

Communicatie en participatie

Resultaten onderzoek 2016

In opdracht van de gemeente Houten

Projectnummer 20216

Juli 2016

Laurette Haas

Sedef Özen

Inhoud

Inhoud	2
Achtergrond.....	3
Conclusies.....	4
Aanbevelingen	6
1. Algemeen oordeel communicatie en participatiemogelijkheden.....	8
2. Interesse voor communicatie en participatie.....	10
3. Communicatiekanalen.....	14
4. www.houten.nl.....	16
5. Social media.....	22
6. Informatie via huis-aan-huiskranten.....	29
7. Verschillen op basis van geslacht, leeftijd en wijk	32
Bijlage 1 Respondentenprofiel	37
Bijlage 2 Vragenlijst.....	38

Achtergrond

Aanleiding onderzoek

De gemeente Houten wil inzicht in de behoeften, wensen en tevredenheid van haar inwoners over de informatievoorziening door de gemeente Houten. Ook wil de gemeente Houten onderzoeken wat de mening van de inwoners is omtrent participatiemogelijkheden in de gemeente Houten. Het communicatieonderzoek wordt sinds 2009 uitgevoerd. Dit jaar konden behalve leden van het Burgerpanel ook andere bewoners deelnemen via een open link op diverse (social) media van de gemeente.

Methode van onderzoek

Voor dit onderzoek zijn 1.325 leden van het Burgerpanel uitgenodigd om deel te nemen aan een online enquête. In de periode van 3 juni tot 21 juni 2016 hebben 487 leden van het Burgerpanel deelgenomen. Dit betekent een respons van 37%. Via de open link hebben 70 inwoners deelgenomen aan de vragenlijst. De gemiddelde invultijd bedroeg 13 minuten.

De resultaten worden gerapporteerd op totaalniveau. Daarnaast kijken we naar verschillen op basis van achtergrondgegevens, zoals: geslacht, leeftijd en wijk. De resultaten zijn gewogen naar leeftijd, wijk en geslacht, zodat deze representatief zijn voor de gehele Houtense bevolking. Wanneer zich significante en relevante verschillen tussen (sub)groepen voordoen, worden deze vermeld in de rapportage. In de bijlagen is een respondentenprofiel opgenomen en de gebruikte vragenlijst.

Waar mogelijk maken we ook een vergelijking met de resultaten van het communicatieonderzoek uit 2013.

Conclusies

Communicatie

Houtenaren zijn overall redelijk tevreden over gemeentelijke communicatie

Houtenaren beoordelen de communicatie door de gemeente gemiddeld met een 6,7. Een kleine meerderheid van de inwoners vindt de communicatie vriendelijk, helder en betrouwbaar. Inwoners zijn wat minder enthousiast over de openheid en actualiteit van de informatie.

Hoog bereik en goede tevredenheid met communicatie via huis-aan-huisbladen

Huis-aan-huisbladen zijn volgens Houtenaren het meest geschikte kanaal voor de gemeente om actuele informatie te communiceren en dit is ook het kanaal met het hoogste bereik. De bladen 't Groentje en Trefpunt Houten worden beide goed gelezen en vooral 't Groentje kent een goede waardering. De rubriek Houten Actueel wordt door veel Houtenaren regelmatig gelezen en goed gewaardeerd. De helft van de lezers zou het erg vervelend vinden wanneer deze rubriek vervangen zou worden door een digitaal alternatief.

Website goed bezocht en redelijk beoordeeld, maar kan nog beter

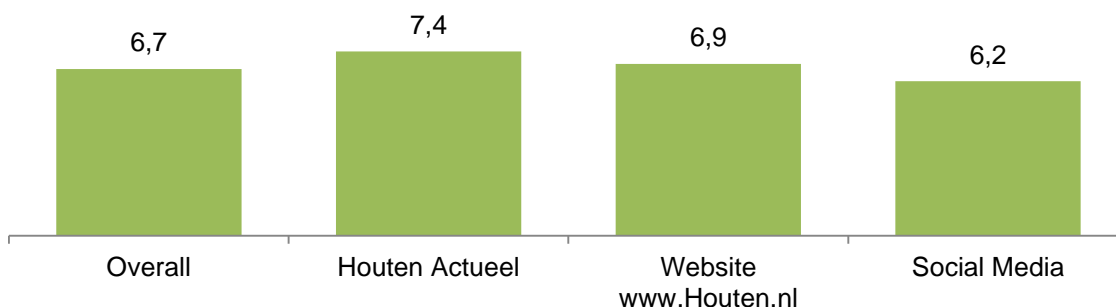
Vier van de vijf inwoners bezoeken wel eens de gemeentelijke website, www.houten.nl, vooral voor informatie over documenten zoals paspoort en rijbewijs, openingstijden of contactgegevens. De meerderheid van de Houtenaren vindt dat de gemeente ook actuele informatie moet communiceren via www.houten.nl, maar slechts een kwart van de Houtenaren bekijkt deze informatie daadwerkelijk op de site. Meestal kunnen bezoekers de gewenste informatie wel vinden op de site, maar één op de vijf slaagt hier niet (altijd) in. De meerderheid van de bezoekers vindt de site helder en open, maar ze zijn wat minder positief over de actualiteit. De website wordt gemiddeld beoordeeld met een ruime voldoende, maar één op de tien bezoekers is ontevreden.

Bereik en waardering communicatie via social media is matig

De meeste Houtenaren maken gebruik van social media. Een meerderheid van hen verwacht dat ook de gemeente actief is op deze kanalen, vooral op Facebook en Twitter. Zij verwachten hier primair actuele informatie, maar ook interactiemogelijkheden met de gemeente en - in iets minder mate - algemene informatie over de gemeente. Een meerderheid verwacht dat de gemeente uiterlijk binnen één dag reageert op berichten via social media. In geval van crisis vinden Houtenaren dat de gemeente ook 's avonds en in het weekend actief moet zijn op social media.

Op dit moment is nog maar de helft van de Houtenaren bekend met één of meerdere van de gemeentelijke social media kanalen en één derde volgt de gemeente via deze kanalen. De waardering voor de huidige social media inzet krijgt slechts een krappe voldoende.

Waardering communicatie gemeente Houten



Gebruik buurtapps nog beperkt, meerderheid staat hier wel voor open

Eén op de vijf Houtenaren maakt gebruik van een app gericht op de eigen buurt, zoals Nextdoor of een buurtapp. Wanneer de gemeente een app met informatie over bepaalde onderwerpen zou aanbieden zou twee derde van de Houtenaren overwegen deze te installeren, waarvan een kwart dit zéker zou doen.

Participatie

Veel behoefte om te kunnen participeren en grote bereidheid om te helpen

Vrijwel alle Houtenaren vinden dat de gemeente haar inwoners goed moet informeren over belangrijke onderwerpen en hen de gelegenheid moet bieden hierover hun mening te geven. In iets mindere mate willen inwoners ook zelf kunnen participeren. Dit door eigen ideeën aan te dragen, mee te beslissen en zelf bij te dragen aan de uitvoering van ideeën en plannen. Naarmate de eigen inbreng groter wordt, neemt de behoefte om te kunnen participeren iets af, maar deze blijft hoog. Hierbij moet wel worden bedacht dat de behoefte om te kunnen participeren zich niet altijd automatisch zal vertalen in daadwerkelijke participatie.

De bereidheid om zich daadwerkelijk in te zetten voor een idee of onderwerp hangt vooral af van het belang van het onderwerp. Maar ook eigen kennis, de verwachte tijdsbelasting, de consequenties van het idee voor de eigen buurt en het vertrouwen in een goede afloop zijn bepalende factoren. Een meerderheid van de Houtenaren is bereid de gemeente te helpen als deze hen om hulp zou vragen.

Matige tevredenheid en lage bekendheid met huidige participatie-initiatieven

Houtenaren zijn matig positief over de manier waarop de gemeente inwoners op dit moment betreft bij het bedenken, uitwerken en uitvoeren van haar plannen. Ook over de manier waarop de gemeente reageert op eigen ideeën, initiatieven en plannen van inwoners is lang niet iedereen tevreden, al hebben Houtenaren hier minder vaak een beeld bij.

Twee initiatieven van de gemeente Houten om inwoners online ideeën te laten delen, te discussiëren en initiatieven onder de aandacht te brengen zijn Argu en het Houten Inwoners Platform (HIP). De bekendheid van deze initiatieven is nog beperkt; ongeveer een kwart van de Houtenaren heeft er wel eens van gehoord en een op tien komt er wel eens. Veel Houtenaren staan wel positief tegenover de initiatieven, al heeft nog niet iedereen het idee dat het een goede discussie oplevert waar de gemeente ook iets mee gaat doen.

Doelgroepen

Overall verschilt de waardering van de communicatie door de gemeente Houten niet wezenlijk tussen verschillende doelgroepen.

De grootste verschillen betreffen gebruik en voorkeur voor communicatiekanalen op basis van leeftijd.

Houtenaren jonger dan 55 jaar maken vaker gebruik van social media dan de oudere generaties en zij willen ook vaker de gemeente via deze kanalen kunnen volgen. Met name inwoners jonger dan 45 jaar verwachten meer van de gemeente op social media, maar de waardering voor de huidige social media inzet is juist relatief laag onder de jongere inwonersgroepen. Voor alle Houtenaren spelen huis-aan-huisbladen een grote rol in de gemeentelijke communicatie. Onder oudere inwoners is het bereik van deze bladen nog hoger dan onder jongere inwoners.

Mannen en vrouwen verschillen enigszins van elkaar met betrekking tot interessegebieden. Daarnaast staan mannen meer open voor participatie en zijn vrouwen positiever over social media.

De verschillen met betrekking tot gebruikte en gewenste communicatiekanalen zijn beperkt tussen de wijken en vermoedelijk grotendeels terug te voeren op de leeftijds- en leefstijlverschillen tussen inwoners van de verschillende wijken. Meest opvallend is het hoge gebruik van Facebook in Zuid-west en de hoge verwachtingen ten aanzien van de gemeente op dit kanaal.

Aanbevelingen

Houtenaren zijn overall redelijk tevreden over de communicatie door de gemeente. Wel zijn er nog verschillende aandachtspunten om de communicatie verder te verbeteren.

- **Social media:** probeer de social media inzet te verbeteren. Dit niet alleen om de jongere doelgroep te bereiken. Ook veel oudere Houtenaren (leeftijd 45-64 jaar) verwachten dat de gemeente op social media aanwezig is, vooral op Facebook. De bekendheid van de huidige kanalen is echter nog beperkt. Door regelmatig via deze kanalen te communiceren kan de gemeente de informatievoorziening ook actueler maken.

De waardering voor de huidige social media inzet is vrij laag. Probeer de oorzaak hiervan te achterhalen: komt dit door de vorm, frequentie of inhoud? Of moet de gemeente misschien behalve op eigen platforms ook actief worden op de platforms van anderen? Probeer dit beter te laten aansluiten bij de wensen van (jongere) gebruikers.

- **Website:** Probeer te achterhalen op welke punten de inwoners de actualiteit van de website te kort vinden schieten zodat gerichte verbeteringen mogelijk zijn. Bestaande informatie up-to-date houden en actueel nieuws melden op de website blijft daarbij vanzelfsprekend van belang. Houtenaren verwachten op de site actuele informatie te kunnen vinden, al bezoeken zij deze niet proactief om op de hoogte te blijven. Daarom blijft het van belang om actueel nieuws ook via andere kanalen te communiceren met daarbij een link naar de website.

Een deel van de bezoekers heeft moeite om de gewenste informatie te vinden op www.houten.nl. Probeer te achterhalen welke informatie niet gevonden kan worden, bijvoorbeeld door middel van een korte pop-up enquête op de website. Op basis hiervan kan de navigatie en/of de inhoud van de website verbeterd worden.

- **Elektronische borden rondweg:** de borden langs de rondweg zijn een zeer effectief kanaal om Houtenaren te attenderen op wegwerkzaamheden of andere belangrijke gebeurtenissen. Hoewel dit niet het meest vanzelfsprekende kanaal is, is het bereik hoog. Verwijs op de borden eventueel naar de website of andere kanalen voor verdere informatie.
- **Houten Actueel:** de inzet van huis-aan-huisbladen blijft voorlopig belangrijk. Houten Actueel heeft een hoog bereik (negen van de tien Houtenaren lezen deze wel eens) en is voor velen, niet alleen voor ouderen, de primaire bron voor gemeentelijke informatie. De rubriek kent een hoge tevredenheid en is een van de best gewaardeerde onderdelen uit de communicatiemix. Houtenaren verwachten hier ook informatie van de gemeente te krijgen. Probeer de zichtbaarheid en gewenning aan andere kanalen te vergroten, alvorens Houten Actueel te vervangen door een digitaal alternatief.
- **Blijf informatie actief aanbieden:** veel Houtenaren gaan niet actief op zoek naar informatie. Houten Actueel is een vertrouwd kanaal met een hoog bereik, maar andere kanalen worden minder vaak bekeken als er geen directe aanleiding is. Een risico van verdere digitalisering is dat de zichtbaarheid van de gemeente kleiner wordt. Blijf informatie proactief aanbieden, bijvoorbeeld met berichten op social media, een digitale nieuwsbrief of door attendering met elektronische borden langs de rondweg. Ook op Houten gerichte gemeentelijke apps kunnen hierbij helpen, door middel van alerts/ pushberichten voor zelf gekozen interessegebieden.

Houtenaren zijn nog niet heel enthousiast over de mogelijkheden voor participatie / betrokkenheid bij plannen betreffende de gemeente.

- **Participatie:** probeer te achterhalen wat de reden is voor de beperkte tevredenheid met de huidige participatiemogelijkheden. Zijn Houtenaren niet goed bekend met de huidige werkwijze en participatiemogelijkheden of vult de gemeente dit nog onvoldoende in?

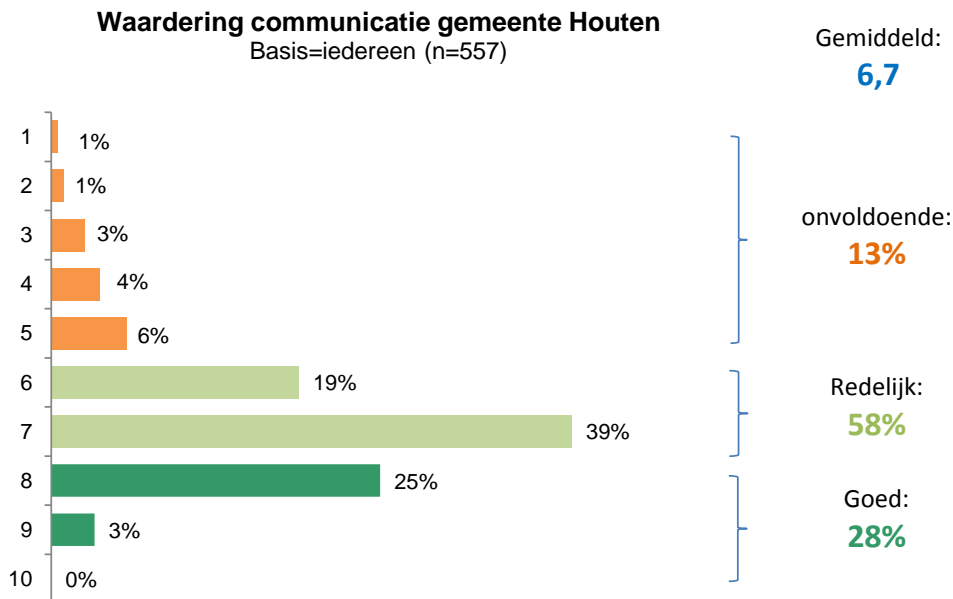
- **Argus en HIP:** probeer de bekendheid van de online platformen Argus en HIP te vergroten en stimuleer inwoners om hier mee te discussiëren, door duidelijker te maken wat de gemeente doet met de uitkomsten hiervan.

- **Eigen inzet:** veel inwoners zijn bereid om de gemeente te helpen als zij worden gevraagd. De gemeente Houten kan de participatie dus vergroten, door inwoners heel gericht te benaderen voor onderwerpen die voor hen belangrijk zijn. Overweeg te inventariseren wat eenieders interessegebieden en competenties zijn, om zo een 'participatiebestand' te maken op basis waarvan geïnteresseerde inwoners gericht benaderd kunnen worden. Geef hierbij duidelijk aan welke bijdrage wordt verwacht, hoeveel tijd dit kost en wat het uiteindelijk oplevert. Probeer werkzaamheden duidelijk af te bakenen, zodat er ook voldoende laagdrempelige activiteiten zijn.

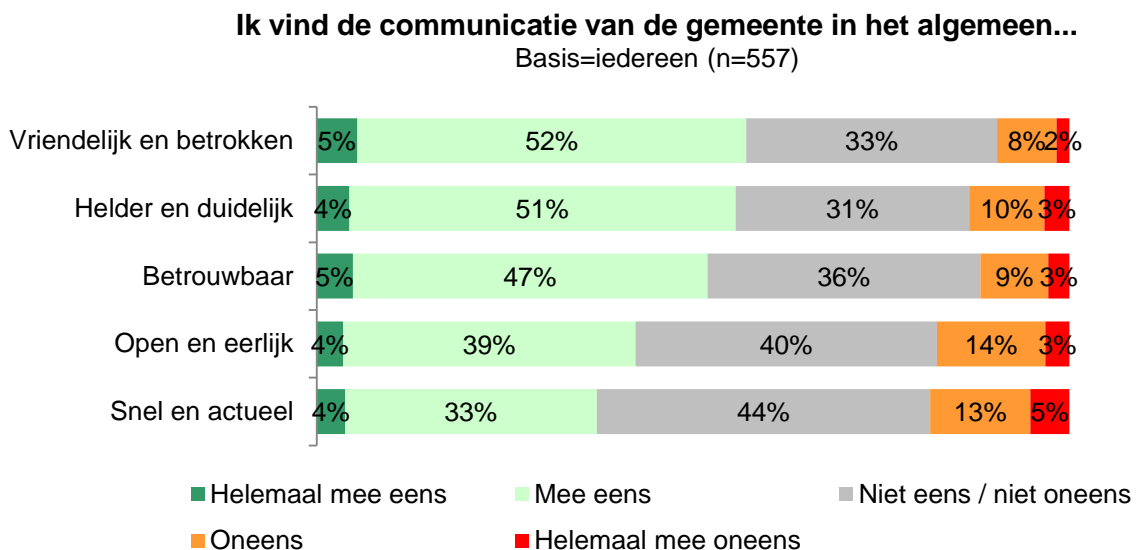
1. Algemeen oordeel communicatie en participatiemogelijkheden

1.1 Waardering communicatie gemeente Houten

Houtenaren zijn redelijk tevreden over de communicatie door de gemeente en beoordelen deze gemiddeld met een 6,7. De meeste inwoners (58%) geven een zes of een zeven. Een kwart (28%) is zeer positief en beoordeelt de gemeentelijke communicatie met een 8 of hoger. Eén op de acht Houtenaren (13%) is echter ontevreden en geeft een 5 of lager.



Zeker de helft van de Houtenaren vindt de communicatie van de gemeente vriendelijk, helder en betrouwbaar. Inwoners zijn iets minder positief over de openheid en actualiteit van de informatie. Bijna één op de vijf Houtenaren is ontevreden over deze laatste twee punten.



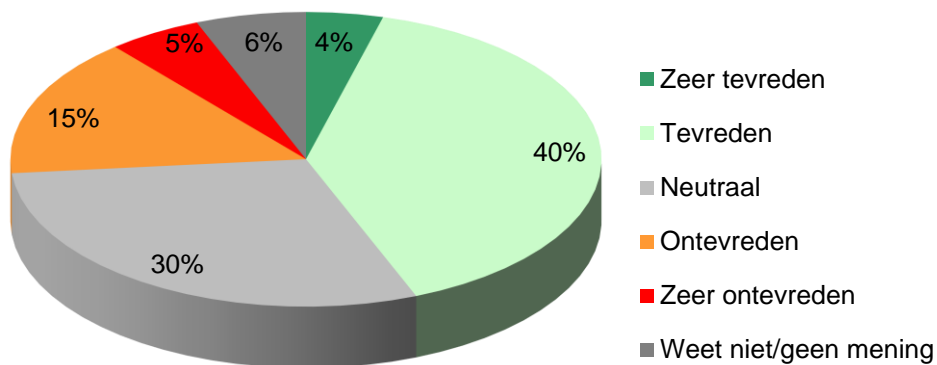
1.2 Waardering participatiemogelijkheden gemeente Houten

Houtenaren zijn matig positief over de manier waarop de gemeente inwoners betreft bij het bedenken, uitwerken en uitvoeren van haar plannen. Ruim vier op de tien inwoners (44%) zijn hier tevreden over, maar één op de vijf is ontevreden over hoe de gemeente inwoners betreft. Drie op de tien Houtenaren staan hier neutraal tegenover en 6% heeft geen mening. Mogelijk hebben zij niet altijd een beeld van de inspanningen van de gemeente op dit gebied.



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

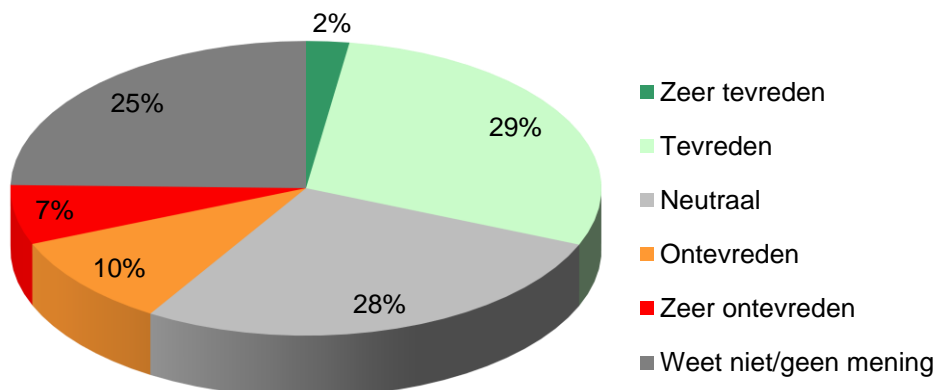
Basis= Iedereen (n=557)



Houtenaren hebben een minder goed beeld van hoe de gemeente reageert op eigen ideeën, initiatieven en plannen van inwoners. Een kwart van de Houtenaren heeft hier geen mening over, waarschijnlijk omdat zij hier geen ervaring mee hebben. Als deze groep buiten beschouwing wordt gelaten, is de tevredenheid op dit punt redelijk vergelijkbaar met de tevredenheid over de inspanningen om inwoners te betrekken bij gemeentelijke plannen. De beoordeling op beide punten is ook sterk aan elkaar gerelateerd.

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

Basis= Iedereen (n=557)

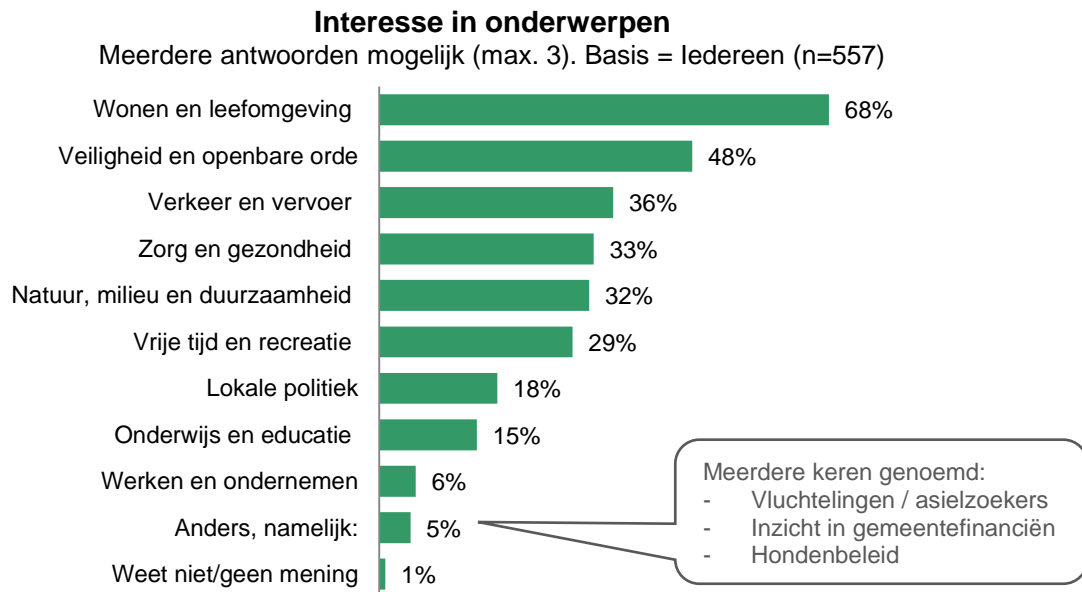


2. Interesse voor communicatie en participatie

2.1 Informatiebehoefte

Houtenaren zijn het meest geïnteresseerd in informatie over wonen en de leefomgeving (door 68% genoemd). De helft van de inwoners heeft interesse in veiligheid en openbare orde.

De lokale politiek spreekt relatief weinig inwoners aan (18%). Ook onderwijs en educatie (15%) en werken en ondernemen (6%) zijn voor minder inwoners interessant, maar deze onderwerpen zijn ook lang niet voor iedereen relevant.

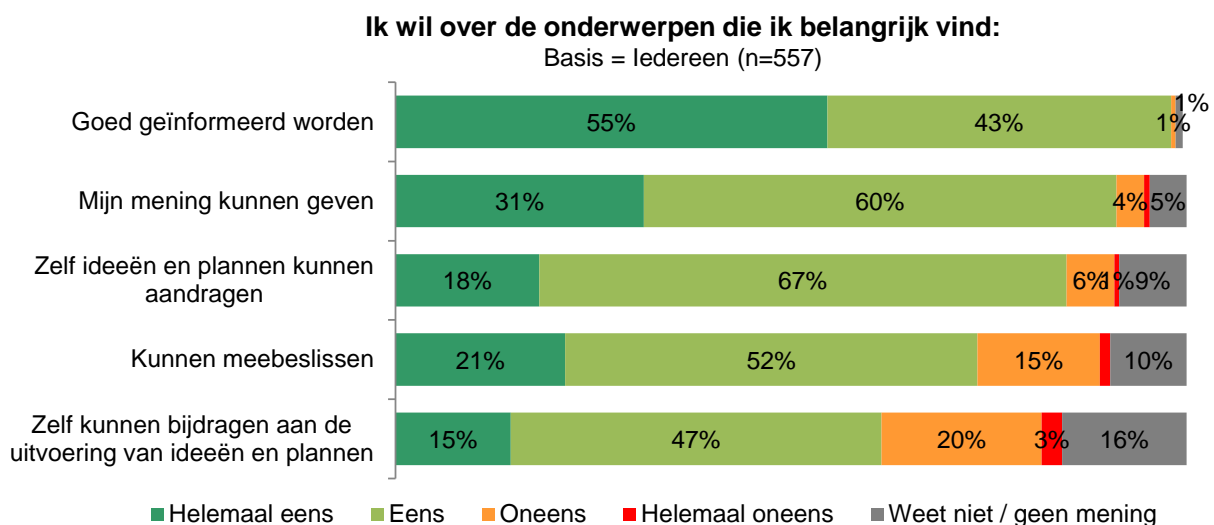


2.2 Interesse voor participatie

Houtenaren zijn sterk betrokken bij de onderwerpen die zij echt belangrijk vinden. Zij willen vrijwel allen goed geïnformeerd worden over deze onderwerpen en ook wil bijna iedereen zijn mening kunnen geven over deze onderwerpen. Bij dit laatste punt kan wel meespelen dat deze uitkomst is gebaseerd op inwoners die meedoen aan dit onderzoek; deze personen staan er dus al voor open om mee te praten. Mogelijk is de interesse om de eigen mening te delen wat lager onder andere Houtenaren.

Naarmate de betrokkenheid bij de onderwerpen meer vraagt van de inwoners (qua tijd of qua inspanning), wordt de animo voor betrokkenheid iets lager, maar deze blijft vrij hoog. 85% van de Houtenaren wil graag de mogelijkheid hebben om zelf ideeën en plannen aan te dragen en driekwart wil hier ook over meebeslissen. Nog zes op de tien inwoners willen zelf kunnen bijdragen aan de uitvoering van plannen en ideeën.

Naarmate de animo afneemt, stijgt het aandeel Houtenaren dat er geen mening over heeft. Wellicht heeft niet iedereen er een beeld bij hoe zij zouden kunnen meebeslissen of zelf bijdragen. Mogelijk zijn deze inwoners wel geïnteresseerd als de gemeente zelf het initiatief neemt en hen uitnodigt om een bepaalde concrete bijdrage te leveren.



De bereidheid om daadwerkelijk te participeren of betrokken te zijn bij een onderwerp hangt logischerwijze vooral af van het belang dat een onderwerp heeft. Daarnaast is ook de eigen kennis van het onderwerp en de hoeveelheid benodigde tijd vrij belangrijk.

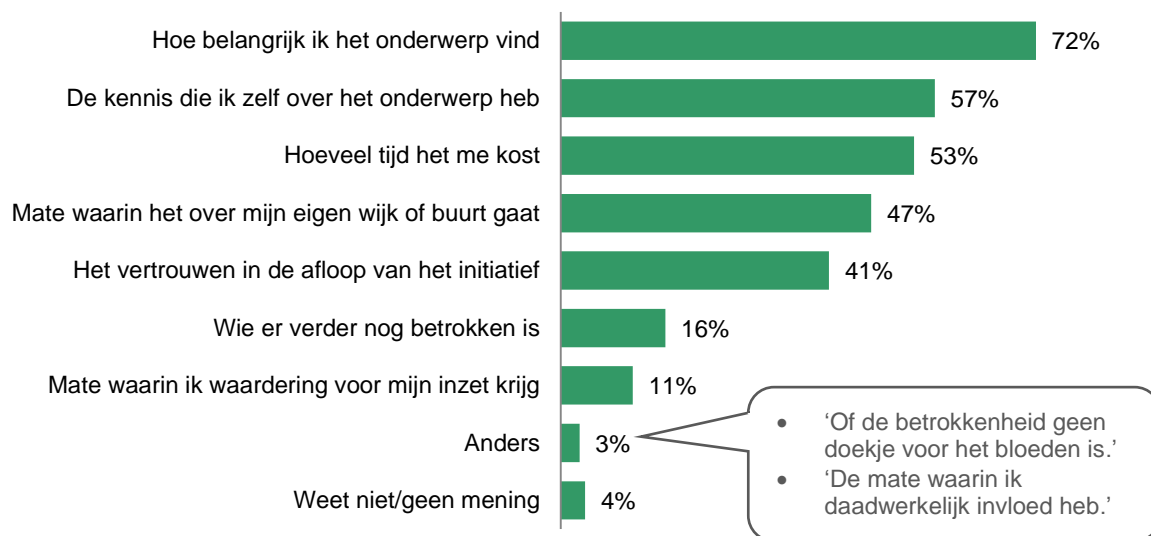
Ook de mate waarin het over de eigen wijk of buurt gaat is van belang. Eerder zagen we al dat onderwerpen over wonen en de leefomgeving op de meeste interesse kunnen rekenen en waarschijnlijk vinden Houtenaren deze ook relatief belangrijk, omdat zij er vaak een direct belang bij hebben.

Wie er verder betrokken is en de mate van beloning voor de inzet, is minder van invloed op de bereidheid om zich in te zetten, al vinden Houtenaren die willen bijdragen aan de uitvoering van ideeën en plannen het wel wat belangrijker met wie zij samenwerken (20% van hen vindt dit belangrijk versus 10% van degenen die niet willen bijdragen aan de uitvoering). Voor de Houtenaren die willen bijdragen aan de uitvoering is ook het vertrouwen in een goede afloop wat belangrijker (45% versus 34% voor degenen die hier niet aan willen bijdragen).

Bij de overige redenen geven meerdere personen aan dat hun inzet vooral afhankelijk is van de mate waarin deze serieus genomen wordt en zij daadwerkelijk invloed hebben. De vrees bestaat dat de inbreng slechts een wassen neus is.

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

Meerdere antwoorden mogelijk. Basis = Iedereen (n=557)

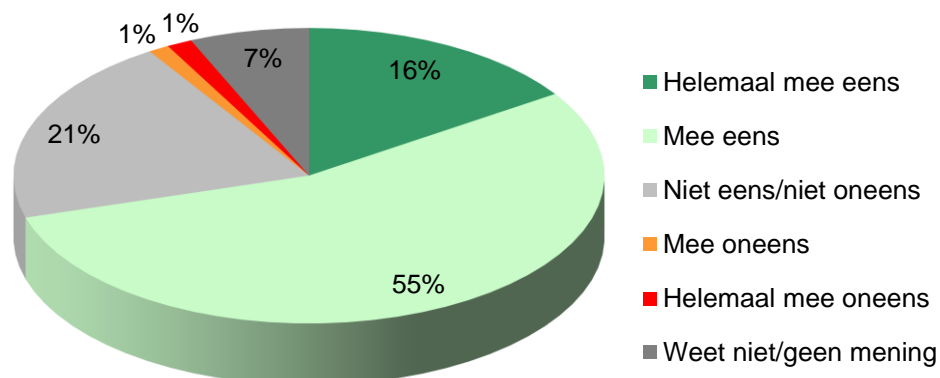


De hoge participatiebereidheid blijkt ook uit het feit dat slechts 2% van de Houtenaren niet bereid is om de gemeente te helpen, als zij hen om hulp zou vragen. Zeven van de tien Houtenaren (70%) zouden dit in principe wel doen en ruim een kwart (27%) staat hier neutraal tegenover en is dus in basis niet afwijzend.

De daadwerkelijke bereidheid zal wel sterk samenhangen met de mate waarin men zich persoonlijk aangesproken voelt. Enerzijds op basis van de relevantie van het onderwerp, maar ook de wijze van communiceren van de gemeente is van grote invloed. Een persoonlijke brief met een vraag om hulp zal een hele andere impact hebben dan een oproep in een huis-aan-huisblad.

Ik ben bereid de gemeente te helpen, als zij mij om hulp zou vragen

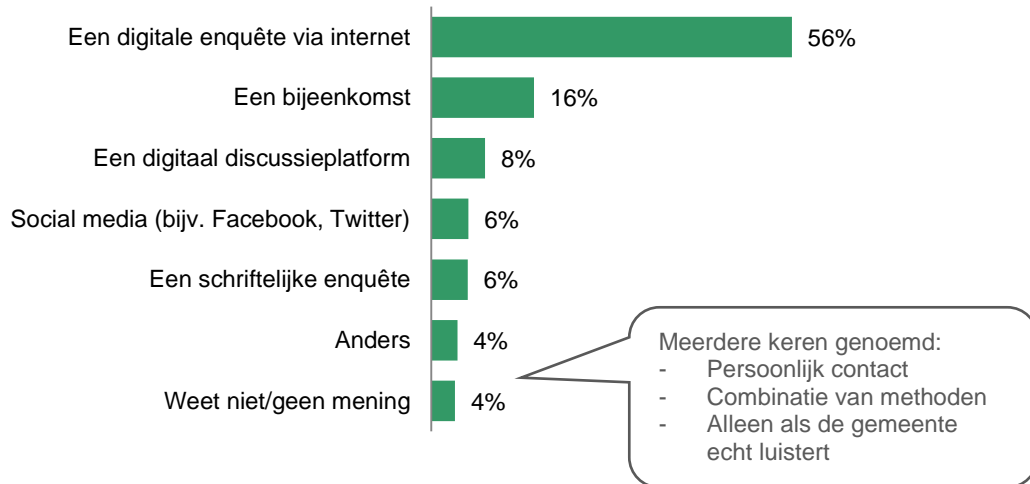
Basis= Iedereen (n=557)



Houtenaren delen hun mening het liefst via een online enquête. Hierbij moet weer worden bedacht dat deze methode ook is gebruikt voor dit onderzoek en dat andere inwoners mogelijk een iets andere voorkeur hebben. Ook een bijeenkomst wordt vrij vaak gezien als een goede manier om de eigen mening met de gemeente te delen. Andere methoden krijgen minder vaak de voorkeur.

Ik deel mijn mening het liefst met de gemeente via:

Basis = Iedereen (n=557)



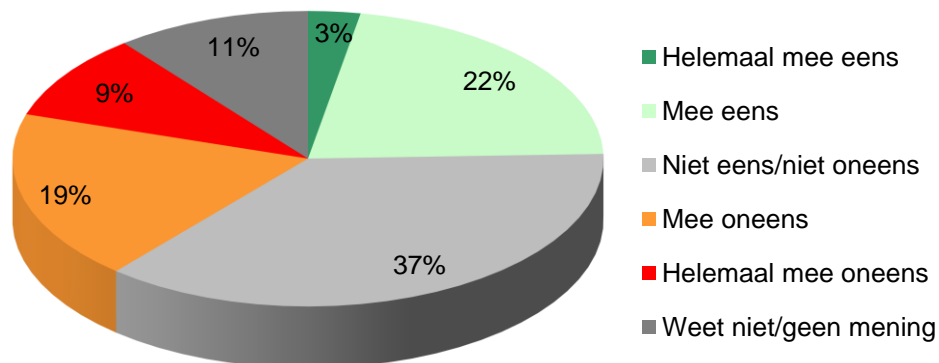
2.4 Vertrouwen in gemeenteraad als vertegenwoordiger van de bevolking

De grote bereidheid om de gemeente te helpen komt mogelijk deels uit eigenbelang. Lang niet iedereen is er van overtuigd dat de gemeenteraad voldoende zicht heeft op wat inwoners willen, zodat zij de juiste besluiten kan nemen. Een kwart van de Houtenaren (25%) meent dat dit wel zo is, maar een nog iets grotere groep (28%) is het hier niet mee eens.

Houtenaren die menen dat de gemeente niet altijd voldoende zicht heeft op de wensen van inwoners, hechten nog meer belang aan de mogelijkheden tot participatie dan overige Houtenaren. Zo is bijvoorbeeld 40% van hen het helemaal eens met de stelling dat zij willen kunnen meebeslissen over belangrijke onderwerpen, tegenover 15% van de overige Houtenaren.

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

Basis= Iedereen (n=557)

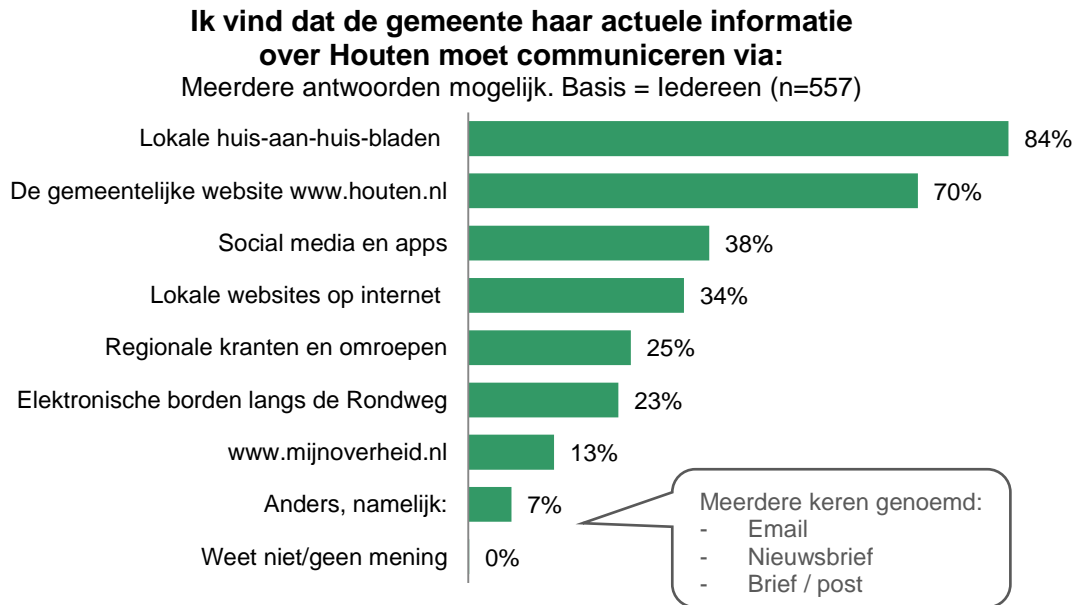


3. Communicatiekanalen

3.1 Gewenste communicatiekanalen actuele informatie

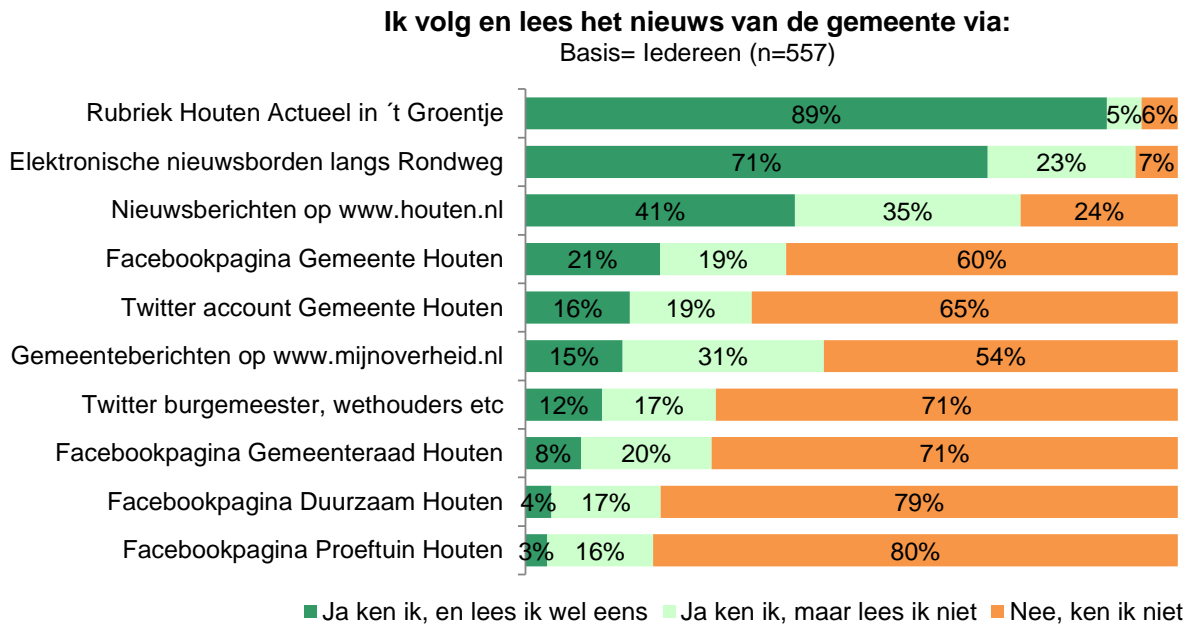
Houtenaren vinden dat de gemeente actuele informatie vooral moet communiceren via lokale huis-aan-huisbladen (84%), maar ook via de gemeentelijke website www.houten.nl (70%).

Andere kanalen zijn minder vanzelfsprekend voor actuele informatie. Toch verwachten nog bijna vier op de tien Houtenaren dat de gemeente hiervoor sociale media gebruikt en een derde ziet een rol voor lokale websites.



3.2 Gebruik communicatiekanalen

Houtenaren verwachten actueel nieuws vooral in lokale huis-aan-huisbladen. Dit is ook het meest gebruikte kanaal om nieuws van de gemeente te lezen en volgen: negen van de tien Houtenaren lezen wel eens de rubriek Houten Actueel in 't Groentje.



De elektronische nieuwsborden langs de Rondweg zijn voor Houtenaren niet de meest vanzelfsprekende plek om nieuws te communiceren, maar de borden hebben wel een groot bereik. Zeven van de tien Houtenaren lezen wel eens de berichten op deze borden.

Voor de gemeentelijke website geldt het omgekeerde: zeven van de tien Houtenaren vinden dat de gemeente via dit kanaal moet communiceren, maar slechts vier van de tien inwoners kijken zelf wel eens op de site voor nieuws van de gemeente. Inwoners verwachten kennelijk wel dat de gemeente hier informatie aanbiedt, ook al maken ze er zelf geen gebruik van.

Voor de Facebook pagina's en Twitter accounts geldt dat de meerderheid van de Houtenaren (nog) niet bekend is met deze kanalen. In totaal kent iets meer dan de helft van de Houtenaren (54%) één of meer van de social media kanalen en één op de drie (33%) volgt het gemeentelijke nieuws via deze kanalen. De Facebook pagina en het Twitter account van de gemeente zijn het meest bekend (bij respectievelijk 40% en 35% van de Houtenaren). Ongeveer de helft van degenen die deze kanalen kennen volgt deze ook.

De lage bekendheid van de Houtense social media kanalen verklaart mogelijk ook waarom nog relatief weinig inwoners hier actuele informatie van de gemeente verwachten. Van de Houtenaren die de social media kanalen kennen vindt 54% dat de gemeente zo actuele informatie over Houten moet communiceren. Onder de gebruikers van deze social media kanalen ligt dit percentage zelfs op 74%.

4. www.houten.nl

4.1 Bezoekgedrag www.houten.nl

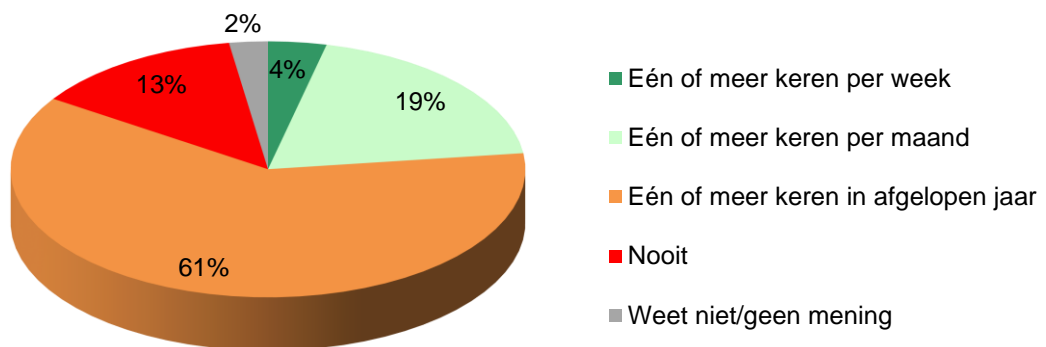
Het afgelopen jaar hebben vier van de vijf inwoners (84%) de website van de gemeente Houten bezocht. Een kwart van de Houtenaren (23%) was maandelijks of wekelijks op de website te vinden. De meeste inwoners hebben de website echter maar een enkele keer bezocht in het afgelopen jaar.



Gemeente Houten
www.houten.nl

Hoe vaak hebt u het afgelopen jaar de website www.houten.nl bezocht?

Basis= Iedereen (n=557)

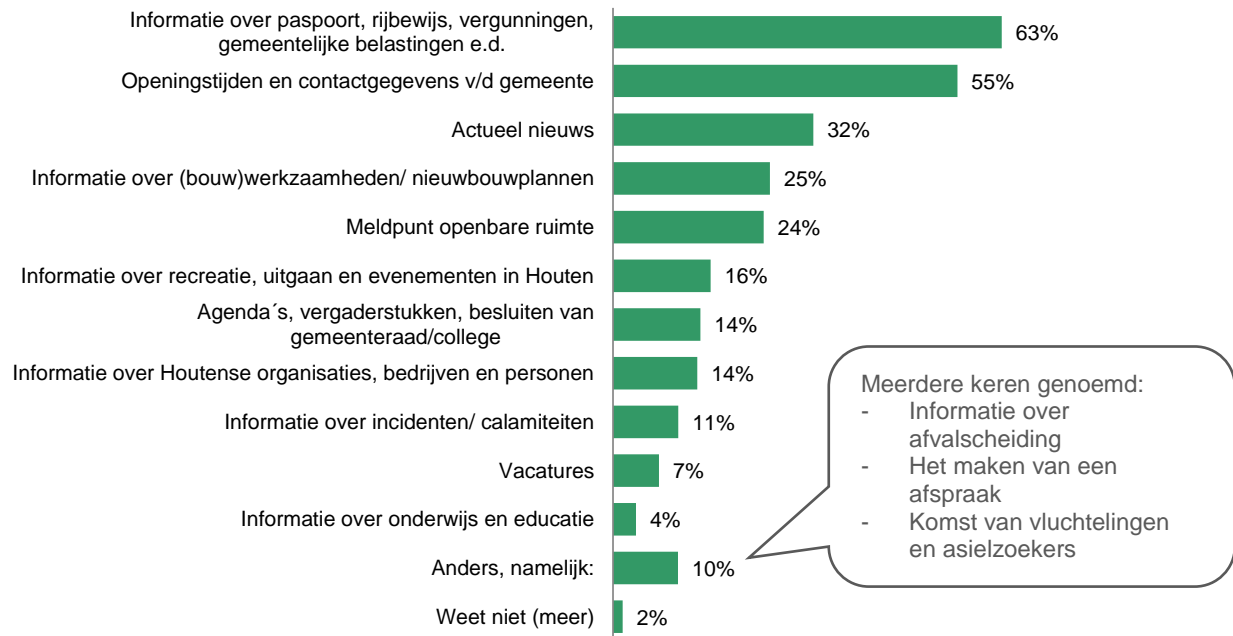


Het aandeel bezoekers van www.houten.nl is vergelijkbaar met twee jaar geleden, toen gaf 87% aan de website te hebben bezocht. Het aandeel regelmatige bezoekers (maandelijks of vaker) lijkt wel licht te zijn gestegen (van 19% naar 23%, niet significant).

4.2 Gezochte informatie op www.houten.nl

Houtenaren bezoeken de gemeentelijke website vooral voor praktische informatie over bijvoorbeeld documenten, vergunningen en belastingen, en voor openingstijden en contactgegevens van de gemeente. Vooral de minder frequente bezoekers zoeken vaak deze informatie op de website. Hoewel veel Houtenaren www.houten.nl een geschikt kanaal vinden voor de gemeente om actuele informatie te communiceren (70% geeft dit aan), keek afgelopen jaar slechts één op de drie bezoekers op de website naar actueel nieuws. Een kwart zocht er informatie over (bouw-)werkzaamheden of het meldpunt openbare ruimte.

Het afgelopen jaar heb ik op www.houten.nl gezocht naar:
Meerdere antwoorden mogelijk. Basis = Gebruikers www.houten.nl (n=467)

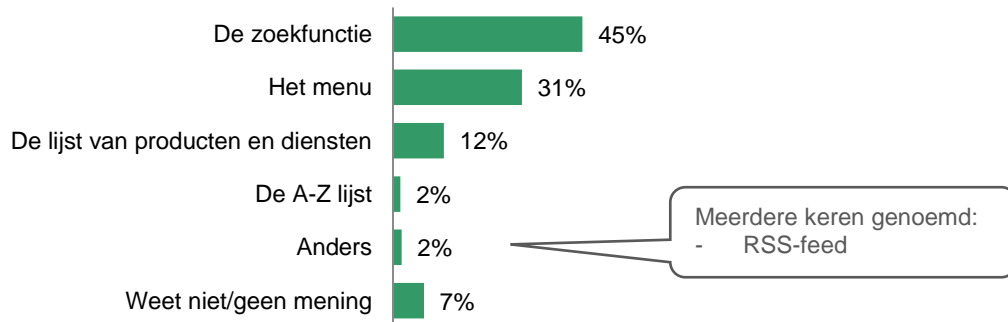


4.3 Zoekgedrag op www.houten.nl

Bijna de helft (45%) van de bezoekers van www.houten.nl maakt gebruik van de zoekfunctie om er informatie te zoeken. Eén op de drie (31%) maakt gebruik van het menu. De lijst met producten en diensten en de A-Z lijst worden minder vaak gebruikt.

Bij het zoeken naar gewenste informatie op www.houten.nl gebruik ik meestal:

Basis = Gebruikers www.houten.nl (n=467)

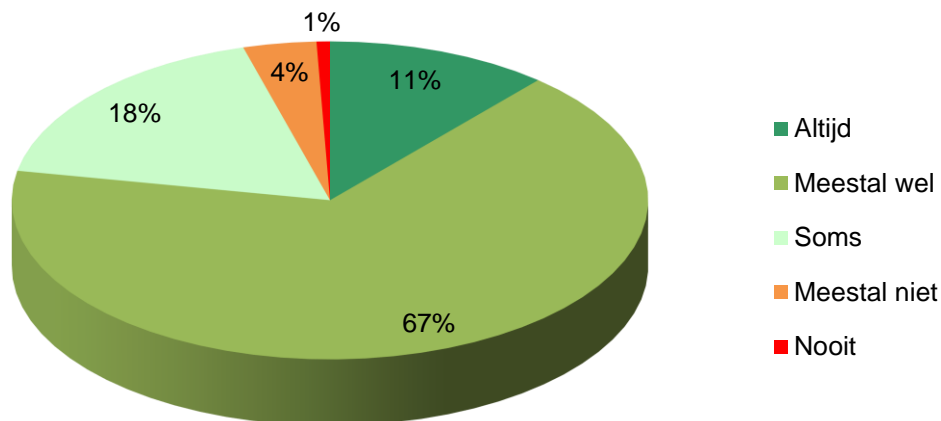


Personen die zoeken naar informatie over paspoort, rijbewijs, etc. maken relatief vaak gebruik van de lijst met diensten en producten (15%). Degenen die informatie zoeken over incidenten/ calamiteiten maken vaak gebruik van de zoekfunctie (58%). Het zoekgedrag verschilt niet tussen de incidentele en meer frequente (maandelijkse) bezoekers van de website.

De verschillende zoekopties op www.houten.nl lijken vrij goed te werken: de meeste bezoekers van de website kunnen meestal (67%) of altijd (11%) de informatie vinden die zij zoeken. Eén op de vijf bezoekers (21%) kan echter meestal of soms niet de gewenste informatie vinden. Dit verschilt niet tussen de verschillende zoekfuncties.

Ik vind de informatie die ik zoek op www.houten.nl

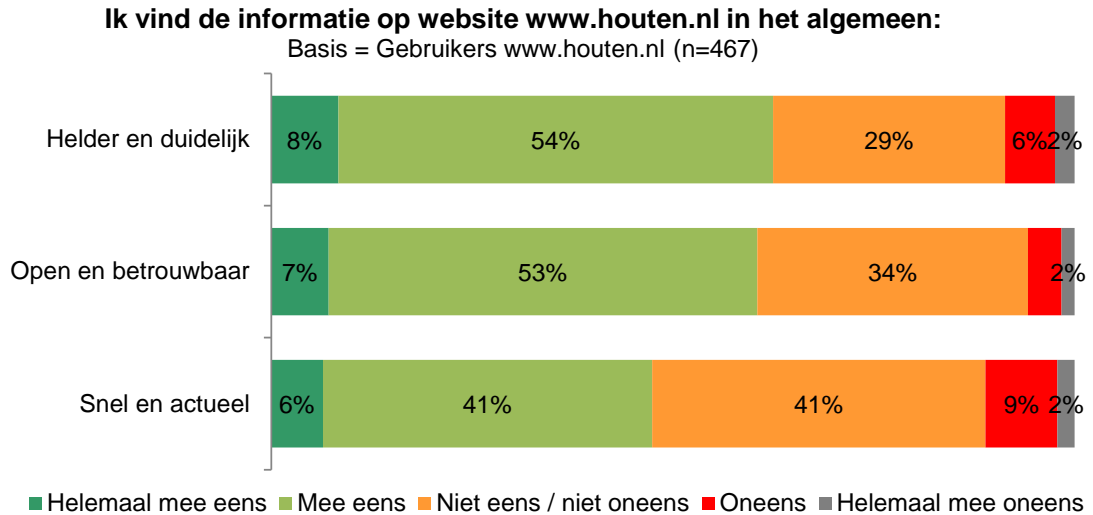
Basis= Gebruikers www.houten.nl (n=467)



De vindbaarheid van informatie op de website is vergelijkbaar met 2013. Toen gaf 80% aan altijd of meestal de gewenste informatie te kunnen vinden, terwijl 20% hier niet (altijd) in slaagde.

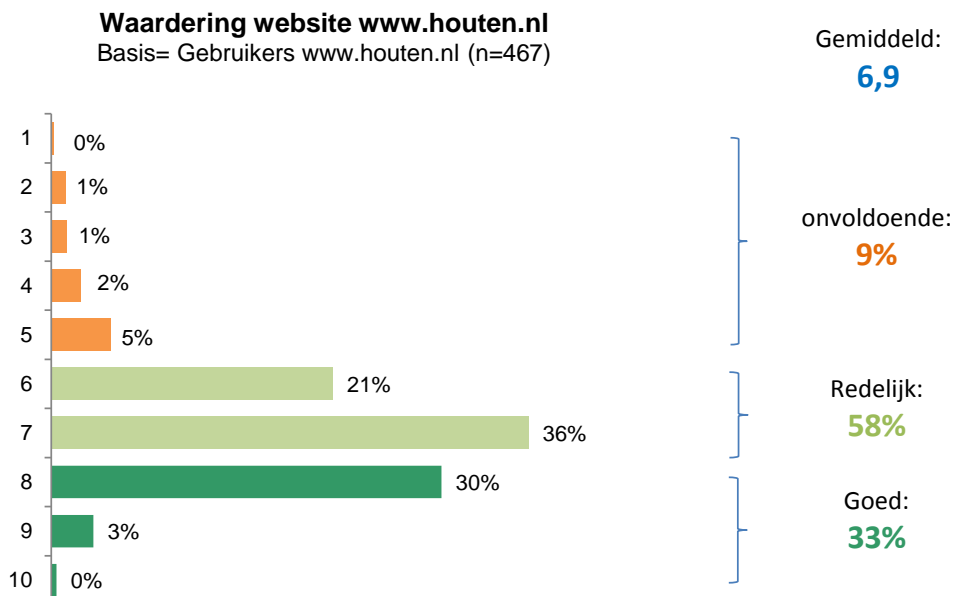
4.4 Waardering Houten.nl

De gemeentelijke website wordt redelijk positief beoordeeld. Een kleine meerderheid (ca. 60%) van de bezoekers vindt de site helder & duidelijk en open & betrouwbaar. Houtenaren zijn iets minder positief over de actualiteit van de website: minder dan de helft van de bezoekers vindt de site snel en actueel. Eén op de tien bezoekers (11%) vindt zelfs dat de site onvoldoende scoort op dit punt.



Frequente (maandelijkse) bezoekers van de site vinden deze vaker helder en duidelijk (70%) en snel en actueel (55%) dan minder frequente bezoekers (60% respectievelijk 45%).

Overall waarden gebruikers www.houten.nl met een 6,9. Eén op de drie bezoekers (33%) is heel tevreden met de website en geeft een acht of hoger. Maar bijna één op de tien (9%) geeft een onvoldoende (5 of lager).



Bezoekers die meestal of altijd de gewenste informatie kunnen vinden zijn logischerwijze positiever (7,2) dan degenen die dit niet (altijd) lukt (5,6). Vooral de mate waarin men de website helder en duidelijk vindt heeft veel invloed op de overall beoordeling.

4.5 Discussieplatform Argu

Op de startpagina van www.houten.nl hebben bezoekers de keuze uit 3 websites om te bezoeken: de site van de gemeente Houten, het online discussieplatform Argu en het Houten Inwoners Platform.

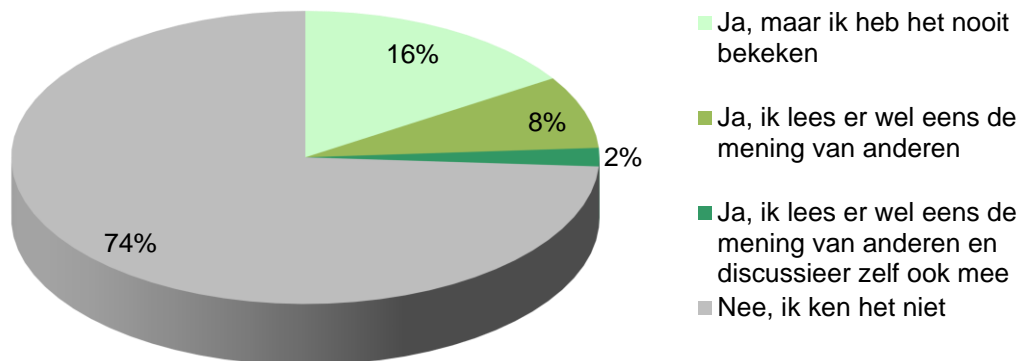


Op Argu kunnen inwoners met elkaar en met de gemeente ideeën delen en in discussie gaan. De gemeente wil met dit forum de inhoudelijke dialoog gericht op oplossingen stimuleren.

Een kwart van de Houtenaren (26%) is bekend met het platform, maar de meesten van hen hebben het nog nooit bekeken. Slechts 2% van de Houtenaren levert zelf actief een bijdrage aan Argu.

Kent u het online discussieplatform Argu?

Basis= Iedereen (n=557)



De bekendheid met Argu hangt logischerwijze samen met de bezoekfrequentie van www.houten.nl. Van de frequente website bezoekers (maandelijks of vaker) is 56% bekend met Argu. Van de Houtenaren die de gemeentelijke website afgelopen jaar niet bezochten heeft slechts 8% wel eens van Argu gehoord.

Houtenaren die Argu kennen, vinden het vaak een goed initiatief, maar zij zien ook verschillende nadelen. Zo zorgt de lage bekendheid voor weinig respons, en hierdoor drukt een kleine groep inwoners een grote stempel op de inhoud. Sommige Houtenaren vinden de meningen op het platform te zwart-wit en weinig genuanceerd en vinden dat er te weinig discussie plaatsvindt. Zij menen dat echte discussie beter in een andere, meer persoonlijke setting gedaan kan worden. Tenslotte vragen enkele inwoners zich af wat uiteindelijk met de uitkomsten van het online platform wordt gedaan.



4.6 Houten Inwoners Platform

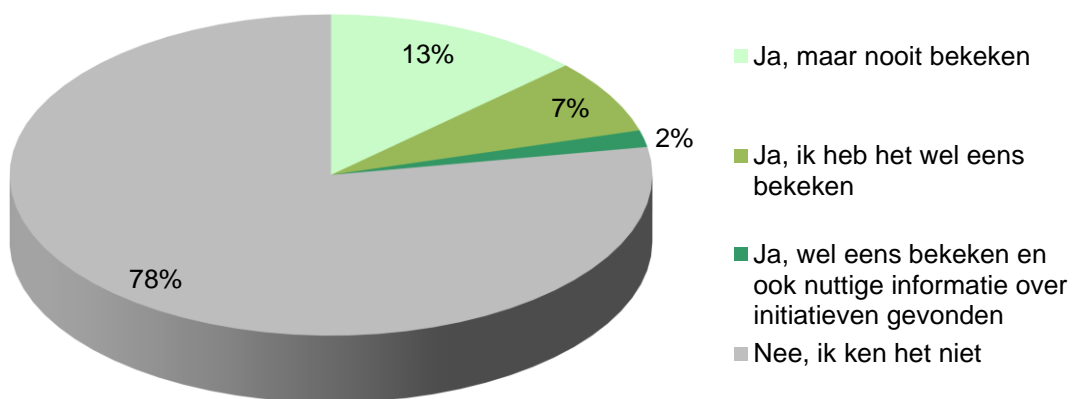
Een derde optie op de startpagina van www.houten.nl is het Houten Inwoners Platform (HIP). Dit is een ontmoetingsplek voor en door inwoners van Houten, met initiatieven van inwoners.

Het doel van het Houten Inwoners Platform is om inwonersinitiatieven bekendheid te geven, initiatiefnemers en initiatieven aan elkaar te verbinden en van elkaar te leren. De leden van de redactie van HIP zijn Houtenaren en werken mee op vrijwillige basis.

Het HIP is nog iets minder bekend dan Argu: 22% van de Houtenaren heeft er wel eens van gehoord (versus 26% bij Argu). Het aandeel bezoekers van het HIP is vergelijkbaar met Argu: 9% heeft het platform wel eens bekeken, waarvan 2% er ook nuttige informatie over initiatieven heeft gevonden.

Kent u het Houten Inwoners Platform?

Basis= Iedereen (n=557)



Ook de bekendheid van het HIP hangt logischerwijze sterk samen met de bezoekfrequentie van www.houten.nl. Van de frequente website bezoekers is 40% bekend met het HIP. Van de Houtenaren die de gemeentelijke website afgelopen jaar niet bezochten heeft slechts 9% wel eens van het HIP gehoord.

Ook voor het HIP geldt dat veel inwoners er nog geen mening over hebben als gevolg van onbekendheid. Overige inwoners staan overwegend positief tegenover het initiatief, al is nog niet iedereen enthousiast. Zo zou het platform wat interactiever mogen, waar het nu vooral informatief is met veel links naar andere websites.



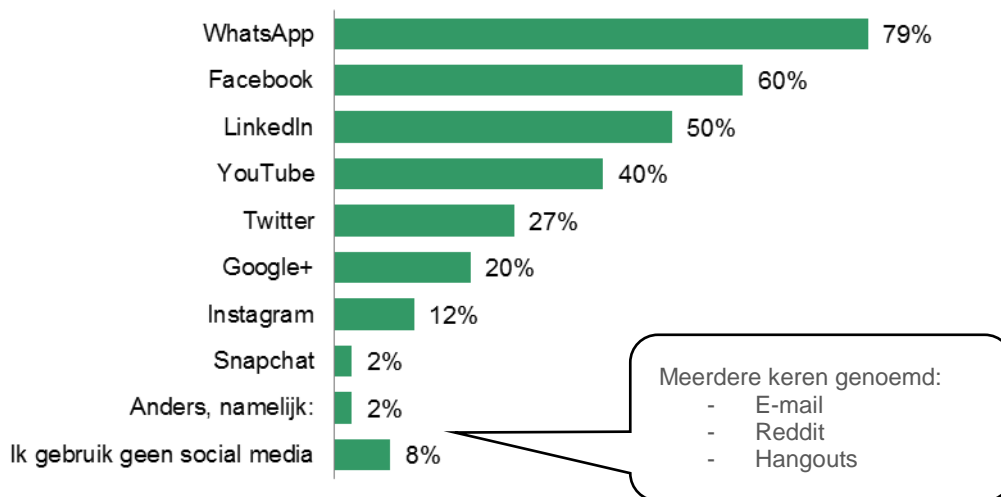
5. Social media

5.1 Gebruik social media

92% van de Houtenaren maakt gebruik van social media. Van alle social media kanalen worden WhatsApp (79%) en Facebook (60%) het meest gebruikt. Het zakelijke netwerk LinkedIn heeft met de helft van de inwoners ook een groot aantal gebruikers. Snapchat is op dit moment nog het minst gebruikte social media kanaal van de voorgelegde lijst.



Welke social media gebruikt u regelmatig?
Meerdere antwoorden mogelijk. Basis = Iedereen (n=557)



Door een verschil in vraagstelling kan het gebruik van social media door Houtenaren niet goed vergeleken worden met 2013. Toen maakte 90% van de Houtenaren gebruik van social media en kende YouTube het grootste aandeel gebruikers (81%), waarvan echter een groot deel incidentele gebruikers (maximaal één keer per maand). Facebook was toen het meest frequent gebruikte kanaal (59% wekelijks). Het gebruik van Facebook door Houtenaren lijkt hiermee niet wezenlijk te zijn veranderd, al is het kanaal inmiddels voorbijgestreefd door Whatsapp qua populariteit.

Het gebruik van social media door Houtenaren is in lijn met het social media gebruik van heel Nederland. Uit het Nationale Social Media 2016 van onderzoeksbureau Newcom Research & Consulancy blijkt dat Whatsapp het meest gebruikte social media kanaal is onder Nederlanders, gevolgd door Facebook.

5.2 Social media kanalen gemeente Houten

De meerderheid (71%) van de Houtenaren die zelf actief zijn op social media vindt dat ook de gemeente Houten hier actief moet zijn. Dit is bijna twee derde van alle Houtenaren (65%).

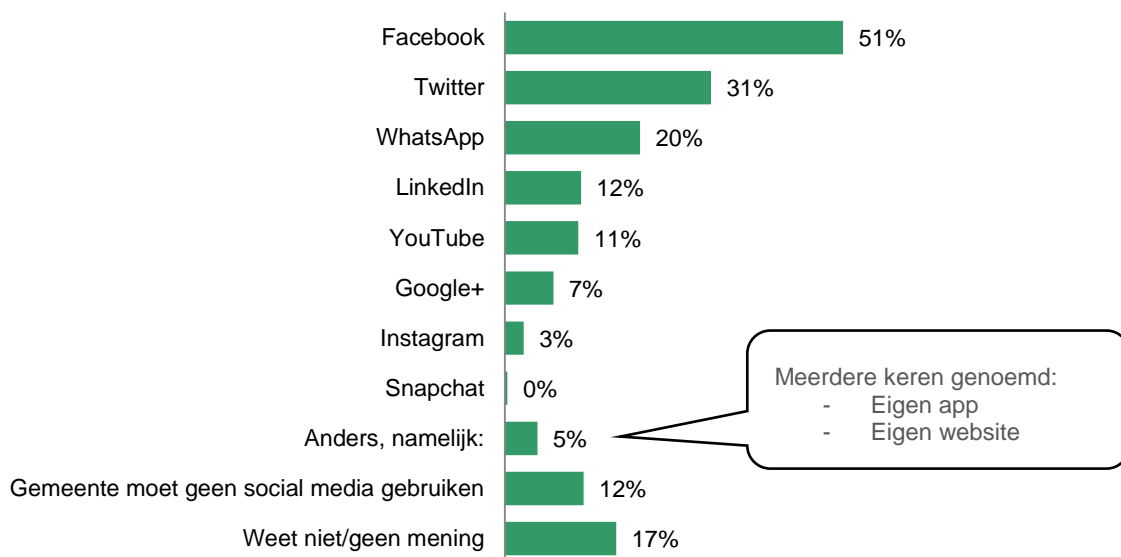
Zij vinden Facebook (51%) het meest geschikte kanaal daarvoor, gevolgd door Twitter (31%) en WhatsApp (20%). Ondanks dat Houtenaren WhatsApp het meest gebruiken als social media kanaal, verwachten ze dus niet dat de gemeente hier actief op is. In 2013 werd Facebook ook als meest geschikte social media kanaal gezien (41%), gevolgd door Twitter (34%, naar de geschiktheid van WhatsApp is in 2013 niet gevraagd).

Snapchat wordt (nog) door geen enkele Houtenaar als geschikt medium gezien voor de gemeente. Dit kan verklaard worden door het feit dat slechts weinig Houtenaren (2%) zelf actief zijn op Snapchat.

Eén op de acht (12%) social media gebruikers vindt dat de gemeente helemaal niet aanwezig hoeft te zijn op social media. In 2013 was dit een veel grotere groep, namelijk 27%. Houtenaren verwachten nu dus vaker dat de gemeente aanwezig is op social media, waarbij zij Facebook nog vaker als meest aangewezen kanaal zien.

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

Meerdere antwoorden mogelijk (max. 3). Basis = Social media gebruikers (n=505)



5.3 App met gemeentelijke informatie

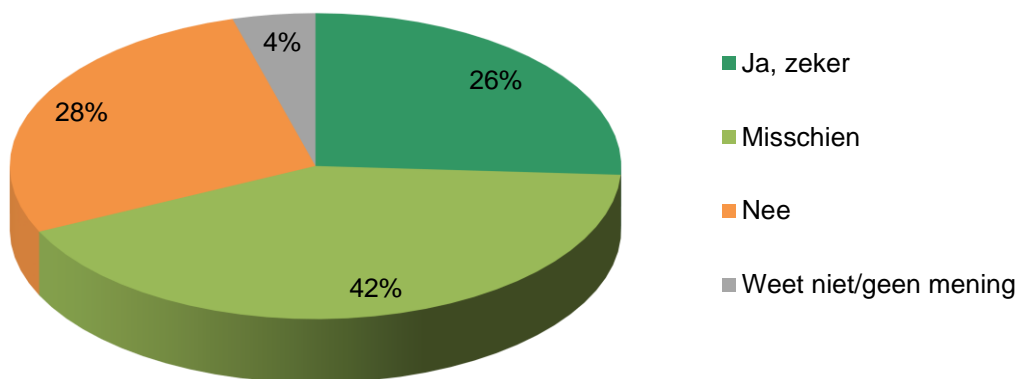
De gemeente overweegt om één of meerdere apps met gemeentelijke informatie over bepaalde onderwerpen aan te bieden (bijvoorbeeld een app over ophaaldagen afval, over verkeer- en wegwerkzaamheden of over aangevraagde vergunningen). Dergelijke apps kunnen inwoners dan installeren op hun smartphone, tablet of computer.

Twee derde (68%) van de Houtenaren staat positief tegenover dit idee. Een kwart van de inwoners zou zeker gebruik maken van een dergelijke app. Nog eens 42% van de inwoners staat wel open voor een gemeentelijke app en zou wel overwegen deze te installeren.

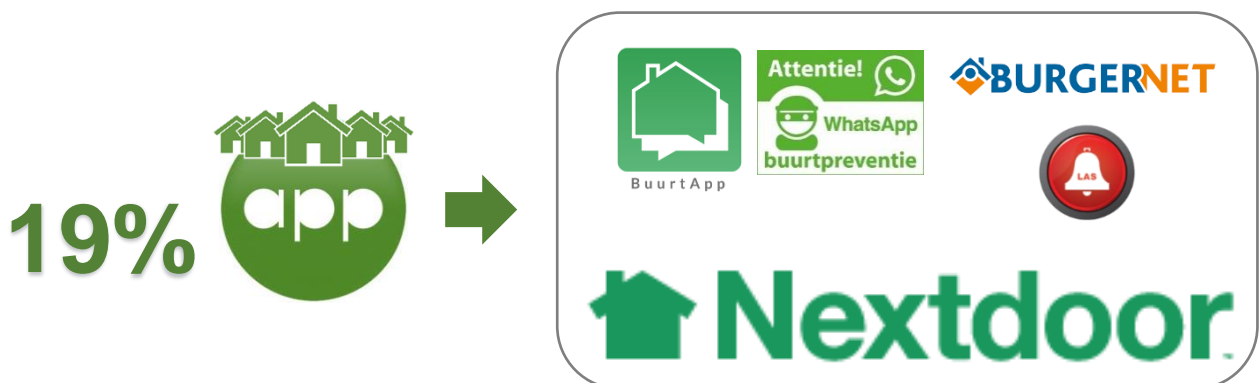
Uit een ander onderzoek van de gemeente eerder dit jaar bleek ook al dat dit idee een deel van de Houtenaren zeer aanspreekt: één derde van de in dit onderzoek bevraagde respondenten zou de gemeentelijke afvalkalender het liefst via een app krijgen.

Zou u dergelijke apps installeren?

Basis= Iedereen (n=557)



19% van de Houtenaren maakt op dit moment al gebruik van apps die gericht zijn op hun buurt of andere zaken in Houten. Een groot deel van hen (40%) maakt gebruik van de app Nextdoor. Daarnaast zijn verschillende buurtapps in gebruik. Een kleiner deel van de Houtenaren heeft zich aangemeld bij burgernet of het Lokaal Alarm Systeem (LAS).



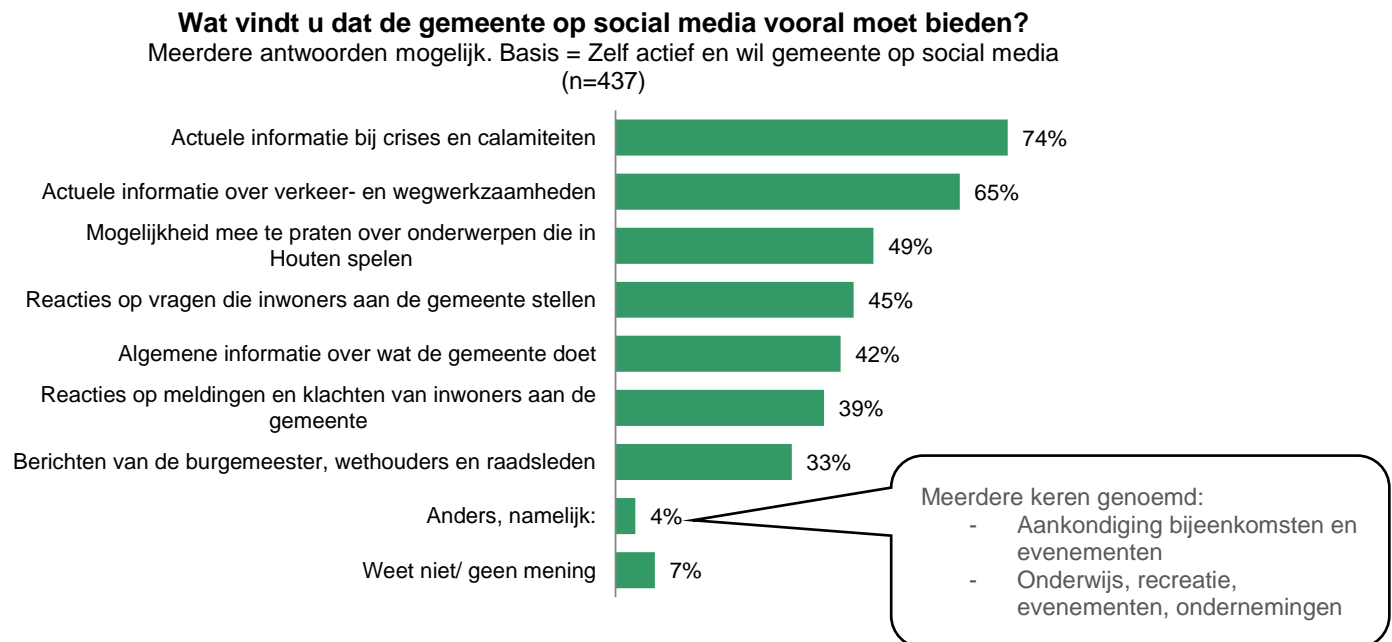
Houtenaren die nu al gebruik maken van een app gericht op hun buurt of de gemeente zijn ook meer dan gemiddeld geïnteresseerd in een gemeentelijke app: 51% van hen zou deze zeker downloaden, versus 20% van degenen die nu nog geen buurtapp hebben.

5.4 Informatie op social media vanuit de gemeente

Houtenaren die vinden dat de gemeente actief moet zijn op social media, is vervolgens gevraagd wat de gemeente dan vooral zou moeten bieden op social media. De meerderheid van hen vindt dat de gemeente hier vooral actuele informatie moet bieden: zowel over crises en calamiteiten (74%) als verkeer- en wegwerkzaamheden (65%). Dit zien zij als de primaire functie van social media voor de gemeente.

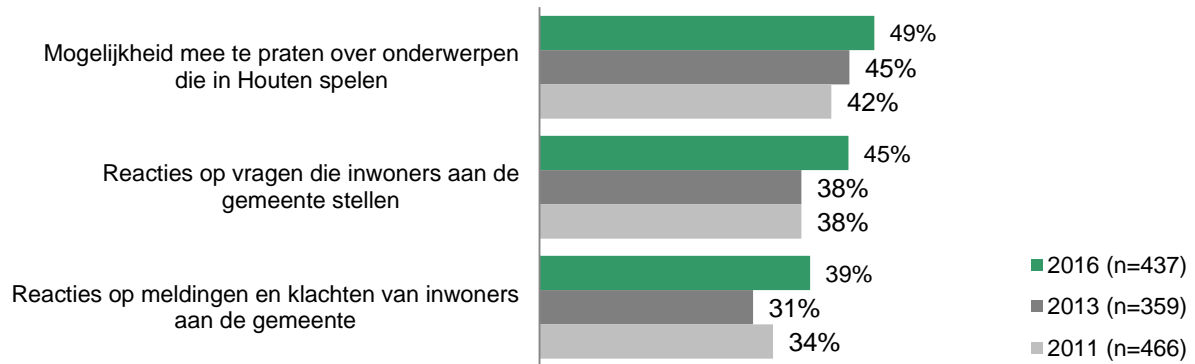
Secundair zien zij social media als een platform waar inwoners met de gemeente kunnen interacteren. De helft (49%) van de Houtenaren die de gemeente op social media verwachten geeft aan dat zij graag de mogelijkheid willen om mee te praten over onderwerpen die in Houten spelen. Daarnaast laat 45% weten dat zij reacties van de gemeente verwachten op vragen die inwoners aan de gemeente stellen.

Op de derde plaats zien Houtenaren social media als een kanaal voor algemene informatie. Ongeveer vier op de tien (42%) ontvangen op social media graag algemene informatie over wat de gemeente doet en een derde (33%) verwacht op social media berichten van burgemeester, wethouders en raadsleden.



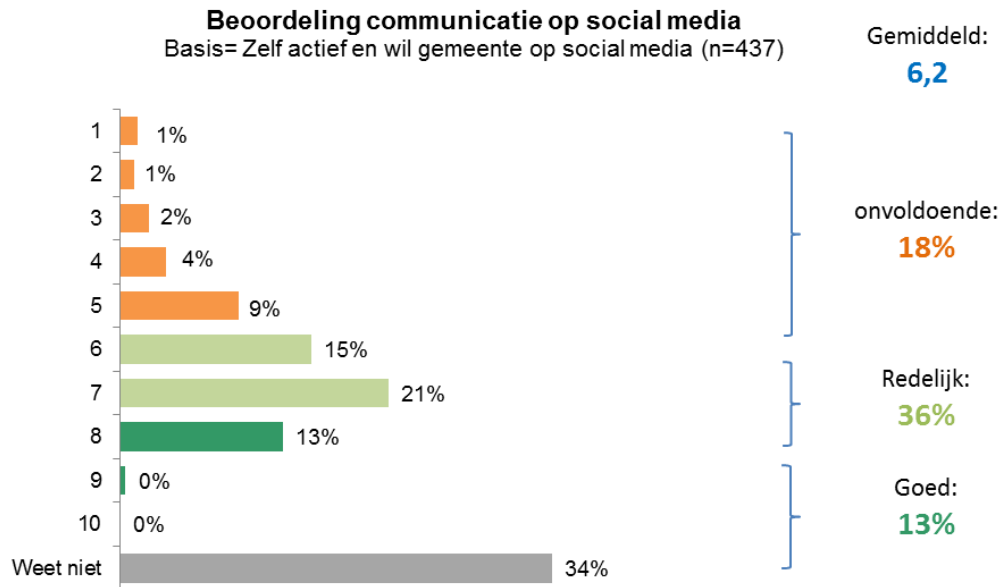
De resultaten op dit gebied zijn overall niet gewijzigd in vergelijking met 2013, al lijken inwoners wel geleidelijk steeds meer interactie te verwachten op social media.

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



5.5 Algemeen oordeel communicatie gemeente Houten op social media

Houtenaren beoordelen de communicatie van de gemeente op social media gemiddeld met een 6.2. De meerderheid (36%) geeft een zes of een zeven. Bijna twee op de tien inwoners (18%) geven de communicatie van de gemeente op social media echter een onvoldoende. Houtenaren zijn hiermee wat minder positief over de communicatie op social media dan over de communicatie van de gemeente in het algemeen (6.7) en de gemeentelijke website (6,9).



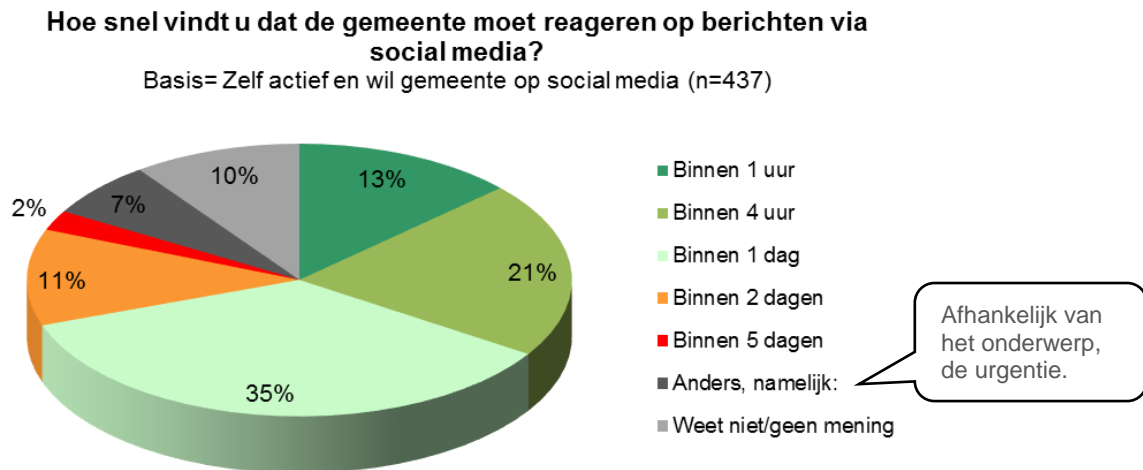
Opvallend is dat een derde (34%) van de inwoners die de gemeente op social media verwacht geen mening heeft over de huidige aanwezigheid op social media. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat zij veelal niet bekend zijn met de social media activiteiten van de gemeente.

Houtenaren die bekend zijn met de Facebook pagina's of Twitter accounts van de gemeente zijn iets positiever dan inwoners die hier niet mee bekend zijn (6,3 versus 5,8). Deze laatste groep heeft ook vaker geen mening over de social media communicatie van de gemeente (56% versus 19%).

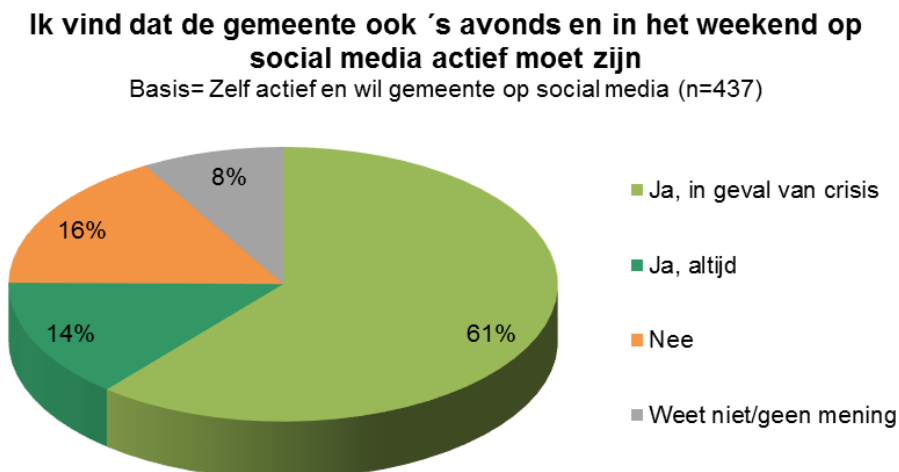
5.6 Reactie gemeente op social media

De gemeente Houten wil graag weten op welke wijze en hoe snel zij op berichten van inwoners op social media zou moeten reageren. Zeven van de tien inwoners die de gemeente op social media verwachten en zelf actief zijn op social media (70%) vinden dat de gemeente binnen één dag reactie zou moeten geven op dergelijke berichten. Eén op de drie verwacht een reactie binnen vier uur en 13% zelfs binnen één uur.

Deze verwachtingen zijn vergelijkbaar met de resultaten van 2013, toen 68% een reactie verwachtte binnen een dag en 10% binnen één uur.



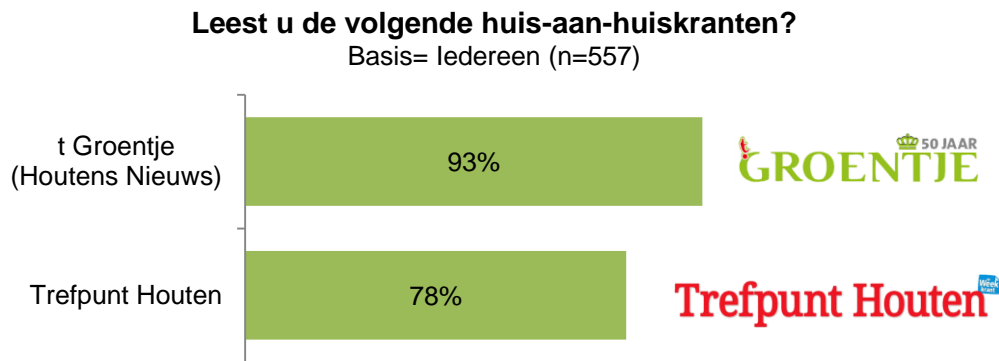
De meeste Houtenaren hebben er begrip voor dat reacties van de gemeente 's avonds en in het weekend langer op zich laten wachten. Eén op de zeven meent echter dat de gemeente ook dan actief moet zijn op social media. De meerderheid (61%) vindt echter dat de gemeente alleen in geval van crisis ook 's avonds en in het weekend actief moet zijn op social media.



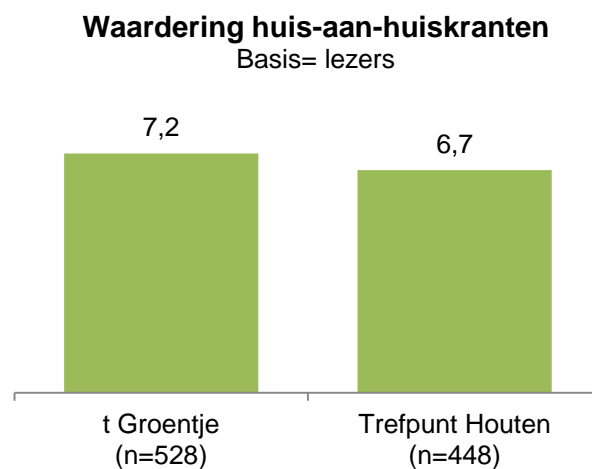
6. Informatie via huis-aan-huiskranten

6.1 Bereik en waardering Huis-aan-huiskranten

Veel Houtenaren vinden dat de gemeente haar actuele informatie moet communiceren via lokale huis-aan-huisbladen. Deze bladen hebben ook een goed bereik. Vrijwel alle Houtenaren (93%) lezen 't Groentje en Trefpunt Houten heeft een bereik van 78%. Het bereik van de bladen is niet veranderd in vergelijking met 2013.



't Groentje heeft het hoogste bereik en wordt ook het best gewaardeerd. Lezers beoordelen dit huis-aan-huisblad gemiddeld met een 7,2. Trefpunt Houten heeft een lager bereik en kent ook een iets lagere waardering. Het gemiddelde rapportcijfer is een 6,7. Eén op de zes lezers (17%) geeft Trefpunt Houten een onvoldoende.



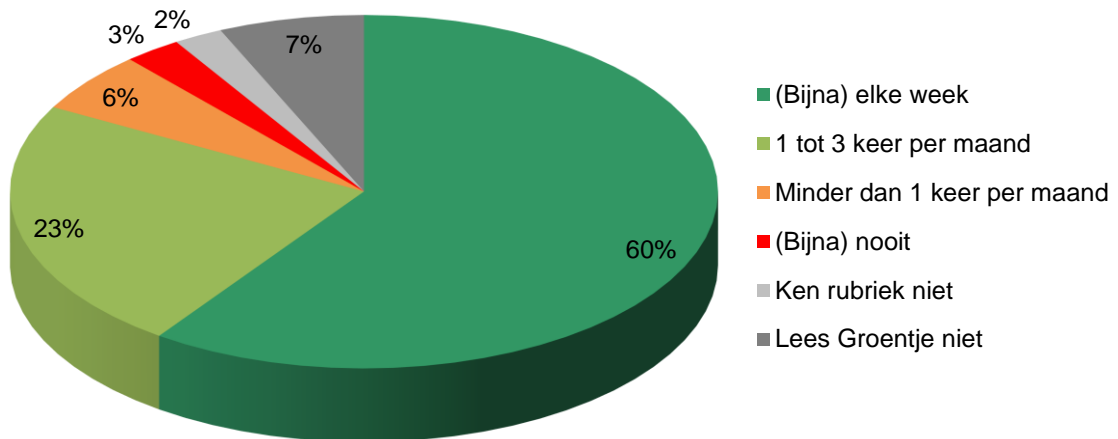
De waardering van Trefpunt Houten is vrijwel gelijk aan de score uit 2013 (toen een 6,6). De gemiddelde waardering voor 't Groentje is iets gedaald (van een 7,6 naar een 7,2).

6.2 Gemeenterubriek Houten Actueel

Vrijwel alle lezers van 't Groentje zijn ook bekend met de gemeenterubriek Houten Actueel in dit huis-aan-huisblad. De meeste Houtenaren lezen deze rubriek ook regelmatig, 60% van de inwoners leest deze rubriek zelfs (bijna) elke week. De bekendheid en het leesgedrag van Houten Actueel zijn niet veranderd in vergelijking met 2013.

Hoe vaak leest u de gemeenterubriek Houten Actueel in 't Groentje?

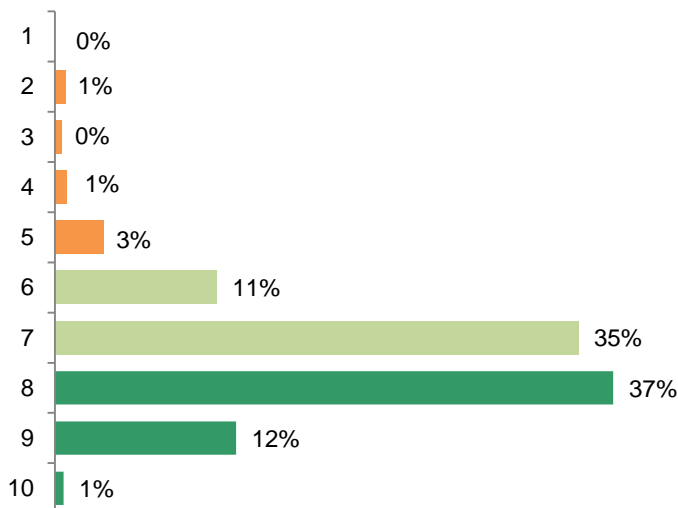
Basis = iedereen (n=557)



De rubriek Houten Actueel wordt – net zoals t' Groentje - goed beoordeeld door de lezers. Gemiddeld waarden zij de rubriek met een 7,4. De helft van de lezers (49%) geeft zelfs een 8 of hoger, terwijl slechts 5% ontevreden is.

Waardering Houten Actueel

Basis=Lezers Houten Actueel (n=506)



Gemiddeld:

7,4

onvoldoende:

5%

Redelijk:

45%

Goed:

49%

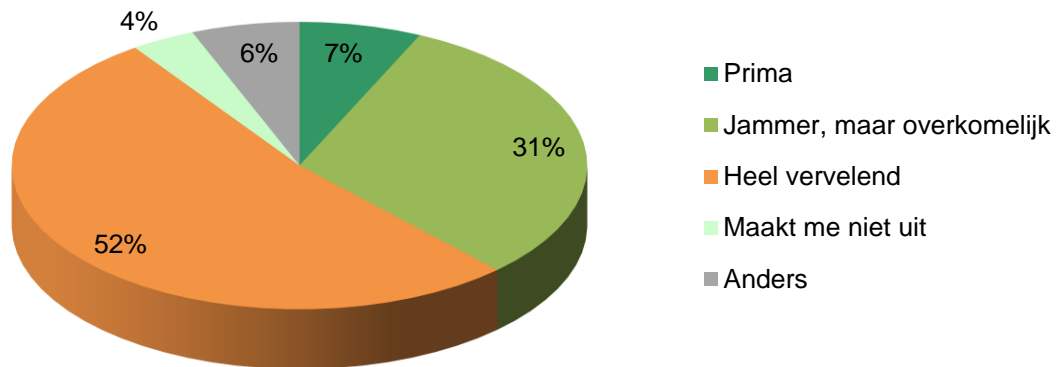
De waardering voor Houten Actueel is iets hoger dan in 2013 (7,1), maar vergelijkbaar met de score in 2011 (7,3).

Vanwege regelgeving van de Rijksoverheid moeten steeds meer officiële publicaties digitaal bekend worden gemaakt via websites zoals www.mijnoverheid.nl. Dit kan betekenen dat de wekelijkse gemeenterubriek (Houten Actueel) in 't Groentje op termijn niet meer verschijnt.

Het draagvlak voor vervanging van Houten Actueel door digitale informatie elders is op dit moment nog beperkt: de helft (52%) van de huidige lezers zou dit heel vervelend vinden. Eén op de drie lezers (31%) zou dit jammer vinden, maar verwacht wel te kunnen wennen aan een andere manier van informatievoorziening. Eén op de tien vindt dit prima (7%) of staat hier neutraal tegenover (4%).

Als de wekelijkse rubriek Houten Actueel niet meer zou verschijnen, vind ik dat:

Basis= Kent Houten Actueel (n=519)



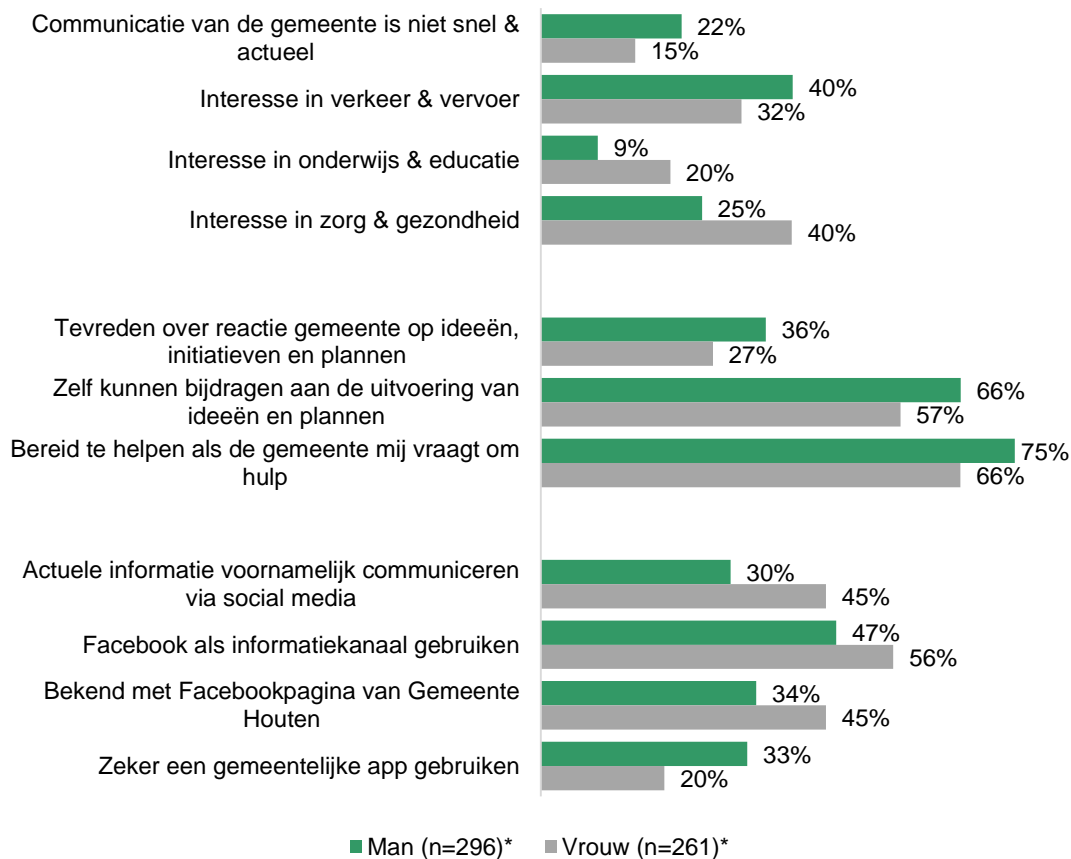
In vergelijking met 2013 lijkt het draagvlak voor een digitaal alternatief voor Houten Actueel te zijn afgenomen: toen vond nog 14% van degenen die Houten Actueel kennen dit een prima idee, terwijl 40% dit toen heel vervelend vond.

7. Verschillen op basis van geslacht, leeftijd en wijk

7.1 Verschillen op basis van geslacht

Overall verschilt de waardering van de communicatie door de gemeente Houten niet wezenlijk tussen mannen en vrouwen: zij beoordelen deze beiden met een 6,7. Wel zijn er verschillen zichtbaar met betrekking tot interessegebieden, houding ten aanzien van participatie (mannen staan hier positiever tegenover) en de inzet van social media door de gemeente (vrouwen staan hier positiever tegenover, met name via Facebook).

Verschillen op basis van geslacht

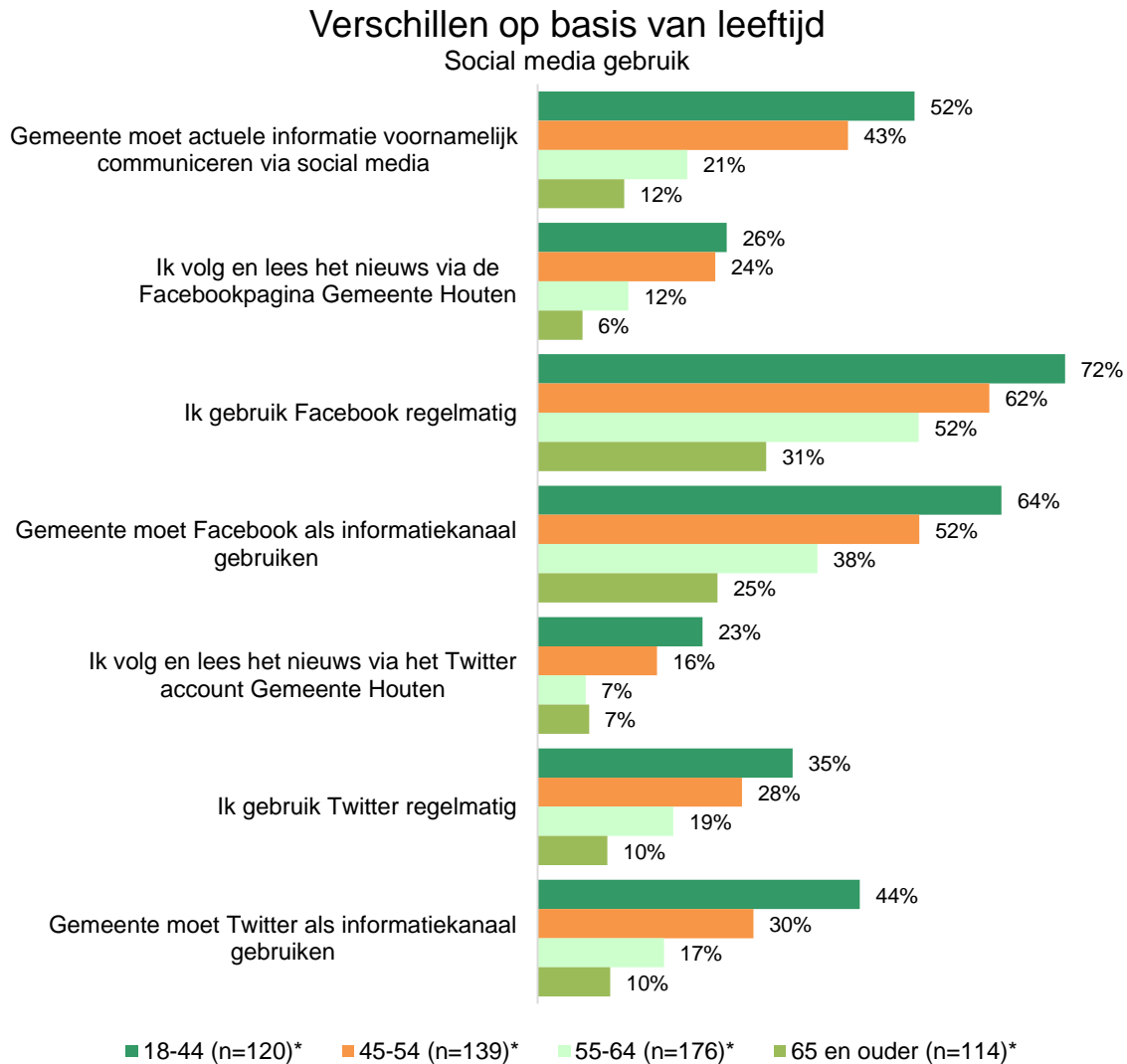


*Aantal respondenten verschilt per stelling, dit is het maximale aantal.

7.2 Verschillen op basis van leeftijd

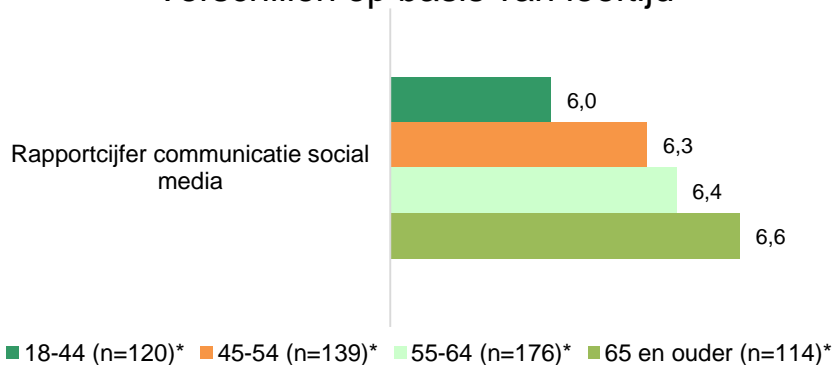
Overall verschilt de waardering voor de communicatie van de gemeente Houten niet tussen verschillende leeftijdsgroepen.

Zij verschillen wel duidelijk van elkaar in hun gebruik en voorkeur voor communicatiekanalen. Het social media gebruik neemt sterk toe, naarmate de leeftijd jonger wordt. Houtenaren jonger dan 55 jaar geven vaker dan de oudere inwoners aan dat zij Facebook en Twitter regelmatig gebruiken, de gemeente daarop volgen en graag informatie over de gemeente daarop zouden willen ontvangen. Met name de groep van 65-plussers zal de gemeente via deze kanalen minder goed kunnen bereiken, zij zijn beter bereikbaar via de meer traditionele huis-aan-huisbladen.

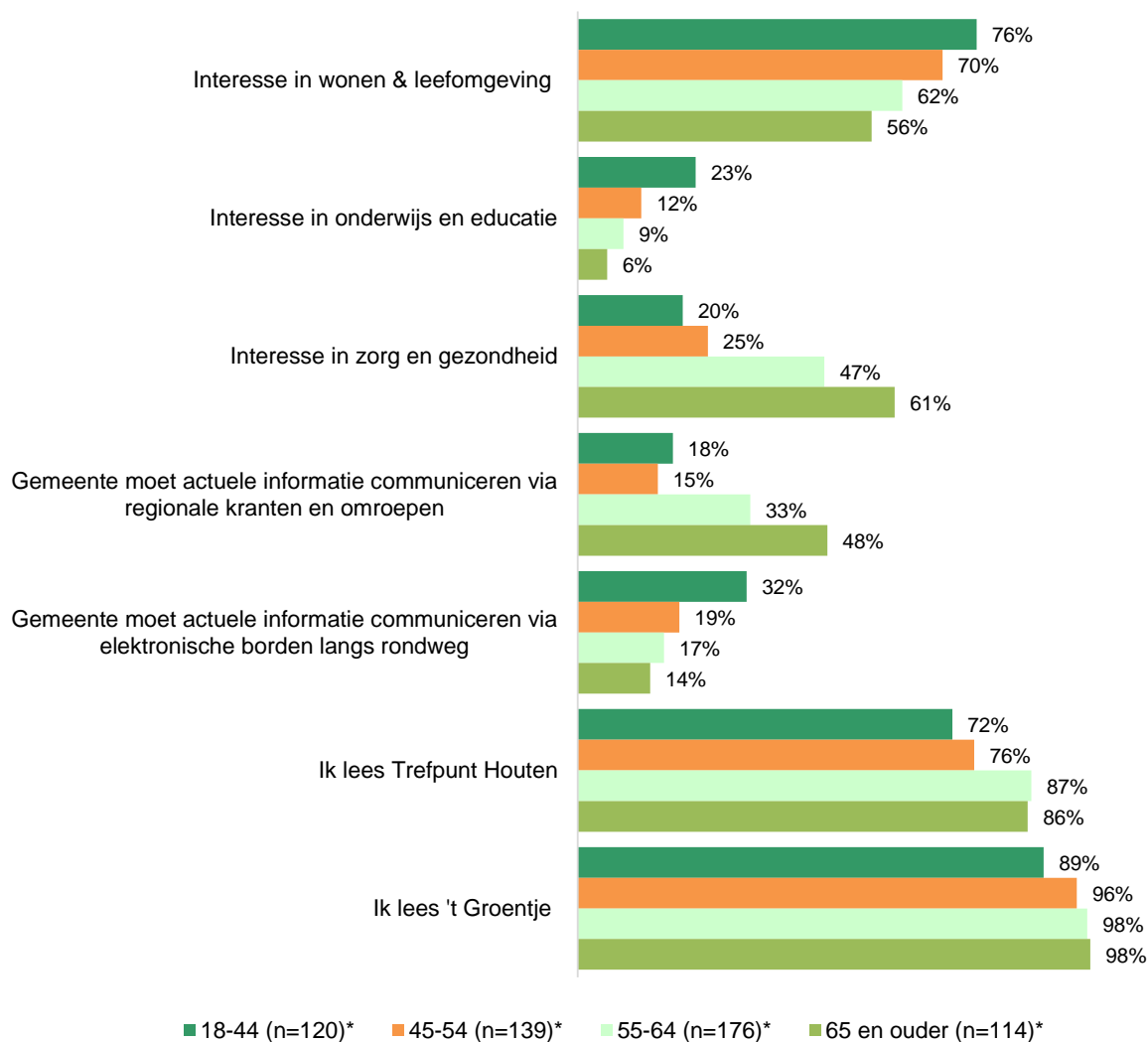


*Aantal respondenten verschilt per stelling, dit is het maximale aantal.

Verschillen op basis van leeftijd



Verschillen op basis van leeftijd Interesses en regionale kranten & omroepen

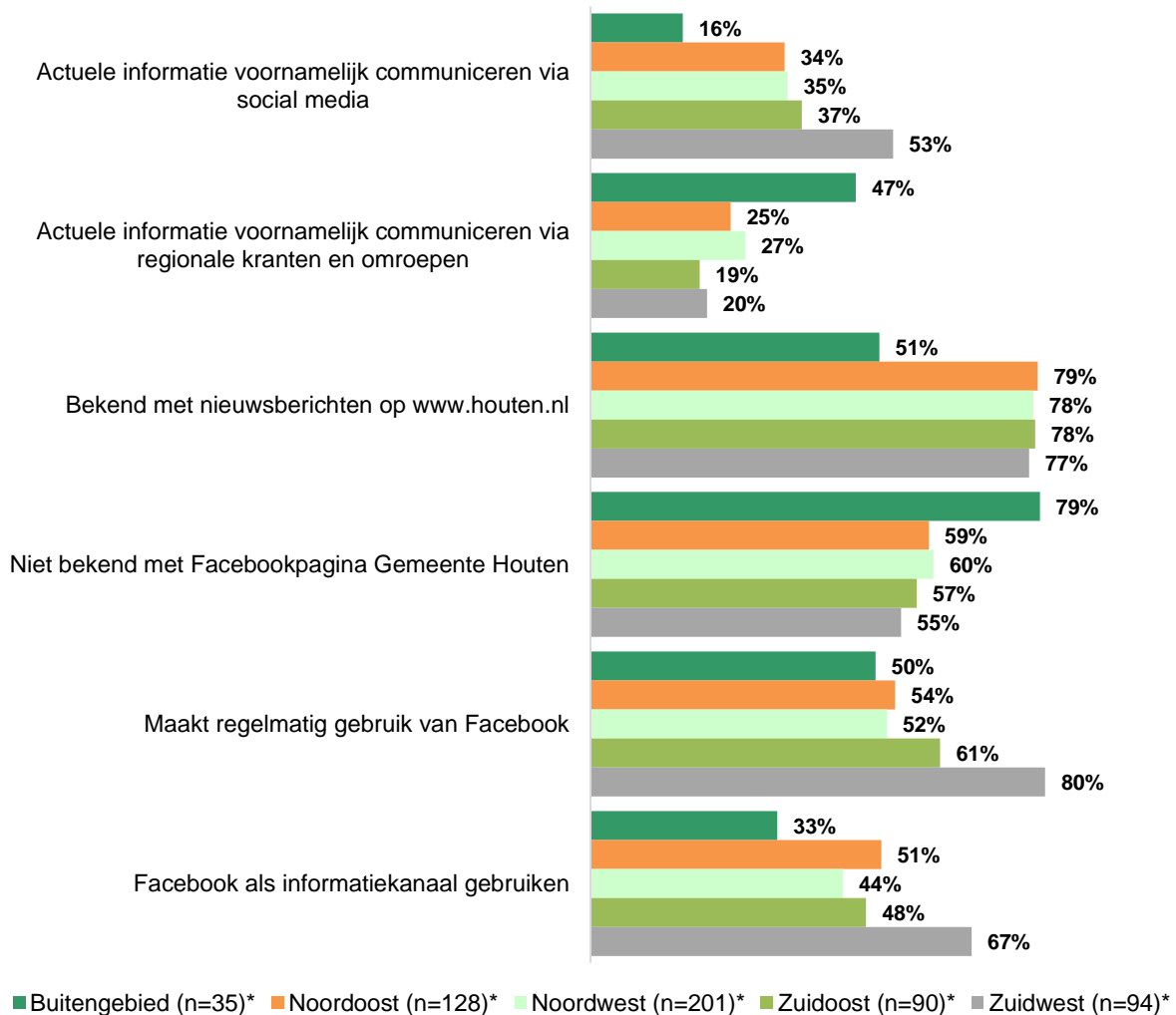


*Aantal respondenten verschilt per stelling, dit is het maximale aantal.

7.3 Verschillen op basis van wijk

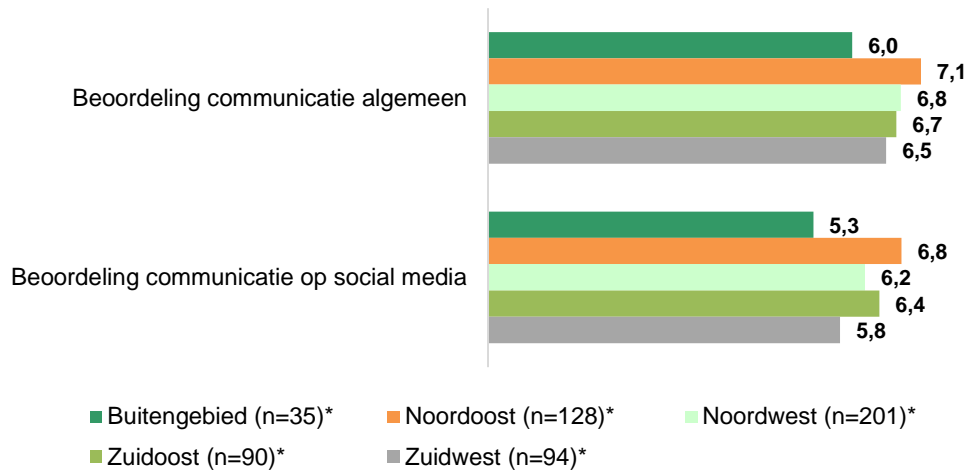
De verschillen tussen de wijken zijn niet heel groot. Het valt echter wel op dat inwoners van Zuidwest de gemeente vaker op social media verwacht dan de andere wijken. Dit hangt waarschijnlijk samen met de gemiddeld jongere leeftijd in deze wijk. Daarnaast valt op dat het buitengebied liever informatie ontvangt via regionale kranten en omroepen en minder vaak gebruik maakt van social media, dan de andere wijken. Ook dit hangt waarschijnlijk samen met de gemiddelde leeftijd, die iets hoger ligt in het buitengebied. Overall lijkt het buitengebied wat minder tevreden over de communicatie door de gemeente Houten (indicatief, vanwege het kleine aantal respondenten uit het buitengebied).

Verschillen op basis van wijk



*Aantal respondenten verschilt per stelling, dit is het maximale aantal. De resultaten van het buitengebied zijn indicatief.

Verschillen op basis van wijk Rapportcijfers



*Aantal respondenten verschilt per stelling, dit is het maximale aantal. De resultaten van het buitengebied zijn indicatief.

Bijlage 1 Respondentenprofiel

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de achtergrondkenmerken van de respondenten.

Profiel respondenten		Panelleden	Niet panelleden	Totaal ongewogen	Totaal gewogen
Geslacht	Man	55%	41%	53%	49%
	Vrouw	45%	59%	47%	51%
	<i>Totaal</i>	100%	100%	100%	100%
Leeftijd	18 t/m 44 jaar	19%	37%	22%	42%
	45 t/m 54 jaar	25%	23%	25%	22%
	55 t/m 64 jaar	33%	24%	32%	19%
	65 jaar en ouder	23%	4%	20%	16%
	Onbekend	0%	12%	1%	1%
	<i>Totaal</i>	100%	100%	100%	100%
Wijk	Noord-West	38%	24%	36%	29%
	Noord-Oost	24%	17%	23%	22%
	Zuid-West	14%	36%	17%	21%
	Zuid-Oost	16%	16%	16%	19%
	Buitengebied	7%	4%	6%	8%
	Onbekend	1%	3%	2%	2%
	<i>Totaal</i>	100%	100%	100%	100%
Aantal respondenten		487	70	557	557

Bijlage 2 Vragenlijst

Vragenlijst burgerpanelonderzoek Communicatie en Participatie 2016

De gemeente vindt goede communicatie en contact met inwoners belangrijk. We zijn benieuwd naar hoe u vindt dat de gemeente momenteel communiceert en wat hierbij beter zou kunnen. Om goed op uw voorkeuren en interesses te kunnen inspelen zijn we benieuwd naar uw interesses en naar de media die u bij voorkeur gebruikt. Ook horen wij graag op welke manier u het liefst door de gemeente benaderd en betrokken wilt worden.

A. Algemeen oordeel over communicatie en participatiemogelijkheden

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

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

2. 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="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Open en eerlijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Snel en actueel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vriendelijk en betrokken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Betrouwbaar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. 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

4. 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

B. Interesse voor communicatie en participatie

5. Als inwoner van de gemeente Houten ben ik het meest geïnteresseerd in de volgende onderwerpen:

(Meerdere antwoorden mogelijk – maximaal 3)

- Wonen en leefomgeving (bijvoorbeeld: bouwprojecten, onderhoud groen en straten)
- 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

6. Ik wil over de onderwerpen die ik belangrijk vind:

	Helemaal eens	Eens	Oneens	Helemaal oneens	Weet niet/geen mening
1. Goed geïnformeerd worden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Mijn mening kunnen geven	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Kunnen meebeslissen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Zelf ideeën en plannen kunnen aandragen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Zelf kunnen bijdragen aan de uitvoering van ideeën en plannen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- 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 als betrokkenen meedenken en meedoen
- De mate waarin ik waardering voor mijn inzet krijg
- Anders, namelijk: ...
- Weet niet/geen mening

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

- Een schriftelijke enquête
- Een digitale enquête via internet
- Een digitaal discussieplatform
- Social media (bijv. Facebook, Twitter)
- Een bijeenkomst
- Anders, namelijk: ...
- Weet niet/geen mening

9. Als de gemeente mij zou benaderen en om hulp zou vragen vanwege mijn betrokkenheid, ervaring en/of kennis bij bepaalde zaken, ben ik bereid te helpen.

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Niet eens/niet oneens
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens
- 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
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens
- Weet niet/geen mening

Op de startpagina van www.houten.nl heeft u de keuze uit 3 websites om te bezoeken: de site van de gemeente Houten, het online discussieplatform Argu en het Houten Inwoners Platform.

Op Argu kunnen inwoners met elkaar en met de gemeente ideeën delen en in discussie gaan. Dit forum stimuleert de inhoudelijke dialoog gericht op oplossingen.



11. Kent u het online discussieplatform Argu?

- Ja, maar ik heb het nooit bekeken
- Ja, ik lees er wel eens de mening van anderen
- Ja, ik lees er wel eens de mening van anderen en discussieer zelf ook mee
- Nee, ik ken het niet

12. Wat vindt u van het online discussieplatform Argu?

Open antwoordmogelijkheid. <Niet verplicht + weet niet>

Houten Inwoners Platform (afgekort HIP) is een ontmoetingsplek voor en door inwoners van Houten. Hier vindt u initiatieven van inwoners. Het doel van het Houten Inwoners Platform is om inwonersinitiatieven bekendheid te geven, initiatiefnemers en initiatieven aan elkaar te verbinden en van elkaar te leren. De leden van de redactie van HIP zijn Houtenaren en werken mee op vrijwillige basis.



13. Kent u het Houten Inwoners Platform?

- Ja, maar ik heb het nog nooit bekeken
- Ja, ik heb het wel eens bekeken
- Ja, ik heb het wel eens bekeken en ik heb er ook nuttige informatie over initiatieven gevonden
- Nee, ik ken het niet

14. Wat vindt u van het Houten Inwoners Platform?

Open antwoordmogelijkheid. <Niet verplicht + weet niet>

C. Gebruik en inzet communicatiekanalen en media

15. Ik vind dat de gemeente haar actuele informatie over Houten moet communiceren via:

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- De gemeentelijke website www.houten.nl
- Social media (o.a. Facebook, Twitter) en apps
- Lokale huis-aan-huis-bladen (bijv. Houten Actueel in 't Groentje)
- Lokale websites op internet ('t Groentje, Trefpunt, Omroep Houten)
- Regionale kranten en omroepen (AD/Utrechts Nieuwsblad, RTV Utrecht)
- www.mijnoverheid.nl
- Elektronische borden langs de Rondweg
- Anders, namelijk:
- Weet niet/geen mening

De gemeente communiceert nieuws via diverse eigen communicatiekanalen en media. Welke daarvan kent u en leest u wel eens?

16. Ik volg en lees het nieuws van de gemeente via:

Communicatiekanalen en media	Ja ken ik, en lees ik wel eens	Ja ken ik, maar lees ik <i>niet</i>	Nee, ken ik niet
Nieuwsberichten op www.houten.nl	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rubriek <i>Houten Actueel</i> in 't Groentje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facebookpagina Gemeente Houten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facebookpagina Gemeenteraad Houten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facebookpagina Proeftuin Houten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facebookpagina Duurzaam Houten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Twitter account Gemeente Houten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Twitter accounts <i>van burgemeester, wethouders en raadsleden</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gemeenteberichten op www.mijnoverheid.nl	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elektronische nieuwsborden langs Rondweg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Hoe vaak hebt u het afgelopen jaar de website www.houten.nl bezocht?

- Eén of meer keren per week
- Eén of meer keren per maand
- Eén of meer keren in het afgelopen jaar
- Nooit -> Ga naar vraag 23
- Weet niet/geen mening -> Ga naar vraag 23

18. Het afgelopen jaar heb ik op www.houten.nl gezocht naar:

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Actueel nieuws
- Openingstijden en contactgegevens van de gemeente
- Informatie over paspoort, rijbewijs, vergunningen, gemeentelijke belastingen e.d.
- Informatie over recreatie, uitgaan en evenementen in Houten
- Informatie over (bouw)werkzaamheden / nieuwbouwplannen
- Informatie over onderwijs en educatie
- Informatie over incidenten/ calamiteiten
- Meldpunt openbare ruimte
- Agenda's, vergaderstukken, besluiten van gemeenteraad/college
- Informatie over Houtense organisaties, bedrijven en personen
- Vacatures
- Anders, namelijk:
- Weet niet (meer)

19. Bij het zoeken naar gewenste informatie op www.houten.nl gebruik ik meestal:

(Slechts één antwoord mogelijk)

- De zoekfunctie
- Het menu
- De lijst van producten en diensten
- De A-Z lijst
- Weet niet/geen mening
- Anders, namelijk:

20. Ik vind de informatie die ik zoek op www.houten.nl :

Altijd	Meestal wel	Soms	Meestal niet	Nooit
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. Ik vind de informatie op website www.houten.nl in het algemeen:

	Helemaal mee eens	Mee eens	Niet eens/ niet oneens	Oneens	Helemaal mee oneens
Helder en duidelijk	0	0	0	0	0
Snel en actueel	0	0	0	0	0
Open en betrouwbaar	0	0	0	0	0

22. Ik waardeer de website www.houten.nl met het rapportcijfer:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

23. Welke social media gebruikt u regelmatig?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Facebook
- Twitter
- YouTube
- LinkedIn
- WhatsApp
- Instagram
- Google+
- Snapchat
- Anders, namelijk:
- Ik gebruik geen social media -> Ga naar vraag 29

24. Ik vind dat de gemeente vooral actief moet zijn op de volgende sociale media:

(Meerdere antwoorden mogelijk – maximaal 3)

- Facebook
- Twitter
- YouTube
- LinkedIn
- WhatsApp
- Instagram
- Google+
- Snapchat
- Anders, namelijk:
- De gemeente moet geen social media gebruiken -> Ga naar vraag 29
- Weet niet/geen mening

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

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- 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
- Algemene informatie over wat de gemeente Houten doet
- Mogelijkheid om mee te praten over onderwerpen die in Houten spelen
- Berichten van de burgemeester, wethouders en raadsleden
- Anders, namelijk:.....
- Weet niet/ geen mening

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

- Binnen 1 uur
- Binnen 4 uur
- Binnen 1 dag
- Binnen 2 dagen
- Binnen 5 dagen
- Anders, namelijk:
- Weet niet/geen mening

27. 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

28. Ik beoordeel de communicatie van de gemeente op social media met het rapportcijfer:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet/ geen mening
o	o	o	o	o	o	o	o	o	o	o

De gemeente overweegt om één of meerdere apps met gemeentelijke informatie over bepaalde onderwerpen aan te bieden (bijvoorbeeld een app over ophaaldagen afval, over verkeer- en wegwerkzaamheden of over aangevraagde vergunningen). Dergelijke apps kunnen inwoners dan installeren op hun smartphone, tablet of computer.

29. Zou u dergelijke apps installeren en gebruiken?

- Ja, zeker
- Misschien, afhankelijk van het onderwerp en de functionaliteit van de app(s)
- Nee, ik vind de informatie ook wel via google, www.houten.nl of op een andere manier
- Weet niet/geen mening

30. Ik gebruik nu al apps die gericht zijn op mijn buurt of andere zaken in Houten.

- Nee
- Ja, namelijk:

31. Ik lees de volgende huis-aan-huiskranten:

	ja	nee
Trefpunt Houten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
't Groentje (Houtens Nieuws)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Indien 31a=ja

32. Ik waardeer Trefpunt Houten met rapportcijfer:

Trefpunt Houten

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
o	o	o	o	o	o	o	o	o	o

Indien 31b=ja

33. Ik waardeer 't Groentje met rapportcijfer:

't Groentje (Houtens Nieuws)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
o	o	o	o	o	o	o	o	o	o

Indien 31b= ja

34. Kent u de wekelijkse gemeenterubriek Houten Actueel in 't Groentje?

- Ja
- Nee -> vraag 35 en 36 en 37 overslaan

35. Ik lees de gemeenterubriek Houten Actueel in 't Groentje

- (bijna) elke week
- 1 tot 3 keer per maand
- Minder dan 1 keer per maand
- (Bijna) nooit -> Overslaan vraag 36

36. Ik waardeer de gemeenterubriek Houten Actueel in 't Groentje met rapportcijfer:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
o	o	o	o	o	o	o	o	o	o

Vanwege regelgeving van de Rijksoverheid moeten steeds meer officiële publicaties digitaal bekend worden gemaakt via websites zoals www.mijnoverheid.nl. Dit kan betekenen dat de wekelijkse gemeenterubriek (Houten Actueel) in 't Groentje op termijn niet meer verschijnt.

37. Als de wekelijkse rubriek Houten Actueel niet meer zou verschijnen, vind ik dat:

- Prima
- Jammer, maar overkomelijk
- Heel vervelend
- Maakt me niet uit
- Anders, namelijk:

D. Achtergrondgegevens en bijeenkomst communicatie

(Bij niet-panelleden: Achtergrondgegevens, bijeenkomst communicatie en Burgerpanel.)

Tenslotte volgen in dit laatste deel van de vragenlijst nog wat vragen over uw achtergrond en uw eventuele bereidheid deel te nemen aan een bijeenkomst communicatie.

Niet-panelleden: Tenslotte volgen in dit laatste deel van de vragenlijst nog wat vragen over uw achtergrond, uw eventuele bereidheid deel te nemen aan een bijeenkomst communicatie en het Burgerpanel.

44. Wat is uw hoogst genoten opleiding (incl. de opleiding die u eventueel nog volgt)

- Alleen lagere school of geen opleiding
- VMBO (LBO of MAVO)
- HAVO
- VWO
- MBO
- HBO
- WO
- anders, namelijk:

Binnenkort organiseert de gemeente een bijeenkomst om met inwoners te praten over hoe de communicatie van de gemeente verder kan worden verbeterd.

45. Ik zou voor deze bijeenkomst over communicatie graag een uitnodiging ontvangen:

- Nee
- Ja, mijn email adres is:

NB: Uw antwoorden op de enquête blijven anoniem.

46. De gemeente Houten heeft sinds 2007 een burgerpanel. Inwoners die lid van het panel zijn kunnen ongeveer 4 keer per jaar (via internet) hun mening geven over het beleid en de plannen van de gemeente. Weet u van het bestaan van dit burgerpanel?

- Ja, ik ben lid
- Ja, maar ik ben geen lid
- Nee

47. Wilt u deelnemen aan het burgerpanel? (Uw mailadres wordt alleen gebruikt voor aanmelding voor het panel)

- Ja, mijn email adres is:
- Weet ik (nog) niet
- Nee