

Communicatie

Resultaten onderzoek 2018

In opdracht van de gemeente Houten

Projectnummer 20849

Juni 2018

Laurette Haas

Machteld de Vos

TOTTA

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

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
Achtergrond.....	3
Samenvatting	4
1. Algemeen oordeel communicatie.....	8
2. Wensen voor informatie en interactie	10
3. Omroep Houten.....	23
4. Verschillen op basis van leeftijd	27
5. Verschillen op basis van geslacht	35
Bijlage 1 – Respondentenprofiel	40
Bijlage 2 – Processtatistieken	41
Bijlage 3 – Vragenlijst.....	42

Achtergrond

Aanleiding onderzoek

De gemeente Houten vindt goede communicatie belangrijk. Zij heeft op vele manieren contact met haar inwoners - online én offline. Informatie delen, meningen uitwisselen, afspraken maken. Wat vinden inwoners belangrijk in de communicatie van en met de gemeente? Waarover zijn zij tevreden? Wat kan beter? Om hier inzicht in te krijgen heeft de gemeente Houten een onderzoek gehouden onder haar inwoners. Op basis van hun antwoorden kan de gemeente haar communicatie verder aanscherpen, ontwikkelen en eventueel bijstellen.

Opzet onderzoek

Voor het onderzoek zijn alle 1.436 leden van het Burgerpanel uitgenodigd om deel te nemen aan een online enquête. In de periode van 15 februari tot en met 28 mei 2018 hebben in totaal 587 panelleden deelgenomen aan het onderzoek. Dit betekent een respons van 41%.

Daarnaast zijn inwoners van Houten via diverse media opgeroepen om aan het onderzoek mee te werken. Via deze weg hebben nog eens 19 personen aan het onderzoek deelgenomen.

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

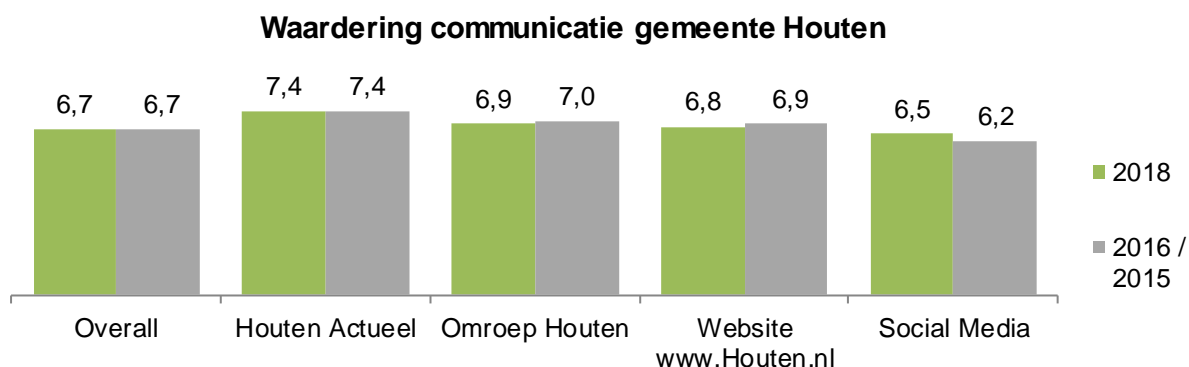
Een groot deel van de vragen is eerder voorgelegd aan inwoners in een onderzoek in 2016. Waar mogelijk wordt een vergelijking gemaakt met de resultaten van dit onderzoek.

Samenvatting

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

Inwoners van de gemeente Houten beoordelen de communicatie van de gemeente met inwoners gemiddeld met een 6,7. Ruim de helft van de Houtenaren is tevreden over de vriendelijkheid, helderheid en betrouwbaarheid van de communicatie. Inwoners zijn nu iets tevredener over de betrouwbaarheid van de informatie dan 2 jaar geleden. Over de openheid en snelheid/actualiteit zijn inwoners wat kritischer dan op de andere punten.

Wanneer we naar de verschillende kanalen kijken die de gemeente inzet, zien we dat vooral de rubriek Houten Actueel in het huis-aan-huisblad 't Groentje goed wordt gewaardeerd. Ook de website van de gemeente en Omroep Houten krijgen een ruime voldoende. Inwoners zijn wat minder enthousiast over de communicatie via social media, al zijn zij wel al wat positiever dan 2 jaar geleden.



Website gemeente Houten: redelijke waardering, aanvullende platforms nog relatief onbekend

Inwoners beoordelen de informatie op de website van de gemeente Houten gemiddeld met een 6,8. De informatie op de site is volgens inwoners vrij helder en duidelijk, open en betrouwbaar, maar de snelheid en actualiteit van de informatie blijft nog wat achter.

Op de startpagina van www.Houten.nl staan zes links naar verschillende websites, platforms en pagina's die over Houten gaan en die inwoners kunnen bezoeken. Vrijwel alle inwoners zijn vooral bekend met de gemeentelijke website, voor afspraken, nieuws en contact met de gemeente Houten. De andere pagina's zijn alle bij minder dan de helft van de inwoners bekend, hoewel de meerderheid van de Houtenaren deze sites wel als nuttig kwalificeren.

- ➔ Probeer de website goed up to date te houden met actuele informatie. Zorg dat deze informatie ook snel te vinden is.
- ➔ Probeer de duidelijkheid van de website verder te vergroten, deze heeft veel invloed op de overall waardering van de site. Wellicht is aanvullend onderzoek nodig om een beter beeld te krijgen van wat nu onduidelijk is voor bezoekers.
- ➔ De gemeente kan de overige webpagina's die gerelateerd zijn aan de gemeente nog beter onder de aandacht brengen bij inwoners.
- ➔ Zorg voor een goede integratie en wederzijdse connectie tussen de verschillende kanalen als website(s), analoge communicatie en social media. Bijvoorbeeld door tussen media te verwijzen. Zorg dat er sprake is van voldoende synergie tussen de kanalen en zorg daarbij waar nodig voor een effectieve kanaalsturing.

Omroep Houten: belang is niet voor iedereen duidelijk, gebruikers zijn vrij tevreden

Eén op de drie Houtenaren kijkt of luistert wel eens naar Omroep Houten. Het gebruik van de omroep is daarmee iets gestegen ten opzichte van 2015: toen was dit 23%. Ruim een kwart van de Houtenaren komt wel eens op de website en één op de vijf luistert naar de radio-uitzendingen. De radioprogramma's "Daar houd ik u aan" en "Houten Non Stop" zijn het meest populair. Gebruikers waarderen Omroep Houten gemiddeld met een 6,9. Dit is vergelijkbaar met 2015.

Een kwart van de Houtenaren vindt het belangrijk dat Houten een regionale omroep heeft. Eén op de drie vindt dit onbelangrijk. De onderwerpen die Houtenaren willen terugzien en -horen bij Omroep Houten zijn heel gevarieerd, maar zij hebben vooral interesse in evenementen, festivals en lokale politiek.

- ➔ Een lokale omroep heeft lang niet voor iedereen toegevoegde waarde. Probeer duidelijker te maken waarin Omroep Houten zich onderscheidt van andere communicatiekanalen. Onderzoek de mogelijkheden om de omroep voor een bredere groep relevant te maken, door hen beter informeren over het aanbod van de omroep of door het aanbod aan te passen.
- ➔ Wellicht kan de waardering vergroten door meer of vaker programma's over lokale politiek aan te bieden. Dit programma wordt nu het best beluisterd en het onderwerp spreekt veel inwoners aan.

Huis-aan-huiskranten en Houten Actueel: bereik neemt iets af, maar blijft hoog

Vrijwel alle Houtenaren lezen één of meerdere huis-aan-huiskranten. Vooral 't Groentje wordt veel gelezen (door negen op de tien inwoners) en heeft een goede waardering (7,3). Trefpunt Houten blijft iets achter, zowel qua lezers (twee derde van de inwoners) als qua waardering (6,1). Voor beide kranten is zowel het aantal lezers als de waardering iets afgenomen in vergelijking met twee jaar geleden.

In de huis-aan-huiskrant 't Groentje staat iedere week de rubriek Houten Actueel, met Houtens Nieuws. Acht van de tien Houtenaren lezen deze rubriek wel eens, de helft van de inwoners zelfs wekelijks. In vergelijking met 2016 is het aantal lezers iets afgenomen, maar de waardering blijft goed met een gemiddeld cijfer van 7,4. De helft van de inwoners zou het dan ook vervelend vinden als de rubriek niet meer zou verschijnen.

- ➔ Blijf de rubriek Houten Actueel vooralsnog aanbieden aan inwoners. Dit is een effectieve manier om inwoners te informeren over actuele zaken gezien het hoge bereik en de goede waardering.
- ➔ 't Groentje is het meest geschikte blad voor de rubriek, gezien het bereik en de waardering van deze krant, al loopt het bereik langzaam terug. Vul de informatie via Houten Actueel daarom aan met andere kanalen, zoals social media.

Social Media: inwoners verwachten dat gemeente hier aanwezig is, vooral met actuele informatie

De communicatie van de gemeente op social media wordt door inwoners beoordeeld met een 6,5. Dit is een lichte verbetering ten opzichte van 2016, toen Houtenaren dit beoordeelden met een 6,2.

Vrijwel alle panelleden¹ zijn zelf actief op social media. Vooral Whatsapp is populair, gevolgd door Facebook, LinkedIn en YouTube. De meeste social media gebruikers verwachten dat ook de gemeente actief is op social media. Facebook is het meest logische kanaal, de helft van hen verwacht de gemeente hier, gevolgd door Whatsapp en Twitter. Houtenaren verwachten op social media vooral actuele informatie van de gemeente. Daarnaast vinden zij het kanaal geschikt voor interactie tussen de gemeente en inwoners, zoals inspraak, vragen stellen en klachten melden. Ook kan de gemeente er

¹ Aangezien leden van het Burgerpanel meedoen aan dit onderzoek in de vorm van een online enquête, zijn de resultaten op het gebied van (social) media-gebruik mogelijk niet volledig representatief voor alle inwoners van de gemeente Houten.

algemene informatie delen over onderwerpen die in Houten spelen of berichten vanuit het gemeentebestuur.

Veel inwoners verwachten dat de gemeente binnen één dag reageert op berichten via social media. Sommige inwoners menen zelfs dat de gemeente nog sneller moet reageren, al is de gewenste snelheid wel afhankelijk van het onderwerp. De meeste inwoners vinden dat de gemeente in geval van crises ook 's avonds en in het weekend actief moet zijn op social media.

- ➔ Zorg voor voldoende synergie en verbinding tussen de kanalen. Zet sociale media vooral in voor communicatie van actuele informatie naast de bestaande kanalen. Social media biedt daarnaast kansen om tot (inter)actiever contact te komen tussen inwoners en gemeente. Op termijn zal sociale media mogelijk de andere kanalen deels vervangen.
- ➔ Veel inwoners zouden het logisch vinden als de gemeente naast Facebook en Twitter ook bereikbaar zou zijn via WhatsApp. Bied dit echter alleen aan als er ook goede opvolging aan gegeven kan worden. Inwoners verwachten op sociale media snel een reactie.
- ➔ Bepaal per onderwerp de urgentie en zorg dat dringende vragen snel van een antwoord worden voorzien. Zorg dat er een communicatieteam paraat staat in geval van crisissituaties.

Actuele informatie: inwoners verwachten deze vooral in huis-aan-huisbladen en op de website

Houtenaren verwachten actuele informatie van de gemeente Houten vooral op de nu vertrouwde plekken: in lokale huis-aan-huisbladen en op de website van de gemeente Houten. Deze kanalen hebben ook het hoogste bereik onder Houtenaren. Vooral de huis-aan-huisbladen worden regelmatig gelezen en lijken daarmee het meest geschikt om inwoners te informeren over actuele zaken. De website wordt minder frequent bezocht, en is daardoor minder geschikt om inwoners actief te informeren, maar is wel belangrijk als centraal punt om actuele informatie terug te vinden. Hoewel veel Houtenaren social media gebruiken en een meerderheid vindt dat ook de gemeente hier aanwezig moet zijn, vindt slechts een derde social media geschikt om actuele informatie te communiceren. Hierbij zal meespelen dat veel inwoners vrezen dat een deel van de inwoners niet bereikt wordt via deze kanalen.

- ➔ Communiceer actuele informatie voorlopig nog via Houten Actueel en zorg dat de informatie ook op de website staat en daar makkelijk terug te vinden is.
- ➔ Social media lijken vooralsnog vooral geschikt als een aanvulling op de bestaande, meer traditionele media. Op termijn kunnen sociale media de huidige kanalen mogelijk (deels) vervangen.

Interactie: inwoners zien vooral actieve rol voor gemeente

Houtenaren zien bij de communicatie en interactie tussen de gemeente en inwoners vooral een actieve rol voor de gemeente. Vrijwel alle inwoners vinden het belangrijk om goed geïnformeerd te worden en de meesten willen ook hun mening kunnen geven en kunnen meebeslissen. Zij delen hun mening het liefst via een online enquête of via een bijeenkomst. Er is wat minder behoefte om zelf ideeën te kunnen aandragen of om te kunnen bijdragen aan de uitvoering van plannen, al vindt nog steeds een meerderheid dat deze mogelijkheid er wel moet zijn.

- ➔ Richt het communicatiebeleid van de gemeente primair op goede informatievoorziening richting inwoners en geef daarbij waar mogelijk de gelegenheid om te reageren en mee te denken. Nodig inwoners nadrukkelijk uit om zelf ook ideeën of acties in te brengen. Uit eerder onderzoek weten we dat de bereidheid om (eenmalig) mee te denken of werken hoog is, maar dat inwoners hier meestal niet zelf het voortouw in nemen.

Leeftijd en geslacht: verschillen in gebruik en verwachte inzet van verschillende kanalen

In de algemene beoordeling van de communicatie van de gemeente Houten verschillen de leeftijdsgroepen nauwelijks van elkaar, maar er zijn wel verschillen ten aanzien van de verschillende communicatiekanalen. Jongere inwoners maken meer gebruik van social media en verwachten daar

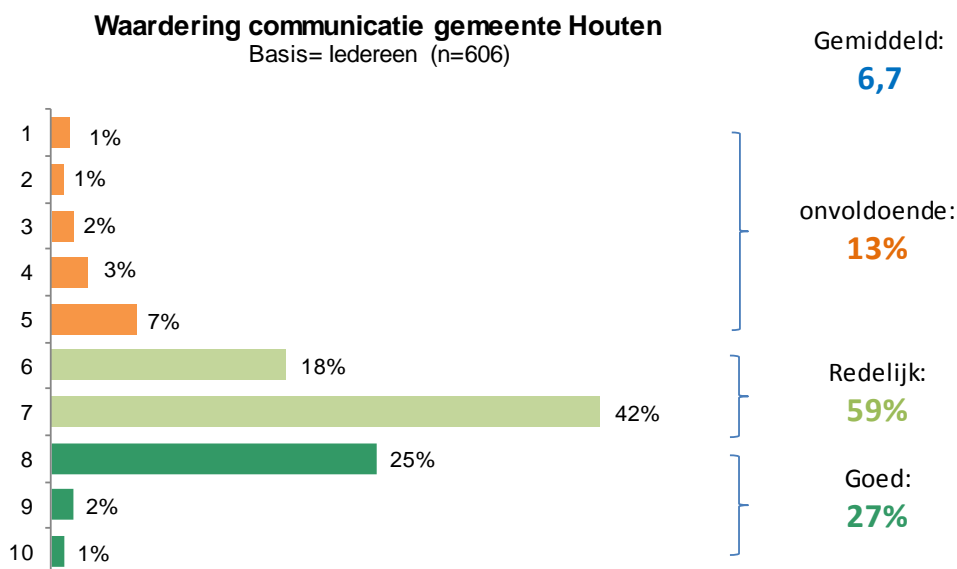
ook meer van de gemeente. Oudere inwoners maken meer gebruik van huis-aan-huisbladen hechten meer belang aan een lokale omroep. Met name het gebruik van de radiozender is hoger naarmate de leeftijd toeneemt.

In hun totaaloordeel van de communicatie van de gemeente verschillen ook mannen en vrouwen niet van elkaar. Slecht op enkele punten zien we kleine verschillen. Vrouwen bekijken wat vaker de sociale media van de gemeente, de huis-aan-huisbladen en de elektronische borden langs de snelweg. Mannen kijken vaker op www.mijnoverheid.nl. Vrouwen verwachten de gemeente iets vaker dan mannen op Facebook, waar mannen YouTube vaker noemen als een logisch kanaal voor de gemeente.

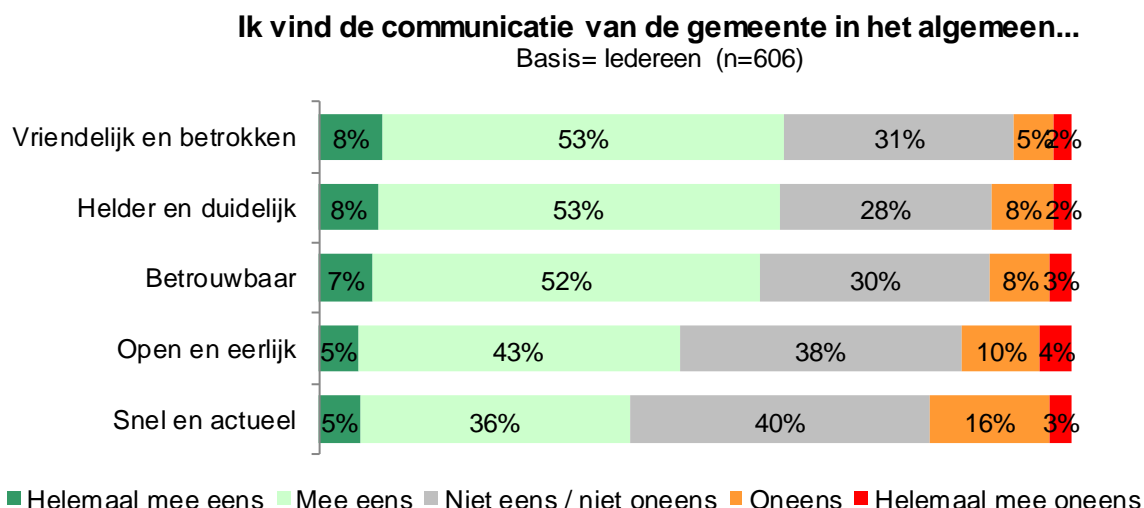
- ➔ Houd rekening met het verschil in doelgroep bij de inzet van de verschillende kanalen, zowel bij de keuze van kanalen als de inhoud en de tone of voice van berichten.
- ➔ Probeer oudere inwoners te stimuleren om ook de gemeente te volgen via sociale media. Dit kan in de toekomst mogelijk (een deel van de) huidige kanalen vervangen.

1. Algemeen oordeel communicatie

Inwoners van de gemeente Houten waarderen de communicatie van de gemeente Houten met inwoners gemiddeld met een 6,7. Een meerderheid van de inwoners is gematigd positief en geeft een 6 of een 7. Een kwart van de inwoners is heel tevreden en geeft een 8 of hoger. Daarentegen is één op de acht inwoners niet tevreden met de communicatie door de gemeente en beoordeelt deze met een onvoldoende. Dit beeld is nauwelijks gewijzigd in vergelijking met 2016. Ook toen gaven inwoners een gemiddeld cijfer van 6,7.



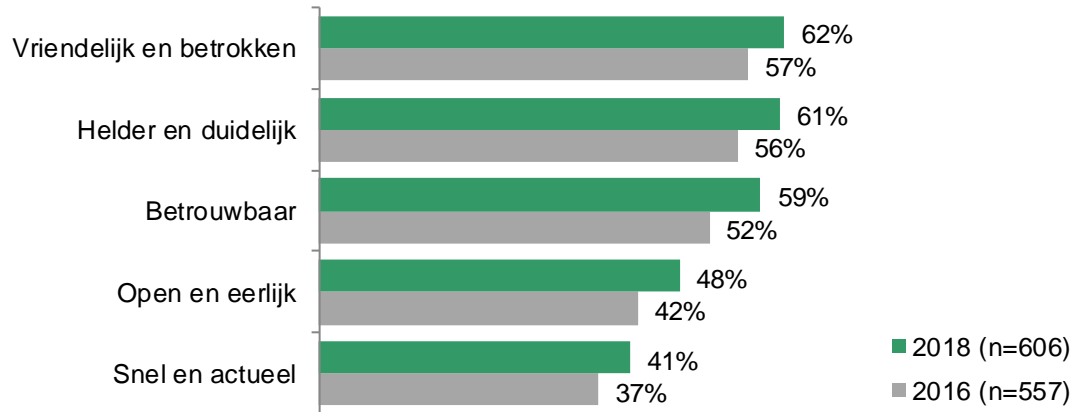
Een meerderheid van de inwoners vindt de communicatie van de gemeente vriendelijk, helder en betrouwbaar. Zij zijn iets minder enthousiast over de openheid en snelheid van de communicatie.



Hoewel het overall oordeel over de gemeentelijke communicatie niet is veranderd, lijkt in vergelijking met 2016 op al deze punten wel een lichte verbetering zichtbaar. Vooral de betrouwbaarheid van de communicatie is verbeterd in de ogen van de inwoners.

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

Basis= iedereen (% (helemaal) eens)

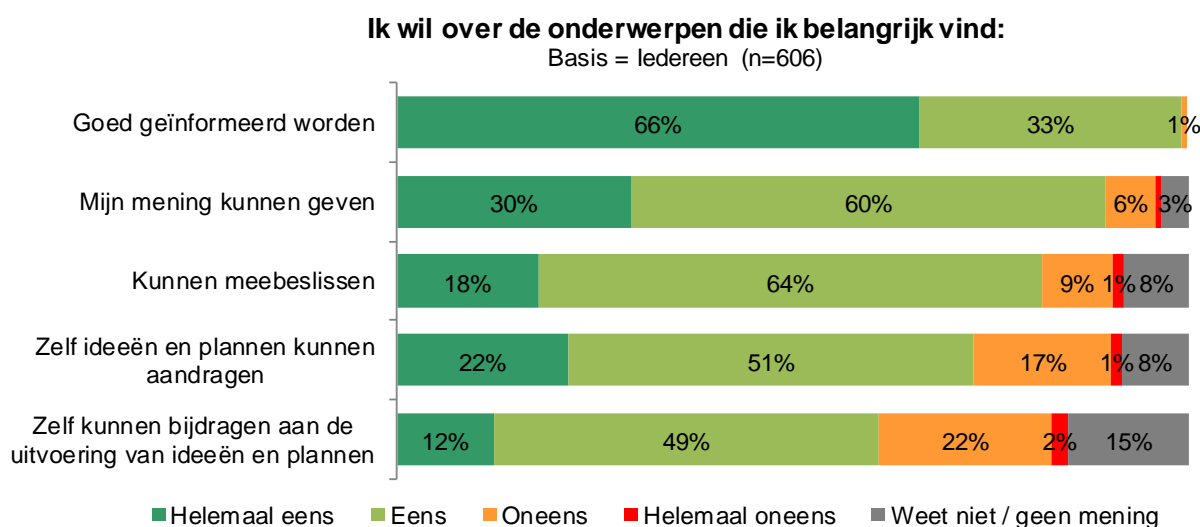


2. Wensen voor informatie en interactie

2.1 Interactie met gemeente

Houtenaren zien bij de communicatie en interactie tussen de gemeente en inwoners vooral een actieve rol van de gemeente, waarbij inwoners betrokken worden en inspraak hebben. Zij zijn wat minder geneigd om zelf initiatief of actie te (onder-)nemen.

Vrijwel alle Houtenaren willen goed geïnformeerd worden over onderwerpen die voor hen belangrijk zijn. Ook willen zij graag hun mening kunnen geven over deze onderwerpen en kunnen meebeslissen. De animo om zelf ideeën en plannen aan te dragen is wat beperkter en er is nog wat minder interesse om bij te dragen aan de uitvoering van plannen en ideeën. Toch wil nog steeds een meerderheid van de inwoners wel tenminste de gelegenheid krijgen hier iets te kunnen betekenen.



In vergelijking met 2016 lijken inwoners wat minder behoefte te hebben om mee te beslissen en om zelf plannen en ideeën aan te dragen. Een exacte vergelijking is echter niet mogelijk, doordat in 2016 voorafgaand nog enkele andere vragen zijn gesteld over de samenwerking tussen de gemeente en inwoners, die de antwoorden kunnen hebben beïnvloed.

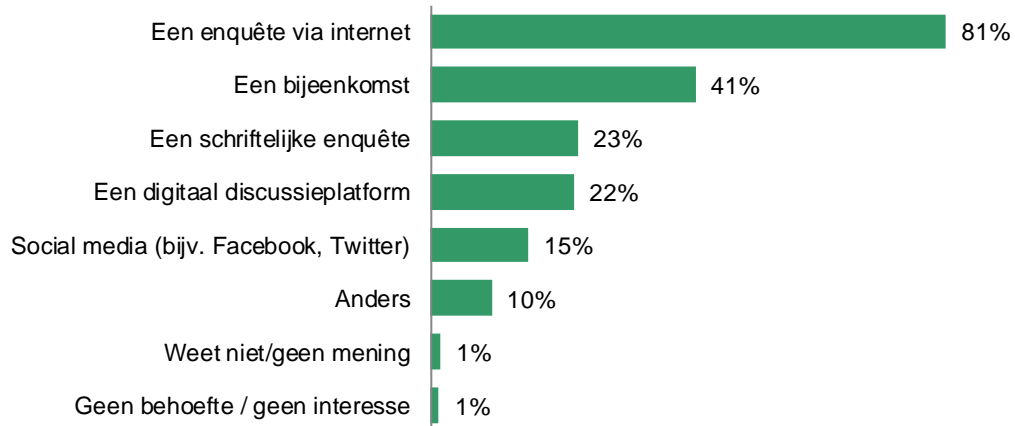
Negen van de tien inwoners vinden het prettig om hun mening te kunnen geven over onderwerpen die zij belangrijk vinden. Wanneer zij mogen kiezen op welke manier zij hun mening delen met de gemeente, blijkt een enquête via internet veruit het meest populair. Acht van de tien respondenten maken graag gebruik van dit kanaal om hun mening kenbaar te maken. Hierbij moet wel worden bedacht dat dit beeld mogelijk is vertekend doordat deze vraag is voorgelegd aan panelleden die gewend zijn aan online onderzoek. Een fysieke bijeenkomst komt op de tweede plaats, gevolgd door een schriftelijke enquête en een digitaal discussieplatform. Hoewel veel inwoners gebruik maken van social media (zie hoofdstuk 2.5) zien zij dit niet als het meest passende kanaal om hun mening te delen met de gemeente.

Dit beeld is in lijn met 2016. Ook toen kreeg de internet enquête duidelijk de voorkeur, op afstand gevolgd door een bijeenkomst.

Bij de overige antwoorden hebben verschillende inwoners aangegeven dat zij hun mening het liefst delen per mail of in een persoonlijk gesprek (eventueel telefonisch), maar dat dit ook verschilt per onderwerp.

Ik deel mijn mening het liefst met de gemeente via:

Meerdere antwoorden mogelijk. Basis = Iedereen (n=606)

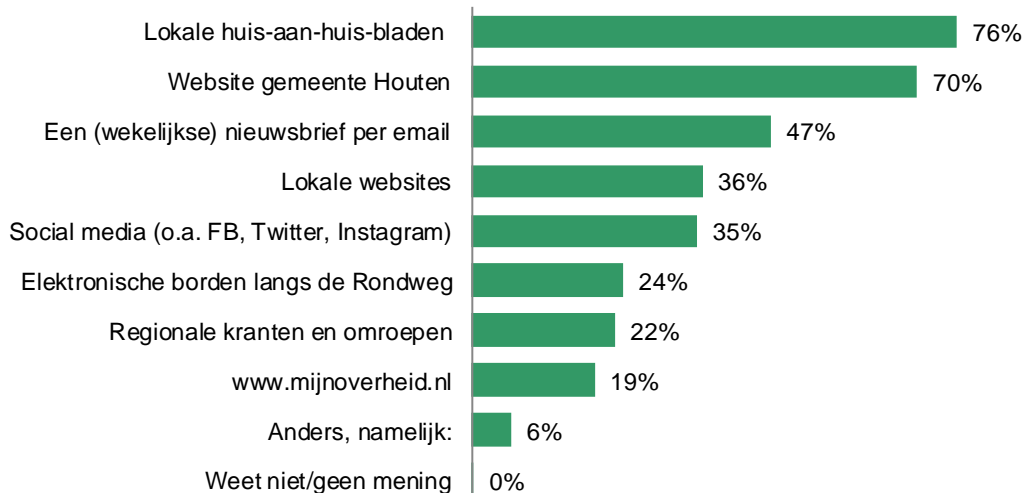


2.2 Actuele informatie

Vrijwel alle inwoners vinden het belangrijk dat de gemeente hen goed informeert over belangrijke onderwerpen. Voor actuele informatie vanuit de gemeente vinden zij huis-aan-huisbladen zoals 't Groentje en Trefpunt het meest passende kanaal (76%), op de voet gevolgd door de website van de gemeente Houten (70%). Andere kanalen zijn voor inwoners minder logisch, al zou bijna de helft een (wekelijkse) nieuwsbrief per e-mail ook heel geschikt vinden voor dit doel. Overige, meerdere keren spontaan genoemde kanalen zijn een brief aan betrokkenen of informatie via Whatsapp.

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

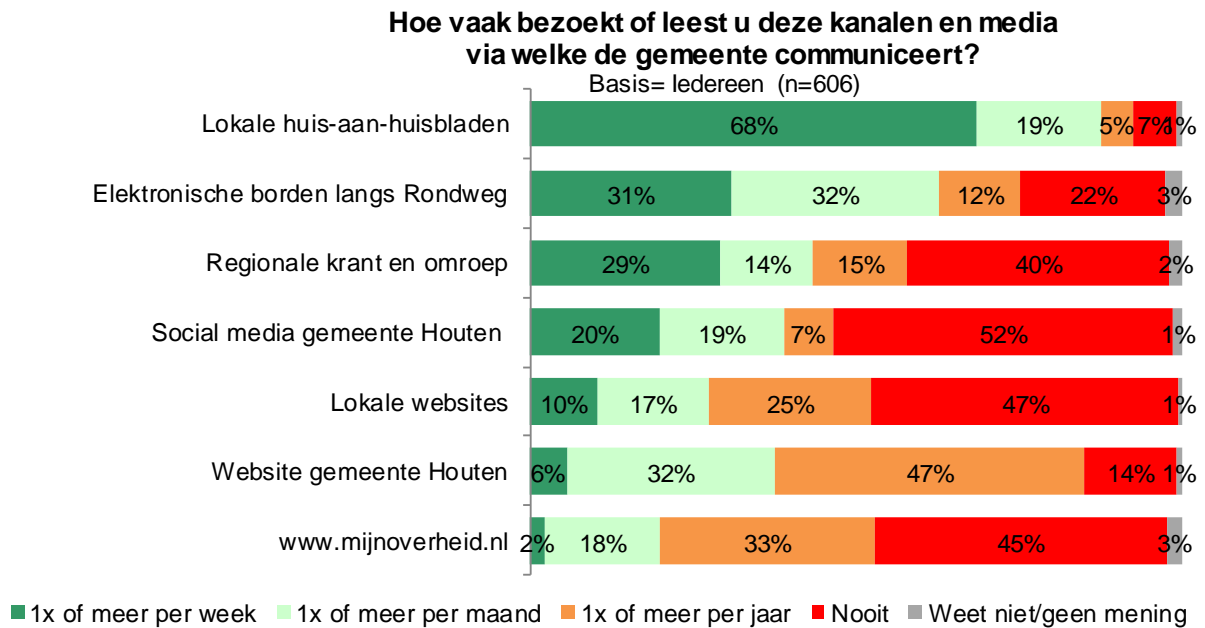
Meerdere antwoorden mogelijk. Basis = Iedereen (n=606)



In vergelijking met 2016 is het beeld niet wezenlijk veranderd, maar zien we wel de algemene trend terug waarbij communicatie langzaam steeds meer verschuift naar digitale kanalen. Lokale huis-aan-huisbladen zijn minder vaak genoemd (gedaald van 84% naar 76%), terwijl de landelijke website www.mijnoverheid.nl vaker naar voren komt (gestegen van 13% naar 19%).

2.3 Communicatiekanalen

Eerder zagen we al dat veel inwoners de lokale huis-aan-huisbladen het meest geschikte kanaal vinden voor de gemeente om actuele informatie te communiceren. Deze bladen worden dan ook goed gelezen. Negen op de tien Houtenaren (92%) lezen wel eens bladen zoals Trefpunt en 't Groentje, twee derde leest deze zelfs wekelijks. Een bijna even grote groep inwoners (85%) kijkt wel eens op de website van de gemeente Houten, maar de contactfrequentie is veel lager voor dit kanaal. Hoewel veel inwoners dit kanaal wel geschikt vinden om actuele informatie te communiceren, roept dit de vraag op in hoeverre dit kanaal geschikt is om inwoners op de hoogte te brengen van actuele zaken. De overige kanalen en media die de gemeente wel eens inzet hebben een veel lager bereik. De elektronische borden langs de Rondweg worden wel door veel inwoners wel opgemerkt (75%).



Inwoners die tevreden zijn over de communicatie van de gemeente (cijfer 8 of hoger) komen in contact met meer verschillende kanalen dan inwoners die ontevreden zijn over de communicatie (cijfer 5 of lager). Tevreden inwoners zien vooral vaker de elektronische borden langs de Rondweg (81% versus 55%), maar ook de website (89% versus 77%) en www.mijnoverheid.nl (55% versus 43%).

2.4 Website van de gemeente Houten

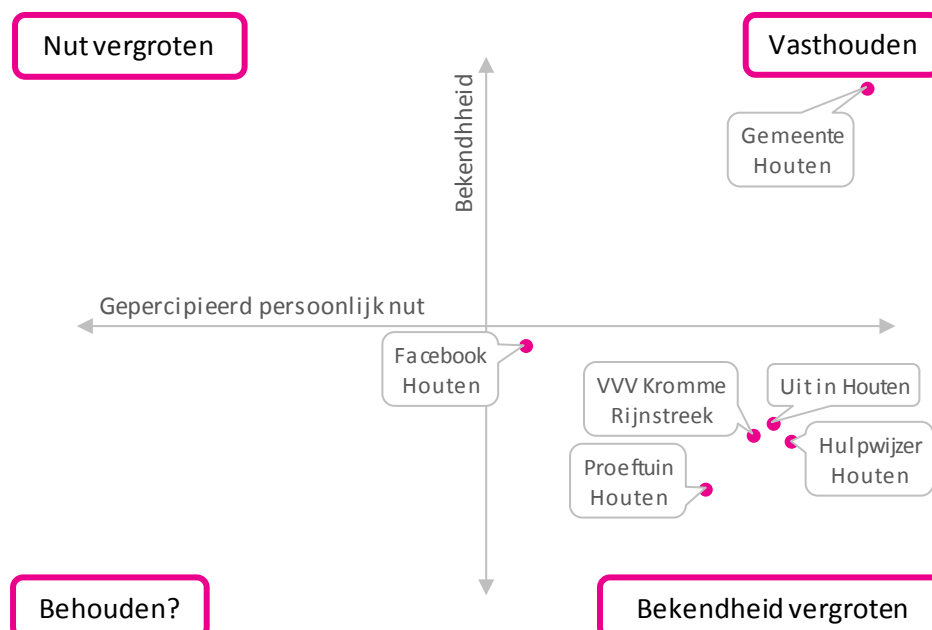
Op de startpagina van www.houten.nl staan zes links naar verschillende websites, platforms en pagina's die over Houten gaan en die inwoners kunnen bezoeken:

- **Gemeente Houten:** website gemeente voor afspraak maken, digitaal loket, gemeenteraad, nieuws en contact met de gemeente Houten.
- **Hulpwijzer Houten:** website die inwoners helpt bij vragen over wonen, zorg, jeugd en gezin, geld, werk, actief zijn en vervoer.
- **Facebook Houten:** Facebookpagina om in contact te komen met de gemeente en op de hoogte te blijven van Houtens nieuws.
- **Proeftuin Houten:** platform van inwoners, bedrijven, organisaties en gemeente voor inspiratie en uitwisseling over innovatieve ontwikkelingen in Houten.
- **VVV Kromme Rijnstreek:** website van de VVV met toeristische informatie over wat er te beleven is in de Kromme Rijnstreek.
- **Uit in Houten:** platform met overzicht van alle culturele activiteiten, zoals: festivals, voorstellingen, tentoonstellingen, workshops in Houten en omgeving.



De gemeentelijke website is bij vrijwel alle inwoners bekend (95%) en wordt ook door bijna iedereen als nuttig ervaren (97%). De overige pagina's zijn minder bekend. De Facebookpagina is bij bijna de helft (46%) van de inwoners bekend, maar wordt in vergelijking met de andere pagina's als iets minder nuttig ervaren (55%). De overige vier pagina's zijn allen bij minder dan één op de drie inwoners bekend (Proeftuin Houten: 20%, Hulpwijzer Houten: 29%, VVV Kromme Rijnstreek: 30%, Uit in Houten: 32%). Daarentegen meent minimaal driekwart van de Houtenaren dat deze pagina's wel nuttig zijn (Proeftuin Houten: 77%, Hulpwijzer Houten: 87%, VVV Kromme Rijnstreek: 83%, Uit in Houten: 85%). Voor deze pagina's is het dus van belang om de bekendheid te vergroten.

Bekendheid en nut websites, platforms en pagina's (Basis = iedereen (n= 606))

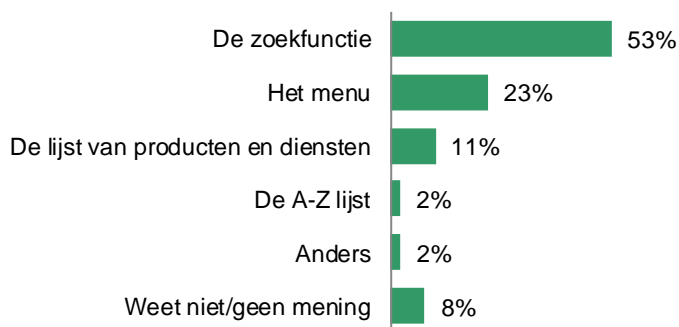


De helft van de bezoekers van www.houten.nl maakt gebruik van de zoekfunctie op de website wanneer zij op zoek gaan naar informatie op de site. Bijna een kwart maakt gebruik van het menu. De lijst met producten en diensten en de A-Z lijst worden maar weinig gebruikt. Enkele personen geven aan dat de zoekwijze afhankelijk is van wat men zoekt. Sommige inwoners zoeken via Google.

In vergelijking met 2016 is het gebruik van de zoekfunctie toegenomen (gestegen van 45% naar 53%) terwijl het menu minder vaak wordt gebruikt (gedaald van 31% naar 23%).

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

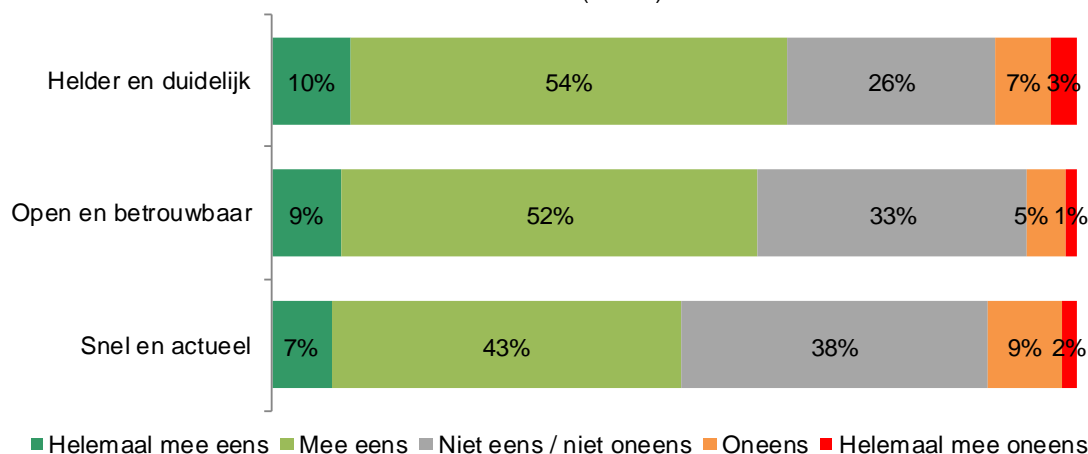
Basis = iedereen (n=606)



Houtenaren zijn gematigd positief over de website www.houten.nl. Een kleine meerderheid vindt de site helder en duidelijk, open en betrouwbaar. Net zoals de communicatie van de gemeente in het algemeen scoort ook de website wat minder goed op snelheid en actualiteit. De helft van de inwoners vindt deze termen van toepassing op de gemeentelijke website. Dit beeld is vergelijkbaar met de situatie in 2016.

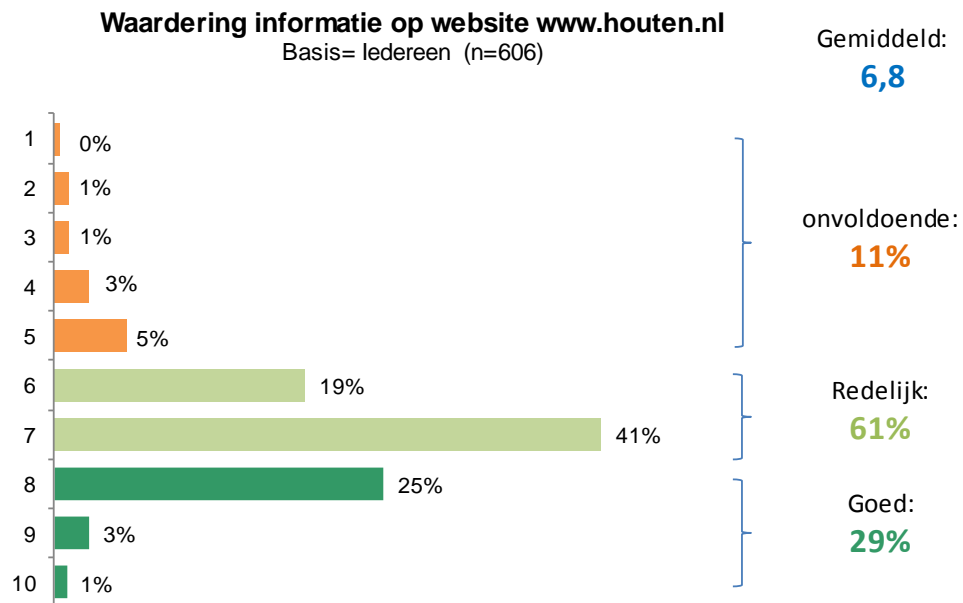
Ik vind de informatie op website www.houten.nl in het algemeen:

Basis = iedereen (n=606)



Overall beoordelen Houtenaren de informatie op de website www.houten.nl met een rapportcijfer 6,8. De meerderheid (61%) vindt de informatie redelijk en geeft een 6 of een 7. Drie op de tien inwoners zijn heel tevreden met de site en geven een 8 of hoger, maar één op de tien (11%) geeft een onvoldoende.

Inwoners die ontevreden zijn over de informatie op de website zijn vooral minder positief over de duidelijkheid van de informatie op de website. Van de inwoners die overall een onvoldoende (5 of lager) geven voor de informatie op de website is maar liefst twee derde (67%) ontevreden over de helderheid en duidelijkheid van de informatie.



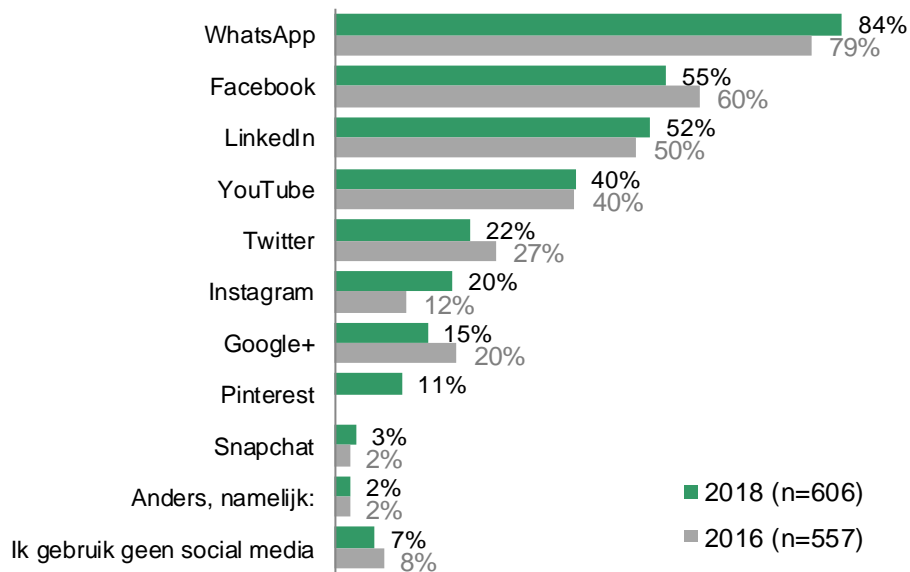
2.5 Social Media

Vrijwel alle inwoners van Houten zijn in meer of mindere mate actief op sociale media (93% - dit percentage is mogelijk iets vertekend, doordat het onderzoek online onder panelleden is uitgevoerd). Whatsapp is het meest gebruikte medium, gevolgd door Facebook, LinkedIn en YouTube. Inwoners noemen spontaan nog enkele andere social media die zij wel eens gebruiken waaronder Telegram, Reddit en Signal.

In vergelijking met 2016 is het aandeel gebruikers van Whatsapp en Instagram verder gestegen, terwijl Facebook, Google+ en Twitter juist een daling laten zien. Dit is in lijn met de landelijke ontwikkelingen voor social media gebruik.

Welke social media gebruikt u regelmatig?

Meerdere antwoorden mogelijk. Basis = Iedereen

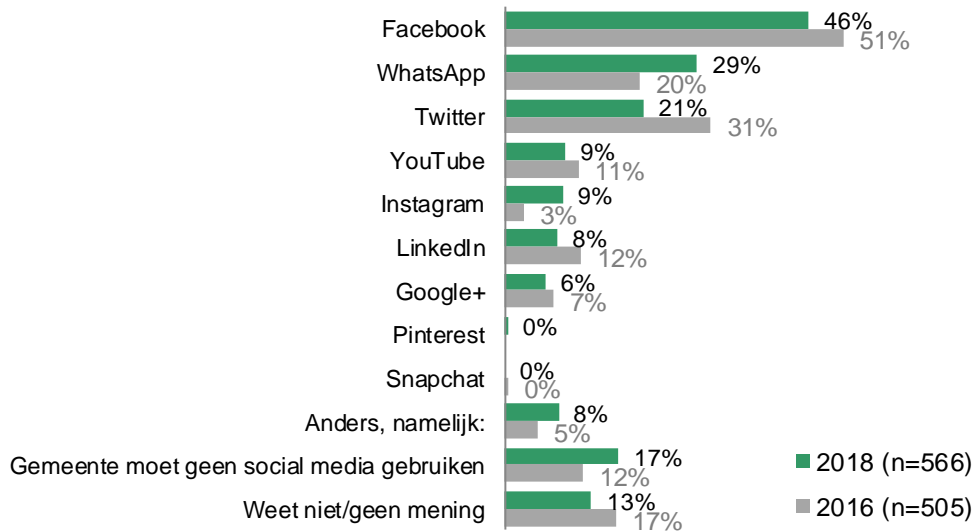


Een meerderheid (70%) van de Houtenaren die zelf actief zijn op social media verwacht ook van de gemeente dat zij op één of meerdere media aanwezig is. Dit is bijna twee derde (65%) van *alle* Houtenaren. Facebook is hierbij het meest logische kanaal volgens inwoners; bijna de helft van de social media gebruikers verwacht de gemeente hier. Logischerwijze vinden vooral degenen die de gemeentelijke Facebook pagina nuttig vinden dat de gemeente hier aanwezig zou moeten zijn (73% van hen verwacht de gemeente hier versus 12% van degenen die de pagina niet nuttig vinden). Na Facebook zijn Whatsapp en Twitter de meest voor de hand liggende kanalen voor de gemeente. Vrijwel niemand vindt dat de gemeente op Pinterest of Snapchat aanwezig zou moeten zijn. Enkele personen geven aan dat zij vinden dat communicatie vanuit de gemeente nooit uitsluitend via sociale media mag plaatsvinden, omdat niet iedereen hier gebruik van maakt. Zij zien dit als een aanvulling op bijvoorbeeld mail, een nieuwsbrief of de website.

In vergelijking met 2016 is het beeld niet geheel anders geworden, maar zijn er wel wat verschuivingen zichtbaar, in lijn met de verschuivingen in het social media gebruik van de Houtenaren. Zo verwachten zij de gemeente minder vaak op Twitter en Facebook, maar noemen zij vaker Whatsapp en Instagram.

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

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



Inwoners verwachten op de eerste plaats dat de gemeente op social media actuele informatie biedt. Vooral in geval van crises en calamiteiten, maar ook bij geplande activiteiten zoals verkeer- en wegwerkzaamheden of bijeenkomsten. Daarnaast is het een geschikt kanaal voor interactie tussen gemeente en inwoners: Houtenaren willen meepraten over onderwerpen die spelen en verwachten dat de gemeente reageert op vragen, meldingen en klachten van inwoners. Tevens verwachten inwoners algemene informatie over wat de gemeente doet. Deze verwachtingen zijn niet echt veranderd in vergelijking met 2016.

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

Meerdere antwoorden mogelijk. Basis = Zelf actief en wil gemeente op social media (n=469)

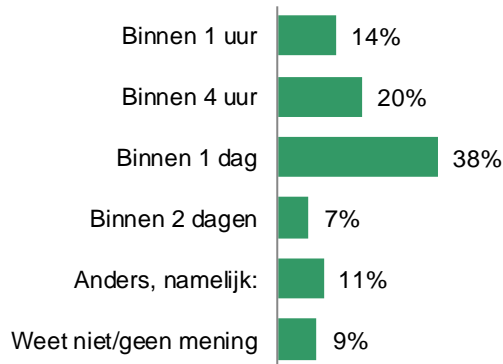


Enkele inwoners noemen spontaan nog diverse andere dingen die de gemeente volgens hen moet bieden op social media, zoals nieuwe regels, bouwplannen of besluiten. Verschillende inwoners geven daarbij aan dat de wenselijkheid van de inzet van social media afhankelijk is van het onderwerp.

Veel Houtenaren zien social media als een geschikt kanaal voor interactie tussen de gemeente en inwoners. Gezien de aard van het kanaal verwachten zij een snelle reactie wanneer inwoners contact opnemen via social media. Driekwart vindt dat de gemeente binnen een dag moet reageren. Eén op de zeven verwacht zelfs een reactie binnen een uur. Dit is niet veranderd in vergelijking met 2016.

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

Basis = Zelf actief en wil gemeente op social media (n=469)

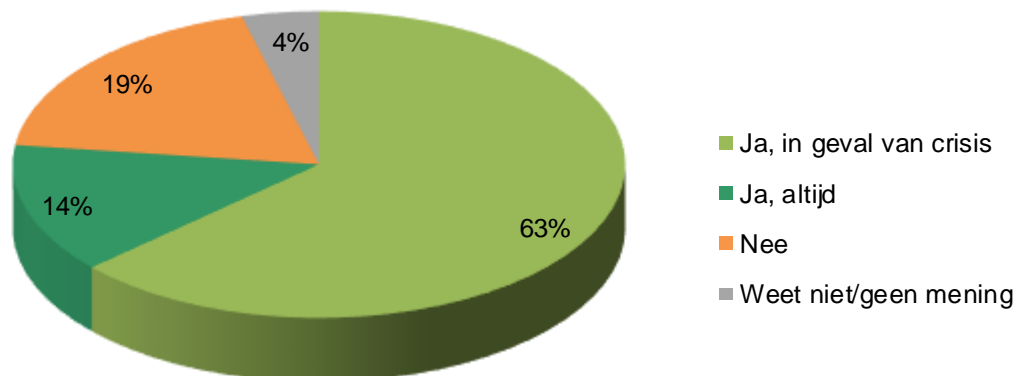


Verschillende inwoners merken op dat de gewenste reactietermijn afhankelijk is van het onderwerp. Sommige inwoners vinden het prima als minder urgente vragen binnen één week worden afgehandeld.

Deze snelle reactietijd geldt vooral tijdens kantooruren. Een minderheid (14%) vindt dat de gemeente standaard ook 's avonds en in het weekend actief moet zijn op social media. De meeste inwoners verwachten dit echter niet, tenzij er sprake is van een crisissituatie. Ook op dit punt zijn de verwachtingen van Houtenaren niet gewijzigd in vergelijking met 2016.

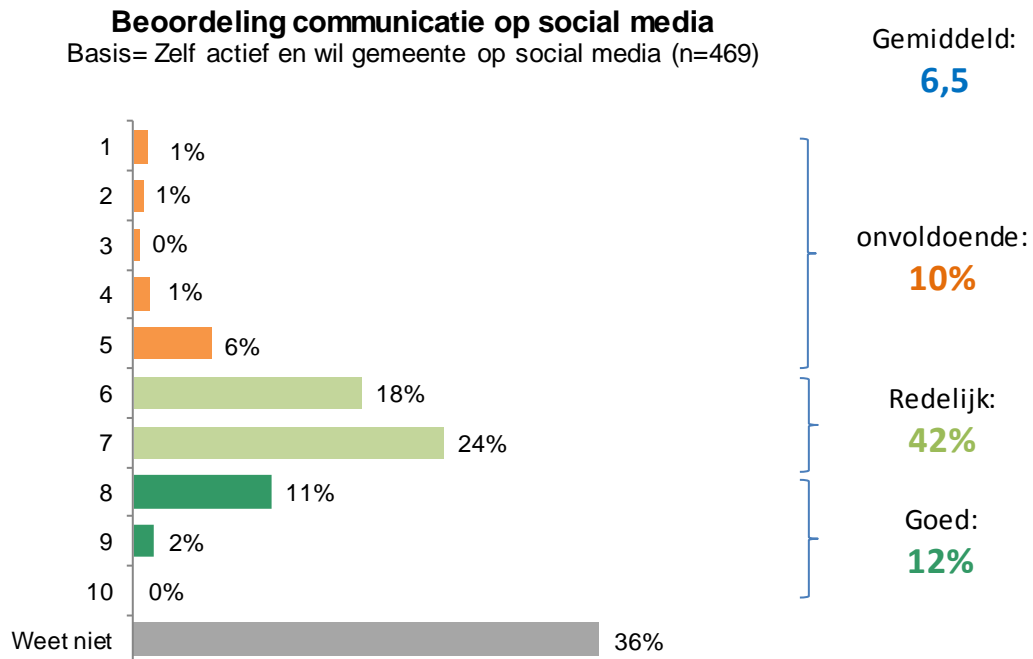
Ik vind dat de gemeente ook 's avonds en in het weekend op social media actief moet zijn

Basis= Zelf actief en wil gemeente op social media (n=469)



Overall beoordelen Houtenaren de communicatie van de gemeente op social media met een 6,5. De meeste inwoners oordelen vrij neutraal met een cijfer 6 of 7. Eén op de acht is heel tevreden en geeft een 8 of hoger. Eén op de tien geeft een onvoldoende. Ruim één op de drie (36%) heeft geen mening over de communicatie van de gemeente op social media: waarschijnlijk zijn zij deze in de praktijk nog weinig of niet tegengekomen.

De social media communicatie van de gemeente wordt in 2018 iets beter beoordeeld dan in 2016: het gemiddelde cijfer is gestegen van 6,2 naar 6,5. Het aandeel onvoldoendes is gedaald van 18% naar 10%.

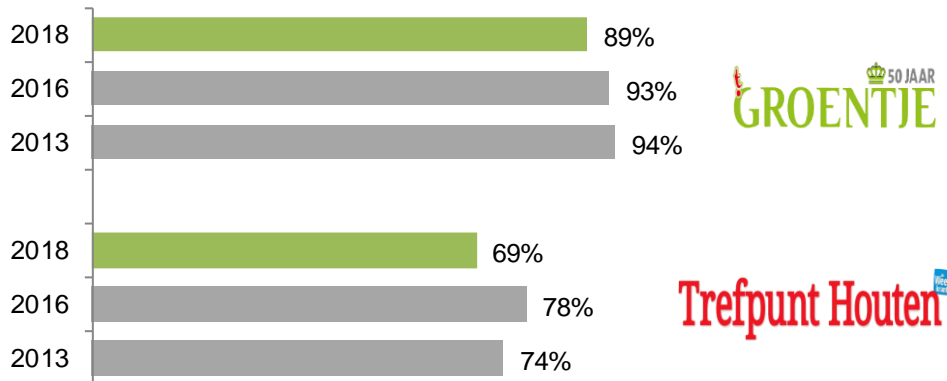


2.6 Huis-aan-huisbladen

In de gemeente Houten worden diverse huis-aan-huisbladen bezorgd. Negen op de tien inwoners (89%) lezen 't Groentje. Trefpunt Houten heeft een iets lager bereik en wordt door twee derde (69%) van de Houtenaren gelezen. Voor beide huis-aan-huiskranten is het aandeel lezers afgenomen in vergelijking met voorgaande jaren.

Leest u de volgende huis-aan-huiskranten?

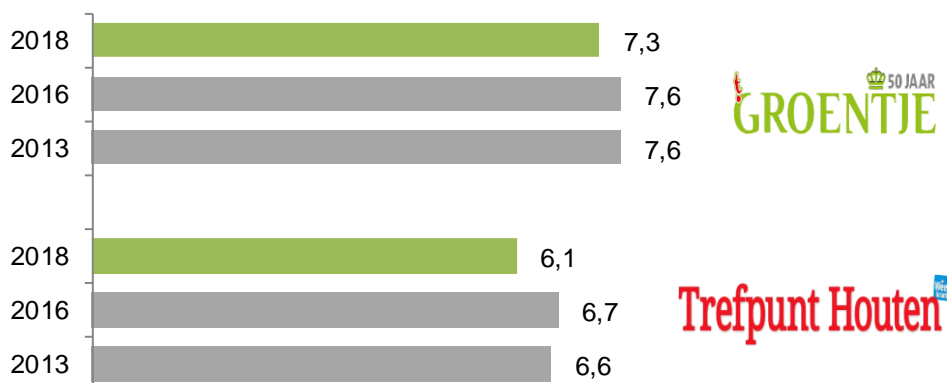
Basis= iedereen



't Groentje heeft het hoogste bereik en wordt ook beter gewaardeerd dan Trefpunt Houten. Lezers waarderen 't Groentje gemiddeld met een 7,3. Trefpunt Houten krijgt nog net een voldoende met een 6,1. Bijna een kwart van de lezers (23%) beoordeelt deze krant met een onvoldoende. Voor beide kranten is de waardering afgenomen in vergelijking met voorgaande jaren.

Waardering huis-aan-huiskranten

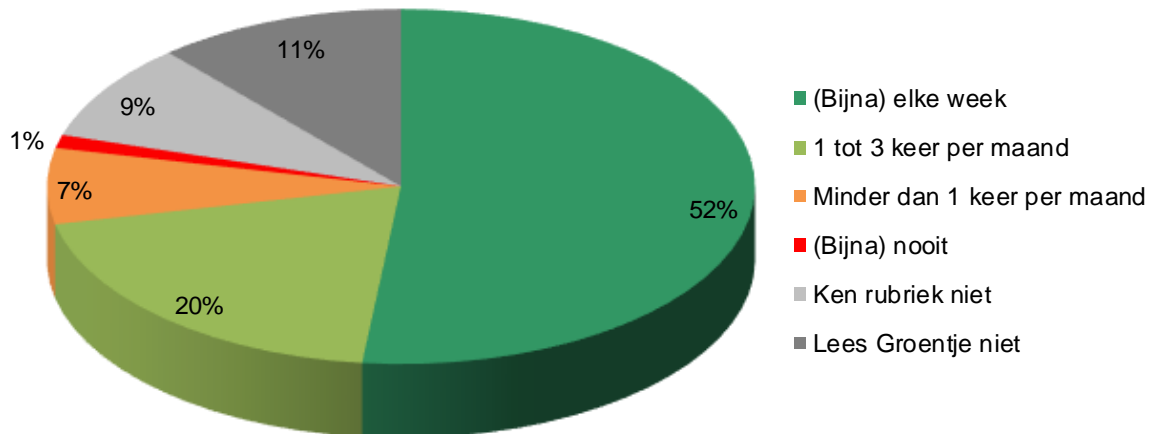
Basis= lezers



In de huis-aan-huiskant 't Groentje staat iedere week de rubriek Houten Actueel, met Houtens Nieuws. Negen van de tien lezers van 't Groentje zijn bekend met deze rubriek. Dit is 80% van alle Houtenaren. De meesten van hen lezen de rubriek regelmatig. De helft van de Houtenaren leest de rubriek zelfs iedere week.

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

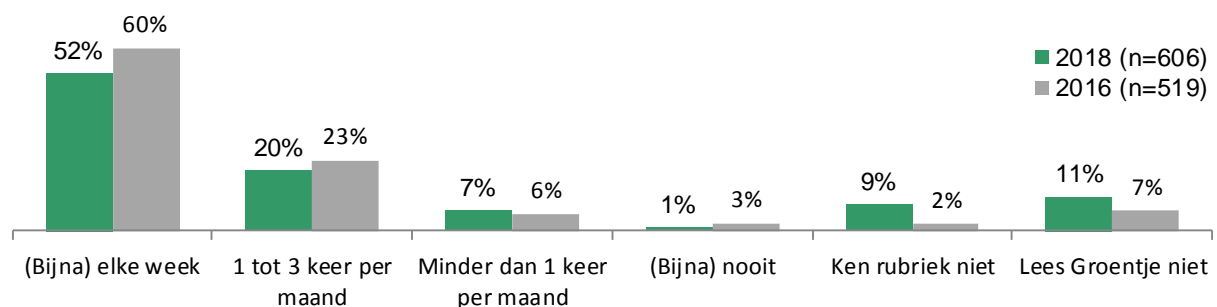
Basis = iedereen (n=606)



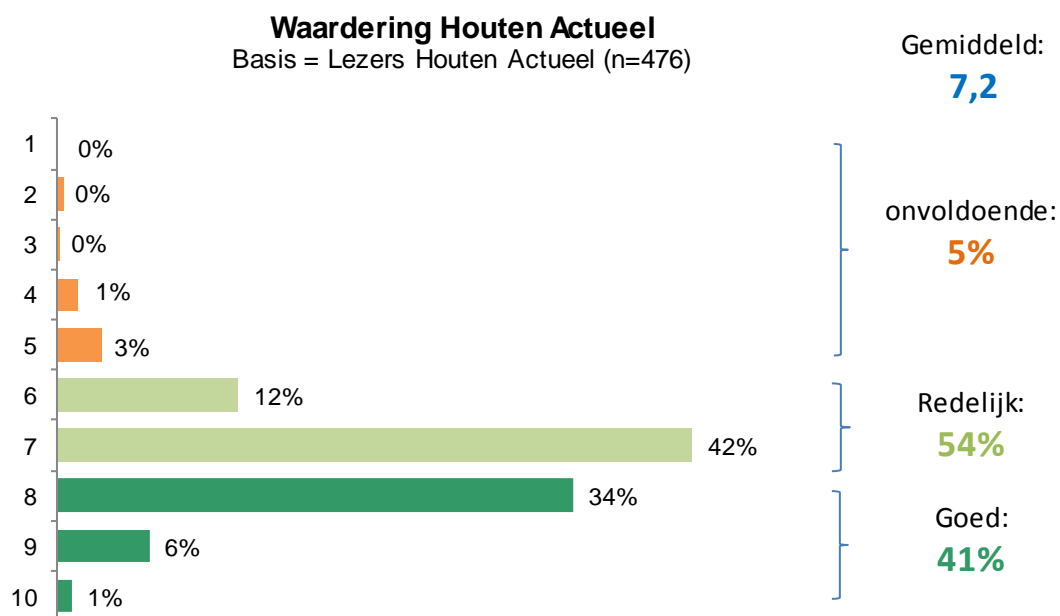
In vergelijking met 2016 is het bereik van Houten Actueel afgenomen. Het totale aantal lezers is gedaald van 88% naar 78% en het aandeel wekelijkse lezers ging van 60% naar 52%. Dit komt enerzijds doordat minder inwoners 't Groentje lezen, maar de rubriek lijkt ook minder op te vallen. Het aandeel lezers van 't Groentje dat niet bekend is met Houten Actueel is gestegen van 2% naar 9%.

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

Basis = iedereen

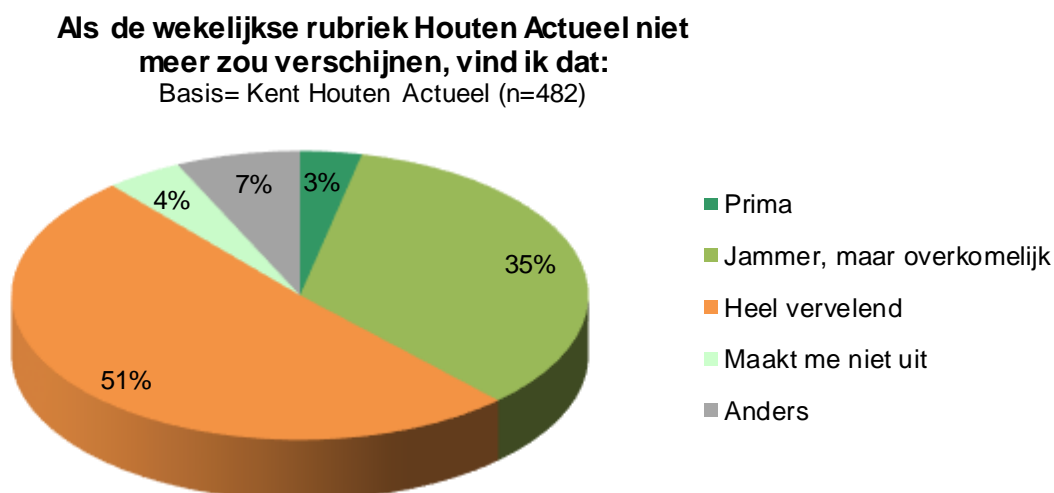


Lezers van Houten Actueel zijn vrij positief over de rubriek; zij beoordelen deze gemiddeld met een 7,2. Vier op de tien lezers geven zelfs een cijfers 8 of hoger. Slechts 5% geeft een onvoldoende. Deze waardering is vergelijkbaar met 2016, toen lezers Houten Actueel een 7,4 gaven. Regelmatige (wekelijkse) lezers van Houten Actueel waarderen de rubriek nog steeds met een 7,4 versus een 6,7 onder degenen die de rubriek minder dan één keer per maand lezen.



De waardering voor Houten Actueel blijkt ook uit het feit dat veel lezers het jammer zouden vinden als de wekelijkse rubriek niet meer zou verschijnen. Eén op de drie lezers (35%) vindt het jammer, maar wel overkomelijk. De helft van de lezers (51%) zou het heel vervelend vinden als de rubriek zou verdwijnen. Slechts 3% vindt het prima als Houten Actueel verdwijnt.

Enkele inwoners geven aan dat het verdwijnen van Houten Actueel vooral vervelend zou zijn voor inwoners die niet online zijn of niet actief zijn op social media. Verschillende inwoners menen dat Houten Actueel heel goed kan blijven bestaan naast andere kanalen, zoals www.mijnoverheid.nl of een nieuwsbrief.



3. Omroep Houten

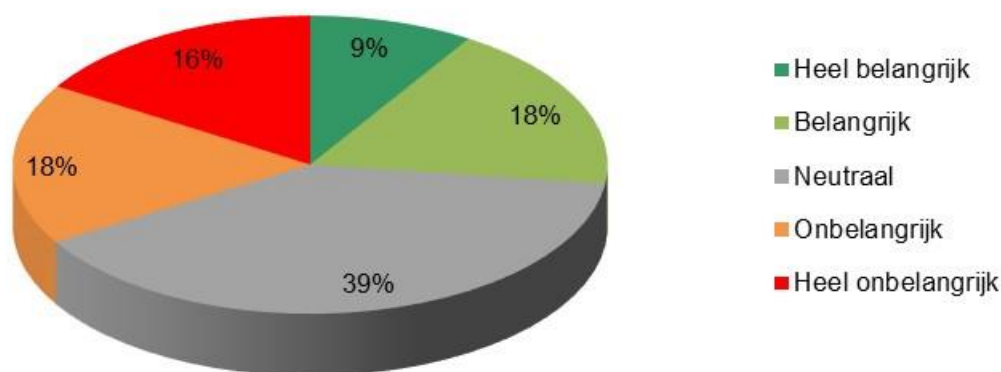
Omroep Houten is een lokale omroep die uitzendingen verzorgt voor inwoners van de gemeente Houten. De omroep draagt eraan bij dat inwoners weten wat er in hun dagelijkse omgeving leeft, dat zij een stem krijgen en een eigen mening kunnen vormen over de dagelijkse gang van zaken in hun gemeente. Omroep Houten geeft hier invulling aan door het verzorgen van dagelijkse radio-uitzendingen en door het publiceren van filmpjes via de eigen website en YouTube. De omroep maakt verhalen over cultuur, sport, politiek, etc. in Houten, maar is geen dagelijkse nieuwszender.

3.1 Belang lokale omroep en onderwerpskeuze

De meningen over het belang van een lokale omroep zijn sterk verdeeld: ongeveer één op de vier Houtenaren (27%) vindt het (heel) belangrijk dat Houten een lokale omroep heeft met speciale aandacht voor Houtens nieuws. Eén op de drie inwoners (34%) vindt dit echter (heel) onbelangrijk. Een bijna even groot deel (39%) staat er neutraal tegenover. Dit is vergelijkbaar met 2015².

Hoe belangrijk vindt u het dat Houten een lokale omroep heeft?

Basis = Iedereen (n=606)



Over welke onderwerpen de omroep zou moeten berichten, verschillen de meningen. Zo'n 50% van de inwoners heeft geen interesse of mening over de onderwerpskeuze van de omroep. Wie dat wel heeft, zou vooral graag geïnformeerd worden over evenementen en festiviteiten in Houten (37%) en lokale politiek (33%). Het laagst scoren lokale sportwedstrijden en toernooien (19%) en onderwerpen die jongeren interessant vinden (20%).

² De vragen over Omroep Houten zijn in 2016 niet in het Communicatie-onderzoek gesteld, maar in 2015 in een Burgerpanelonderzoek over Bibliotheek, Omroep Houten en windmolens.

Welke onderwerpen wilt u graag op Omroep Houten horen en zien?

Meerdere antwoorden mogelijk. Basis = Iedereen (n=606)



5% van de Houtenaren heeft nog andere onderwerpen genoemd die zij graag op Omroep Houten zouden horen en zien. Deze onderwerpen zijn zeer divers. Onder meer genoemd werden cursussen, kunst en cultuur in Houten, vacatures (ook voor vrijwilligerswerk), wegomleggingen en bouwplannen en informatie over burgerinitiatieven op het gebied van duurzaamheid, leefbaarheid, veiligheid en zorg.

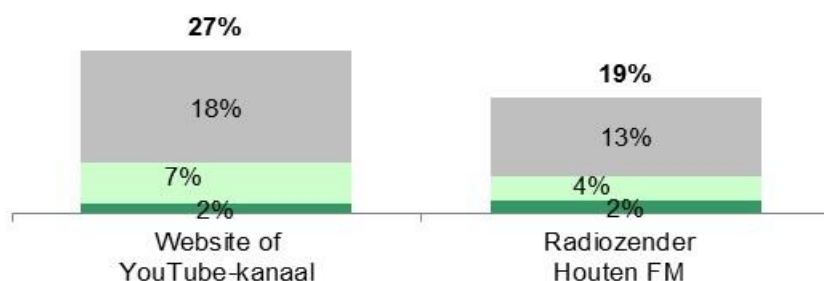
3.2 Bereik Omroep Houten

Een op de drie Houtenaren (33%) kijkt of luistert wel eens naar Omroep Houten. Zij maken vooral gebruik van de website of het YouTube-kanaal (27%). Het bereik van deze pagina's is iets gestegen ten opzichte van 2015: toen keek 23% van de Houtenaren wel eens op deze websites. Het bereik van de radiozender Houten FM is met 19% lager dan het bereik van de website en het YouTube-kanaal, maar vergelijkbaar met 2015 (18%).

Het gebruik van Omroep Houten is lang niet altijd frequent: de meeste gebruikers geven aan minder dan één keer per maand naar de omroep te kijken of luisteren. Eén op de tien Houtenaren (12%) maakt ten minste één keer per maand gebruik van de diensten van Omroep Houten.

Hoe vaak kijkt/luistert u naar Omroep Houten?

Basis = Iedereen (n=606)



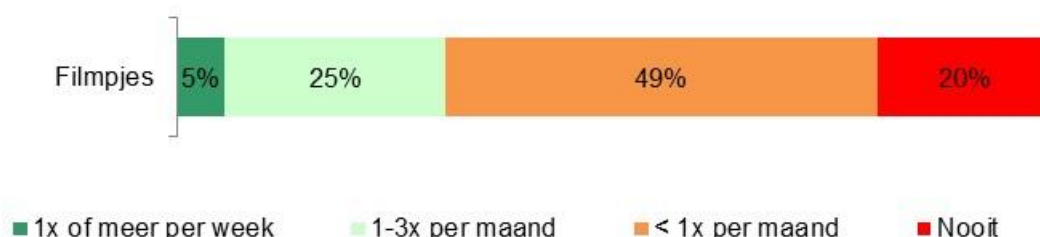
■ Minder dan 1 keer per maand ■ 1 tot 3 keer per maand ■ 1 keer per week of vaker

Eerder zagen we dat 32% van de Houtenaren het (heel) belangrijk vindt dat de gemeente een eigen Omroep heeft. Logischerwijs zijn het vooral frequente gebruikers (12%) die dit (heel) belangrijk vinden (88%). Dit is echter niet de volledige groep die belang aan de omroep hecht. Hieruit kunnen we concluderen dat er ook een groep is die de omroep zelf niet gebruikt, maar wel het belang ervan inziet, mogelijk voor zichzelf in de toekomst dan wel voor andere groepen inwoners.

Aan de bezoekers van de website of het Youtube-kanaal van Omroep Houten is ook gevraagd hoe vaak zij daar filmpjes bekijken. 20% van de bezoekers geeft aan de pagina's wel te bezoeken maar geen filmpjes te kijken. Ongeveer één op de drie bezoekers (31%) kijkt minstens één keer per maand een filmpje.

Hoe vaak kijkt u filmpjes op de website of YouTube van Omroep Houten?

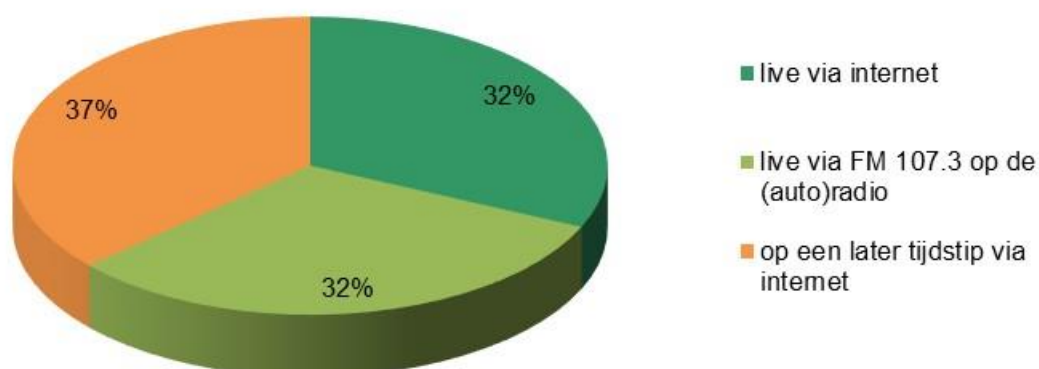
Basis = Bezoekers website of YouTube-kanaal Omroep Houten (n=161)



Aan de luisteraars van Omroep Houten is gevraagd hoe zij meestal naar de radiozender luisteren. Iets minder dan één derde van de luisteraars luistert nog gewoon via de (auto)radio, eenzelfde percentage luistert live via internet (32%). Een iets grotere groep (37%) geeft aan op een later tijdstip via internet programma's terug te luisteren.

Hoe luistert u naar Omroep Houten?

Basis = Luisteraars (n=115)



Van de radioprogramma's is het dagelijkse muziekprogramma 'Houten Non Stop' het meest bekend; 56% van de luisteraars is bekend met dit programma. Het politieke woensdagavondprogramma 'Daar houd ik u aan' is het meest populair: 40% van de luisteraars geeft aan dit programma te kennen en er wel eens naar te luisteren. Het minst beluisterd is het jongerenprogramma 'BonJoeri' op de zaterdag. Dit programma geniet ook de minste bekendheid; 69% van de luisteraars van Omroep Houten geeft aan dit programma niet te kennen.

Kent u de volgende radioprogramma's van Omroep Houten?

Basis = Luisteraars (n=115)

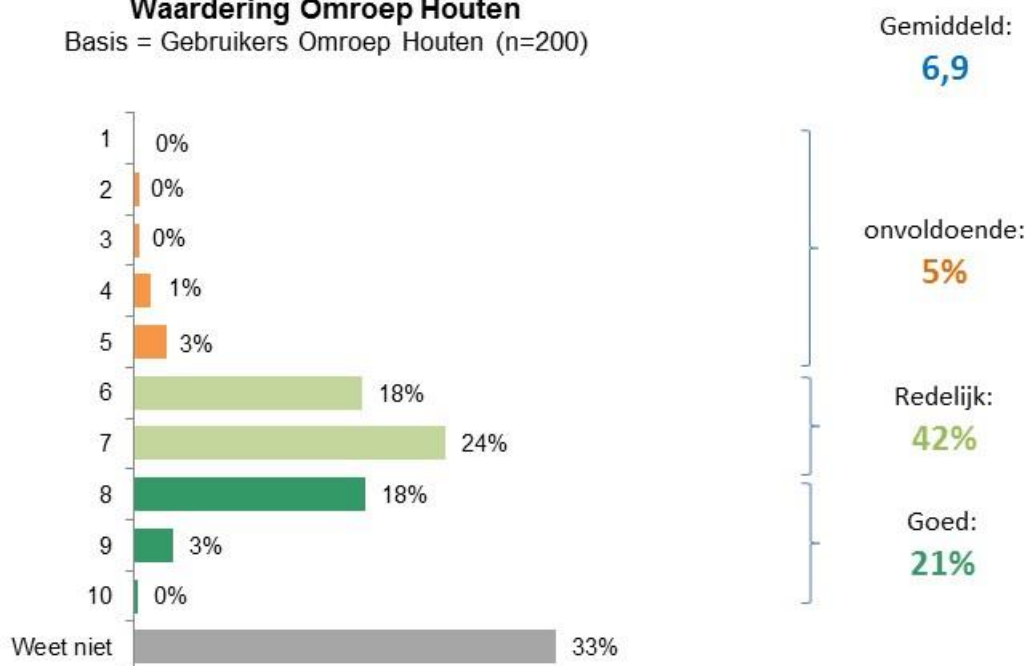


3.3 Waardering Omroep Houten

De kijkers en luisteraars van Omroep Houten zijn over het algemeen positief over de omroep en beoordelen haar gemiddeld met een 6,9 (vergelijkbaar met 2015: 7,0). Een klein deel (5%) is ontevreden en geeft een onvoldoende. Eén op de vijf is daarentegen heel enthousiast en geeft een 8 of hoger. Eén op de drie gebruikers heeft echter geen mening over de omroep (33%), waarschijnlijk onder meer omdat ze er te weinig ervaring mee hebben.

Waardering Omroep Houten

Basis = Gebruikers Omroep Houten (n=200)



4. Verschillen op basis van leeftijd

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

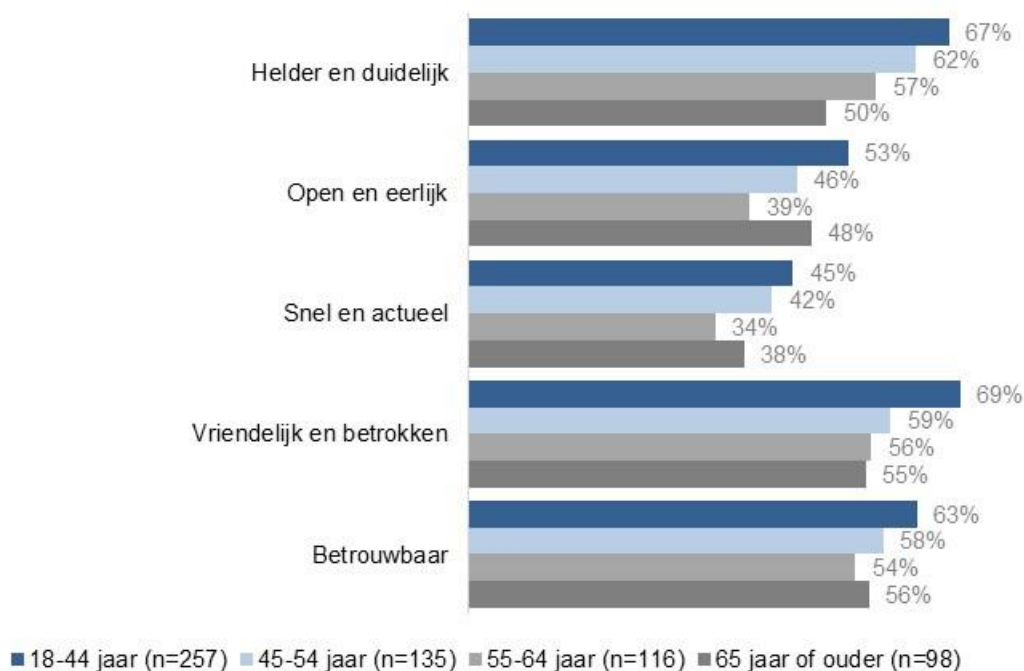
In de algemene beoordeling van de communicatie van de gemeente Houten verschillen de leeftijdsgroepen nauwelijks van elkaar, maar als we gaan kijken naar de verschillende kanalen voor communicatie komen we wel verschillen tegen. Een groot deel van deze verschillen is in lijn met algemene verwachtingen: jongeren maken meer gebruik van social media en verwachten daar dus meer van de gemeente. Van huis-aan-huisbladen en Houten FM wordt meer gebruik gemaakt door oudere inwoners. Hieronder kijken we per kanaal naar de belangrijkste verschillen.

4.1 Communicatie in het algemeen

Zoals hierboven vermeld, verschilt het rapportcijfer voor de communicatie van de gemeente Houten niet tussen de verschillende leeftijdsgroepen: allen geven een 6,7. Opvallend is dat jongere leeftijdsgroepen op alle punten wel positiever zijn over de manier waarop de gemeente communiceert.

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

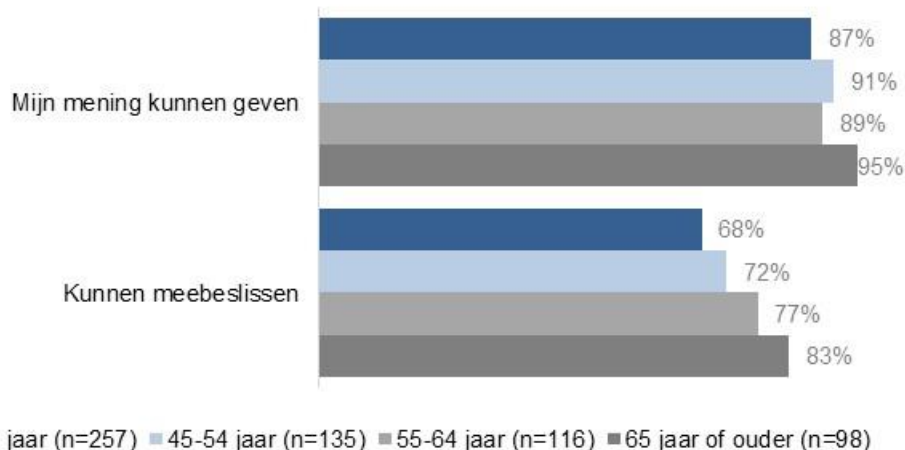
Basis= Iedereen (% (helemaal) eens)



Alle leeftijdsgroepen willen goed geïnformeerd worden over onderwerpen die zij belangrijk vinden, maar de wens om te participeren stijgt met de leeftijd: naarmate de leeftijd toeneemt, willen inwoners vaker hun mening kunnen geven en kunnen meebeslissen.

Ik wil over de onderwerpen die ik belangrijk vind:

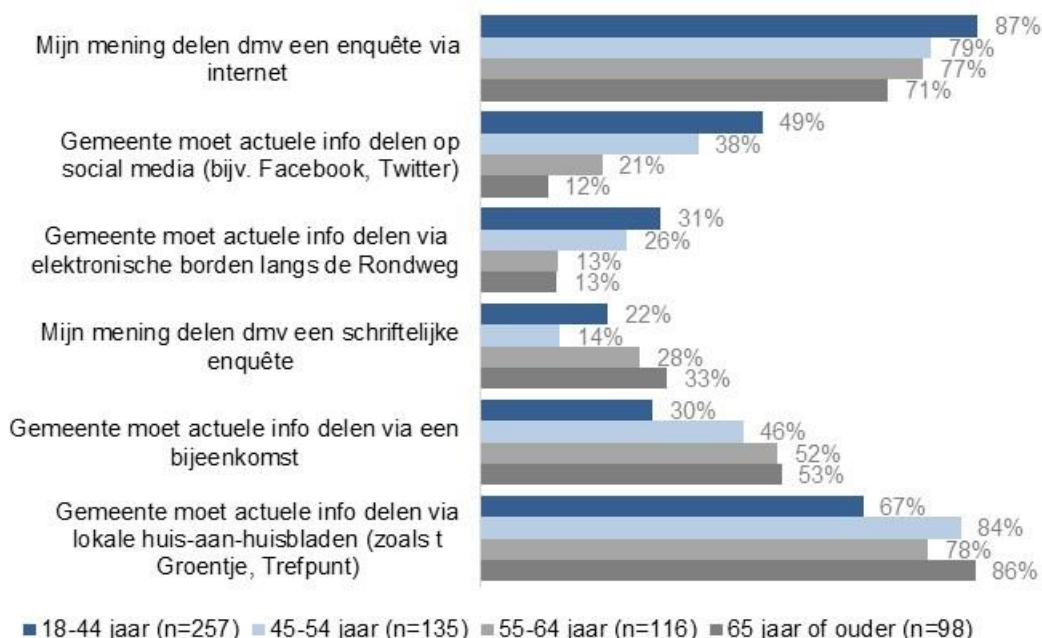
Basis= Iedereen (% (helemaal) eens)



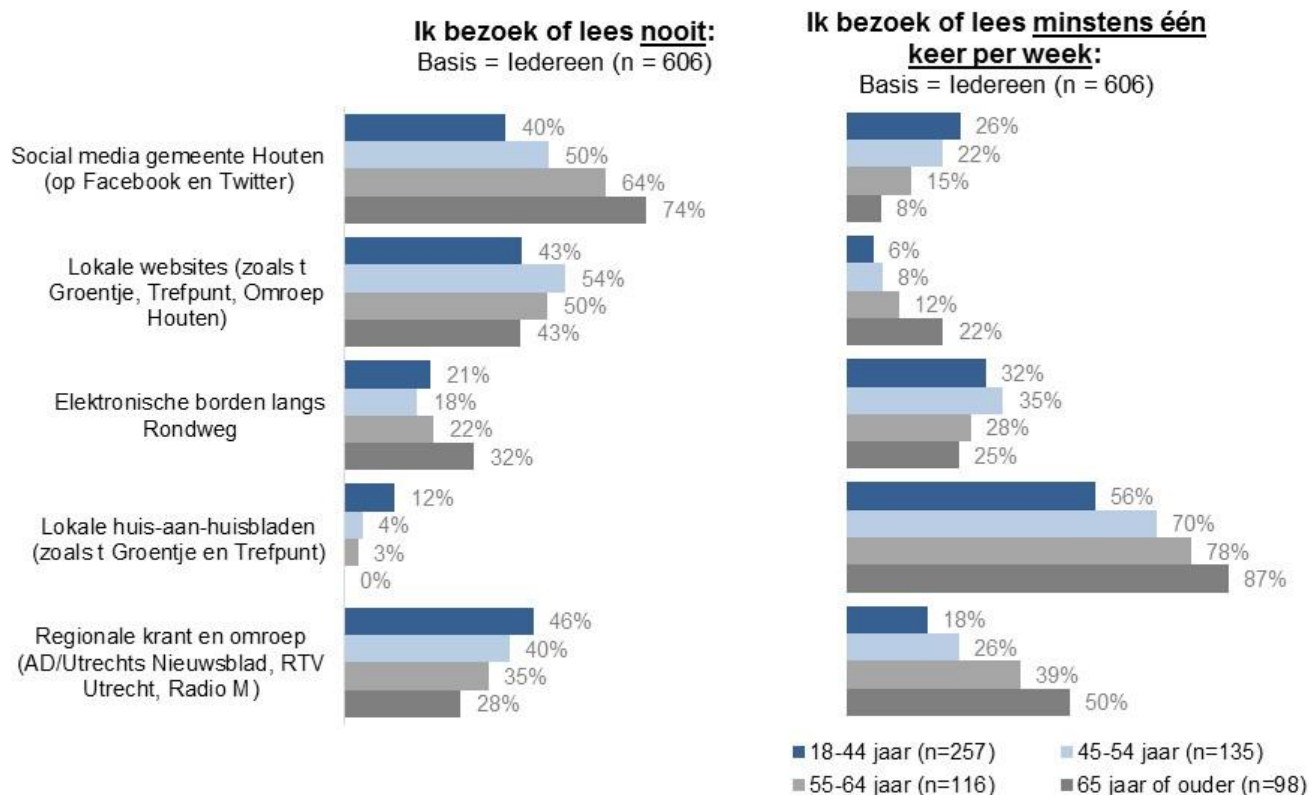
Als we kijken naar de voorkeuren voor het delen van de eigen mening of het delen van belangrijke informatie door de gemeente, dan hebben jongeren een uitgesproken voorkeur voor digitale mogelijkheden, in tegenstelling tot de oudere leeftijdsgroepen. Naarmate de leeftijd toeneemt, neemt de voorkeur voor traditioneler kanalen toe, zoals een schriftelijke enquête of een bijeenkomst.

Voorkeuren voor interactie met de gemeente

Basis = Iedereen (n = 606)



Dit wordt bevestigd als we kijken naar de frequentie van het gebruik van de verschillende communicatiekanalen van de gemeente: onder ouderen vinden we veel inwoners die nooit gebruik maken van bijvoorbeeld social media en websites, terwijl zij weer een hoog frequent gebruik (minstens één keer per week) hebben van bijvoorbeeld lokale huis-aan-huisbladen en regionale kranten en omroepen.



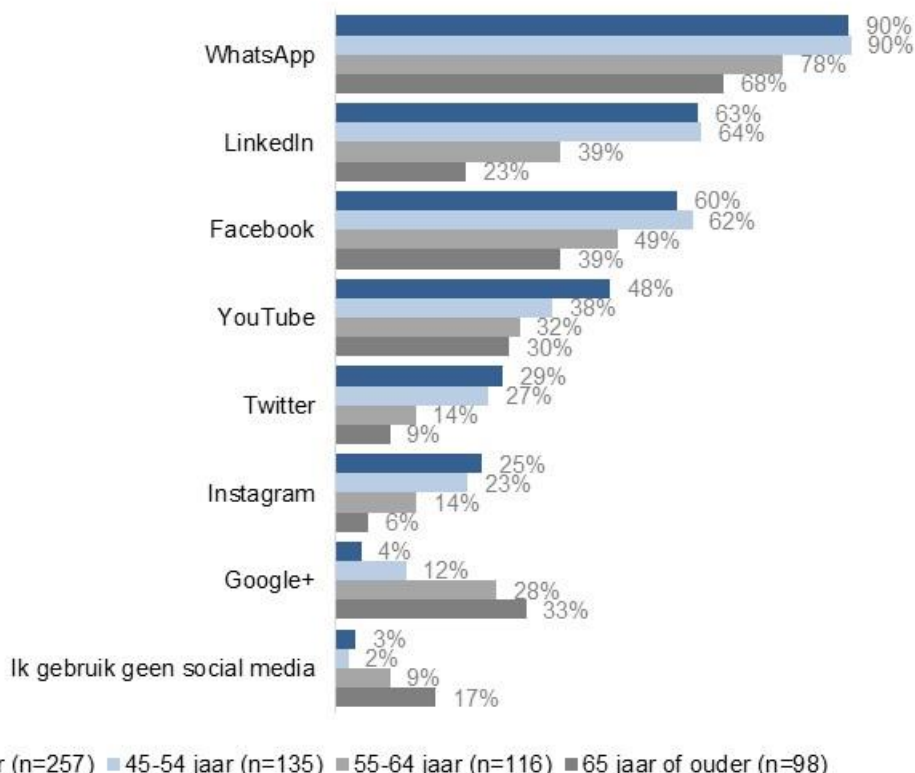
4.2 Social media

Het (regelmatige) social media-gebruik ligt over het algemeen, in lijn met landelijke cijfers, hoger voor jongeren dan voor ouderen. Van de inwoners ouder dan 65 jaar geeft 17% aan geen gebruik te maken van social media, tegenover 3% van de inwoners tussen de 18 en 44 jaar.

Dit beeld wordt bevestigd als we uitsplitsen naar kanaal: vrijwel alle vormen van social media worden vaker door jongeren dan door ouderen gebruikt. WhatsApp, LinkedIn en Facebook vormen voor de drie jongste leeftijdsgroepen de top 3; opvallend genoeg maken meer inwoners van 65+ gebruik van Google+ dan van LinkedIn.³ Het lagere gebruik van LinkedIn is mogelijk te wijten aan het feit dat deze inwoners gepensioneerd zijn en LinkedIn zich richt op werkenden.

³ Een mogelijke verklaring hiervoor kan zijn dat oudere inwoners het sociale medium Google+ verwarren met de zoekmachine Google.

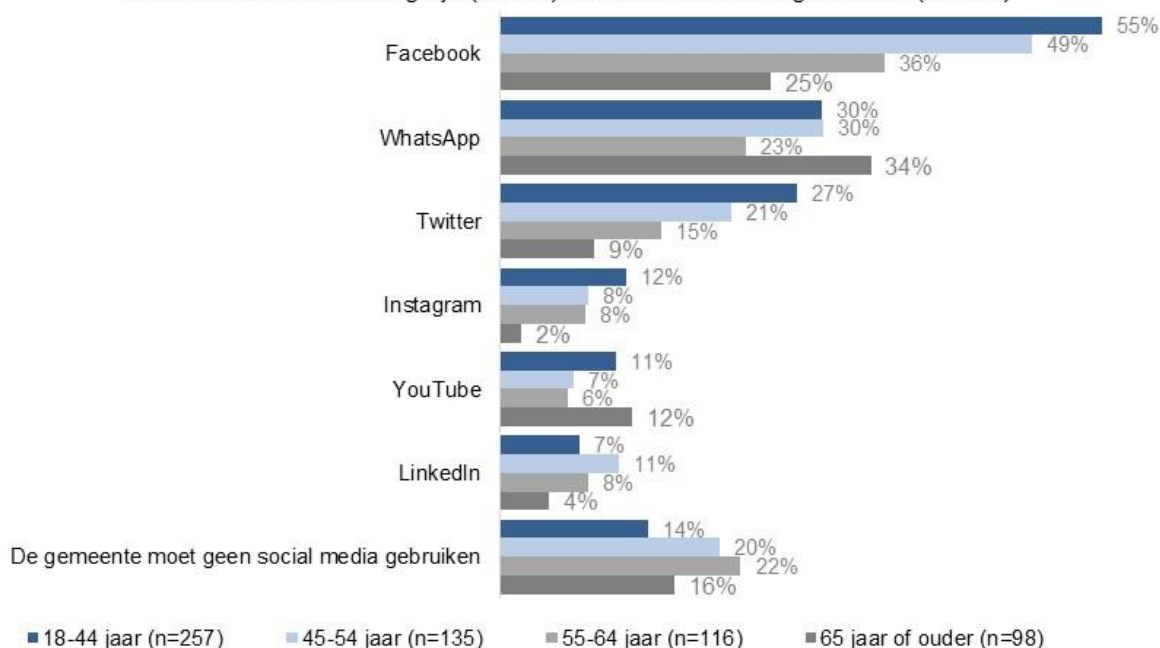
Welke social media gebruikt u regelmatig?
 Meerdere antwoorden mogelijk. Basis= Iedereen (n = 606)



In lijn hiermee verwachten jongere inwoners ook vaker en op meer social media de aanwezigheid van de gemeente.

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

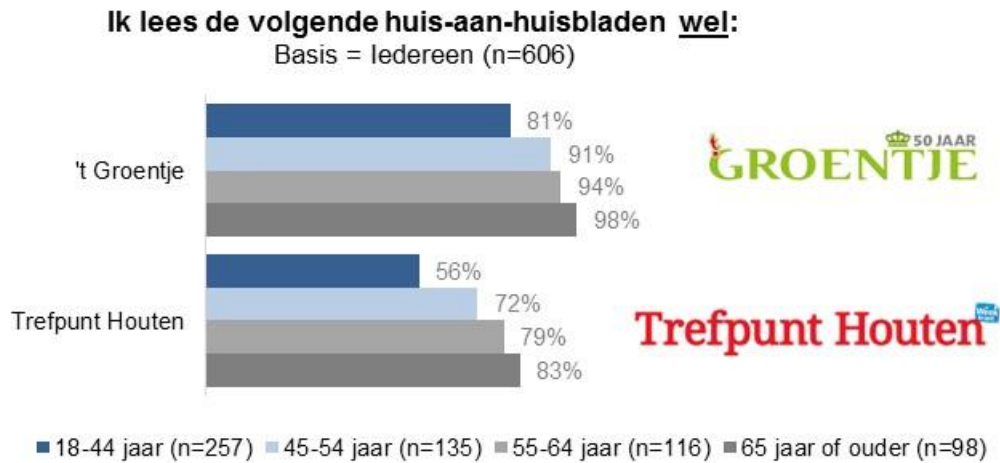
Meerdere antwoorden mogelijk (max. 3). Basis= Social media-gebruikers (n = 566)



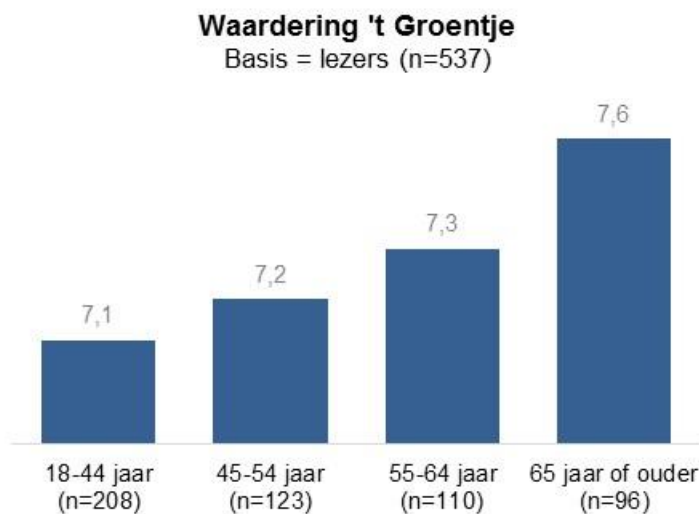
We zien dat 65-plussers vooral de aanwezigheid van de gemeente op Whatsapp verwachten, méér zelfs dan op Facebook, dat bij de andere leeftijdsgroepen het meest is gekozen.

4.3 Huis-aan-huisbladen

Zoals in de inleiding al genoemd, lezen Houtenaren vaker huis-aan-huisbladen naarmate de leeftijd toeneemt. Dit geldt zowel voor 't Groentje als voor Trefpunt Houten.



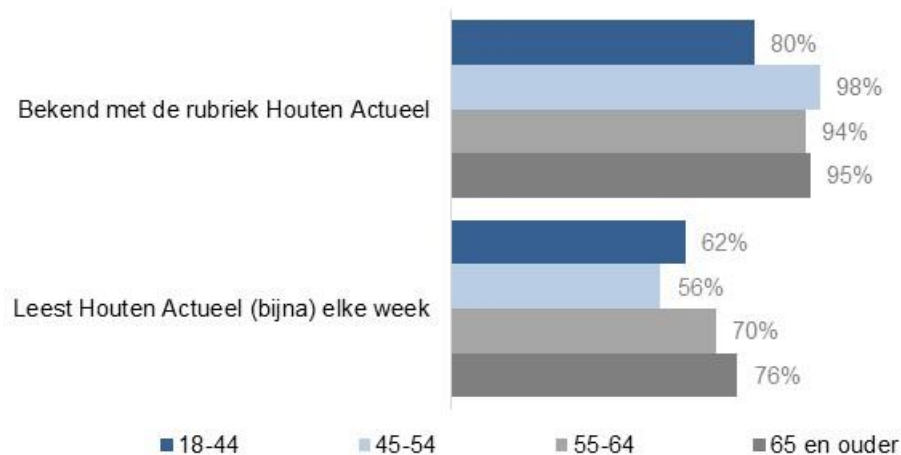
Ook de waardering onder lezers van het meest gelezen huis-aan-huisblad 't Groentje ligt hoger bij hogere leeftijdsgroepen.



Binnen alle leeftijdsgroepen is het grootste deel van de lezers van 't Groentje bekend met de gemeenterubriek Houten Actueel. Dit percentage ligt het laagst voor de jongste leeftijdsgroep (18-44: 80%). Veel lezers van deze rubriek lezen hem (bijna) elke week, hoewel dit percentage opvallend laag is voor de leeftijdsgroep 45-54 jaar: 56%.

Bekendheid & frequente lezers Houten Actueel

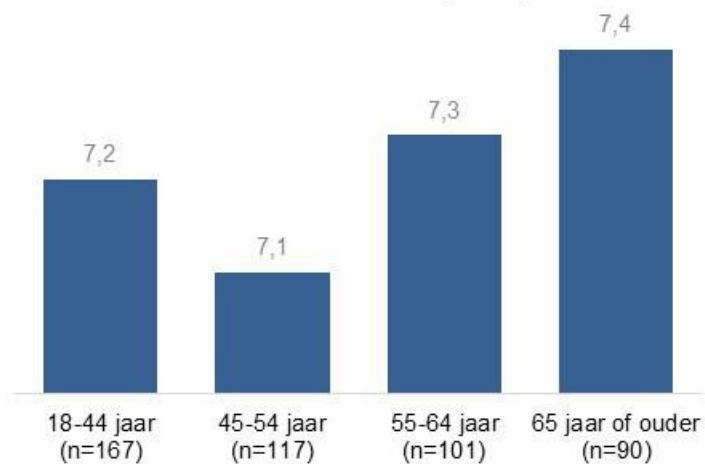
Basis = lezers 't Groentje / lezers Houten Actueel



De groep 45-54 jarigen geeft ook het laagste rapportcijfer aan de rubriek Houten Actueel. Dit kan ofwel de oorzaak zijn voor het minder frequente lezen van de rubriek, ofwel het minder frequente lezen zorgt voor een lagere waardering.

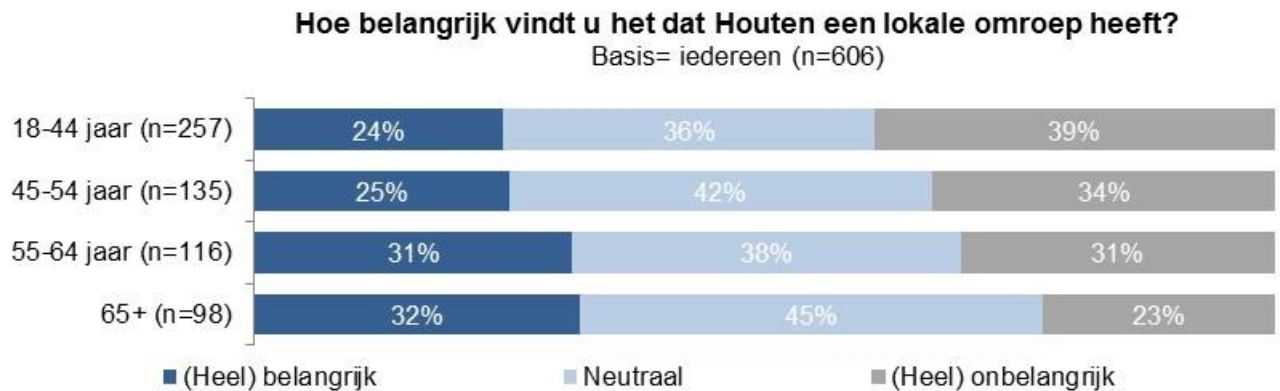
Waardering Houten Actueel

Basis = lezers (n=476)



4.4 Omroep Houten

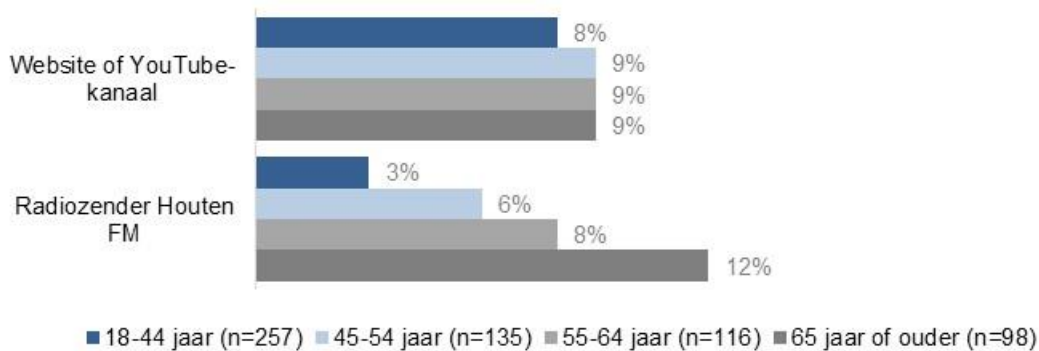
Naarmate de leeftijd toeneemt, vinden Houtenaren de aanwezigheid van een lokale omroep voor Houten belangrijker.



Eenzelfde lijn zien wij bij het gebruik van Omroep Houten, en dan met name de radiozender Houten FM. Naarmate de leeftijd toeneemt, luistert men vaker minstens één keer per maand naar deze zender.

Ik bezoek of luister minstens één keer per maand:

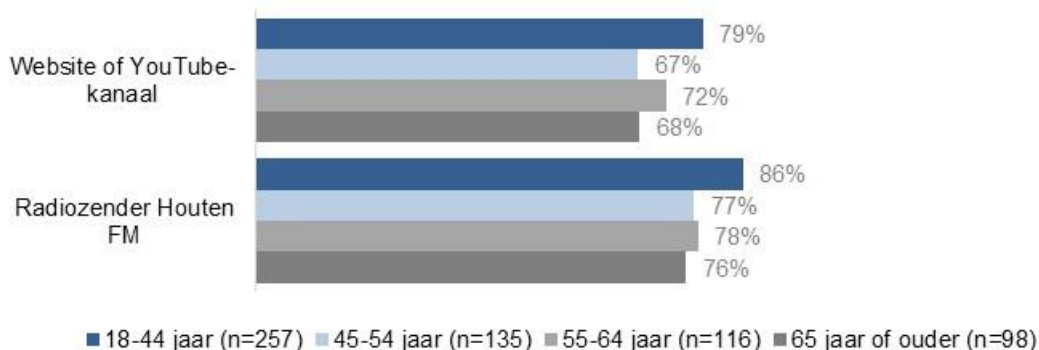
Basis = iedereen (n=606)



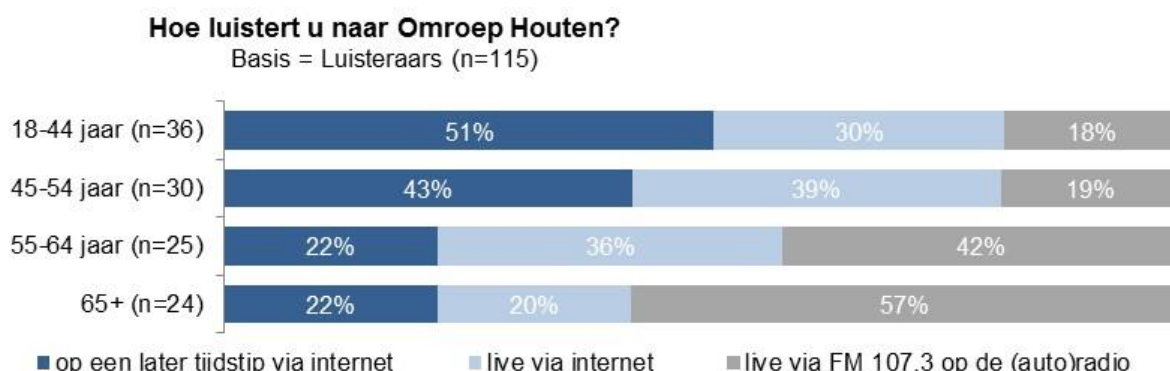
Het aantal Houtenaren dat nooit de website of het YouTube-kanaal of de radiozender van Omroep Houten bezoekt/beluistert is het grootst onder de jongste leeftijdsgroep (18-44 jaar).

Ik bezoek of luister nooit:

Basis = iedereen (n=606)

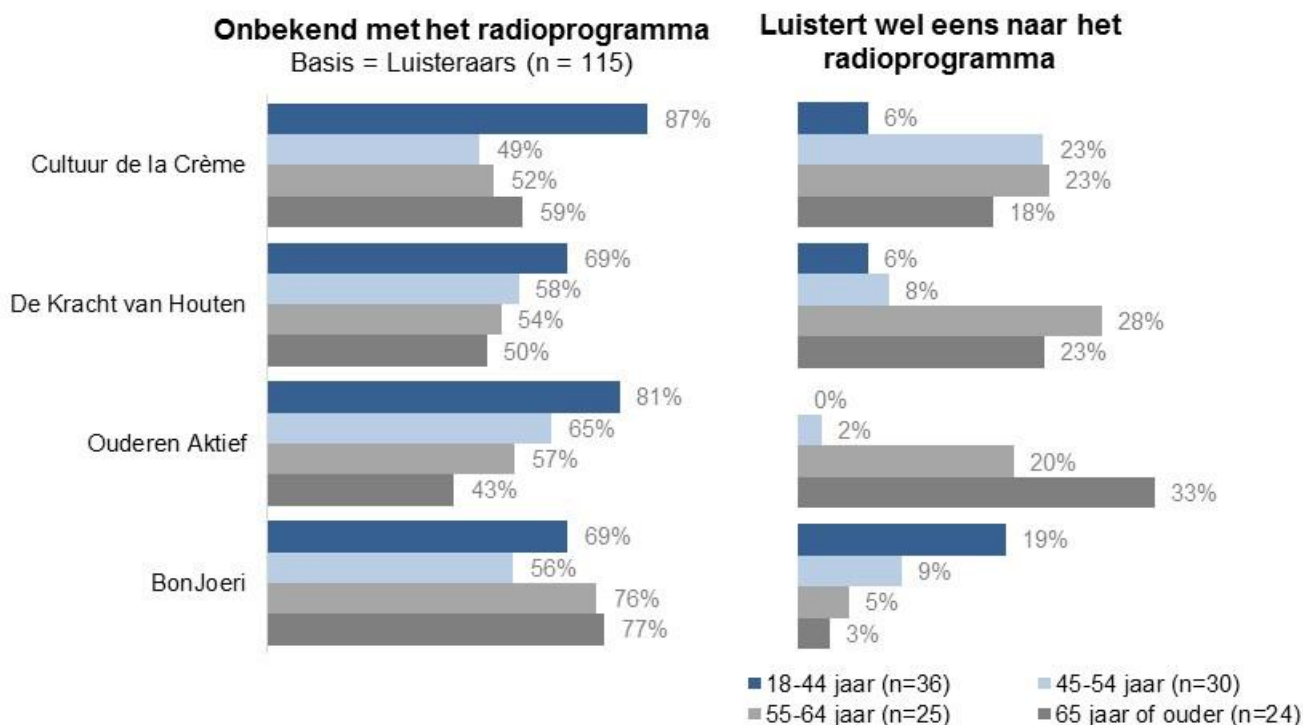


We zien grote verschillen in hoe de verschillende leeftijdsgroepen meestal naar de radiozender Houten FM luisteren. Van de 65-plussers luistert de meerderheid (57%) live via FM 107.3 op de (auto)radio, terwijl een meerderheid van de 18 tot 44-jarigen juist op een later tijdstip via internet luistert. In de leeftijdsgroepen hier tussenin zien we die verschuiving ook.



De radioprogramma's die Houtenaren van verschillende leeftijden kennen en luisteren, verschillen soms van elkaar. Bij twee programma's is dit te verwachten: het programma Ouderen Aktief, dat zich op ouderen richt, is bekender naarmate de leeftijd oploopt en wordt ook vaker beluisterd. Het programma BonJoeri, voor en door jongeren, heeft uiteraard het omgekeerde: jongere Houtenaren luisteren hier vaker naar. In de leeftijd 45-54 jaar zijn de meeste Houtenaren bekend met dit programma (44%), hoewel zij er zelf niet vaak naar luisteren. Mogelijk hebben deze inwoners kinderen die naar BonJoeri luisteren.

Ook bij twee andere radioprogramma's zien we verschillen: zowel Cultuur de la Crème als de Kracht van Houten genieten weinig bekendheid bij jongere luisteraars (met name in de leeftijd 18-44). Voor de Kracht van Houten is dit mogelijk het geval omdat het een programma is over zorg en welzijn. Hoewel zij zich niet bewust op ouderen richten, is dit wel een onderwerp dat een oudere doelgroep meer aan zal spreken. Het programma Cultuur de la Crème is echter interessant voor jong en oud, dus daar zou meer bekendheid onder jongeren mogelijk ook meer luisteraars op kunnen leveren.

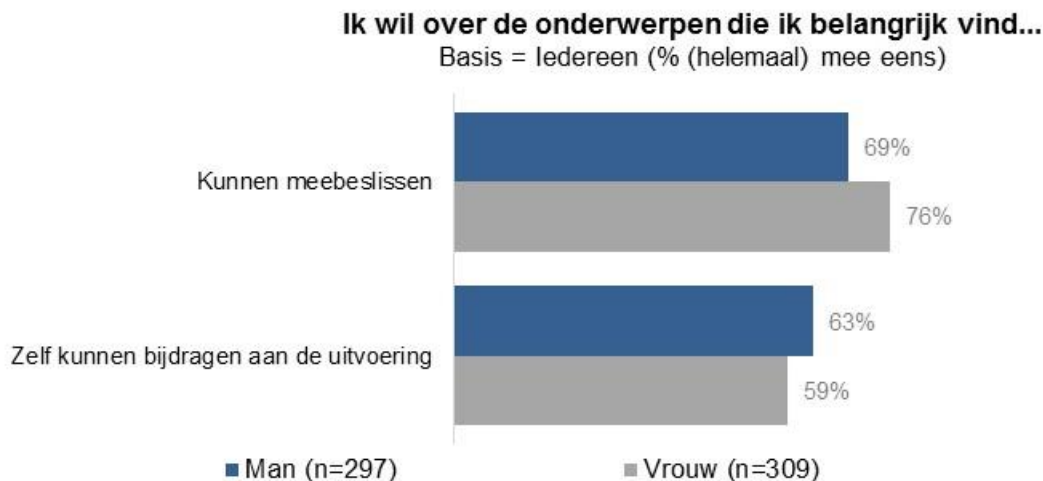


5. Verschillen op basis van geslacht

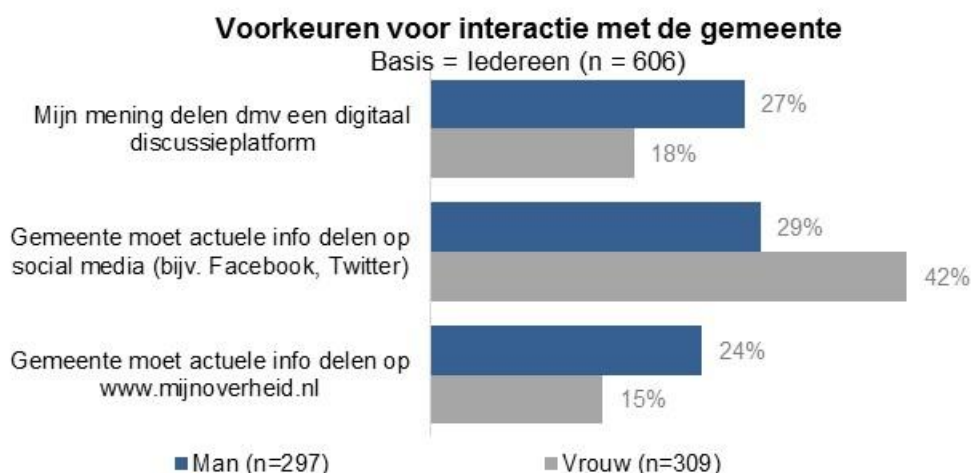
In dit hoofdstuk bekijken we in hoeverre de beleving van de communicatie door de gemeente Houten verschilt op basis van geslacht.

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

Over het algemeen willen zowel mannen als vrouwen door de gemeente betrokken worden bij de onderwerpen die zij belangrijk vinden. Op twee punten verschillen mannen en vrouwen van elkaar: vrouwen vinden het belangrijker dan mannen om te kunnen meebeslissen (76%), terwijl mannen liever dan vrouwen zelf willen kunnen bijdragen aan de uitvoering van ideeën en plannen (63%).

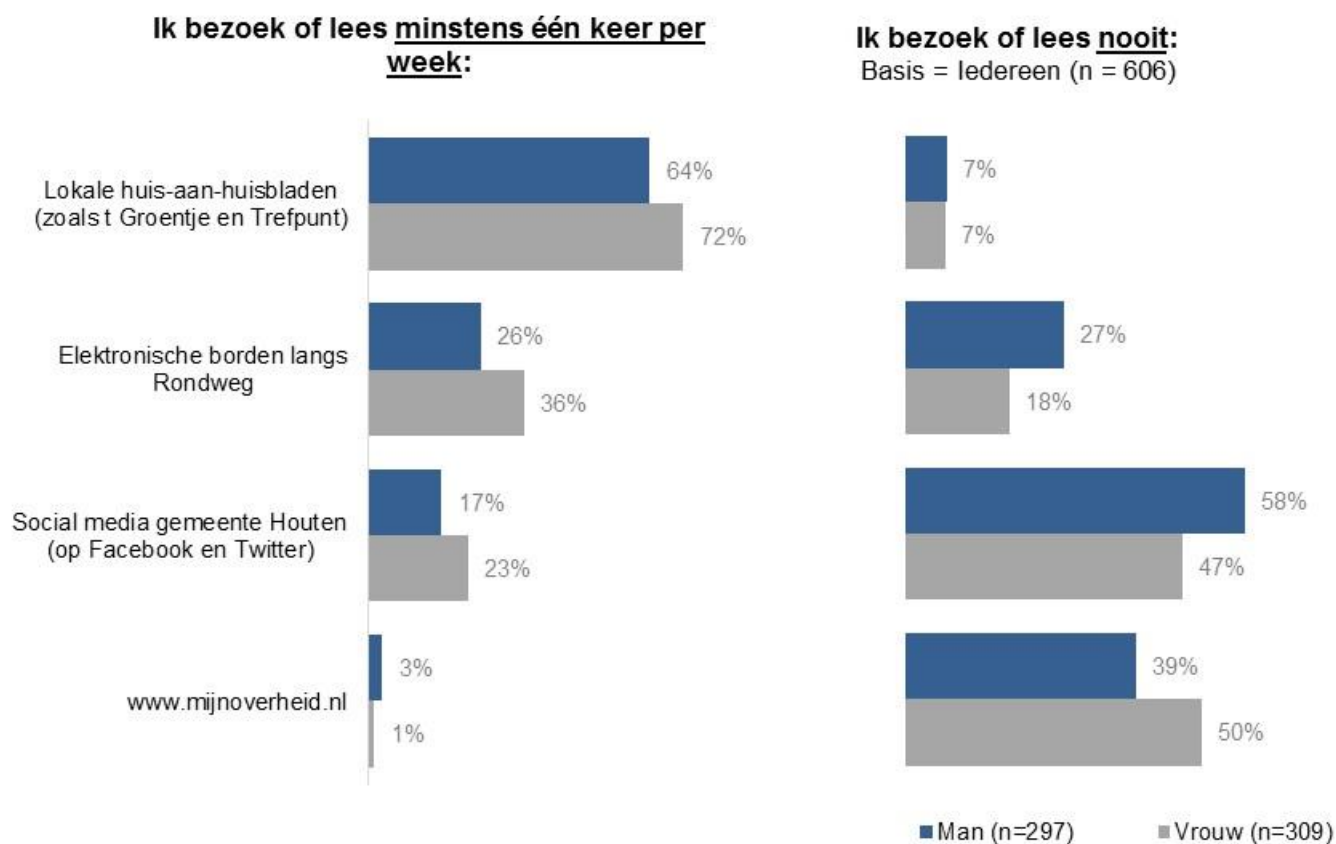


Als we kijken naar de voorkeuren voor interactie met de gemeente, zien we een paar kleine verschillen tussen mannen en vrouwen. Als het gaat om het delen van hun eigen mening, dan hebben mannen vaker dan vrouwen een uitgesproken voorkeur voor een digitaal discussieplatform (27%). Voor het delen van actuele informatie door de gemeente zien vrouwen vaker dan mannen social media als een goede plek hiervoor (42%), terwijl mannen eerder dan vrouwen deze informatie op www.mijnoverheid.nl zouden willen zien (24%).

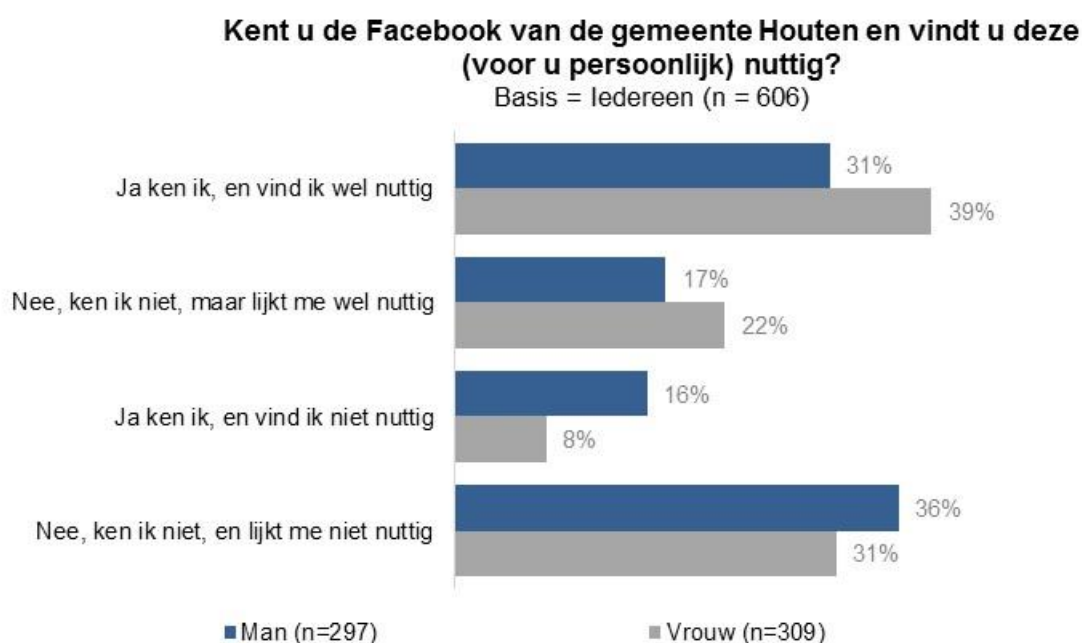


Dit zien we terug in het gebruik van deze media: 23% van de vrouwen geeft aan minstens één keer per week de social media van de gemeente Houten te bezoeken, tegenover 17% van de mannen. Een meerderheid van de mannen (58%) geeft aan deze nooit te bezoeken. Daartegenover staat dat 50% van de vrouwen aangeeft nooit van www.mijnoverheid.nl gebruik te maken, terwijl slechts 39% van de mannen deze pagina nooit bezoekt.

Ook bij twee andere kanalen van de gemeente zien we een verschil in gebruik tussen mannen en vrouwen: vrouwen lezen vaker minstens één keer per week de lokale huis-aan-huisbladen (72%) en de elektronische borden langs de Rondweg (36%).

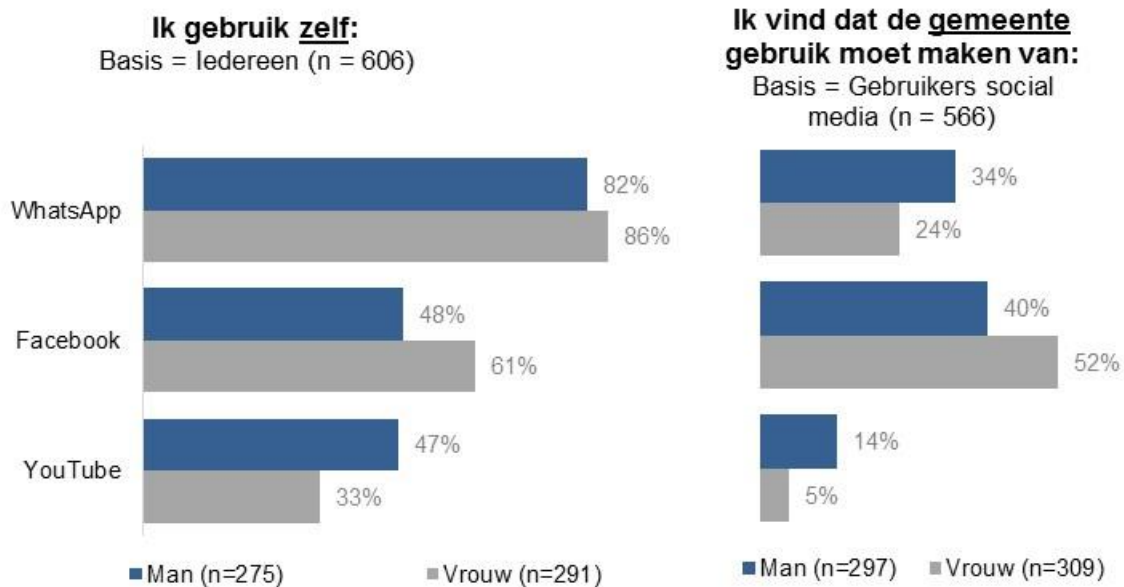


Het zijn dan ook vooral vrouwen die de Facebookpagina van de gemeente Houten kennen en nuttig vinden.

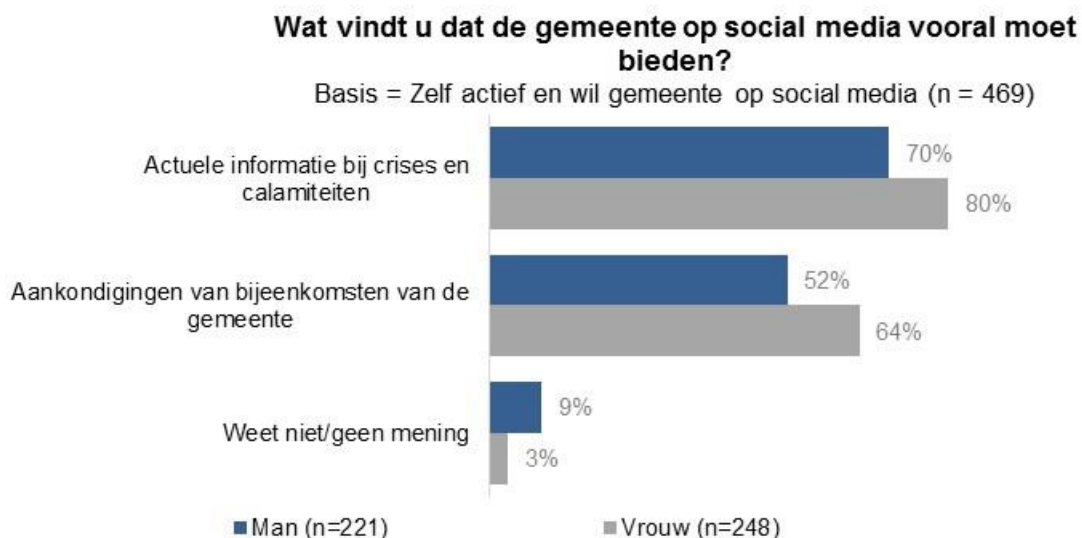


5.1 Social media

Het grotere belang dat vrouwen aan Facebook hechten, wordt bevestigd als we kijken naar het eigen gebruik van social media en de mening van inwoners over waar de gemeente gebruik van zou moeten maken. Vrouwen gebruiken zelf vaker regelmatig Facebook dan mannen (61%) en een meerderheid van de vrouwen vindt ook dat de gemeente op Facebook zou moeten zitten (52%). Mannen maken juist weer meer gebruik van YouTube (47%) en verwachten ook vaker dat de gemeente een YouTube-kanaal heeft (14%). Het gebruik van het populairste social medium WhatsApp verschilt nauwelijks tussen mannen en vrouwen, maar meer mannen dan vrouwen (34%) vinden dat de gemeente daar ook gebruik van zou moeten maken.



Meer mannen dan vrouwen hebben geen mening over wat de gemeente op social media zou moeten bieden (9%). Vrouwen hebben een uitgesprokener mening en geven vaker dan mannen aan actuele informatie bij crises en calamiteiten te verwachten (80%) en aankondigingen van bijeenkomsten van de gemeente (64%).



Dit zien we ook terug in de verwachtingen met betrekking tot de reactietijd van de gemeente: 14% van de mannen zegt hier geen mening over te hebben en 10% vindt een reactie binnen twee dagen snel genoeg. Een groter aandeel vrouwen dan mannen (43%) verwacht binnen één dag reactie.

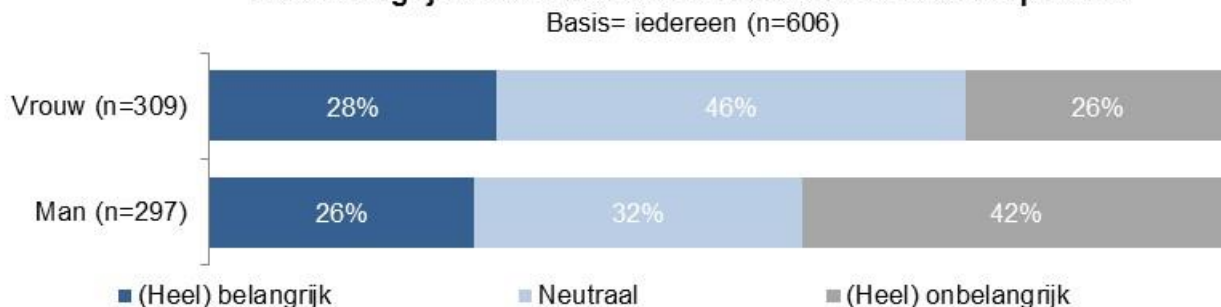
Wat vindt u dat de gemeente op social media vooral moet bieden?



5.2 Omroep Houten

Mannen vinden het vaker dan vrouwen (heel) onbelangrijk voor de gemeente Houten om een eigen omroep te hebben.

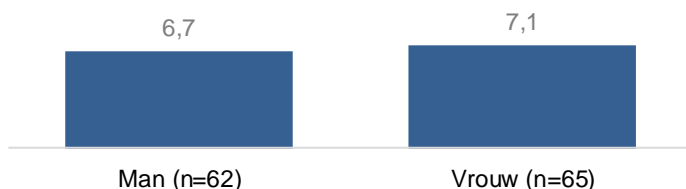
Hoe belangrijk vindt u het dat Houten een lokale omroep heeft?



Ondanks dit grote verschil maken mannen en vrouwen even vaak gebruik van de omroep, zowel via de website of YouTube als via de radio. We zien wel een verschil in waardering van de omroep tussen mannen en vrouwen: vrouwen geven een 7,1, mannen een 6,7.

Waardering Omroep Houten

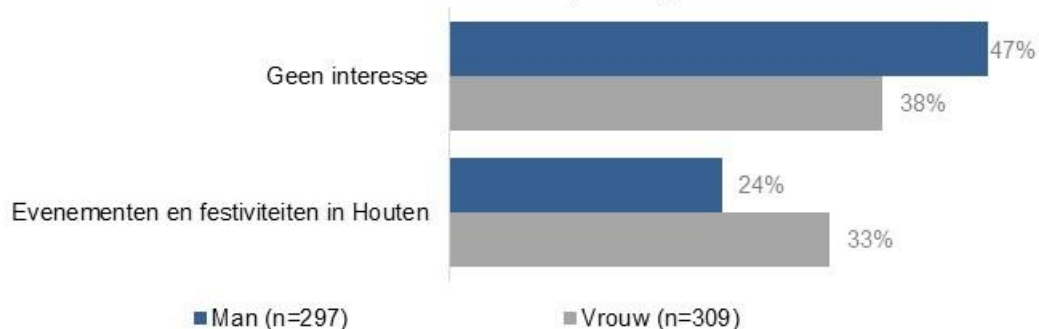
Basis = gebruikers die een cijfer geven (n=127)



Ook geven mannen vaker dan vrouwen aan geen interesse te hebben in de onderwerpen die op Omroep Houten te horen of te zien zijn (47%). Vrouwen willen vaker dan mannen informatie over evenementen en festiviteiten in Houten op de Omroep terugvinden (33%).

Welke onderwerpen wilt u graag op Omroep Houten horen en zien?

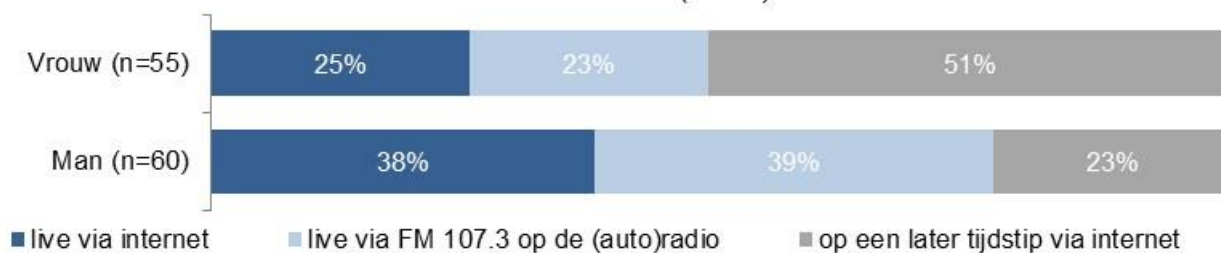
Basis = Iedereen (n = 606)



De manier van luisteren naar Houtens radiozender verschilt ook tussen mannen en vrouwen: een meerderheid van de vrouwen (51%) doet dit op een later tijdstip via internet, terwijl mannen vaker live luisteren (77%). Mannen luisteren ongeveer even vaak live via internet (38%) als live op de radio (39%).

Hoe luistert u naar Houten FM?

Basis = Luisteraars (n=115)



Bijlage 1 – Respondentenprofiel

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

Profiel respondenten (n=606, panelleden + open link)		Ongewogen percentage	Gewogen percentage
Geslacht	Man	57%	49%
	Vrouw	43%	51%
	<i>Totaal</i>	100%	100%
Leeftijd	18 t/m 44 jaar	19%	42%
	45 t/m 54 jaar	23%	22%
	55 t/m 64 jaar	32%	19%
	65 jaar en ouder	27%	16%
	<i>Totaal</i>	100%	100%
Wijk	Buitengebied	6%	8%
	Noord-Oost	24%	21%
	Noord-West	36%	30%
	Zuid-Oost	16%	19%
	Zuid-West	15%	20%
	Onbekend	2%	-
	<i>Totaal</i>	100%	100%

Bijlage 2 – Processtatistieken

Voor het onderzoek zijn alle 1.439 leden van het Burgerpanel uitgenodigd om deel te nemen aan een online enquête. In de periode van 15 februari tot en met 28 mei 2018 hebben in totaal 587 panelleden deelgenomen aan het onderzoek. Dit betekent een respons van 41%.

Daarnaast zijn inwoners van Houten via diverse media opgeroepen om aan het onderzoek mee te werken. Via deze weg hebben nog eens 19 personen aan het onderzoek deelgenomen.

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

	Burgerpanel	Open link
Uitnodigingen verstuurd	1.439	n.v.t.
Enquêtes voltooid	587 (41%)	19
Gemiddelde invultijd	12 min.	
Betrouwbaarheidsinterval	95%	
Maximale foutmarge	4,0%	

Bijlage 3 – Vragenlijst burgerpanelonderzoek communicatie 2018

De gemeente vindt goede communicatie en contact met inwoners belangrijk. We zijn benieuwd naar hoe u vindt dat de gemeente communiceert en wat hierbij beter zou kunnen. Ook stellen we in dit onderzoek vragen over uw wensen, interesses en de media die u bij voorkeur gebruikt.

A. Algemeen oordeel over communicatie

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

Toelichting: 1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

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

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"/>

B. Wensen voor informatie en interactie

3. Ik wil over onderwerpen die belangrijk voor mij zijn:

	Helemaal eens	Eens	Oneens	Helemaal oneens	Weet niet/geen mening
Goed geïnformeerd worden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn mening kunnen geven	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kunnen meebeslissen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zelf ideeën en plannen kunnen aandragen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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"/>

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

(maximaal 3 antwoorden mogelijk)

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

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

(Meerdere antwoorden mogelijk)

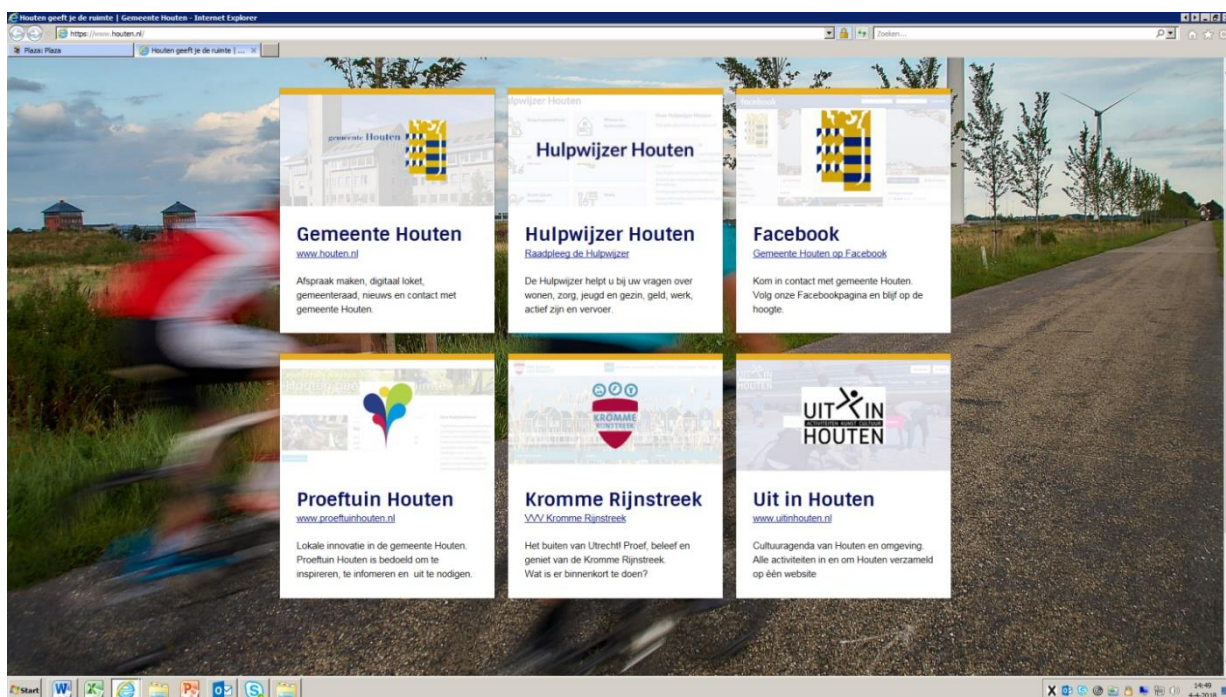
- Website gemeente Houten
- Social media (o.a. Facebook, Twitter, Instagram)
- Lokale huis-aan-huis-bladen (zoals 't Groentje, Trefpunt)
- Lokale websites (zoals 't Groentje, Trefpunt, Omroep Houten)
- Regionale kranten en omroepen (AD/Utrechts Nieuwsblad, RTV Utrecht)
- Een (wekelijkse) nieuwsbrief per e-mail
- www.mijnoverheid.nl
- Elektronische borden langs de Rondweg
- Anders, namelijk:
- Weet niet/geen mening

6. De gemeente Houten communiceert nieuws via diverse (eigen) kanalen en media. Hoe vaak bezoekt of leest u deze?

	1x of meer per week	1x of meer per maand	1x of meer per jaar	Nooit	Weetniet/ geen mening
Website gemeente Houten (www.houten.nl)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Social media gemeente Houten (op Facebook en Twitter)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lokale huis-aan-huis bladen (zoals 't Groentje en Trefpunt)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lokale websites (zoals 't Groentje, Trefpunt, Omroep Houten)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Regionale krant en omroep (AD/Utrecht Nieuwsblad, RTV Utrecht, Radio M)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Electronische borden langs Rondweg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
www.mijnoverheid.nl	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De website van de gemeente Houten

Op de startpagina van www.houten.nl staan 6 links naar verschillende websites, platforms en pagina's die over Houten gaan en die u kunt bezoeken.



7. Kent u deze websites, platforms, pagina's en vindt u ze (voor u persoonlijk) nuttig?

	Ja ken ik, en vind ik <u>wel</u> nuttig	Ja ken ik, en vind ik <u>niet</u> nuttig	Nee, ken ik niet, maar lijkt me <u>wel</u> nuttig	Nee, ken ik niet, en lijkt me <u>niet</u> nuttig
Gemeente Houten (website gemeente voor afspraak maken, digitaal loket, gemeenteraad, nieuws en contact met de gemeente Houten)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hulpwijzer Houten (website die u helpt bij uw vragen over wonen, zorg, jeugd en gezin, geld, werk, actief zijn en vervoer)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facebook Houten (Facebookpagina om in contact te komen met de gemeente en op de hoogte te blijven van Houtens nieuws)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Proeftuin Houten (platform van inwoners, bedrijven, organisaties en gemeente voor inspiratie en uitwisseling over innovatieve ontwikkelingen in Houten)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VVV Kromme Rijnstreek (website van de VVV met toeristische informatie over wat er te beleven is in de Kromme Rijnstreek)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uit in Houten (platform met overzicht van alle culturele activiteiten zoals festivals, voorstellingen, tentoonstellingen, workshops in Houten en omgeving)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Bij het zoeken naar informatie op de website van de gemeente Houten gebruik ik het liefst:

(Slechts één antwoord mogelijk)

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

9. Ik vind de informatie op de website van de gemeente Houten 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"/>
Snel en actueel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Open en betrouwbaar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

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

Social media

Er volgen nu enkele vragen over het gebruik van social media.

11. Welke social media gebruikt u regelmatig?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Facebook
- Twitter
- YouTube
- LinkedIn
- WhatsApp
- Instagram
- Google+
- Snapchat
- Pinterest
- Anders, namelijk:
- Ik gebruik geen social media -> ga naar vraag 17

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

(Meerdere antwoorden mogelijk – maximaal 3)

- Facebook
- Twitter
- YouTube
- LinkedIn
- WhatsApp
- Instagram
- Google+
- Snapchat
- Pinterest
- Anders, namelijk:
- De gemeente moet geen social media gebruiken -> ga naar vraag 17
- Weet niet/geen mening

13. 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
- Aankondigingen van bijeenkomsten van 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

14. 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
- Anders, namelijk:
- Weet niet/geen mening

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

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

16. 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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Huis-aan-huisbladen

Er volgen nu enkele vragen over het gebruik van huis-aan-huisbladen

17. Ik lees de volgende huis-aan-huisbladen:

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

Indien 17 a= ja

18. Ik waardeer Trefpunt Houten met rapportcijfer:

Trefpunt Houten

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

Indien 17b=ja

19. Ik waardeer 't Groentje met rapportcijfer:

't Groentje (Houtens Nieuws)

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

Indien 17b= ja

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

- Ja
- Nee -> *ga naar vraag 24*

Indien 17b=ja

21. 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 -> *Ga naar vraag 23*

Indien 17b=ja

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

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

Indien 17b=ja

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.

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

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

D. Omroep Houten

Een lokale omroep verzorgt uitzendingen voor inwoners van een bepaalde gemeente. De omroep moet ervoor zorgen dat inwoners weten wat er in hun dagelijkse omgeving leeft, dat zij een stem krijgen en een eigen mening kunnen vormen over de dagelijkse gang van zaken in hun gemeente. Omroep Houten geeft hier invulling aan door het verzorgen van dagelijkse radio-uitzendingen en door het publiceren van filmpjes via de eigen website en YouTube. De omroep maakt verhalen over cultuur, sport, politiek, etc. in Houten, maar is geen dagelijkse nieuwszender.

24. Hoe belangrijk vindt u het dat Houten een lokale omroep heeft met speciale aandacht voor Houtens nieuws?

- Heel belangrijk
- Belangrijk
- Neutraal
- Onbelangrijk
- Heel onbelangrijk

25. Welke onderwerpen wilt u graag op Omroep Houten horen en zien?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- a. Lokale sportwedstrijden en toernooien
- b. Evenementen en festiviteiten in Houten
- c. Recreatie en uitgaan in Houten
- d. Verhalen over hoe inwoners Houten beleven
- e. Onderwerpen die jongeren interessant vinden
- f. Onderwerpen die ouderen interessant vinden
- g. Lokale politiek
- h. Anders namelijk:
- i. Geen interesse
- j. Weet niet/ geen mening

26. Hoe vaak bezoekt u over het algemeen de website of het YouTube kanaal van Omroep Houten?

- 1 keer per week of vaker
- 1 tot 3 keer per maand
- Minder dan 1 keer per maand
- Nooit *-> ga naar vraag 28*

27. Hoe vaak kijkt u over het algemeen naar de filmpjes op de website of op het YouTube kanaal van Omroep Houten?

- 1 keer per week of vaker
- 1 tot 3 keer per maand
- Minder dan 1 keer per maand
- Nooit

28. Hoe vaak luistert u over het algemeen naar de radiozender Houten FM van Omroep Houten (te beluisteren via 107.3 FM of via internet)?

- 1 keer per week of vaker
- 1 tot 3 keer per maand
- Minder dan 1 keer per maand
- Nooit -> ga naar vraag 31

29. Als u een radio-uitzending van Omroep Houten beluistert, luistert u dan meestal:

- live via internet
- live via FM 107.3 op de (auto)radio
- op een later tijdstip via internet

30. Kent u de volgende radioprogramma's van Omroep Houten?

Programma	Wekelijks op	Ja, ik luister er wel eens naar	Ja, maar ik luister er niet naar	Nee
De Middenstip (over sport)	maandagavond	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De Kracht van Houten (over zorg en welzijn)	dinsdagavond	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ouderen Aktief (voor /over ouderen)	woensdagochtend	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Daar houd ik u aan (over politiek)	woensdagavond	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cultuur de la Creme (over cultuur)	donderdagavond	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
BonJoeri (voor/door jongeren)	zaterdag	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Houten Non Stop (muziek)	elke dag	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

31. Welk rapportcijfer geeft u aan Omroep Houten?

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

Achtergrondgegevens (Bij niet-panelleden)

Niet-panelleden:

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

32. Ik ben een:

- man
- vrouw

33. Mijn leeftijd is:

- 12 jaar of jonger
- 13-18 jaar
- 18-34 jaar
- 35-44 jaar
- 45-54 jaar
- 55-64 jaar
- 65 jaar of ouder
- Wil ik niet zeggen

34. Wijk/buurt

35. 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:

36. 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 -> *einde vragenlijst*
- Ja, maar ik ben geen lid
- Nee

37. Wilt u deelnemen aan het Burgerpanel? (Uw e-mailadres wordt alleen gebruikt voor aanmelding voor het panel)

- Ja, mijn e-mailadres is:

- Weet ik (nog) niet
- Nee