

Communicatie en Participatie

Resultaten onderzoek 2020

In opdracht van de gemeente Houten

Projectnummer 21449

Januari 2021

TOTTA

*Totta Research N.V.
Burgemeester Stramanweg 105F
1101 AA Amsterdam*

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
Achtergrond	3
Samenvatting	4
Aanbevelingen	6
1. Algemeen oordeel communicatie.....	7
2. Participatie	9
3. Wensen voor interactie en informatie.....	12
4. Social Media	15
5. Website van de gemeente Houten	20
6. Nieuwsbrieven	22
7. Huis-aan-huisblad 't Groentje	23
8. Verschillen op basis van leeftijd.....	27
9. Verschillen op basis van geslacht.....	32
Bijlage 1 – Respondentenprofiel.....	35
Bijlage 2 – Processtatistieken	36
Bijlage 3 – Vragenlijst.....	37

Achtergrond

Aanleiding onderzoek

De gemeente Houten vindt goede communicatie belangrijk. Zij heeft op vele manieren contact met haar inwoners - online én offline. Wat vinden inwoners belangrijk in de communicatie van en met de gemeente? Welke wensen en interesses hebben Houtenaren op het gebied van informatie? En welke media, online en offline, hebben hun voorkeur? Ook wil de gemeente graag horen in hoeverre inwoners tevreden zijn over de manier waarop de gemeente inwoners betreft bij haar plannen.

Om hier inzicht in te krijgen heeft de gemeente Houten een onderzoek gehouden onder haar inwoners. Op basis van hun antwoorden kan de gemeente haar communicatie verder aanscherpen, ontwikkelen en eventueel bijstellen.

Opzet onderzoek

Voor het onderzoek zijn alle 1.464 leden van het Burgerpanel uitgenodigd om deel te nemen aan een online enquête. In de periode van 12 tot en met 30 november 2020 hebben in totaal 668 panelleden deelgenomen aan het onderzoek. Dit betekent een respons van 46%.

De resultaten zijn gewogen naar leeftijd, wijk en geslacht, zodat deze representatief zijn voor de gehele Houtense bevolking van 18 jaar en ouder. De resultaten worden gerapporteerd op totaalniveau. Daarnaast is gekeken naar verschillen tussen groepen bewoners op basis van leeftijd en geslacht. In de bijlage is een respondentenprofiel opgenomen.

Een groot deel van de vragen is eerder voorgelegd aan inwoners in een vergelijkbaar onderzoek in 2016 en 2018. Waar mogelijk wordt een vergelijking gemaakt met de resultaten van deze onderzoeken. Soms kan er alleen een vergelijking worden gemaakt met 2016 of alleen 2018.

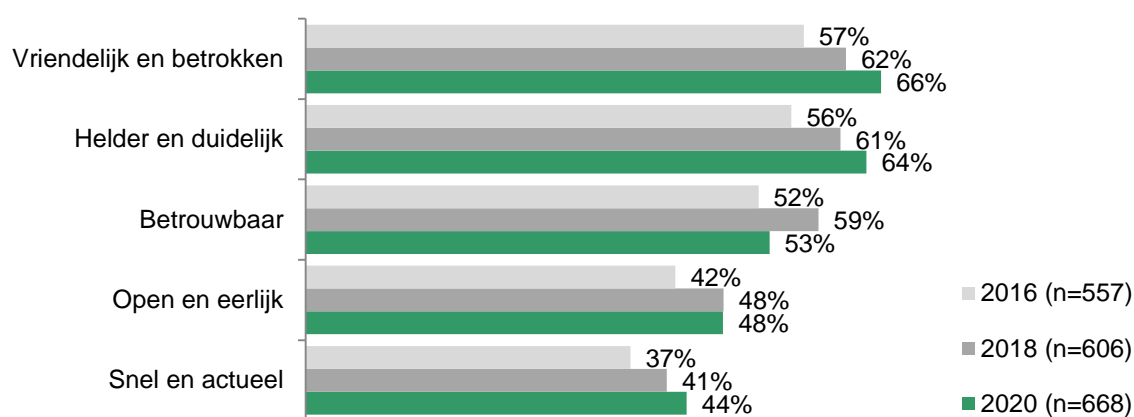
Samenvatting

Overall: redelijk positief beeld van communicatie door de gemeente met inwoners

Inwoners van de gemeente Houten beoordelen de communicatie van de gemeente over het algemeen gemiddeld met een cijfer 6,8. Tweederde (67%) geeft een 7 of hoger. Eveneens tweederde van de Houtenaren is tevreden over de vriendelijkheid en helderheid van de communicatie. Ongeveer de helft van de inwoners vindt de communicatie betrouwbaar, open en eerlijk. Opvallend is dat ten opzichte van 2016 de tevredenheid over vriendelijkheid, helderheid en snelheid jaarlijks is gestegen, maar de tevredenheid over de betrouwbaarheid is gedaald. De tevredenheid over de betrouwbaarheid ligt na een aanvankelijke stijging in 2018 weer op het niveau van 2016. De tevredenheid met betrekking tot de open en eerlijke communicatie is na een stijging in 2018 gelijk gebleven.

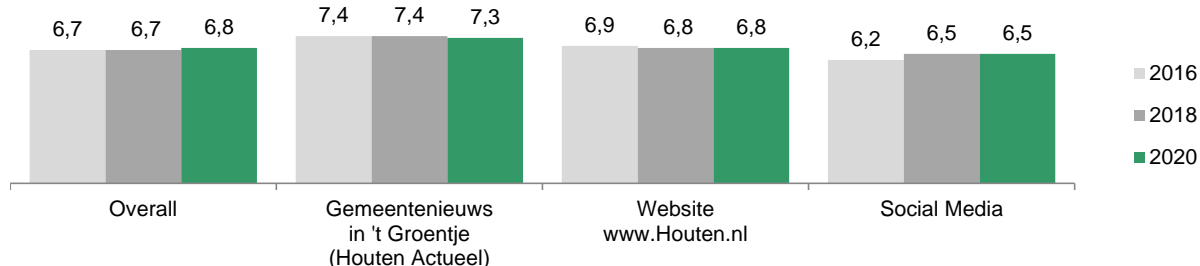
Ik vind de communicatie van de gemeente in het algemeen...

Basis= Iedereen (% (helemaal) eens)



Wanneer we kijken naar een aantal verschillende communicatiemiddelen die de gemeente inzet, zien we dat vooral het gemeentenuws in het huis-aan-huisblad 't Groentje goed wordt gewaardeerd. Ook de website van de gemeente, de communicatie via social media en de mogelijkheden tot participatie krijgen een ruime voldoende. De scores zijn nauwelijks veranderd in vergelijking met 2018 en 2016.

Waardering communicatie gemeente Houten



Inwoners ontvangen informatie van en over de gemeente het liefst (63% heeft hiervoor een voorkeur) via lokale huis-aan-huisbladen. Dit zijn ze op dit moment ook gewend, met de wekelijkse gemeentepagina in 't Groentje. Deze gemeentepagina wordt gemiddeld met een 7,3 beoordeeld. Bijna de helft (46%) van de inwoners vindt een wekelijkse nieuwsbrief per e-mail ook een geschikt kanaal. Dit zou een goed alternatief of een aanvulling kunnen zijn op de gemeentepagina. Zij ontvangen dan het liefst een nieuwsbrief over alle actuele thema's. Er is minder interesse in één of meerdere nieuwsbrieven op basis van eigen voorkeuren.

Qua gemeentelijke onderwerpen heeft een meerderheid van de inwoners interesse in wonen en leefomgeving. Ook natuur, milieu en duurzaamheid kennen veel belangstelling en in iets mindere mate ook veiligheid, verkeer en vrije tijd. Oudere inwoners willen vaak meer weten over zorg en gezondheid.

Participatie kan nog beter

Inwoners beoordelen de mogelijkheden tot participatie (als inwoner kunnen meedenken, meedoen en meebeslissen bij gemeentelijk beleid) bij de gemeente Houten gemiddeld met een 6,5. Ruim de helft geeft een 7 of hoger. Eén op de vijf inwoners is hier ontevreden over. Zij zijn vooral ontevreden over de manier waarop de gemeente hen betreft bij plannen. Een kwart van de inwoners twijfelt of de gemeenteraad wel voldoende zicht heeft op wat inwoners willen om de juiste besluiten te kunnen nemen. Inwoners hebben relatief vaak geen mening over de manier waarop de gemeente reageert op eigen ideeën, initiatieven en plannen van inwoners. Hier zal lang niet iedereen ervaring mee hebben.

Inwoners zijn vooral bereid om zich in te zetten voor onderwerpen die zij zelf belangrijk vinden. Daarnaast is er meer interesse als het de eigen wijk of buurt aangaat en wanneer inwoners zelf kennis in huis hebben over het betreffende onderwerp.

Inwoners delen hun mening het liefst met de gemeente via een enquête via internet (mogelijk is dit beeld iets vertekend doordat dit is voorgelegd aan de leden van een digitaal panel.). Andere, minder populaire alternatieven, zijn een fysieke bijeenkomst of een online bijeenkomst of platform.

Inwoners verwachten de gemeente op social media, met actuele informatie en reacties op vragen

Drie op de tien inwoners krijgen het liefst informatie van en over de gemeente via social media. Vrouwen meer nog dan mannen: respectievelijk 40% en 20%. Daarbij zijn vrouwen vaker dan mannen aanwezig op Whatsapp Facebook en Instagram en mannen vaker dan vrouwen op LinkedIn, YouTube en Twitter. Vooral jongere inwoners gebruiken de social media vaak en vinden dit ook geschikt voor de gemeente. Zowel vrouwen als mannen maken het vaakst gebruik van WhatsApp, maar beide groepen vinden voor de gemeente Facebook het meest logische kanaal. De helft van de social media gebruikers verwacht dat de gemeente actief is op haar eigen Facebook pagina en één op de drie verwacht ook een bijdrage van de gemeente op Facebook groepen die over de gemeente gaan.

Inwoners verwachten dat de gemeente op social media vooral actuele informatie biedt, bij crises en calamiteiten, over werkzaamheden en aankomende bijeenkomsten. Bijna de helft van de inwoners verwacht dat de gemeente via social media ook in gesprek met inwoners gaat over onderwerpen in Houten. Opvallend is dat vooral vrouwen vinden dat social media daarnaast moeten worden ingezet voor het uitwisselen van informatie, zoals weetjes en uittips, aankondigingen van bijeenkomsten of het stellen van vragen aan experts.

Eén op de drie inwoners verwacht dat de gemeente via social media reageert op vragen, meldingen en klachten van inwoners. Een meerderheid van hen verwacht daarbij een reactie van de gemeente binnen één dag. Een kwart verwacht zelfs een reactie binnen 4 uur, al vinden de meeste inwoners dat de gemeente (afgezien van crisissituaties) 's avonds en in het weekend niet actief hoeft te zijn op social media.

De gemeente bereikt nu bijna zes op de tien social media gebruikers met haar berichten. Vier op de tien zien zelfs (vrijwel) wekelijks een bericht. Inwoners die de gemeente minder vaak tegen komen op social media ervaren haar aanwezigheid vaak als onvoldoende. Drie op de tien social media gebruikers vinden nu dat de gemeente te weinig zichtbaar is op social media. Overall beoordelen inwoners de communicatie van de gemeente op social media met een 6,5.

Gebruiksgemak van website www.houten.nl kan nog beter

Eén op de drie inwoners ontvangt informatie van en over de gemeente Houten het liefst via de website www.houten.nl. Mannen meer nog dan vrouwen: respectievelijk 40% en 31%. De website wordt overall beoordeeld met een cijfer 6,8. De informatie op de site is redelijk duidelijk, maar bijna één op de vijf inwoners vindt het lastig om er de gewenste informatie te vinden.

Gemeentepagina in 't Groentje heeft goed bereik en goede waardering

Vier op de vijf Houtenaren lezen de gemeenterubriek in 't Groentje wel eens, de helft van de inwoners leest dit zelfs wekelijks. Vooral oudere inwoners lezen de pagina intensief. In vergelijking met voorgaande jaren neemt het bereik van de pagina echter geleidelijk af. Daarbij moet worden opgemerkt dat 20% van de inwoners aangeeft het Groentje niet te ontvangen. De meeste lezers bekijken de artikelen als inwoner, maar één op de zes leest tevens vanuit een andere rol. Bijvoorbeeld als ondernemer of als belangenorganisatie. De pagina krijgt met een 7,3 een goede waardering en de meerderheid van de lezers vindt de artikelen goed begrijpelijk. Als de gemeentepagina niet meer in 't Groentje zou verschijnen vinden de lezers een digitale nieuwsbrief via e-mail het beste alternatief.

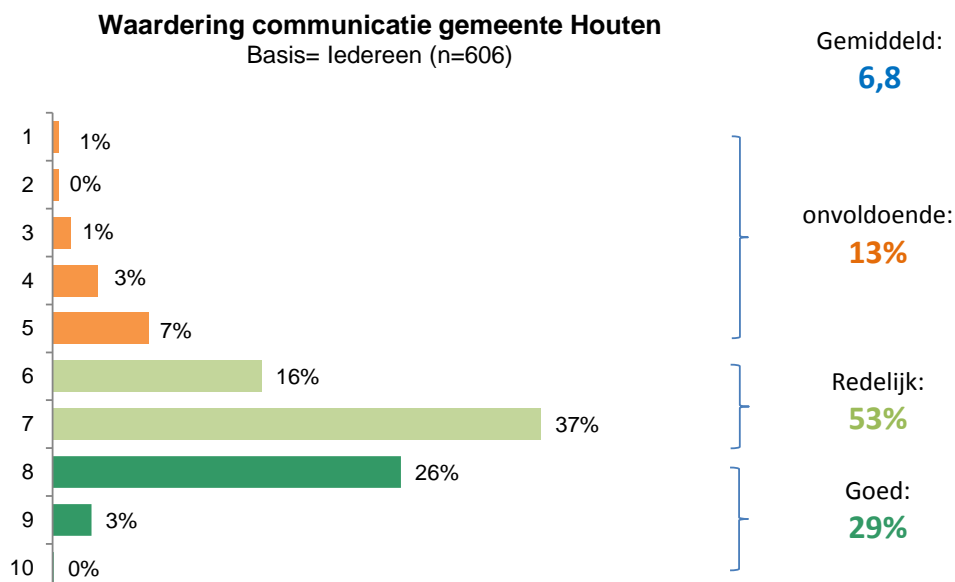
Aanbevelingen

Resumerend geven de uitkomsten van het onderzoek aanleiding tot de volgende aanbevelingen:

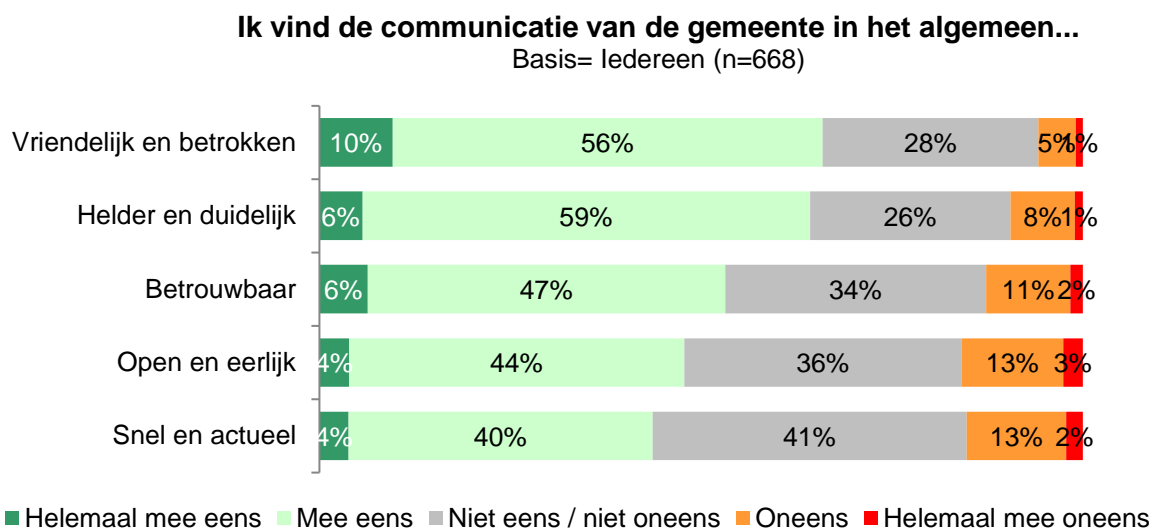
1. Het is belangrijk te blijven inzetten op tijdigheid, helderheid, vriendelijkheid en betrouwbaarheid van communicatie, ook in geval van participatie.
2. Met name de onderwerpen 'wonen en leefomgeving' en 'natuur, milieu en duurzaamheid' vragen om aandacht, inhoudelijke focus.
3. Doelgroep segmentatie wordt steeds belangrijker, zowel naar onderwerp als wat betreft communicatie- en participatiekanalen. Verschillende doelgroepen (zoals jongeren, ouderen, mannen en vrouwen), vertonen immers verschillende voorkeuren en gedrag.
4. Het goed of beter bereiken van (meerdere) doelgroepen vraagt - gezien het voorgaande punt - om een multi- en crossmediale aanpak:
 - a. Zowel op papier als digitaal
 - b. Zowel via push (bijv. e-mail) als via pull kanalen (bijv. website, daar moet je zelf naartoe)
5. Naast papieren push kanalen (zoals de gemeentepagina in 't Groentje) is het verstandig (nog meer) te gaan werken met digitale push kanalen zoals social media en e-mail nieuwsbrieven.
6. Participatie dient zowel offline (schriftelijke enquêtes en fysieke bijeenkomsten) als ook online te worden georganiseerd (digitale enquêtes, online bijeenkomsten en discussieplatforms)
7. Het is tenslotte belangrijk te blijven inzetten op voortdurende verbeteringen van de website (om ook in de toekomst een rapportcijfer van rond de 7 te kunnen garanderen). Immers ook de websites van organisaties om ons heen blijven zich steeds verder ontwikkelen om aan actuele eisen, nieuwe ontwikkelingen en voorkeuren van klanten te kunnen voldoen. Daarmee stijgen ook de verwachtingen voortdurend.

1. Algemeen oordeel communicatie

Inwoners van de gemeente Houten waarderen de communicatie van de gemeente Houten gemiddeld met een 6,8. Vier vijfde (82%) van de inwoners geeft een 6 of hoger. Eén op de acht inwoners is niet tevreden met de communicatie door de gemeente en beoordeelt deze met een onvoldoende. De overall tevredenheid ligt hiermee op een vergelijkbaar niveau als in 2016 en 2018. Toen gaven inwoners een gemiddeld cijfer van 6,7.



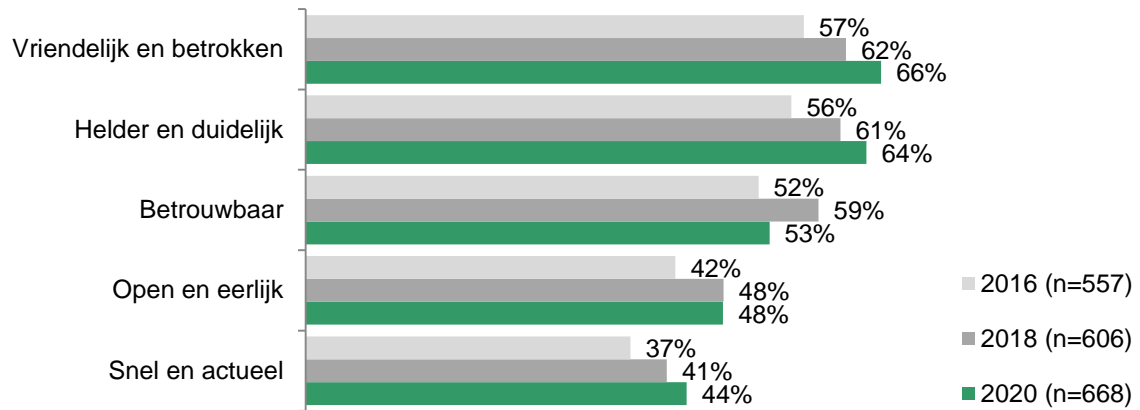
Twee derde van de inwoners vindt de communicatie van de gemeente vriendelijk en helder. Ongeveer de helft van de Houtenaren vindt de informatie betrouwbaar, open en eerlijk. Eén op de zes Houtenaren is ontevreden over de openheid van de communicatie en één op de zeven is ontevreden over de snelheid van de gemeentelijke informatie.



Hoewel inwoners nog steeds het minst tevreden zijn over de snelheid en actualiteit van de informatie beoordelen ze deze geleidelijk wel steeds beter. Ook de vriendelijkheid en helderheid van de informatie wordt steeds beter beoordeeld. Voor open en eerlijk is deze stijgende lijn niet verder doorgezet, terwijl de score voor betrouwbaarheid zelfs is gedaald. Dit na een eerdere stijging in 2018.

Ik vind de communicatie van de gemeente in het algemeen...

Basis= Iedereen (% (helemaal) eens)



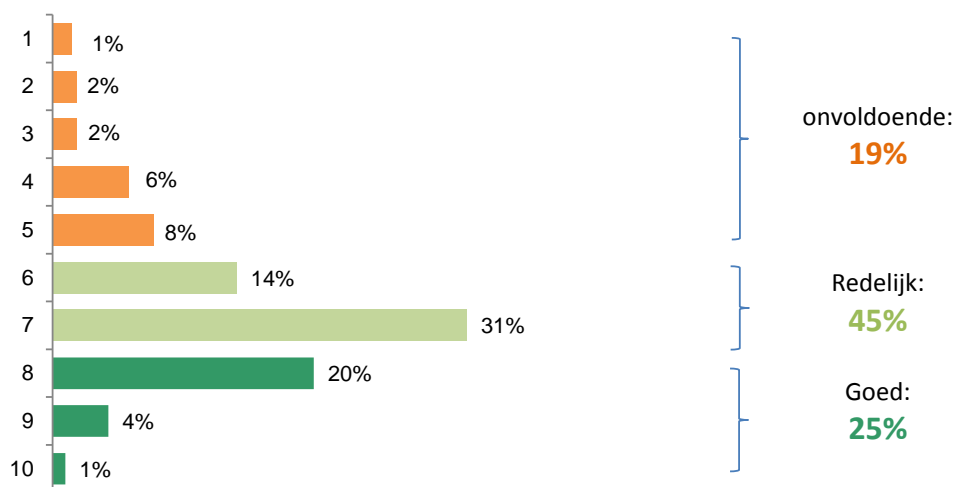
2. Participatie

2.1 Algemeen oordeel participatie

Inwoners van de gemeente Houten waarderen de mogelijkheden tot participatie bij de gemeente Houten gemiddeld met een 6,5. Zij zijn hiermee iets minder positief dan over de communicatie door de gemeente, maar nog steeds overwegend tevreden. Een kwart van de inwoners is heel positief over deze mogelijkheden en geeft een cijfer 8 of hoger. Bijna één op de vijf beoordeelt deze mogelijkheden echter met een onvoldoende.

Waardering mogelijkheden tot participatie gemeente Houten

Basis= Iedereen (n=668)

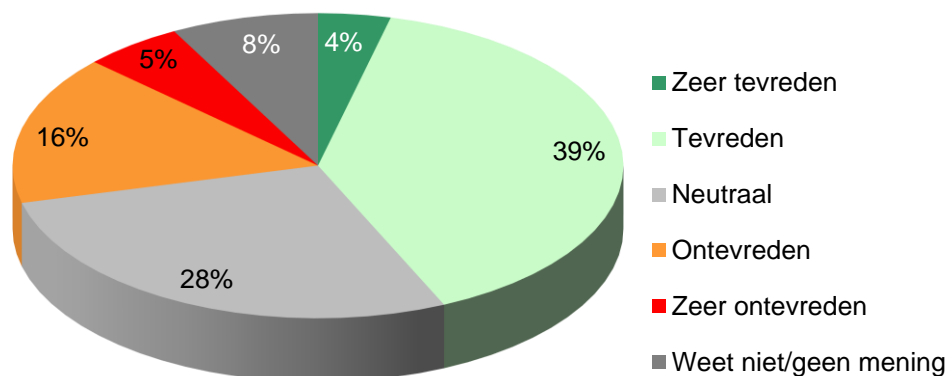


Inwoners die ontevreden zijn over de mogelijkheden tot participatie zijn vaak ook ontevreden over de communicatie van de gemeente in het algemeen. Zij beoordelen deze met een 5,1 versus een 7,8 onder inwoners die wel tevreden zijn met de participatiemogelijkheden (cijfer 8 of hoger). Ontevredenheid met de participatie lijkt daarmee vaak samen te hangen met een onderliggend communicatieprobleem of andersom.

Ruim vier op de tien inwoners zijn tevreden over de manier waarop de gemeente Houten inwoners betreft bij het bedenken, uitwerken en uitvoeren van haar plannen. Ruim één derde oordeelt hier neutraal over of heeft geen mening, terwijl één op de vijf ontevreden is.

De manier waarop de gemeente inwoners betreft bij het bedenken, uitwerken en uitvoeren van haar plannen

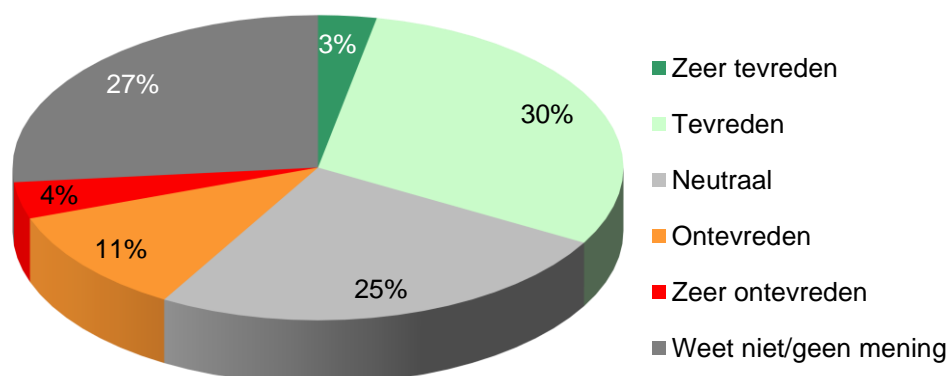
Basis= Iedereen (n=668)



Inwoners lijken wat minder positief over de manier waarop de gemeente reageert op eigen ideeën, initiatieven en plannen van inwoners. Eén op de drie inwoners is hier positief over, terwijl één op de zeven ontevreden is. Ruim een kwart van de inwoners heeft hier echter geen mening over. Dit duidt erop dat velen van hen hier nog nooit mee te maken hebben gehad en geen goed beeld hebben van hoe de gemeente reageert op initiatieven vanuit inwoners.

De manier waarop de gemeente reageert op eigen ideeën, initiatieven en plannen van inwoners

Basis= Iedereen (n=668)



Als we de inwoners die hier geen mening over hebben buiten beschouwing laten, is de tevredenheid ten aanzien van gemeentelijke betrokkenheid bij de plannen van de inwoners net zo hoog als de tevredenheid met betrekking tot participatiemogelijkheden bij plannen van de gemeente (45% versus 47%).

De tevredenheid met zowel de manier waarop de gemeente inwoners betreft bij haar eigen ideeën en plannen als de manier waarop zij reageert op plannen en ideeën van inwoners is niet veranderd in vergelijking met 2016.

2.2 Motieven voor participatie

De mate waarin inwoners bereid zijn om zich in te zetten of betrokken te worden bij een onderwerp hangt vooral samen met het belang dat ze aan een onderwerp hechten. Daarnaast speelt voor de helft van de inwoners mee of het betrekking heeft op hun eigen wijk of buurt en wat de eigen kennis is over het onderwerp.

Mijn participatie/betrokkenheid bij een onderwerp, plan of initiatief hangt af van:

Meerdere antwoorden mogelijk. Basis = Iedereen



De hoeveelheid tijd die de participatie kost en de mate van vertrouwen in de afloop van een initiatief zijn minder van belang, maar beïnvloeden nog steeds voor één op de drie inwoners hun betrokkenheid.

Andere spontaan genoemde factoren die de keuze beïnvloeden om zich al dan niet in te zetten zijn het vertrouwen dat de inbreng er werkelijk toe doet en de manier waarop de participatie wordt vormgegeven.

In vergelijking met 2016 valt op dat inwoners zich meer laten leiden door het belang dat ze hechten aan een onderwerp, maar dat andere criteria minder belangrijk zijn geworden.

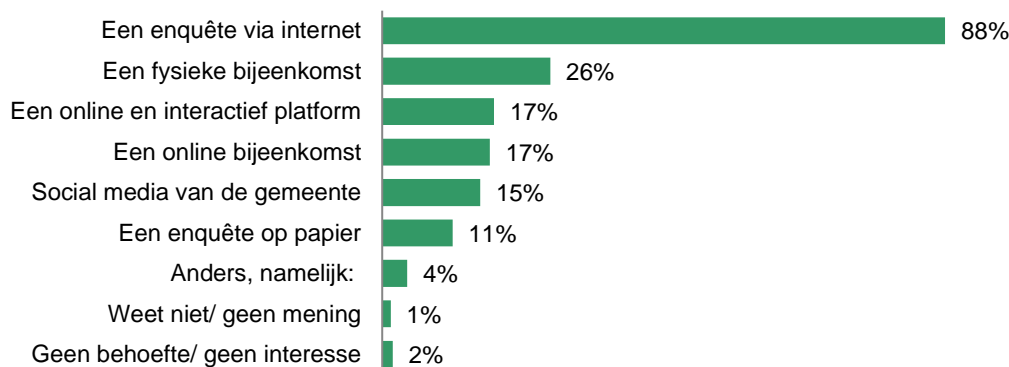
3. Wensen voor interactie en informatie

3.1 Interactie met gemeente

Een mogelijke manier om inwoners te betrekken bij plannen van de gemeente, is door hen om hun mening te vragen. Wanneer inwoners zelf mogen kiezen op welke manier zij hun mening het liefst delen met de gemeente, blijkt een enquête via internet veruit het meest populair. Bijna negen van de tien inwoners maken graag gebruik van dit kanaal om hun mening kenbaar te maken. Hierbij moet wel worden bedacht dat dit beeld mogelijk niet geheel representatief is omdat deze vraag is voorgelegd aan de leden van een vast digitaal panel die zichzelf hebben opgegeven voor dergelijk digitaal onderzoek. Een fysieke bijeenkomst komt op de tweede plaats, gevolgd door een online, interactief platform en een online bijeenkomst. Hoewel veel inwoners gebruik maken van social media (zie hoofdstuk 4.1) zien zij dit niet als het meest passende kanaal om hun mening te delen met de gemeente. Bij de overige antwoorden hebben verschillende inwoners aangegeven dat zij hun mening het liefst delen per mail, whatsapp, of in een persoonlijk gesprek (eventueel telefonisch).

Ik deel mijn mening het liefst met de gemeente via:

Meerdere antwoorden mogelijk. Basis = Iedereen (n=668)

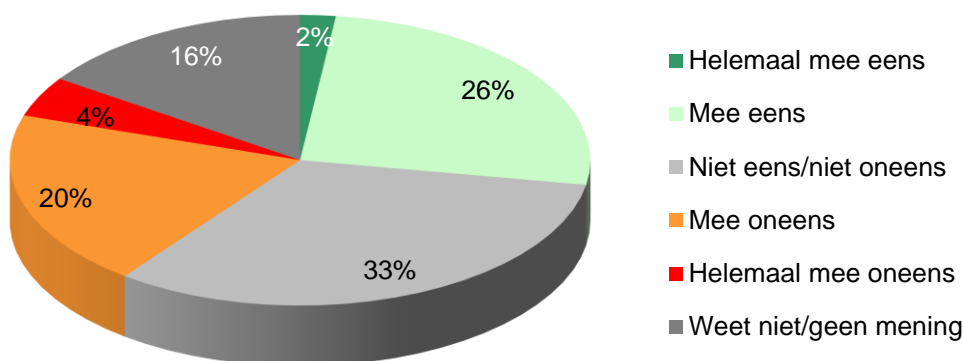


Dit beeld is grotendeels in lijn met 2018 (voor zover een vergelijking mogelijk is), al kiezen inwoners nu nog vaker voor een online enquête (gestegen van 81% naar 88%) in plaats van een enquête op papier (gedaald van 23% naar 11%). Vooral onder inwoners ouder dan 55 jaar is het draagvlak voor een online enquête gestegen (van 75% naar 87%). Ook hier kan het zijn dat deze cijfers in werkelijkheid net anders liggen doordat digitaal ingestelde respondenten zijn bevroegd. Een trend naar een grotere voorkeur voor digitaal is desalniettemin aannemelijk.

De meningen onder inwoners zijn sterk verdeeld met betrekking tot de vraag of de gemeenteraad voldoende zicht heeft op wat inwoners willen, zodat zij de juiste besluiten kan nemen. Iets meer dan een kwart van de Houtenaren meent dat de gemeenteraad hier voldoende zicht op heeft, maar een bijna even grote groep is het hier niet mee eens (28% versus 24%). Dit beeld is niet echt veranderd in vergelijking met 2016. Jonge Houtenaren (18-44 jaar) zijn positiever dan oudere inwoners. Een op de drie jongere Houtenaren (33%) is van mening dat de gemeenteraad voldoende zicht heeft op wat inwoners willen om de juiste beslissingen te nemen.

De gemeenteraad heeft voldoende zicht op wat inwoners willen, zodat zij de juiste besluiten kan nemen

Basis= Iedereen (n=668)



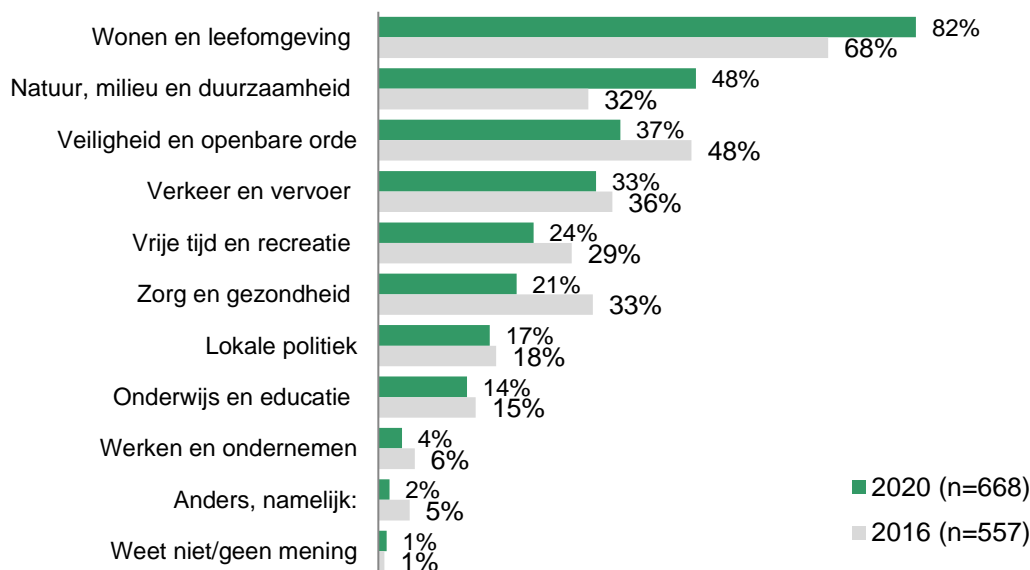
Opvallend is dat inwoners die hun mening het liefst via social media delen met de gemeente, relatief vaak denken dat de gemeenteraad onvoldoende zicht heeft op de mening van inwoners (38% van deze groep vindt dat de gemeenteraad onvoldoende zicht heeft). Mogelijk voelen zij zich door de gemeenteraad onvoldoende gehoord op social media.

3.2 Interesse in gemeentelijke onderwerpen

Wanneer inwoners uit een lijst met gemeentelijke onderwerpen mogen aangeven welke onderwerpen hen het meest aanspreken, blijken zij vooral interesse te hebben in wonen en leefomgeving. Vier op de tien Houtenaren zijn hier in geïnteresseerd. Natuur, milieu en duurzaamheid komt op een tweede plaats; gevolgd door veiligheid en openbare orde en verkeer en vervoer. Overige onderwerpen in de lijst zijn voor minder dan één op de vier inwoners interessant. Enkele inwoners hebben zelf nog een ander onderwerp genoemd, zoals sport en spel, werkgelegenheid en sociale cohesie binnen de gemeente.

Interesse in onderwerpen

Meerdere antwoorden mogelijk (max. 3). Basis = Iedereen



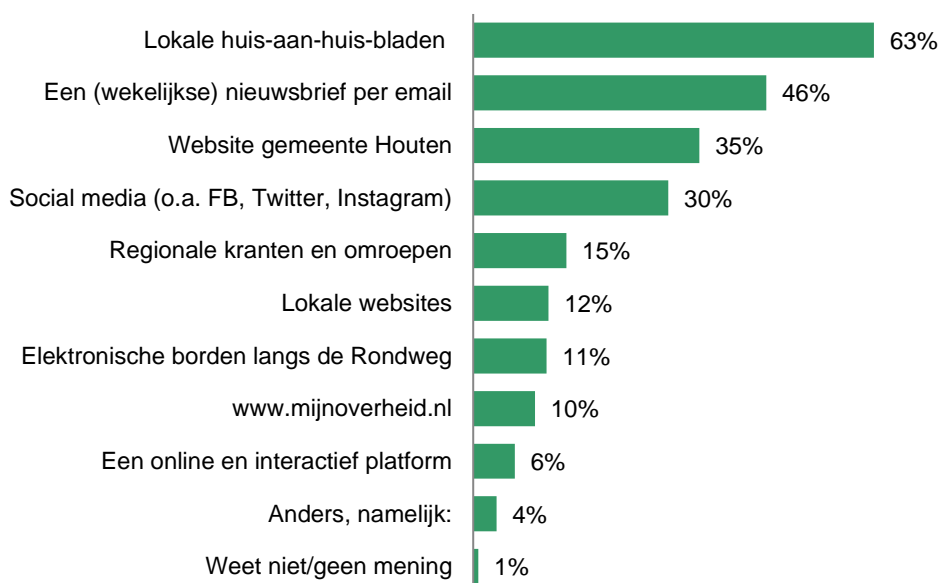
In vergelijking met 2016 valt op dat Houtenaren nu meer interesse hebben in de onderwerpen wonen en leefomgeving (gestegen van 68% naar 82%) en in natuur, milieu en duurzaamheid (gestegen van 32% naar 48%). Daarentegen is er minder belangstelling voor veiligheid en openbare orde (gedaald van 48% naar 37%) en voor zorg en gezondheid (gedaald van 33% naar 21%). Mogelijke verklaringen voor deze ontwikkelingen zijn de volgende: Een project als de Ruimtelijke Koers raakt de leefomgeving van veel mensen, kent een intensief participatietraject en is veel in de publiciteit. Milieu en duurzaamheid krijgen zowel lokaal als landelijk veel aandacht. Op het gebied van veiligheid kan worden gesteld dat de traditionele (meer zichtbare) criminaliteit al jaren daalt. Daarvoor in de plaats nemen digitale criminaleit en ondermijning toe. Vormen van misdaad die minder zichtbaar zijn en waarschijnlijk minder als een lokaal fenomeen worden gezien. Bij de COVID-19-pandemie die alles met zorg en gezondheid van doen heeft, wordt met name de berichtgeving van het Rijk en het RIVM gevolgd. Corona zorgt mogelijk ook voor meer betrokkenheid bij de directe leefomgeving van mensen nu ze veel thuis werken.

3.3 Informatiekanalen

Inwoners ontvangen informatie van en over de gemeente het liefst via huis-aan-huisbladen. Ruim zes op de tien inwoners vinden dat een geschikt kanaal. Een e-mail nieuwsbrief, de gemeentelijke website en social media zijn ook voor een aanmerkelijk deel van de inwoners geschikte informatiekanalen. Andere kanalen lijken minder voor de hand te liggen. Enkele meerdere keren spontaan genoemde alternatieve kanalen zijn via een e-mail of een (persoonlijke) brief.

Ik krijg de informatie van en over de gemeente Houten het liefst via:*

Meerdere antwoorden mogelijk. Basis = Iedereen (n=668)



* Een vergelijking met voorgaande jaren kan niet één op één worden gemaakt, doordat de vraag toen iets anders is gesteld.

4. Social Media

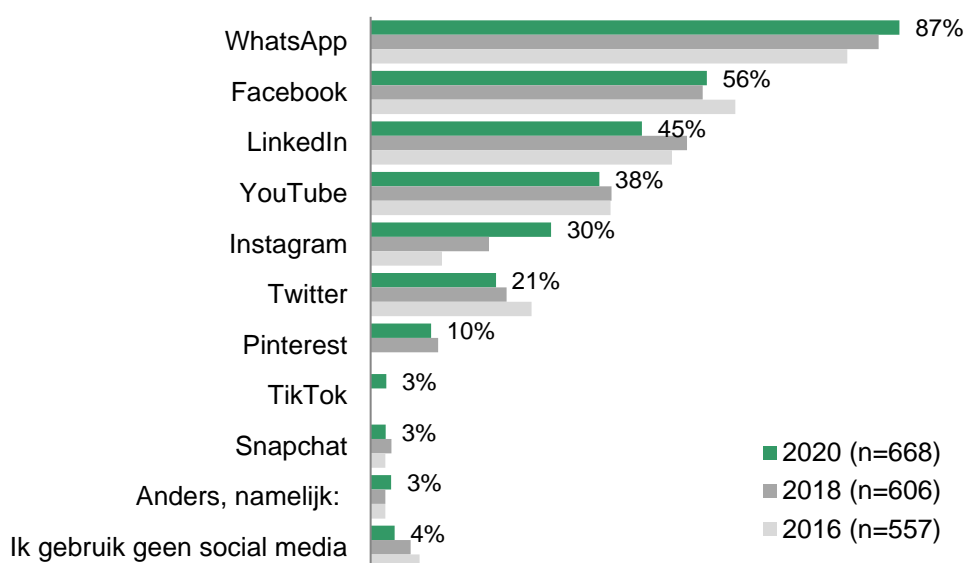
4.1 Social media kanalen

Vrijwel alle inwoners van Houten (18+) zijn in meer of mindere mate actief op sociale media (96% - dit percentage is mogelijk iets vertekend, doordat het onderzoek online is uitgevoerd). Whatsapp is het meest gebruikte medium, gevolgd door Facebook, LinkedIn en YouTube. Inwoners noemen spontaan nog enkele andere social media die zij wel eens gebruiken waaronder Telegram en Signal.

In vergelijking met voorgaande jaren stijgt het aandeel gebruikers van Whatsapp en Instagram steeds verder. Het gebruik van LinkedIn en Twitter neemt juist af. De stijging in gebruik van YouTube die op landelijk niveau zichtbaar is, zien we niet terug onder inwoners van de gemeente Houten.

Welke social media gebruikt u regelmatig?

Meerdere antwoorden mogelijk. Basis = Iedereen



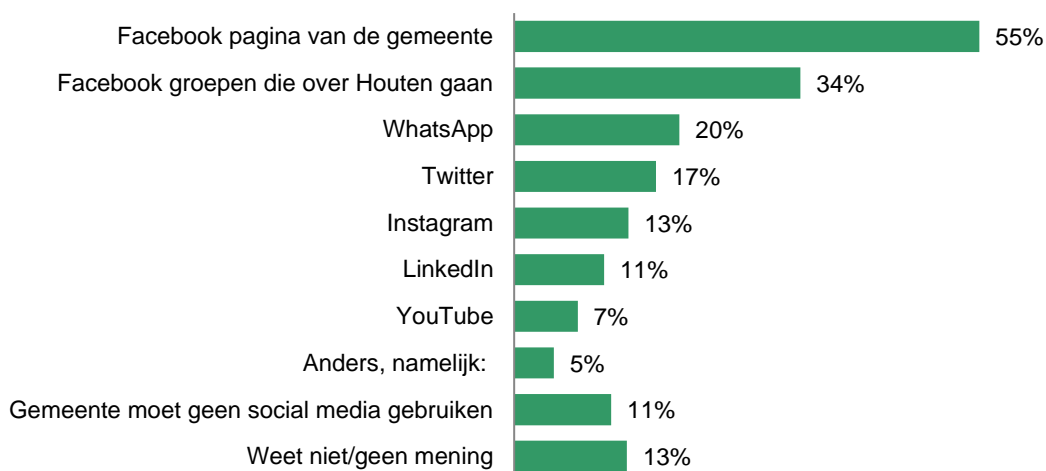
De meeste inwoners verwachten van de gemeente dat zij op één of meerdere media aanwezig is. Facebook is hierbij het meest logische kanaal volgens inwoners; ruim de helft (61%) van de social media gebruikers verwacht de gemeente hier. Inwoners verwachten de gemeente vooral op de eigen Facebook pagina van de gemeente, maar één op de drie social media gebruikers vindt het ook logisch als de gemeente aanwezig is op Facebook pagina's van groepen die over Houten gaan. Na Facebook zijn WhatsApp en Twitter de meest voor de hand liggende kanalen voor de gemeente. Enkele personen geven spontaan aan dat zij vinden dat communicatie vanuit de gemeente niet uitsluitend via sociale media mag plaatsvinden, maar dat ook andere kanalen gebruikt moeten worden, zoals de website van de gemeente, e-mail of een digitale nieuwsbrief.

In vergelijking met 2018 lijken Houtenaren de gemeente nog vaker op Facebook te verwachten, terwijl WhatsApp minder vaak genoemd is als kanaal waar de gemeente actief moet zijn (gedaald van 29% naar 20%).*

*In 2018 is gevraagd naar Facebook in het algemeen en is geen onderscheid gemaakt in de Facebook pagina van de gemeente en Facebook groepen die over Houten gaan. 46% vond toen dat de gemeente actief moet zijn op Facebook. Whatsapp is in 2020 mogelijk minder vaak genoemd, omdat gemeenten in 2020 tijdelijk geen gebruik mochten maken van Whatsapp voor hun dienstverlening.

Ik vind dat de gemeente vooral actief moet zijn op de volgende social media:

Meerdere antwoorden mogelijk (max. 3).
Basis = Social media gebruikers (n=642)



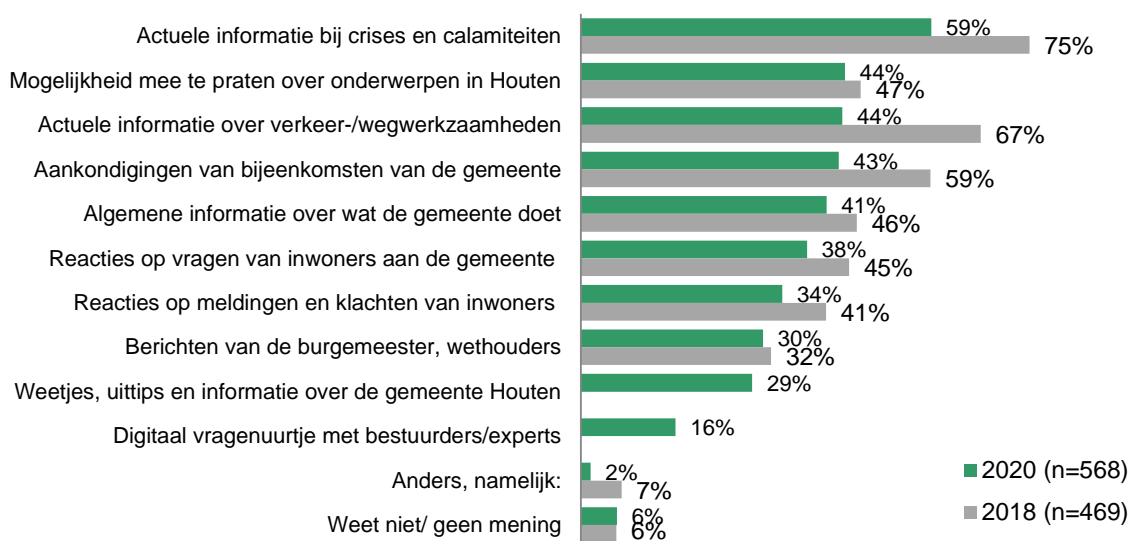
4.2 Onderwerpen op social media

Inwoners vinden op de eerste plaats dat de gemeente op social media actuele informatie moet bieden. Vooral in geval van crises en calamiteiten, maar ook bij geplande activiteiten zoals verkeer- en wegwerkzaamheden of bijeenkomsten. Daarnaast is het een geschikt kanaal voor interactie tussen gemeente en inwoners: Houtenaren willen via social media meepraten over onderwerpen die spelen en verwachten dat de gemeente hier algemene informatie biedt over activiteiten van de gemeente en reageert op vragen, meldingen en klachten van inwoners.

Enkele inwoners noemen spontaan nog diverse andere dingen die de gemeente volgens hen moet bieden op social media, zoals informatie over vergunningen of subsidies. Verschillende inwoners geven daarbij aan dat de wenselijkheid van de inzet van social media afhankelijk is van het onderwerp.

Wat vindt u dat de gemeente op social media vooral moet bieden?

Meerdere antwoorden mogelijk.
Basis = Zelf actief en verwacht gemeente op social media



In vergelijking met 2018 valt op dat Houtenaren minder verwachten van de gemeente op sociale media. Zij vinden vooral minder vaak dat de gemeente actuele informatie moet bieden, bij crises, over werkzaamheden of aankondigingen van bijeenkomsten.

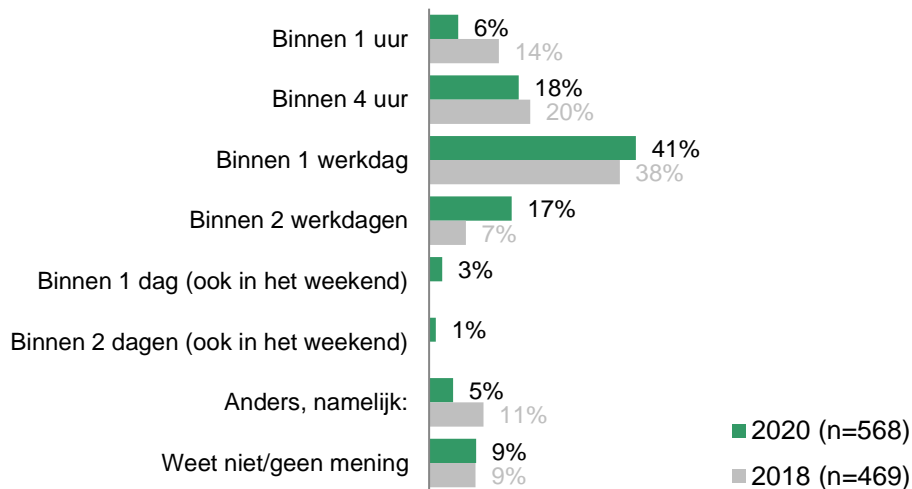
4.3 Reactietijd op social media

Veel Houtenaren zien social media als een geschikt kanaal voor interactie tussen de gemeente en inwoners. Gezien de aard van het kanaal verwachten zij een snelle reactie wanneer inwoners contact opnemen via social media. Twee derde vindt dat de gemeente binnen een dag moet reageren, waarbij de meeste inwoners wel een verschil zien tussen werkdagen en weekenddagen. Een kwart verwacht zelfs een reactie binnen vier uur.

In vergelijking met 2018 zijn de verwachtingen iets minder hoog: toen verwachtte nog één op de zeven dat de gemeente binnen een uur reageert.

Hoe snel vindt u dat de gemeente moet reageren op berichten via social media?

Basis = Zelf actief en verwacht gemeente op social media

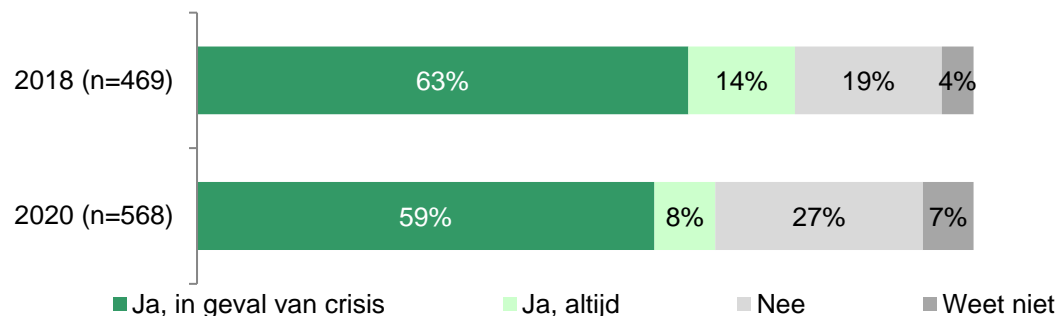


Verschillende inwoners merken op dat de gewenste reactietermijn afhankelijk is van het onderwerp, de urgentie en van het social medium. Een enkeling merkt op in ieder geval snel een eerste reactie te verwachten dat het bericht in behandeling wordt genomen.

De snelle reactietijd geldt vooral tijdens kantooruren. Een minderheid (8%) vindt dat de gemeente ook standaard 's avonds en in het weekend actief moet zijn op social media. De meeste inwoners verwachten dit alleen als er sprake is van een crisissituatie. In vergelijking met 2018 vinden inwoners wat minder vaak dat de gemeente ook 's avonds en in het weekend actief moet zijn op social media.

Ik vind dat de gemeente ook 's avonds en in het weekend op social media actief moet zijn

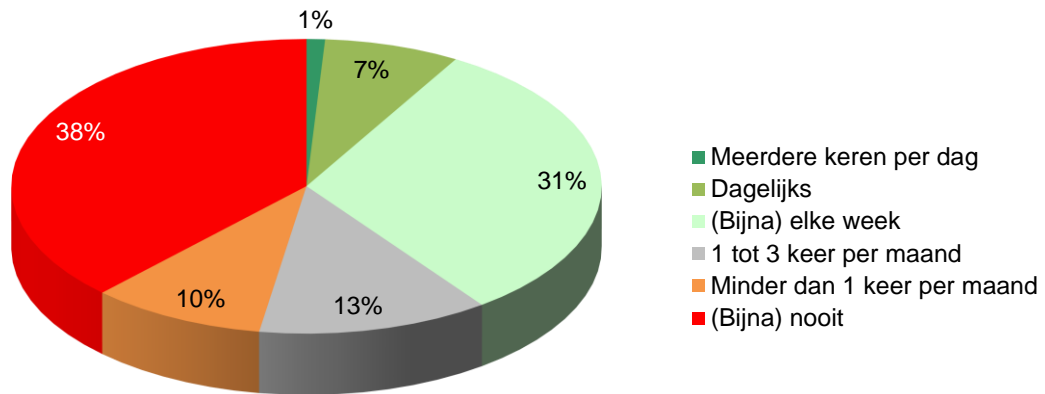
Basis= Zelf actief en verwacht gemeente op social media



Een meerderheid van de inwoners die actief zijn op social media ziet daar ook wel eens berichten van de gemeente (62%). Vier op de tien inwoners zien vrijwel wekelijks of zelfs dagelijks berichten van de gemeente.

Hoe vaak ziet u een bericht van gemeente Houten op social media?

Basis= Zelf actief en verwacht gemeente op social media (n=568)

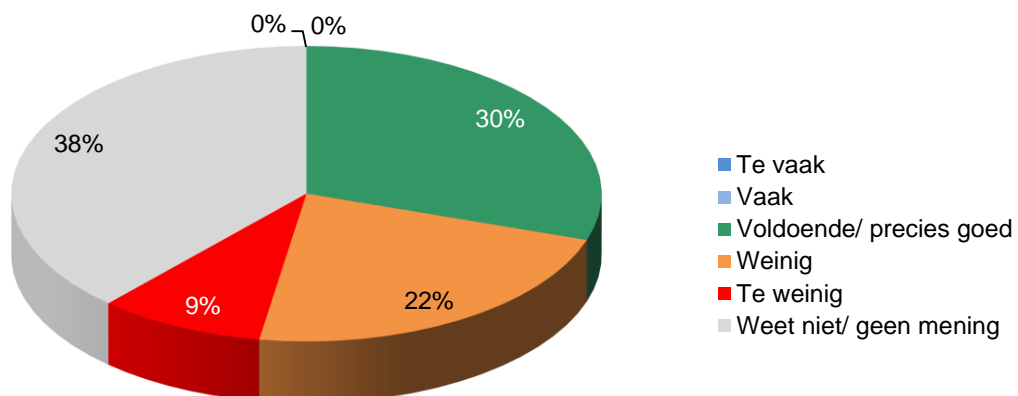


De meningen over de intensiteit waarmee de gemeente aanwezig is op social media verschillen. Maar er is niemand die vindt dat de gemeente te veel aanwezig is op social media. Drie op de tien social media gebruikers vinden dat de gemeente voldoende zichtbaar is op social media. Een even grote groep vindt daarentegen dat de gemeente (te) weinig aanwezig is.

Een grote groep inwoners (38%) heeft geen mening over dit onderwerp. De meerderheid van hen (77%) ziet zelf nooit berichten van de gemeente op social media. Zij lijken hier persoonlijk geen behoefte aan te hebben.

Wat vindt u van de huidige aanwezigheid van de gemeente op social media?

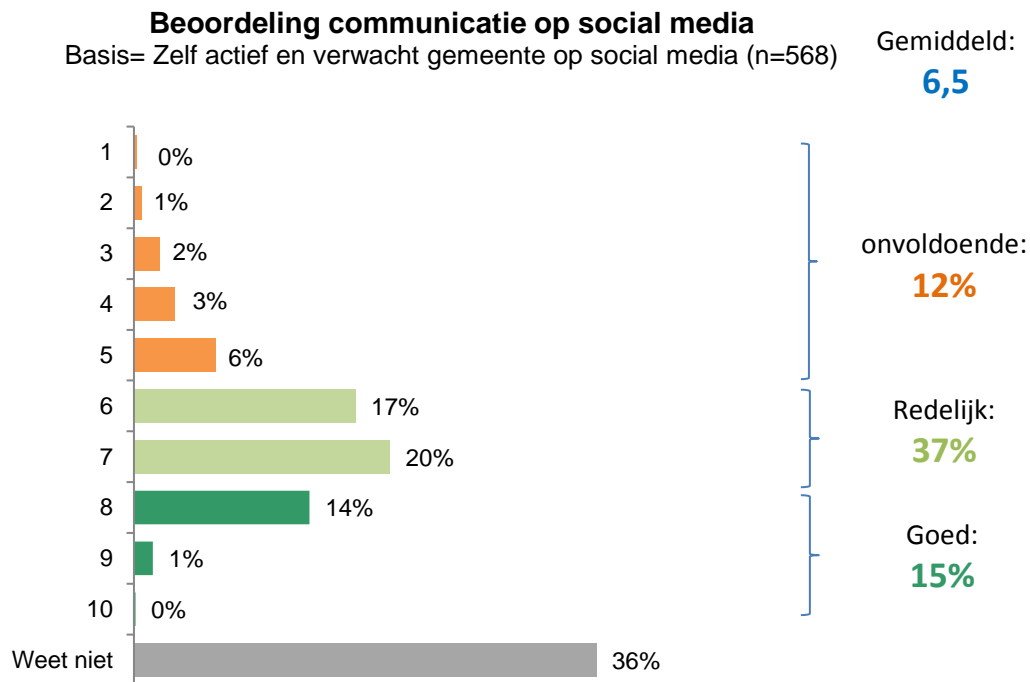
Basis= Zelf actief en verwacht gemeente op social media (n=568)



Inwoners die vinden dat de gemeente te weinig aanwezig is op sociale media lijken daar graag meer interactie te willen zien tussen gemeente en inwoners. Zij vinden vaker dan gemiddeld dat de gemeente op sociale media moet reageren op vragen (47%) en meldingen/klachten (40%) van inwoners en dat de gemeente inwoners de mogelijkheid moet bieden om mee te praten (58%) of vragen te stellen aan experts in een digitaal vragenuurtje (25%). Meer dan de helft van hen (60%) ziet hooguit enkele keren per maand een bericht van de gemeente op social media.

Overall beoordelen Houtenaren de communicatie van de gemeente op social media met een 6,5. De meeste inwoners oordelen vrij neutraal met een cijfer 6 of 7. Eén op de zeven is zonder meer tevreden en geeft een 8 of hoger. Eén op de acht geeft een onvoldoende. Ruim één op de drie (36%) heeft geen mening over de communicatie van de gemeente op social media. De meerderheid van hen (80%) ziet (bijna) nooit berichten van de gemeente op social media.

Deze beoordeling is vergelijkbaar met 2018, toen inwoners ook gemiddeld een 6,5 gaven. De verbetering ten opzichte van 2016 (cijfer 6,2) is dus vastgehouden, maar niet verder doorgezet.



De beoordeling hangt sterk samen met de ervaren zichtbaarheid van de gemeente op social media: inwoners die vinden dat de gemeente voldoende aanwezig is op social media geven een cijfer 7,4. Daarentegen beoordelen personen die de gemeente onvoldoende zichtbaar vinden op social media de communicatie met een 5,6.

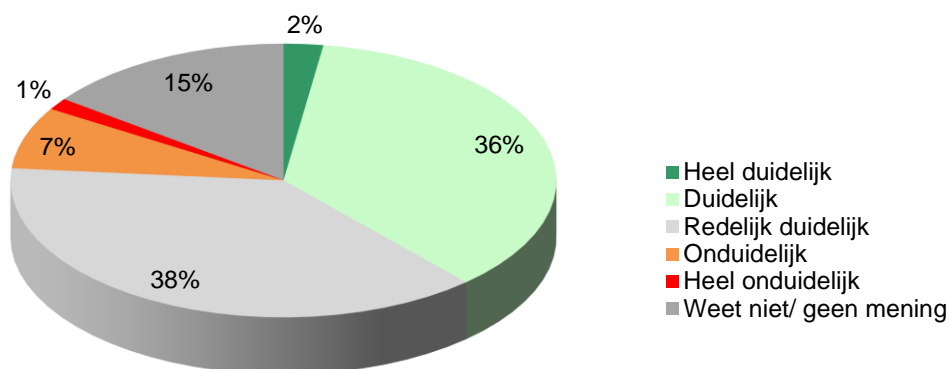
5. Website van de gemeente Houten

Eén op de drie inwoners ontvangt informatie van en over de gemeente Houten graag via de website www.houten.nl. Houtenaren zijn redelijk positief over de website www.houten.nl. Bijna vier op de tien inwoners vinden de informatie op de gemeentelijke website (heel) duidelijk en eveneens bijna vier op de tien vinden de website redelijk duidelijk. Maar een kleine groep van 8% vindt de informatie op de site (heel) onduidelijk.

Eén op de zeven inwoners heeft geen mening over de duidelijkheid van de informatie op de website. Waarschijnlijk hebben zij de site niet recent bezocht en hebben ze er geen goed beeld van.

Ik vind de informatie die beschikbaar is op website www.houten.nl:

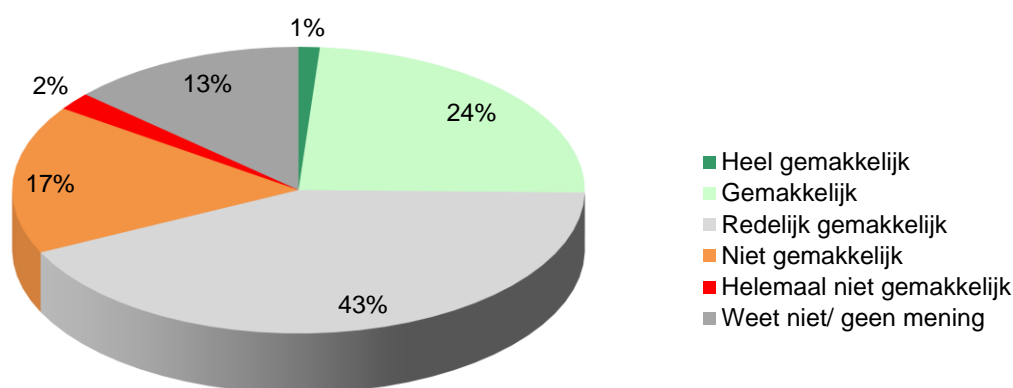
Basis= Allen (n=668)



Inwoners zijn iets minder positief over het gemak waarmee ze informatie kunnen vinden op de website. Een kwart vindt dit (heel) gemakkelijk, maar bijna één op de vijf (19%) heeft hier wel moeite mee en vindt de informatie niet eenvoudig te vinden.

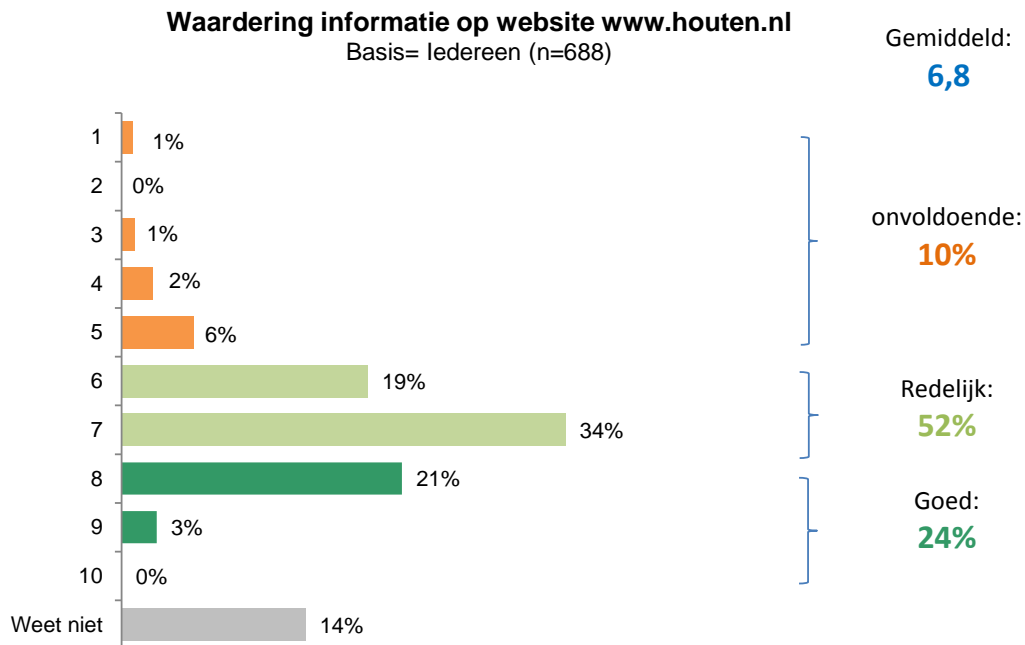
Hoe gemakkelijk is het om informatie die u zoekt te vinden op website houten.nl?

Basis= Allen (n=668)



Overall beoordelen Houtenaren de informatie op de website www.houten.nl met een rapportcijfer 6,8. De helft van de inwoners (52%) vindt de informatie redelijk en geeft een 6 of een 7. Een kwart is heel tevreden met de site en geeft een 8 of hoger, één op de tien geeft een onvoldoende.

Dit beeld is vergelijkbaar met 2018, toen inwoners de site gemiddeld ook met een 6,8 beoordeelden.



Inwoners die graag informatie ontvangen via www.Houten.nl zijn positiever over de site dan inwoners die liever geïnformeerd worden via andere kanalen. Inwoners die graag informatie ontvangen via de gemeentelijke website geven gemiddeld een 7,0. De helft van hen vindt de website duidelijk (47%) en één op de drie kan informatie makkelijk vinden (35%). Inwoners die informatie liever op een andere manier ontvangen geven gemiddeld een 6,7. Slechts een derde (33%) van hen vindt de website duidelijk en één op de vijf (20%) vindt de informatie makkelijk te vinden. Inwoners die informatie liever via andere kanalen ontvangen hebben overigens relatief vaak geen mening over de site (20%), zij zullen deze minder vaak bezoeken.

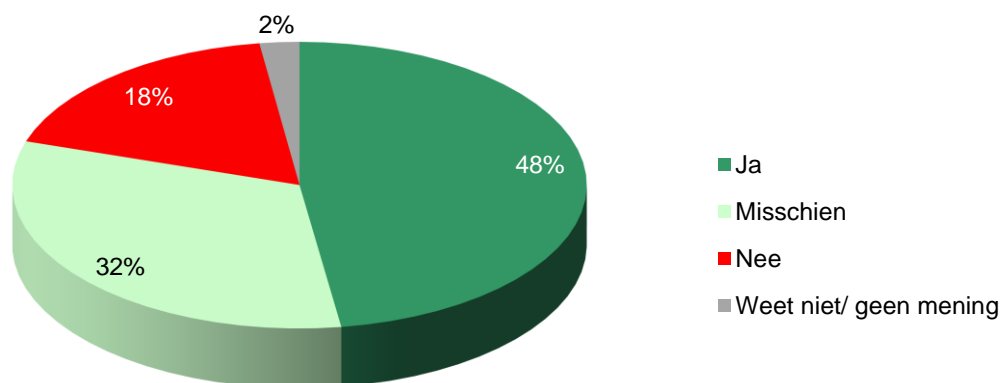
6. Nieuwsbrieven

Bijna de helft van de inwoners (46%) ontvangt graag informatie van en over de gemeente Houten via een (wekelijkse) nieuwsbrief per email wanneer zij mogen kiezen uit een lijst met mogelijke informatiekkanalen.

De helft van de inwoners zou dan ook graag (regelmatig) nieuwsbrieven van de gemeente ontvangen over alle actuele thema's. Eén op de drie inwoners twijfelt hierover, terwijl één op de vijf (18%) hier geen interesse in heeft.

Ik wil van de gemeente (regelmatig) nieuwsbrieven per e-mail ontvangen over alle actuele thema's

Basis= Allen (n=668)

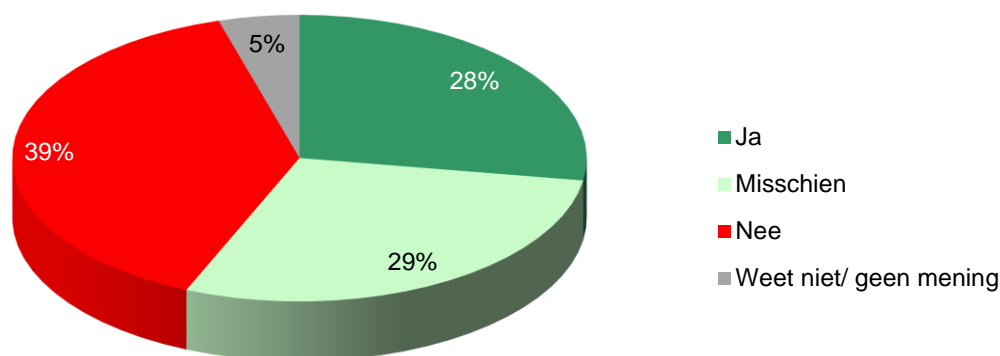


Opvallend genoeg is de interesse in e-mail nieuwsbrieven lager wanneer inwoners de onderwerpen van de nieuwsbrief zelf mogen kiezen. Vier op de tien inwoners ziet hier geen meerwaarde in. Mogelijk vrezen zij dan relevante, actuele informatie te missen.

Inwoners die graag alleen e-mail nieuwsbrieven ontvangen over onderwerpen die hun interesse hebben, zijn - net zoals andere inwoners - vooral geïnteresseerd in wonen en leefomgeving (81%) en in natuur, milieu en duurzaamheid (46%). Daarnaast hebben ze ook relatief vaak interesse in vrije tijd en recreatie (34%).

Ik wil van de gemeente alléén nieuwsbrieven per e-mail ontvangen over onderwerpen die mijn interesse hebben

Basis= Allen (n=668)

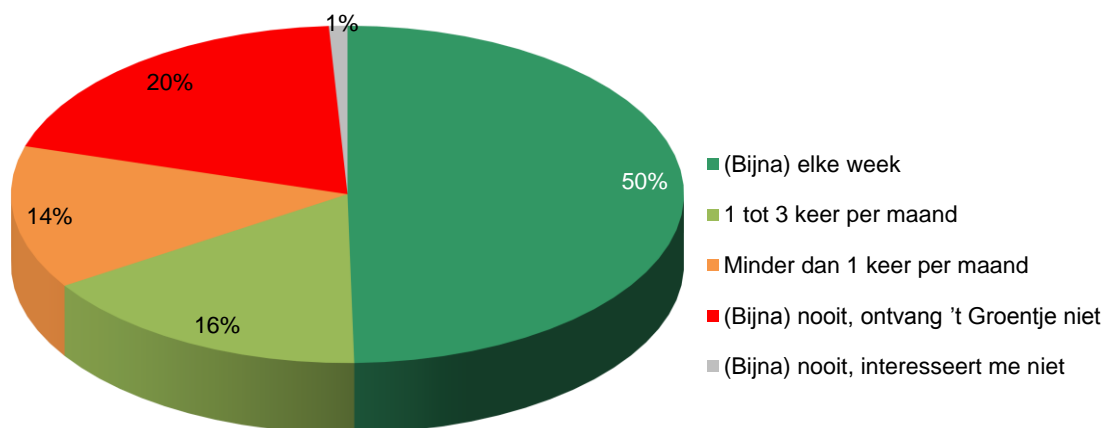


7. Huis-aan-huisblad 't Groentje

In de huis-aan-huiskrant 't Groentje staat iedere week een pagina met gemeentenieuws. Vier op de vijf Houtenaren lezen deze rubriek wel eens. De helft van de Houtenaren leest de pagina zelfs iedere week. Slechts een klein deel van de ontvangers van 't Groentje slaat de pagina over, omdat het hen niet interesseert. Opvallend is het grote aandeel mensen dat zegt 't Groentje niet te ontvangen (20%).

Ik lees de pagina met gemeentenieuws in 't Groentje...

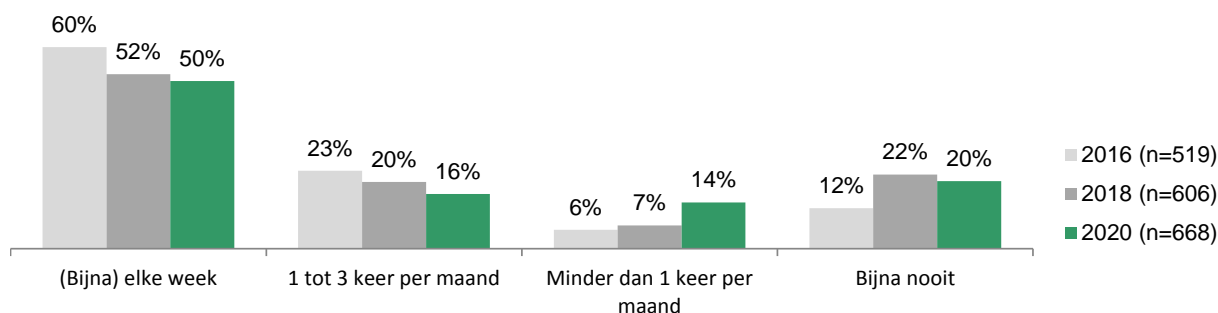
Basis = iedereen (n=668)



Hoewel nog steeds veel Houtenaren de pagina met gemeentenieuws lezen, is het bereik de afgelopen jaren duidelijk afgenomen. Het totale aantal lezers is ongeveer gelijk gebleven ten opzichte van 2018, maar de frequentie waarmee inwoners de rubriek lezen neemt steeds verder af. Op basis van dit onderzoek is niet te zeggen of dit komt doordat 't Groentje minder frequent gelezen wordt, of doordat lezers steeds vaker het gemeentenieuws overslaan.

Ik lees de pagina met gemeentenieuws in 't Groentje...

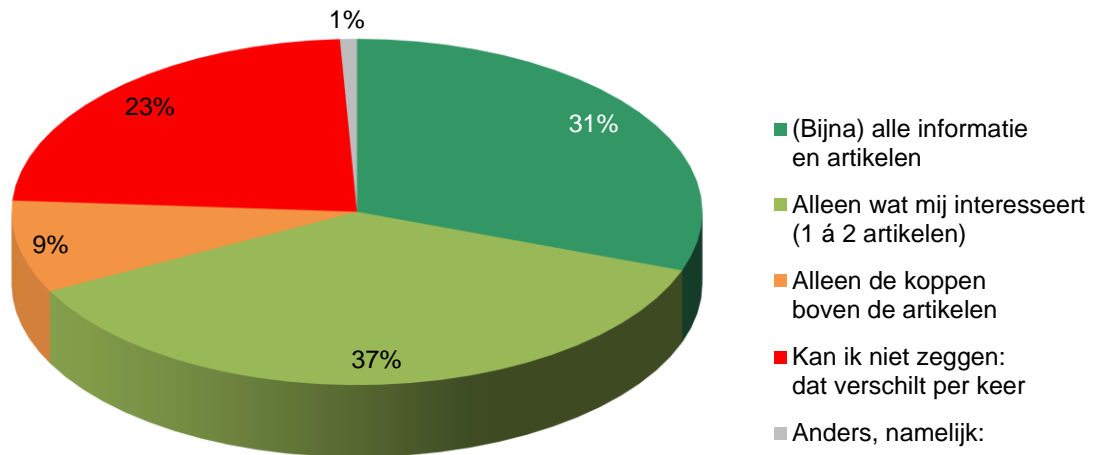
Basis = iedereen



De intensiteit waarmee lezers de pagina doornemen varieert. Een groot deel van de lezers (37%) bekijkt alleen de onderdelen die hen interesseren. Drie op de tien lezers lezen bijna alle informatie en artikelen, terwijl één op de tien alleen koppensnelt. Voor een kwart van de lezers varieert dit per keer, afhankelijk van de onderwerpen. De wekelijkse lezers nemen relatief vaak alle informatie door (46%), terwijl minder frequente lezers vaak maar 1 à 2 artikelen bekijken (50%).

Als ik de pagina met gemeentenuws lees, dan lees ik meestal:

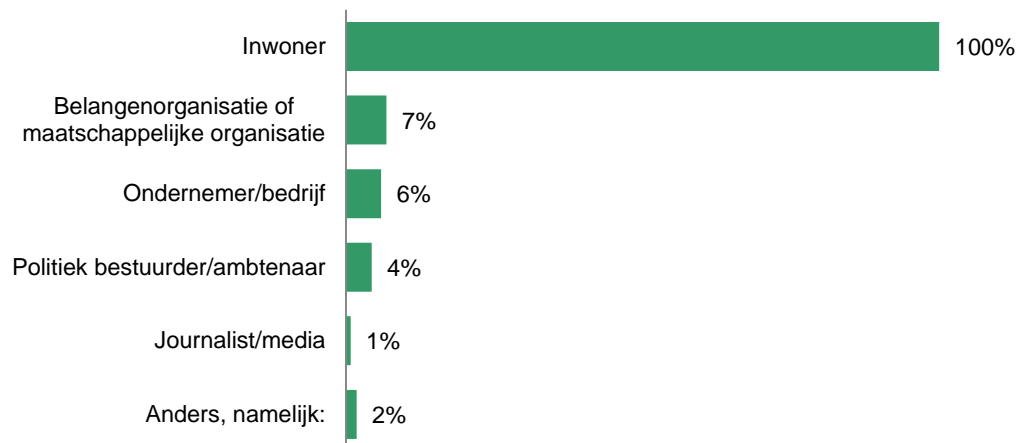
Basis = Lezers gemeentenuws (n=532)



De meeste lezers bekijken de rubriek alleen vanuit het perspectief van inwoner van de gemeente Houten. Eén op de zes lezers (16%) leest de pagina daarnaast ook vanuit een andere rol: vanuit een belangenorganisatie, als ondernemer of als politiek bestuurder. Enkele inwoners geven aan dat zij de pagina vanuit nog een andere rol bekijken, bijvoorbeeld als sporter, student of als vrijwilliger.

Vanuit welke rol(len) leest u de pagina met gemeentenuws:

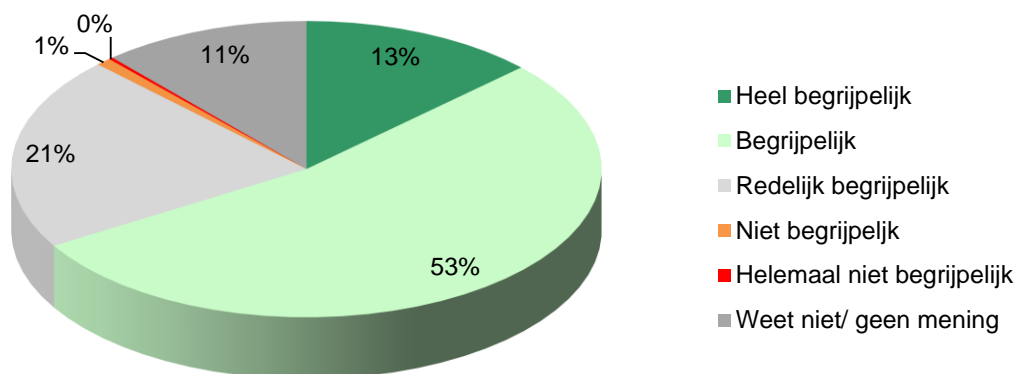
Meerdere antwoorden mogelijk. Basis = Lezers gemeentenuws (n=532)



De redactionele artikelen in het Gemeentenieuws zijn voor de meerderheid van de lezers goed te begrijpen. Twee derde van de lezers vindt dat deze (heel) begrijpelijk zijn geschreven. Slechts enkele lezers hebben moeite om de inhoud tot zich te nemen. Eén op de tien lezers heeft geen mening over de begrijpelijkheid.

Hoe begrijpelijk vindt u de redactionele artikelen in het Gemeentenieuws?

Basis= Lezers gemeentenieuws (n=532)



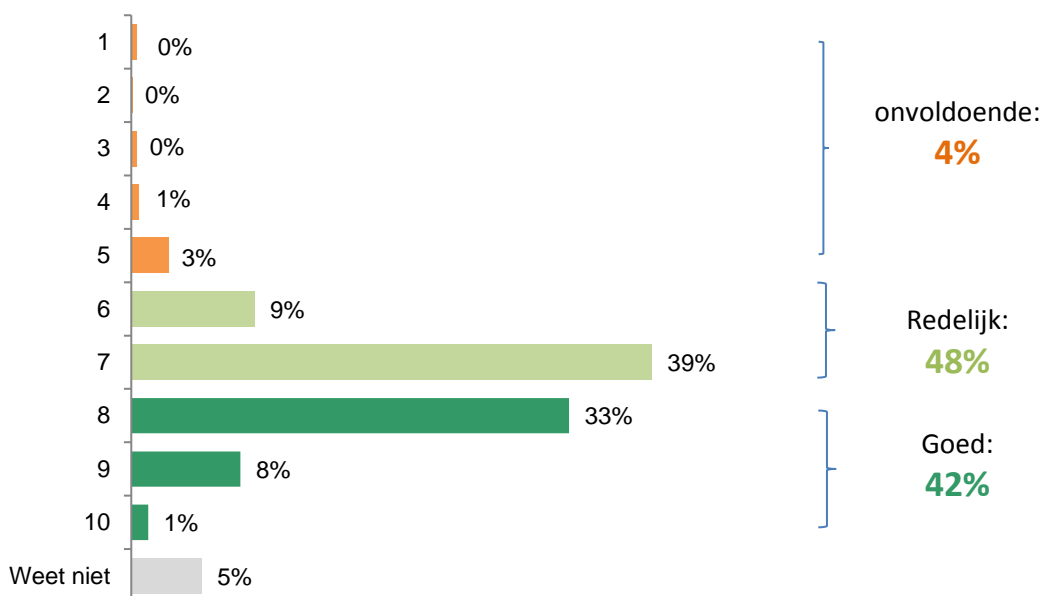
Lezers van de gemeentepagina zijn vrij positief over de rubriek; zij beoordelen deze gemiddeld met een 7,3. Vier op de tien lezers geven zelfs een cijfers 8 of hoger. Slechts 4% geeft een onvoldoende. Deze waardering is vergelijkbaar met 2018, toen lezers de Gemeentepagina eveneens een 7,3 gaven. Regelmatige (wekelijkse) lezers van het gemeentenieuws waarden de pagina nog steeds met een 7,5 versus een 7,0 onder degenen die de rubriek minder dan één keer per maand lezen.

Waardering pagina met gemeentenieuws in 't Groentje

Basis = Lezers gemeentenieuws (n=532)

Gemiddeld:

7,3

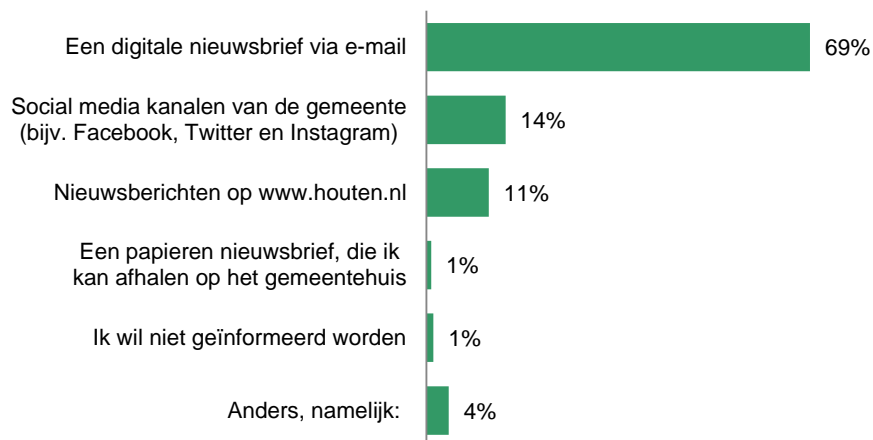


Wanneer het gemeentenieuws niet meer in 't Groentje zou verschijnen zou een digitale nieuwsbrief via e-mail hier het beste alternatief voor zijn. Twee derde van de lezers van de gemeenterubriek geeft de voorkeur aan deze optie. Eerder zagen we al dat een digitale nieuwsbrief na huis-aan-huisbladen het vaakst de voorkeur krijgt om informatie van en over de gemeente te krijgen. Hoewel de gemeentelijke website en social media redelijk geschikte kanalen lijken voor informatie van en over de gemeente, zien lezers van de gemeentepagina deze kanalen duidelijk minder vaak als een geschikt alternatief voor het gemeentenieuws in 't Groentje.

Enkele inwoners stellen voor om het gemeentenieuws te delen via een papieren nieuwsbrief die huis-aan-huis of via de post verspreid wordt of in een ander huis-aan-huisblad. Voor enkele inwoners is het verdwijnen van de rubriek in 't Groentje niet bespreekbaar; zij willen het liefst dat dit gewoon zo blijft.

Als het gemeentenieuws niet meer in 't Groentje zou verschijnen, wil ik het liefst geïnformeerd worden over gemeentenieuws via

. Basis = Lezers gemeentenieuws (n=532)

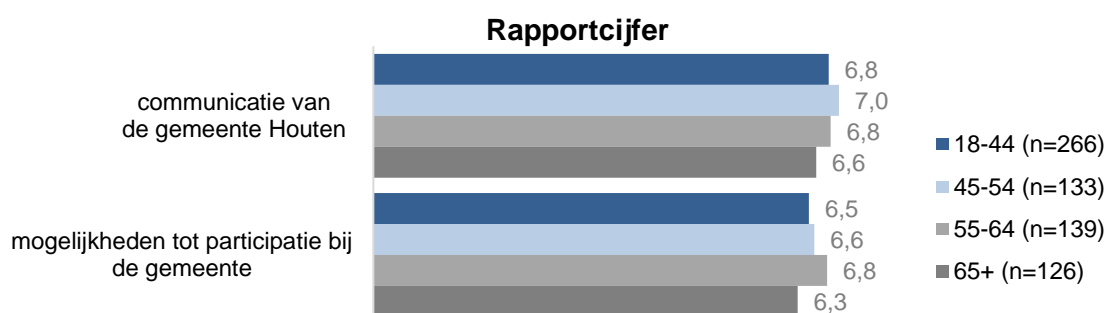


8. Verschillen op basis van leeftijd

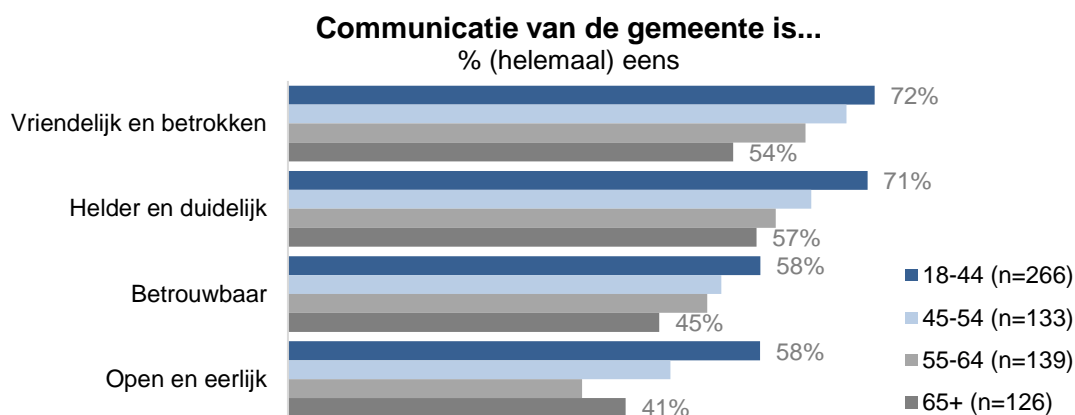
In dit hoofdstuk bekijken we in hoeverre de beleving van de communicatie door de gemeente Houten verschilt op basis van leeftijd. Hier zien we een aantal verschillen, die vooral samenhangen met het minder intensieve gebruik en daardoor ook andere verwachtingen ten aanzien van digitale kanalen bij oudere inwoners.

8.1 Communicatie in het algemeen

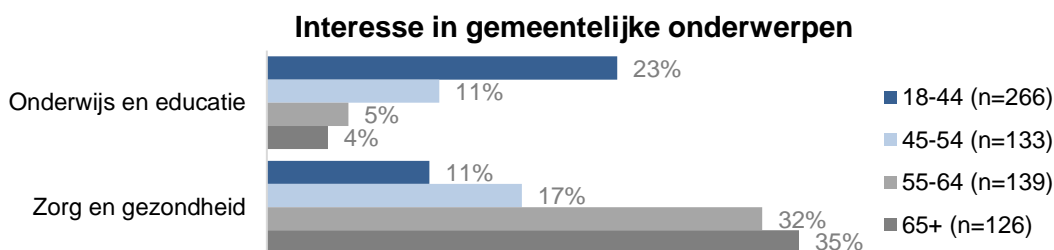
Inwoners van 65 jaar en ouder zijn overall wat minder positief over de communicatie vanuit de gemeente en over de mogelijkheden om te participeren bij de gemeente.



Ook op de onderliggende aspecten van de communicatie valt op dat jongere inwoners deze veel positiever beoordelen dan ouderen.

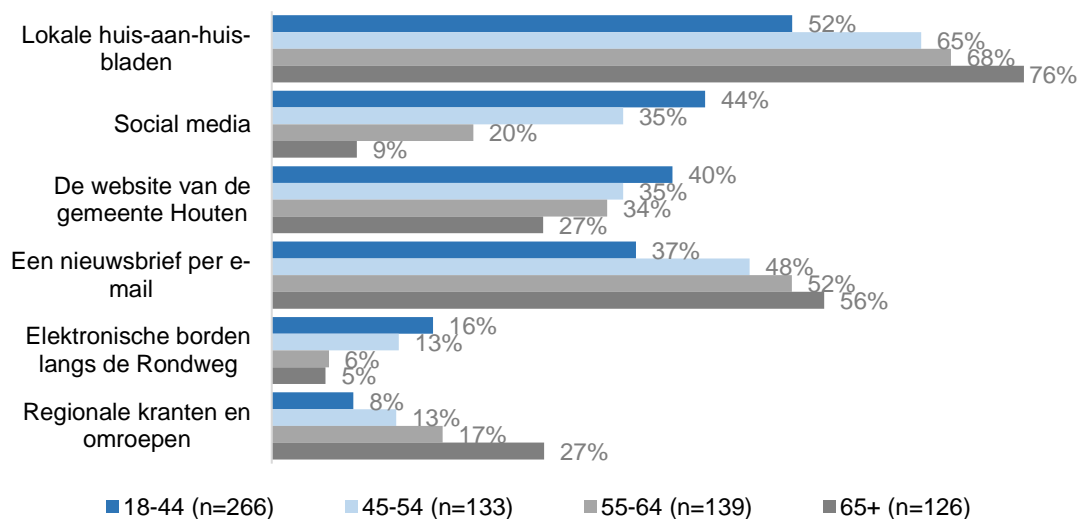


Het verschil in beoordeling hangt mogelijk samen met het verschil in interesses en in voorkeurskanalen tussen de leeftijdsgroepen. Jongere inwoners hebben meer interesse in informatie over onderwijs en educatie, terwijl de interesse in zorg en gezondheid toeneemt naarmate de leeftijd stijgt.



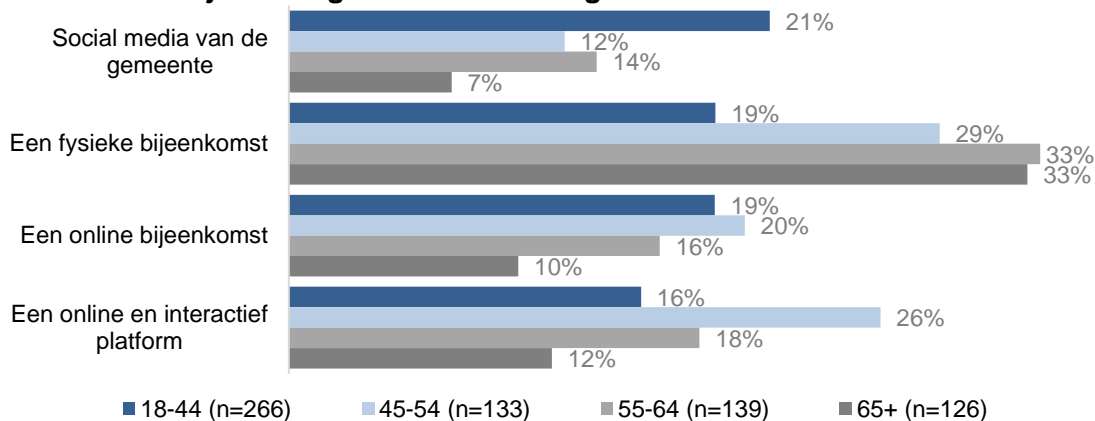
Naarmate de leeftijd stijgt ontvangen inwoners informatie liever via huis-aan-huisbladen, regionale kranten en omroepen of via een e-mail nieuwsbrief. Jongere inwoners hebben juist vaker voorkeur voor digitale kanalen en ontvangen informatie liever via social media, de website van de gemeente of via elektronische borden langs de rondweg.

Informatie van en over de gemeente Houten het liefst via



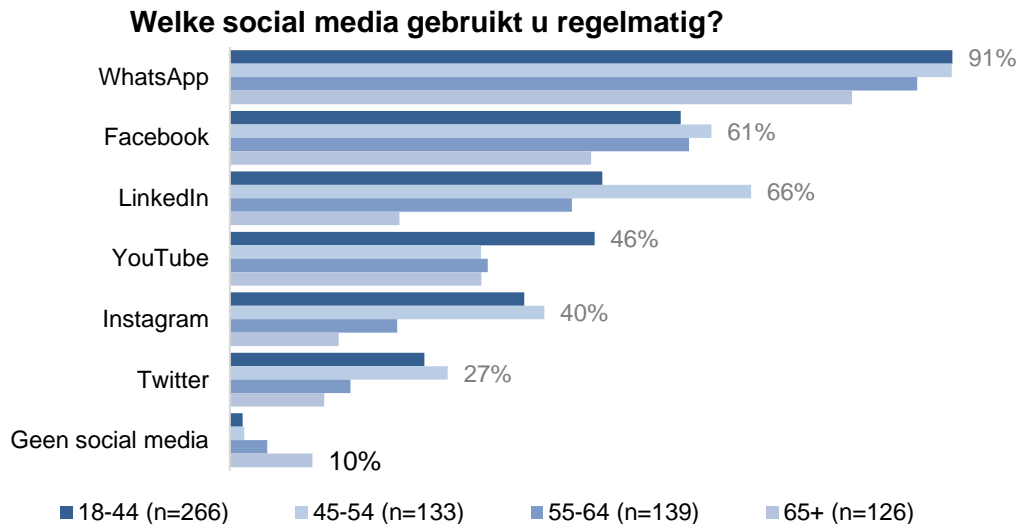
Een vergelijkbaar beeld zien we met betrekking tot de manier waarop inwoners hun mening het liefst delen met de gemeente Houten. Jongere inwoners hebben hier vaker een voorkeur voor social media of een online bijeenkomst, terwijl oudere inwoners vaker kiezen voor een fysieke bijeenkomst. Inwoners in de leeftijd van 45-54 jaar vinden een online en interactief platform relatief vaak een goede optie.

Ik deel mijn mening het liefst met de gemeente Houten via:

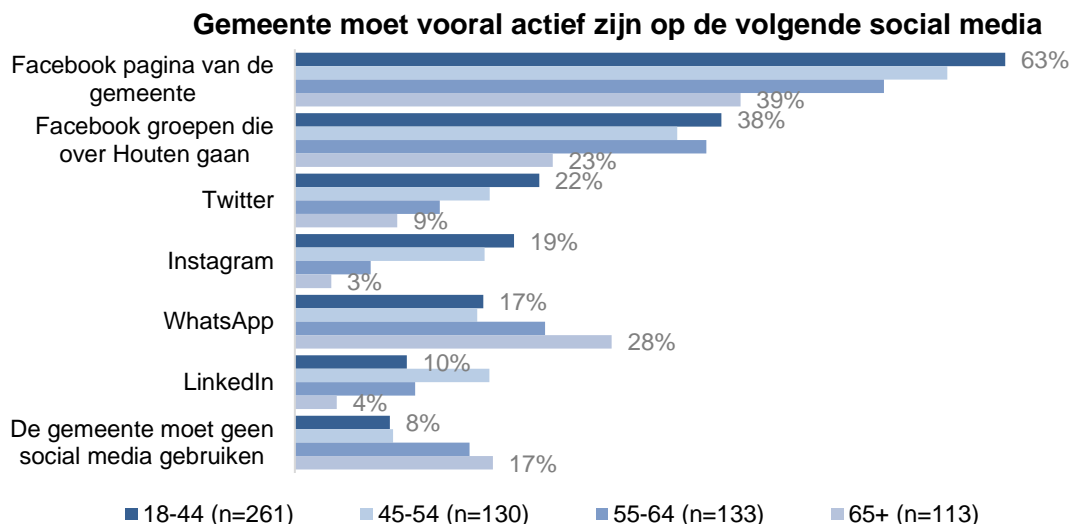


8.2 Social media

De grotere voorkeur om informatie te krijgen of de mening te delen via social media onder jongere inwoners hangt logischerwijs samen met het hogere gebruik van dit kanaal door jongere inwoners. Vooral inwoners jonger dan 54 jaar gebruiken veel verschillende social media, terwijl 65-plussers hier wat vaker helemaal niet aanwezig zijn. Toch maken ook veel 65-plussers regelmatig gebruik van WhatsApp en Facebook.

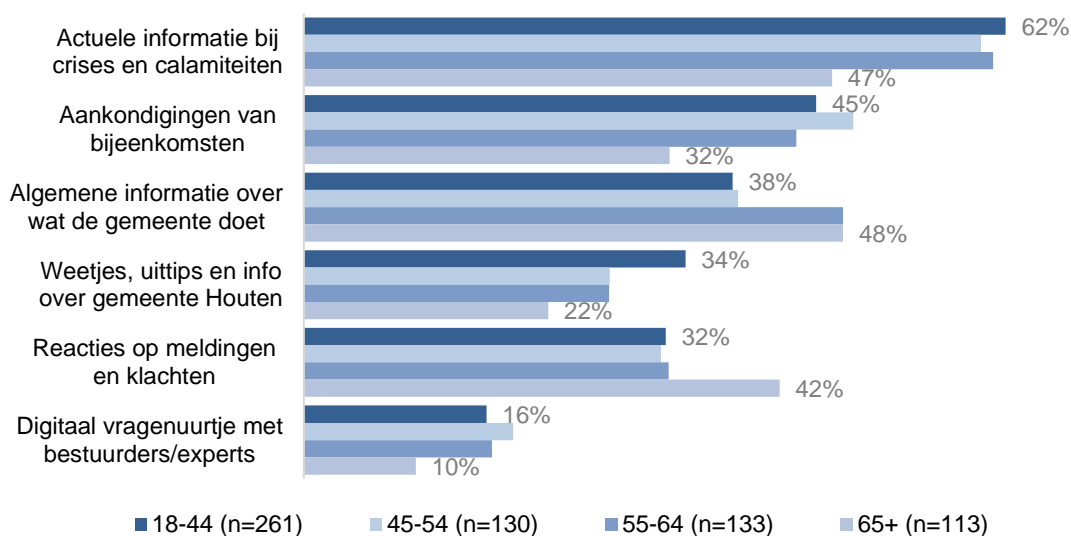


Jongere inwoners maken vaker gebruik maken van social media en hebben vaker voorkeur voor informatie of inspraak via social media. Zij vinden dan ook vaker dat de gemeente aanwezig moet zijn op de diverse social media. Oudere inwoners vinden het minder vaak nodig dat de gemeente aanwezig is op social media. Al vinden zij tegelijkertijd opvallend vaak dat de gemeente wel op WhatsApp actief zou moeten zijn. Kennelijk is dit een kanaal dat hen erg aanspreekt.

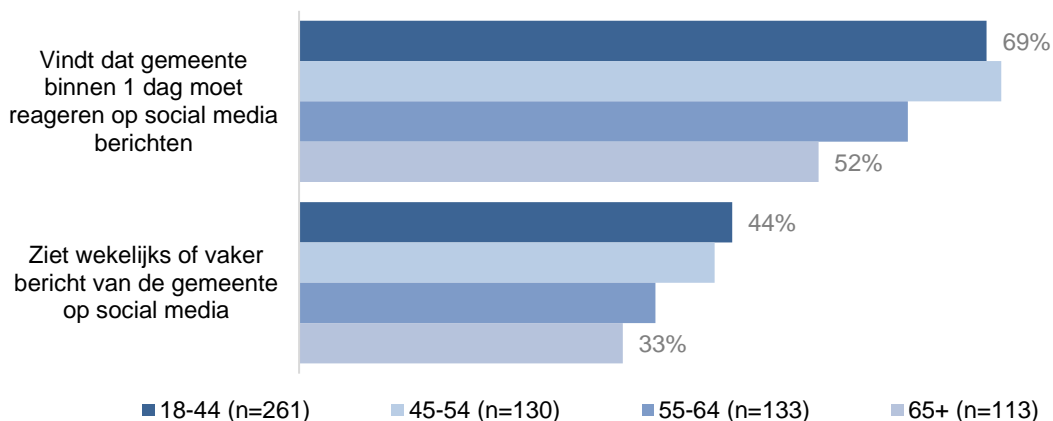


Ook de meningen ten aanzien van wat de gemeente moet doen op social media verschillen. Oudere inwoners vinden vaker dat de gemeente hier moet reageren op meldingen en klachten en algemene informatie moet verschaffen over wat zij doet. Andere informatie over interactie verwachten zij juist minder vaak van de gemeente op social media.

Gemeente moet op social media aanbieden



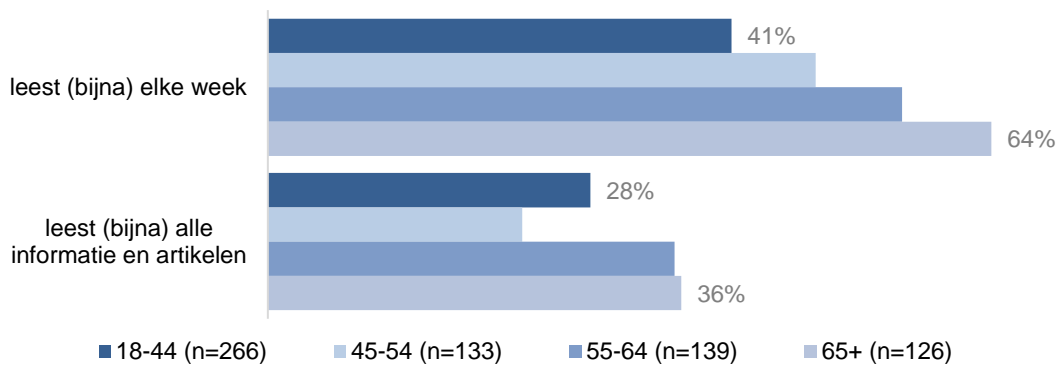
Doordat oudere inwoners zelf minder vaak gebruik maken van social media zien zij ook minder vaak berichten van de gemeente via deze kanalen en verwachten zij minder vaak dat de gemeente snel reageert op berichten op social media.



8.3 Huis-aan-huisblad 't Groentje

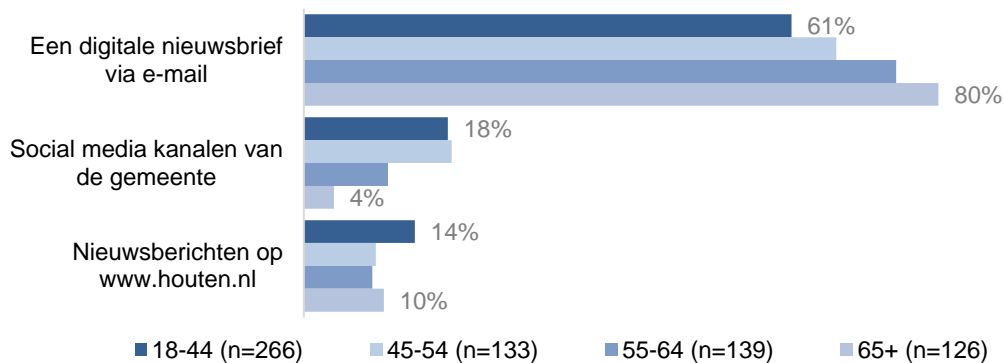
Oudere inwoners maken minder vaak gebruik van social media, maar gebruiken juist vaker andere media, zoals huis-aan-huisbladen. Zij lezen de pagina met gemeentenieuws in 't Groentje dan ook veel vaker dan jongere inwoners: zowel de frequentie als de intensiteit waarmee zij deze pagina lezen ligt hoger.

Leesgedrag pagina met gemeentenieuws in 't Groentje



Wanneer de pagina met gemeentenieuws niet meer in 't Groentje zou verschijnen worden oudere inwoners het liefst door de gemeente geïnformeerd door een digitale nieuwsbrief via e-mail. Ook jongere inwoners vinden dit de beste optie, maar zij kiezen daarnaast ook wel voor informatie via social media, terwijl 18-44 jarigen ook nieuwsberichten op www.houten.nl relatief vaak een goed alternatief vinden.

Alternatief voor pagina met gemeentenieuws in 't Groentje



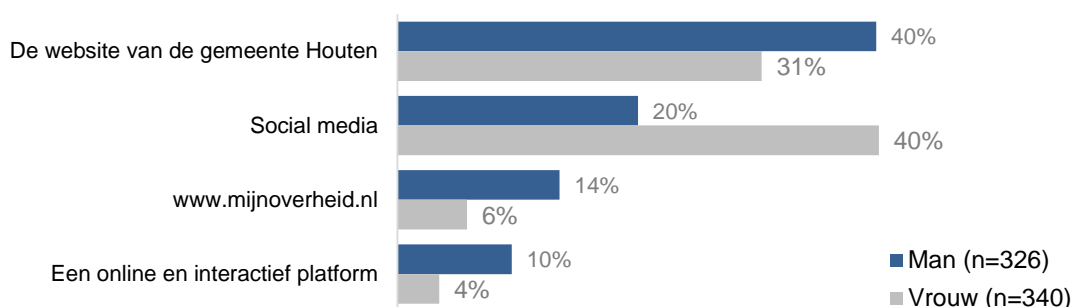
9. Verschillen op basis van geslacht

In dit hoofdstuk bekijken we in hoeverre de beleving van de communicatie door de gemeente Houten verschilt op basis van geslacht.

In hun totaaloordeel van de communicatie van de gemeente verschillen mannen en vrouwen niet van elkaar. Slechts op enkele punten zien we kleine verschillen, die hieronder nader bekeken worden.

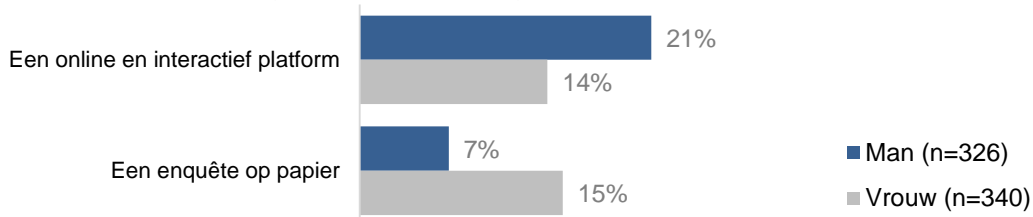
Mannen en vrouwen hebben verschillende voorkeuren voor wat betreft de kanalen via welke zij het liefst informatie van en over de gemeente Houten krijgen. Vrouwen geven veel vaker de voorkeur aan social media, terwijl mannen de gemeentelijke website, www.mijnoverheid.nl of een online interactief platform vaker geschikt vinden.

Ik krijg informatie van en over gemeente Houten het liefst via



Een zelfde verschil zien we met betrekking tot de manier waarop inwoners het liefst hun mening delen met de gemeente. Mannen hebben wat meer interesse in deelname aan een online en interactief platform, terwijl vrouwen een papieren enquête prettiger vinden.

Ik deel mijn mening het liefst met de gemeente Houten via:



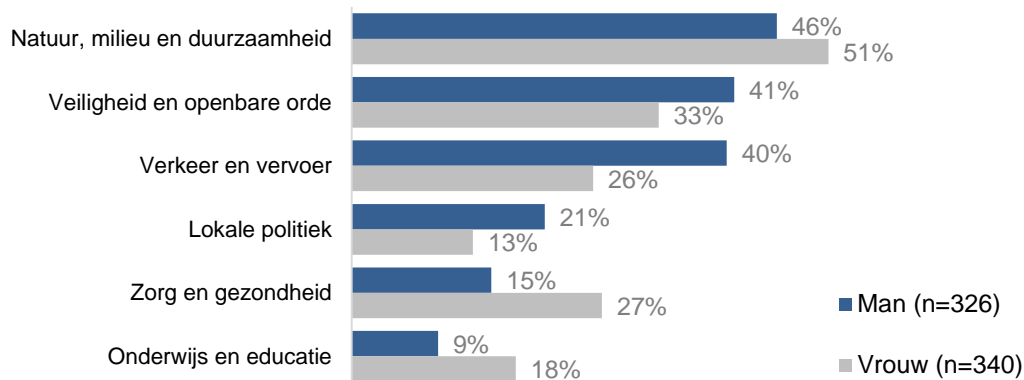
Mannen zijn iets minder positief dan vrouwen over de mogelijkheden tot participatie bij de gemeente Houten en zij denken vaker dat de gemeenteraad onvoldoende zicht heeft op wat inwoners willen om de juiste besluiten te kunnen nemen.

Inspraak en participatie



Mannen en vrouwen verschillen ook in de gemeentelijke onderwerpen die hen interesseren. Vrouwen hebben nog meer interesse dan mannen in natuur, milieu en duurzaamheid en zij hebben daarnaast relatief vaak interesse in zorg, gezondheid en onderwijs. Mannen hebben juist vaker dan vrouwen interesse in veiligheid, verkeer en politiek.

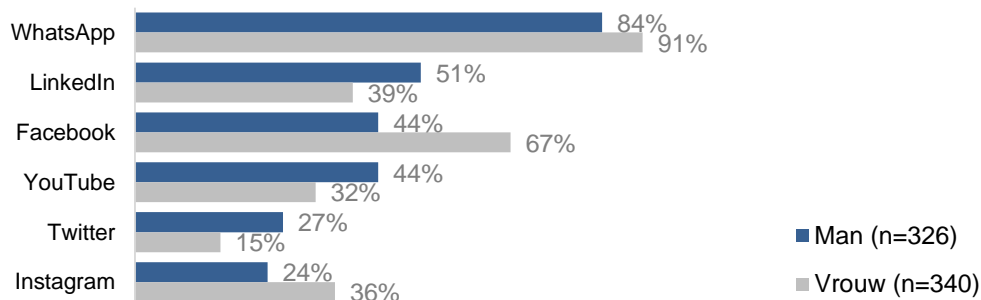
Interesse in gemeentelijke onderwerpen



8.2 Social media

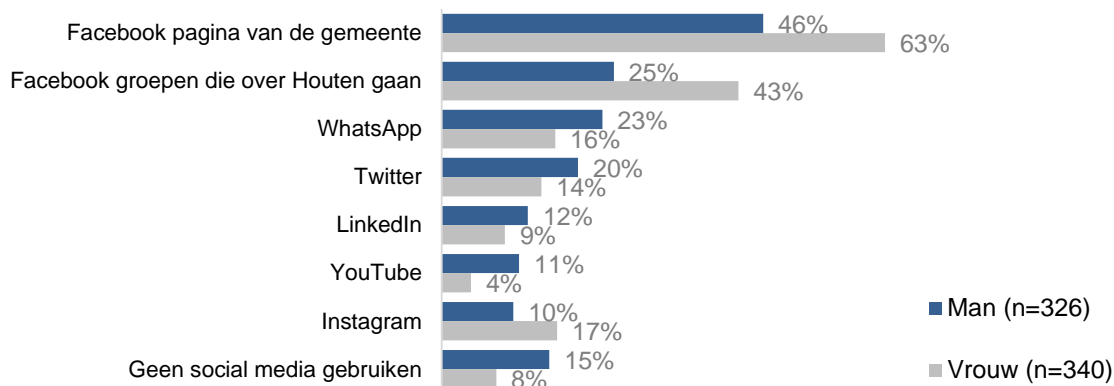
Mannen gebruiken andere social media kanalen dan vrouwen. Mannen zijn vaker aanwezig op LinkedIn, YouTube en Twitter, vrouwen op Facebook, Instagram en WhatsApp.

Regelmatig gebruik van social media



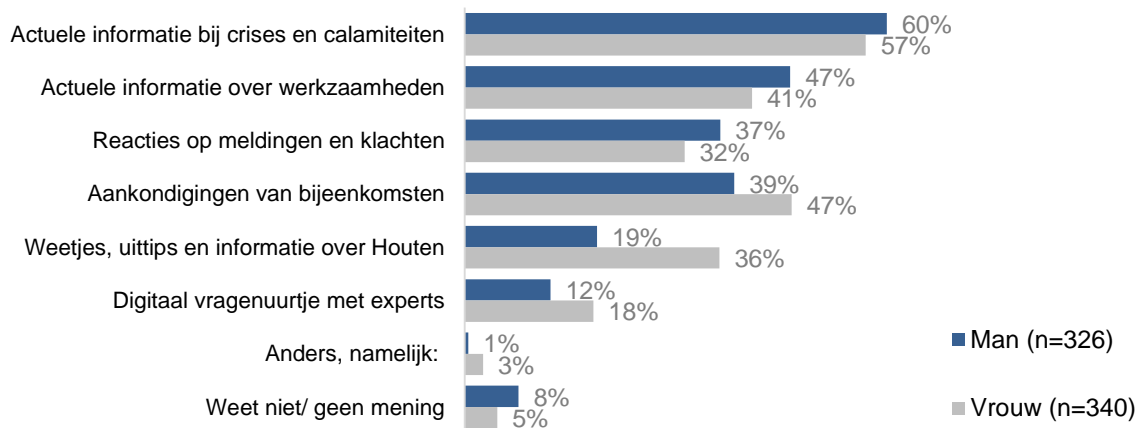
In lijn hiermee zijn er ook verschillen zichtbaar in de social media kanalen waarop de gemeente actief moet zijn volgens haar inwoners. Vrouwen vinden vooral vaker dat de gemeente van zich moet laten horen op Facebook. Ook voor mannen is dit het meest logische kanaal, maar zij verwachten de gemeente vaker ook op andere sociale media.

Gemeente moet vooral actief zijn op de volgende social media



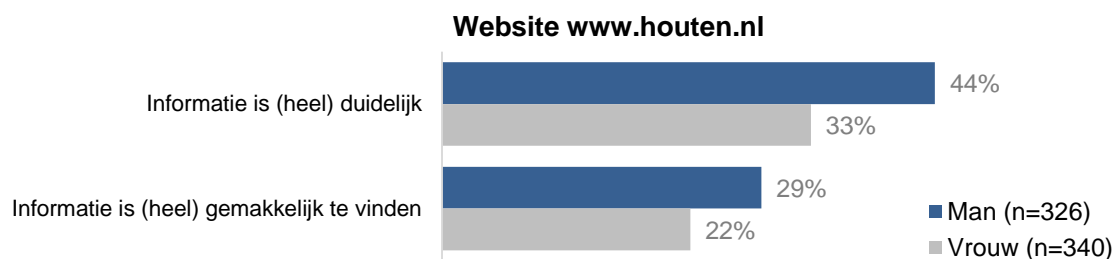
Mannen vinden nog vaker dan vrouwen dat de gemeente social media moet gebruiken voor actuele informatie en vraagstukken, bij calamiteiten, werkzaamheden of voor meldingen of klachten. Vrouwen zien het vaker als een kanaal om informatie uit te wisselen, zoals weetjes en uittips, aankondigingen van bijeenkomsten of om vragen te stellen aan experts.

Gemeente moet op social media vooral bieden



8.3 Website www.houten.nl

Eerder zagen we al dat mannen vaker dan vrouwen de website www.houten.nl geschikt vinden om informatie van en over de gemeente te delen. Mannen beoordelen deze site ook positiever dan vrouwen.



Bijlage 1 – Respondentenprofiel

De resultaten van het onderzoek zijn met weegfactoren gecorrigeerd. Hiermee wordt er rekening gehouden met de werkelijke verhouding naar geslacht, leeftijdscategorie en wijk binnen de totale Houtense bevolking. Onderstaande tabel geeft een overzicht van zowel de ongewogen als gewogen verhoudingen.

Profiel respondenten (n=668)		Ongewogen percentage	Gewogen percentage
Geslacht	Man	52%	49%
	Vrouw	48%	51%
	<i>Totaal</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>
Leeftijd	Jonger dan 44 jaar	18%	40%
	45 t/m 54 jaar	22%	20%
	55 t/m 64 jaar	30%	21%
	65 jaar en ouder	29%	19%
	<i>Totaal</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>
Wijk	Buitengebied	5%	8%
	Noord-Oost	25%	21%
	Noord-West	36%	29%
	Zuid-Oost	16%	19%
	Zuid-West	15%	22%
	<i>Totaal</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>

Bijlage 2 – Processtatistieken

Voor het onderzoek zijn alle 1.464 leden van het Burgerpanel uitgenodigd om deel te nemen aan een online enquête. In de periode van 12 tot en met 30 november 2020 hebben in totaal 668 panelleden deelgenomen aan het onderzoek. Dit betekent een respons van 46%.

De resultaten zijn gewogen naar leeftijd, wijk en geslacht, zodat deze representatief zijn voor de gehele Houtense bevolking. De resultaten worden gerapporteerd op totaalniveau. Daarnaast is gekeken naar verschillen tussen groepen bewoners op basis van leeftijd en geslacht.

Burgerpanel	
Uitnodigingen verstuurd	1.464
Enquêtes voltooid	668 (46%)
Gemiddelde invultijd*	12 min.
Betrouwbaarheidsinterval	95%
Maximale foutmarge	3,7%

** In de vragenlijst zijn tevens vragen gesteld over het gebruik en de ervaringen met de fietstransferia in Houten.*

Bijlage 3 – Vragenlijst

Inleiding

De gemeente vindt goede communicatie en contact met haar inwoners belangrijk. Wij zijn benieuwd naar wat u interessant vindt. En welke media en communicatiekanalen u online én offline bij voorkeur gebruikt. Maar ook naar hoe u vindt dat de gemeente communiceert. En wij horen graag in hoeverre u tevreden bent over de manier waarop de gemeente de inwoners betreft bij haar plannen.

Daarnaast worden een aantal vragen over de Fietstransferia in Houten gesteld (niet in deze rapportage)

Algemeen

1. Ik krijg de informatie van en over de gemeente Houten het liefst via:

(Meerdere antwoorden mogelijk – maximaal 3) RANDOM

- De website van de gemeente Houten
- Social media (o.a. Facebook, Twitter, Instagram)
- Een online en interactief platform (waar je met andere inwoners, organisaties en gemeente in gesprek gaat.)
- Lokale huis-aan-huis-bladen (zoals 't Groentje)
- Lokale websites (zoals 't Groentje, Omroep Houten)
- Regionale kranten en omroepen (AD/Utrechts Nieuwsblad, RTV Utrecht)
- Een (regelmatig verschijnende) nieuwsbrief per e-mail
- www.mijnoverheid.nl
- Elektronische borden langs de Rondweg
- Anders, namelijk:
- Weet niet/ geen mening
- Geen behoefte/ geen interesse

2. Ik deel mijn mening het liefst met de gemeente Houten via:

(Meerdere antwoorden mogelijk- maximaal 3) RANDOM

- Een enquête op papier (via de post)
- Een enquête via internet (op mijn computer of mobiele telefoon)
- Een fysieke bijeenkomst (op een gepland tijdstip bijv. in een ruimte binnen of buiten)
- Een online bijeenkomst (op een gepland tijdstip bijv. via Teams, Facebook live, webinar)
- Een online en interactief platform (waar je met andere inwoners, organisaties en gemeente in gesprek gaat.)
- Social media van de gemeente (bijv. Facebook, Twitter, Instagram)
- Anders, namelijk: ...
- Weet niet/ geen mening
- Geen behoefte/ geen interesse

3. Óf ik wil participeren/betrokken wil worden bij een onderwerp, plan of initiatief hangt af van:

(Meerdere antwoorden mogelijk- maximaal 3) RANDOM

- Hoe belangrijk ik het onderwerp vind
- Hoeveel tijd het me kost
- De mate waarin het over mijn eigen wijk of buurt gaat
- De kennis die ik zelf over het onderwerp heb
- Het vertrouwen dat ik in de afloop van een dergelijk initiatief heb
- Wie er verder nog betrokken zijn
- De mate waarin ik waardering voor mijn inzet krijg
- Anders, namelijk: ...
- Weet niet/ geen mening

4. Ik vind de communicatie van de gemeente in het algemeen:

	Helemaal mee eens	Mee eens	Niet eens/ niet oneens	Oneens	Helemaal mee oneens
Helder en duidelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Open en eerlijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Snel en actueel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vriendelijk en betrokken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Betrouwbaar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Ik ben over de manier waarop de gemeente Houten inwoners betreft bij het bedenken, uitwerken en uitvoeren van haar plannen over het algemeen:

Zeer tevreden	Tevreden	Niet tevreden/niet ontevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet niet/ geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Ik ben over de manier waarop de gemeente reageert op eigen ideeën, initiatieven en plannen van inwoners over het algemeen:

Zeer tevreden	Tevreden	Niet tevreden/niet ontevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet niet/ geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Ik waardeer de communicatie van de gemeente Houten over het algemeen met het rapportcijfer:

Toelichting rapportcijfer: 1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet/ geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Ik waardeer de mogelijkheden tot participatie (als inwoner kunnen meedenken, meedoen en meebeslissen bij gemeentelijk beleid) bij de gemeente Houten over het algemeen met het rapportcijfer:

Toelichting rapportcijfer: 1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet/ geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. In welke onderwerpen van de gemeente bent u het meest geïnteresseerd:

(Meerdere antwoorden mogelijk - maximaal 3).

RANDOM

- Wonen en leefomgeving (bijvoorbeeld: bouwprojecten, onderhoud groen en straten, etc.)
- Werken en ondernemen (bijvoorbeeld: bedrijven in Houten, ondersteuningsregelingen)
- Vrije tijd en recreatie (bijvoorbeeld: cultuur, uitgaan, sport)
- Onderwijs en educatie (bijvoorbeeld: scholen, volwasseneneducatie, vakanties)
- Zorg en gezondheid (bijvoorbeeld: zorg voor ouderen, jeugd en gehandicapten)
- Natuur, milieu en duurzaamheid (bijvoorbeeld: projecten, initiatieven, beleid)
- Verkeer en vervoer (bijvoorbeeld: openbaar vervoer, werk aan de weg)
- Veiligheid en openbare orde (bijvoorbeeld: calamiteiten, voorkomen criminaliteit)
- Lokale politiek (bijvoorbeeld: gemeenteraad, politieke agenda, besluiten)
- Anders, namelijk
- Weet niet/geen mening

10. De gemeenteraad heeft als vertegenwoordiger van de bevolking voldoende zicht op wat inwoners willen, zodat zij de juiste besluiten kan nemen.

Helemaal mee eens	Mee eens	Niet eens/niet oneens	Oneens	Helemaal mee oneens	Weet niet/geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Social Media

11. Welke social media gebruikt u regelmatig?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Facebook
- Twitter
- YouTube
- LinkedIn
- WhatsApp
- Instagram
- TikTok
- Snapchat
- Pinterest
- Anders, namelijk:
- Ik gebruik geen social media -> ga naar vraag 19

12. Ik vind dat de gemeente vooral actief moet zijn op de volgende social media:

(Meerdere antwoorden mogelijk – maximaal 3)

- Facebook pagina van de gemeente
- Facebook groepen die over Houten gaan
- Twitter
- YouTube
- LinkedIn
- WhatsApp
- Instagram
- TikTok
- Snapchat
- Pinterest
- Anders, namelijk:
- De gemeente moet geen social media gebruiken -> ga naar vraag 19
- Weet niet/geen mening

13. Wat vindt u dat de gemeente op social media vooral moet bieden?

(Meerdere antwoorden mogelijk – maximaal 5) *RANDOM*

- Actuele informatie bij crises en calamiteiten
- Actuele informatie over verkeer- en wegwerkzaamheden
- Reacties op vragen die inwoners aan de gemeente stellen
- Reacties op meldingen en klachten van inwoners aan de gemeente
- Aankondigingen van bijeenkomsten van de gemeente
- Algemene informatie over wat de gemeente Houten doet
- Weetjes, uittips en informatie over de gemeente Houten
- Mogelijkheid om mee te praten over onderwerpen die in Houten spelen
- Berichten van de burgemeester, wethouders en raadsleden
- Digitaal vragenuurtje met bestuurders/experts/specialisten
- Anders, namelijk:.....
- Weet niet/ geen mening

14. Hoe snel vindt u dat de gemeente moet reageren op berichten via social media?

- Binnen 1 uur
- Binnen 4 uur
- Binnen 1 werkdag
- Binnen 2 werkdagen
- Binnen 1 dag (ook in het weekend)
- Binnen 2 dagen (ook in het weekend)
- Anders, namelijk:
- Weet niet/ geen mening

15. Ik vind dat de gemeente ook 's avonds en in het weekend op social media actief moet zijn

- Ja, in geval van crisis
- Ja, altijd
- Nee
- Weet niet /geen mening

16. Hoe vaak ziet u een bericht van gemeente Houten op social media?

- Meerdere keren per dag
- Dagelijks
- (Bijna) elke week
- 1 tot 3 keer per maand
- Minder dan 1 keer per maand
- (Bijna) nooit

17. Wat vindt u van de huidige aanwezigheid van de gemeente op social media?

Te vaak	Vaak	Voldoende / precies goed	Weinig	Te weinig	Weet niet/ geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. Ik waardeer de communicatie van de gemeente op social media met het rapportcijfer:

Toelichting rapportcijfer: 1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet/ geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Website en digitale nieuwsbrieven

19. Ik vind de informatie die beschikbaar is op website www.houten.nl:

Heel duidelijk	Duidelijk	Redelijk duidelijk	Onduidelijk	Heel onduidelijk	Weet niet/ geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20. Hoe gemakkelijk is het om informatie die u zoekt te vinden op website houten.nl?

Heel gemakkelijk	Gemakkelijk	Redelijk gemakkelijk	Niet gemakkelijk	Helemaal niet gemakkelijk	Weet niet/ geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21. Ik waardeer de informatie op de website van de gemeente Houten met het rapportcijfer:

Toelichting rapportcijfer: 1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet/ geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22. Ik wil van de gemeente (regelmatig) nieuwsbrieven per e-mail ontvangen over alle actuele thema's.

- Ja
- Misschien
- Nee
- Weet niet/ geen mening

23. Ik wil van de gemeente alléén nieuwsbrieven per e-mail ontvangen over onderwerpen die mijn interesse hebben.

- Ja
- Misschien
- Nee
- Weet niet/ geen mening

24. Gemeentenieuws in 't Groentje Ik lees de pagina met gemeentenieuws in 't Groentje:

- (Bijna) elke week
- 1 tot 3 keer per maand
- Minder dan 1 keer per maand
- (Bijna) nooit want ik ontvang 't Groentje (bijna) nooit -> ga naar vraag 29
- (Bijna) nooit want nieuws van de gemeente interesseert me niet -> ga naar vraag 29

25. Als ik de pagina met gemeentenieuws lees, dan lees ik meestal:

- (Bijna) alle informatie en artikelen
- Alleen wat mij interesseert (1 a 2 artikelen)
- Alleen de koppen boven de artikelen
- Kan ik niet zeggen: dat verschilt per keer
- Anders, namelijk:.....

26. Vanuit welke rol(len) leest u de pagina met gemeentenieuws:

(Meerdere antwoorden mogelijk):

- Inwoner
- Ondernemer/bedrijf
- Belangenorganisatie of maatschappelijke organisatie
- Politiek bestuurder/ambtenaar
- Journalist/media
- Anders, namelijk:

27. Hoe begrijpelijk vindt u de redactionele artikelen in het Gemeentenieuws?

Toelichting: Het gaat hier niet om de officiële bekendmakingen, want die zijn altijd wat lastiger leesbaar en juridisch ingestoken.

Heel begrijpelijk	Begrijpelijk	Redelijk begrijpelijk	Niet begrijpelijk	Helemaal niet begrijpelijk	Weet niet/ geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

28. Ik waardeer de pagina met gemeentenieuws in 't Groentje met het rapportcijfer:

Toelichting rapportcijfer: 1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet/ geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

29. Als de pagina met gemeentenieuws niet meer in 't Groentje zou verschijnen, wil ik het liefst door de gemeente geïnformeerd worden over gemeentenieuws via: *RANDOM*

- Een digitale nieuwsbrief via e-mail
- Nieuwsberichten op www.houten.nl
- Social media kanalen van de gemeente (bijv. Facebook, Twitter en Instagram)
- Een papieren nieuwsbrief, die ik kan afhalen op het gemeentehuis
- Anders, nl:
- Ik wil niet geïnformeerd worden