

Onderzoek Inwonerspanel: Communicatie met en vanuit de gemeente

Auteur Tineke Brouwers

Respons onderzoek

Op 25 november 2019 kregen de panelleden van 18 jaar en ouder (1.367 personen) een e-mail met de vraag of zij digitaal een vragenlijst over communicatie met en vanuit de gemeente wilden invullen. Na bijna twee weken hadden 512 panelleden de vragenlijst ingevuld. Dit komt neer op een respons van 38 procent.

Leeswijzer

Bij figuren en in de tekst staat soms "n = ...". Dit is het aantal panelleden dat de betreffende vraag heeft ingevuld.

Wanneer de respondenten één antwoord konden geven en het percentage telt op tot meer dan 100%, dan komt dit door afronding.

Wanneer de antwoorden in de categorie "anders" niet nader zijn benoemd, zijn de antwoorden te divers om hier iets over te kunnen zeggen.

Inleiding vragenlijst

"Neemt u wel eens contact op met de gemeente en hoe verloopt dit contact? Wat vindt u van de communicatie vanuit de gemeente met u, via brieven en wijk- en buurtberichten?"

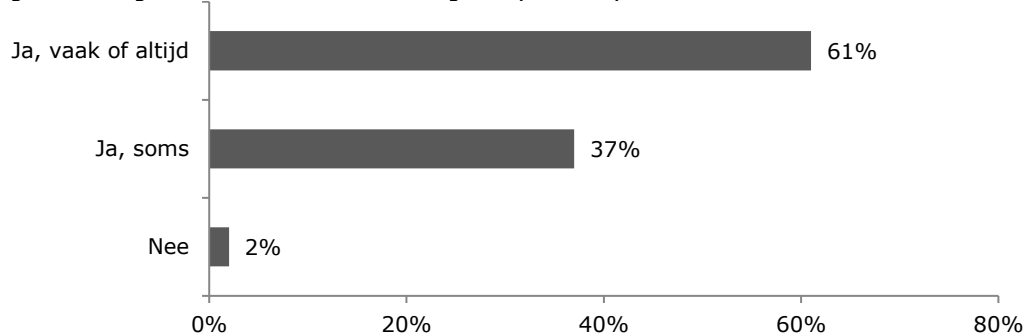
In dit onderzoek stellen we u vragen over de communicatie met en vanuit de gemeente.

De gemeente krijgt met de antwoorden inzicht in de ervaringen van bewoners en gebruikt de antwoorden om de communicatie nog meer op de wensen af te stemmen."

Resultaten

Van de panelleden volgt 61% het nieuws over Nieuwegein vaak of altijd. Ruim een derde (37%) doet dit soms. Twee procent volgt het nieuws over Nieuwegein niet (figuur 1).

Figuur 1: Volgt u het nieuws over Nieuwegein? (n = 512)



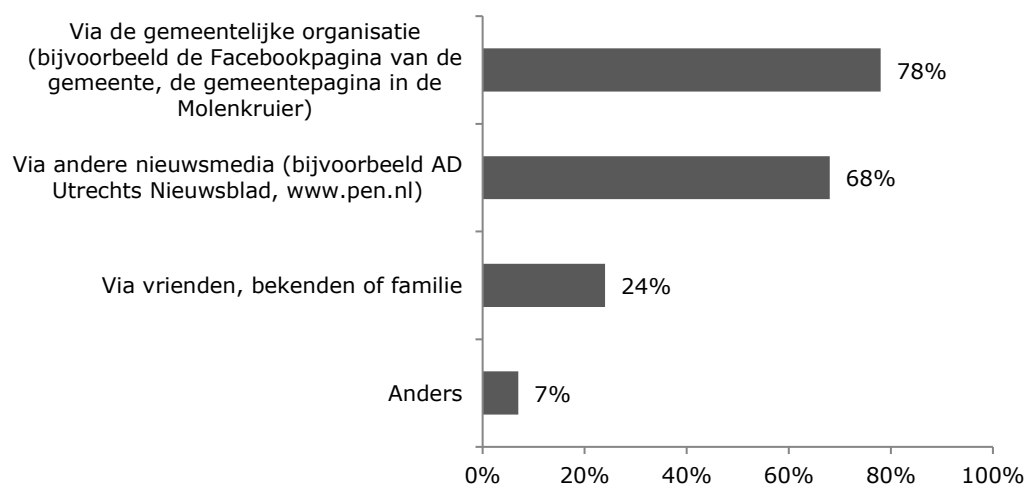
Van de panelleden die het nieuws over Nieuwegein volgen, blijft 78% op de hoogte van wat er in Nieuwegein speelt via de gemeentelijke organisatie (bijvoorbeeld de Facebookpagina van de gemeente of de gemeentepagina in de Molenkruier). Ruim twee derde (68%) blijft op de hoogte via andere nieuwsmedia (bijvoorbeeld AD Utrechts Nieuwsblad, www.pen.nl) en 24% via vrienden, bekenden of familie (figuur 2).

In de categorie "anders" zijn de volgende bronnen meerdere keren genoemd (door 2% of minder van de panelleden):

- Wijkplatform;
- E-mail over de buurt;
- Google;
- Facebook;
- Wijk-/buurkrant.

Figuur 2: Hoe blijft u op de hoogte van wat er in Nieuwegein speelt? (n = 503)

Van alle panelleden die het nieuws volgen.

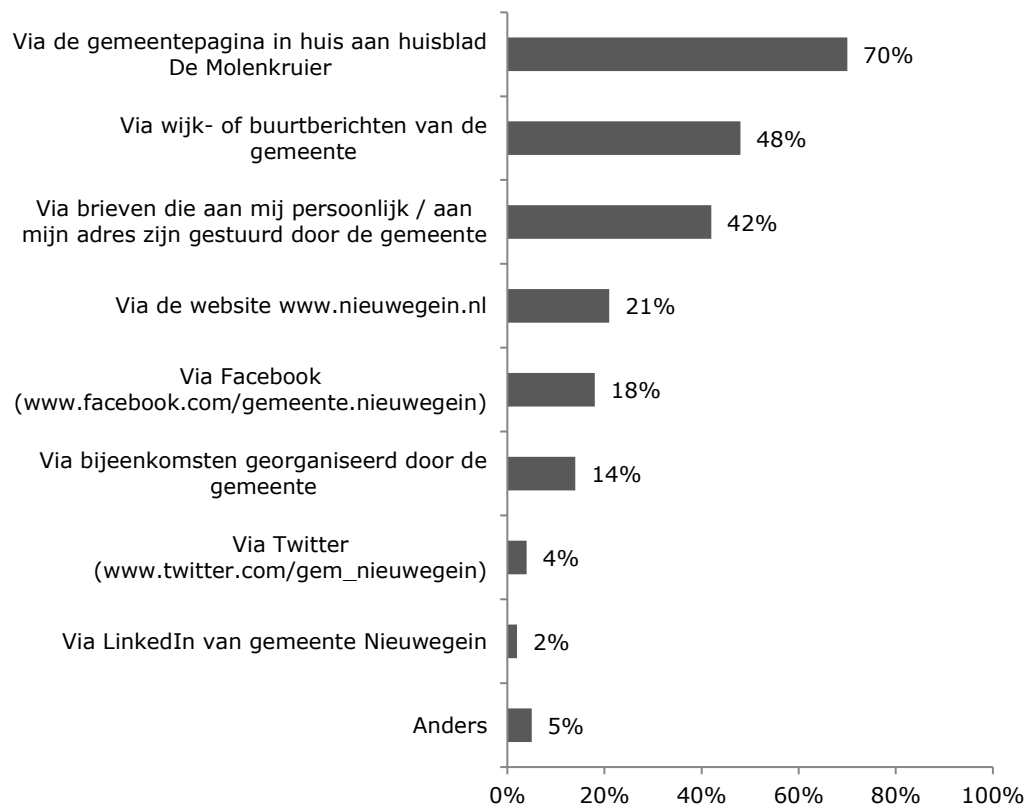


Zeventig procent van de panelleden die het nieuws over Nieuwegein volgen, blijft via de gemeentepagina in huis aan huisblad De Molenkruier op de hoogte van wat er in Nieuwegein speelt. Bijna de helft (48%) blijft op de hoogte via wijk- of buurtberichten van de gemeente en 42% via brieven die aan hen persoonlijk / aan hun adres zijn gestuurd door de gemeente (figuur 3).

In de categorie "anders" is meerdere keren genoemd (door 1% of minder van de panelleden):

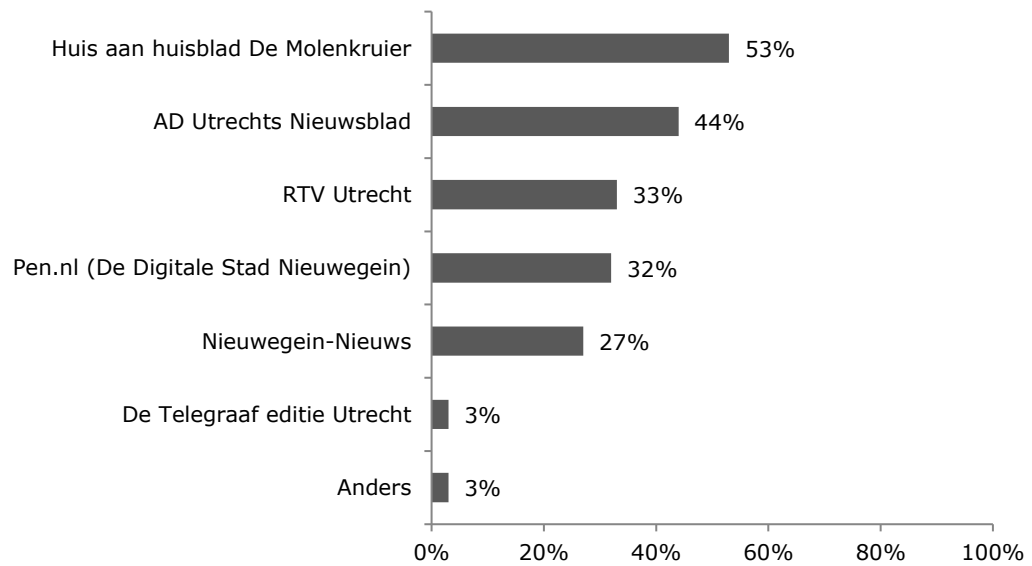
- Wijkplatform;
- Politiek.

Figuur 3: Op welke manier(en) blijft u via de gemeentelijke organisatie op de hoogte van wat er in Nieuwegein speelt? (n = 503) *Van alle panelleden die het nieuws over Nieuwegein volgen.*



Als het gaat om andere nieuwsmedia, blijft 53% van de panelleden die het nieuws over Nieuwegein volgen op de hoogte van wat er speelt via huis aan huisblad De Molenkruier en 44% via AD Utrechts Nieuwsblad. Een derde (33%) blijft op de hoogte via RTV Utrecht en 32% via Pen.nl (De Digitale Stad Nieuwegein) (figuur 4).

Figuur 4: Via welke andere nieuwsmedia blijft u op de hoogte van wat er in Nieuwegein speelt? (n = 503) Van alle panelleden die het nieuws over Nieuwegein volgen.



Alle panelleden is gevraagd of ze het afgelopen jaar contact hebben gezocht met de gemeente Nieuwegein. Ruim de helft (56%) heeft contact gezocht; 44% deed dit niet.

Een kwart (25%) zocht telefonisch contact, 23% via e-mail en 17% via een bezoek aan de balie / receptie van het Stadhuis (figuur 5).

In de categorie "anders" is meerdere keren genoemd (door 2% of minder van de panelleden):

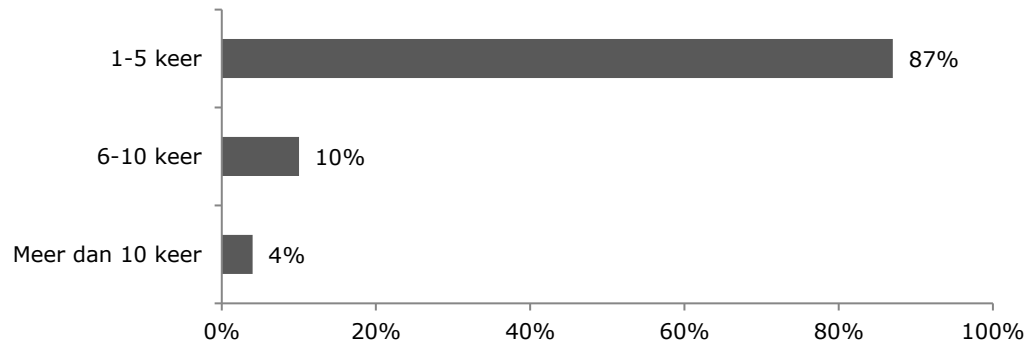
- Via de website;
- Via app (bijvoorbeeld BuitenBeter);
- MOR.

Figuur 5: Heeft u het afgelopen jaar contact gezocht met de gemeente Nieuwegein? (n = 512)
"Let op: het gaat hier niet om contact via het Inwonerspanel en ook niet om organisaties waar de gemeente een relatie mee heeft, zoals WIL (Werk en Inkomen Lekstroom) of WoningNet.
Meerdere antwoorden mogelijk"



Van de panelleden die het afgelopen jaar contact hadden met de gemeente Nieuwegein, had 87% minimaal 1 en maximaal 5 keer contact met de gemeente. Vier procent had meer dan tien keer contact (figuur 6).

Figuur 6: Hoe vaak heeft u in het afgelopen jaar contact gehad met de gemeente Nieuwegein? (n = 282) *Van de panelleden die het afgelopen jaar contact hebben gezocht met de gemeente. "Let op: het gaat hier niet om contact via het Inwonerspanel"*



“De volgende vragen gaan over het laatste, meest recente contact met de gemeente.”

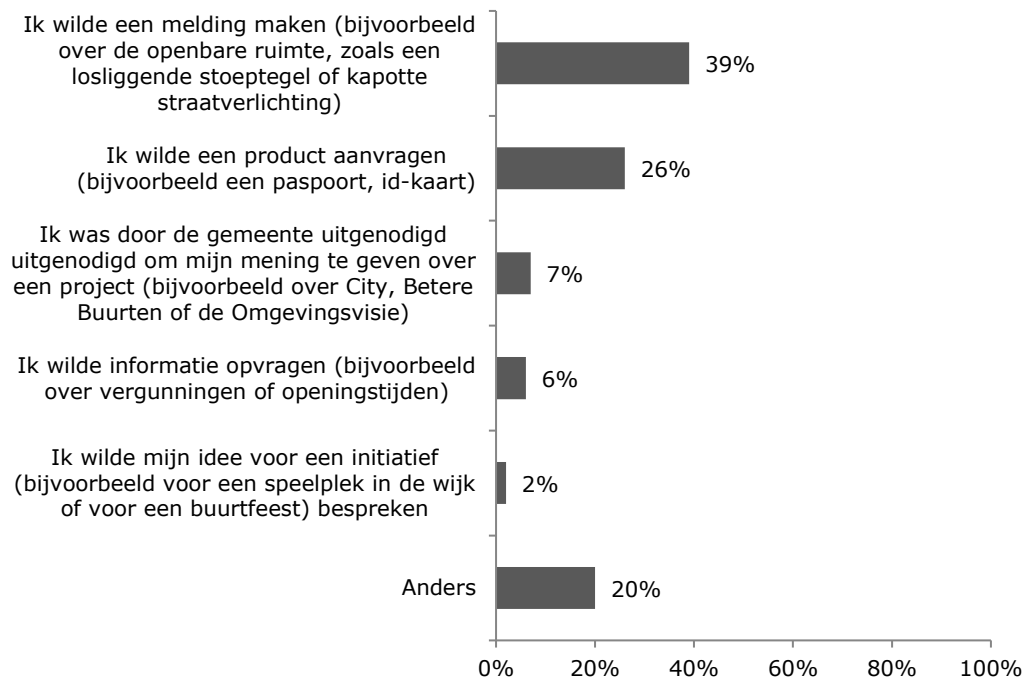
Voor 39% van de panelleden die contact zochten met de gemeente, was het maken van een melding de reden van het contact. Ruim een kwart (26%) zocht contact om een product aan te vragen (figuur 7).

In de categorie “anders” is meerdere keren genoemd (door 5% of minder van de panelleden die contact hebben gehad met de gemeente):

- Melding maken (bijvoorbeeld over overlast);
- Informatie vragen / vraag stellen;
- Contact over WMO;
- Contact over bezwaar;
- Melding voor Basis Registratie Personen.

Figuur 7: Wat was de reden van het contact? (n = 282)

Van de panelleden die het afgelopen jaar contact hebben gezocht met de gemeente.

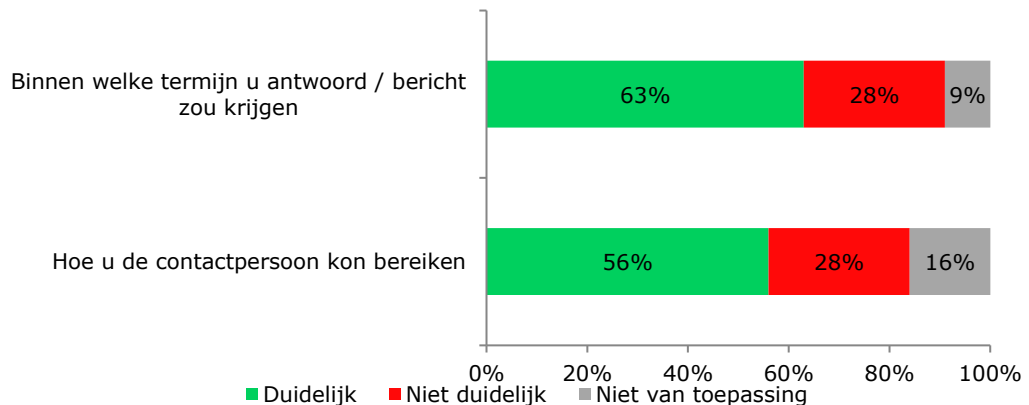


Voor 63% van de panelleden was het duidelijk binnen welke termijn ze antwoord / bericht zouden krijgen. Voor 28% was dit niet duidelijk en voor 9% niet van toepassing.

Voor 56% was duidelijk hoe ze de contactpersoon konden bereiken. Voor 28% was dit niet duidelijk en voor 16% niet van toepassing (figuur 8).

Figuur 8: Waren de volgende zaken voor u duidelijk? (n = 282)

Van de panelleden die het afgelopen jaar contact hebben gezocht met de gemeente.



De panelleden die het jaar voorafgaand aan het onderzoek contact hebben gezocht met de gemeente Nieuwegein is een aantal stellingen voorgelegd. De resultaten staan in figuur 9.

Ik kreeg snel een reactie op mijn bericht/melding/aanvraag

Negentien procent is het zeer eens met de stelling en 45% is het ermee eens; 64% vindt dat ze snel een reactie op hun bericht/melding/aanvraag kregen. Tien procent is het zeer oneens met de stelling en 9% oneens; 19% is het (zeer) oneens met de stelling en vindt niet dat ze snel een reactie op hun bericht/melding/aanvraag kregen.

De tijd die de gemeente nodig had om mijn vraag af te handelen was acceptabel

Zestien procent is het zeer eens met de stelling en 45% is het ermee eens; 61% vindt de tijd die de gemeente nodig had om de vraag af te handelen acceptabel. Dertien procent is het zeer oneens met de stelling en 9% is het ermee oneens; 22% vindt de tijd die de gemeente nodig had niet acceptabel.

De toon van de communicatie was vriendelijk

Ruim een vijfde (21%) is het zeer eens met de stelling en 50% is het ermee eens; bijna driekwart (71%) vindt dat de toon van de communicatie vriendelijk was. Vier procent is het zeer oneens met de stelling en ook 4% is het ermee oneens; 8% procent vindt dat de toon van de communicatie niet vriendelijk was.

De medewerker leefde zich in mijn situatie in

Twaalf procent is het zeer eens met de stelling en 35% is het ermee eens; 48% vindt dat de medewerker zich inleefde in de situatie.

Zestien procent vindt dit niet; 10% is het zeer oneens met de stelling en 6% is het ermee oneens.

Voor bijna een kwart (23%) is de stelling niet van toepassing.

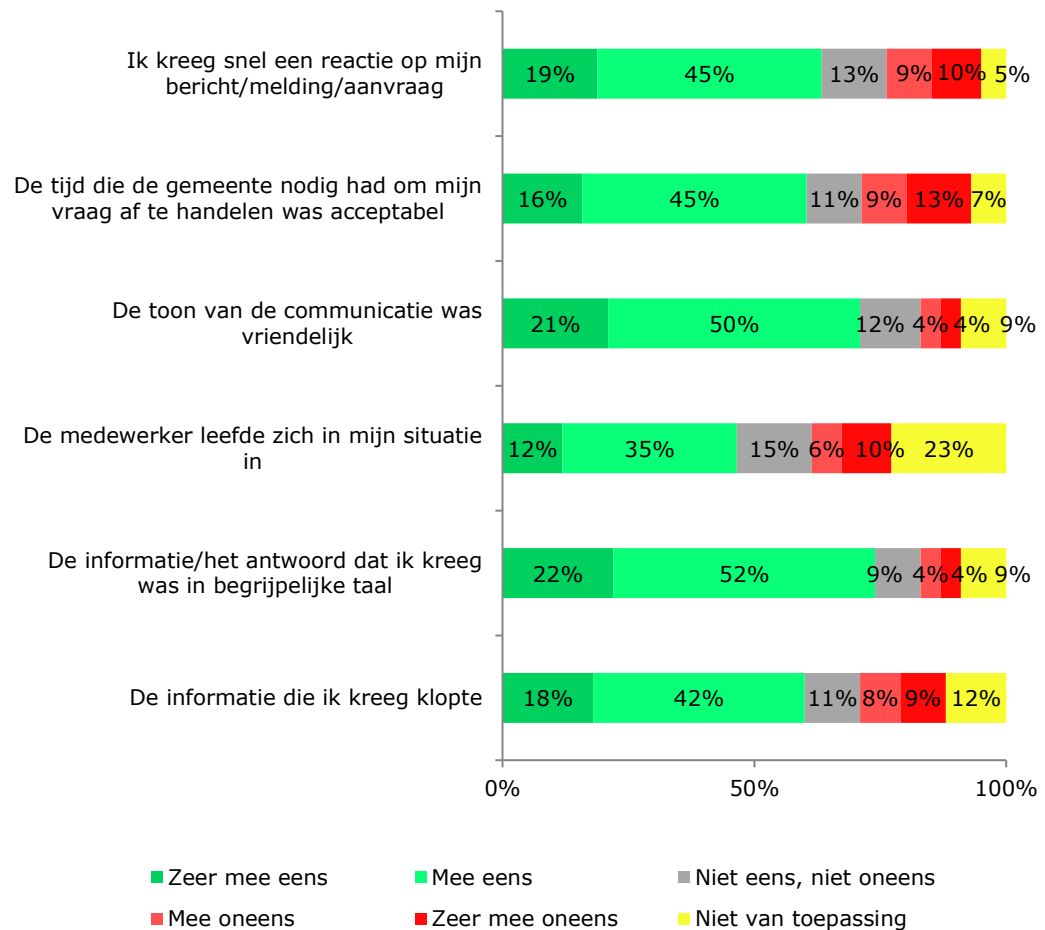
De informatie/het antwoord dat ik kreeg was in begrijpelijke taal

Ruim een vijfde (22%) is het zeer eens met de stelling en 52% is het ermee eens; 74% vindt dat de informatie/het antwoord in begrijpelijke taal was. Acht procent is het (zeer) oneens met de stelling (4% oneens en 4% zeer oneens).

De informatie die ik kreeg klopte

Achttien procent is het zeer eens met de stelling en 42% is het ermee eens; 60% vindt dat de informatie klopte. Zeventien procent vindt dat de informatie niet klopte (9% zeer oneens, 8% oneens).

Figuur 9: Kunt u van de volgende stellingen aangeven in hoeverre u het ermee (on) eens bent? (n = 282) *Van de panelleden die het afgelopen jaar contact hebben gezocht met de gemeente.*



"Communicatie van(uit) de gemeente

Behalve dat u zelf contact kunt zoeken met de gemeente, neemt de gemeente Nieuwegein ook regelmatig contact op met haar inwoners. Dit doet ze op verschillende manieren. Voorbeelden zijn:

Een brief op naam of adres;

Een wijk- of buurtbericht;

Een bord langs de weg bij werkzaamheden.

Wij horen graag hoe u de communicatie vanuit de gemeente naar u als inwoner ervaart.

Let op: wij bedoelen hier niet contact over het Inwonerspanel of vanuit organisaties waarmee de gemeente een relatie heeft, zoals WIL (Werk en Inkomen Lekstroom) of WoningNet.

Communicatie via brieven en wijk- en buurtberichten

We zijn vooral benieuwd naar de communicatie in brieven, wijk- en buurtberichten, omdat we u daarin het meest persoonlijk benaderen."

Alle panelleden is gevraagd om van een aantal stellingen aan te geven in hoeverre ze het daarmee (on)eens zijn. De resultaten staan in figuur 10.

De toon in de brieven, wijk- en buurtberichten van de gemeente is vriendelijk

Zeventig procent van de panelleden vindt de toon vriendelijk; 8% is het zeer eens met de stelling en 62% is het ermee eens. Achttien procent reageert neutraal.

De informatie in de brieven, wijk- en buurtberichten van de gemeente is duidelijk

Zeventig procent vindt de informatie duidelijk; 6% is het zeer eens met de stelling en 64% is het ermee eens. Vijf procent vindt de informatie niet duidelijk (1% zeer oneens, 4% oneens). Vijftien procent reageert neutraal.

De informatie in de brieven, wijk- en buurtberichten van de gemeente klopt

Bijna zes op de tien panelleden (58%) vindt dat de informatie klopt (6% zeer eens en 52% eens). Vijf procent vindt niet dat de informatie klopt (1% zeer oneens en 4% oneens). Zeventien procent reageert neutraal. Dertien procent weet het niet.

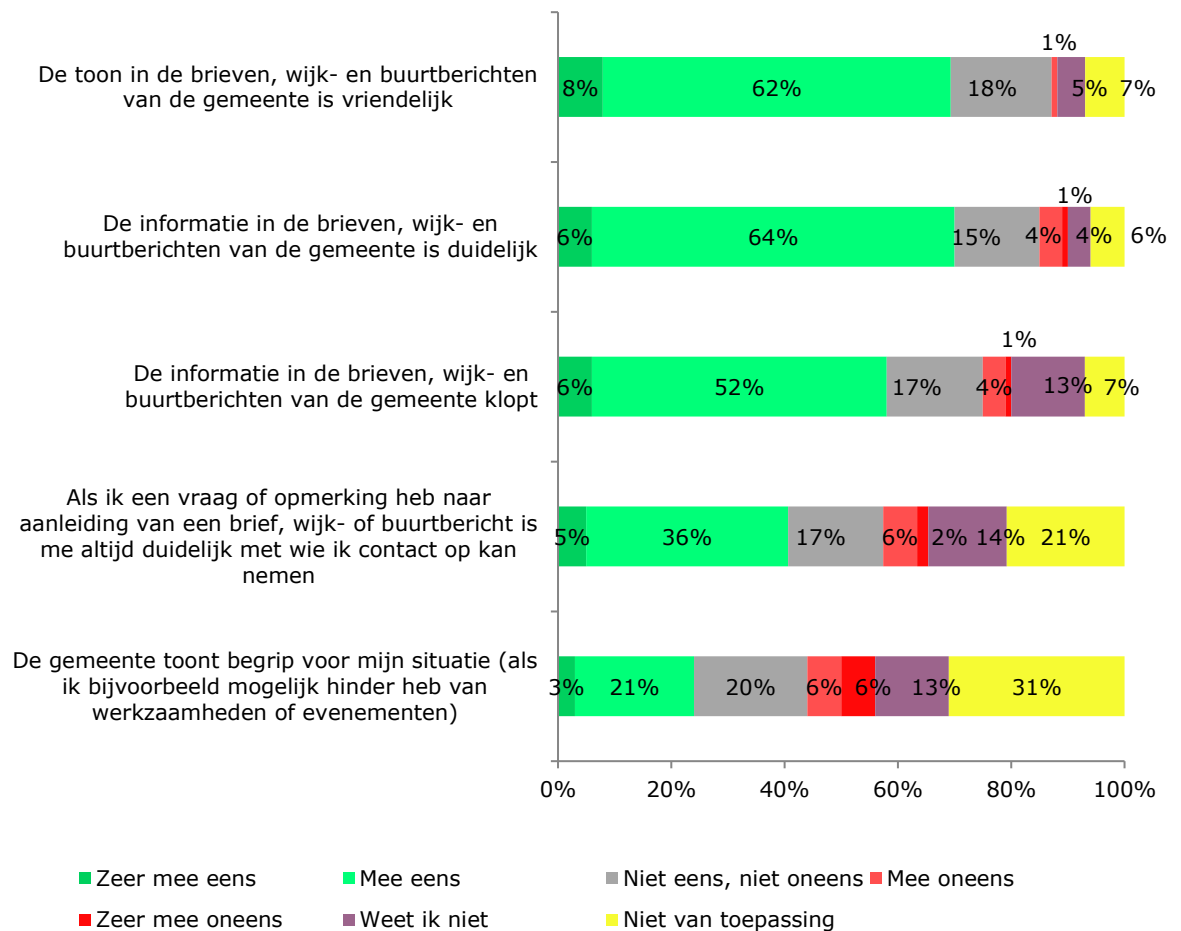
Als ik een vraag of opmerking heb naar aanleiding van een brief, wijk- of buurtbericht is me altijd duidelijk met wie ik contact op kan nemen

Ruim vier op de tien panelleden (41%) is het (zeer) eens met de stelling; 5% is het er zeer mee eens en 36% is het ermee eens. Voor 8% is het niet altijd duidelijk met wie ze contact op kunnen nemen (2% zeer oneens en 6% oneens). Veertien procent weet het niet en 21% geeft aan dat het niet van toepassing is.

De gemeente toont begrip voor mijn situatie (als ik bijvoorbeeld mogelijk hinder heb van werkzaamheden of evenementen)

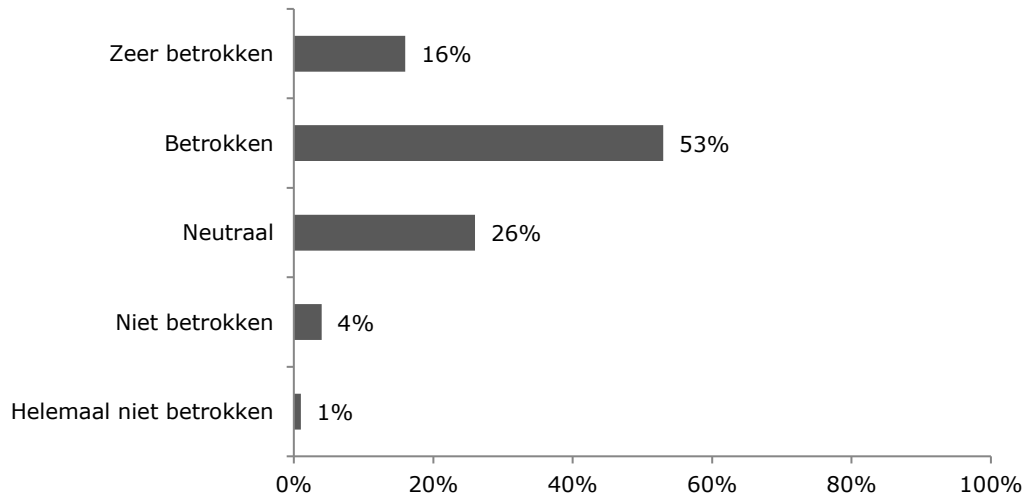
Bijna een kwart (24%) vindt dat de gemeente begrip voor hun situatie toont (3% zeer mee eens en 21% mee eens). Twaalf procent vindt dat de gemeente geen begrip toont (6% zeer mee oneens en 6% mee oneens). Twintig procent reageert neutraal. Dertien procent weet het niet en 31% geeft aan dat het niet van toepassing is.

Figuur 10: Kunt u aangeven in hoeverre u het (on)eens bent met de volgende stellingen?
(n = 512)



Van de panelleden voelt 16% zich zeer betrokken bij Nieuwegein. Ruim de helft (53%) voelt zich betrokken. Vier procent voelt zich niet betrokken en 1% helemaal niet. Ruim een kwart (26%) reageert neutraal.

Figuur 11: Voelt u zich betrokken bij Nieuwegein? (n = 512)



“Er zijn verschillende manieren waarop u invloed kunt uitoefenen op het gemeentelijk beleid en/of waarop u kunt meedenken met de gemeente Nieuwegein. Wij zijn benieuwd van welke van de volgende mogelijkheden u (wel eens) gebruik maakt.

Omdat u al lid bent van het Inwonerspanel hebben wij dit niet als mogelijkheid opgenomen.”

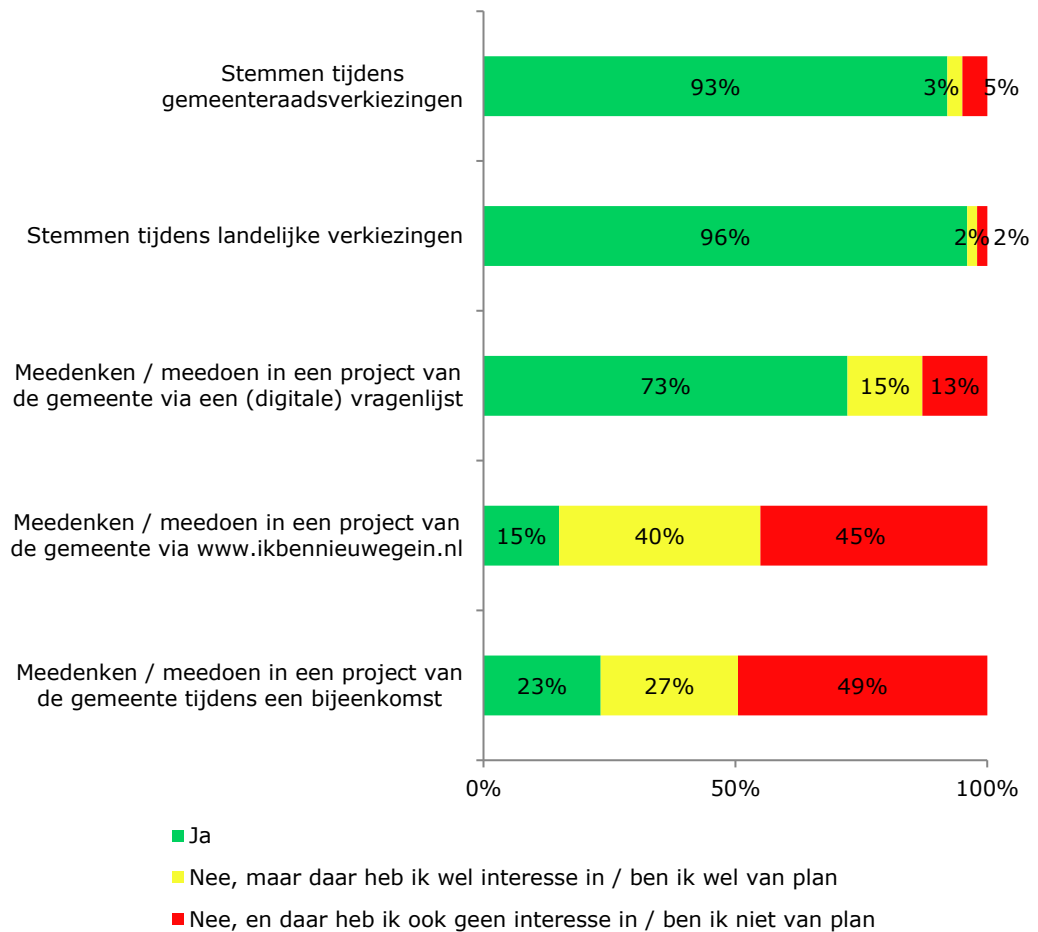
Van de panelleden stemt 93% tijdens gemeenteraadsverkiezingen en 96% tijdens landelijke verkiezingen.

Bijna driekwart (73%) maakt (wel eens) gebruik van de mogelijkheid om mee te denken / mee te doen in een project van de gemeente via een (digitale) vragenlijst. Vijftien procent doet dit niet, maar heeft hier wel interesse in en 13% heeft hier geen interesse in.

Vijftien procent maakt (wel eens) gebruik van de mogelijkheid om mee te denken / mee te doen in een project van de gemeente via www.ikbennieuwegein.nl. Veertig procent doet dit niet, maar heeft hier wel interesse in, 45% heeft hier geen interesse in.

Bijna een kwart (23%) denkt / doet wel eens mee in een project van de gemeente tijdens een bijeenkomst. Ruim een kwart (927%) doet dit niet, maar heeft hier wel interesse in. Bijna de helft (49%) heeft hier geen interesse in (figuur 12).

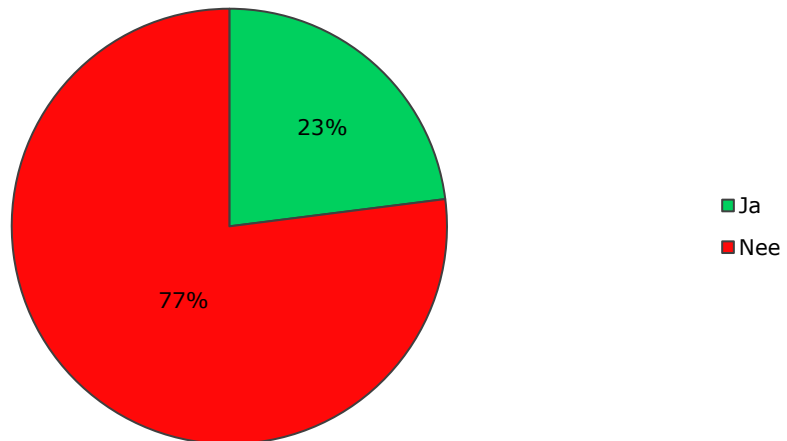
Figuur 12: Maakt u (wel eens) gebruik van de volgende mogelijkheden om invloed uit te oefenen op het gemeentelijk beleid en/of mee te denken met de gemeente Nieuwegein? (n = 512)



Van de panelleden heeft 23% in de afgelopen twee jaar voorafgaand aan het onderzoek meegedacht of meegedaan in een project van de gemeente Nieuwegein, 77% deed dit niet (figuur 13).

Figuur 13: Heeft in de afgelopen twee jaar meegedacht of meegedaan in een project van gemeente Nieuwegein? (n = 512)

"Let op: we bedoelen hier niet de vragenlijsten voor het Inwonerspanel"



"We zijn benieuwd wat uw ervaring is met het meedenken / meedoen in een project van de gemeente.

Heeft u bij meerdere projecten meegedaan / meegedacht? Gaat u dan bij de volgende twee vragen uit van het laatste, meest recente project."

De panelleden die in de afgelopen twee jaar hebben meegedaan / meegedacht is gevraagd wat er goed ging in het project waarin ze meededen/meedachten.

De volgende positieve punten zijn meerdere keren genoemd (n = 118):

- Goede communicatie, goede informatie / uitleg / presentatie tijdens de bijeenkomst (19%);
- Er werd geluisterd / er was aandacht (17%);
- Gelegenheid om mening te geven / mee te denken (10%);
- Goed georganiseerd / goede opzet (7%);
- Dat er iets mee gedaan wordt (4%);
- Betrokken medewerkers / er werd goed meegedacht (3%).

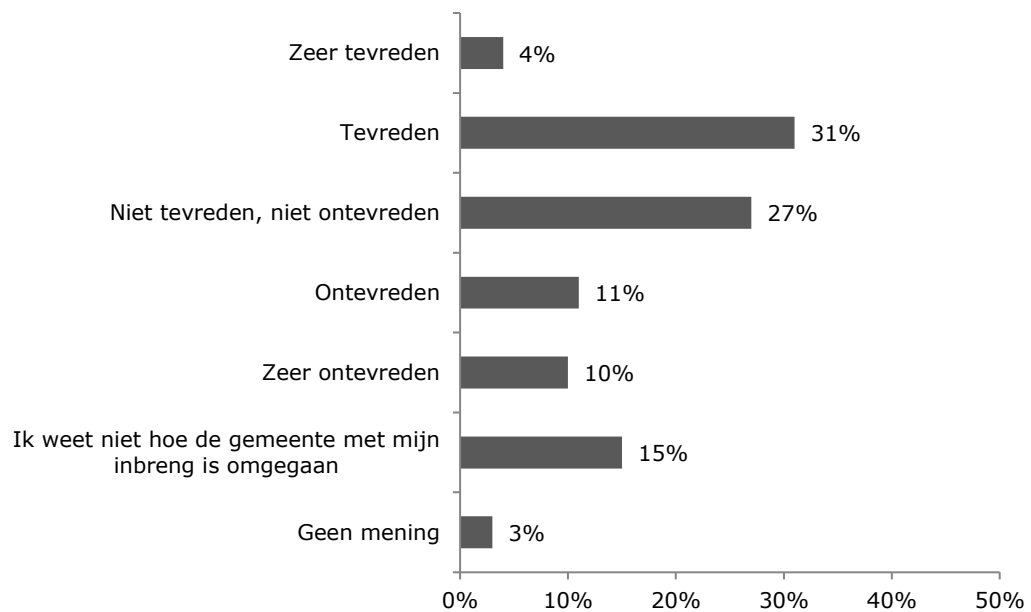
Daarna is de panelleden gevraagd wat er volgens hen een volgende keer beter kan.

De volgende verbeterpunten zijn meerdere keren genoemd (n = 118):

- Beter luisteren en toepassen (12%);
- Terugkoppeling (wat is / wordt er wel / niet met de input gedaan) (8%);
- Geen zogenaamde inspraak: alleen als plannen nog niet vastliggen (8%);
- Zorgen dat iedereen aan het woord komt (4%);
- Op de hoogte houden van verloop na de bijeenkomst (3%);
- Consequenties aangeven van ideeën (3%).

Van de panelleden die in de afgelopen twee jaar meedachten of –deden in een project van de gemeente is 35% (zeer) tevreden met de manier waarop de gemeente met hun inbreng is omgegaan (4% zeer tevreden, 31% tevreden). Tien procent is zeer ontevreden en 11% is ontevreden; 21% is (zeer) ontevreden met de manier waarop de gemeente met hun inbreng is omgegaan. Ruim een kwart (27%) reageert neutraal, 15% weet niet hoe de gemeente met de inbreng is omgegaan en 3% heeft geen mening (figuur 14).

Figuur 14: Hoe (on) tevreden bent u met de manier waarop de gemeente met uw inbreng is omgegaan? (n = 116) Van de panelleden die de afgelopen twee jaar meegedacht of meegedaan hebben in een project van de gemeente.



De panelleden die (zeer) ontevreden zijn over de manier waarop de gemeente met hun inbreng is omgegaan, is gevraagd waarom ze hier niet tevreden over zijn. Meerdere keren is genoemd (n = 116; het aantal panelleden dat in de afgelopen twee jaar meedeed / meedacht met een project van de gemeente):

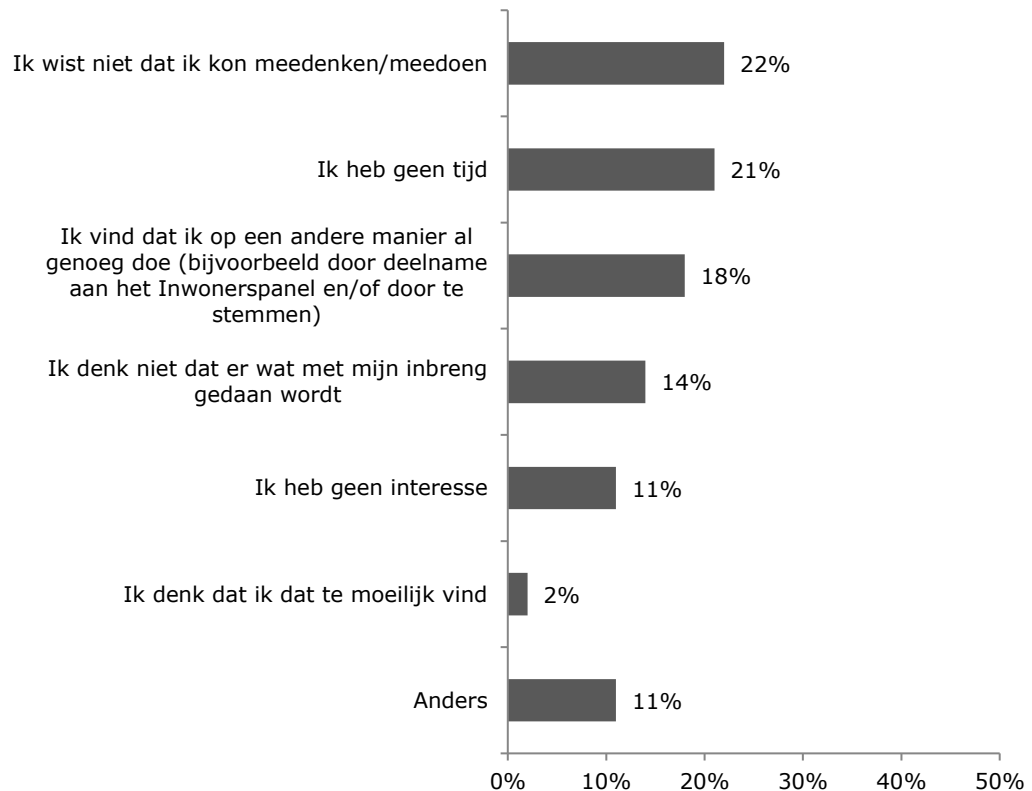
- Er wordt niets met de input gedaan (9%);
- Er komt geen terugkoppeling van wat ermee gedaan is (3%).

De panelleden die in de afgelopen twee jaar niet hebben meegedacht / meegedaan is gevraagd wat hiervoor de belangrijkste reden was. Ruim een vijfde (22%) geeft aan dat ze niet wisten dat ze konden meedenken / meedoen en 21% had geen tijd. Achttien procent vindt dat ze op een andere manier al genoeg doen (bijvoorbeeld door deelname aan het Inwonerspanel en/of door te stemmen) (figuur 15). In de categorie "anders" is meerdere keren genoemd (door 4% of minder van de panelleden die in de afgelopen twee jaar niet hebben meegedaan / meegedacht in een project van de gemeente):

- Geen aansprekende, relevante projecten / het ging niet over mijn buurt;
- Vanwege mijn gezondheid;
- Vanwege mijn hoge leeftijd;
- Komt niet altijd uit (data, tijdstippen);

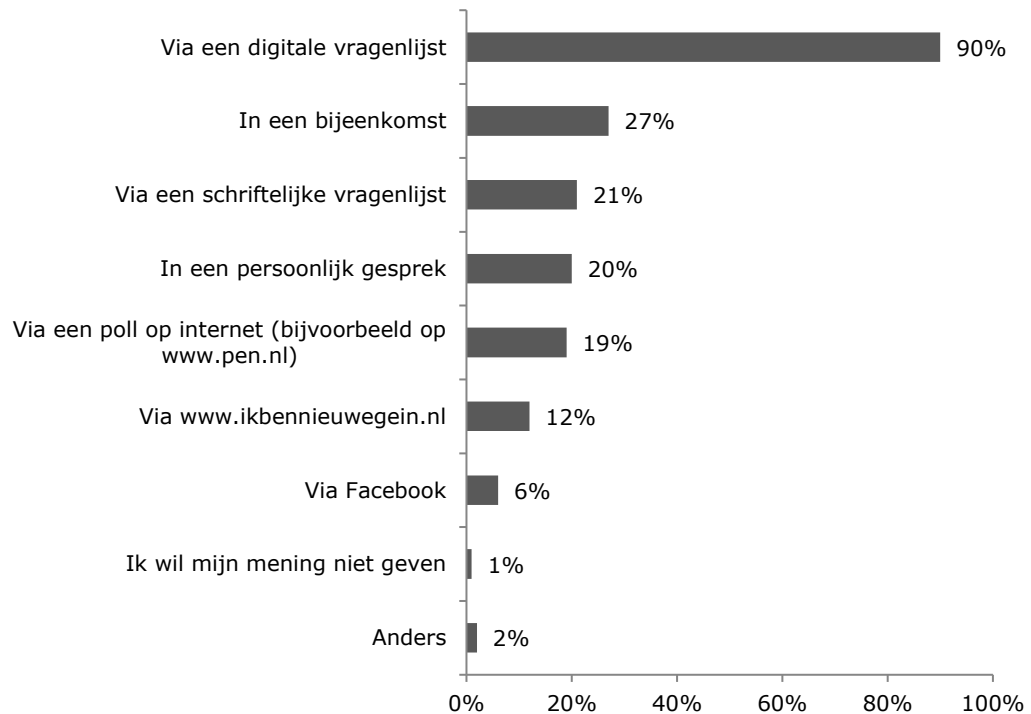
- Ik krijg geen uitnodiging;
- Dat heeft geen zin / er wordt toch niets mee gedaan.

Figuur 15: Wat is de belangrijkste reden waarom u niet heeft meegedacht of meegedaan in een project van de gemeente? (n = 396) *Van de panelleden die de afgelopen twee jaar niet meegedacht of meegedaan hebben in een project van de gemeente.*



De panelleden is gevraagd hoe ze het liefst hun mening geven als de gemeente die wil weten over een bepaalde kwestie. Ze konden daarbij maximaal drie opties aangeven. Negen op de tien panelleden (90%) geven hun mening het liefst via een digitale vragenlijst. Ruim een kwart (27%) doet dit het liefst in een bijeenkomst. Ruim een vijfde (21%) geeft de mening het liefst via een schriftelijke vragenlijst, 20% het liefst in een persoonlijk gesprek en 19% via een poll op internet (figuur 16).

Figuur 16: Als de gemeente uw mening wil weten over een bepaalde kwestie hoe geeft u die dan het liefst? (n = 512) "U kunt maximaal drie antwoorden kiezen"

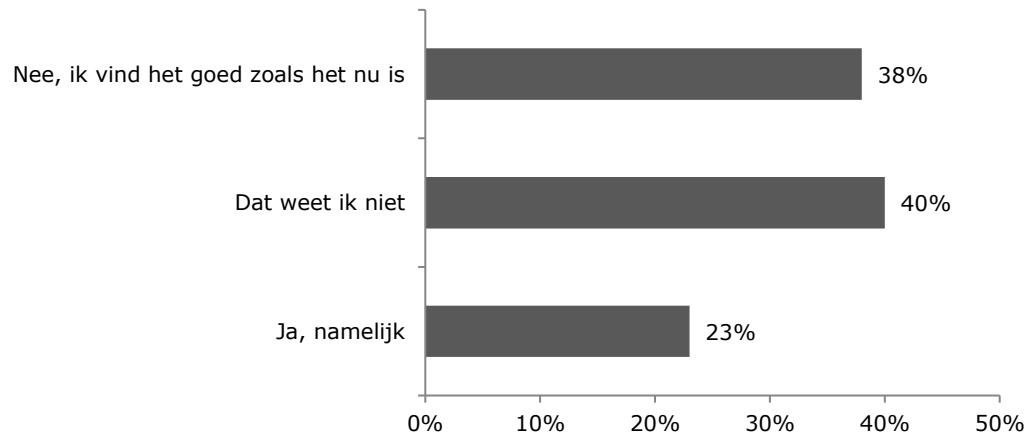


De panelleden is gevraagd of ze vinden dat de communicatie van de gemeente met de inwoners over het algemeen beter kan. Ruim een derde (38%) vindt het goed zoals het nu is en 40% weet het niet. Bijna een kwart (23%) vindt dat de communicatie over het algemeen beter kan.

Door de panelleden die vinden dat de communicatie beter kan, is onder meer genoemd (in % van alle panelleden, n = 512):

- Beter / meer / eerder informeren over en tijdens projecten / werkzaamheden (4%);
- Beter luisteren (2%);
- (Sneller) reageren op e-mails / brieven (2%);
- De Molenkruier wordt slecht bezorgd, dus zorgen dat deze beter wordt bezorgd, of zorgen dat de informatie op een andere manier bij iedereen terecht komt (2%);
- Minder jargon / begrijpelijker taal (1%);
- Terugkoppelen na / beantwoorden van melding / project (1%);
- Informeren via mail (1%);
- Duidelijker zijn (1%);
- Gemeente moet er voor de burgers zijn (niet voor eigen belang / beleid) (1%);
- Meer persoonlijk contact (1%);
- Website moet toegankelijker (1%);
- Iets doen met de inbreng van bewoners (1%);
- Afspraken nakomen (1%).

Figuur 17: Kan de communicatie van de gemeente met de inwoners volgens u over het algemeen beter? (n = 512)



Gebruik uitkomsten onderzoek

Onze afdeling Communicatie vond de resultaten voor veel van het werk dat wij doen positief. Toch zijn we gaan kijken wat er nog beter kan. Om nog laagdrempeliger te zijn voor inwoners en ondernemers hebben we daarom twee dingen ontwikkeld: een communicatiewijzer en een participatienota. Op dit moment zijn dat nog deels goede voornemens, want ze hebben door corona wat vertraging opgelopen en zijn net opgeleverd.

Toch is het misschien wel opgefallen dat we de Direct Duidelijk Deal hebben getekend en nu een campagne houden om het taalgebruik van de gemeente te verbeteren. Hier willen we met zoveel mogelijk collega's aan werken. Ons uitgangspunt is daarbij dat we Begrijpelijk, Eenduidig en Betrouwbaar communiceren. En dat geldt niet alleen voor de afdeling communicatie, maar voor alle ambtenaren. Om dat te bereiken maken we een trainingsaanbod, voor afdelingen, teams en individuele collega's.

Met de participatienota zijn we wat minder ver. We merken dat sommige teams participatie al goed in de vingers hebben. Anderen helaas nog minder. Het belangrijkste verschil is dat sommige projecten participatie en inspraak soms nog als een verplichting zien. Dat willen we graag ombuigen naar een positieve samenwerking tussen inwoners, ondernemers en de gemeente. Hoe we dat gaan doen, moeten we per project en team bekijken, dus dat gaan we op maat en stap voor stap doen. De enquête heeft ons al geholpen om er met heel veel collega's eens bij stil te staan wat we al goed doen en wat beter kan.

Daarnaast onderzoeken we hoe we de stad nog beter kunnen bereiken. Naast de middelen die we nu inzetten, zoals Facebook en de pagina's in de Molenkruier, willen we proberen nog meer in de wijk te communiceren, zodat je om berichten die voor jou belangrijk zijn niet meer heen kan.

Het Inwonerspanel

In 2006 is er een digitaal panel van Nieuwegeinse inwoners gevormd, het huidige Inwonerspanel. Het Inwonerspanel bestaat uit een min of meer vaste groep Nieuwegeinse van 18 jaar en ouder, die via internet reageert op actuele onderwerpen. Omdat het een bestaand panel is en het proces gedigitaliseerd is, krijgen we als gemeente snel een beeld van wat er leeft onder de Nieuwegeinse bevolking. Met deze informatie kunnen we het gemeentelijke beleid verbeteren. Uiteraard beschikt niet iedereen in Nieuwegein over een computer met e-mail en internet, waardoor niet iedereen kan meedoen. Maar wanneer wij kijken naar de persoonskenmerken geslacht en woonwijk dan zien we dat het Inwonerspanel een goede afspiegeling is van de totale volwassen Nieuwegeinse bevolking. Bij leeftijd is er sprake van een redelijk goede afspiegeling van 18 tot 80 jaar. De groep 18-29 is wat ondervertegenwoordigd; de groep 50-69 oververtegenwoordigd.