

Onderzoeksrapport
Communicatie

Inwonerspanel
'U Spreekt' – Gemeente Aalten

Onderzoeksrapport Communicatie

Inwonerspanel

'U Spreekt' – Gemeente Aalten

September 2018
Referentie: 16022

Moventem

T 0575 84 3738
E info@moventem.nl
W www.moventem.nl

Projectteam:

Luc Oonk MSc.
Michel Hartemink

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.

ECHT BETROUWBAAR. ECHT ACHTERHOEK.

MOA
Center for Information Based
Decision Making & Marketing Research

ESOMAR WORLD RESEARCH
MEMBER

Inhoudsopgave

1 INLEIDING	4
1.1 ACHTERGROND EN METHODIEK	5
1.1.1 <i>Panelonderzoek Communicatie</i>	5
1.1.2 <i>Vragenlijst</i>	5
1.2 RESPONS EN STATISTISCHE BETROUWBAARHEID	5
1.3 LEESWIJZER	5
2 RESULTATEN	7
2.1 INFORMATIEVOORZIENING	7
2.2 WEBSITE	12
2.3 BEREIKBAARHEID	12



Movementem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Inleiding

1 Inleiding

In dit beschrijvende rapport worden de resultaten gepresenteerd van een onderzoek over Communicatie van de gemeente Aalten. Het onderzoek is in juni/juli 2018 uitgevoerd, in nauwe samenwerking met de gemeente Aalten. Dit hoofdstuk gaat in op de achtergrond & methodiek van het onderzoek, en respons & statistische betrouwbaarheid. Het hoofdstuk sluit af met een leeswijzer voor de rest van het rapport.

1.1 Achtergrond en methodiek

Het gemeentebestuur van Aalten hecht veel waarde aan de meningen, ideeën en denkkraft van haar inwoners. Via het inwonerspanel 'U Spreekt' wordt een brede groep inwoners regelmatig om input gevraagd, over allerlei onderwerpen die spelen in de gemeente (voor meer informatie zie de website: www.uspreekt.nl).

1.1.1 Panelonderzoek Communicatie

In de gemeente Aalten bestaat de behoefte om inzicht te krijgen in de mening van de inwoners betreffende de communicatie. Gezien de aard van het vraagstuk, rondom de communicatie van de gemeente, is een kwantitatieve onderzoeksmethode gehanteerd. Daarmee worden gegevens verkregen over percentages en verhoudingen binnen een populatie. In dit geval over de mening van de inwoners van gemeente Aalten over de communicatie van de gemeente. Om statistisch verantwoorde uitspraken te kunnen doen, dient een minimaal aantal respondenten hun mening te geven; de steekproef. Als de steekproef een bepaalde omvang en kenmerken heeft (betrouwbaarheid, nauwkeurigheid, representativiteit), kunnen uitspraken gegeneraliseerd worden naar de populatie.

1.1.2 Vragenlijst

De vragenlijst is opgesteld in nauwe samenwerking met de gemeente Aalten. De vragenlijst wordt in bijlage 1 weergegeven.

1.2 Respons en statistische betrouwbaarheid

Personen kunnen deelnemen aan 'U Spreekt' vanaf de toegestane leeftijd; 16 jaar. De meeste respondenten doen online mee en 55 personen nemen offline deel aan het inwonerspanel. Deze laatste groep krijgt de vragenlijsten per post toegestuurd en zij kunnen deze terugsturen via een antwoordenvelop. Door de zorgvuldige (doorlopende) werving van panelleden, is inmiddels een inwonerspanel opgebouwd met in totaal 1.398 deelnemers.

In totaal hebben 912 van de 1.398 panelleden als respondent deelgenomen aan het onderzoek over de communicatie van de gemeente. Dit maakt de effectieve **responsrate 65,2%** $\{(912 / 1.398) * 100\}$. Uit deze respons kan worden afgeleid dat er een aanzienlijke betrokkenheid is onder de panelleden van 'U Spreekt'. Het onderzoek is statistisch betrouwbaar, nauwkeurig en representatief over woonplaatsen en het geslacht. In bijlage 2 wordt ingegaan op de statistische betrouwbaarheid en representativiteit van dit onderzoek.

1.3 Leeswijzer

Het volgende hoofdstuk (2) gaat in op de resultaten van het onderzoek. In de tekst wordt naar figuren verwezen. Deze figuren worden in de betreffende paragraaf weergegeven.

Er is een aantal open vragen gesteld aan de respondenten. Alle open antwoorden worden getoond in het bijlagenboek 'Bijlagenboek bij Onderzoeksrapport Communicatie'.

Door routes in de vragenlijst, vragen waarbij meer antwoorden mogelijk zijn en doordat sommige offline deelnemers niet alle verplichte vragen beantwoorden, kan het voorkomen dat het aantal respondenten en/of het aantal antwoorden niet overal gelijk is. Om deze redenen wordt ter volledigheid bij de resultaten aangegeven hoeveel respondenten ('n') de betreffende vraag hebben beantwoord. Door afrondingsverschillen tellen niet alle resultaten op tot 100%.

Resultaten



2 Resultaten

In dit beschrijvende hoofdstuk wordt achtereenvolgens ingegaan op:

- 🕒 Informatievoorziening;
- 🕒 Website;
- 🕒 Bereikbaarheid.

2.1 Informatievoorziening

Ruim twee derde (67%) is geïnteresseerd in informatie over de gemeente, terwijl 18% zeer geïnteresseerd is. 14% heeft neutraal geantwoord en 1% heeft aangegeven (zeer) ongeïnteresseerd te zijn.

In figuur 1 is zichtbaar in welke onderwerpen over gemeente Aalten de respondenten geïnteresseerd zijn. Wonen en woonomgeving (71%), natuur, milieu en duurzaamheid (63%), openbare ruimte (61%) en zorg en welzijn (58%) zijn de onderwerpen die het vaakst worden genoemd. Vacatures (10%) wordt het minst vaak genoemd.

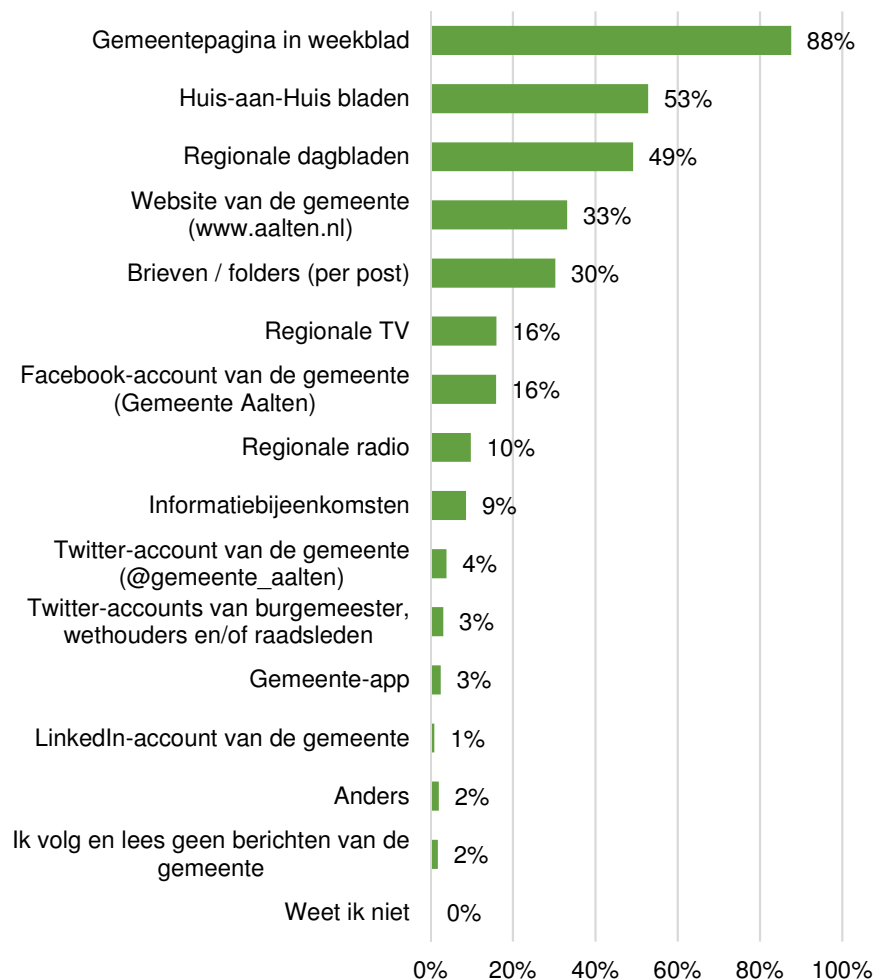
In figuur 2 (op de volgende pagina weergegeven) is zichtbaar op welke manier(en) de respondenten het nieuws van de gemeente volgen en lezen. De gemeentepagina in het weekblad (88%) wordt door de meeste respondenten genoemd. Daarnaast worden huis-aan-huis bladen (53%) en regionale dagbladen (49%) ook vaak genoemd. 2% geeft aan geen berichten van de gemeente te volgen en lezen.

In welke onderwerpen over uw gemeente bent u geïnteresseerd? (meer antwoorden mogelijk) (n=907)



Figuur 1: Geïnteresseerde onderwerpen

Op welke manier(en) volgt en leest u op dit moment het nieuws van de gemeente? (meer antwoorden mogelijk) (n=912)



Figuur 2: Manier van volgen gemeentenieuws

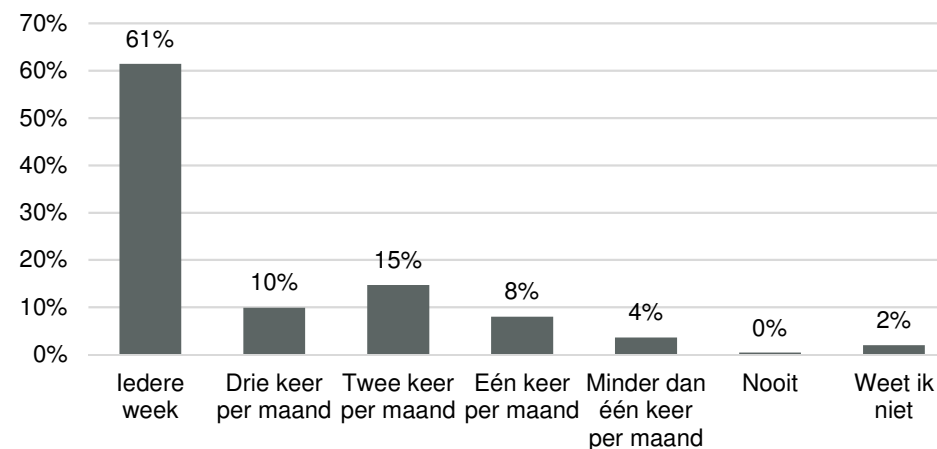
Van alle respondenten die wel eens berichten van de gemeente volgen en lezen geeft 4% aan dat de gemeente over overbodige onderwerpen communiceert. Hierbij zijn verschillende onderwerpen genoemd maar de publicatie van vergunningverleningen wordt een aantal keer genoemd. 60% vindt dat er geen overbodige onderwerpen zijn en de rest weet het niet.

Aan dezelfde respondenten is gevraagd of er onderwerpen zijn waar de gemeente niet of onvoldoende over communiceert en waarover men wel graag meer wenst te weten. 19% heeft aangegeven dat dit het geval is. Ook hier zijn weer veel verschillende onderwerpen benoemd. Daarbij is duurzaamheid het vaakst genoemd. 40% geeft aan dat er geen onderwerpen zijn die ze missen en de rest weet het niet.

De respondenten die de gemeentepagina in een weekblad volgen en lezen beoordelen deze gemiddeld met een 7,2. Hiervan geeft 61% aan de gemeentepagina iedere week te lezen (figuur 3).

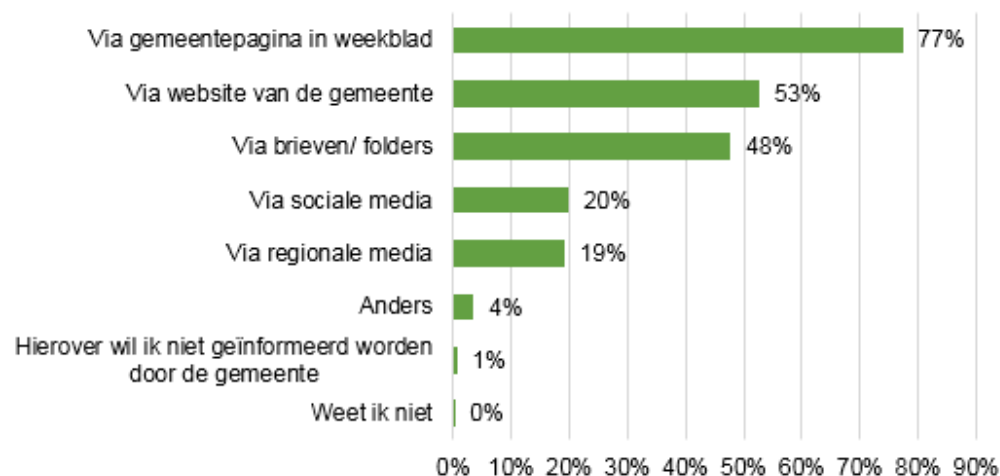
5% geeft aan informatie op de gemeentepagina te missen. 40% mist niks en de rest weet het niet.

Hoe vaak leest u de gemeentepagina? (n=805)

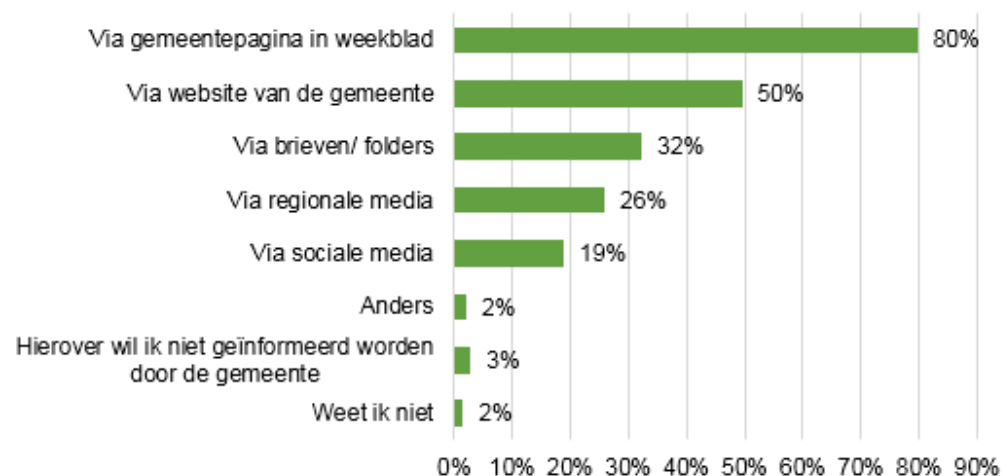


Figuur 3: Frequentie lezen gemeentepagina

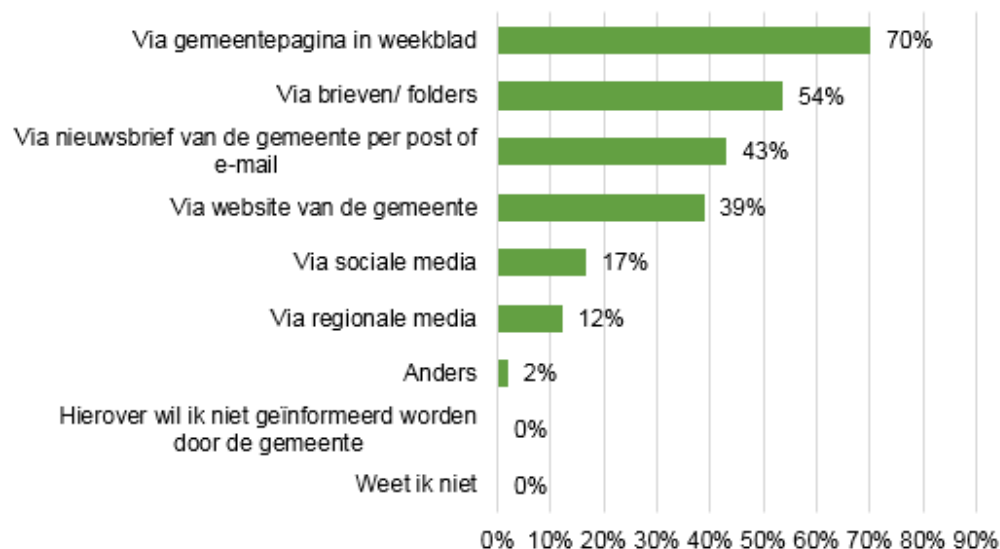
Stel dat de gemeente u wil informeren over publieksdienstverlening, wat zijn dan voor u de meest geschikte manieren? (maximaal 3 antwoorden mogelijk) (n=880)



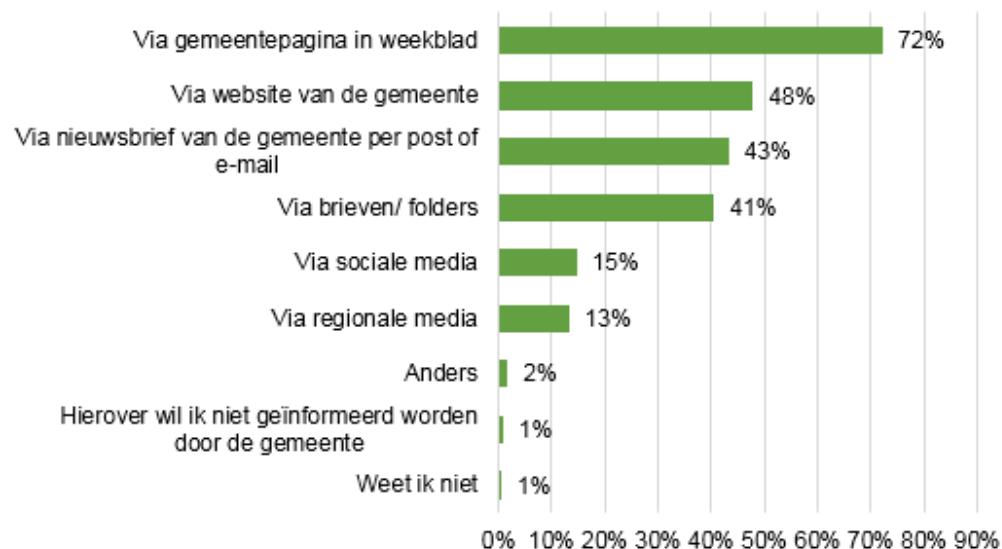
Stel dat de gemeente u wil informeren over de lokale politiek (uw gemeenteraad), wat zijn dan voor u de meest geschikte manieren? (maximaal 3 antwoorden mogelijk) (n=880)



Stel dat de gemeente u wil informeren over uw directe leefomgeving of woonplaats/ wijk, wat zijn dan voor u de meest geschikte manieren? (maximaal 3 antwoorden mogelijk) (n=880)



Stel dat de gemeente u wil informeren over zorg en welzijn, wat zijn dan voor u de meest geschikte manieren? (maximaal 3 antwoorden mogelijk) (n=880)



Figuur 4: Manieren van informatievoorziening door gemeente

Aan de respondenten is gevraagd wat de meest geschikte manieren zijn als de gemeente wil informeren over publieksdienstverlening, lokale politiek, directe leefomgeving of woonplaats/wijk en zorg en welzijn. De antwoorden worden in de grafieken op de vorige pagina weergegeven (figuur 4).

Bij alle vier de onderwerpen wordt de gemeentepagina in weekblad het meest genoemd (door 70% of meer). Bij alle onderwerpen wordt via de website van de gemeente het op één na vaakst genoemd (circa 50%), behalve bij directe leefomgeving of woonplaats/wijk. Daar wordt via brieven/folders het op één na vaakst genoemd (54%).

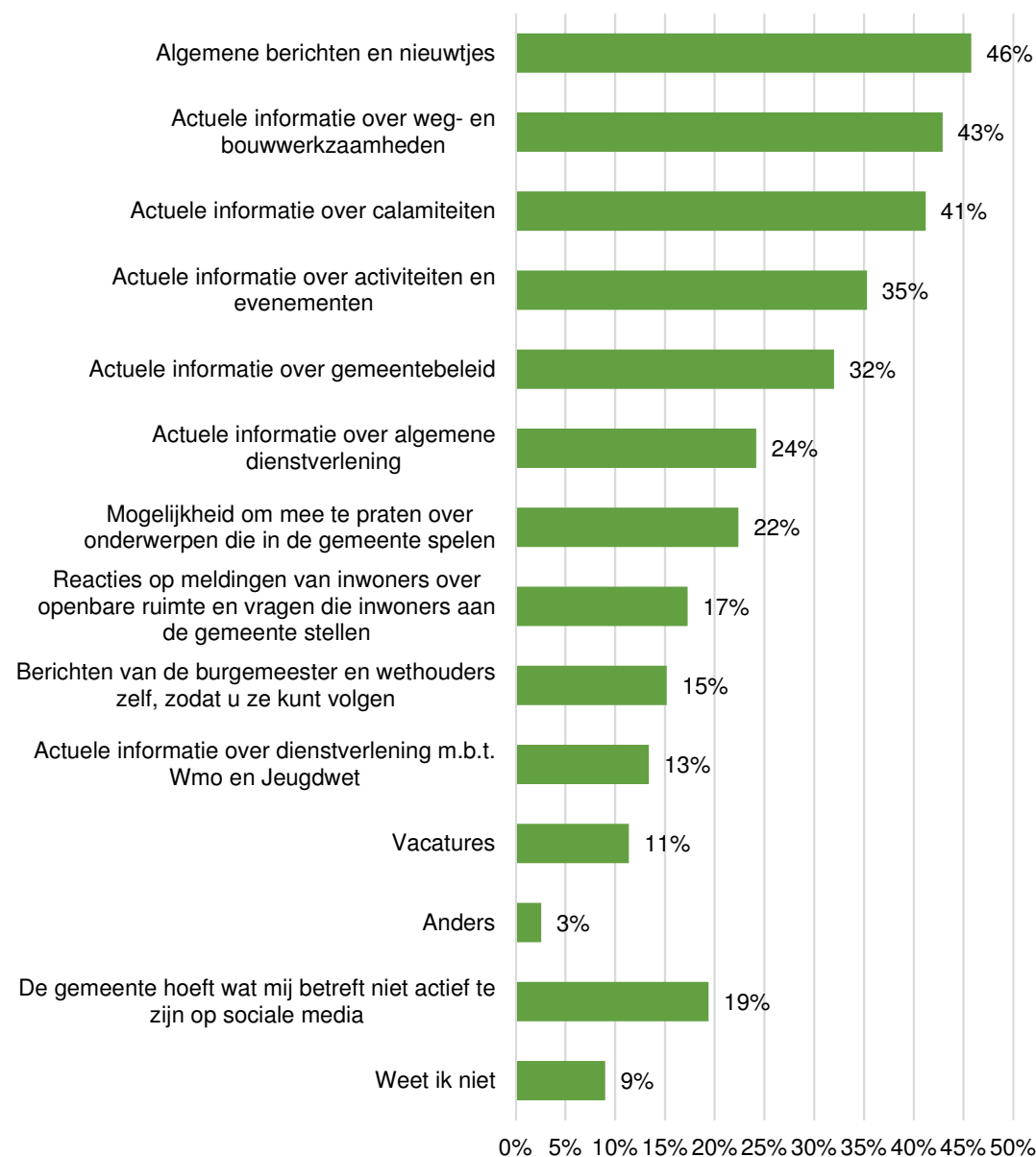
In figuur 5 staat weergegeven wat de respondenten vinden dat de gemeente Aalten op social media vooral moet bieden. Algemene berichten en nieuwtjes (46%), actuele informatie over weg- en bouwwerkzaamheden (43%) en actuele informatie over calamiteiten (41%) worden het vaakst genoemd. 19% geeft aan dat de gemeente niet actief hoeft te zijn op social media.

Bijna twee derde (65%) van de respondenten neemt het liefst via balie/bezoek gemeentekantoor of via telefoon (63%) contact op met de gemeente als ze gemeentelijke producten/diensten nodig hebben (figuur 6).

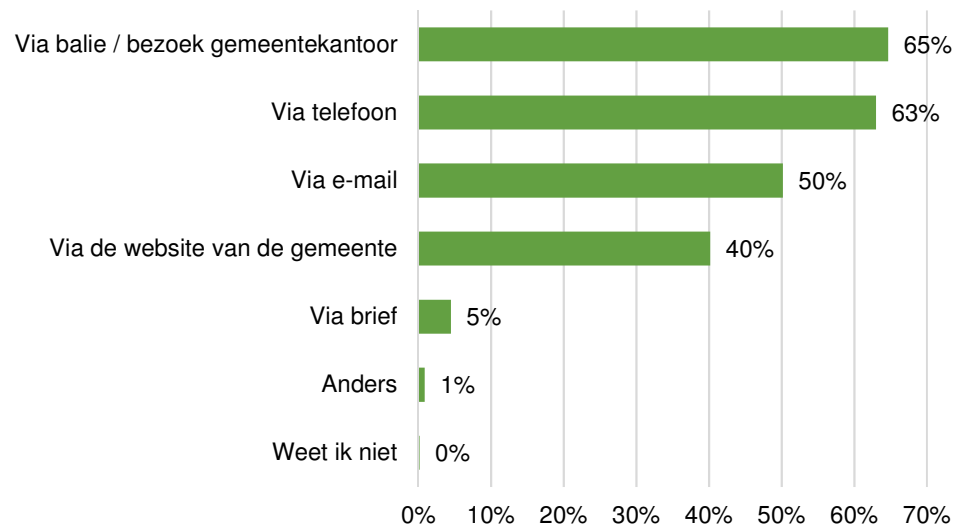
Bij een vraag of probleem nemen de respondenten het liefst via de telefoon (76%) contact op met de gemeente. Via email (59%) en via balie/bezoek gemeentekantoor (55%) worden ook veelvuldig genoemd (figuur 7).

Gemeente Aalten overweegt te starten met WhatsApp. Er kan dan met een smartphone via WhatsApp een vraag aan de gemeente worden gesteld. 17% van de respondenten geeft aan hier zeker wel gebruik van te gaan maken, terwijl 37% het waarschijnlijk wel gaat doen. 13% heeft neutraal geantwoord en 19% gaat er waarschijnlijk en 9% zeker geen gebruik van maken. De rest weet het niet.

De gemeente is actief op sociale media via Facebook en Twitter en in mindere mate op YouTube en LinkedIn. Wat vindt u dat gemeente Aalten op sociale media vooral moet bieden? (meer antwoorden mogelijk) (n=880)

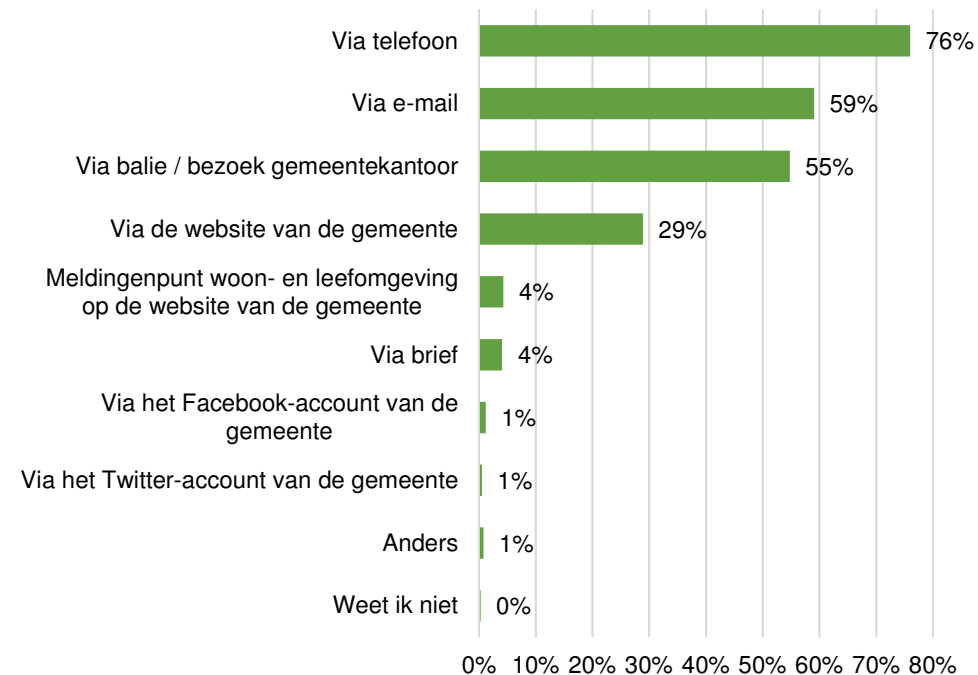


Als u gemeentelijke producten/diensten nodig heeft, hoe neemt u dan het liefst contact op met gemeente Aalten? (maximaal 3 antwoorden mogelijk) (n=880)



Figuur 6: Contact gemeente Aalten gemeentelijk producten/diensten

Als u een vraag/ probleem heeft, hoe neemt u dan het liefst contact op met gemeente Aalten? (maximaal 3 antwoorden mogelijk) (n=880)



Figuur 7: Contact gemeente Aalten bij vraag/probleem

2.2 Website

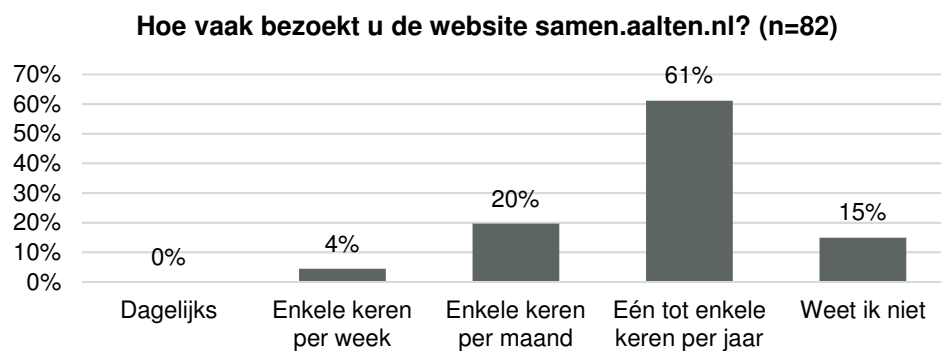
Van alle respondenten heeft 79% de website van de gemeente (www.aalten.nl) de afgelopen 12 maanden bezocht. Het grootste deel (64%) van deze respondenten bezoekt de website enkele keren per jaar. 10% bezoekt de website 1 keer per jaar. 21% bezoekt de website enkele keren per maand, 3% enkele keren per week en 11% dagelijks. De rest weet het niet.

De respondenten die de website de afgelopen 12 maanden hebben bezocht geven vooral aan dat ze de website hebben bezocht voor de openingstijden van het gemeentekantoor (12%), paspoort/ID-kaart/rijbewijs (10%) en algemene informatie/nieuws (9%).

Van de respondenten die de website de afgelopen 12 maanden hebben bezocht geeft 79% aan te hebben gevonden wat werd gezocht. 13% heeft het niet gevonden en de rest weet het niet.

Van alle respondenten heeft 10% wel eens de website samen.aalten.nl bezocht. Daarnaast is 29% op de hoogte van het bestaan van deze website, maar heeft het nooit bezocht. De overige 61% kent de website niet.

In figuur 8 is zichtbaar hoe vaak de respondenten die de website samen.aalten.nl wel eens bezoeken, dit hebben gedaan. 61% bezoekt de website één tot enkele keren per jaar.



Figuur 8: Bezoek samen.aalten.nl

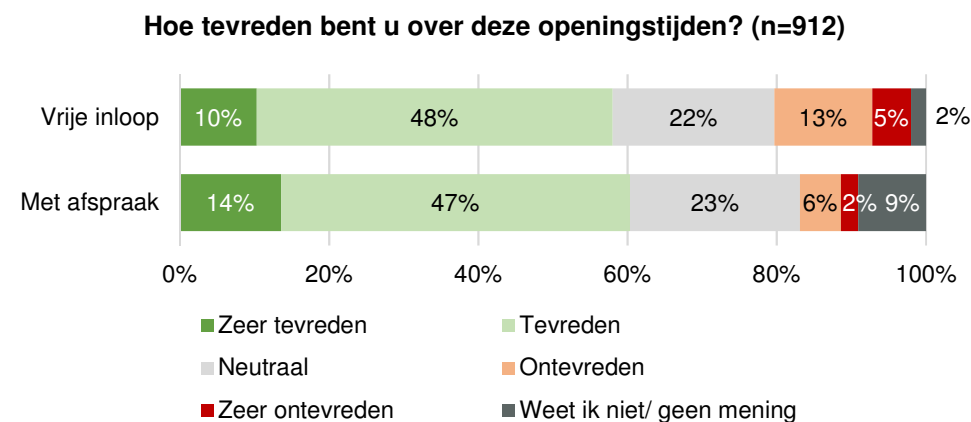
De website wordt vooral bezocht om informatie of nieuws te zoeken of m.b.t. vrijwilligerswerk. 52% geeft aan te hebben gevonden waarnaar werd gezocht, terwijl 8% het niet heeft gevonden. De rest heeft aangegeven het niet te weten.

2.3 Bereikbaarheid

Het gemeentekantoor aan de Hofstraat in Aalten is op werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur geopend (op vrijdag tot 16.00 uur). Op dinsdag kan men er van 8.30 tot 19.00 uur terecht.

	Vrije inloop, zonder afspraak	Met afspraak
Maandag	08.30 – 12.30	08.30 – 17.00
Dinsdag	08.30 – 19.00	08.30 – 19.00
Woensdag	08.30 – 12.30	08.30 – 17.00
Donderdag	08.30 – 12.30	08.30 – 17.00
Vrijdag	08.30 – 12.30	08.30 – 16.00

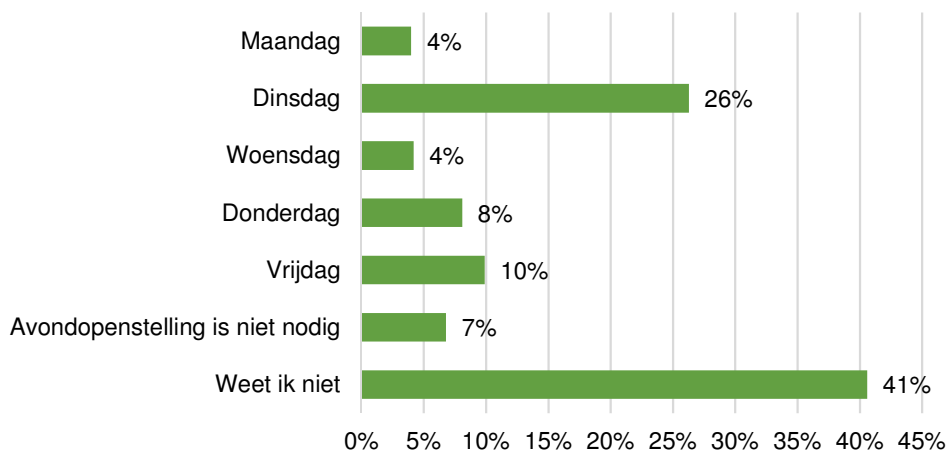
In figuur 9 staat weergegeven hoe tevreden de respondenten met deze openingstijden zijn. Meer dan de helft is (zeer) tevreden met de tijden van de vrije inloop (58%) en op afspraak (61%).



Figuur 9: Tevredenheid openingstijden

Op dit moment is het gemeentekantoor op dinsdagavond geopend. De respondenten is gevraagd op welke dag ze de avondopenstelling het liefst zien (figuur 10). Ruim een kwart (26%) geeft aan een voorkeur te hebben voor een avondopenstelling op dinsdag, 10% heeft een voorkeur voor de vrijdagavond. 7% geeft aan dat een avondopenstelling niet nodig is.

U kunt op dinsdag tot 19.00 uur bij het gemeentekantoor terecht. Op welke dag zou u de avondopenstelling het liefst zien? (n=912)



Figuur 10: Avondopenstelling gemeentekantoor

Gemeente Aalten is telefonisch bereikbaar op maandag t/m vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur (vrijdag tot 16.00 uur) en tijdens de avondopenstelling op dinsdag (tot 19.00 uur). 11% van de respondenten is hier zeer tevreden over en 62% tevreden. 21% heeft neutraal geantwoord. 4% is ontevreden en 1% is zeer ontevreden. De rest weet het niet.

Van alle respondenten wist 42% dat het mogelijk is om van tevoren een afspraak te maken om het gemeentekantoor te bezoeken voor een product, dienst, een vraag of probleem en had al eens een afspraak gemaakt. 43% wist er ook vanaf maar heeft nog geen afspraak gemaakt. De overige 15% wist er niet vanaf.

Een groot deel (69%) van de respondenten heeft de afgelopen 12 maanden zelf contact opgenomen met de gemeente in verband met een product, dienst, vraag of probleem.

De respondenten hebben het totaaloordeel over het contact met de gemeente Aalten via de gemeentelijke balie, telefonisch, schriftelijk en/of online gemiddeld met een 7,3 beoordeeld.