

Kunnen en willen we 'kwetsbare' burgers online bevrageen?

Inzichten uit Gemeente Zonder Gemeentehuis traject
Welzijnszorg Kempen in Balen, Ravels en Rijkevorsel

20/06/2023

**knight
moves**

voor



DIGITAAL
VLAANDEREN



Vlaamse
overheid

Terughoudendheid m.b.t. online enquêtes

Bij kwetsbare burgers

- Niet kunnen deelnemen (zie verder)
- Niet willen deelnemen: wens om echt gehoord te worden; in dialoog te gaan

Bij professionals

- Dezelfde bezorgdheden als burgers
- Verenigingen waar armen het woord nemen en welzijnsschakels zijn overbevraagd / hebben te weinig personeel om leden te ondersteunen in het invullen van online enquêtes

Waarom zouden we wakker liggen van het digitaal bereiken van kwetsbare burgers?



Lokale besturen zien online enquêtes als een efficiënte manier om burgers te bevragen

Platformen als Citizenlab, Bpart en Buffl erkennen dat een onvoldoende divers publiek wordt bereikt met online enquêtes

Burgers willen hun ervaring, meningen, prio's delen met hun lokaal bestuur

80% van de deelnemers aan onze online enquête willen nog es deelnemen aan een bevraging

**Waarom bereiken we
niet alle burgers met
een online enquête?**





1/2

Belgen (16-74 jaar) heeft lage digitale vaardigheden of maakt geen gebruik van internet

15% van 16-65 jarigen in Vlaanderen heeft moeilijkheden met lezen en schrijven

PIAAC onderzoek 2013



27,5% van de kinderen geboren in Vlaanderen in 2016 heeft niet het Nederlands als moedertaal

Kind en Gezin:

<https://www.kindengezin.be/cijfers-en-rapporten/cijfers/taal-en-nationaliteit/>

Gewoon een poster ophangen of social media post verspreiden, werkt niet!



Geen flauw idee waar dit over gaat!

Wat gaan ze vragen me en waarom?

Zit er iemand op mijn mening te wachten?



**Toch kunnen we
kwetsbare burgers
bereiken met een
online enquête**



Hallo,

Bedankt om deel te nemen aan deze bevraging.

Je kan **geen foute antwoorden** geven.

Met deze bevraging willen we leren hoe we het **gemakkelijker kunnen maken voor burgers om naar het OCMW/Sociaal Huis te stappen**

Het beantwoorden van de vragen duurt ongeveer **5 minuten**.

Bedankt alvast voor je tijd!

Deze bevraging wordt georganiseerd door

**knight
moves**

in opdracht van



Doorgaan

We bereikten digitaal kwetsbare burgers met onze online enquête

Van 9-22 mei 2023 verspreiden een 5-tal gemeentes in de Kempen de online enquête

Thema: De drempel naar het OCMW verlagen

Respons: 200 deelnemers

85% OCMW-cliënten

alle leeftijdsgroepen vertegenwoordigd

**Inclusief bevragen
vergt tijd en
inspanningen ...**



De digi-drempel wegnemen

Minimaal

- Tablets aanbieden
- Gratis wifi voorzien
- Helpen met scannen van QR-code (of inscannen code overbodig maken)
- Gebruiksvriendelijke enquête tool (bijv. Typeform)

Om nog inclusiever te zijn:

- Papieren versie aanbieden
- Enquête laten afnemen en invullen door vertrouwenspersoon

De taal-drempel wegnemen

Heerlijk heldere taal:

- eenvoudige woorden
- korte zinnen
- korte tekst
- visuele ondersteuning

Ondersteuning vertalen:

- Enquête tool kiezen die vertaalbaar is met vertaalsoftware
- Toelaten om in eigen taal te antwoorden

Duurtijd bevraging beperken tot 5min

De motivatie-drempel wegnemen

Burgers persoonlijk aanspreken en aanmoedigen

- waarom een bevraging
- wat houdt het in
- we willen ook jouw mening!

Outreachen naar burgers

= je verplaatsen naar de locaties waar burgers zich spontaan bevinden: sociaal restaurant, voedselbedeling, rusthuis, kinderopvang, school, ...



*Vraag niet aan de uitbaters van die locaties om de enquête af te nemen.
Wees als bestuur zelf aanwezig om de enquête actief en met een correcte
toelichting aan burgers aan te bieden.*

**Online enquêtes alleen
volstaan niet voor
zinnvolle participatie**



Een pleidooi voor én enquêtes én open dialoog

Zelfs met de voorgestelde maatregelen kunnen we niet iedereen met de online enquête bereiken

- geen toegang tot of ervaring met digitale toestellen
- analfabetisme of anderstalig
- politieke apathie, wantrouwen
- ...

Een ware dialoog met burgers vereist twee richting communicatie

Vul een (online) enquête aan met methodieken waarmee je in open dialoog treedt met burgers:

- waarom hebben burgers die voorkeur
- waar denken burgers zelf aan naast de aangeboden thema's
- wat ga je als bestuur doen met de input en waarom ga je iets niet doen...

Bedankt! Nog vragen?



Liesbeth Van Parys
liesbeth@knightmoves.be

Suzan Martens
suzan@knightmoves.be

knight moves



Sint-Salvatorstraat 18 bus 303
9000 Gent

info@knightmoves.be
www.knightmoves.be