

DUO

MARKET RESEARCH

Resultaten Inwonerspanel

Onderzoek communicatie

In opdracht van: Gemeente IJsselstein

Utrecht, november 2023

Telefoon: 030 263 10 80
e-mail: info@duomarketresearch.nl
website: www.duomarketresearch.nl



INHOUDSOPGAVE

1	ACHTERGROND EN ONDERWERPEN ONDERZOEK.....	3
2	ONDERZOEKSOPZET	4
3	SAMENVATTING VAN DE BELANGRIJKSTE RESULTATEN	5
4	RESULTATEN.....	6
4.1	Algemeen.....	6
4.2	Gebruik bronnen.....	8
4.3	Het Kontakt Zenderstreeknieuws	10
4.4	De website van de gemeente	14
4.5	Voorkeuren	17

1 ACHTERGROND EN ONDERWERPEN ONDERZOEK

DUO Market Research heeft in opdracht van de gemeente IJsselstein een Inwonerspanel opgezet. Deze rapportage bevat de resultaten van het onderzoek dat in oktober 2023 onder de leden van het panel is uitgevoerd. Het centrale thema is de communicatie van de gemeente.

2 ONDERZOEKSOPZET

Onderzoeksgroep, onderzoeksmethode en respons

Het onderzoek is uitgevoerd via een online enquête onder de leden van het Inwonerspanel. De leden zijn per e-mail benaderd met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek. In de e-mail is benadrukt dat de deelname aan het onderzoek geheel vrijwillig en anoniem is. De technische realisatie van het online veldwerk voor het onderzoek is door DUO Market Research in eigen beheer uitgevoerd en gemanaged.

Van 9 tot en met 30 oktober 2023 hebben de inwoners de mogelijkheid gekregen de vragenlijst in te vullen. In totaal hebben 508 inwoners hun medewerking verleend (34% respons). We hebben geanalyseerd of de gerealiseerde netto-respons een afspiegeling van de gemeente IJsselstein vormt (voor de kenmerken: leeftijd en wijk). Na deze analyse heeft een herweging plaatsgevonden. Dit houdt in dat de antwoorden van de ondervertegenwoordigde groepen "zwaarder" meetellen. De resultaten van het onderzoek zijn op deze manier representatief voor de gemeente IJsselstein als geheel. Voor een verantwoording van de respons en de herweging wordt verwezen naar paragraaf 5.1.

Vragenlijst

De vragenlijst is in nauw overleg door de gemeente en DUO Market Research opgesteld.

Opzet rapportage

Conform de reglementen en gedragscodes van de Autoriteit Persoonsgegevens zijn alle antwoorden van de respondenten anoniem verwerkt.

De belangrijkste resultaten zijn opgenomen in hoofdstuk 3. De volledige resultaten van het onderzoek zijn weergegeven in grafieken (zie hoofdstuk 4). In de grafieken zijn de resultaten van de gemeente als geheel weergegeven (door afronding kan bij enkele keuzevragen het totaal soms optellen tot 99% of 101%). In bepaalde grafieken is de vraagstelling en/of zijn de antwoordcategorieën in een verkorte vorm weergegeven.

3 SAMENVATTING VAN DE BELANGRIJKSTE RESULTATEN

Algemeen

Van de inwoners geeft 83% aan het (zeer) belangrijk te vinden om informatie van de gemeente IJsselstein te ontvangen. Gemiddeld geven inwoners de informatievoorziening van de gemeente een 6,1.

Gebruik bronnen informatie gemeente

De meest genoemde bronnen zijn de gemeentepagina in Het Kontakt (papieren krant) (70%), de website van de gemeente (51%) en bewoners(nieuws)brieven (48%).

Het Kontakt Zenderstreeknieuws

De gemeentepagina staat in het Kontakt Zenderstreeknieuws. De helft van de inwoners ontvangt de papieren versie van Het Kontakt Zenderstreeknieuws altijd. Van de inwoners die de papieren versie niet (altijd) ontvangen, heeft 61% een NEE-NEE sticker en geeft 36% aan dat Het Kontakt Zenderstreeknieuws niet altijd wordt bezorgd. Van de inwoners die Het Kontakt Zenderstreeknieuws wel ontvangen, leest of bladert 80% het elke week door. Van de lezers van Het Kontakt Zenderstreeknieuws leest 31% de gemeentepagina elke week uitgebreid.

De website van de gemeente

Ruim de helft van de inwoners (56%) kijkt een paar keer per jaar op de website van de gemeente. Een tiende doet dit nooit. Van de inwoners kijkt per saldo 90% weleens op de website van de gemeente. Dit gebeurt met name voor informatie/vragen over gemeentelijke producten (59%) of om een afspraak te maken (41%). De vindbaarheid van informatie op de website wordt gemiddeld beoordeeld met een 6,3, de volledigheid van de informatie met een 6,5 en de gebruiksvriendelijkheid met een 6,2.

Voorkeuren

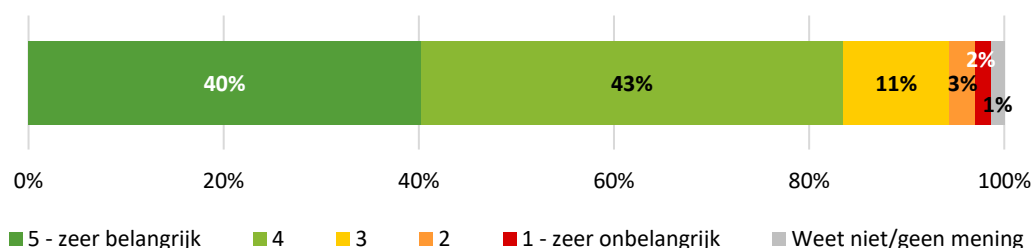
Wat betreft voorkeuren geeft 67% van de inwoners aan bij voorkeur nieuws van de gemeente te lezen via de gemeentepagina in het Kontakt (papieren krant). De inwoners zijn het meest geïnteresseerd in de volgende onderwerpen: (weg)werkzaamheden (84%), projecten (78%) en bekendmakingen (68%).

4 RESULTATEN

4.1 Algemeen

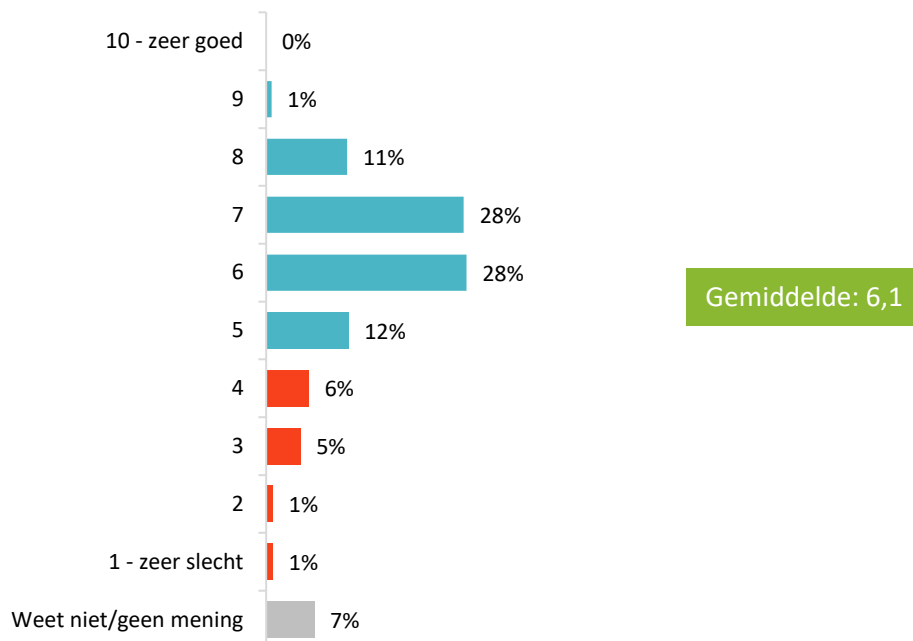
Allereerst hebben we inwoners gevraagd in hoeverre zij het belangrijk vinden om informatie van de gemeente IJsselstein te ontvangen. De meerderheid geeft aan dit (zeer) belangrijk te vinden (83%).

In hoeverre vindt u het belangrijk om informatie van de gemeente IJsselstein te ontvangen? Kunt u dit aangeven op een schaal van 1 tot en met 5, waarbij 1 staat voor "zeer onbelangrijk" en 5 staat voor "zeer belangrijk"

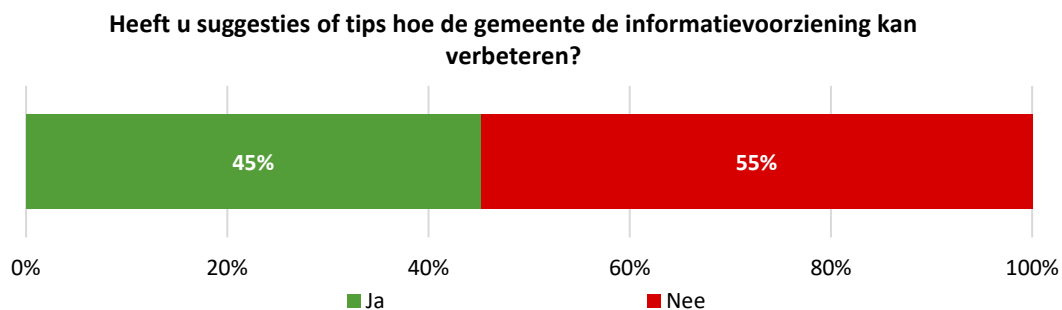


Ook hebben we inwoners gevraagd welk cijfer ze geven voor de informatievoorziening door de gemeente. Het gemiddelde cijfer dat gegeven wordt is een 6,1. Inwoners hebben hun cijfer kunnen toelichten. De belangrijkste redenen om een onvoldoende te geven zijn: 'weinig (actief) informeren door de gemeente' en 'ik zie weinig informatie'.

Welk cijfer geeft u voor de informatievoorziening door de gemeente?



Iets minder dan de helft van de inwoners heeft tips hoe de gemeente de informatievoorziening kan verbeteren.

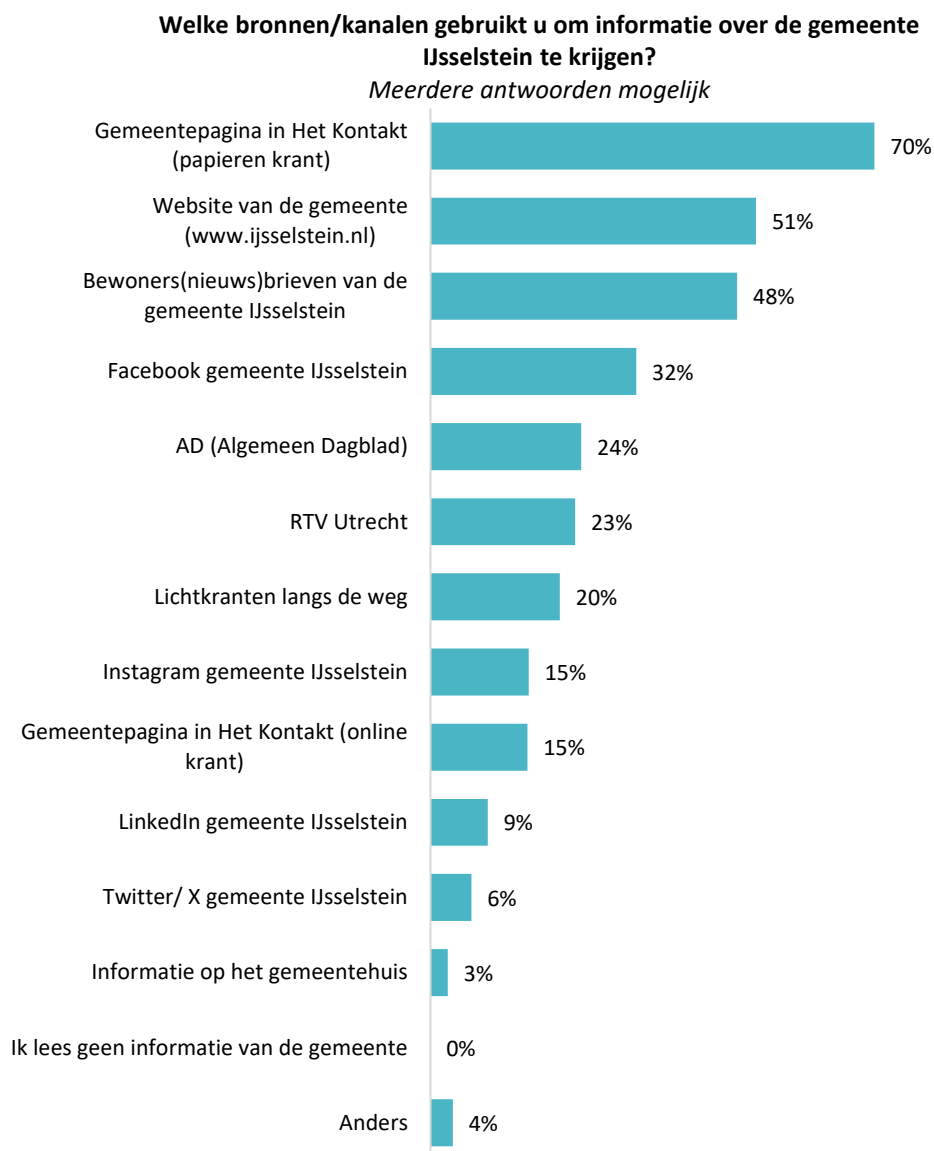


Vaker genoemde antwoorden zijn:

- Betere website/zoekfunctie.
- Vaker communiceren.
- Meer in het Kontakt/Zendernieuws.
- Meer digitaal/online verspreiden.
- Nieuwsbrief inzetten.

4.2 Gebruik bronnen

De meest gebruikte bronnen/kanalen om informatie over de gemeente IJsselstein te krijgen zijn: de gemeentepagina in Het Kontakt (papieren krant) (70%), de website van de gemeente (www.ijsselstein.nl) (51%) en bewoners(nieuws)brieven van de gemeente IJsselstein (48%).

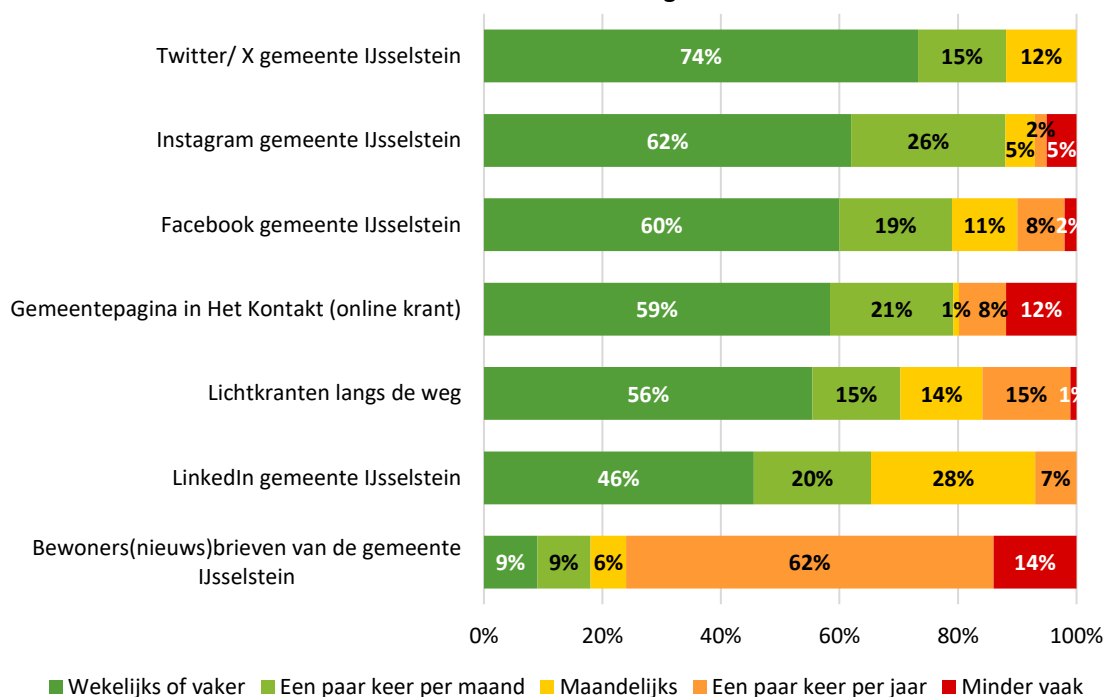


Vervolgens hebben we inwoners gevraagd hoe vaak zij de bronnen uit de vorige vraag gebruiken voor nieuws van de gemeente IJsselstein (deze vraag is alleen voorgelegd voor de bronnen die gebruikt worden om informatie over de gemeente te krijgen). Vaker gebruikte bronnen/kanalen voor nieuws van de gemeente zijn: Twitter/X (74%), Instagram (62%), Facebook (60%), de gemeentepagina in Het Kontakt (online krant) (59%) en lichtkranten langs de weg (56%).

Kunt u van de onderstaande bronnen/kanalen aangeven hoe vaak u die gebruikt voor nieuws van de gemeente IJsselstein?

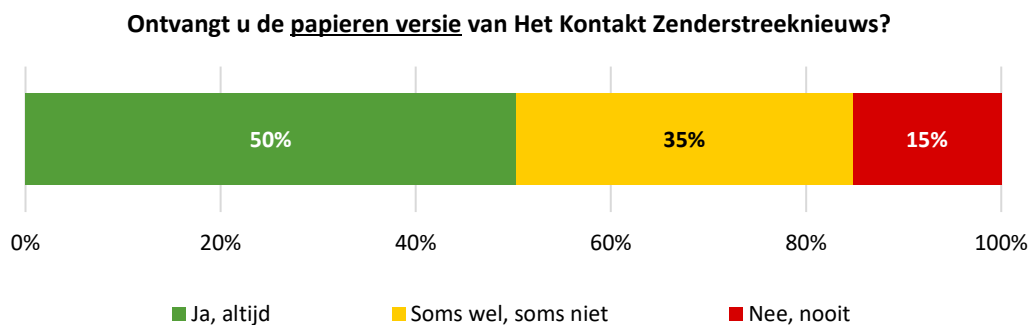
Meerdere antwoorden mogelijk.

- beantwoord indien bron gebruikt wordt -

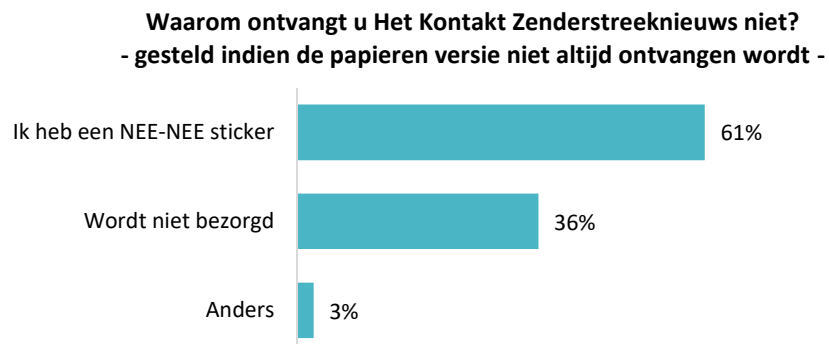


4.3 Het Kontakt Zenderstreeknieuws

De helft van de inwoners die gebruik maakt van de papieren versie van Het Kontakt Zenderstreeknieuws geeft aan deze altijd te ontvangen.



Aan de inwoners die aangeven de papieren versie niet (altijd) te ontvangen (50%; zie grafiek hierboven) hebben we gevraagd waarom zij deze niet ontvangen. Bijna twee derde van de inwoners geeft aan dat zij een NEE-NEE sticker hebben (61%). Ruim een derde geeft aan dat het niet bezorgd wordt.



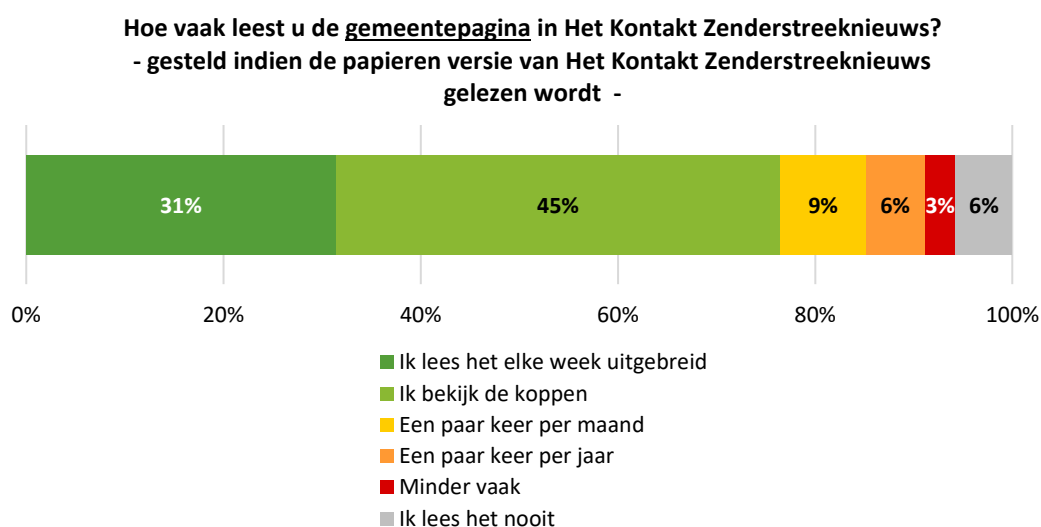
Aan inwoners die de papieren versie wel ontvangen (85%, zie grafiek op de vorige pagina) hebben we gevraagd hoe vaak inwoners Het Kontakt Zenderstreeknieuws lezen. Hierbij geeft ongeveer een derde aan het elke week uitgebreid te lezen (34%).



We hebben inwoners ook gevraagd hoe vaak zij de gemeentepagina in Het Kontakt Zenderstreeknieuws lezen (deze vraag is alleen voorgelegd aan die inwoners die de papieren versie lezen; zie de grafiek hierboven). Hierover hebben inwoners in de vragenlijst de volgende uitleg gekregen:

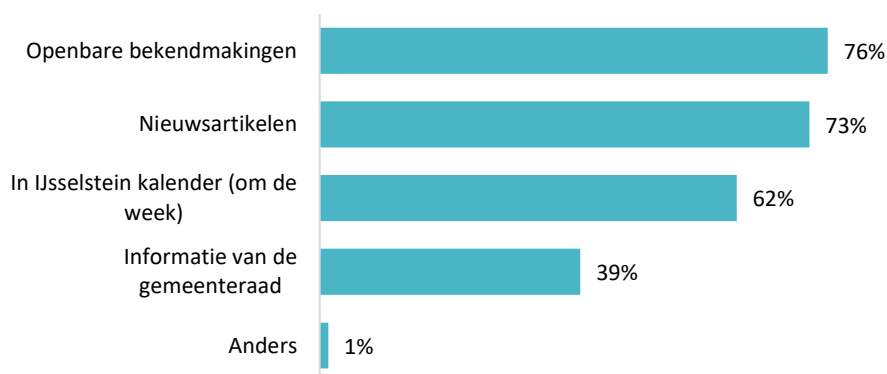
"De gemeentepagina verschijnt elke week in Het Kontakt Zenderstreeknieuws. Op deze pagina leest u nieuws van de gemeente en de openbare bekendmakingen. Wij zijn benieuwd wat u van de pagina vindt en wat u misschien anders wilt zien."

Een derde van de inwoners die de gemeentepagina lezen, geeft aan de gemeentepagina elke week uitgebreid te lezen (31%).



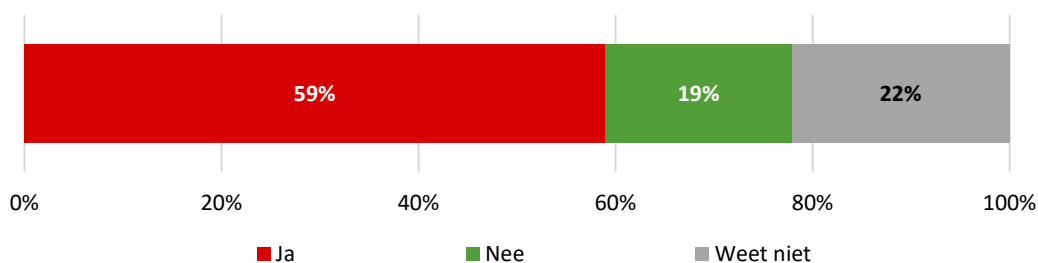
Inwoners die de gemeentepagina lezen, geven aan het meest de openbare bekendmakingen (76%) en de nieuwsartikelen (73%) van de gemeentepagina te lezen.

**Wat leest u van de gemeentepagina in Het Kontakt Zenderstreeknieuws?
- gesteld indien de gemeentepagina gelezen wordt -
Meerdere antwoorden mogelijk**



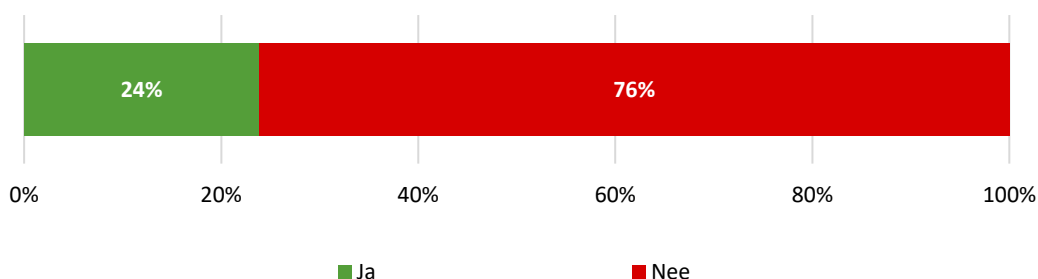
Vervolgens hebben we alle inwoners enkele vragen voorgelegd. Ruim de helft van de inwoners (59%) geeft daarnaast aan dat ze de openbare bekendmakingen zouden missen als ze niet meer op de gemeentepagina zouden staan.

Zou u de openbare bekendmakingen missen als ze niet meer op de gemeentepagina in Het Kontakt Zenderstreeknieuws zouden staan?



We hebben inwoners gevraagd of ze op de hoogte zijn van het bestaan van de meldingservice van Berichten over uw Buurt. De meerderheid geeft aan hier niet van op de hoogte te zijn (76%).

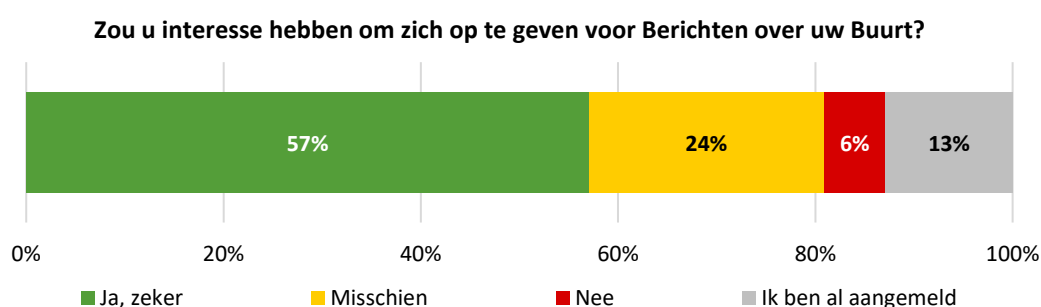
Bent u op de hoogte van het bestaan van de meldingservice van Berichten over uw Buurt?



Vervolgens hebben inwoners de onderstaande uitleg gekregen met de vraag of zij interesse zouden hebben om zich op te geven voor *Berichten over uw Buurt*:

"Berichten over uw Buurt omvat het volgende: Besluiten zoals vergunningen, bouwplannen en plaatselijke regelgeving kunnen van invloed zijn op uw woonomgeving. De gemeente en andere overheidsorganisaties publiceren deze besluiten op Berichten over uw buurt. Als u zich aanmeldt voor de e-mailservice, dan krijgt u ongeveer één keer per week een e-mail met meldingen op basis van een postcode, huisnummer (niet verplicht) en straal. Zou u (in het algemeen) interesse hebben om u zich hiervoor op te geven? (u geeft zich hier niet feitelijk op; we willen meten hoe groot de belangstelling van de inwoners is)"

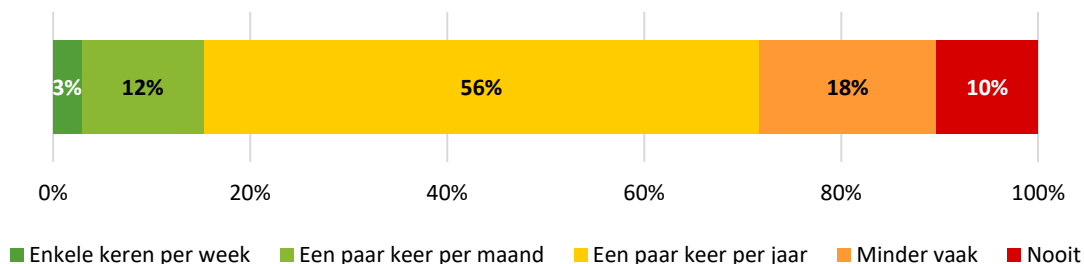
Ruim de helft van de inwoners geeft aan hier zeker interesse voor te hebben (57%).



4.4 De website van de gemeente

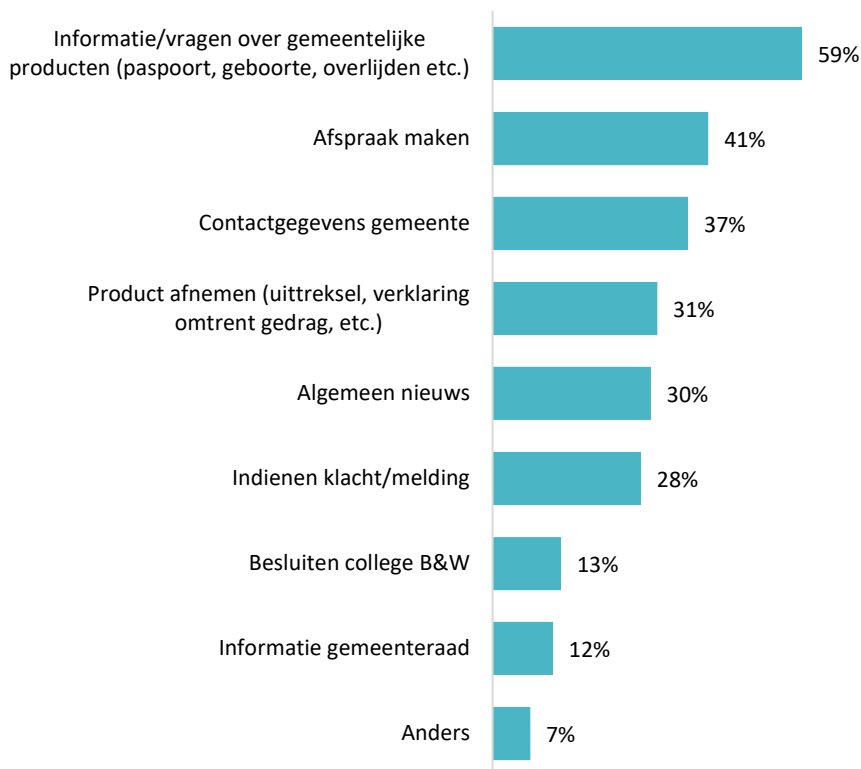
We hebben inwoners gevraagd hoe vaak zij op de website van de gemeente kijken. Ruim de helft geeft aan dit een paar keer per jaar te doen (56%). Een tiende doet dit nooit.

Hoe vaak kijkt u op de website van de gemeente (www.ijssestein.nl)?



De meeste inwoners geven aan de website te bezoeken voor informatie/vragen over gemeentelijke producten (59%) of om een afspraak te maken (41%).

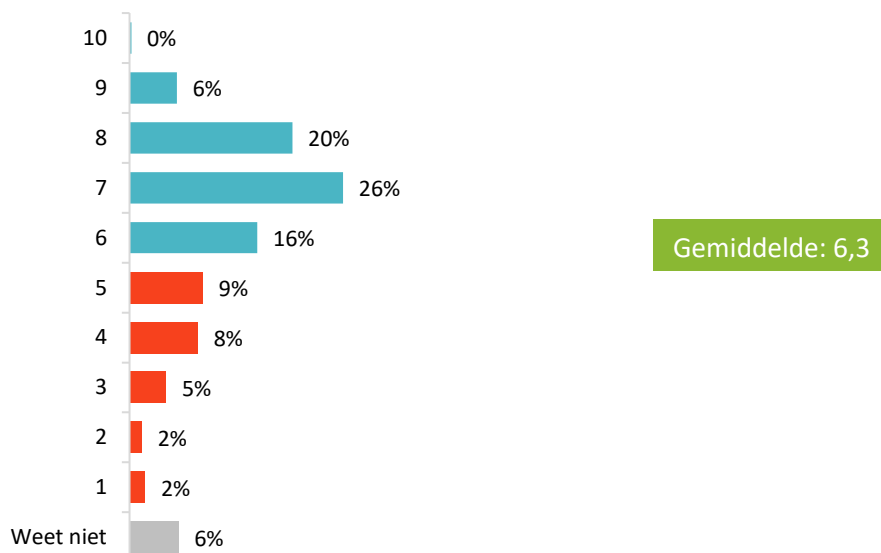
Met welk doel bezoekt u de website?
- gesteld indien de website weleens wordt bezocht -
Meerdere antwoorden mogelijk



We hebben inwoners die de website weleens bezoeken gevraagd hoe zij de informatie op de website beoordelen wat betreft de vindbaarheid, de volledigheid en de gebruiksvriendelijkheid.

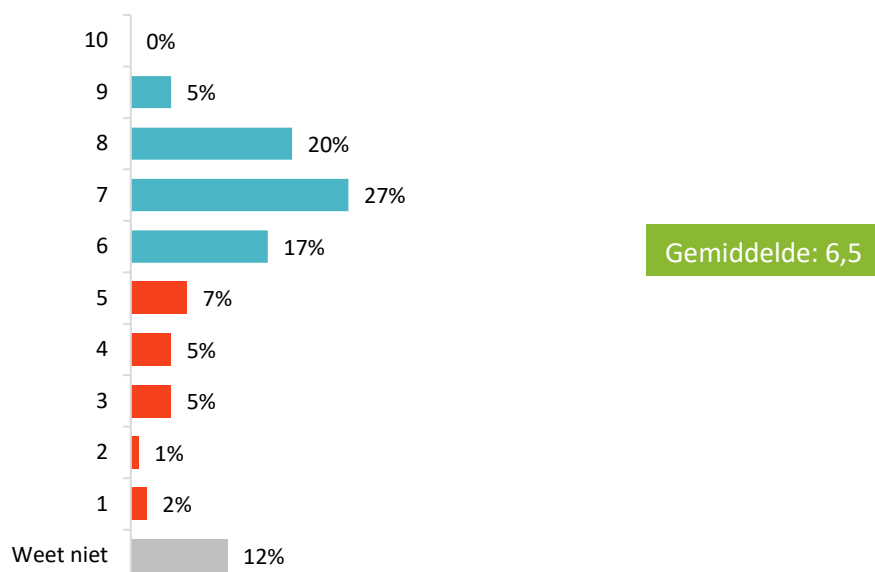
Gemiddeld wordt de vindbaarheid van de informatie beoordeeld met een 6,3.

Hoe beoordeelt u de vindbaarheid van de informatie op de website van de gemeente? - gesteld indien de website weleens wordt bezocht -



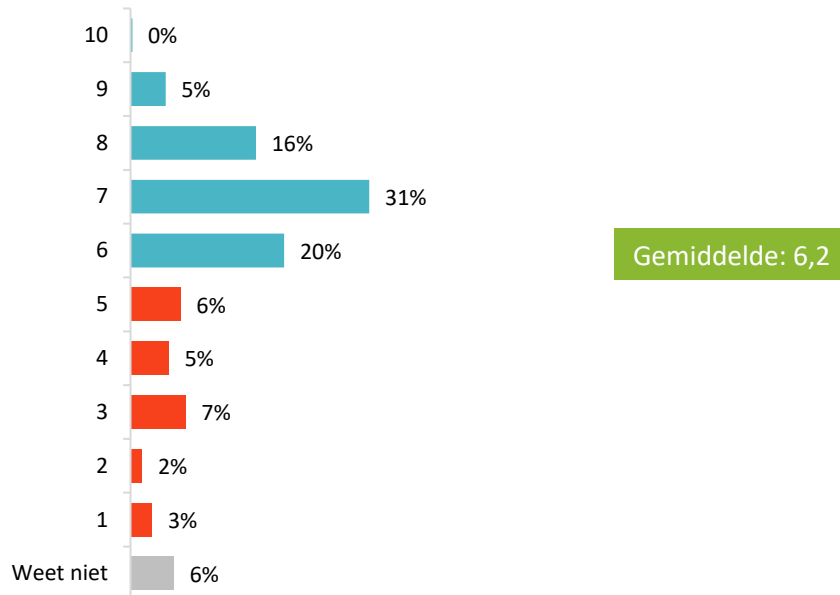
De volledigheid van de informatie wordt gemiddeld beoordeeld met een 6,5.

Hoe beoordeelt u de volledigheid van de informatie op de website van de gemeente? - gesteld indien de website weleens wordt bezocht -



De gebruiksvriendelijkheid van de website wordt gemiddeld beoordeeld met een 6,2.

Hoe beoordeelt u de gebruiksvriendelijkheid van de website van de gemeente? - gesteld indien de website weleens wordt bezocht -

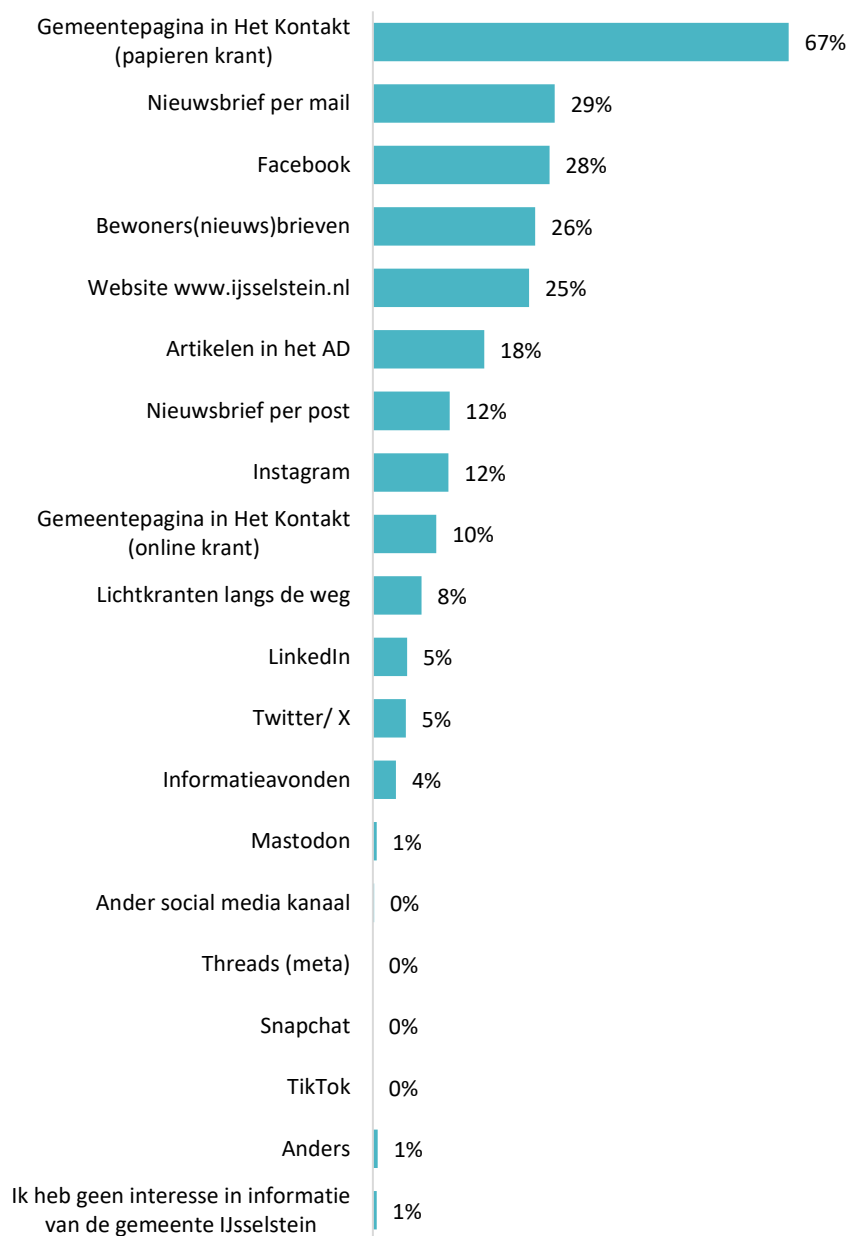


4.5 Voorkeuren

Tot slot hebben we inwoners gevraagd naar hun voorkeuren. Twee derde van de inwoners geeft aan bij voorkeur nieuws van de gemeente te lezen via de gemeentepagina in het Kontakt (papieren krant).

Via welke bronnen leest u bij voorkeur nieuws van de gemeente IJsselstein?

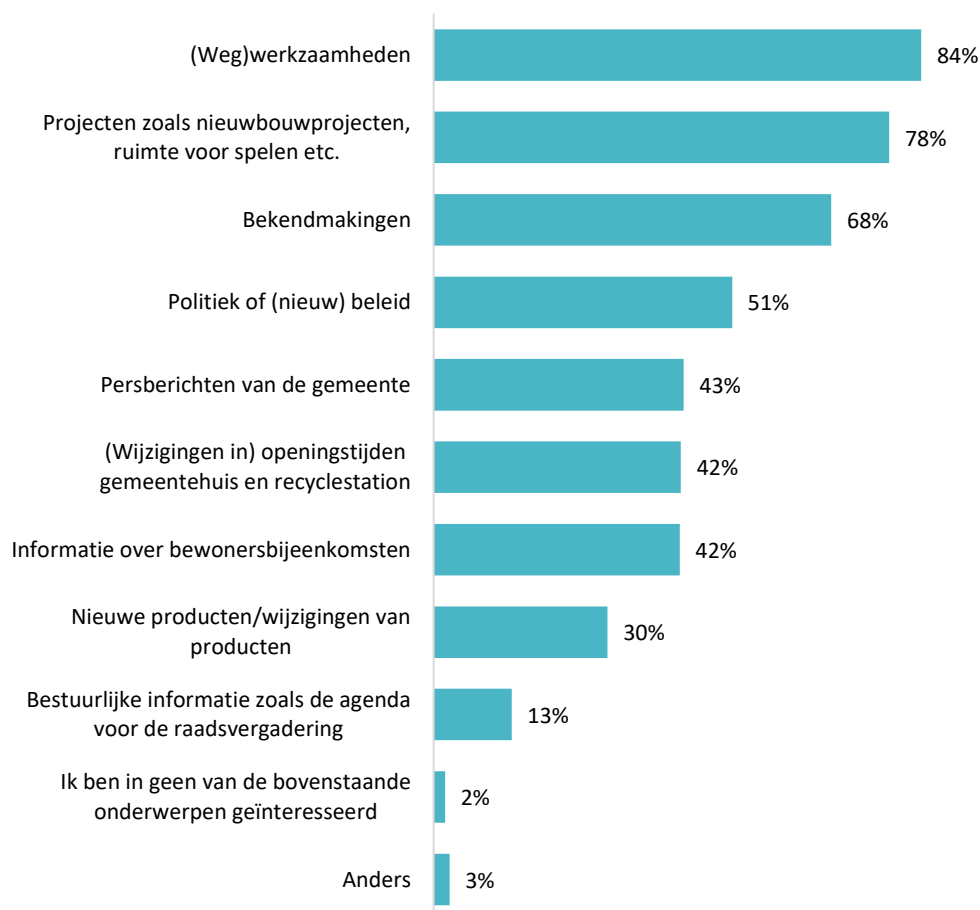
Maximaal drie antwoorden mogelijk



De meerderheid van de inwoners geeft aan dat (weg)werkzaamheden (84%), projecten (78%) en bekendmakingen (68%) onderwerpen van de gemeente zijn waarin ze geïnteresseerd zijn.

In welke onderwerpen over de gemeente bent u geïnteresseerd?

Meerdere antwoorden mogelijk



Ongeveer een vijfde van de inwoners geeft aan liever met 'u' aan te worden gesproken (23%). Ruim een derde (37%) geeft de voorkeur aan 'je'.

Wilt u liever met u of je worden aangesproken door de gemeente?

