

# Gebruikersonderzoek Fries Sociaal Planbureau

Eindrapport

Den Haag, 31 / 01 / 2018

Auteur: Janine Mulder

**KWINK**  
GROEP

# Inhoud

1. Introductie	3
2. Fries Sociaal Planbureau	4
3. Resultaten	5
3.1. Achtergrondinformatie	6
3.2. Bekendheid en gebruik producten en diensten	6
3.3. Tevredenheid	8
3.4. Werkwijze	9
3.5. Relatie met provincie	11
3.6. Meerwaarde en suggesties	12
4. Conclusies en aanbevelingen	13
Bronnen	14

# 1. Introductie

In deze rapportage geven we de resultaten weer van het onderzoek onder gebruikers van het Fries Sociaal Planbureau. Alvorens de resultaten te beschrijven, gaan we in dit hoofdstuk eerst in op de achtergrond, het doel en de gehanteerde werkwijze in het onderzoek.

## Achtergrond

Op 1 januari 2015 is het Fries Sociaal Planbureau (hierna FSP) van start gegaan. De officiële opening volgde op 16 juni 2015. Het FSP wordt als onafhankelijk onderzoeksinstituut voor 100% gesubsidieerd door de provincie Fryslân. Op basis van een beschikking, met daaraan gekoppeld een aantal prestatieafspraken en de onderzoeksagenda van het betreffende jaar, verstrekt de Provincie jaarlijks een integrale kostensubsidie voor de uit te voeren activiteiten. De afspraak was dat na twee jaar een klanttevredenheidsonderzoek zou worden uitgevoerd. KWINK groep voert dit onderzoek uit in opdracht van de provincie Fryslân.

## Doel onderzoek

Doel van het onderzoek is na te gaan wat de stakeholders vinden van het huidige functioneren van het FSP. Zijn de stakeholders tevreden, voorziet het FSP in hun behoefte? Wat wordt gedaan met de informatie die het FSP oplevert? Welke ideeën hebben stakeholders voor de toekomst? De provincie is benieuwd of het FSP voldoende aansluit op de wensen en behoeften van de stakeholders en zo nee, hoe daarin verbetering kan worden gebracht.

## Werkwijze in het onderzoek

In het onderzoek is gebruik gemaakt van verschillende methoden voor dataverzameling die tezamen hebben gezorgd voor een zo volledig mogelijk beeld van het FSP. In de onderstaande tabel zijn deze methoden samengevat. Ook is weergegeven in welke periode het onderzoek is uitgevoerd.

	Toelichting	Periode
--	-------------	---------

<b>Documentanalyse</b>	Beschikbare documentatie over het FSP is bestudeerd. Het gaat om onder meer jaarverslagen, onderzoeksagenda's, productplannen, begrotingen, werkprogramma's maar ook om cijfers over websitebezoeken en abonnees op de nieuwsbrief.	Oktober 2017
<b>Verkennde gesprekken</b>	Op basis van de documentanalyse is een reconstructie opgesteld over het functioneren van het FSP in de periode 2015-2017. In gesprek met het FSP is deze reconstructie aangevuld.	November 2017
<b>Online enquête</b>	Een brede groep stakeholders van het FSP is bevraagd middels een online enquête. De enquête is verspreid onder 125 potentiële respondenten van gemeenten, maatschappelijke organisaties, onderwijsinstellingen, media, woningbouwcorporaties en de provincie. Daarvan vulden 56 respondenten de online vragenlijst in.	December 2017
<b>Verdiepende gesprekken</b>	Naar aanleiding van de online enquête zijn 15 verdiepende gesprekken gevoerd met een selectie uit de groep potentiële respondenten.	Januari 2018

Tabel 1. Onderzoeksmethoden.

## 2. Fries Sociaal Planbureau

In dit hoofdstuk geven we meer achtergrondinformatie over het FSP om uiteindelijk de resultaten te kunnen duiden. We starten met de doelstellingen van het FSP, geven een beeld over de organisatie en sluiten af met de werkwijze van het FSP.

### Doelstellingen

Na het vervallen van de wettelijke taak van de provincie om een Centrum voor Maatschappelijke Ontwikkeling (CMO) in stand te houden is CMO Partoer een veranderingsproces ingegaan. Op 1 juni 2015 is Partoer gesplitst in het FSP en een commercieel adviesbureau stichting Partoer op Maat. Het FSP wordt als onafhankelijk onderzoeksinstituut volledig gesubsidieerd door de provincie Fryslân. Het FSP geeft aan inzicht te willen bieden in maatschappelijke ontwikkelingen en trends ten behoeve van inclusieve beleidsontwikkeling binnen de provinciale kerntaken.<sup>1</sup> Daarnaast wil zij kennis leveren en onderzoek en analyse uitvoeren voor gemeenten, provincie en andere stakeholders in Fryslân over de sociale staat en de sociale kwaliteit van Fryslân. Centraal staan hierbij de begrippen: Participatie, zorg en leefbaarheid. Onderzoekers van het FSP zorgen voor systematische verzameling en beheer van relevante gegevens, analyse daarvan en het doen van aanvullende onderzoeken. Om deze doelen te behalen formuleert het FSP een aantal kwantitatieve en kwalitatieve resultaten zoals dat het FSP wil bijdragen aan effectief sociaal beleid in Fryslân van gemeenten en andere stakeholders en dat ze minimaal tweewekelijks een nieuwsitem op de website wil plaatsen over een actueel maatschappelijk vraagstuk. Bij de oprichting van het FSP zijn door de provincie geen doelstellingen geformuleerd voor het FSP. Wel is aangegeven dat de doelstellingen van het FSP in voldoende mate aansluiten bij het provinciale beleid op het gebied van zorg en welzijn. De provincie geeft tevens aan dat zij de

onafhankelijkheid van het FSP belangrijk vindt en daarom ook geen sturing wilde aanbrengen in de doelstellingen van het FSP.

### Organisatie

Het FSP krijgt jaarlijks een subsidie van de provincie Fryslân van €1,4 miljoen. Vanaf 2017 is er sprake van een meerjarige subsidie voor het FSP tot en met 2020. Het FSP dient nog steeds jaarlijks een productplan in te leveren. Voor deze subsidie wordt door het FSP 12 fte ingezet. Het gaat om 8,5 fte voor onderzoekers en data-analisten. De overige 3,5 fte betreffen de directeur, bureaumanager, teamleiding en facilitair beheerder. Daarnaast koopt het FSP ondersteuning in voor P&O, ICT, financiële en salarisadministratie bij Bibliotheekservice Fryslân.

Het FSP heeft een eenhoofdige Raad van Bestuur en een Raad van Toezicht. Deze worden gedeeld met de stichting Partoer op Maat. Het FSP geeft aan dat hierbij voor beide stichtingen meerwaarde wordt behaald op het terrein van efficiency en het bereiken van dezelfde maatschappelijke doelstellingen.

### Werkwijze FSP

Het FSP werkt met een Adviesraad die meedenkt over een onderzoeksagenda en inhoudelijke keuzen voor deze agenda. Daarnaast geeft de Adviesraad feedback over kwaliteit en nut en noodzaak van het FSP. De Adviesraad komt 2 à 3 keer per jaar bijeen. De Adviesraad bestaat uit 8 à 9 personen die kennis en ervaring hebben met de relevante maatschappelijke thema's in Fryslân en werkzaam zijn bij overheidsorganisaties of maatschappelijke organisaties in Fryslân.

De onderzoeksagenda van het FSP bevat de planning van activiteiten voor het betreffende jaar. De agenda wordt samengesteld op basis van een raadpleging van de Adviesraad. Ook wordt aangegeven waar de focus van dat jaar ligt. De centrale vraag die het FSP zichzelf stelt is: hoe staat het met de leefbaarheid

---

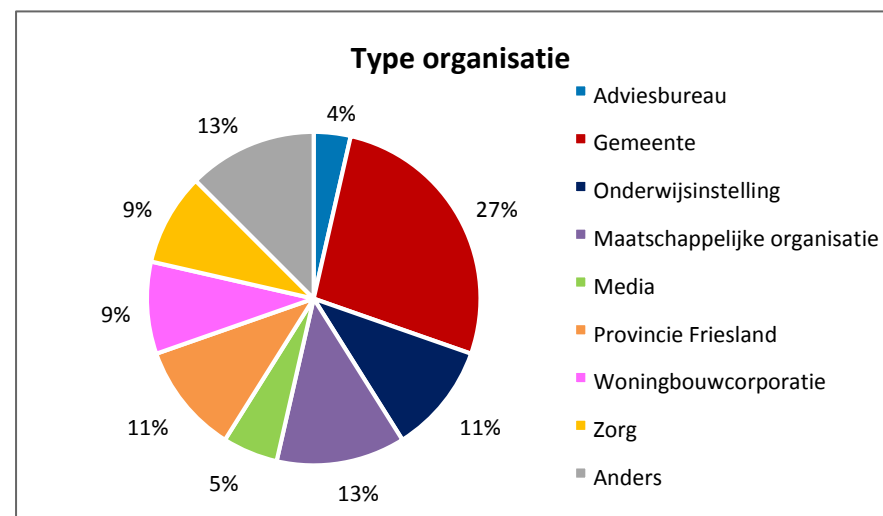
<sup>1</sup> Provincie Fryslân (2014). Besluit subsidieverlening 2015.

van Fryslân in veranderende omstandigheden? Het centrale thema voor 2017 was:

‘Staat van Friese jongeren’. Het FSP heeft daarnaast een meerjarenplan opgesteld voor de periode 2017 -2020 waarin ze haar missie beschrijft met daaruit volgende ambities.

### 3. Resultaten

In dit hoofdstuk geven we de resultaten weer van het onderzoek. We starten telkens met resultaten uit de enquête die worden aangevuld met feitelijke informatie van het FSP en informatie uit de gesprekken. Waar mogelijk wordt een vergelijking gemaakt met resultaten uit het gebruikersonderzoek 2016 dat het FSP zelf heeft uitgevoerd.



### 3.1. Achtergrondinformatie

In totaal ontvingen 125 respondenten van gemeenten, maatschappelijke organisaties, onderwijsinstellingen, media, woningbouwcorporaties en de provincie de enquête. Daarvan vulden 56 respondenten de online vragenlijst in. Dat is een respons van 45%. Daarnaast zijn vijftien gesprekken gevoerd met stakeholders om de resultaten uit de enquête nader te duiden en te verrijken.

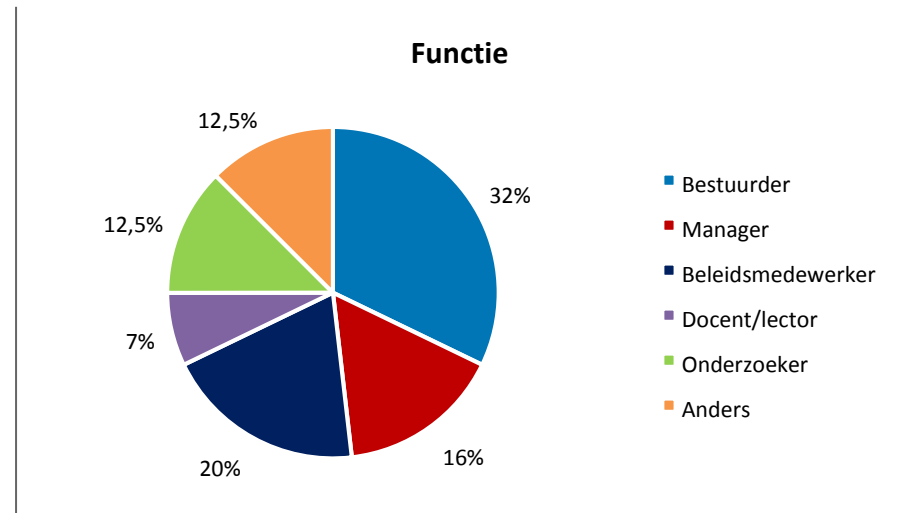
In het begin van de enquête is respondenten gevraagd naar hun achtergrond. In figuur 1 is te zien dat bijna een derde van de respondenten werkzaam is bij gemeenten. Bij de categorie ‘Anders’ is ingevuld dat respondenten werkzaam zijn bij bijvoorbeeld samenwerkingsverband, vereniging of erfgoedinstelling. Figuur 2 laat de functies van respondenten zien. Andere functies die zijn genoemd zijn projectleider, adviseur of journalist.

### 3.2. Bekendheid en gebruik producten en diensten

Alle respondenten is gevraagd of zij bekend zijn met het FSP. Slechts 2% van de respondenten was niet bekend met het FSP. Hierbij moet worden opgemerkt dat de geselecteerde respondenten logischerwijs bekend zouden moeten zijn met het FSP.

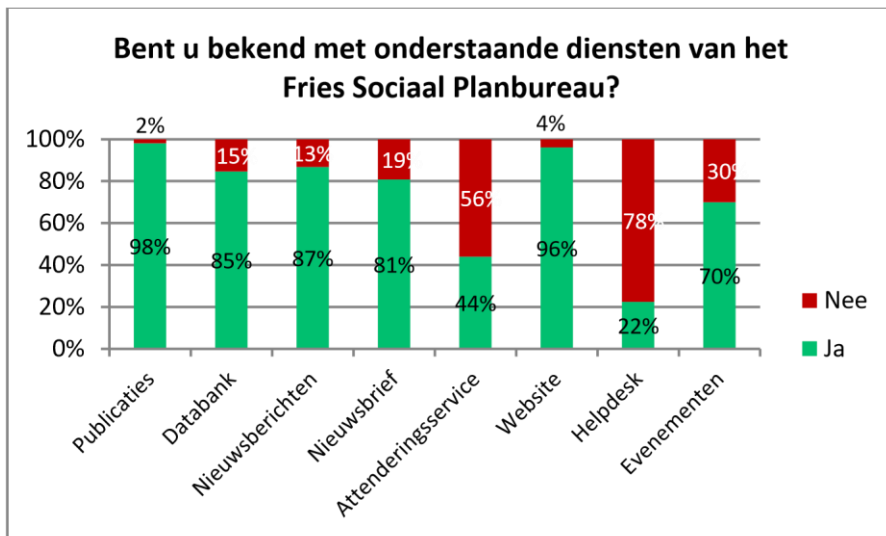
Vervolgens is gevraagd of respondenten bekend zijn met producten en diensten van het FSP. Een weergave hiervan is te zien in figuur 3. De attenderingsservice van het FSP en vooral de helpdesk-functie (contact opnemen met het FSP met een vraag) zijn relatief onbekend onder de respondenten. Daar staat tegenover dat de andere producten en diensten zeer bekend zijn. Uit de praktijk blijkt dat in 2017 de helpdesk 65 keer is gevraagd om informatie of data.

Figuur 1. Achtergrondinformatie respondenten – organisatie.<sup>2</sup>



Figuur 2. Achtergrondinformatie respondenten – functie.

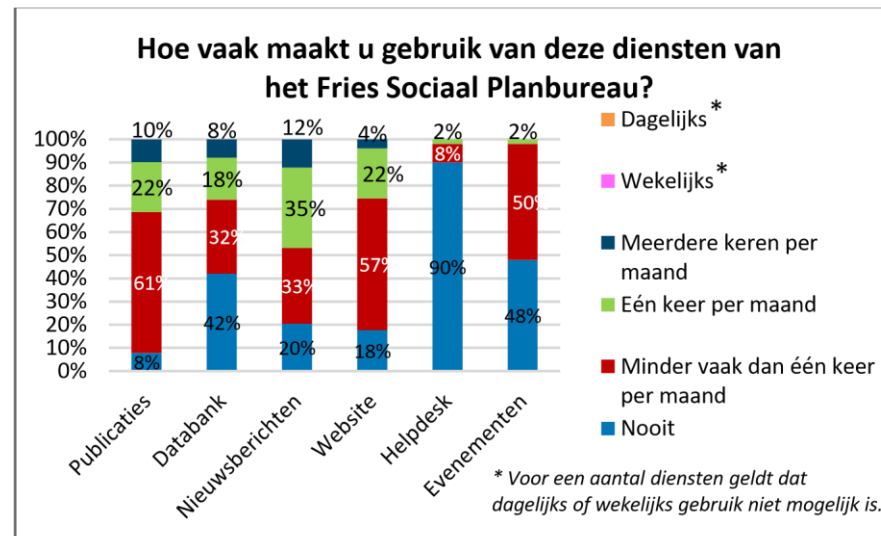
<sup>2</sup> Door afrondingsverschillen kan het totaal niet op 100 procent uitkomen.



Figuur 3. Bekendheid producten en diensten FSP.

De nieuwsbrief is bekend onder 81% van de respondenten. Van de respondenten is 67% tevens geabonneerd op de nieuwsbrief. Daarnaast is 44% van de respondenten bekend met de attenderingsservice en is 39% hier ook op geabonneerd. In totaal zijn er bijna 2.000 abonnees op de maandelijkse nieuwsbrief. De attenderingsservice is minder bekend dan de nieuwsbrief, maar cijfers van het FSP laten zien dat wel steeds meer mensen hier gebruik van maken. Het gaat om een toename van 40%, namelijk van 287 abonnees eind 2016 naar 404 abonnees eind 2017.

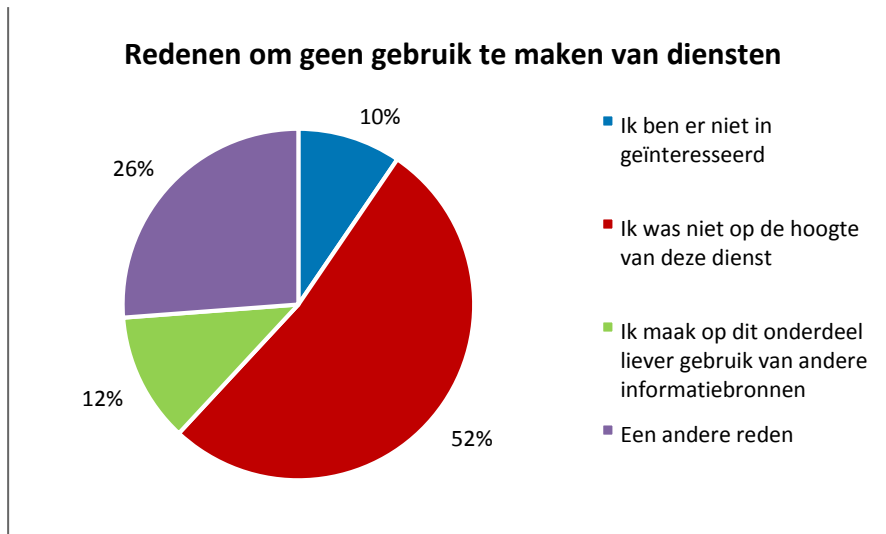
Figuur 4 laat het gebruik van de diensten van het FSP zien. De publicaties van onderzoeken zijn bij 98% van de respondenten bekend en uit figuur 4 blijkt dat 83% van de respondenten hier één of minder dan één keer per maand gebruik van maakt. Een ander voorbeeld is dat de website in 2017 door 18% van de respondenten nooit werd gebruikt. Dat is een toename ten opzichte van 2016 toen nog 33% van de respondenten nooit gebruik maakte van de website. In 2016 waren er bijna 14.000 bezoekers van de website en in 2017 is dit aantal licht gedaald naar bijna 13.000 unieke bezoekers.



Figuur 4. Gebruik producten en diensten FSP.

Redenen waarom respondenten momenteel geen gebruik maken van diensten is voor 52% van de respondenten 'ik was niet op de hoogte van deze dienst'. Andere redenen die respondenten noemen: er zijn voldoende andere informatiebronnen, onvoldoende tijd of men heeft de informatie niet nodig.

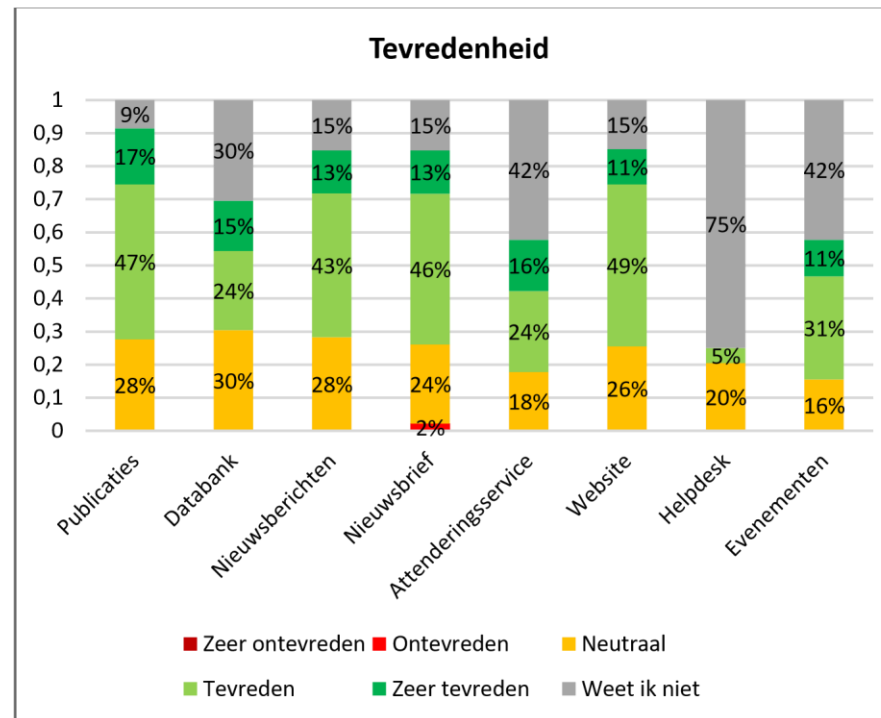
Aan respondenten die geen gebruik maken van de producten en diensten is gevraagd of zij mogelijk in de toekomst wel gebruik zouden willen maken van deze producten en diensten. Voor publicaties van onderzoeken en de website geldt dat bijna 50% hier gebruik van zou willen maken en bijna 40% dat misschien zou willen. Voor de databank en evenementen geldt dat 20% dit zou willen en iets meer dan 50% dit misschien zou willen. Opvallend is dat 43% van de respondenten aangeeft ook in de toekomst geen gebruik te willen maken van de helpdesk. Een verklaring kan zijn dat het term 'helpdesk' onvoldoende weergeeft wat ze kan betekenen voor respondenten.



Figuur 5. Redenen om geen gebruik te maken van diensten FSP.

### 3.3. Tevredenheid

Respondenten uit het onderzoek zijn (zeer) tevreden over de producten en diensten van het FSP, zo blijkt uit de grafiek hierna. Daarnaast geeft een groot aantal respondenten ‘weet ik niet’ of ‘neutraal’ aan. Uit de toelichting blijkt dat een aantal respondenten aangeeft de optie ‘weet ik niet’ te hebben gekozen als ze geen oordeel hebben of geen gebruik maken van de dienst. Alleen over de nieuwsbrief is een zeer klein aantal respondenten (2%) ontevreden.



Figuur 6. Tevredenheid over producten en diensten.

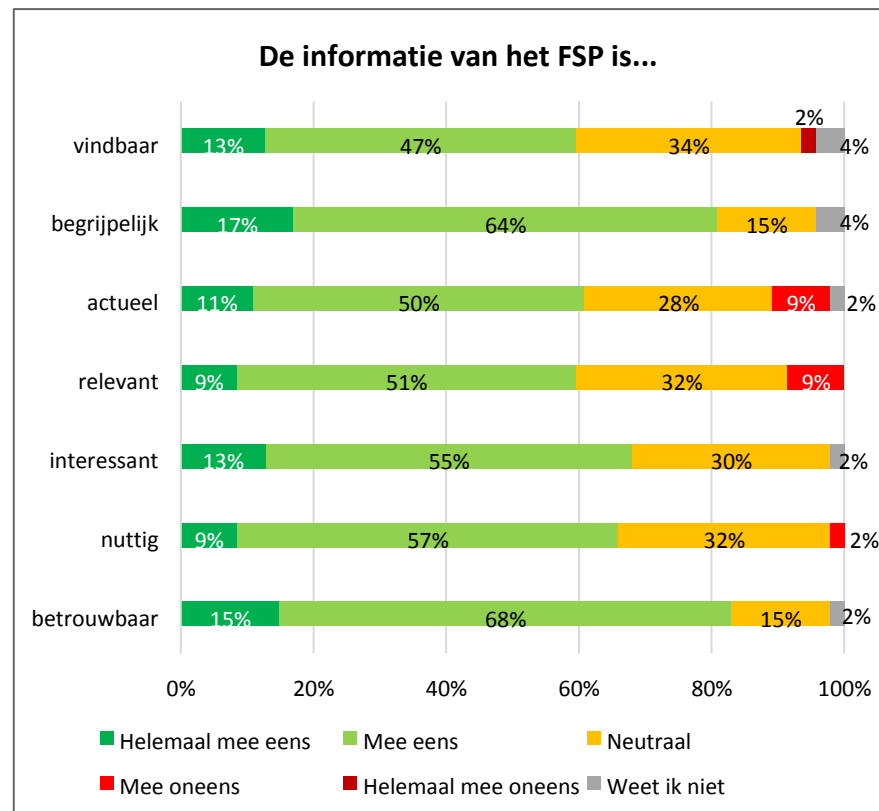
Een aantal respondenten heeft suggesties gedaan ter verbetering van een aantal producten en diensten. Zo wordt over de databank meerdere malen opgemerkt dat de data niet overzichtelijk te vinden zijn en het gebruiksgemak kan worden verbeterd. Ook wordt aangegeven dat de data veelal ook ergens anders te vinden zijn. Het FSP is van plan per 1 juli 2017 te stoppen met de databank omdat veel informatie uit de databank ook zichtbaar is in andere bronnen. FSP is van plan de databank om te vormen naar monitors die voorgestructureerd en gevisualiseerd informatie weergeven. Er zal meer context te zien zijn in plaats van enkel data. Over de publicaties wordt opgemerkt dat bronvermelding in rapportages belangrijk wordt gevonden om zo nodig verder in de data te kunnen zoeken. Als laatste worden enkele opmerkingen gemaakt over de nieuwsberichten. Respondenten geven aan dat er soms veel berichten achtereenvolgens komen,



de nieuwswaarde niet altijd even hoog is en de nieuwsberichten niet altijd even gelegen komen voor beleidsmakers. De wens wordt geuit dat het FSP contacten legt met beleidsmedewerkers van gemeenten over de timing en inhoud van de berichten. De vraag die dan ontstaat, is hoe dit zich verhoudt tot de onafhankelijke positie van het FSP.

### 3.4. Werkwijze

De **informatie van het FSP** is betrouwbaar en begrijpelijk volgens meer dan 80% van de respondenten. Een meerderheid van de respondenten (60% of meer) geeft daarnaast aan het eens te zijn met de stelling dat de informatie van het FSP nuttig is (66%), dat de informatie interessant is (68%), dat de informatie relevant en vindbaar is (60%) en dat de informatie actueel is (61%). Bijna 10% is het oneens met de stelling van de informatie van het FSP actueel en relevant is. In de toelichting hierop wordt aangegeven dat onderzoeksresultaten soms als nieuw worden gepresenteerd terwijl ze gebaseerd zijn op (oudere) cijfers uit andere onderzoeken. Daarnaast geven enkele respondenten aan dat niet alle onderzoeken aansluiten bij de eigen behoefte en de informatie daarom (voor hen) minder relevant is.



Figuur 7. Stellingen over informatie van het FSP.

In 2016 heeft het FSP 26 keer gepubliceerd over verschillende onderwerpen en 54 nieuwsberichten geplaatst. In 2017 ging het om 23 publicaties en 47 nieuwsberichten. Het aantal nieuwsberichten is inclusief het aantal berichten over publicaties. Resultaten van onderzoeken van het FSP worden verspreid via de nieuwsbrief, attenderingsservice, de website maar ook via de media. In 2016 is het FSP 47 keer in een lokaal of provinciaal dagblad genoemd, achttien keer op de radio en vier keer op de televisie geweest. In 2017 ging het om 46 keer in een dagblad, vijftien keer op de radio en tweemaal op televisie.

Aan respondenten is ook gevraagd op welke wijze ze in **contact** komen met diensten van het **FSP**. Een meerderheid van de respondenten (62%) ontvangt de nieuwsbrief en/of attenderingsservice en kijkt dan verder naar diensten van het FSP. Van de respondenten zoekt 38% op de website van het FSP naar informatie en neemt 28% contact op met het FSP. Van de respondenten komt 18% via andere media terecht bij diensten van het FSP. Daarnaast komen respondenten het FSP tegen bij bijeenkomsten, in het netwerk of zijn ze samenwerkingspartner van het FSP.

Sommige stakeholders geven aan dat het FSP een meer proactieve houding kan aannemen door het veld in te gaan en te horen aan welke onderzoeken behoefte is. Andere stakeholders geven aan dat medewerkers van het FSP goed benaderbaar en toegankelijk zijn. Zo wordt het FSP flexibel, open en responsief genoemd. Een verklaring hiervoor kan zijn dat stakeholders die reeds samenwerken met het FSP positiever zijn dan stakeholders die dat niet doen en verder af staan van het FSP.

De **betrokkenheid van stakeholders** is een verbeterpunt dat zowel in de enquête als in de gesprekken naar voren komt. Door te werken aan de betrokkenheid van stakeholders kan het FSP de impact van haar onderzoeken vergroten.

Stakeholders uit het veld nemen zitting in de Adviesraad van het FSP en kunnen via die route input leveren voor de onderzoeksagenda. Om stakeholders beter en breder te betrekken en meer aan te sluiten bij de behoeften wordt aangeraden om regelmatig (één á tweemaal per jaar) het veld te bevragen aan welke informatie en onderzoeken behoefte is. Dit kan door middel van een bijeenkomst waarbij het FSP ideeën presenteert en het veld kan reageren (ook op elkaar). Belangrijk is dan dat het FSP ook wijzigingen doorvoert in de onderzoeksagenda. Een andere suggestie is om stakeholders te betrekken bij onderzoeken in bijvoorbeeld begeleidingscommissies of klankbordgroepen. Stakeholders zijn dan nauwer betrokken en kunnen de onderzoeken delen maar kunnen ook input leveren als het gaat om duiding en verdieping van gegevens. De invulling van de Adviesraad wordt momenteel bezien. Zo is het FSP aan het kijken naar samenwerking met kennisinstututen. In de beginfase van het FSP heeft de

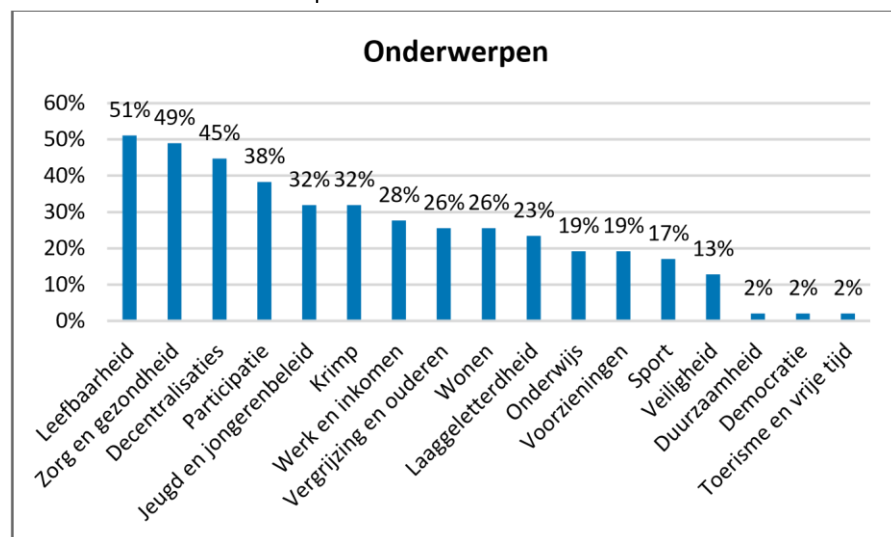
Adviesraad een ambassadeursfunctie vervuld. Er zijn nu mogelijkheden om meer mee te gaan kijken op de inhoud. Gesprekspartners geven aan dat de Adviesraad verder geprofessionaliseerd kan worden door te kiezen voor andere werkvormen en meer informatie op te halen in plaats van informatie te delen. Er zou ook nagedacht kunnen worden over andere typen stakeholders in de Adviesraad. Zo zitten in de Adviesraad van het Planbureau Groningen ook wetenschappers maar ook kan worden gedacht aan beleidsmedewerkers die in de praktijk gebruik maken van de onderzoeken van het FSP.

In gesprekken wordt aangegeven dat het FSP zich nog meer zou mogen profileren als onafhankelijk Planbureau. Deze onafhankelijke positie van het FSP is belangrijk en kan volgens respondenten negatief worden beïnvloed door het publiceren van berichten die inhoudelijk minder sterk zijn. Respondenten geven aan soms te ervaren dat publicaties moeten gaan over onderwerpen die nieuwswaardig zijn. Zij vinden dat het FSP niet enkel moet gaan voor 'quick wins' waar wel veel media-aandacht mee te behalen is. Het FSP geeft aan bewust te kiezen voor berichten die aansluiten bij de maatschappelijk interesse en na te denken over de marketing van haar publicaties.

De **onderwerpen** waarop het FSP onderzoek uitvoert richt zich momenteel op het sociaal domein. De definitie van wat valt onder het sociaal domein wordt breed geïnterpreteerd. Er zijn wensen vanuit het veld met betrekking tot een verdere verbreding van onderwerpen naar een economisch planbureau of het weghalen van 'sociaal' uit de naam van het planbureau. Daarentegen zijn er ook stakeholders die aangeven liever meer focus te zien op het thema 'sociaal domein'. Voor een verbreding van onderwerpen is ook andere kennis en expertise nodig. Ze geven aan dat ook binnen het sociaal domein voldoende 'haakjes' zitten naar andere thema's die dan meegenomen kunnen worden in onderzoeken. Een voorbeeld hiervan is het onderzoek dat het FSP heeft uitgevoerd naar de arbeidsmarktpositie van schoolverlaters.

Een positief punt dat regelmatig wordt genoemd is de keuze voor een jaarthema zoals in 2017 'Staat van Friese jongeren'. Het jaarthema brengt focus aan en

geeft mogelijkheden tot verdieping bij onderzoeken. Voor wat betreft de onderwerpen waar het FSP zich op zou moeten richten is de conclusie dat de wensen uiteen lopen. Dat is ook te zien in figuur 8 hierna. Respondenten in de enquête zijn gevraagd om drie onderwerpen te selecteren die ze het meest interessant vinden. De onderwerpen zijn overgenomen uit de enquête van het FSP in 2016. Respondenten konden zelf ook onderwerpen aandragen (zie duurzaamheid, democratie en toerisme en vrije tijd). Opvallend is dat de brede onderwerpen hoog scoren en dat deze grotendeels overeenkomen met de thema's waar het FSP zich op richt.



Figuur 8. Resultaten op de vraag: 'Welke onderwerpen interesseren u het meest?'.

### 3.5. Relatie met provincie

Uit gesprekken blijkt dat het FSP wordt gezien als een onafhankelijk instituut van de provincie. Wel komt een aantal keren naar voren dat de relatie met de provincie niet altijd duidelijk is. Sommige gesprekspartners geven aan het beeld te hebben dat het FSP onderzoeken uitvoert waar vooral de provincie behoefte

aan heeft. Andere gesprekspartners zien dit anders en geven aan dat onderzoeken vooral relevant zijn voor gemeenten, woningcorporaties en andere maatschappelijke organisaties.

Daarnaast wordt meermaals de vraag gesteld wat het doel van de provincie is bij het ondersteunen van een provinciaal planbureau. Welke verwachtingen heeft de provincie bij het verlenen van subsidie aan het FSP? Hoe verhoudt de onderzoeksafdeling van de provincie zich tot het FSP? Uit gesprekken blijkt dat er weinig afstemming is tussen de onderzoeksafdeling van de provincie en het FSP. Wel zijn er contacten en heeft het FSP verschillende presentaties gegeven bij de provincie over haar werkzaamheden. Dat neemt niet weg dat in het verleden op dezelfde onderwerpen door beide organisaties soms tegelijkertijd onderzoeken worden uitgevoerd waarbij meer afstemming gewenst is.

De relatie van het FSP met de provincie is tweeledig. Enerzijds is de provincie de financier en anderzijds is zij een van de stakeholders. In haar rol als subsidiegever kan zij richting geven aan de activiteiten van het FSP al heeft zij in het verleden de keuze gemaakt om het FSP onafhankelijk te laten fungeren. Bij haar rol als stakeholders valt op dat de provincie momenteel geen zitting neemt in de Adviesraad al zijn er plannen om dit in de toekomst te veranderen. Stakeholders geven aan dat logisch te vinden aangezien de provincie ook een van de stakeholders is (naast financier). Op deze manier kan ook de provincie input leveren voor de onderzoeksagenda. Bij het Planbureau Groningen wordt de provincie Groningen gezien als een ambassadeur van de planbureauafunctie. De provincie Fryslân zou hierover na kunnen denken. Gesprekspartners geven aan dat als de provincie het FSP belangrijk vindt, ze het FSP ook stevig dient te positioneren.

Als wordt gekeken naar het verleden is het de keuze van de provincie geweest om zich inhoudelijk niet te bemoeien met het FSP en op afstand te staan. De provincie wilde dat het FSP onafhankelijk van de provincie fungeerde. Het FSP ziet dit als logisch en noemt het ook 'leef hebben' van de provincie. Nu bevindt het FSP zich in een fase waarbij de provincie opnieuw kan nadenken over haar

betrokkenheid. Voor beide partijen is het van belang om helderheid te krijgen over de rolopvatting en afspraken te maken over afstemming en/of samenwerking bij de uitvoering van onderzoeken. Het samenspel tussen de beleidsafdeling en onderzoeksafdeling van de provincie en het FSP kan verbeteren. Mogelijk is hier een rol weggelegd voor de accounthouder bij de provincie van het FSP.

### 3.6. Meerwaarde en suggesties

Het gemiddelde cijfers dat respondenten geven aan het FSP voor het functioneren is een 7. Het hoogste cijfer is een negen en het laagste cijfer is een vijf. Slechts 7% van de respondenten geeft een vijf. In de enquête die het FSP in 2016 uitzette onder haar gebruikers was het gemiddelde ook een 7. Het hoogste cijfer destijds was een negen maar het laagste cijfer een één.

In de toelichtingen geven respondenten aan dat het FSP gegevens op een mooie aansprekende manier presenteert. Ook de berichtgeving is helder en mooi opgemaakt. Andere respondenten zien juist meer mogelijkheden in de vernieuwing van de vormgeving van rapportages door gebruik te maken van bijvoorbeeld infographics. De onderzoeken bieden volgens respondenten bruikbare, nuttige en betrouwbare informatie. Ze geven een goed beeld van de maatschappelijke ontwikkelingen die spelen. In gesprekken wordt aangegeven dat de **meerwaarde** vooral zit in het verzamelen van gegevens over Friesland, deze informatie te bundelen en deze informatie toegankelijk te delen. Het FSP kan verbindingen leggen tussen verschillende terreinen en samenwerking bewerkstelligen zoals ze heeft gedaan bij de Woonzorgatlas. Een aantal stakeholders ziet het FSP ook als de organisatie die duiding geeft aan de Friese cijfers, al wordt dit punt ook vaak genoemd in verbeteringsuggesties en behoeften voor de toekomst.

□ *"De meerwaarde van het FSP is de schaal (Fries) en de verbinding die het FSP kan brengen tussen alle onderzoekers en dataverzamelaars in het gebied."*

- *"FSP is het onderzoeksbureau voor gemeente en deels provincie op sociaal domein."*
- *"De meerwaarde is de aanwezige kennis van de lokale en regionale situatie."*
- *"Analyse van gegevens kan bijdragen in inzicht in de maatschappij, en een waarde geven aan veronderstellingen (publieke opinie)."*
- *"Het FSP is een instituut dat goed bemand is en op hoogstaand kwalitatief niveau cijfers kan verzamelen. Ze vervullen een belangrijke documentatiefunctie en zijn daarmee het geheugen van sociale ontwikkeling van Friesland."*

Daarnaast wordt in verschillende gesprekken genoemd dat het van meerwaarde is dat het FSP inzicht kan geven in het welbevinden van de Friese burger door gebruik te maken van het **burgerpanel**. Het Panel Fryslân bestaat uit een groep inwoners van Fryslân die haar ervaringen deelt en haar mening geeft over wat er speelt in de provincie. Het panel bestaat uit ruim 3.700 panelleden. Het FSP kan met dit panel representatieve uitspraken doen. Door de panelonderzoeken kan het FSP trends en ontwikkelingen binnen Fryslân in kaart brengen, analyseren en duiden. Panelleden ontvangen gemiddeld zes keer per jaar een digitale uitnodiging toegestuurd om een online-vragenlijst in te vullen. De vragen gaan over verschillende, actuele onderwerpen die impact hebben op de Friese samenleving zoals veiligheid, zorg, openbaar vervoer, sport en cultuur. Het FSP is met verschillende partijen in gesprek om samen te werken door een aantal vragen toe te voegen aan de vragenlijsten. De antwoorden op deze vragen geven de organisatie inzicht en kunnen helpen bij het maken van keuzes of het nemen van beslissingen.

**Suggesties** die worden gedaan aan het FSP zijn het meer kwalitatief duiden van gegevens en het verdiepen van kwantitatieve gegevens. Er is meer potentie bij het FSP dan tot nu toe wordt gedeeld in de onderzoeken. Het FSP zou zelf meer onderzoek kunnen uitvoeren en deze informatie presenteren in plaats van enkel gebruik te maken van bestaande informatie en dit weer te geven. Daarnaast wordt de behoefte geuit aan meer specifieke regionale en lokale data die gemeenten kan helpen bij het vormen van beleid. Het FSP geeft aan dat voor de

toekomst ze de monitorfunctie anders wil inrichten. Daarnaast wil het FSP ook meer verdieping en analyse uitvoeren bij onderzoeken.

Het onderscheid tussen het FSP en andere onderzoeksbureaus of het FSP en afdelingen onderzoek van gemeenten is niet altijd helder volgens stakeholders. Zie meer hierover in paragraaf 3.5.

**Samenwerking** met andere organisaties die op dezelfde thema's actief zijn wordt aanbevolen door stakeholders. Zo zou het FSP voor cijfers op het gebied van zorg/gezondheid meer kunnen verwijzen naar zorginstellingen. Het FSP werkt in de praktijk ook al samen met diverse partijen. Zo is de Woonzorgatlas ontstaan uit een samenwerking met woningbouwcorporaties en Platform GEEF, is er samenwerking met hogescholen, de Provincie, gemeente Leeuwarden en RUG rondom het Fries Datalab en werkt FSP samen met het Trendbureau Drenthe en het Planbureau Groningen door middel van het delen van data en het aansluiten bij bijeenkomsten van elkaar. De samenwerking wordt door de verschillende partijen genoemd als open waarin met wederzijds respect wordt gehandeld.

De **ontsluiting van data** is een ontwikkeling waar het FSP een rol in zou moeten spelen die zowel uit de enquête als in de gesprekken naar voren komt. Men geeft aan dat er nog een enorme slag te behalen valt bij ontsluiten van sociale data. Het FSP zou een rol kunnen spelen als kennismakelaar (verbinding leggen op inhoud tussen organisaties over waar informatie te vinden is) of als partij waar data ontsloten en geanalyseerd zouden kunnen worden. De samenwerking rondom het Fries Datalab waarin het FSP actief is sluit aan bij deze ontwikkeling. Wel wordt opgemerkt dat het FSP hierbij ook afhankelijk is van de opstelling en rol van gemeenten en andere partijen. Andere partijen dienen ook bereid te zijn om data te delen en mee te bewegen met deze ontwikkeling.

Ook worden nog een aantal concrete suggesties gedaan aan het FSP, namelijk het bieden van een tweetalige website (zowel Nederlands als Fries), datasets met historische data betrekken in onderzoek en meer bekendheid genereren voor bijeenkomsten.

Als laatste wordt in zowel gesprekken als in de enquête de suggestie gedaan om mogelijk te maken dat het FSP onderzoeken uitvoert in opdracht. De vraag die daarbij wordt gesteld is of dit nu niet mogelijk is omdat er een subsidierelatie met de provincie is of dat het FSP dit tot nu toe zelf niet wenselijk acht. Het FSP geeft aan dit bewust niet te hebben gedaan omdat zij haar onafhankelijkheid van groot belang vindt. Zeker in de beginfase wilde zij haar vrije positie gebruiken. Dit zorgde ook voor duidelijkheid bij gemeenten. Voor de toekomst zou dit een mogelijkheid kunnen zijn mits het de onafhankelijke positie van het FSP niet aantast.

## 4. Conclusies en aanbevelingen

Het FSP is een organisatie die door stakeholders wordt gezien als een bron die betrouwbare en begrijpelijke informatie levert. Stakeholders die bekend zijn met diensten van het FSP zijn hier over het algemeen (zeer) tevreden over.

De organisatie bestaat nu enkele jaren en is op weg om een instituut te worden dat in Friesland bekend staat om haar onafhankelijke en betrouwbare onderzoeken. Samenwerking met andere organisaties is hierbij cruciaal. Op verschillende andere plekken in Friesland wordt informatie verzameld. Het FSP zou een rol kunnen vervullen als kennismakelaar en het verbinden van deze organisaties. Daarnaast wordt de samenwerking in het Fries Datalab als aandachtspunt genoemd waar het FSP een belangrijke rol in kan vervullen.

Er zijn een drietal punten te noemen waarin keuzes dienen te worden gemaakt door het FSP en soms ook de provincie.

**1. De betrokkenheid van stakeholders bij het opstellen van de onderzoeksagenda en bij de uitvoering van onderzoeken kan worden verbeterd met als doel de impact van de onderzoeken te vergroten.** Door gemeenten, onderwijsinstellingen, woningcorporaties en andere maatschappelijke organisaties bijvoorbeeld eenmaal per jaar uit te nodigen om input te leveren kan het FSP de relatie met stakeholders verbeteren en duidelijker maken waarom zij bepaalde onderzoeken uitvoert. Een andere suggestie is om stakeholders te betrekken bij onderzoeken in bijvoorbeeld begeleidingscommissies of klankbordgroepen. Stakeholders zijn dan nauwer betrokken en kunnen de onderzoeken delen maar kunnen ook input leveren als het gaat om duiding en verdieping van gegevens. Aandachtspunt bij de onderzoeken die het FSP uitvoert is om aan te sluiten bij de behoeften van het veld. De rol en invulling van de Adviesraad wordt momenteel bezien en daar kunnen deze punten bij worden meegenomen.

**2. De relatie met de provincie dient zich verder te ontwikkelen.** De provincie heeft in het verleden de keuze gemaakt om zich inhoudelijk niet te bemoeien met het FSP en op afstand te staan. De provincie wilde dat het FSP onafhankelijk van de provincie fungeerde. Nu bevindt het FSP zich in een fase

waarbij de provincie opnieuw kan nadenken over haar betrokkenheid. Voor beide partijen is het van belang om helderheid te krijgen over de rolopvatting en afspraken te maken over afstemming en/of samenwerking bij de uitvoering van onderzoeken. Het samenspel tussen de beleidsafdeling en onderzoeksafdeling van de provincie en het FSP kan verbeteren. Mogelijk is hier een rol weggelegd voor de accounthouder bij de provincie van het FSP.

**3. FSP kan haar meerwaarde vergroten door meer duiding te geven aan cijfers, verdieping aan te brengen in onderzoeken en aandacht te schenken aan de bekendheid van diensten zoals de helpdesk.** De meerwaarde van het FSP zit in het verzamelen van gegevens over Friesland, deze informatie te bundelen en deze informatie toegankelijk te delen. Het FSP kan verbindingen leggen tussen verschillende terreinen en samenwerking bewerkstelligen. Het FSP kan in de toekomst meer duiding geven aan de cijfers en verdere verdieping aanbrengen in haar onderzoeken. Daarnaast kan zij ook meer bekendheid genereren voor een aantal diensten zoals de helpdesk.

## Bronnen

- FSP (2017). Cijfers over websitebezoeken en publicaties.
- FSP (2017). Jaarverslag 2016. [□](#) FSP (2017). Onderzoeksagenda 2017.
- FSP (2016). Meerjarenplan Fries Sociaal Planbureau 2017-2020.

- FSP (2016). Rapportage: enquête over het Fries Sociaal Planbureau.
- FSP (2015). Position paper.
- FSP (2015). Productplan 2016.
- Partoer (2014). Het Fries Sociaal Planbureau in ontwikkeling. Samen werken aan sociale kwaliteit. Een voorverkenning.
- Provincie Fryslân (2016). Besluit verlening boekjaarsubsidie 2017- 2020.  Provincie Fryslân (2015). Besluit subsidieverlening 2016.
- Provincie Fryslân (2014). Besluit subsidieverlening 2015.

Nassaulaan 1  
2514 JS Den Haag

+31 (0)70 359 6955  
info@kwinkgroep.nl  
www.kwinkgroep.nl