

Movementem

partner in onderzoek & advies

Onderzoeksrapport
Communicatie

Gemeente Brummen

Inwonerspanel '*Brummen Spreekt*'

Maart 2016

Referentie: 14055

Inwonerspanel 'Brummen Spreekt'

Zutphen, maart 2016
Referentie: 14055

Moventem

Pollaan 48 A-1

7202 BX Zutphen

T 0575 84 3738

E info@moventem.nl

W www.moventem.nl

Projectteam:

drs. Robin M. Koster

Luc Oonk MSc.

Bianca Tuenter MSc.

Onderzoeksrapport Communicatie

Gemeente Brummen

Moventem is aangesloten bij de Nederlandse Marktonderzoek Associatie (MOA), Center for Information Based Decision Making & Marketing Research. Moventem is tevens aangesloten bij the World Association of Opinion & Marketing Research Professionals (ESOMAR).

Dit rapport is met de grootste zorg samengesteld. Ondanks deze uiterste zorgvuldigheid kan het voorkomen dat informatie fout en/ of onvolledig is. Moventem is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.



Inhoudsopgave

1	INLEIDING	5
1.1	ACHTERGROND EN METHODIEK.....	5
1.2	RESPONS EN STATISTISCHE BETROUWBAARHEID	5
1.3	LEESWIJZER.....	6
2	RESULTATEN	8
2.1	CONTACT MET GEMEENTE.....	8
2.2	COMMUNICATIE VAN DE GEMEENTE	8
2.3	WIJKRADEN EN MAATSCHAPPELIJKE ADVIESRAAD.....	12
3	SLOTSOM	14
3.1	REALISATIE PRIMAIRE DOELSTELLING	14
3.2	EVALUATIE BRUMMEN SPREEKT.....	14



Movementem

partner in onderzoek & advies

A hand in a suit jacket pointing upwards with the index finger. A large, solid green circle is positioned to the left of the hand. Several dashed white lines radiate from the hand, connecting to various circular nodes of varying sizes scattered across the dark background. Some of these nodes are also enclosed within thin, solid green circles.

Inleiding

1 Inleiding

In dit beschrijvende rapport worden de resultaten gepresenteerd van een onderzoek naar de gemeentelijke informatievoorziening en de wederzijdse communicatie tussen gemeente en inwoners. Het onderzoek is in december 2015 en januari 2016 uitgevoerd. Dit hoofdstuk gaat in op de achtergrond van het onderzoek, de onderzoeksmethode, respons en statistische betrouwbaarheid. Het hoofdstuk sluit af met een leeswijzer voor de rest van het rapport.

1.1 Achtergrond en methodiek

Het gemeentebestuur van Brummen hecht veel waarde aan de meningen, ideeën en denkracht van haar inwoners. Op dinsdag 12 augustus 2014 heeft het college van B&W daarom ingestemd met het opzetten van een inwonerspanel, genaamd: 'Brummen Spreekt'. Via het inwonerspanel wordt een brede groep inwoners regelmatig om hun mening gevraagd, over allerlei onderwerpen die spelen in de gemeente. De leden van het (gratis) inwonerspanel worden in ieder geval vier keer per jaar gevraagd om feedback te geven (voor meer informatie zie deze website: www.brummenspreekt.nl).

1.1.1 Panelonderzoek communicatie

Gezien de aard van het vraagstuk rondom informatievoorziening en communicatie binnen de gemeente is een kwantitatieve onderzoeksmethode gebruikt via het inwonerspanel. Daarmee worden gegevens verkregen over percentages en verhoudingen binnen een populatie. In dit geval de mening van de inwoners van Brummen over informatievoorziening en communicatie binnen de gemeente. Om statistisch verantwoorde uitspraken te kunnen doen dient een minimaal aantal respondenten hun mening te geven; de steekproef. Als een steekproef een bepaalde omvang en kenmerken heeft (betrouwbaarheid, nauwkeurigheid, representativiteit), kunnen uitspraken generaliseerd worden naar de populatie.

1.1.2 Vragenlijst

Voor dit onderzoek is 'Brummen Spreekt' ingezet, mede omdat het inwonerspanel een efficiënte en effectieve onderzoeksmethode is, in

vergelijking met andere methoden. Dit komt ook doordat de ledenwerving voor het panel zeer zorgvuldig is gedaan, waardoor er een goede verdeling is over de kernen in de gemeente, geslacht en leeftijd. Diverse belanghebbenden binnen de gemeentelijke organisatie hebben de mogelijkheid gekregen input en feedback te geven op de vragen.

1.2 Respons en statistische betrouwbaarheid

Personen kunnen deelnemen aan Brummen Spreekt vanaf de toegestane leeftijd; 16 jaar. De meeste respondenten doen online mee en 36 personen nemen offline deel aan het panel. Deze laatste groep krijgt de vragenlijsten per post toegestuurd en kunnen deze terugsturen via een antwoordenvolp. Door de zorgvuldige (doorlopende) werving van panelleden, is inmiddels een inwonerspanel opgebouwd met in totaal 816 leden.

In totaal hebben 540 van de 816 panelleden (527 online en 13 offline) als respondent deelgenomen aan het onderzoek over de informatievoorziening en communicatie. Dit maakt de effectieve **respons-rate 66,2%** $\{(540 / 816) * 100\}$. Uit deze respons kan worden afgeleid dat er een aanzienlijke betrokkenheid is onder de panelleden van 'Brummen Spreekt'.

1.2.1 Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

Elke steekproef geeft afwijkingen ten opzichte van de werkelijkheid, maar de uitkomsten moeten een zo goed mogelijk beeld geven van de populatie. In kwantitatief onderzoek is het gebruikelijk om te spreken van een statistisch betrouwbaar verschil, als de afwijking zo groot is dat deze niet door toeval wordt veroorzaakt. Een betrouwbare meting zal bij een herhaling op dezelfde wijze en op hetzelfde moment een sterk vergelijkbare score opleveren. Het betrouwbaarheidsniveau is gedefinieerd als 1 (100%) minus het significantieniveau. Het is gangbaar uit te gaan van een significantieniveau van 5%.

Met het omvangrijke aantal respondenten dat heeft deelgenomen (540) kunnen met 95% betrouwbaarheid en 4,16% nauwkeurigheid uitspraken worden gedaan op een algemeen niveau. De hoge betrouwbaarheid en nauwkeurigheid maken de data geschikt voor verdere analyses.

1.2.2 Kenmerken panel & steekproef

Uit de volgende tabel kan worden afgeleid hoe de verdeling over kernen is in de steekproef, en hoe deze zich verhoudt tot de verdeling van de Brummense bevolking.

Woonplaats	Gemeente (01-01-'14)		Respons	
Eerbeek	8.573	48,04%	247	45,74%
Brummen	7.174	40,20%	230	42,59%
Hall	706	3,96%	21	3,89%
Leuvenheim	564	3,16%	19	3,52%
Empe	544	3,05%	11	2,04%
Tonden	286	1,60%	8	1,48%
Overig			4	0,74%
Totaal	17.847		540	

Figuur 1 Tabel verdeling kernen Brummen

Uit de analyse van de representativiteit¹ over kernen blijkt dat de steekproef nagenoeg representatief is. In de resultaten is Empe enigszins ondervertegenwoordigd. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 59,3 jaar. Circa 61% van de respondenten is man. De leeftijdsverdeling van het inwonerspanel en de steekproef komt (nog) onvoldoende overeen. Er is een ondervertegenwoordiging in de leeftijdscategorieën 16-19 en 20-29 jaar, en een oververtegenwoordiging in met name de categorie 60-69 jaar.

1.2.3 Weging

Binnen dit panelonderzoek zijn de resultaten gewogen naar woonplaats. Hiermee zijn de resultaten gecorrigeerd om de mogelijke invloed van de niet geheel representatieve steekproef weg te nemen. Dit is een gangbare werkwijze in statistische kwantitatief onderzoek. Personen in ondervertegenwoordigde groepen krijgen een gewicht groter dan 1 en tellen relatief zwaarder mee in het totaalresultaat, personen in groepen met een oververtegenwoordiging krijgen een gewicht kleiner dan 1.

Vanwege de ondervertegenwoordiging van inwoners uit Empe krijgt een respondent uit Empe bijvoorbeeld weegfactor 1,50 en respondent uit Leuvenheim weegfactor 0,90. Aangezien weegfactoren niet te groot mogen zijn (een groep in een steekproef met een aandeel van bijvoorbeeld 5%, kan niet worden 'opgeblazen' tot 50%) zijn de resultaten niet gewogen over de leeftijdsverdeling en het geslacht. Doorgaans wordt een maximale weegfactor van 1,5 gehanteerd.

Door de weging zijn de resultaten **representatief over kernen**. De representativiteit over geslacht en leeftijd is (nog) onvoldoende. Hiermee dient rekening te worden gehouden bij de interpretatie van de data, nadere analyses en de (door)ontwikkeling van 'Brummen Spreekt'.

1.3 Leeswijzer

Het volgende hoofdstuk gaat in op de resultaten van het panelonderzoek. Door routes in de vragenlijst en vragen waarbij meerdere antwoorden mogelijk zijn, kan het voorkomen dat het aantal respondenten en/of het aantal antwoorden niet overal gelijk is in deze rapportage. Dit kan ook komen doordat in enkele overzichten de categorie 'weet niet/ geen mening' voor het leegemak niet is weergegeven. Ook hebben niet alle respondenten alle vragen beantwoord en hebben offline deelnemers minder vragen ontvangen, om ze niet teveel te belasten. Bovendien zijn de resultaten van het onderzoek gewogen naar kern. Om deze redenen wordt ter volledigheid bij de resultaten aangegeven hoeveel respondenten ('n') de betreffende vraag hebben beantwoord. Door afrondingsverschillen telt niet alles op tot 100%.

In dit onderzoeksrapport worden de belangrijkste resultaten gepresenteerd. In hoofdstuk 3 wordt afgesloten met een beknopte slotsom.

¹ De representativiteitsanalyses zijn verricht aan de hand van de chi-kwadraattoets.

Movementem

partner in onderzoek & advies



Resultaten

2 Resultaten

In dit beschrijvende hoofdstuk wordt achtereenvolgens ingegaan op:

- 🕒 Contact met gemeente;
- 🕒 Communicatie van de gemeente;
- 🕒 Wijkraden en Maatschappelijke adviesraad.

2.1 Contact met gemeente

De afgelopen 12 maanden blijkt circa 23% van de respondenten mondeling, telefonisch of schriftelijk contact te hebben gehad met een wethouder of de burgemeester, waarvan het merendeel (in totaal ruim 18%) mondeling contact had. Ruim de helft van de respondenten had contact met een (beleids)medewerker en circa 19% met een raadslid (figuur 2). Het contact met de wethouder/burgemeester wordt in 72% van de gevallen als (zeer) goed beoordeeld. Bij de raadsleden en (beleids)medewerkers ligt dit percentage op respectievelijk 76% en 77%.

(n=540)	Contact met wethouder of burgemeester	Contact met raadslid	Contact met (beleids)medewerker
Ja, mondeling	18,2%	14,2%	26,7%
Ja, telefonisch	2,8%	2,4%	18,6%
Ja, schriftelijk	4,3%	2,4%	13,2%
Nee	77,0%	81,1%	49,0%
Weet ik niet/geen mening	0,7%	0,7%	1,3%

Figuur 2 Contact met gemeente

In de afgelopen 12 maanden heeft een kleine 13% van de respondenten een forum- of raadsvergadering bezocht, terwijl een kleine 17% een informatie- of inspraakbijeenkomst van de gemeente bezocht. Respondenten hebben deze vergaderingen doorgaans als 'informatief', 'positief' en 'goed' ervaren. Nagenoeg de helft (47%) voelt zich in 'neutrale' mate door de gemeenteraad vertegenwoordigd als het gaat om keuzes en beslissingen van de gemeente. Ruim 9% voelt zich in (zeer) slechte mate vertegenwoordigd.

2.2 Communicatie van de gemeente

'Informatie van de gemeente moet voor iedereen begrijpelijk zijn'. Met die stelling is 93,5% het (zeer) eens. Nagenoeg dezelfde groep is van mening dat de informatie neutraal en betrouwbaar dient te zijn. Figuur 4, op de volgende pagina, laat daarnaast zien dat een kleine 72% van de respondenten van mening is dat het verstrekken van informatie niet alleen nog zou moeten gebeuren via moderne digitale kanalen zoals mail, internet en sociale media. Met de stelling 'de gemeente moet terughoudend zijn in haar informatievoorziening' blijkt slechts 1,5% het zeer eens.

Nagenoeg 80% van de respondenten blijkt (zeer) geïnteresseerd in lokale (gemeentelijke) aangelegenheden. Ruim 42% is het (zeer) eens met de stelling dat de gemeente goed wordt bestuurd. (figuur 5).

2.2.1 Gemeentegids

De gemeentegids 'Gemeente Brummen' is als papieren versie maar ook digitaal te raadplegen. Een kleine 88% van de respondenten geeft aan inhoudelijk bekend te zijn met de gemeentegids terwijl een kleine 10% er wel van heeft gehoord, maar er niet inhoudelijk mee bekend is.

Van de respondenten die inhoudelijk bekend zijn met de gemeentegids heeft 68% de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van de papieren versie terwijl 21% (ook) de digitale versie heeft gebruikt (figuur 3). Ruim de helft van deze groep blijkt het zeer oneens te zijn met de stelling 'de gemeentegids moet afgeschaft worden (digitale én papieren vorm)'. Nagenoeg 62% lijkt zich te kunnen vinden in het behoud van de gemeentegids in een digitale vorm. Gemiddeld wordt de gids van de 'Gemeente Brummen' beoordeeld met een 7,46, circa 4% geeft een onvoldoende.



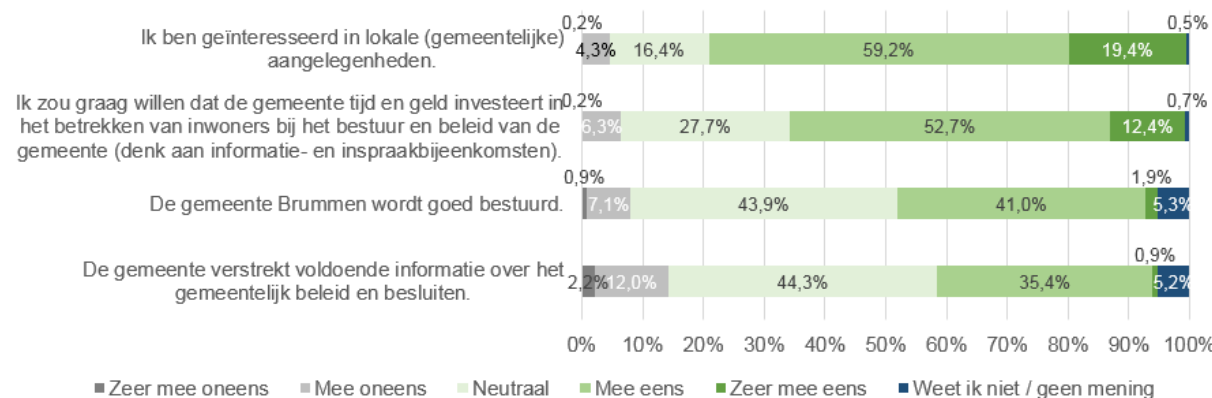
Figuur 3 Gebruik gemeentegids

2.2.2 Officiële plattegrond

De gemeente Brummen stelt, zowel op papier als digitaal, een officiële plattegrond beschikbaar. Nagenoeg driekwart blijkt hiermee inhoudelijk bekend te zijn terwijl 14% er wel van heeft gehoord maar er niet inhoudelijk mee bekend is. Respondenten die bekend zijn met de plattegrond hebben in een kleine 70% van de gevallen de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van de papieren versie, 14% heeft (ook) de digitale versie gebruikt.

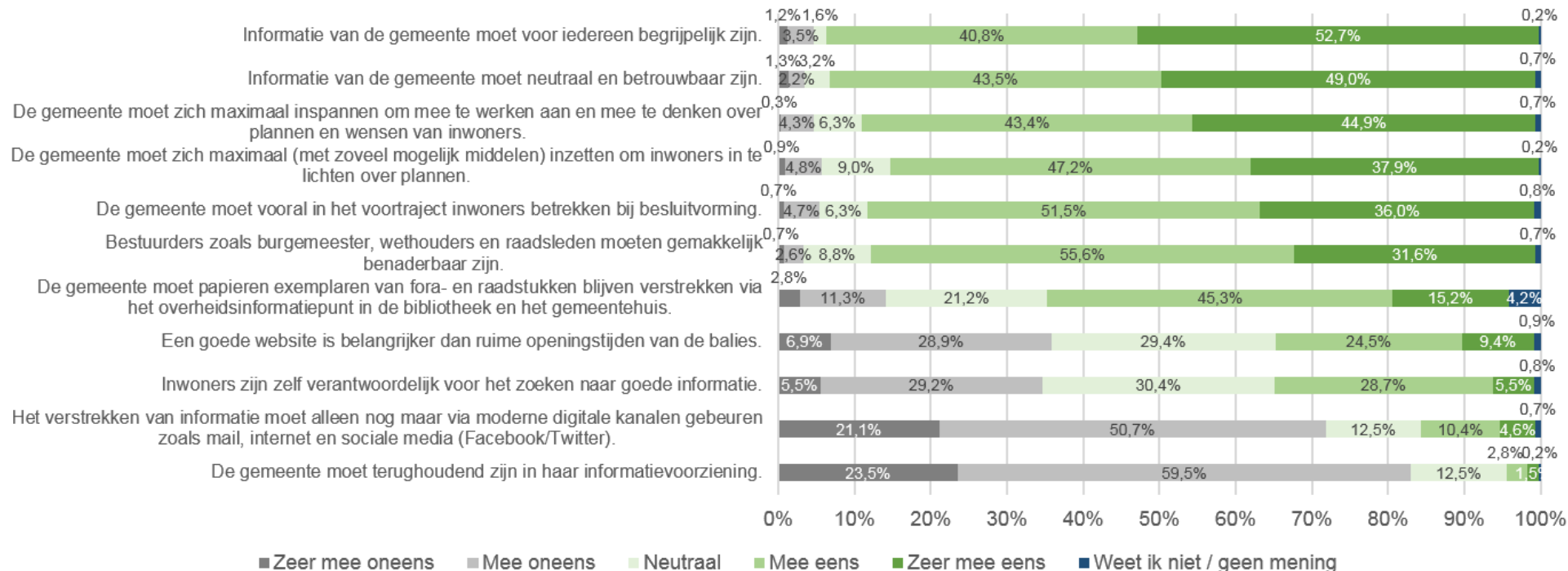
Opnieuw blijkt een groot deel van de respondenten (in dit geval 46%) het zeer oneens met de stelling dat de officiële plattegrond afgeschaft zou moeten worden (zowel digitaal als op papier). Een kleine 60% is van mening dat de papieren plattegrond huis-aan-huis verspreid moet blijven worden. Een kleine 4% van de respondenten waardeert de officiële plattegrond met een onvoldoende. De gemiddelde beoordeling is een 7,72.

Stellingen (n=540)



Figuur 5 Stellingen

Informatievoorziening en communicatie (n=540)



Figuur 4 Stellingen informatievoorziening en communicatie
Pagina 9 van 14

2.2.3 De Regiobode en GemeenteThuis

Het huis-aan-huisblad 'De Regiobode' wordt door ruim 96% van de respondenten ontvangen. Respondenten die aangeven het blad niet te ontvangen blijken in 93% van de gevallen een nee-nee sticker te hebben. De gemeentelijke informatiepagina's 'GemeenteThuis' in 'De Regiobode' worden door een kleine 57% van de respondenten die de bode ontvangen helemaal gelezen, tegenover 15,5% van de respondenten die de bode niet ontvangen die de gemeentelijke informatiepagina's op de website van de gemeente helemaal lezen (figuur 6). Ontvangers van 'De Regiobode' beoordelen de gemeentelijke informatiepagina's hierin gemiddeld met een 7,22.

Lezen 'GemeenteThuis'	Regiobode (n=508)	Website (n=19)
Helemaal	56,6%	15,5%
Alleen de openbare bekendmakingen (Brummense Berichten)	21,2%	20,7%
Alleen artikelen	16,9%	5,4%
Helemaal niet	5,3%	58,4%

Figuur 6 Lezen 'GemeenteThuis'

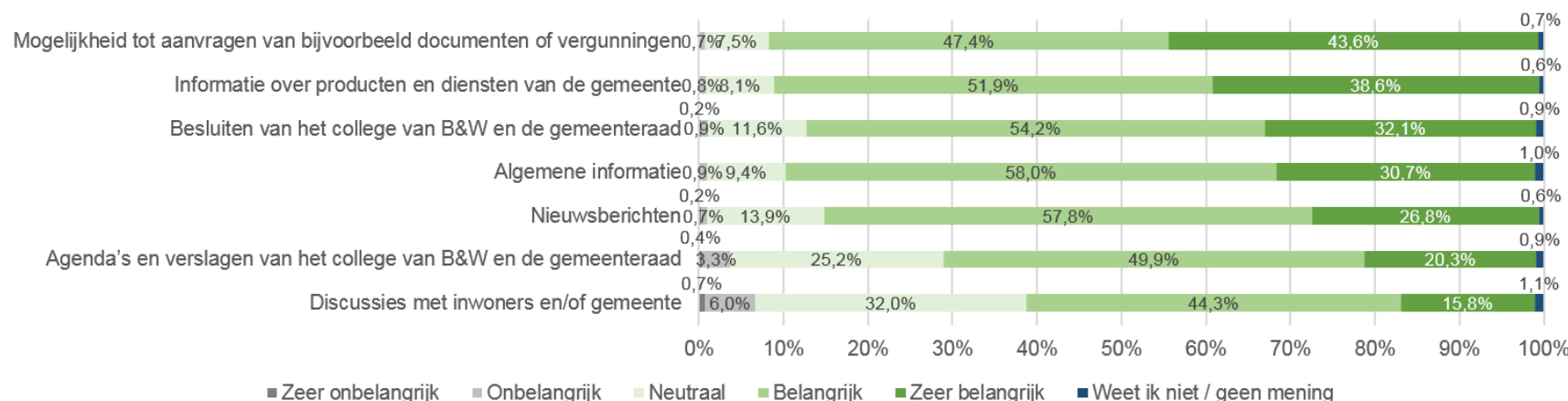
Respondenten die aangeven 'GemeenteThuis' helemaal te lezen of enkel de openbare bekendmakingen (Brummense berichten) of alleen de artikelen te lezen hebben enkele aspecten van de artikelen/berichten beoordeeld. Ruim 71% is van mening dat de leesbaarheid (zeer) goed is, 62% vindt de opmaak/vormgeving (zeer) goed.

2.2.4 Digitaal

Vrijwel alle respondenten (97%) blijken thuis internet te gebruiken, een kleine 37% doet dit (ook) op het werk. Nagenoeg 2% geeft aan helemaal geen internet te gebruiken. Internetgebruikers hebben in een kleine 85% van de gevallen de afgelopen 12 maanden de gemeentelijke website www.brummen.nl wel eens bezocht. Deze groep beoordeelt de website gemiddeld met een 6,94, een kleine 9% geeft een onvoldoende. Naast de gemeentelijke website is er een aparte website van de gemeenteraad. Circa 64% van de respondenten is hiermee niet bekend, terwijl 17% er wel van heeft gehoord maar de website nog niet heeft bezocht. Een kleine 20% is bekend met de aparte site en heeft deze wel eens bezocht. Deze groep waardeert de site van de gemeenteraad gemiddeld met een 6,9, ruim 7% geeft een onvoldoende.

Internetgebruikers hebben voor diverse vormen van informatie over gemeentelijke dienstverlening aangegeven in welke mate men het belangrijk vindt dat dit op internet te vinden is. Met name de mogelijkheid tot aanvragen van bijvoorbeeld documenten of vergunningen (44%) en informatie over producten en diensten van de gemeente (39%) worden als zeer belangrijk gezien (figuur 7).

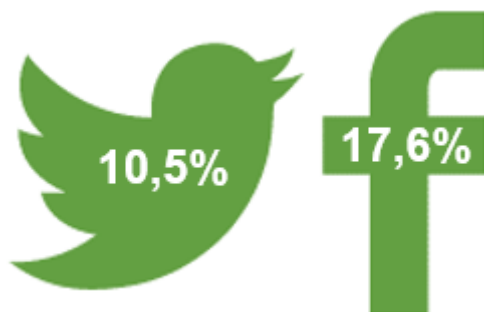
Informatie gemeentelijke dienstverlening op internet (n=531)



Figuur 7 Belang informatie gemeentelijk dienstverlening op internet

Ruim een kwart van de internetgebruikers blijkt zich te hebben aangemeld voor de wekelijkse digitale nieuwsbrief, terwijl 37% wel van de nieuwsbrief heeft gehoord maar deze niet ontvangt. De overige 38% blijkt nog nooit van de digitale nieuwsbrief te hebben gehoord.

Een kleine 37% van de ontvangers van de digitale nieuwsbrief geeft aan alle artikelen uitgebreid te hebben gelezen, ruim 60% leest de artikelen globaal. Ongeveer 2% geeft een onvoldoende en gemiddeld wordt deze nieuwsbrief beoordeeld met een 7,45.



Figuur 8 Bekendheid twitteraccount en facebookpagina gemeente

Nagenoeg driekwart van de internetgebruikers is niet bekend met de gemeente Brummen op social media (Twitter en Facebook). Ruim 17% blijkt bekend met de facebookpagina van de gemeente, ruim 10% is bekend met de twitteraccount van de gemeente (figuur 8). Respondenten die bekend zijn met de gemeente Brummen op social media vinden in een kleine 16% van de gevallen dat de gemeente (veel) te weinig actief is via deze kanalen.

Een kleine 11% van de internetgebruikers vindt het belangrijk dat de gemeente actief is op social media en dat dit meer aandacht moet krijgen. Ruim 42% vindt dit eveneens belangrijk, maar dan wel naast de huidige informatie kanalen. De informatie moet volgens hen voor iedereen toegankelijk blijven aangezien niet iedereen gebruik maakt van Twitter of Facebook, 'zorg voor een én-én-situatie, dus naast de gebruikelijke informatiekkanalen'. Op totaalniveau blijkt circa 44% van de respondenten het liefst via internet (mail of website) documenten aan te vragen bij de gemeente Brummen (figuur 9). Voor ruim 34% maakt dit niet uit (internet, telefonisch of balie), terwijl een kleine 18% de voorkeur geeft aan het aanvragen via de balie (in Brummen of Eerbeek).



Figuur 9 Voorkeur documenten aanvragen bij gemeente

2.3 Wijkraden en Maatschappelijke adviesraad

Binnen de gemeente Brummen bestaan er in totaal zeven wijkraden, zij vormen een belangrijke schakel tussen de gemeente en de bewoners. Ze kennen de behoeften van inwoners als het gaat om woon- en leefomgeving en zijn een belangrijke gesprekspartner van de gemeente. Bovendien organiseren ze allerlei activiteiten om de leefbaarheid te vergroten. Circa twee op de drie respondenten is bekend met de wijkraden binnen de gemeente en 7% is er bekend mee én heeft er de afgelopen 12 maanden contact mee gehad (figuur 10). Deze groep geeft in ongeveer de helft van de gevallen aan dat het contact met de wijkraad in de buurt (zeer) goed is verlopen, een kleine 30% is hierover neutraal tevreden (figuur 11).

Van de respondenten die bekend zijn met de wijkraden kent ongeveer 48% de taken en activiteiten die de wijkraad in de buurt uitvoert, ruim 46% is hiermee niet bekend. De wijkraad wordt door 67% van de respondenten als belangrijk gezien voor het geven van adviezen aan de gemeente namens de wijkbewoners. Daarnaast blijkt circa 62% het belang te zien van de wijkraden voor het bevorderen van activiteiten in de buurt om sociale samenhang te versterken en als intermediair tussen inwoners en gemeente. Een kleine 60% is het (zeer) oneens met de stelling 'ik zie geen rol weggelegd voor een wijkraad'.

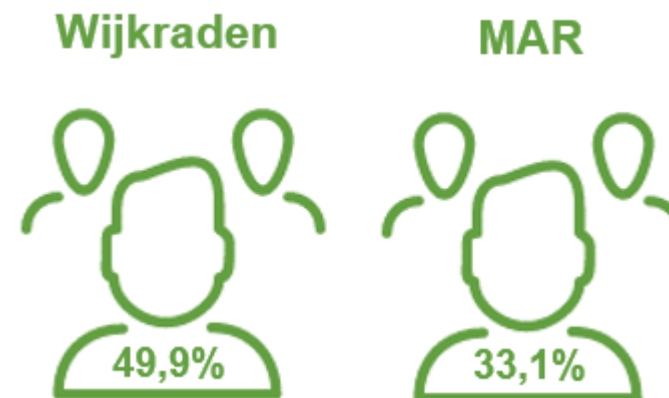
	Wijkraden	MAR
Bekend mee	65,8%	22,3%
Bekend mee en contact gehad	7,0%	1,7%
Niet bekend	22,5%	64,9%
Weet niet / niet van toepassing	4,6%	11,1%

Figuur 10 Bekendheid Wijkraden en MAR

Naast de wijkraden is er in de gemeente een breed adviesorgaan actief. Het doel van de Maatschappelijke Advies Raad (MAR) is het sociaal maatschappelijk belang te verwoorden van inwoners en de gebruikers van gemeentelijke voorzieningen. Hierbij worden inwoners vertegenwoordigd die aangewezen zijn op zorg of welzijn, een beperking of handicap hebben, of die een uitkering ontvangen. Ruim 22% van de respondenten is bekend met de

MAR, een kleine 2% heeft hier de afgelopen 12 maanden ook contact mee gehad (figuur 10). Nagenoeg 65% is niet bekend met de Maatschappelijke Advies Raad.

Respondenten die bekend zijn met het adviesorgaan geven in respectievelijk 77,5% en 76,8% van de gevallen aan dat de MAR een signalerende functie heeft en dat het een belangrijk orgaan is om het gemeentebestuur (on)gevraagd te adviseren. Ruim twee derde is het (zeer) oneens met de stelling 'ik zie geen belangrijke rol weggelegd voor de MAR'. Het contact met de MAR wordt door ruim 33% van deze groep als '(zeer) goed' beoordeeld, 44,5% heeft hierover geen mening (figuur 11).



Figuur 11 Contact '(zeer) goed' verlopen

Slotsom



3 Slotsom

In deze slotsom wordt teruggekoppeld naar de doelstelling van het onderzoek en worden de belangrijkste conclusies en aanbevelingen beschreven.

3.1 Aandachtspunten en kansen

In deze paragraaf wordt een drietal opvallende aandachtspunten aangestipt die wellicht als kans kunnen worden gezien:

- De overgrote meerderheid van de respondenten is van mening dat informatieverstrekking niet alleen via de moderne digitale kanalen zou moeten plaatsvinden. Dit sluit aan bij het gegeven dat de gemeentegids en officiële plattegrond met name als papieren versie worden gebruikt;
- De meningen over de stelling 'een goede website is belangrijker dan ruime openingstijden van de balies' zijn erg verdeeld, en ook de voorkeurswijze voor het aanvragen van document bij de gemeente blijkt divers;
- De gemeentelijke website en aparte website van de gemeenteraad worden in verhouding met bijvoorbeeld de gemeentegids en plattegrond relatief 'laag' beoordeeld. Slechts een klein deel van de internetgebruikers is bekend met de facebookpagina of twitteraccount van de gemeente.

3.2 Realisatie primaire doelstelling

In dit panelonderzoek, waarbij de leden van het inwonerspanel Brummen Spreekt is gevraagd naar hun mening, is op een (statistisch) betrouwbare manier de tevredenheid omtrent de wederzijdse communicatie tussen gemeente en inwoners, en gemeentelijke informatievoorziening vastgesteld. De inwoners hebben zich uitgesproken over onder andere de mate waarin de communicatie inspanningen van de gemeente voldoen, informatievoorziening via social media en website en de wijkraden en Maatschappelijke Advies Raad.

De primaire doelstelling is gerealiseerd

De mening van inwoners over de communicatie en informatievoorziening binnen de gemeente en alles daar om heen is vastgesteld. Er zijn aandachtspunten en kansen onderscheiden op basis waarvan gerichte acties kunnen worden ondernomen.

3.3 Evaluatie Brummen Spreekt

Het onderhavige onderzoek is het vierde onderzoek waarbij het inwonerspanel is ingezet. Door de zorgvuldige werving rondom Brummen Spreekt, heeft de gemeente de beschikking over een omvangrijk en op kernniveau nagenoeg representatief inwonerspanel. Met name door de omvang en representativiteit van het inwonerspanel en de aanhoudende betrokkenheid van de panelleden, is zowel op geaggregeerd niveau als voor de deelpopulaties een statistisch betrouwbaar en nauwkeurig onderzoek gerealiseerd.

De inzet van Brummen Spreekt is geslaagd

Het inwonerspanel van gemeente Brummen is opnieuw een efficiënte en effectieve onderzoeksmethode gebleken, waarmee in statistische zin betrouwbare, nauwkeurige en representatieve uitspraken gedaan kunnen worden over alle klanten/ inwoners. De betrokkenheid van de panelleden is groot, aangeraden wordt het inwonerspanel verder te optimaliseren door in de genoemde leeftijdscategorieën te werven.

In dit onderzoek zijn naast de vragen over communicatie enkele vragen gesteld ter evaluatie van het panel Brummen Spreekt. Er is als eerste gevraagd welk rapportcijfer men het panel Brummen Spreekt in zijn algemeenheid geeft. Respondenten hebben het panel Brummen Spreekt gemiddeld beoordeeld met een 7,08. In totaal gaf 5,6% een onvoldoende, circa een derde gaf een 8 of hoger. Op de vraag 'heeft u het gevoel dat er iets wordt gedaan met de uitkomsten van de onderzoeken' reageert 9,8% met 'ja, in grote mate', terwijl een kleine 32% het idee heeft dat er in beperkte mate iets mee wordt gedaan. Nagenoeg 13% geeft aan het gevoel te hebben dat er 'niet echt' of 'totaal niet' iets wordt gedaan met de uitkomsten.