

Onderzoeksrapport  
'Communicatie'

Inwonerspanel  
'Oude IJsselstreek Spreekt'

## Onderzoeksrapport 'Communicatie'

### Inwonerspanel 'Oude IJsselstreek Spreekt'

Zutphen, kwartaal 2 - 2017

Referentie: 14034

#### Moventem

**T** 0575 84 3738

**E** info@moventem.nl

**W** www.moventem.nl

#### Projectteam:

Bianca Tuenter MSc.

mr. Hannemarie Hardeman

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.



## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>INLEIDING .....</b>	<b>5</b>
1.1	ACHTERGROND EN METHODIEK.....	5
1.2	RESPONS .....	5
1.3	LEESWIJZER .....	5
<b>2</b>	<b>RESULTATEN .....</b>	<b>7</b>
2.1	COMMUNICATIE .....	7
2.2	INWONERSPARTICIPATIE.....	13
2.3	INWONERSINITIATIEVEN.....	15





**Inleiding**

## 1 Inleiding

*In dit beschrijvende rapport worden de resultaten gepresenteerd van een onderzoek naar 'Communicatie' binnen de gemeente Oude IJsselstreek. Het onderzoek is in mei 2017 uitgevoerd, in nauwe samenwerking met de gemeente Oude IJsselstreek. Dit hoofdstuk gaat in op de achtergrond & methodiek van het onderzoek, en de respons & statistische betrouwbaarheid. Het hoofdstuk sluit af met een leeswijzer voor de rest van het rapport.*

### 1.1 Achtergrond en methodiek

Het gemeentebestuur van Oude IJsselstreek hecht veel waarde aan de meningen, ideeën en denkkraft van haar inwoners. Via het in 2015 opgerichte inwonerspanel 'Oude IJsselstreek Spreekt' wordt een brede groep inwoners om input gevraagd over onderwerpen die spelen in de gemeente. In mei 2017 is het derde onderzoek uitgevoerd (voor meer informatie zie de website: [www.oudeijsselstreekspreekt.nl](http://www.oudeijsselstreekspreekt.nl)).

#### 1.1.1 Panelonderzoek Communicatie

Gezien de aard van het vraagstuk rondom communicatie, is een kwantitatieve onderzoeksmethode gehanteerd via het inwonerspanel. Daarmee worden gegevens verkregen over percentages en verhoudingen binnen een populatie. In dit geval over de mening en participatie van de inwoners uit de gemeente Oude IJsselstreek met betrekking tot communicatie. Om statistisch verantwoorde uitspraken te mogen 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 ledenwerving voor het panel is zeer zorgvuldig uitgevoerd, waardoor er een goede verdeling is over de kernen in de gemeente. Er is een vragenlijst opgesteld, waarbij nadrukkelijk is gekeken vanuit het oogpunt van de inwoner (integrale benadering). Diverse belanghebbenden binnen de gemeentelijke

organisatie hebben de mogelijkheid gekregen input en feedback te geven op de vragenlijsten. De volledige vragenlijst is weergegeven in bijlage 1.

### 1.2 Respons

Personen kunnen deelnemen aan 'Oude IJsselstreek Spreekt' vanaf de leeftijd; 15 jaar. Het inwonerspanel is opgebouwd met in totaal 1056 deelnemers. De meeste deelnemers (1026) doen online mee en 30 nemen offline deel aan het inwonerspanel. Deze laatste groep krijgt de vragenlijsten per post toegestuurd, zij kunnen deze terugsturen via een antwoordenvolp.

In totaal hebben 754 van de 1056 panelleden als respondent deelgenomen aan het onderzoek over Communicatie. Dit maakt de effectieve respons-rate 71,4%  $\{(754 / 1056) * 100\}$ . Uit deze respons kan worden afgeleid dat er een aanzienlijke betrokkenheid is onder de panelleden van 'Oude IJsselstreek Spreekt'. Het onderzoek is statistisch betrouwbaar, nauwkeurig en representatief over kernen en geslacht. In bijlage 2 in "Bijlagenboek bij onderzoeksrapport Communicatie" 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 met betrekking tot communicatie binnen de gemeente Oude IJsselstreek. In de tekst wordt naar figuren verwezen. Deze figuren worden in de betreffende paragrafen weergegeven.

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. 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.





**Resultaten**



## 2 Resultaten

In dit beschrijvende hoofdstuk wordt ingegaan op:

- *Communicatie;*
- *Inwonersparticipatie;*
- *Inwonersinitiatieven.*

### 2.1 Communicatie

Aan alle respondenten is gevraagd of ze geïnteresseerd zijn in informatie over de gemeente. 28% blijkt zeer geïnteresseerd te zijn, terwijl 63% geïnteresseerd is. Minder dan 1% is ongeïnteresseerd en geen enkele respondent is zeer ongeïnteresseerd. 9% heeft neutraal ingevuld.

Aan de respondenten die (zeer) geïnteresseerd zijn of neutraal hebben aangegeven is gevraagd in welke onderwerpen over de gemeente ze geïnteresseerd zijn (figuur 1). Bijna driekwart (74%) is geïnteresseerd over wonen en woonomgeving. In werk en inkomen zijn de minste respondenten geïnteresseerd, hoewel dit nog steeds ruim een kwart (27%) bedraagt.

In figuur 2 (volgende pagina) is zichtbaar op welke manieren de respondenten het nieuws van de gemeente volgen en lezen. De gemeentepagina in het weekblad (84%) en Huis-aan-Huis bladen (76%) worden het vaakst genoemd. Het hulpportaal (1%) en de LinkedIn-account (1%) van de gemeente worden door weinig respondenten gevolgd en gelezen.

Aan de respondenten die de gemeentepagina in het weekblad lezen is gevraagd in welke mate ze er tevreden over zijn. Het grootste deel is zeer tevreden (5%) of tevreden (62%). Ongeveer 2% is ontevreden terwijl minder dan 1% zeer ontevreden is. De overige 31% heeft neutraal geantwoord. Toelichtingen van de respondenten staan in bijlage 5 in het bijlagenboek.

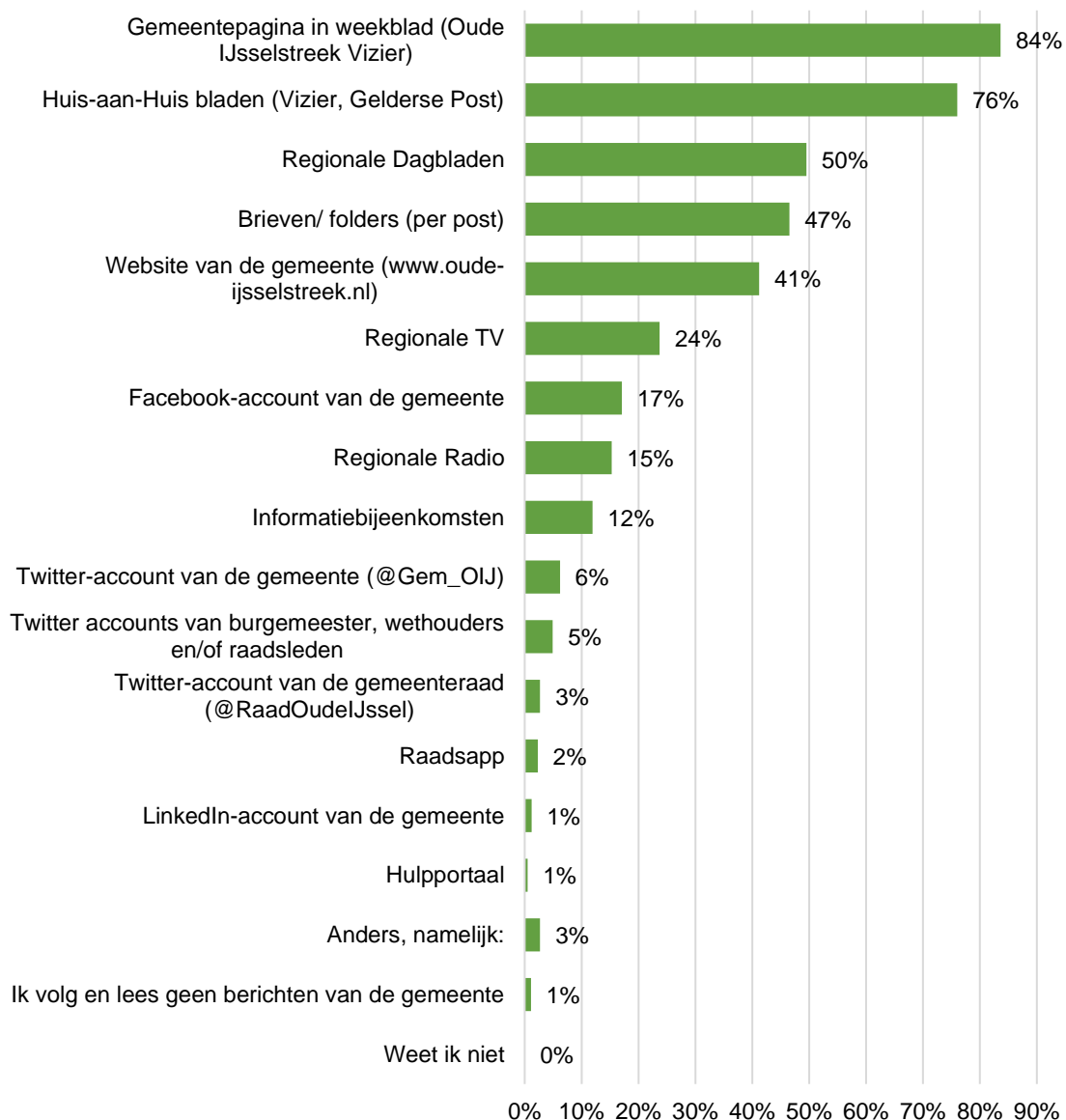
In figuur 3 (volgende pagina) is zichtbaar hoe vaak de respondenten die de gemeentepagina hebben gelezen dat de afgelopen 12 maanden hebben gedaan. Meer dan de helft (53%) geeft aan wekelijks de gemeentepagina te lezen. Hij wordt ook veelvuldig circa 1 keer per twee weken (20%) en circa 1 keer per maand (18%) gelezen.

#### In welke onderwerpen over uw gemeente bent u geïnteresseerd? (meer antwoorden mogelijk) (n=750)



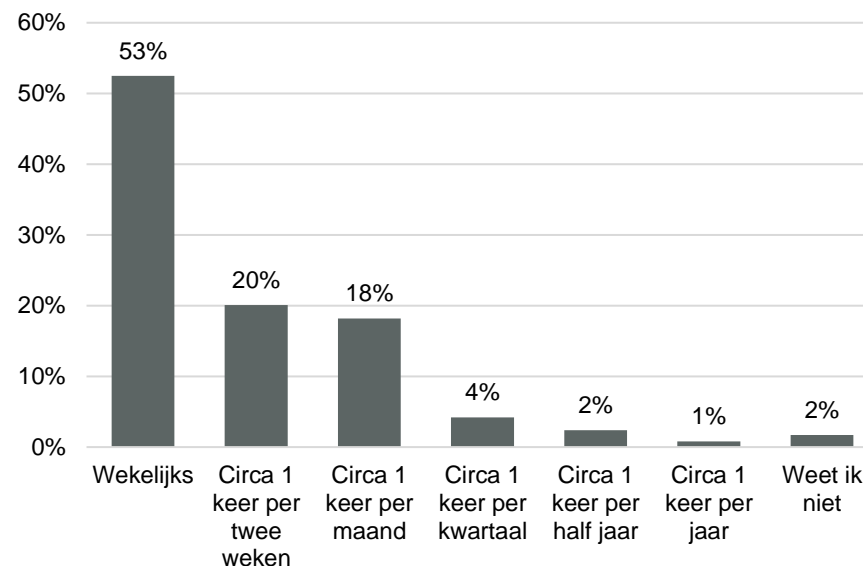
Figuur 1: Interesse onderwerpen gemeente

### Op welke manier(en) volgt en leest u op dit moment het nieuws van de gemeente? (meer antwoorden mogelijk) (n=754)



Figuur 2: Wijze van nieuws over de gemeente lezen

### Hoe vaak heeft u de gemeentepagina de afgelopen 12 maanden gelezen? (n=631)



Figuur 3: Frequentie lezen gemeentepagina

Van de respondenten die de gemeentepagina wel eens lezen geeft een kleine 9% aan informatie te missen op de gemeentepagina. In bijlage 6 staat aangegeven wat ze missen. 43% mist geen informatie en 48% weet het niet.

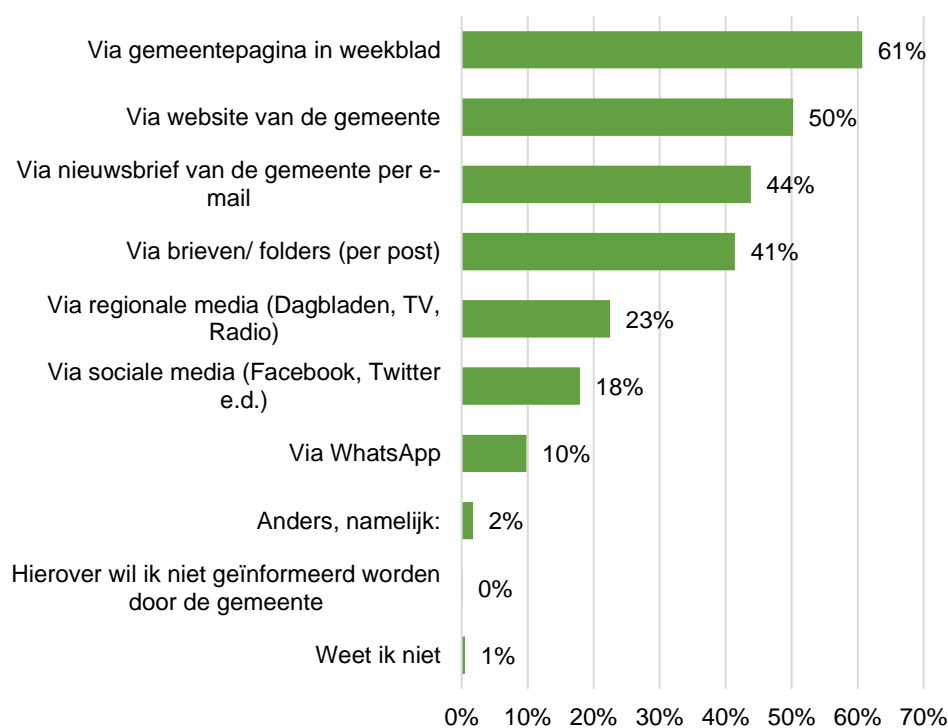
Van alle respondenten geeft 4% aan dat er onderwerpen zijn waarover de gemeente communiceert die overbodig zijn. In bijlage 7 staat aangegeven welke onderwerpen dat zijn. 64% geeft aan dat er geen overbodige onderwerpen zijn en 32% weet het niet.

Van alle respondenten geeft 27% aan dat er onderwerpen zijn waarover de gemeente niet voldoende communiceert en waarover ze graag meer willen weten. In bijlage 8 staat aangegeven welke onderwerpen dat zijn.



Aan alle respondenten is gevraagd wat de meest geschikte manieren zijn om ze te informeren over publieksdienstverlening (figuur 4). Publieksdienstverlening gaat over o.a. paspoorten, registreren van verhuizing, aangifte geboorte, openingstijden gemeentehuis, vergunning- of subsidieaanvraag en dergelijke.

**Stel dat de gemeente u wil informeren over publieksdienstverlening, wat zijn dan voor u de meest geschikte manieren? (maximaal 3 antwoorden mogelijk) (n=754)**



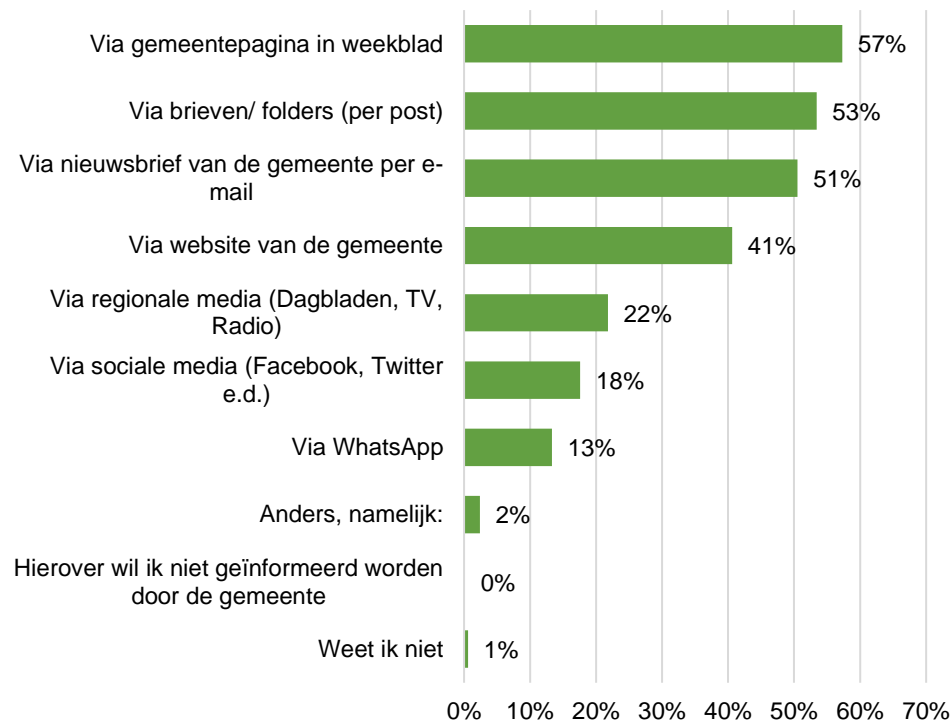
**Figuur 4:** Informatie publieksdienstverlening

Via de gemeentepagina in het weekblad (61%) wordt het meest genoemd. Ook via de website van de gemeente (50%), via de nieuwsbrief van de

gemeente per e-mail (44%) en via brieven/ folders (per post) (41%) worden vaak genoemd.

Aan alle respondenten is gevraagd wat de meest geschikte manieren zijn om ze te informeren over de directe leefomgeving of woonplaats/wijk (figuur 5).

**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=754)**

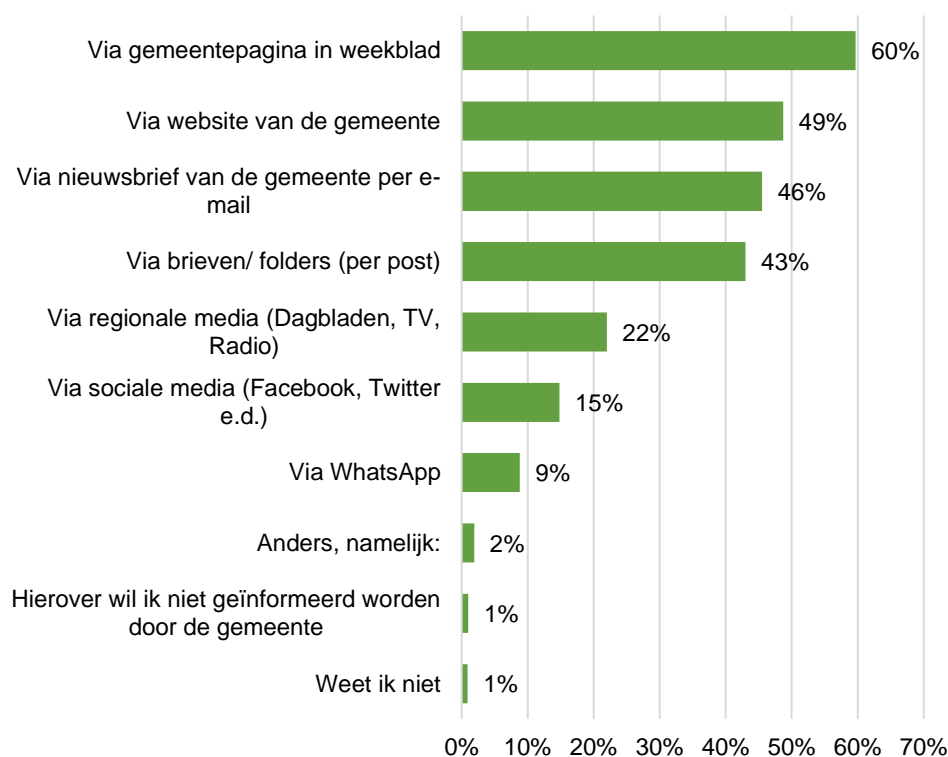


**Figuur 5:** Informatie directe leefomgeving of woonplaats/wijk

Ook hier wordt via de gemeentepagina in het weekblad (57%) het meest genoemd. Via brieven en folders (53%) en via een nieuwsbrief van de gemeente per e-mail (51%) worden ook vaak genoemd.

Aan alle respondenten is gevraagd wat de meest geschikte manieren zijn om ze te informeren over zorg en welzijn (figuur 6).

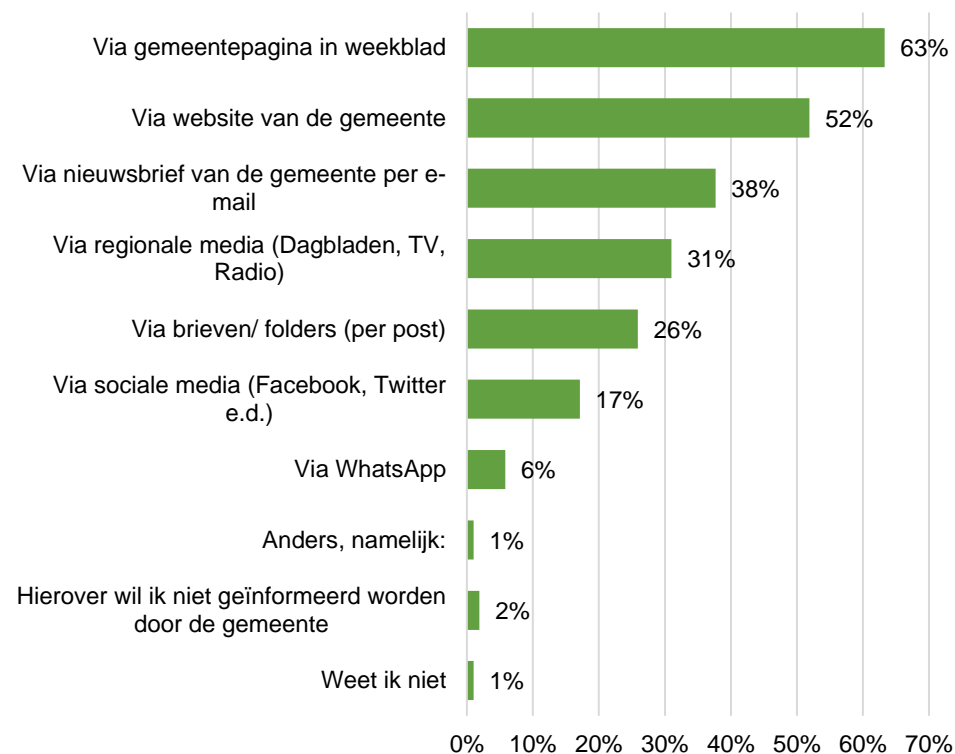
**Stel dat de gemeente u wil informeren over zorg en welzijn, wat zijn dan voor u de meest geschikte manieren? (maximaal 3 antwoorden mogelijk) (n=754)**



**Figuur 6:** Informatie zorg en welzijn

Via de gemeentepagina in het weekblad (60%) wordt het meest genoemd. Via de website van de gemeente (49%), via een nieuwsbrief van de gemeente per e-mail (46%) en via brieven/ folders (43%) worden ook vaak genoemd.

**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=754)**



**Figuur 7:** Informatie lokale politiek

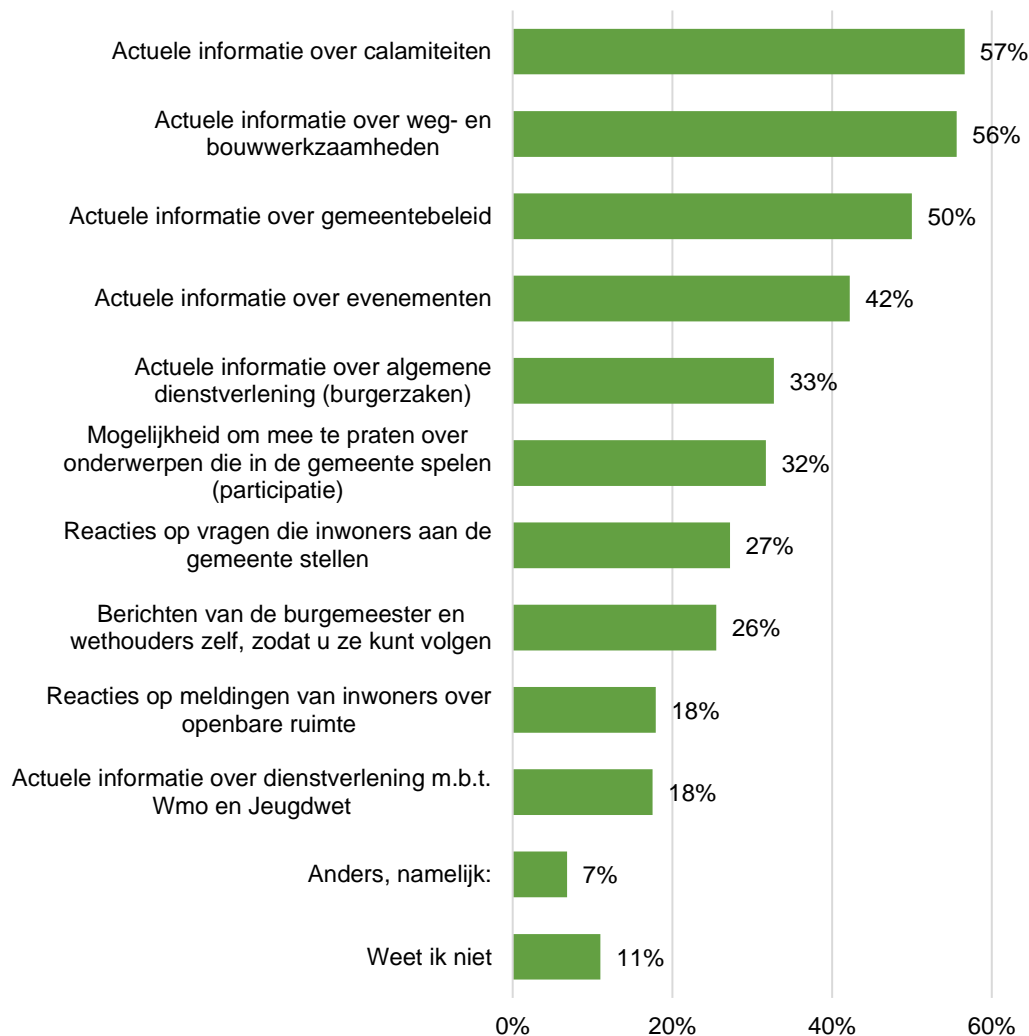
Aan alle respondenten is gevraagd wat de meest geschikte manieren zijn om ze te informeren over de lokale politiek (figuur 7).

Via de gemeentepagina in het weekblad (63%) en via de website van de gemeente (52%) worden het vaakst genoemd.

In figuur 8 is weergegeven wat de gemeente volgens de respondenten vooral moet bieden op sociale media.

**De gemeente is actief op sociale media via Facebook, Twitter, Youtube en LinkedIn. Wat vindt u dat gemeente Oude IJsselstreek op sociale media vooral moet bieden? (n=754)**

Meer antwoorden mogelijk



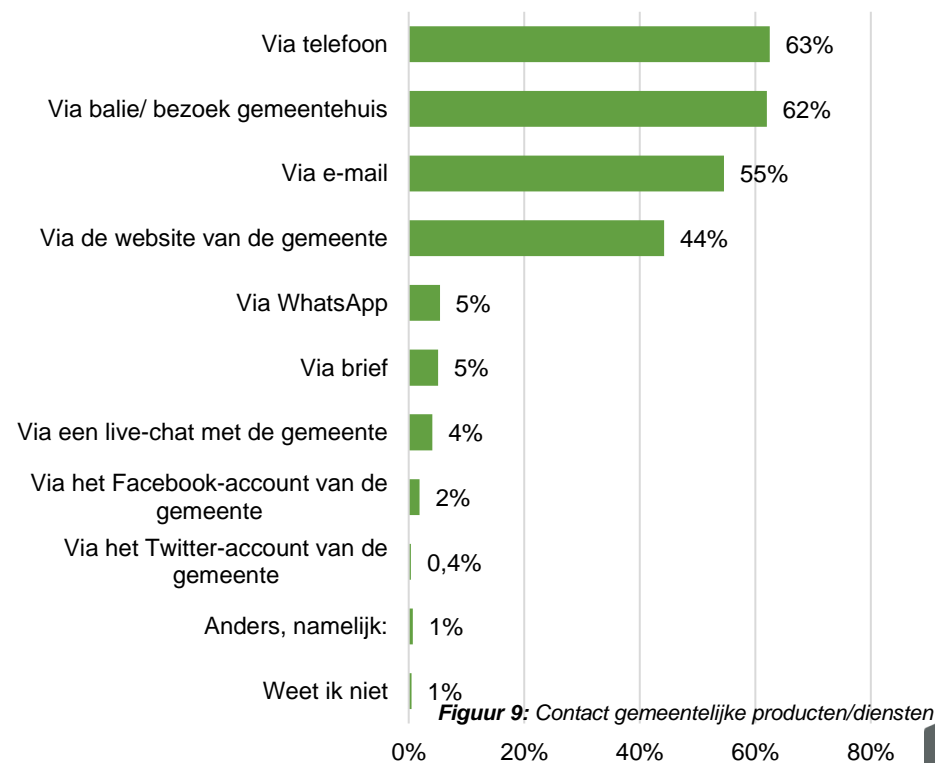
Figuur 8: Sociale media

Meer dan de helft van de respondenten geeft aan dat de gemeente via sociale media actuele informatie over calamiteiten, weg- en bouwwerkzaamheden en gemeentebelief moet geven. 42% vindt dat de gemeente actuele informatie over evenementen moet bieden via sociale media. Reacties op meldingen van inwoners over openbare ruimte en actuele informatie over dienstverlening m.b.t. Wmo en Jeugdwet staan met 18% onderaan (figuur 8).

Wanneer respondenten gemeentelijke producten/ diensten nodig hebben, neemt de meerderheid het liefst contact op via telefoon (63%), balie/bezoek gemeentehuis (62%) of via e-mail (55%). 44% bezoekt het liefst de website van de gemeente. Een grote minderheid wil contact opnemen met de gemeente via WhatsApp, brief, live-chat of sociale media (figuur 9).

**Als u gemeentelijke producten/ diensten nodig heeft, hoe neemt u dan het liefst contact op met gemeente Oude IJsselstreek? (n=754)**

Max. 3 antwoorden mogelijk

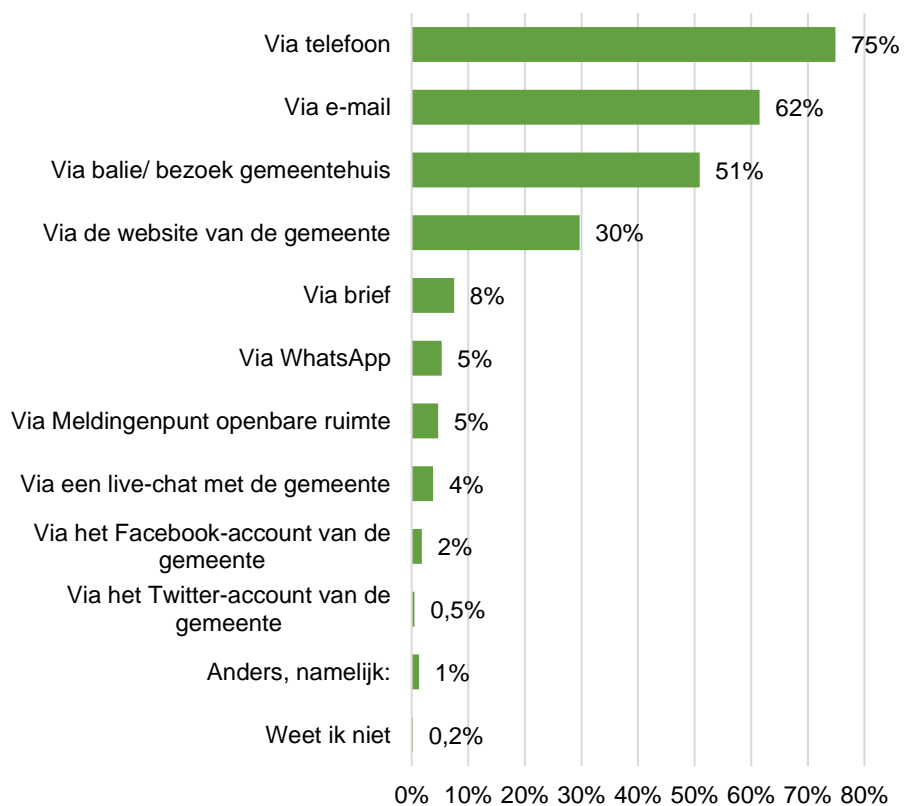


Figuur 9: Contact gemeentelijke producten/diensten

Wanneer respondenten een vraag of probleem hebben met betrekking tot de gemeente, neemt men het liefst contact op via telefoon (75%), e-mail (62%) en via de balie/ bezoek aan het gemeentehuis (51%). Daarnaast neemt 30% het liefst contact op via de website. Brief, WhatsApp, live-chat en sociale media worden minder vaak genoemd (figuur 10).

**Als u een vraag/ probleem heeft met betrekking tot de gemeente, hoe neemt u dan het liefst contact op met gemeente Oude IJsselstreek? (n=754)**

Max. 3 antwoorden mogelijk



Figuur 10: Contact gemeente bij vraag/probleem

Tevens zijn er een aantal vragen gesteld over de website van de gemeente. 82% heeft deze het afgelopen jaar wel eens bezocht. De meeste respondenten hebben de website één keer per maand (29%) of één keer per kwartaal bezocht (31%). 22% bezocht de website minder vaak en 13% bezocht de website juist vaker dan één keer per maand.

Zoals weergegeven in figuur 11 hebben respondenten de website vooral bezocht om informatie te verkrijgen over afval, openingstijden/contactgegevens, algemene informatie/nieuws en informatie over het aanvragen van een paspoort of identiteitsbewijs. Alle gegeven onderwerpen staan beschreven in bijlage 16.

Onderwerpen	Percentage
Afval(containers)	14%
Openingstijden/Contactgegevens	11%
(Algemene) informatie/nieuws	12%
Paspoort/ identiteitskaart	12%
(Meldingen) openbare ruimte	8%
Zorg, hulp en ondersteuning	6%
Rijbewijs	6%
Bestuur/gemeentebeleid	5%
Afspraak maken	4%
Weg/bouwwerkzaamheden/plannen	4%
Vergunningen	3%
Bestemmingsplannen	3%
WOZ, belastingen	2%
Subsidies	2%
Overig	10%

Figuur 11: Doel bezoek website

Ook is gevraagd of men de benodigde informatie makkelijk kon vinden op de website. 41% van de respondenten kon (zeer) makkelijk vinden wat men zocht, terwijl 24% de benodigde informatie (zeer) moeilijk of niet kon vinden.

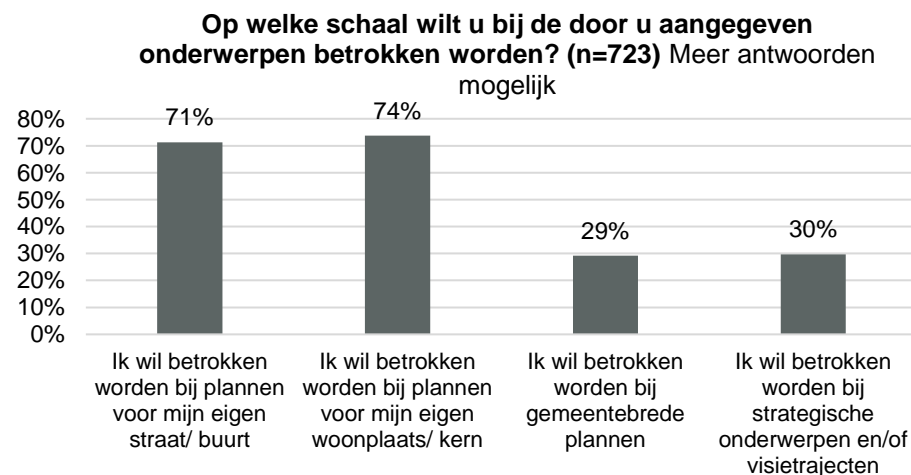
## 2.2 Inwonersparticipatie

Er is een aantal vragen aan het panel voorgelegd over de manier waarop de gemeente inwoners betreft bij de ontwikkeling en uitvoering van haar plannen.

24% geeft aan (zeer) tevreden te zijn over de mate waarin men betrokken wordt door de gemeente bij het bedenken, uitwerken en uitvoeren van haar plannen. 20% is (zeer) ontevreden. Meer dan de helft staat hier echter neutraal tegenover. Toelichtingen op de gegeven antwoorden staan in bijlage 17.

In figuur 12 is weergegeven bij welke onderwerpen de respondenten betrokken willen worden door de gemeente. Respondenten willen vooral betrokken worden over de onderwerpen "Wonen en woonomgeving", "Natuur, milieu en duurzaamheid", "Openbare ruimte", "Veiligheid, handhaving en toezicht", "Verkeer en mobiliteit" en "Zorg en welzijn". Minder dan 20% wil betrokken worden bij "Werk en inkomen" en "Gemeenteraad Oude IJsselstreek".

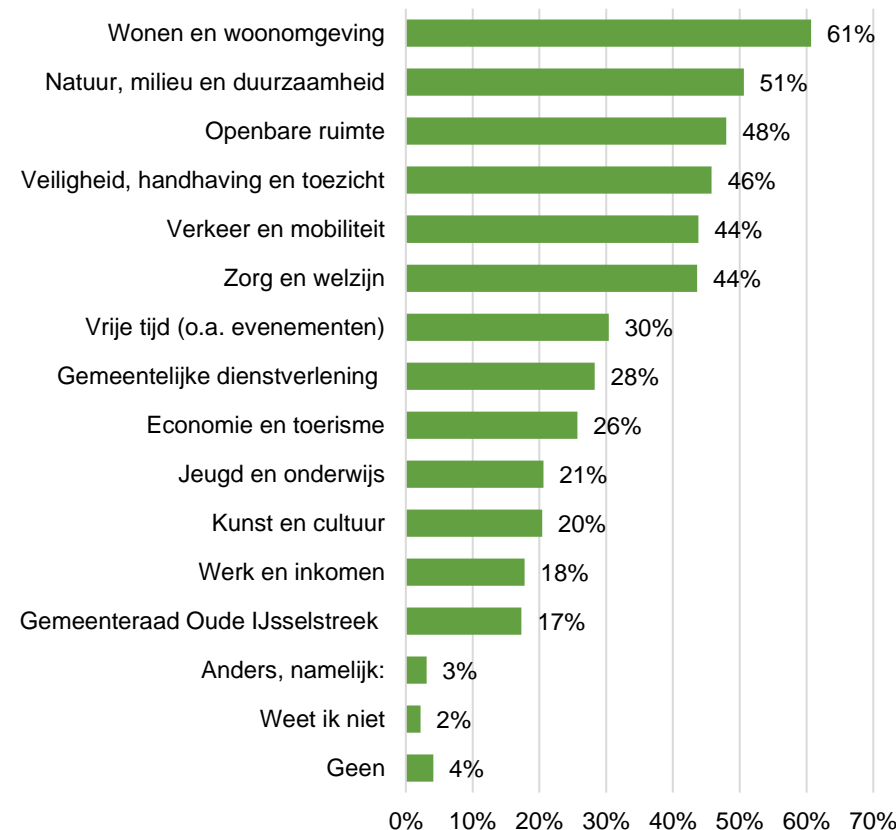
Men wil vooral betrokken worden bij plannen voor hun eigen woonplaats/ kern (74%) en plannen voor de eigen buurt/ straat (71%). Respondenten willen in mindere mate betrokken worden bij strategische onderwerpen (30%) en gemeentebrede plannen (29%), zie figuur 13.



**Figuur 13: Schaal betrokkenheid**

### Bij welke onderwerpen/terreinen wilt u door de gemeente betrokken worden? (n=754)

Meer antwoorden mogelijk

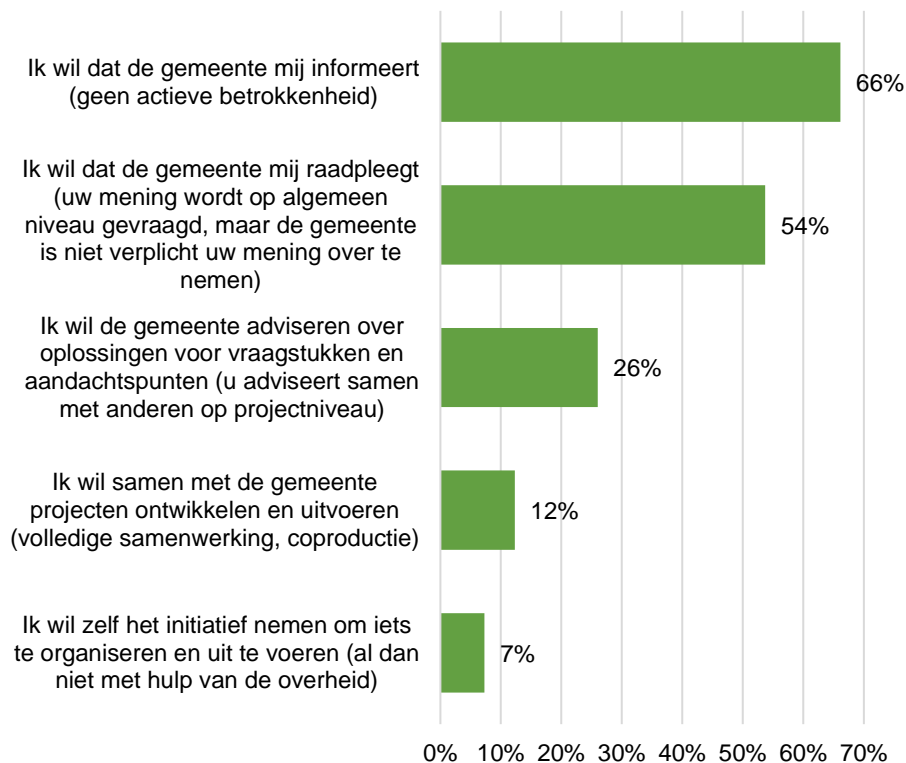


**Figuur 12: Onderwerpen betrokkenheid**

Respondenten willen voornamelijk dat de gemeente hen over de genoemde onderwerpen informeert (66%) en dat de gemeente hen raadpleegt (54%). Dit is weergegeven in figuur 14 op de volgende pagina. Men wil minder vaak de gemeente adviseren (26%), samen met de gemeente projecten ontwikkelen en uitvoeren (12%) en zelf het initiatief nemen om iets te organiseren en uit te voeren (7%).



**Op welk niveau wilt u bij de door u zojuist genoemde onderwerpen betrokken worden door de gemeente?**  
(n=723) Meer antwoorden mogelijk

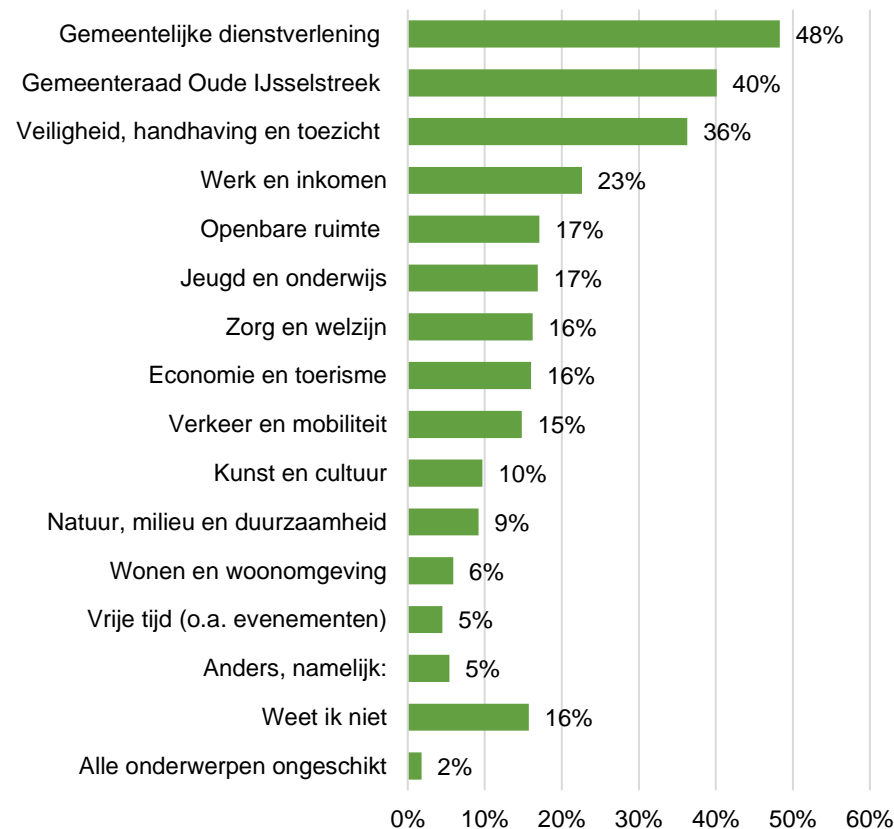


**Figuur 14:** Niveau betrokkenheid

Wanneer de gemeente de respondenten zou benaderen om hulp te vragen bij één van de genoemde onderwerpen, is 66% bereid te helpen. 5% is niet bereid en 29% weet het niet.

Daarnaast is gevraagd welke onderwerpen men niet geschikt vindt voor inwonerparticipatie. Het meest genoemde onderwerp is "Gemeentelijke dienstverlening", gevolgd door "Gemeenteraad Oude IJsselstreek" en "Veiligheid, handhaving en toezicht". "Vrije tijd" en "Wonen en woonomgeving" worden het minst vaak genoemd. 16% weet niet welk onderwerp ze niet geschikt vinden (figuur 15). Toelichtingen op de gegeven antwoorden zijn weergegeven in bijlage 19.

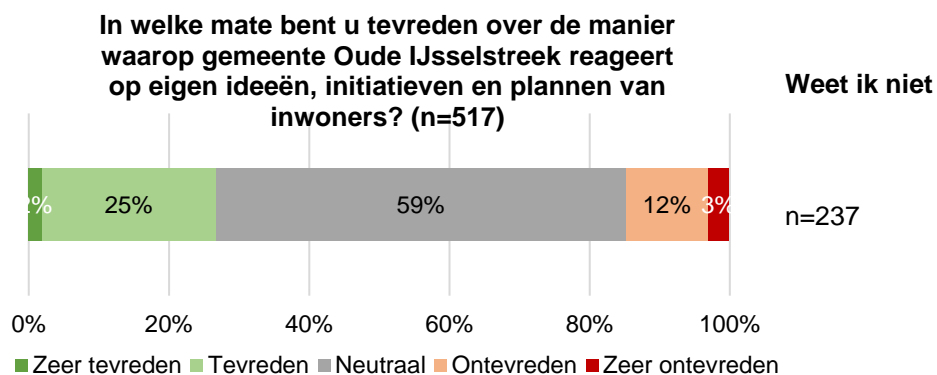
**Welke onderwerpen zijn in uw ogen niet geschikt voor inwonerparticipatie, maar zijn puur een taak voor gemeente Oude IJsselstreek?** (n=754) Meer antwoorden mogelijk



**Figuur 15:** Niet geschikt voor inwonerparticipatie

## 2.3 Inwonersinitiatieven

Tevens hebben de deelnemers vragen over inwonersinitiatieven beantwoord. Uit onderstaande figuur blijkt dat veel respondenten (237 in aantal) geen antwoord weten op de vraag in welke mate zij tevreden zijn over de manier waarop de gemeente reageert op eigen ideeën, initiatieven en plannen van inwoners. Respondenten die hier wel iets over weten geven in 26% van de gevallen aan dat zij hier (zeer) tevreden over zijn en 15% geeft aan (zeer) ontevreden te zijn. Het grootste gedeelte antwoordt met "neutraal" (59%). Toelichtingen zijn weergegeven in bijlage 20.

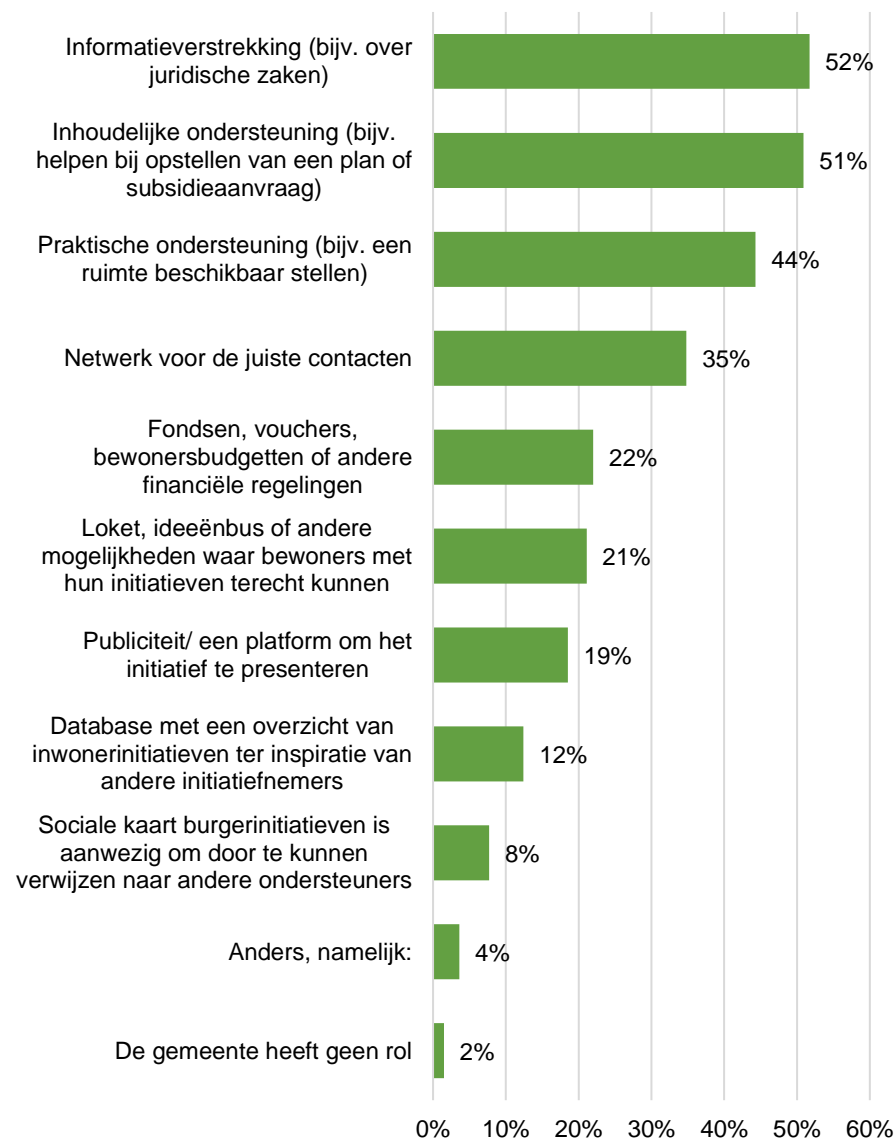


**Figuur 16:** Tevredenheid reactie op inwonersinitiatieven

Meer dan de helft van de deelnemers aan het onderzoek vindt dat de gemeente bij een inwonerinitiatief informatie moet verstrekken en inhoudelijke ondersteuning moet bieden (zie figuur 17). 44% vindt dat de gemeente praktisch moet ondersteunen en 35% geeft aan dat de gemeente de initiatiefnemer moet helpen aan een netwerk voor de juiste contacten.

51% vindt dat de gemeente inwonerinitiatieven moet stimuleren, slechts 6% vindt dat niet en 43% weet het niet of heeft geen mening. Aan de groep die van mening is dat de gemeente initiatieven moet stimuleren is gevraagd op welke wijze de gemeente dat zou moeten doen. Ze geven vooral aan dat de gemeente moet adviseren, financieel ondersteunen en initiatiefnemers moet faciliteren bij goede/haalbare plannen. Tevens wordt vaak genoemd dat de gemeente er bekendheid aan moet geven en een platform moet bieden, zoals een ideeënbusje. Alle open antwoorden zijn opgenomen in bijlage 22.

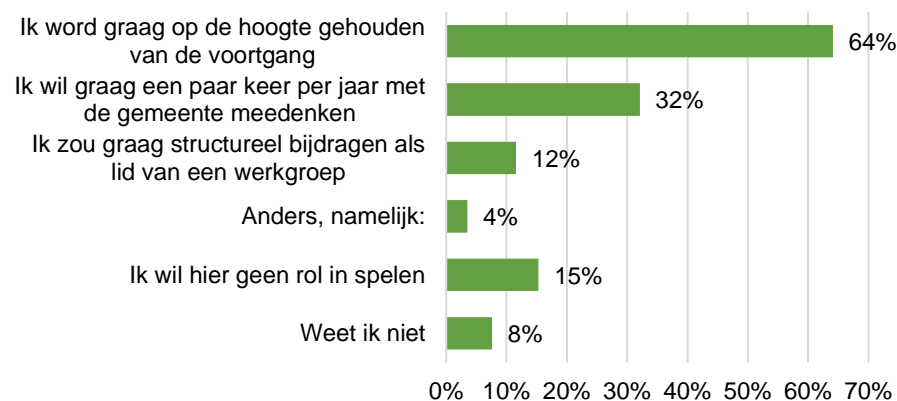
### Welke rol moet gemeente Oude IJsselstreek spelen bij een inwonerinitiatief? (n=754) Max. 3 antwoorden mogelijk



**Figuur 17:** Rol gemeente bij inwonerinitiatief

Tenslotte is gevraagd of de respondenten een rol willen spelen bij de verdere uitwerking in het vervolg. 64% geeft aan graag op de hoogte gehouden te worden van de voortgang. 32% wil graag een paar keer per jaar met de gemeente meedenken en 12% wil structureel bijdragen als lid van een werkgroep. 15% geeft aan geen rol te willen spelen. Bijna twee derde van de respondenten heeft een e-mailadres achtergelaten, zodat de gemeente contact op kan nemen voor het vervolg. Deze adressen zijn weergegeven in een apart bestand.

**De verdere uitwerking doet de gemeente graag samen met inwoners. Wilt u een rol spelen in het vervolg?**  
(n=754) Meer antwoorden mogelijk



**Figuur 18:** Verdere uitwerking met inwoners

