in andere media.

Aan deze 43 respondenten is vervolgens gevraagd waar ze berichtgeving over het burgerberaad zijn tegengekomen. Respondenten konden meerdere mediakanalen benoemen. De resultaten staan in tabel 15.

De Provinciale Zeeuwse Courant (PZC) is het medium waar de meeste van deze 43 respondenten berichtgeving over het burgerberaad hebben gezien. 60% van de 43 respondenten heeft erover in de PZC gelezen. 18,6% van de respondenten heeft een item erover gezien bij de regionale omroep.

<sup>6</sup> Percentages tellen niet op tot 100% vanwege afrondingen.

<sup>7</sup> Percentage telt niet op tot 100 vanwege afronding



Tabel 15: Verdeling mediaexposure onder deze 43 respondenten

	Gezien in de media (43 respondenten)
	Frequentie (%) <sup>8</sup>
PZC	26 (60,4% van de respondenten)
TV omroep Zeeland	10 (23,3% van de respondenten)
Sociale media	6 (14,0% van de respondenten)
Nieuwsbrief	4 (9,3% van de respondenten)
Weet ik niet meer	6 (14% van de respondenten)

Enkele respondenten hebben daarnaast nog aangegeven dat ze contact hadden met andere deelnemers en op die manier op de hoogte werden gehouden. Twee respondenten hebben de startbijeenkomst en de bijeenkomst in Leeuwedorp bijgewoond.

De laatste vraag in de vragenlijst gingen over of de respondenten nog extra opmerkingen wilden meegeven. Meerdere respondenten hebben hier gebruik van gemaakt. De meeste opmerkingen betreffen het actief contact houden met de mensen die waren uitgeloot.

*“had graag nog info ontvangen ook al was ik niet toe gelaten tot de groep”*

*“Blijf de activiteiten, uitkomsten en het vervolg onder de aandacht brengen”*

*“Ga zo voort, eindelijk meer samenwerking, minder concurrentie en de bereidheid van jonge bestuurders tot samen de zorg verder vorm te geven.”*

Tot slot wensen verschillende respondenten de organisatie veel succes met het verdere vervolg.

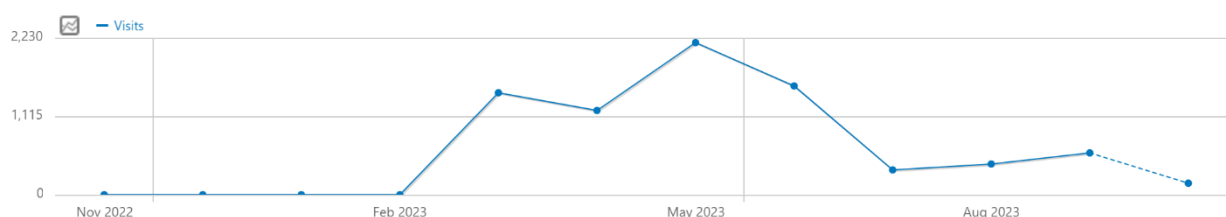
<sup>8</sup> Percentages tellen niet op tot 100% omdat respondenten meerdere mediakanalen konden benoemen.

## Hoofdstuk 4: Data-analyse van het platform

Om de bezoekersaantallen van de website te analyseren is de analysetool Matomo gebruikt ([www.matomo.org](http://www.matomo.org)). Matomo is geïnstalleerd op de url [www.denkmeezorgzeeland.nl](http://www.denkmeezorgzeeland.nl). Er is voor Matomo gekozen omdat Matomo analyses uitvoert conform de AVG en de privacy van de bezoekers waarborgt. Meer over de Matomo is te lezen in bijlage A.

### 4.1 Algemene bezoeken en herkomst

#### Visits Over Time



Figuur 10: Verloop bezoek van de homepage per maand (tot 18 oktober 2023)

De website is tussen het live-gaan in februari 2023 en 18 oktober 2023 in totaal **7.911 keer** bezocht. Figuur 10 laat de verloop van het bezoek zien.

7.205 (91,1%) van deze bezoeken zijn herleidbaar naar Nederland en zijn gedaan door **3.981 unieke** bezoekers. 286 bezoekers hebben ook een account aangemaakt op de website. Gemiddeld zijn de bezoekers **4,5 minuut** op de website geweest per bezoek.

Vanuit Zeeland komen de meeste bezoeken. **1.726 unieke bezoekers uit Zeeland** brengen in totaal 3.551 bezoeken aan de website. In tabel 16 staan de bezoekersaantallen per provincie uitgesplitst.

Tabel 16: Bezoek website <https://www.denkmeezorgzeeland.nl/> per provincie

Bezoek vanuit Nederland	Aantal bezoeken	Aantal unieke bezoekers ID	Gemiddeld aantal bezoeken per bezoekers ID
Zeeland	3.551	1.726	2,1
Noord Holland	876	622	1,4
Noord Brabant	759	356	2,1
Zuidholland	713	529	1,3
Utrecht	440	242	1,8
Gelderland	425	187	2,3
Overige provincies NL	441	319	1,4
Totaal	7.205	3.981	1,8

De overige 706 websitebezoeken komen vanuit verschillende plekken in de wereld of konden niet 'getrackt' worden. De website wordt verder onder meer bezocht vanuit de VS (232 bezoeken), Finland (106) en Frankrijk (81).

In Zeeland is de website het vaakst bezocht vanuit Vlissingen. Na Vlissingen volgen Middelburg en Goes. In tabel 17 staat de top 10 Zeeuwse steden en dorpen genoemd op rangorde van het aantal bezoeken.

Tabel 17: Herkomst bezoekers vanuit Zeeland<sup>9</sup>

Stad/dorp	Aantal bezoeken
Vlissingen	782
Middelburg	683
Goes	478
Hulst	155
Zierikzee	154
Terneuzen	127
Kapelle	101
Sluiskil	88
Wilhelminadorp	47
Breskens	43
Totaal top 10 Zeeuwse steden	2658 bezoeken

#### Spreiding in het bezoek

Tabel 18 laat tevens zien dat de 3.981 bezoekers de website gemiddeld 1,8 keer hebben bezocht. Maar hier is sprake van een grote spreiding. 2.150 bezoekers hebben de website maar 1x bezocht. De overige 1.831 bezoekers zijn goed voor 5.055 bezoeken. Tabel 18 toont de verdeling van de bezoekers.

Tabel 18: Verdeling bezoeken

Aantal bezoeken	Percentage
1 bezoek	54%
2 Bezoeken	12%
3 bezoeken	6%
4 bezoeken	4%
5 bezoeken of meer	24%

## 4.2 Belangrijkste Pagina's

In totaal zijn er **37.726 pageviews** geweest.

De homepage heeft in totaal **5.396 pageviews** gekregen.

<sup>9</sup> Vanuit Amsterdam, Rotterdam en Utrecht komen ook veel bezoekers op de website, met respectievelijk 710, 270 en 198 bezoeken.

In de eerstvolgende tabellen staan voor de belangrijkste hoofd- en subpagina's<sup>10</sup> de pageviews verder uitgesplitst. De eerste tabel (tabel 19) gaat over de <https://www.denkmeezorgzeeland.nl/meepraten/>

Op de pagina *meepraten* konden bezoekers inloggen om bij de inwonergroepen te komen. Deze pagina is in totaal 6.461 keer bezocht. Wat opvalt is dat er maar weinig doorgelinkt is naar de onderwerpen van de inwonersgroepen. De meest bezochte pagina van inwonergroepen is *algemene zaken* met 101 pageviews. In de tabel hieronder staan voor de 10 meest bezochte inwonergroepen de pageviews beschreven.

Tabel 19: pageviews voor de webpagina *meepraten*

Pagina	Pageviews
Meepraten	6.641
Inwonergroepen	3.565
-Algemene zaken	101
-Beschikbaarheid	93
-Zorgverzekeraar	90
-Toegankelijkheid en bereikbaarheid	79
-Betaalbaarheid	75
-Mensgericht	64
-Woonzorgvisie	53
-Community en leefbaarheid	52
-Omdenken en Taboedoorbrekend	47
-Aantrekkelijkheid En verwachtingen	42
-Overige groepen	<42 per groep



In de volgende tabel (tabel 20) is af te lezen dat de hoofdpagina *meepraten* voor *iedereen* 5.544 keer bekeken is. Binnen deze hoofdpagina kunnen bezoekers algemene informatie vinden over de verschillende deelonderwerpen van het burgerberaad. Deze onderwerpen waren niet alleen toegankelijk voor de leden van het burgerberaad maar ook voor overige geïnteresseerden. In tabel 29 staan per subpagina de pageviews beschreven. Het laat zien deze pagina's relatief goed bezocht zijn en allemaal minimaal 100 pageviews hebben gekregen.

<sup>10</sup> In dit onderzoek zijn hoofdpagina's aangemerkt als pagina's met algemene informatie van waaruit bezoekers meer inhoudelijke toegewijde pagina's aanklikken.

Tabel 20: Pageviews meepraten voor iedereen en de inhoudelijke subpagina's

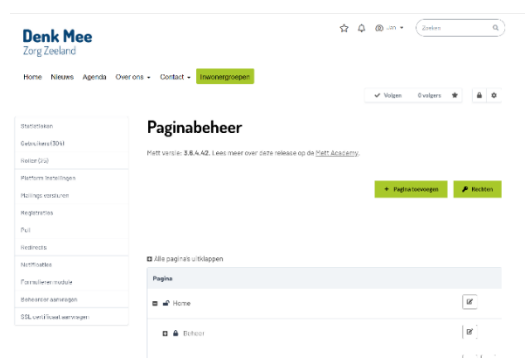
Pagina's	Pageviews
Meepraten voor iedereen	5.544
-Zorgverzekeraar en bureaucratie	510
-Aantrekkelijkheid en verwachting	334
-Scholing	311
-Betaalbaarheid	275
-Mantelzorg	254
-Eenzaamheid en aandacht	244
-Community en leefbaarheid	231
-Jongeren	213
-Woonzorgvisie 2	207
-Woonzorgvisie 1	194
-Omdenken en taboedoorbrekend	193
-Innovatie	187
-Grensoverstijgend	157
-Toegankelijkheid en bereikbaarheid	152
-Efficientie	136
-Preventie en samenwerking	134
-Kleinschaligheid	127
-Mensgericht	110



In tabel 21 staan de pageviews van de *beheerpagina*. Deze pagina is 4.430 maal bezocht.

Tabel 21: Pageviews van de beheerpagina

Pagina's	Pageviews
Beheer	4.430
-Formulierenmodule	2.040
-Registraties	615
-Gebruikers	603

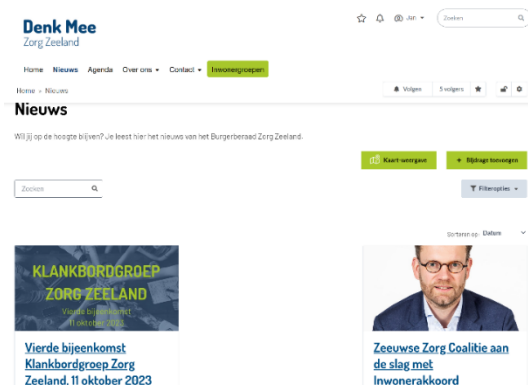


De subpagina's *Nieuws*, *Agenda* en *In de media* zijn in totaal 4.126 keer bezocht, samen benoemd als Actueel. Tabel 22 toont deze getallen.

Nieuws neemt 3.589 pageviews voor haar rekening.

Tabel 22: Pageviews van actueel

Pagina's	Pageviews
Actueel	4.126
-Nieuws	3.589
-Agenda	533
-In de media	4



Tot slot volgt in tabel 23 de pageviews van de pagina's waarin uitleg en informatie wordt gegeven over wat het burgerberaad inhoudt. In totaal zijn deze pagina's 2.464 bekeken.

De subpagina *Wat is het Burgerberaad Zorg Zeeland?* is het beste bezocht met 1.369 pageviews. In tabel 33 staan de pageviews van de overige pagina's met uitleg en informatie over het wat het Burgerberaad inhoudt.

Tabel 23: Pageviews van de pagina's met uitleg en informatie over het Burgerberaad zelf

Pagina's	Pageviews
Burgerberaadzorgzeeland	2.464
-Wat is het Burgerberaad Zorg Zeeland	1.369
-Veel gestelde vragen-burgerberaad	341
-Praktische informatie	298
-Hoe verloopt het	276
-Wie doen er mee	263
-Waarom ben jij zo belangrijk	105



## Overige relevante informatie

### Apparaat

De website is vooral vanaf een desktop bezocht. In tabel 24 is te lezen dat 5.560 bezoeken van de website vanaf een desktop zijn gedaan. Dat betreft 68,2% van de bezoeken.

Tabel 24: Apparaat gebruik

Apparaat	Aantal bezoeken (%)
Desktop	5.393 (68,2%)
Smartphone	2.216 (28%)
Tablet	302 (3,8%)
Totaal	7.911 (100%)

### Downloads

Op de website [www.denkmeezorgzeeland.nl](http://www.denkmeezorgzeeland.nl) stond een link naar [www.zeeuwseorgcoalitie.nl](http://www.zeeuwseorgcoalitie.nl) om de routekaart uit te printen. Dit is in totaal 12 keer gedaan. Verder is er 6 keer gebruik gemaakt van links naar andere website om daar documenten te downloaden.

## Hoofdstuk 5: Bespreking belangrijkste bevindingen

In dit evaluatieverslag staan de resultaten beschreven van een enquêteonderzoek naar de ervaringen van deelnemers, begeleiders en niet-deelnemers van het burgerberaad Zorg Zeeland, gehouden in de periode van 11 februari tot 28 juni 2023. De enquêtes hebben hoge responspercentages en geven daarmee een adequate en relevante inkijk in de ervaringen en meningen van de doelgroepen.

### 5.1 Over het burgerberaad en het online platform

De resultaten laten zien dat de deelnemers het burgerberaad als een positieve ervaring beoordelen. Zowel de deelnemers als de begeleiders geven aan dat ze tevreden zijn over de organisatie en de inhoud van de bijeenkomsten. De bijeenkomsten worden als goed bereikbaar, informatief en effectief beoordeeld. De bijdragen van de experts zijn waardevol en hadden zelfs uitgebreid kunnen worden.

De opzet van het fysieke deel burgerberaad heeft volgens de deelnemers het democratische gehalte en de kwaliteit van de voorstellen verhoogd. Wel benoemen zowel deelnemers als begeleiders dat het vooraf geven van duidelijkere instructies voor het formuleren van de voorstellen wenselijk is. De eisen waaraan de voorstellen moeten voldoen waren niet direct duidelijk. Deels is het gezamenlijk ontwerpen van deze eis onderdeel van het proces van een burgerberaad. Deelnemers krijgen de ruimte om de eisen naar eigen inzichten op te stellen, maar deelnemers waren soms wat zoekende in hoe ze dit moesten doen. Er was daardoor nu ook wat te weinig tijd voor het opstellen van de voorstellen.

De deelnemers zijn trots op de gerealiseerde voorstellen. Ze vinden zowel dat de voorstellen voldoende democratisch tot stand zijn gekomen als dat de voorstellen van goede kwaliteit zijn. Ze hopen dat de beleidsmakers de voorstellen overnemen, maar ze zijn ook realistisch. Ze erkennen de weerbarstigheid van de praktijk en weten dat het complex is om de voorstellen in het huidige systeem te implementeren.

De meningen over de toegevoegde waarde van de website en het online platform zijn verdeeld. De deelnemers hebben uiteindelijk minder met het online platform gewerkt dan vooraf door de organisatie was gehoopt. Bewoners hebben ook buiten de bijeenkomsten contact met elkaar gehad, maar veelal buiten het online platform om. Meerdere factoren spelen hierin een rol. Het was voor de bewoners onduidelijk wat er precies op het platform kon worden gedaan en wat de voordelen van het gebruik van het platform waren. Data-analyse van het platform laat zien dat de inhoudelijke pagina's van de inwonergroepen, waar de deelnemers met elkaar in contact konden komen, matig bezocht zijn. De meeste inwonergroepen zijn gedurende acht maanden slechts enkele tientallen keren bezocht. Ook ervoeren deelnemers dat het inloggen moeilijk was.

De functie van de website om geïnteresseerden te informeren over het burgerberaad heeft meer succes gehad. De onderwerpen die centraal stonden bij *Meepraten voor iedereen* zijn in acht maanden tijd in totaal 5.544 keer bezocht. Ook de pagina's waar nieuwsupdates werden geplaatst en waar uitleg over het burgerberaad werd gegeven zijn respectievelijk 4.126 en 2.464 keer bezocht. De functie van de website om geïnteresseerden te informeren is daarmee succesvoller geweest dan de functie om de deelnemers extra ondersteuning te geven tijdens het proces.



## 5.2 Ervaringen niet-deelnemers

In totaal zijn er 763 aanmeldingen geweest voor het burgerberaad. Hiervan zijn er 221 deelnemers ingeloot. Bij de uitgelote deelnemers overheerste er teleurstelling dat ze niet waren ingeloot. Ze begrepen dat niet iedereen ingeloot kon worden, maar vonden het wel jammer dat ze geen bijdrage konden leveren. Ze hadden zich opgegeven omdat ze begaan zijn met de toekomst van de zorg in Zeeland en/of omdat ze een bijdrage willen leveren vanuit hun eigen expertise. Voor deze mensen eindigde de initiële uitnodiging om een bijdrage te leveren toch in een afwijzing en dat was geen prettige ervaring. De uitnodiging voelde als iets speciaals, maar het werd als teleurstellend ervaren dat zij uiteindelijk toch niet mee mochten doen.

De niet-ingelote deelnemers waren graag betrokken gebleven. Ze werden nog wel op de hoogte gehouden over de voortgang van het beraad maar dat was voor veel deelnemers niet genoeg. De uitloting voelde als een afwijzing. Uitgelote deelnemers hadden weinig zin om het burgerberaad na deze afwijzing nog verder te volgen. Het was goed geweest als de uitgelote deelnemers de mogelijkheid gehad om tijdens de looptijd van het burgerberaad op bepaalde momenten toch hun inbreng te kunnen geven. Dat kon weliswaar via het online platform, zoals voor alle externen, maar wat met deze inbreng zou gebeuren was onduidelijk.

Gelukkig heeft de afwijzing en de bijkomende teleurstelling geen grote invloed op of men zich opnieuw voor het burgerberaad zou inschrijven. Bijna 80% zou weer een bijdrage willen leveren als ze een uitnodiging zouden ontvangen.

## 5.3 Media en de externe communicatie

Meedoen aan een burgerberaad doen de deelnemers vooral voor de provincie. Deelnemers vinden het daarom ook belangrijk dat er media-aandacht is voor het burgerberaad.

Vanuit de enquête naar de niet-deelnemers komt naar voren dat ongeveer 50% berichtgeving over het burgerberaad heeft gezien in externe media. Deze groep is niet perse representatief voor de Zeeuwse provincie omdat deze mensen al in aanraking waren gekomen met het burgerberaad via de uitnodiging. Toch geeft dit percentage wel een indicatie dat mensen het burgerberaad zijn tegengekomen in de media. Het medium met het hoogste bereik is de Provinciale Zeeuwse Courant (PZC), gevolgd door omroep Zeeland en berichtgeving op sociale media.

## Bijlage A: Over de methoden van het onderzoek

De overkoepelende vragen van dit onderzoek luiden:

- Wat is de ervaring van deelnemers van de (online) onderdelen van het Burgerberaad Zorg Zeeland?
- Wat is toegevoegde waarde van het gebruik van het online platform in de ervaring van de deelnemers, de uitkomsten en de doorwerking van het burgerberaad?

Voor dit evaluatierapport zijn 4 deelonderzoeken uitgevoerd.

1. Een enquête onder de deelnemers van het burgerberaad (n = 111)
2. Een enquête onder de begeleiders (n = 10)
3. Een enquête onder niet-deelnemers (n = 115)
4. Een data-analyse van de website [www.denkmeezorgzeeland.nl](http://www.denkmeezorgzeeland.nl) via Matomo.

Hieronder volgt per deelonderzoek een methodebeschrijving.

### 1. De enquête onder de deelnemers

De enquête is gebaseerd op rapportages van de OECD (2021), Truijens & van de Grift (2023) en Bleijenberg, Renes, Aarts en Moons (2020). De enquête bevat 37 vragen verdeeld over vier thema's. Deze thema's zijn: *representativiteit van de deelnemers, tijdsbesteding, de tevredenheid over bijeenkomsten en adviezen, en het online platform.*

De enquête is opgesteld door de hoofdonderzoeker dr. Jan Bats en vervolgens voorgelegd aan medewerkers van de vakgroep Civic Technology aan de Haagse Hogeschool en medewerkers van de Zeeuwse Zorg Coalitie. Na verschillende aanpassingen is de definitieve versie opgesteld in het enquêteprogramma *SurveyMonkey*. De link vanuit het enqueteprogramma is vervolgens verstuurd naar de respondenten vanuit naam van de Zeeuwse Zorg Coalitie.

Op 7 juni 2023 is de link per e-mail verstuurd naar alle 221 deelnemers van het burgerberaad. Op 14 juni is een reminder gestuurd en op 19 juni 2023 is de enquête gesloten. In totaal hebben 111 respondenten de enquête ingevuld. Dit is een respons van 50,2%. Alleen de hoofdonderzoeker heeft toegang tot de antwoorden in *SurveyMonkey*. Na het sluiten van de enquête is de data geanalyseerd met behulp van het statistisch programma SPSS.

## 2. Enquête onder de begeleiders

De enquête voor de begeleiders is gebaseerd op rapportages van de OECD (2021), Truijens & van de Grift (2023) en Bleijenberg, Renes, Aarts en Moons (2020). Het doel van deze enquête was om te achterhalen hoe de begeleiders de organisatie hebben ervaren, en wat ze van de meerwaarde van het platform vonden.

De enquête bevatte 13 vragen verdeeld over drie thema's: *mening over de organisatie, mening over de ondersteuning en de toegevoegde waarde van het online platform*. De enquête bevatte meerdere open vragen (vraag 3, 4, 6, 9 en 13) om de begeleiders de mogelijkheid te geven om in hun eigen woorden antwoord op de vragen te geven. De enquête is opgesteld door de hoofdonderzoeker dr. Jan Bats en vervolgens voorgelegd aan medewerkers van de vakgroep Civic Technology aan de Haagse Hogeschool en medewerkers van de Zeeuwse Zorg Coalitie. Na verschillende aanpassingen is de definitieve versie opgesteld in het enquêteprogramma *SurveyMonkey*. De link vanuit het enquêteprogramma is vervolgens verstuurd naar de respondenten vanuit naam van de Zeeuwse Zorg Coalitie.

De enquête is op 22 juni 2023 verstuurd naar 14 respondenten. Op 29 juni is een reminder verstuurd. 5 juli is de enquête gesloten. In totaal hebben 10 respondenten de enquête ingevuld. Na het sluiten van de enquête is de data geanalyseerd met behulp van het statistisch programma SPSS.

De antwoorden op deze vragen zijn door de hoofdonderzoeker verdeeld in antwoord categorieën en zo gerapporteerd. In de rapportage zijn deze categorieën verder onderbouwd met individuele (anonieme) quotes.

## 3. Enquête onder niet-deelnemers

De enquête voor de begeleiders is gebaseerd op rapportages van de OECD (2021), Truijens & van de Grift (2023) en Bleijenberg, Renes, Aarts en Moons (2020). Het doel was om te achterhalen of de respondenten het burgerberaad nog verder gevolgd hebben en hoe ze het *niet-deelnemen* hebben ervaren.

De enquête bevatte 13 vragen verdeeld over drie thema's: *de website denkmeezorgzeeland.nl, reden van aanmelding en externe media*. De enquête bevatte meerdere open vragen (vraag 5, 6, 7, 8, 11, 12 en 13) om de begeleiders de mogelijkheid te geven om in hun eigen woorden hun mening te geven.

De enquête is op 15 augustus 2023 verstuurd naar 542 respondenten. Op 28 augustus is een reminder verstuurd. 5 september is de enquête gesloten. In totaal hebben 115 niet-deelnemers de enquête ingevuld. Na het sluiten van de enquête is de data geanalyseerd met behulp van het statistisch programma SPSS. De respondenten hebben verschillende open vragen beantwoord. Onder andere waarom ze zich voor het burgerberaad hadden opgegeven, waarom ze de website niet of weinig hebben bezocht en of ze algemene opmerkingen hadden. Deze antwoorden zijn gecategoriseerd door de hoofdonderzoeker.

#### 4. Data-analyse van de website via Matomo

Er is een meta-analyse uitgevoerd op de website:  
[www.denkmeezorgzeeland.nl](http://www.denkmeezorgzeeland.nl).

Deze meta-analyse is uitgevoerd door middel van het online programma Matomo (Matomo.org).



Om de bezoekersaantallen van de website te analyseren is de analysetool Matomo gebruikt ([www.matomo.org](http://www.matomo.org)). Matomo is geïnstalleerd op de url [www.denkmeezorgzeeland.nl](http://www.denkmeezorgzeeland.nl). Er is voor Matomo gekozen omdat Matomo analyses uitvoert conform de AVG en de privacy van de bezoekers waarborgt. Op de website van Matomo is meer te lezen over de privacy principes die ze hanteren bij website-analyse. Kernpunt bij Matomo is dat de metadata van de website alleen bekeken en gedownload kan worden door de onderzoeker zelf en niet door het platform zelf ook voor andere doeleinden gebruikt kan worden.

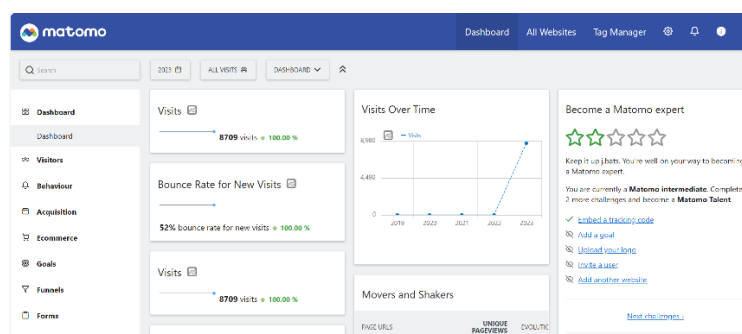
In de 'backend' van de url [www.denkmeezorgzeeland.nl](http://www.denkmeezorgzeeland.nl) is op 20 februari de link van Matomo geïnstalleerd die het bezoek op de website heeft gemonitord.

De volgende onderwerpen zijn onder meer gemonitord:

- Bezoek over tijd
- Bezoekers aan de hand van een anoniem bezoekers-ID
- Bezochte pagina's
- Herkomst bezoekers
- Gebruikte apparaten
- Pagina's van binnenkomst en afsluiting en tussendoor bezochte pagina's

Op 18 oktober is de data in de vorm van Excelbestanden gedownload en geanalyseerd. Ook zijn de conclusies vanuit het dashboard van Matomo geanalyseerd. Vanuit de Excelbestanden en het dashboard van Matomo zijn de tabellen en conclusies van hoofdstuk 4 opgesteld door de hoofdonderzoeker. Figuur 11 toont een screenshot van het dashboard van Matomo (dd. 13 december).

Figuur 11: Dashboard Matomo (dd 13 december)



## Bijlage B: De enquêtes

### Enquête deelnemers



Beste deelnemer,

Met je deelname aan het *Burgerberaad Zorg Zeeland* draag je bij aan het verbeteren van de Zeeuwse Zorg. Hartelijk dank daarvoor!

Nu het burgerberaad ten einde loopt is het voor ons belangrijk om te evalueren wat er goed en minder goed is gegaan. Hiervoor zijn twee enquêtes gemaakt waarvan dit de eerste is (de tweede volgt over enkele maanden). De link staat onderaan deze e-mail.

Wij hebben een onafhankelijk onderzoeker (Jan Bats) gevraagd om deze enquête te maken en de resultaten te analyseren.

Alle antwoorden zijn anoniem en worden vertrouwelijk behandeld. Het invullen ervan duurt ongeveer 13 minuten.

Alvast hartelijk dank voor het invullen van deze enquête!

Voor de enquête klik *hier* <https://nl.surveymonkey.com/r/9V9DJFT>

#### **Projectteam Inwonerparticipatie**

**Hanneke, Inge, Janny, Lisa, Pascalie en Zoë**

e: [info@denkmeezorgzeeland.nl](mailto:info@denkmeezorgzeeland.nl)

w: [denkmeezorgzeeland.nl](http://denkmeezorgzeeland.nl)



[Info@denkmeezorgzeeland.nl](mailto:Info@denkmeezorgzeeland.nl)

### Enquête burgerberaad (Doelgroep 1)

Geachte deelnemer,

Met je deelname aan het *Burgerberaad Zorg Zeeland* draag je bij aan het verbeteren van de Zeeuwse Zorg. Hartelijk dank daarvoor!

Graag zouden wij willen weten hoe je dit burgerberaad momenteel ervaart.

Wat heb je als waardevol en leuk ervaren en waarvan denk je dat wij het beter hadden kunnen doen? Je mening is belangrijk voor ons om het burgerberaad te kunnen evalueren. De enquête duurt ongeveer 13 minuten. Je antwoorden zijn anoniem en worden vertrouwelijk behandeld.

Alvast hartelijk dank voor het invullen van deze enquête!

### Inwoners van Zeeland

1. Vond je de deelnemers een goede afspiegeling van de mensen die in Zeeland wonen?

*5-punt schaal, Geen goede afspiegeling, een matige afspiegeling, een voldoende afspiegeling, een ruim voldoende afspiegeling, een goede afspiegeling.*

2. Welke maatschappelijke groep(en) was/waren volgens jou onvoldoende aanwezig bij het burgerberaad?

*Open vraag*

3. Welke maatschappelijke groep(en) was/waren volgens jou in te grote hoeveelheid aanwezig bij het burgerberaad?

*Open vraag*

4. Heb je verder nog opmerkingen over de afspiegeling van de deelnemers van het burgerberaad?

*Open vraag*

### **Burgerberaad opdracht en tijd**

Graag willen we weten hoe je denkt over de tijd die uitgetrokken is voor het burgerberaad

5. Vind je dat er door de organisatie van het burgerberaad voldoende uren zijn gereserveerd voor de bijeenkomsten en mogelijkheden om bij elkaar te komen?
  - a. Het had ook in minder uren gekund
  - b. Het aantal uren is precies goed
  - c. Ja, er hadden meer uren voor moeten worden uitgetrokken
  - d. Ja er hadden veel meer uren voor moeten worden uitgetrokken

6. Wat vind je dat tijdens het beraad minder of meer aandacht had moeten krijgen?

*5 – punt schaal, Veel minder aandacht – veel meer aandacht*

*Algemeen*

Tijd met experts

Tijd met belanghebbenden

Het formuleren van aanbevelingen

Uitleg over het burgerberaad vooraf

Uitleg over het online platform

Met mijn inwonergroep in gesprek zijn

7. Vind je dat de gezamenlijke tijd om tot oplossingen te komen, over het algemeen, goed besteed is?

*Ja/Nee*

8. Hoeveel uren had je zelf willen uittrekken voor het burgerberaad?

*5-punt schaal, Veel minder uren – Veel meer uren*

9. Heb je verder nog opmerkingen over de tijd die voor het burgerberaad is uitgetrokken?

*Open vraag*

## Burgerberaad voortgang

Je bent nu een aantal maanden actief met het burgerberaad. De volgende vragen gaan over de opdracht van het burgerberaad en hoe tevreden je bent met de verschillende onderdelen van het burgerberaad.

10. Kun je in je eigen woorden vertellen wat de opdracht is die je hebt meegekregen voor dit burgerberaad?

*Open vraag*

11. Kun je vertellen waarom je hebt deelgenomen aan het burgerberaad Zorg Zeeland?

*Open vraag*

12. Kun je aangeven hoe tevreden je bent met de volgende onderdelen van het burgerberaad?

*5-punt schaal, Heel erg ontevreden – Heel erg tevreden & weet ik niet*

De informatie *vooraf* van het burgerberaad over het beraad en de opzet

De bijdragen van de experts

De *inhoudelijke* informatie tijdens het burgerberaad over de zorgvraagstukken

De bereikbaarheid van de bijeenkomsten

Het online platform

De inzichten die de fysieke bijeenkomsten boden

De aandacht die het burgerberaad heeft gekregen in de media

De verbinding met de andere deelnemers van het beraad

De communicatie richting de inwoners van Zeeland (niet-deelnemers)

13. Ben je door het meedoen aan het burgerberaad van mening veranderd over de toekomst van zorg? Zo ja, Waarover?

*Open vraag*

14. In hoeverre voelde je je verbonden met de andere deelnemers?

*5-punt schaal, Ik voelde me niet verbonden – ik voelde me zeer sterk verbonden*



15. Kun je aangeven hoe tevreden je bent met de volgende punten

*5-punt schaal, Erg ontevreden – Erg tevreden, & weet ik niet*

Je eigen invloed op de voorstellen

Hoe anderen naar je luisterden en op je reageerden

Hoe andere deelnemers begrip hadden voor je mening

het contact dat je hebt gehad met de organisatoren

De volgende vragen gaan over hoe je denkt over de voorstellen zoals ze er nu liggen.

16. Heb je het vertrouwen dat de geformuleerde voorstellen straks:

*5-punt schaal, Er weinig vertrouwen – Erg veel vertrouwen, & weet ik niet*

Concreet/bruikbaar zijn

Vernieuwend zijn

Een goede afspiegeling zijn van de meningen en waarden van deelnemers

Breed gedragen zijn door de deelnemers

Gebruikt gaan worden door beleidsmakers

Op een democratische en eerlijke manier tot stand zijn gekomen

Goed onderbouwd zijn

17. Als je beleidsmaker zou zijn, zou je de voorstellen van dit burgerberaad overnemen?

*Ja, allemaal, het overgrote deel >75%, ongeveer de helft, meerdere 25-50%, een paar, 1%-25%, geen.*

18. Stel je voor dat je 2 dingen zou mogen verbeteren aan de organisatie en uitvoer van het burgerberaad, wat zouden deze twee dingen zijn?

*Open vraag*

19. Heb je verder nog opmerkingen over de voortgang van het burgerberaad en over de voorstellen?

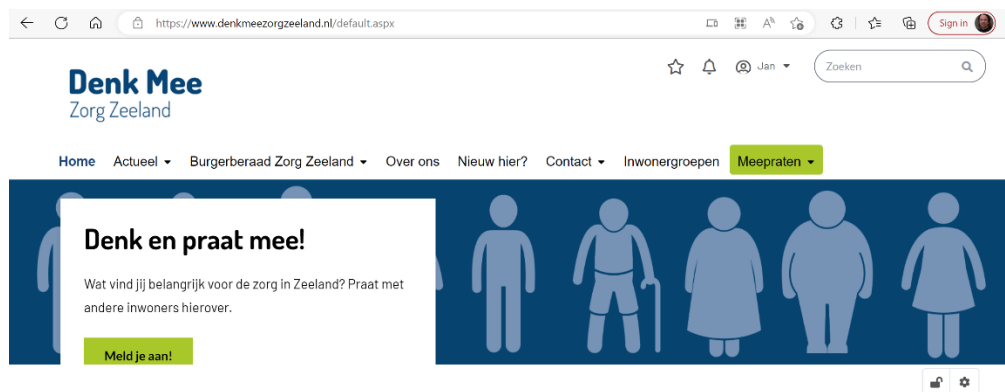
*Open vraag*

## Het online platform

Het platform ([www.denkmeezorgzeeland.nl](http://www.denkmeezorgzeeland.nl)) werd gebruikt om je te informeren en om de deelnemers met elkaar in contact brengen.

Graag willen we weten hoe je het platform hebt ervaren.

20. Heb je je aangemeld met gebruikersnaam en wachtwoord op de website [www.denkmeezorgzeeland.nl](http://www.denkmeezorgzeeland.nl)?



### Denk Mee met de Inwonergroepen!

- Ja, ik heb me aan het begin van het beraad (vooraf of week 1/2) aangemeld met gebruikersnaam en wachtwoord
  - Ja, ik heb me in de loop van het beraad aangemeld (week 3 of later) met gebruikersnaam en wachtwoord
  - Nee, ik heb me niet aangemeld
21. Kun je een indicatie geven hoe vaak je de website hebt bezocht?

*Nooit, een enkele keer (1-4), eens per 2 weken (5-10), eens per week (11-16), meerdere keren per week (16-25), dagelijks (>25).*

22. Als je het platform niet vaak hebt gebruikt, wat waren de redenen daarvoor? (Denk aan registreren, inloggen, wat je er wel en niet mee kan, enzovoort)

*Open vraag*

De volgende drie vragen gaan over de (technische) ondersteuning die door de organisatie is gegeven om het platform te leren kennen.

23. Heb je gebruik gemaakt van (technische) ondersteuning om je aan te melden en om het platform te leren kennen?

*Ja, door iemand van het burgerberaad, ja maar niet door iemand van het burgerberaad, nee, Ik wist niet dat er ondersteuning was*

24. Je hebt wel gebruik gemaakt van ondersteuning. Wat is je ervaring over de ondersteuning?

*Open vraag*

25. Waarom heb je geen gebruik gemaakt van de ondersteuning voor het platform?

*Open vraag*

26. Kun je aangeven waarmee op het platform je de meeste moeite had?

*Open vraag*

De volgende vragen gaan over het gebruik en de bruikbaarheid van het platform

27. Kun je van de volgende punten aangeven of je het platform hier vaak voor hebt gebruikt? De afbeeldingen fungeren als geheugensteuntje hoe het platform eruit ziet.



De website bezocht om informatie op te zoeken over het burgerberaad

Kijken of er (nieuws)berichten waren en deze te lezen

Het bekijken van de agenda en het zoeken naar praktische

Informatie zoeken over je eigen onderwerp en inwonergroep

Kijken of je geen informatie hebt gemist

Contact hebben met andere deelnemers

Het uploaden van bestanden en updates

Niet-deelnemers wijzen op het platform om te laten zien waar je mee bezig bent

28. Geef van de volgende onderdelen aan hoe tevreden je ermee bent (heel erg ontevreden – heel erg tevreden).

*5 punt schaal, Erg ontevreden – Erg tevreden, & weet ik niet*

De inhoudelijke informatie op het platform over de toekomst van zorg

Het gebruiksgemak van het platform

De overzichtelijkheid van het platform

De informatie over de agenda en het proces van het burgerberaad.

De lay-out/uitstraling van de website

De manieren om met andere deelnemers in contact te komen

De mogelijkheden om bestanden te uploaden

De mogelijkheden om in het platform samen te werken met anderen

29. Welk cijfers zou je geven over hoeveel *toegevoegde waarde* het platform had voor het hele burgerberaad op een schaal van 0 (geen toegevoegde waarde) tot 10 (Heel erg veel toegevoegde waarde).

*1-10*

30. Is er iets dat je mist/hebt gemist aan het platform?

*Open vraag*

31. Stel je voor: je krijgt betaald om het platform verbeteren. Aan welke van de volgende functies zou je dan tijd besteden om deze te verbeteren?

*(geen tijd, weinig tijd, redelijk veel tijd, erg veel tijd)*

Inhoudelijke informatie over de onderwerpen van het burgerberaad

Praktische informatie over het proces van het burgerberaad

Terugkoppeling over de inhoudelijke voortgang van de ideeën en de voorstellen  
Mogelijkheden om met andere deelnemers te chatten  
Mogelijkheden om berichten achter te laten voor andere deelnemers  
Mogelijkheden om bestanden en informatie te kunnen uploaden voor anderen  
Contactmogelijkheden met de organisatie  
Uitleg aan de deelnemers over hoe het platform werkt  
Mogelijkheden om met andere deelnemers samen en kleinschalig aan de voorstellen te werken in het platform

32. Heb je verder nog opmerkingen over het online platform?

*Open vraag*

**Algemene vragen:**

33. Welke van de fysieke bijeenkomsten heb je bijgewoond?

*Ja/nee/weet ik niet zeker*

De inwonertop van zaterdag 11 februari

De inwonerwerkplaats van zaterdag 4 maart

De inwonerwerkplaats van zaterdag 1 april

De inwonerwerkplaats van 13 mei

De inwonerraad van 3 juni

34. Ben je werkzaam in de zorg? Vink aan wat voor jou van toepassing is? (meerdere opties mogelijk)

Ik ben betaald werkzaam in de zorg

Ik ben vrijwilliger in de zorg

Ik ben mantelzorger voor iemand in mijn omgeving

Geen van bovenstaande

35. Wat is je leeftijd?

*Open vraag*

36. Op een schaal van 1-10, met hoeveel plezier denk je terug aan de afgelopen maanden van het burgerberaad?

1-10

**Einde enquête**



### **Burgerberaad evaluatie begeleiders**

Jij hebt als begeleider bijgedragen aan het Burgerberaad Zorg Zeeland. Hartelijk dank daarvoor!

Graag zouden wij willen weten wat je ervaringen zijn. Jouw mening is belangrijk voor ons en helpt ons om het burgerberaad zorgvuldig te evalueren.

Het onderzoek wordt door een onafhankelijk onderzoeker uitgevoerd.

Je antwoorden zijn anoniem en worden vertrouwelijk behandeld. De enquête duurt ongeveer 5-7 minuten.

Alvast hartelijk dank voor het invullen van deze enquête!

### **Organisatie**

Kan je de volgende vragen beantwoorden over de organisatie van het burgerberaad?

1. Wat vond je, over het geheel genomen, van de organisatie?  
Uitstekend – Goed – voldoende – matig – zwak
  
2. Wat vond je van de inhoud van de bijeenkomsten?  
Uitstekend – Goed – voldoende – matig – zwak
  
3. Stel dat je 2 dingen zou mogen verbeteren aan de organisatie en uitvoering van het burgerberaad, wat zouden deze twee dingen zijn?  
Open vraag
  
4. Heb je verder nog tips of opmerkingen over de organisatie van het burgerberaad Zeeland?  
Open vraag

## Communicatie en wijze van ondersteuning

5. Kan je van de volgende onderdelen aangeven hoe tevreden je ermee was?

De uitleg over je taken en wat er van je verwacht werd als begeleider

De mate van ondersteuning door de organisatie bij je taken

Het persoonlijke contact met de organisatoren

6. Heb je verder nog opmerkingen over de communicatie en wijze van ondersteuning door de organisatoren?

*Open vraag*

## Online platform

Het online platform ([www.denkmeezorgzeeland.nl](http://www.denkmeezorgzeeland.nl)) werd gebruikt om je te informeren over het Burgerberaad Zorg Zeeland en om de deelnemers met elkaar in contact te brengen.

7. Kun je een indicatie geven hoe vaak je de website [www.denkmeezorgzeeland.nl](http://www.denkmeezorgzeeland.nl) hebt bezocht?

*Nooit, een enkele keer, eens per 2 weken, eens per week, meerdere keren per week, bijna dagelijks*

8. Welke cijfer zou je geven over hoeveel toegevoegde waarde het platform had voor het hele burgerberaad op een schaal van 0-10?

*0-10*

9. Is er iets dat je mist/hebt gemist aan het platform?  
En heb je nog andere opmerkingen over het platform?

10. Welke van de fysieke bijeenkomsten heb je bijgewoond (meerdere antwoorden mogelijk)?

*De inwonertop van 11 februari, de inwonerwerkplaats van 4 maart, de inwonerwerkplaats van 1 april, de inwonerwerkplaats van 13 mei, de inwonerraad van 3 juni*

11. Op een schaal van 1 - 10, met hoeveel plezier denk je terug aan jouw rol in dit burgerberaad?



12. Zou je nog een keer meedoen aan een burgerberaad als begeleider?

*Ja, Nee*

13. Is er, tot slot, nog iets wat je ons wil vertellen of meegeven?

*Open vraag*

Hartelijk bedankt voor het invullen!

**Einde enquête.**

## Enquête niet-deelnemers

Beste inwoner van Zeeland,

Enkele maanden geleden heb je je aangemeld voor het Burgerberaad Zorg Zeeland.

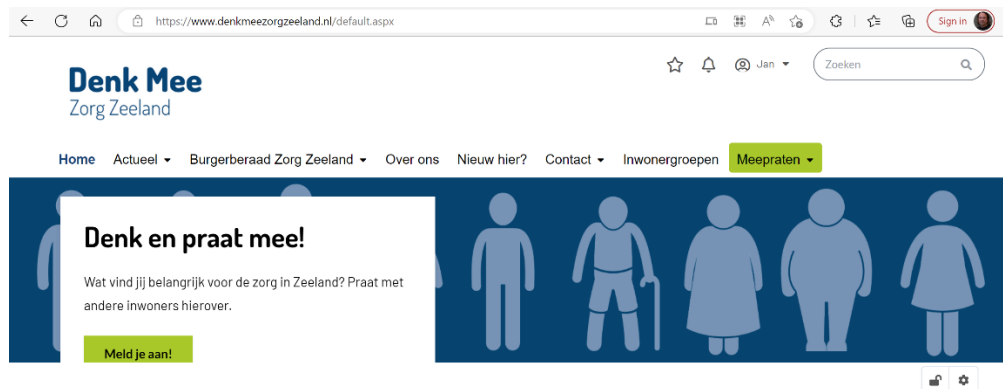
De uiteindelijke deelnemers voor het burgerberaad zijn door loting gekozen. Hoewel je niet mee hebt kunnen doen zou het ons helpen om te weten of je het burgerberaad gevolgd hebt.

We hopen daarom dat je alsnog deze vragenlijst zou wil invullen. Deze vragenlijst duurt ongeveer 5 minuten.

Alvast hartelijk dank voor het invullen.

De website [www.denkmeezorgzeeland.nl](http://www.denkmeezorgzeeland.nl)

De website [www.denkmeezorgzeeland.nl](http://www.denkmeezorgzeeland.nl) wordt gebruikt om geïnteresseerden te informeren over de ontwikkelingen van het burgerberaad. De afbeelding hieronder fungeert als geheugensteun hoe het platform er uitziet.



### Denk Mee met de Inwonergroepen!

1. Op de website kan je je aanmelden met gebruikersnaam en wachtwoord voor extra informatie en toegang. Heb je dat gedaan?

*Ja, Nee, weet ik niet meer*

2. Kun je een indicatie geven hoe vaak je de website hebt bezocht in de afgelopen periode?

*Nooit, een enkele keer (1-4), eens per 2 weken (5-10), eens per week (11-16), meerdere keren per week (16-25), dagelijks (>25).*

*Bij nooit of een enkele keer → naar vraag 3. Bij vaker → naar vraag 4.*

3. Geef van de volgende onderdelen van de website aan hoe tevreden je er mee bent (heel erg ontevreden – heel erg tevreden).

*Erg ontevreden –Erg tevreden & weet ik niet*

De inhoudelijke informatie over de toekomst van zorg

Het gebruiksgemak

De overzichtelijkheid van het platform

De informatie over het burgerberaad zelf

De lay-out/uitstraling

4. Ben je over het algemeen tevreden over hoe je het burgerberaad hebt kunnen volgen via de website? Heb je de website niet bezocht, ga door met vraag 6

*Erg ontevreden –Erg tevreden & weet ik niet*

5. Kun je aangeven waarom je de website niet of maar weinig hebt bezocht? (alleen deze vraag als bij antwoord vorige vraag *nooit of enkele keer*). Heb je de website niet bezocht, ga door met vraag 6

6. Wat zou verbeterd of toegevoegd kunnen worden aan [www.denkmeezorgzeeland.nl](http://www.denkmeezorgzeeland.nl) zodat je het platform vaker zou bezoeken?

*Open vraag*

7. Heb je verder nog opmerkingen over de website [www.denkmeezorgzeeland.nl](http://www.denkmeezorgzeeland.nl) ?

*Open vraag*

### **Burgerberaad**

8. Je hebt je destijds opgegeven voor het Burgerberaad Zorg Zeeland. Kun je vertellen waarom je graag wilde bijdragen via een burgerberaad?

*Open vraag*

9. Als er een nieuwe burgerberaad wordt georganiseerd over een onderwerp dat je interesse heeft, zou je je weer aanmelden?

*Ja, zeer waarschijnlijk wel, waarschijnlijk niet, nee, zeer waarschijnlijk niet*

10. Heb je via (digitale) media zoals nieuwswebsites, kranten of de televisie berichten gezien over de voortgang van het Burgerberaad Zorg Zeeland?

*Ja, nee*

11. Weet je nog welke media dat waren?

12. Heb je het burgerberaad nog op een andere manier gevolgd dan via de website of de media?

13. Heb je verder nog opmerkingen die je ons mee wil geven?

Hartelijk dank voor het invullen

**Einde vragenlijst**

## Bijlage C: Cijfers representativiteit en evaluatie

Beschreven en aangeleverd vanuit de organisatie van het burgerberaad

### Aantal aanmeldingen

- Aantal aanmeldingen: 763
  - 549 digitaal;
  - 214 per post

### Aantal deelnemers

- Totaal (minimaal 1x aanwezig) 221
- Deelnemers Inwonertop: 212
- Deelnemers werkplaats 1: 147
- Deelnemers werkplaats 2: 146
- Deelnemers werkplaats 3: 131
- Deelnemers Inwonerraad: 139

### Representativiteit

- Per categorie inwoners/ambtenaren en politici/professionals n=221

Categorie	Beoogd		Gerealiseerd	
	n	%	n	%
Gelote inwoners	187,5	62,5%	135	61,1%
Overige geïnteresseerden	37,5	12,5%	31	14,0%
Politici	37,5	12,5%	30	13,6%
Professionals	37,5	12,5%	21	9,5%
Onbekend	0	0,0%	4	1,8%
<b>Totaal</b>	<b>300</b>	<b>100,0%</b>	<b>221</b>	<b>100,0%</b>

- Per gemeente (alleen onder gelote inwoners, n=135)

Gemeente	Beoogd		Gerealiseerd	
	n	%	n	%
Borsele	11	5,9%	11	8,1%
Goes	19	10,0%	17	12,6%
Hulst	13	7,2%	8	5,9%
Kapelle	6	3,3%	7	5,2%
Middelburg	24	12,7%	16	11,9%
Noord-Beveland	4	2,0%	3	2,2%
Reimerswaal	11	5,9%	10	7,4%
Schouwen-Duiveland	17	8,8%	10	7,4%
Sluis	11	6,0%	8	5,9%
Terneuzen	26	14,1%	15	11,1%
Tholen	13	6,8%	8	5,9%
Veere	11	5,7%	7	5,2%
Vlissingen	22	11,5%	15	11,1%
<b>Totaal</b>	<b>187,5</b>	<b>100,0%</b>	<b>135</b>	<b>100,0%</b>

- Per geslacht (alleen onder gelote inwoners, n=135)

Gender	Beoogd		Gerealiseerd	
	n	%	n	%
Man	93,1	49,7%	56	41,5%
Vrouw	94,4	50,3%	79	58,5%
<b>Totaal</b>	<b>187,5</b>	<b>100,0%</b>	<b>135</b>	<b>100,0%</b>

- Per leeftijdscategorie

Leeftijdscategorie	Beoogd		Gerealiseerd	
	n	%	n	%
16 tot 24 jaar	24,3	12,9%	16	11,9%
25 tot 44 jaar	46,3	24,7%	21	15,6%
45 tot 64 jaar	61,8	32,9%	50	37,0%
65 jaar en ouder	52,9	28,2%	48	35,6%
<b>Totaal</b>	<b>187,5</b>	<b>98,8%</b>	<b>135</b>	<b>100,0%</b>

- Niet-westerse achtergrond

Achtergrond	Beoogd		Gerealiseerd	
	n	%	n	%
Westers	175,0	93,3%	126	93,3%
Niet-westers	12,5	6,7%	8	5,9%
Onbekend	0	0,0%	1	0,7%
<b>Totaal</b>	<b>187,5</b>	<b>100,0%</b>	<b>126</b>	<b>100,0%</b>

- Opleidingsniveau

Opleidingsniveau	Beoogd		Gerealiseerd	
	n	%	n	%
Laag	40,6	21,7%	17	12,6%
Middelbaar	88,7	47,3%	48	35,6%
Hoog	58,2	31,0%	69	51,1%
Onbekend	0	0,0%	1	0,7%
<b>Totaal</b>	<b>187,5</b>	<b>100,0%</b>	<b>135</b>	<b>100,0%</b>

### Inwonergroep beslispunten

- 19 inwonergruppen
- 136 beslispunten, waarvan 85 aangenomen

### Denkmeezorgzeeland.nl

- 286 geregistreerde gebruikers op [denkmeezorgzeeland.nl](https://denkmeezorgzeeland.nl) per 1 september 2023
- 104 reacties op [denkmeezorgzeeland.nl](https://denkmeezorgzeeland.nl) per 1 september 2023

## Literatuur

Bleijenberg, C., Renes, R.J., Aarts, N., Moons, J. (2020) Het spel en de knikkers: ervaren rechtvaardigheid in vier lokale participatieprocessen. *Bestuurswetenschappen (74) 2*

OECD (2021) *Evaluation Guidelines for Representative Deliberative Processes*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/10ccbfc-b-en>.

Truijens, D., Grift, E. van de (2023) *Verkenning Evaluatiekader Burgerfora*. TNO. <https://publications.tno.nl/publication/34640575/nXv96d/TNO-2023-P10221.pdf>

