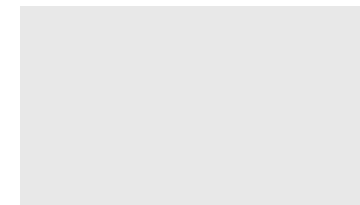




Rapportage Communicatieonderzoek (FICTIEF)

April 2025



Invior
full contact



Inhoudsopgave

<u>Inleiding</u>	2
<u>Onderzoeksverantwoording</u>	3
<u>Samenvatting</u>	4
<u>Resultaten</u>	6
<u>Bijlage</u>	19

Vragen?

Horst

Herstraat 20
5961 GJ Horst

Nijmegen

Molenveldlaan 43
6523 RJ Nijmegen

085-4860100

info@invior.nl / www.invior.nl



Inleiding

In opdracht van de gemeente X heeft Invior een raadpleging uitgevoerd onder de inwoners van gemeente X over gemeentelijk communicatie. Het doel van deze raadpleging is om te begrijpen welke informatie nodig is en op welke manier deze het beste gedeeld kan worden met inwoners.

Voor deze raadpleging heeft Invior een online vragenlijst verspreid over communicatie vanuit de gemeente. Middels deze raadpleging wil gemeente X onderzoeken of huidige gang van zaken aansluiten bij opvattingen van de inwoners.

In deze rapportage presenteren we de algemene resultaten en geven we daarbij een toelichting. Indien mogelijk geven we daarbij adviezen of aanbevelingen rondom communicatie. De inzichten wil de gemeente, waar nodig, gebruiken om de juiste communicatiemiddelen in te zetten en de informatievoorziening aan te scherpen.

Tip-burgerpanel

Voor deze raadpleging is gebruik gemaakt van de denkkraft van onze **XXXX** leden uit het Tip-burgerpanel. Het Tip-burgerpanel is ons onafhankelijke burgerpanel met bijna 100.000 leden in heel Nederland en in elke gemeente. Zij denken mee over maatschappelijke thema's op verschillende niveaus. Deelnemers ontvangen na afloop een terugkoppeling van de resultaten. Deelnemers aan **de raadpleging** die nog geen lid zijn van het Tip-panel krijgen de mogelijkheid om zich aan te melden.



Onderzoeksverantwoording

216 inwoners uit gemeente X hebben deelgenomen aan de raadpleging. Hieronder lichten we de responsstatistieken toe.

Onderzoeksoepzet

In januari 2025 hebben inwoners uit gemeente X de mogelijkheid gekregen om de online vragenlijst 'Communicatie en dienstverlening' in te vullen. Er is gekozen voor een online vragenlijst omdat hierdoor op een efficiënte manier een grote en diverse groep inwoners bereikt kan worden. Deze vragenlijst is door 216 respondenten volledig ingevuld. 180 respondenten hebben de vragenlijst via het Tip-burgerpanel ingevuld, wat neer komt op een responspercentage van 30%. Daarnaast hebben 36 respondenten de vragenlijst ingevuld via de open link die is verspreid via de communicatiekanalen van de gemeente.

In totaal hebben 180 inwoners van gemeente X deelgenomen aan de vragenlijst. Bij dit aantal respondenten kunnen de resultaten ongeveer 1% afwijken van de werkelijke mening van alle inwoners van de gemeente. We kunnen met 95% zekerheid stellen dat als het onderzoek onder vergelijkbare omstandigheden opnieuw zou worden uitgevoerd, de uitkomsten telkens binnen deze 1% marge vallen. Dit responsaantal maakt de resultaten betrouwbaar.

Representativiteit

De resultaten van het onderzoek zijn aangepast (gewogen) naar de populatieverhouding op basis van leeftijd en geslacht. Dit is gedaan omdat de samenstelling van de groep respondenten niet overeen komt met de daadwerkelijke samenstelling in gemeente X. Door de resultaten te wegen, tellen de antwoorden van sommige respondenten zwaarder mee dan andere. Hierdoor worden de resultaten representatief voor de werkelijkheid en kunnen er betere uitspraken gedaan worden over de inwoners van gemeente X.

Geslacht	Populatie (%)	Respons (%)	Respons (n)
Man	[Ntb]	60	[Ntb]
Vrouw	[Ntb]	72	[Ntb]
Onbekend/anders	[Ntb]	84	[Ntb]

Leeftijd	Populatie (%)	Respons (%)	Respons (n)
16-39 jaar	[Ntb]	72	[Ntb]
40-64 jaar	[Ntb]	48	[Ntb]
65 jaar of ouder	[Ntb]	60	[Ntb]
Onbekend	[Ntb]	36	[Ntb]



Samenvatting

In opdracht van de gemeente X heeft Invior een raadpleging uitgevoerd onder de inwoners van gemeente X over gemeentelijk communicatie. Het doel van deze raadpleging is om te begrijpen welke informatie nodig is en op welke manier deze het beste gedeeld kan worden met inwoners.

Algemeen

- ▶ De standpunten van inwoners met betrekking tot de communicatie van gemeente X zijn verdeeld. Ongeveer één derde van de inwoners heeft interesse in de communicatie en leest of bekijkt deze vaak, 25% heeft geen interesse in de communicatie, nog eens 25% van de inwoners heeft wel interesse in de communicatie maar leest of bekijkt deze af en toe, en 19% van de inwoners heeft op zich wel interesse in de communicatie, maar leest of bekijkt deze (vrijwel) nooit.
- ▶ Meer dan de helft van de inwoners is (zeer) geïnteresseerd in specifieke informatie over hun eigen straat/buurt (64%), iets minder dan de helft van de inwoners is (zeer) geïnteresseerd in algemeen nieuws van de gemeente (48%). 53% van de inwoners is (niet zo) geïnteresseerd in algemeen nieuws over de gemeente en 36% is (niet zo) geïnteresseerd in specifieke informatie over hun eigen straat/buurt.

Interesse

- ▶ 48% van de inwoners is (zeer) geïnteresseerd in algemeen nieuws over de gemeente. 65% is (zeer) geïnteresseerd in specifieke informatie over uw eigen straat/buurt.
- ▶ Vooral gebruikers van gemeentelijk communicatie zijn geïnteresseerd in specifieke informatie over de eigen straat/buurt. Van de inwoners die wel interesse hebben, maar geen gebruik maken van communicatie, is 58% helemaal niet, of niet zo geïnteresseerd in deze informatie.

Kanalen

- ▶ De meest genoemde kanalen voor het raadplegen van informatie van de gemeente zijn een huis-aan-huis-blad (25%), de krant (25%) en social media (25%). Andere kanalen die men prettig vindt zijn TV (44%) sociale media (34%) en de gemeentelijke nieuwsbrief (31%). Ouderen geven de voorkeur aan voor de gemeentenieuwsbrief (30%).

Tevredenheid

- ▶ Inwoners zijn het meest tevreden over de vindbaarheid van informatie (56% (zeer) eens) en de mogelijkheid om te reageren op de informatie (47% (zeer) eens). Jongeren zijn het meest tevreden over de begrijpelijkheid en vindbaarheid. Over de gehele groep zijn de kans krijgen om te reageren, de begrijpelijkheid van informatie en de betrouwbaarheid van informatie ook de zaken waar men het minst tevreden over is. Jongeren zijn het vaakst ontevreden over de kans krijgen om te reageren op informatie (50% (zeer) mee oneens). Ouderen zijn het minst tevreden over de begrijpelijkheid van informatie (38% (zeer) eens).



Samenvatting

- ▶ Inwoners geven de informatievoorziening van de gemeente een gemiddeld rapportcijfer van 6,8.
- ▶ De snelheid waarmee informatie gedeeld wordt is hetgeen wat met prioriteit verbeterd moet worden wanneer men wil werken aan de algemene tevredenheid. Daarnaast zou met minder prioriteit gewerkt kunnen worden aan behulpzaamheid van de gemeente wanneer er contact is en de mogelijkheid om vragen te stellen of contact op te nemen met de gemeente.

Thema's

- ▶ De helft van de inwoners (50%) wil informatie ontvangen over praktische informatie. Ook informatie over subsidies (38%), beslissingen van het college (31%) en de aanleg van wegen, pleinen en fietspaden (31%). Jongeren willen het liefst informatie ontvangen over beslissingen van het college (36%). Ouderen willen het liefst informatie over subsidies (56%).

Overige opmerkingen

- ▶ 150 inwoners willen nog iets kwijt over communicatie vanuit de gemeente. Thema's die hierbij regelmatig genoemd worden zijn de onvrede over het verdwijnen of ontbreken van fysieke huis-aan-huisbladen en de wens voor meer/mix van communicatiekanalen. Daarnaast spreken meerdere inwoners zich positief uit over de huidige communicatie.

Conclusies en adviezen

Om de communicatiestrategie van gemeente X beter aan te laten sluiten op de communicatiebehoeften van inwoners, zijn hieronder een adviespunten gedeeld. Deze adviezen zijn een 'vertaling' van de antwoorden van de inwoners zoals naar voren gekomen uit het onderzoek.

- ▶ **Verspreid informatie in begrijpelijk taalgebruik door middel van huis-aan-huisbladen en kranten:** inwoners geven aan dat de verspreide informatie niet altijd in begrijpelijk taalgebruik wordt geschreven. Om de betrokkenheid van inwoners te behouden is het daarom cruciaal dat er gecommuniceerd wordt in begrijpelijk taalgebruik. Daarnaast hechten inwoners veel waarde aan het ontvangen van informatie via papieren communicatiekanalen, zoals de huis-aan-huisbladen of kranten. Deel informatie daarom via papieren communicatiemiddelen om zo veel mogelijk inwoners te kunnen betrekken.
- ▶ **Verbeter met prioriteit de snelheid waarmee informatie wordt gedeeld:** om de tevredenheid over communicatie te vergroten, kan men het beste prioriteit geven aan de snelheid waarmee informatie gedeeld wordt. Daarnaast zijn ook de behulpzaamheid van de gemeente en de mogelijkheid om vragen te stellen belangrijke verbeterpunten.
- ▶ **Differentieer in thema's:** Ouderen en jongeren hebben interesse in andere thema's. Met deze verschillen dient rekening gehouden te worden in de communicatie



Resultaten

De resultaten van dit onderzoek zijn verdeeld in 3 onderdelen:

- Interesse in gemeentelijk communicatie
- Voorkeurskanalen voor communicatie
- Communicatie thema's

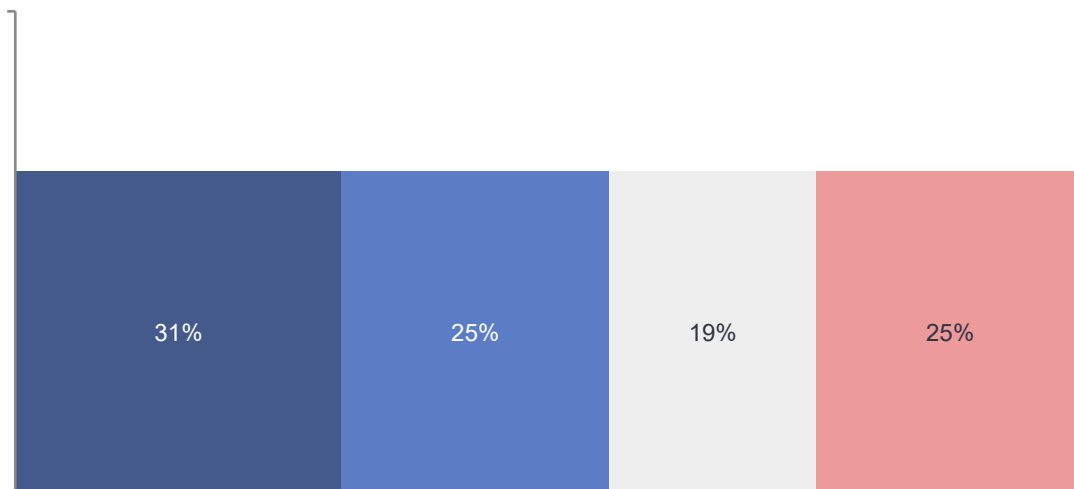
Interesse in gemeentelijke communicatie

Meer dan de helft van de inwoners maakt gebruik van lokale media

- ▶ Het merendeel van de inwoners heeft interesse in communicatie van de gemeente. Ongeveer 1 op de 3 inwoners (31%) geeft aan interesse te hebben én deze ook vaak te lezen of te bekijken. Een kwart van de inwoners (25%) leest of bekijkt het af en toe. 19% leest of bekijkt vrijwel nooit de communicatie van de gemeente.
- ▶ Na deze grote groep inwoners, geeft 25% aan geen interesse te hebben in communicatie van de gemeente.

Welk van onderstaande stellingen omschrijft uw standpunt het beste wanneer het gaat om communicatie van de gemeente?

(n = 216)

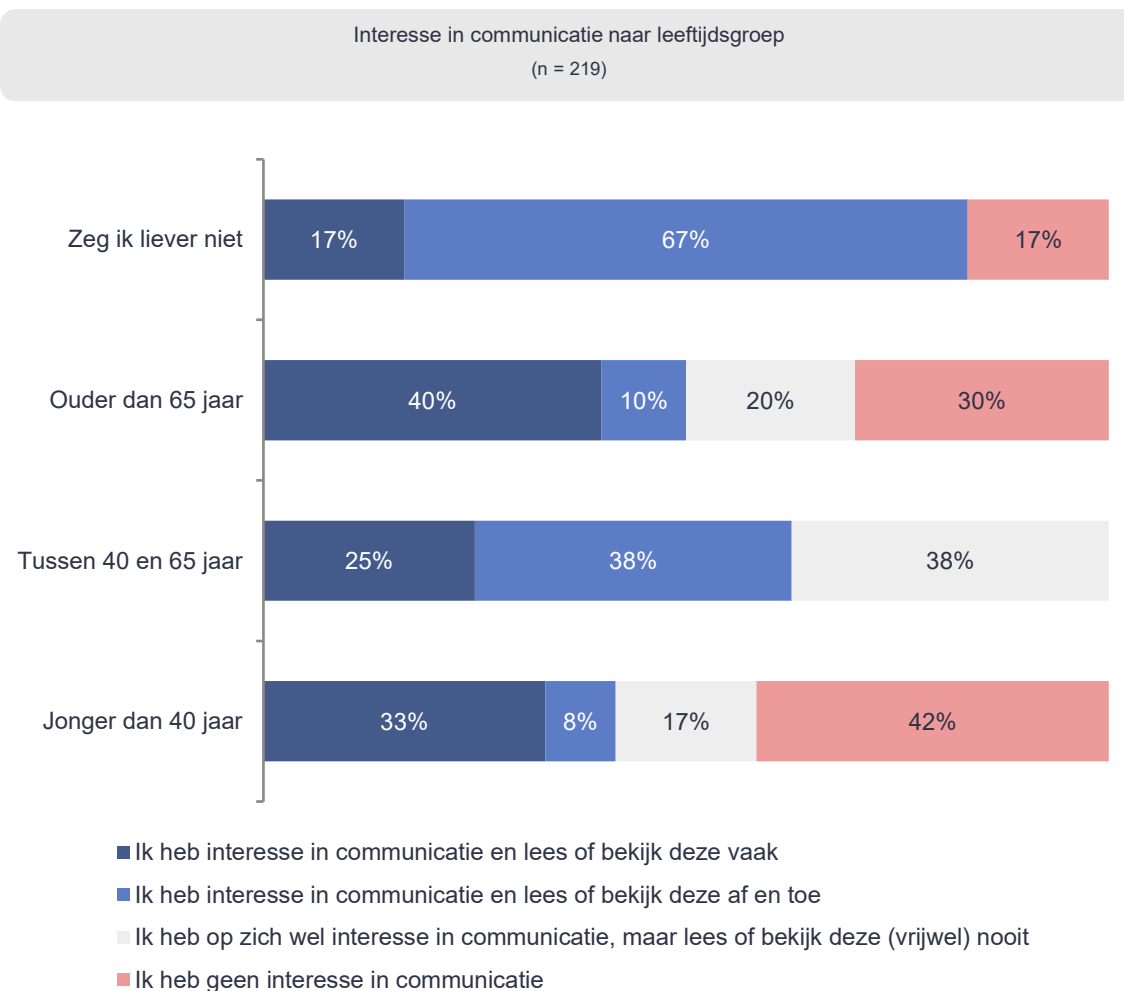


- Ik heb interesse in communicatie en lees of bekijk deze vaak
- Ik heb interesse in communicatie en lees of bekijk deze af en toe
- Ik heb op zich wel interesse in communicatie, maar lees of bekijk deze (vrijwel) nooit
- Ik heb geen interesse in communicatie

Interesse in gemeentelijke communicatie

Jongeren hebben het vaakst geen interesse in communicatie

- Inwoners tussen de 40 en 65 jaar hebben meeste interesse in communicatie vanuit de gemeente (63%). Inwoners jonger dan 40 jaar geven het vaakst aan helemaal geen interesse te hebben in communicatie van de gemeente (42%).



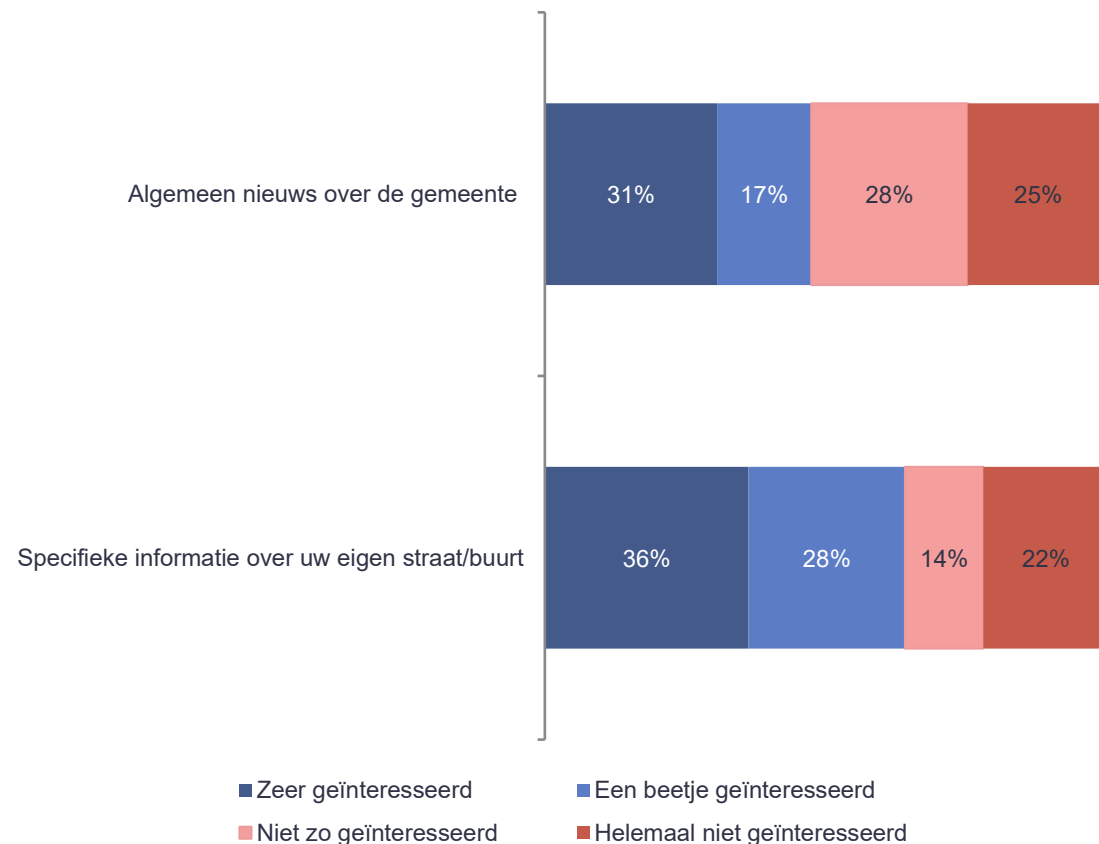
Interesse in gemeentelijke communicatie

Informatie rondom eigen buurt wordt meer gewaardeerd dan over cultuur

In hoeverre bent u geïnteresseerd in de volgende soorten informatie van de gemeente?

(n = 216)

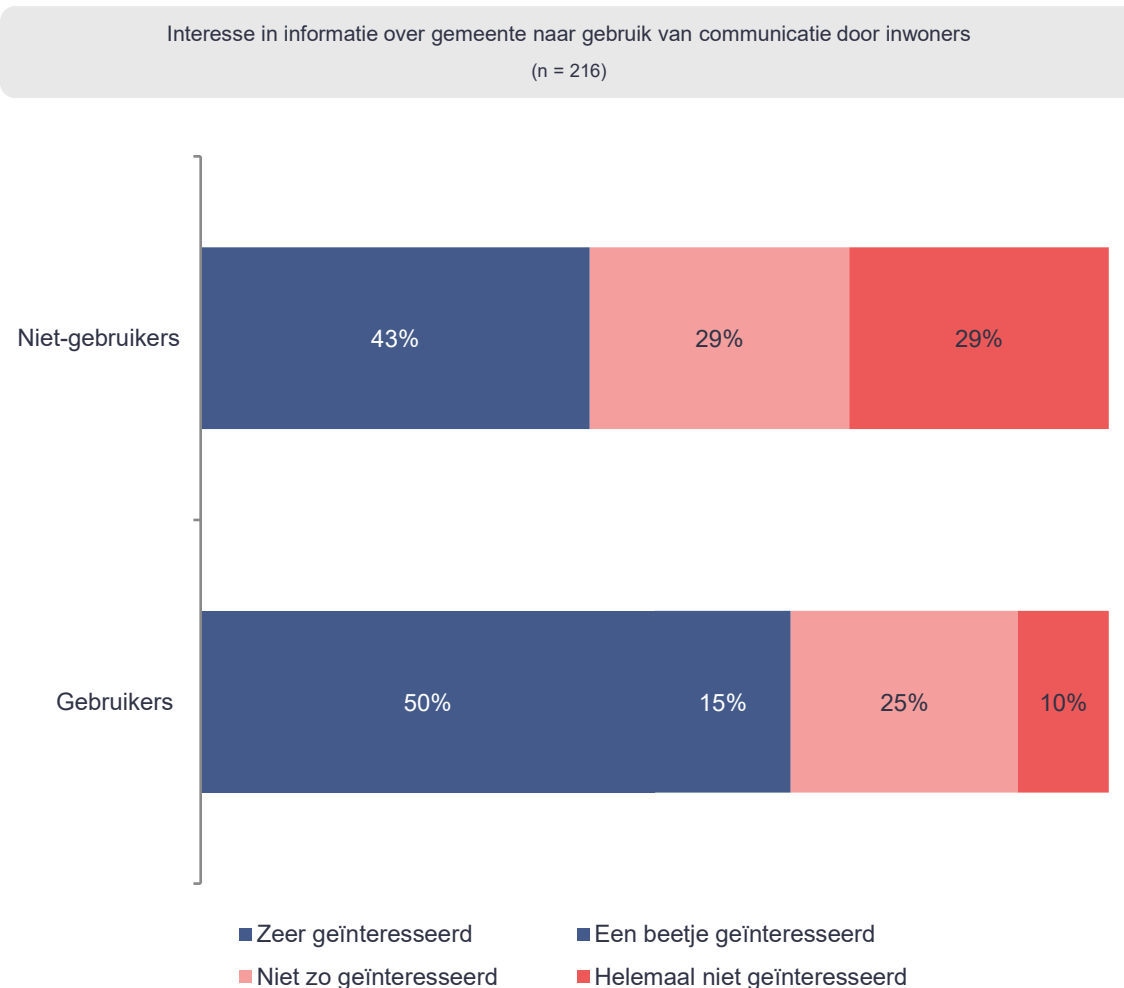
- ▶ Algemeen nieuws over de gemeente wordt door 31% van de inwoners als zeer interessant aangemerkt. 17% van de inwoners geeft aan enige interesse te hebben. Meer dan de helft van de inwoners (53%) geeft aan, weinig tot geen interesse te hebben als het gaat om informatie omtrent aankomende evenementen, gezondheidsdiensten of verhalen over inwoners.
- ▶ Specifieke informatie over de eigen buurt wordt door meer inwoners interessant gevonden. Maar liefst 64% van de inwoners heeft enige tot veel interesse in bijvoorbeeld geplande werkzaamheden, buurtinitiatieven of verleende vergunningen. 14% van de inwoners heeft hier weinig interesse in en 22% zegt helemaal geen interesse te hebben hierin.
- ▶ Blijf inwoners updaten met nieuws over hun eigen buurt/omgeving. Hier zijn inwoners meer geïnteresseerd in dan algemeen nieuws over de gemeente.



Interesse in gemeentelijke communicatie

Informatie rondom eigen buurt wordt meer gewaardeerd dan over cultuur

- De grafiek geeft de interesse in algemeen nieuws en specifieke informatie over de eigen straat/buurt weer voor inwoners die wel en geen gebruik maken van de communicatie van de gemeente. Hierin is te zien dat gebruikers van communicatie meer (zeer) geïnteresseerd zijn (65%), dan Niet-gebruikers (43%).



Interesse in gemeentelijke communicatie

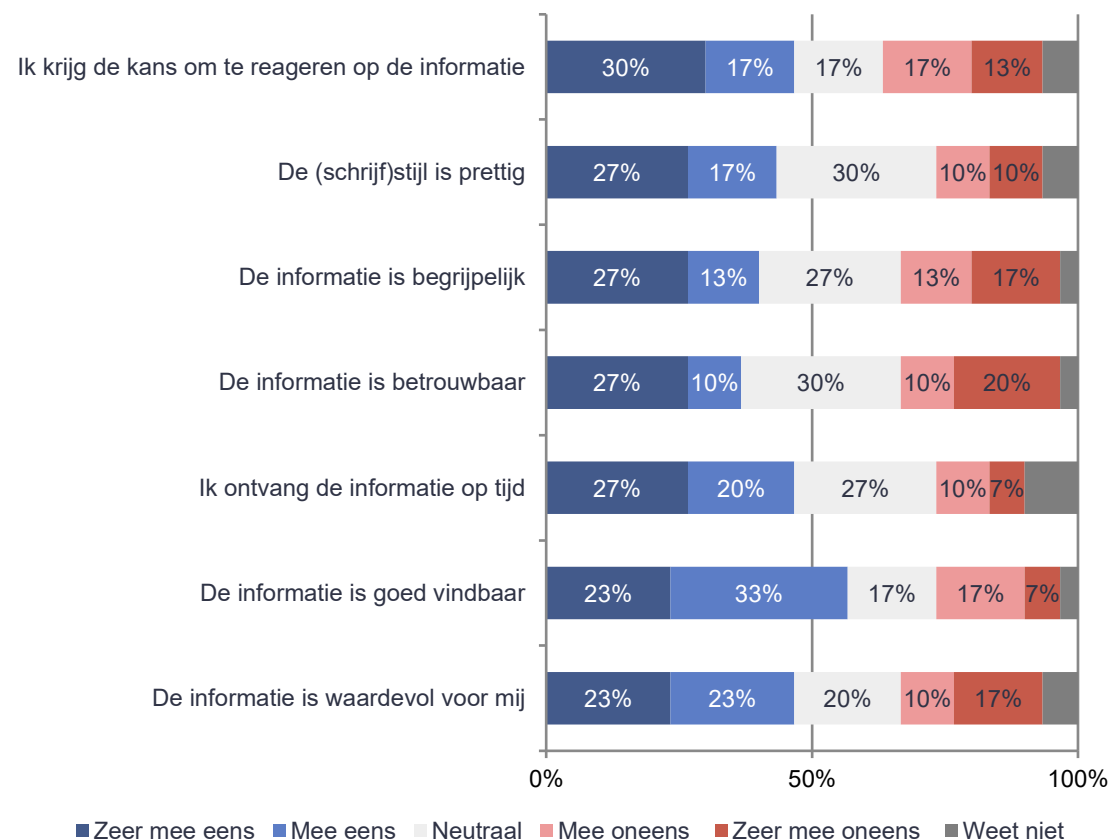
Inwoners zijn wisselend enthousiast over betrouwbaarheid en de stijl van lokaal nieuws

- ▶ Inwoners zijn het er het meest mee eens dat de informatie goed vindbaar is (56%). De kans om te reageren op informatie scoort echter het hoogst met 30% van de inwoners die aangeven het hier zeer mee eens te zijn.
- ▶ Opvallend is dat de stelling over betrouwbare informatie een grote verdeeldheid laat zien. Voor zowel (zeer) mee eens, neutraal als (zeer) mee oneens kiest ongeveer 1/3 van de inwoners.
- ▶ Alle stellingen worden over het algemeen meer beoordeeld met (zeer) mee eens dan (zeer) mee oneens
- ▶ De informatie wordt door inwoners minder betrouwbaar gevonden. Hier is ruimte voor verbetering. Denk aan professionele bronvermeldingen of laat meer professionals aan het woord.

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over de informatievoorziening door de gemeente?

Deze vraag is alleen gesteld aan inwoners die aangeven wel geïnteresseerd te zijn in communicatie vanuit de gemeente

(n = 180)



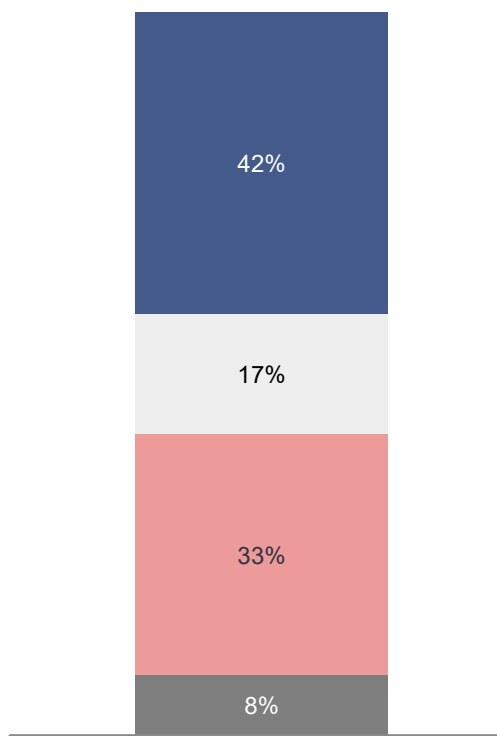
Interesse in gemeentelijke communicatie

Gemeentelijke communicatie scoort een magere voldoende

- ▶ Met een gemiddeld rapportcijfer van een 6,4 scoort de informatievoorziening van de gemeente een ruime voldoende. Iets meer dan de helft van de inwoners (58,3%) geeft de gemeente een voldoende. 1 op de 3 inwoners geeft het een onvoldoende en 8,3% heeft geen mening over de informatievoorzieningen.
- ▶ Inwoners geven aan dat ze de krant missen en dat de snelheid en frequentie van verspreiden omhoog mag. Anders inwoners geven aan dat ze blij zijn het nieuws via verschillende kanalen te kunnen volgen en dat ze heel tevreden zijn met de huidige gang van zaken. Inwoners die geen mening hebben geven aan dat ze het nieuws niet volgen of dat ze vanzelf wel achter de belangrijkste thema's komen.

Hoe tevreden bent u, alles bij elkaar genomen, over informatievoorziening van de gemeente?

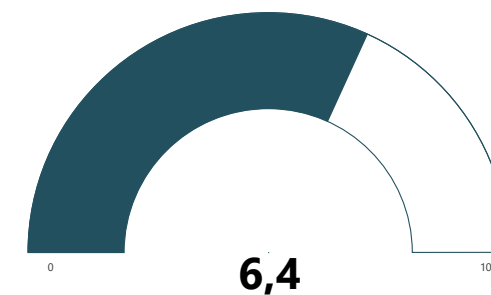
(n = 216)



■ Weet ik niet ■ Onvoldoende (1-5)
■ Voldoende (6, 7) ■ Goed (8-10)

Hoe tevreden bent u, alles bij elkaar genomen, over informatievoorziening van de gemeente?

(n = 198)



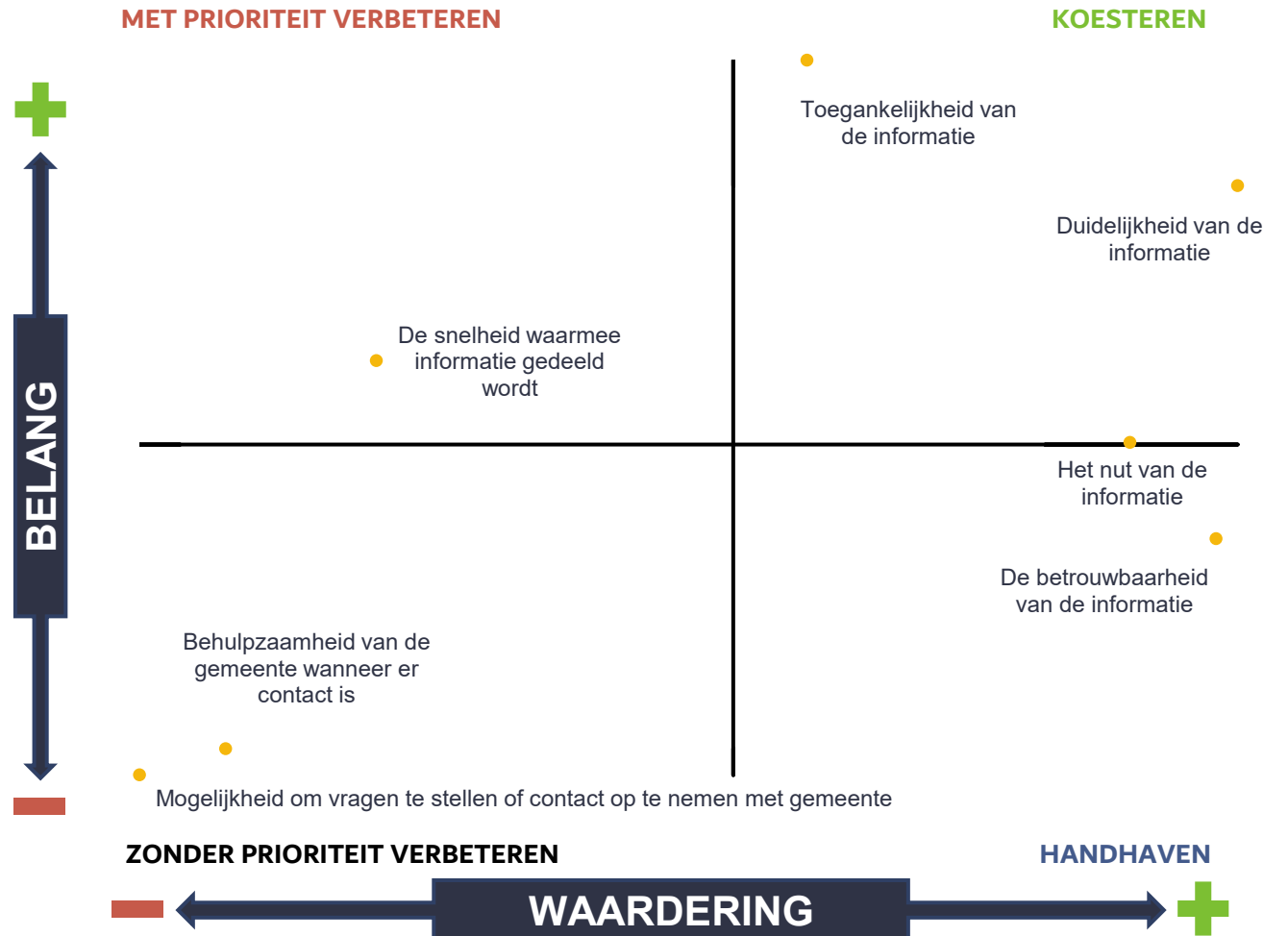
* Dit rapportcijfer is niet gewogen



Prioriteitenmatrix

De snelheid waarmee informatie wordt gedeeld dient met prioriteit verbeterd te worden.

- ▶ In onderstaande figuur zijn de tevredenheidsscores op de deelaspecten ('waardering') en de mate waarop deze invloed hebben op de algemene tevredenheid ('belang') tegen elkaar afgezet.
- ▶ Deelaspecten die relatief laag scoren op waardering en hoog op belang, dienen met prioriteit verbeterd te worden. Over deze aspecten is men relatief minder tevreden, terwijl ze relatief veel invloed hebben op de algemene tevredenheid. Dit betreft het deelaspect 'De snelheid waarmee informatie gedeeld wordt'.
- ▶ De deelaspecten 'Toegankelijkheid van de informatie' en 'Duidelijkheid van de informatie' dienen gekoesterd te worden. Deze aspecten zijn ook relatief belangrijk, maar hierover is men ook al relatief vaak tevreden. Het is belangrijk op te merken dat de 'Toegankelijkheid van de informatie' dicht bij de grens ligt om in de categorie 'Met prioriteit verbeteren' te vallen.
- ▶ De overige aspecten dienen gehandhaafd te worden. Deze aspecten zijn relatief minder belangrijk óf men is hierover al relatief vaak tevreden.





Voorkeurskanalen voor communicatie

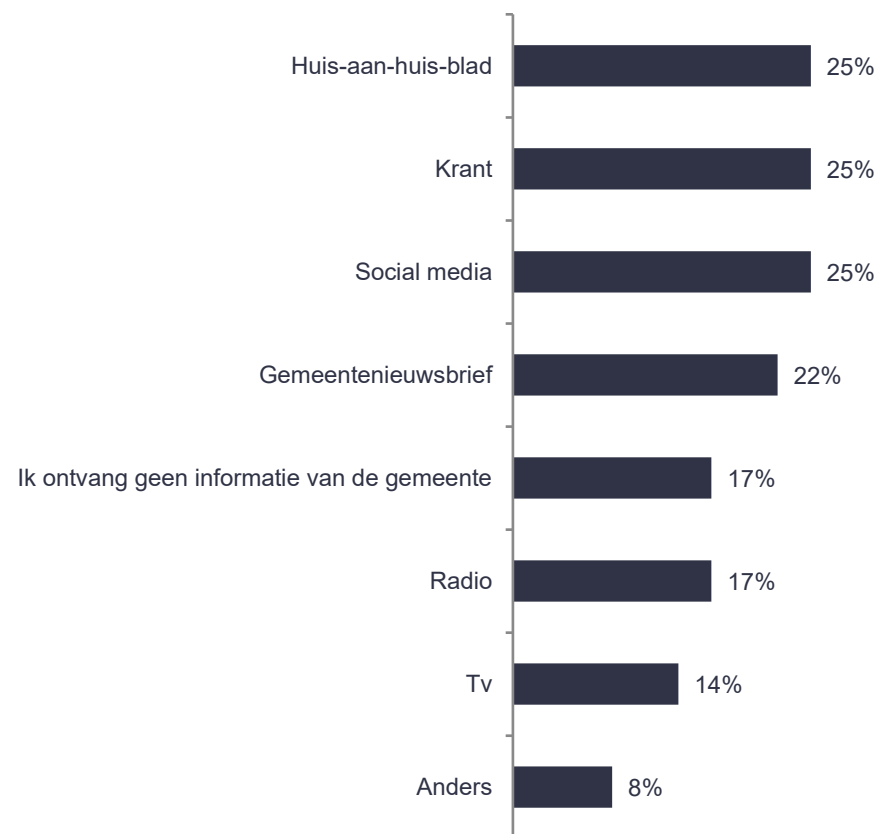
Papieren communicatiekanalen blijven het meest gebruikt onder inwoners

- ▶ Inwoners ontvangen op dit moment het vaakst informatie via een huis-aan-huisblad, de krant of via sociale media (25%). Daarnaast levert de gemeentenieuwsbrief ook een bijdrage aan het voorzien van informatie aan inwoners (22%). 17% van de inwoners luistert regelmatig naar de radio of kijkt tv (14%) waarop zij informatie ontvangen. Van de inwoners geeft ook 8% aan informatie te ontvangen via een podcast of mond-tot-mond communicatie. 17% van de inwoners geeft aan op dit moment via geen enkel kanaal informatie te ontvangen van de gemeente.

Via welke kanalen ontvangt u wel eens informatie van de gemeente?

Meerdere antwoorden mogelijk

(n = 224)



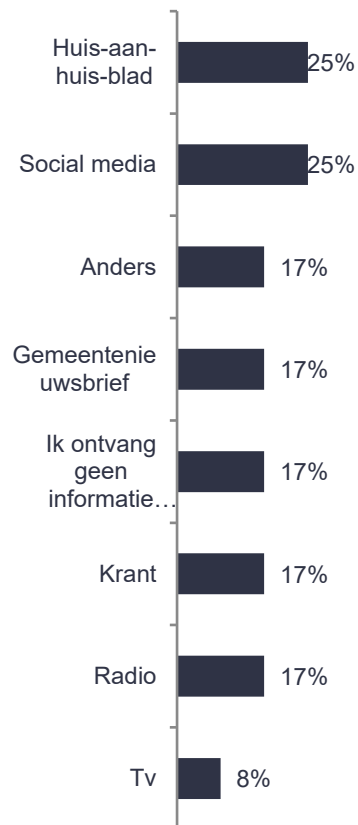


Voorkeurskanalen voor communicatie

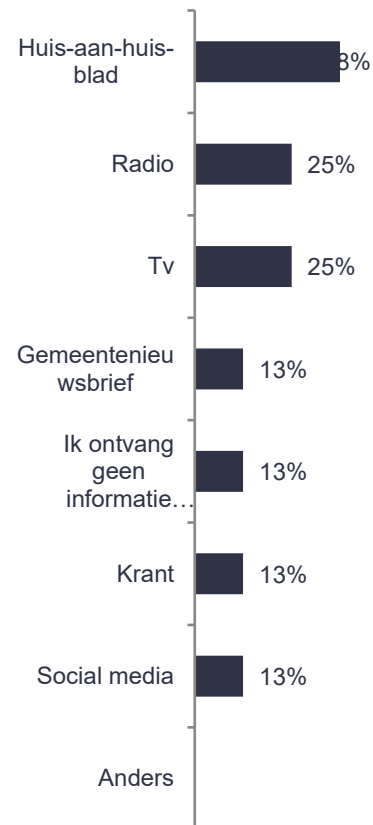
Ouderen hebben het vaakst de voorkeur voor een gemeentenieuwsbrief, inwoners onder 65 hebben het vaakst de voorkeur voor een huis-aan-huisblad

- ▶ Een huis-aan-huisblad is onder inwoners tot 65 jaar het meest geliefd. Inwoners boven de 65 jaar geven hier minder voorkeur aan (10%).
- ▶ Radio en Tv wordt hoog beoordeeld door de inwoners tussen de 40 en 65 jaar oud (25%), terwijl de inwoners onder de 40 en boven de 65 deze juist minder graag gebruiken (>18%).
- ▶ Om alle inwoners te blijven interesseren in de gemeentelijk communicatie is een variatie van verschillende kanalen nodig. Denk hierbij aan het gebruik van papieren mogelijkheden, zoals een huis-aan-huisblad en een nieuwsbrief, maar ook digitale kanalen, zoals sociale media en de radio en Tv.

Resultaten van inwoners <40 jaar
(n = 72)



Resultaten van inwoners tussen 40-65
(n = 48)



Resultaten van inwoners >65 jaar
(n = 60)



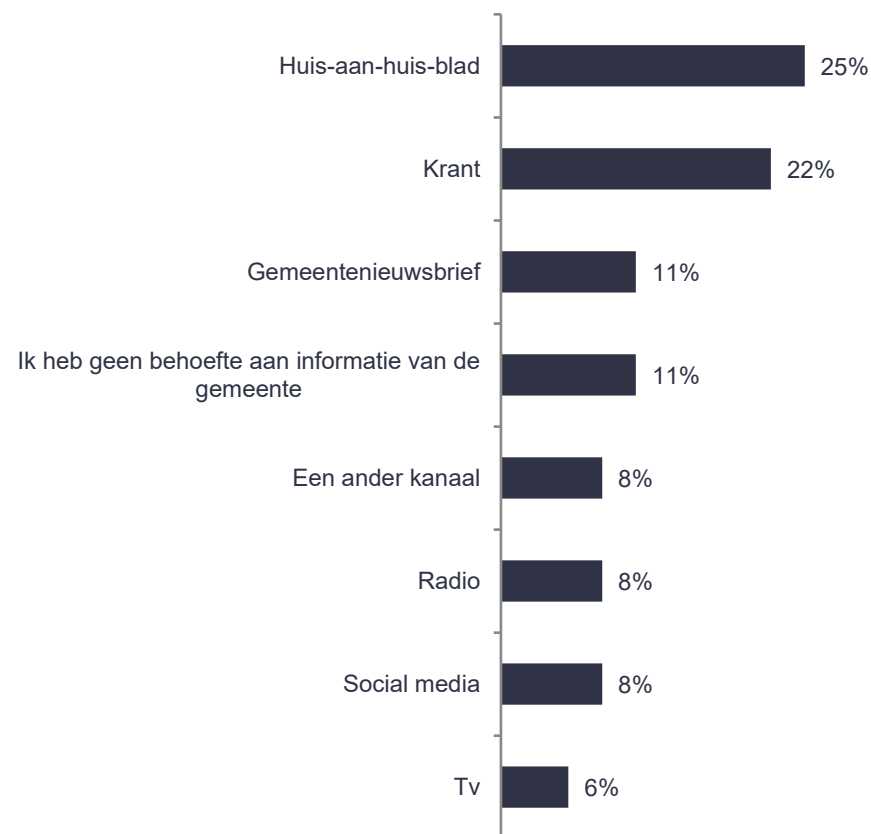


Voorkeurskanalen voor communicatie

Voorkeur voor communicatie via sociale media en andere digitale kanalen blijft achter

Via welk kanaal zou u het liefst informatie van de gemeente willen ontvangen?
(n = 216)

- ▶ 58% van de inwoners verkiest een papieren optie boven een digitale optie wanneer het gaat over een voorkeurskanaal voor het ontvangen van communicatie vanuit de gemeente. 25% hiervan kiest voor een huis-aan-huisblad, 22% voor de krant en de overige 11% voor een gemeentenieuwsbrief.
- ▶ 24% van de inwoners kiest voor een digitale optie, waarbij 8% kiest voor de radio of voor sociale media. 6% kiest voor de tv als primaire kanaal.
- ▶ 11% van de inwoners geeft aan geen informatie van de gemeente te willen ontvangen en 8% kiest voor een ander kanaal, zoals mond-tot-mond communicatie
- ▶ Blijf gebruik maken papieren communicatiekanalen. Inwoners willen hier nog steeds veel gebruik van blijven maken, ondanks alle hedendaagse sociale media.





Voorkeurskanalen voor communicatie

Communicatiekanalen

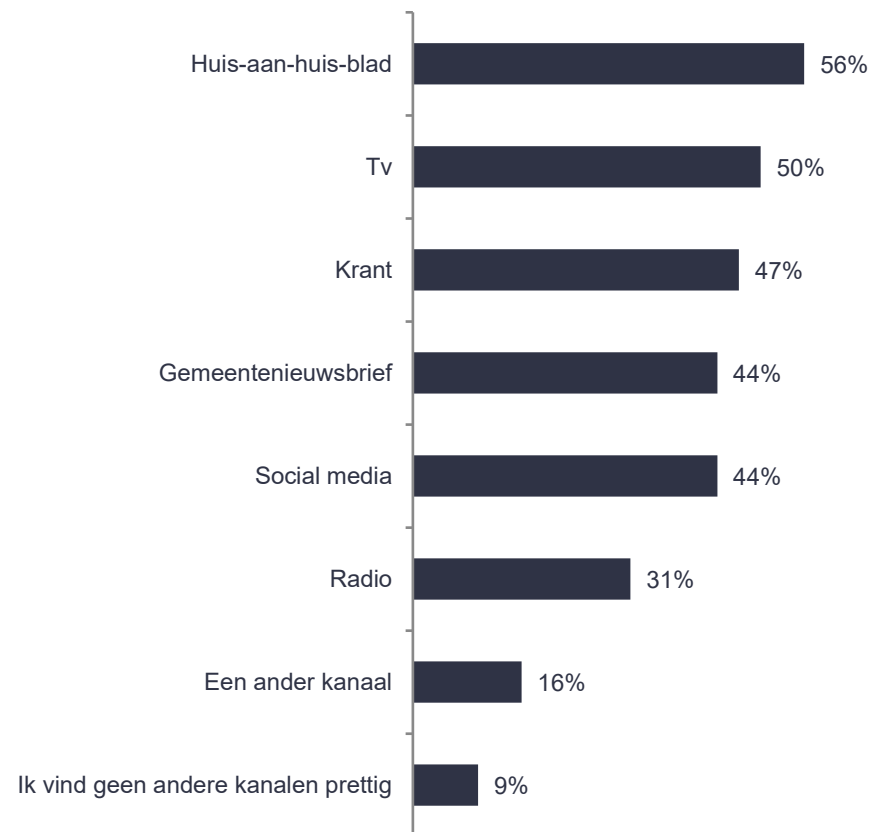
- ▶ Waar een papieren mogelijkheid de duidelijke overhand had bij een primaire keuze voor communicatiekanalen, kunnen we zien dat de digitale versie dit overneemt als we vragen welke kanalen inwoners nog meer prettig vinden. Zo is te zien dat de helft van de inwoners de tv ook een fijn kanaal vindt, en ook sociale media (44%) wordt vaak gekozen.
- ▶ De gemeentenieuwsbrief blijft ook hier een vaak gekozen optie (44%), net als het huis-aan-huisblad (56%). De krant en de radio wordt door ongeveer 1 op de 5 inwoners aangemerkt als fijne, secundaire opties als communicatiekanaal. 9% van de inwoners geeft aan geen andere kanalen prettig te vinden dan hun eerste keuze.

Welke kanalen vindt u nog meer prettig?

Deze grafiek bevat ook de kanalen die inwoners aangeven als voorkeurskanaal

Meerdere antwoorden mogelijk

(n = 192)





Communicatie thema's

Gewenste thema's

- ▶ Inwoners willen het meest praktische informatie ontvangen (50%). Daarnaast geven de inwoners aan graag geïnformeerd te worden over subsidies (38%), beslissingen van de gemeenteraad, de aanleg van wegen en informatie omtrent zorg (31%).
- ▶ De laagste interesse aan informatie ligt bij wegwerkzaamheden en wegaansluitingen en wat te doen bij noodscenario's. Ook woonprojecten en informatie rondom aanleg van natuurvoorzieningen wekt weinig interesse bij de inwoners.
- ▶ Er is een inhaalslag te maken op het gebied van communicatie omtrent praktische zaken en Informatie over subsidies. Uiteindelijk blijven de voorkeursthema's afhankelijk van de doelgroep.

Over welke thema's wilt u graag informatie ontvangen van de gemeente?
Deze vraag is gesteld aan inwoners die aangeven informatie te willen ontvangen van de gemeente
Meerdere antwoorden mogelijk
(n = 192)





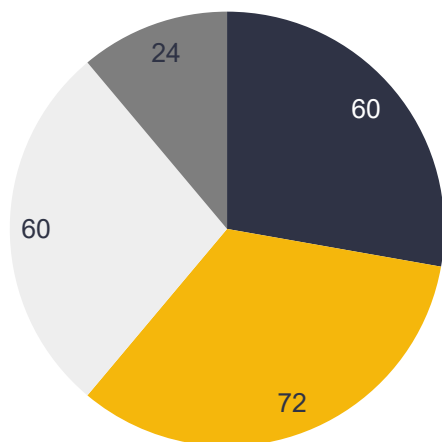
Bijlage



Kenmerken responsgroep

Geslacht

(n = 216)



■ Man

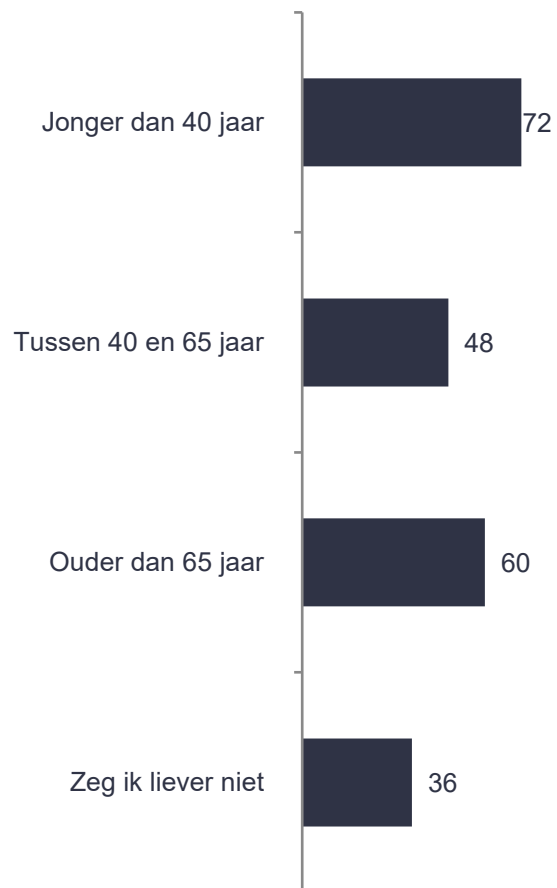
■ Anders

■ Vrouw

■ Zeg ik liever niet

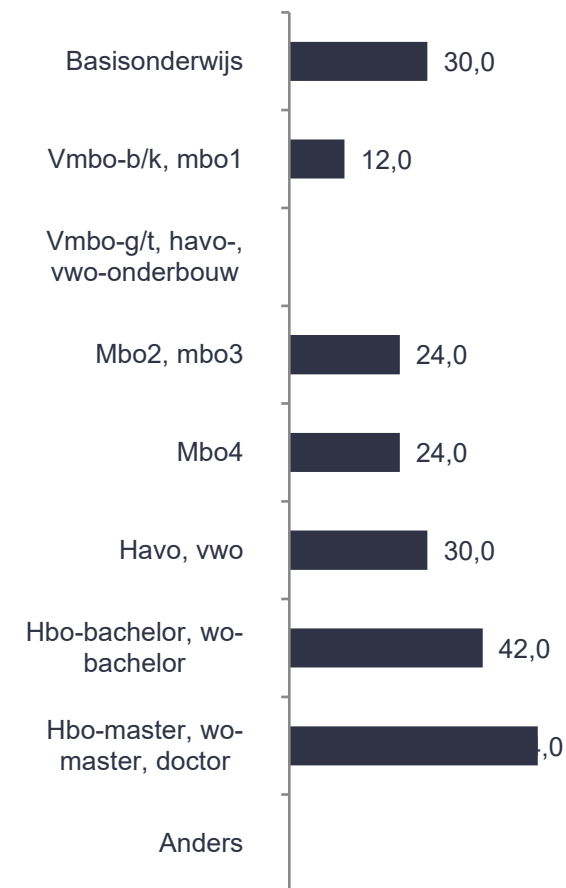
Leeftijdscategorie

(n = 216)



Opleidingsniveau

(n = 216)





Invior
full contact