



adv mr
smart market research

Gemeente Houten: Communicatie

Den Dolder, 30 juni 2011

Rianne van Beek Msc.

Ir. Martine van Doornmalen



Het auteursrecht op dit rapport berust bij ADV Market Research (ADV). De opdrachtgever mag deze uitgave alleen voor intern gebruik verveelvoudigen. Voor publicatie van (gedeelten van) dit rapport in de nieuwsmedia, vakliteratuur of andere uitgaven is toestemming van ADV nodig. Bovendien verzoeken wij de opdrachtgever om bij publicatie ADV als bron te vermelden.



Inhoud

- ◆ Samenvatting
- ◆ Advies
- ◆ Achtergrond en doelstelling
- ◆ Processtatistieken
- ◆ Resultaten
- ◆ Bijlage: profiel respondenten



adv mr
smart market research

Samenvatting



Samenvatting (1)

Inleiding

Deze rapportage betreft een meting naar de behoeften, wensen en tevredenheid van inwoners over de informatievoorziening door de gemeente Houten. Ook is onderzocht wat de wensen en ervaringen zijn van inwoners als het gaat om participatiemogelijkheden bij de gemeente Houten.

Interesse in gemeentelijke informatie

95% van de Houtenaren geeft aan (zeer) geïnteresseerd te zijn in informatie van en over de gemeente Houten. De Houtenaren die geïnteresseerd zijn in informatie, geven aan met name geïnteresseerd te zijn in plannen en zaken over verkeer en vervoer (68%), het beheer van de openbare ruimte (65%) en de openbare orde en veiligheid (65%). Dit geldt in het algemeen. Dat wil zeggen wanneer deze onderwerpen betrekking hebben op de gehele gemeente. Met betrekking tot de eigen buurt of wijk is men geïnteresseerd in dezelfde onderwerpen. De interesse is dan zelfs hoger.

Huis-aan-huiskranten

In Houten worden twee huis-aan-huiskranten verspreid: het Houtens Nieuws en het Trefpunt Houten. In het Houtens Nieuws is wekelijks de gemeentepagina Houten Actueel opgenomen.

Het bereik van beide huis-aan-huiskranten is goed, 96% geeft aan het Houtens Nieuws te ontvangen, 94% ontvangt het Trefpunt Houten. Het Houtens Nieuws wordt door 97% van de ontvangers gelezen, het Trefpunt wordt minder goed gelezen, 80% van de ontvangers geeft aan deze huis-aan-huiskrant te lezen. De lezers waarderen het Houtens Nieuws met een 7,6. Het Trefpunt wordt minder gewaardeerd met een 6,6.

De gemeentepagina in het Houtens Nieuws is ook goed bekend onder de Houtenaren, 93% geeft aan deze te kennen. Een meerderheid van de Houtenaren die hiermee bekend zijn, leest deze (bijna) wekelijks (66%). Op dit moment wordt de gemeentepagina alleen in het Houtens Nieuws getoond. Wanneer de gemeente ervoor kiest om de gemeentepagina per e-mail te gaan versturen, geeft 45% van de huidige lezers aan deze per e-mail te willen ontvangen. 86% van de lezers die de gemeentepagina nu nog niet wekelijks lezen, geeft aan dat men de gemeentepagina dan vaker gaat lezen. De gemeentepagina krijgt met een 7,3 een goede beoordeling van de lezers.



Samenvatting (2)

Bekendheid en gebruik andere communicatiemiddelen

De gemeente Houten gebruikt, naast de huis-aan-huiskranten nog andere communicatiemiddelen om haar inwoners te informeren. De gemeentegids (99%) en de elektronische borden langs de rondweg (97%) zijn hiervan het best bekend bij de inwoners. Deze twee communicatiemiddelen werden afgelopen jaar echter niet het vaakst gebruikt door de inwoners, de gemeentegids werd door 59% van de inwoners gebruikt, de elektronische informatieborden werden door 61% van de inwoners geraadpleegd. Communicatiemiddelen die minder bekend zijn, maar vaker werden gebruikt, zijn de bewonersbrieven die de gemeente per post verstuurd, bijvoorbeeld over wegwerkzaamheden. Deze brieven zijn afgelopen jaar door 70% van de Houtenaren gelezen. Ook de website is door een groot deel van de Houtenaren gebruikt, 69% geeft aan deze het afgelopen jaar geraadpleegd te hebben. Bewoners-, nieuwsbrieven en folders worden vaker geraadpleegd dan in 2009. De gemeentegids minder vaak.

Inwoners zijn minder bekend met de uitzendingen van raadvergaderingen en het voorlichtingspakket voor nieuwe bewoners. Beide zijn bij ongeveer een derde van de Houtenaren bekend, en werden afgelopen jaar door slechts 3% gebruikt. Men is wel goed bekend met informatie- en inspraakbijeenkomsten (92%), maar deze zijn afgelopen jaar door slechts 18% van de Houtenaren bezocht.

Van de verschillende communicatiemiddelen die de Houtenaren gebruiken, wordt de papieren plattegrond van de gemeente het best gewaardeerd met een 8,2. Ook de activiteitenmarkt (7,7) wordt goed beoordeeld. De website (6,8) en de elektronische informatieborden (6,6) krijgen de laagste waardering.



Samenvatting (3)

Zoeken van informatie

Wanneer Houtenaren op zoek zijn naar informatie van de gemeente Houten, zoekt de helft (55%) als eerste op de website. Een vijfde geeft aan als eerste in de lokale huis-aan-huiskrant te zoeken en een vijfde geeft aan als eerste in de gemeentegids de informatie op te zoeken.

Website

Een meerderheid van de Houtenaren (83%) heeft afgelopen jaar de website van de gemeente Houten bezocht. Het grootste deel van deze bezoekers (72%) heeft slechts enkele keren de website bezocht. Bijna een kwart (23%) van de bezoekers geeft aan één of meerdere keren per maand de website bezocht te hebben.

Wanneer men de website bezoekt, wordt met name gezocht naar de openingstijden van gemeentelijke diensten (68%) en informatie over paspoort, rijbewijs en vergunningen (59%).

Viervijfde van de bezoekers (79%) kan de informatie die men op de website zoekt, meestal of altijd vinden. Bij het zoeken gebruikt de helft van de bezoekers (50%) meestal de menustructuur, 43% gebruikt meestal de zoekfunctie 'zoeken'. Om het vinden van informatie op de website te verbeteren, geeft 32% aan dat de zoekmachine verbeterd moet worden, 28% van de bezoekers geeft aan dat de indeling van de website aangepast moet worden. Deze tips voor verbeteringen worden vaker aangegeven dan in 2009. Ondanks verbeteringen aan de website in de afgelopen jaren, liggen de eisen die door de gebruiker aan de website gesteld worden, heden ten dage waarschijnlijk hoger.



Samenvatting (4)

Social media

Social media is de naam voor internettoepassingen waar bezoekers zelf inhoud toevoegen, een online netwerk opbouwen en interactief met elkaar communiceren. Op dit moment maakt de gemeente Houten nog nauwelijks gebruik van deze mogelijkheid om met haar inwoners te communiceren.

Gebruik

Alle genoemde social media (YouTube, LinkedIn, Facebook, Hyves en Twitter) zijn goed bekend onder de Houtenaren. Hierbij is YouTube het best bekend (95%) en LinkedIn het minst bekend (88%). Hoewel de social media wel goed bekend zijn onder de Houtenaren, worden deze nog beperkt gebruikt. YouTube wordt door de meeste Houtenaren gebruikt (61%), Twitter wordt het minst door Houtenaren gebruikt. Slechts een vijfde (21%) geeft aan hier afgelopen jaar gebruik van te hebben gemaakt. Onder de inwoners van 18 tot 44 jaar is het gebruik van alle genoemde social media hoger. Hoewel YouTube door veel Houtenaren wordt gebruikt, is de mate van gebruik hiervan niet heel intensief. Slechts 10% van de gebruikers maakt één of meerdere keren per dag gebruik van YouTube, 35% maakt hier 2 of meer keer per week gebruik van. Het omgekeerde beeld is zichtbaar bij het gebruik van Twitter. Slechts een vijfde van de Houtenaren is hierop actief, maar de gebruikers maken wel intensief gebruik van dit medium. 40% van de gebruikers geeft aan één of meerdere keren per dag hier gebruik van te maken, 22% doet dit 2 of meer keer per week. Ook de gebruikers van Facebook gebruiken dit medium intensief, 44% maakt hier meerdere keren per dag gebruik van.

Social media wordt door de gebruikers met name gebruikt om informatie te vinden over bepaalde onderwerpen die hen interesseren, 44% van de gebruikers geeft aan dit (zeer) vaak te doen. Daarnaast geeft 43% aan (zeer) vaak social media te gebruiken om zelf op de hoogte te blijven van wat andere mensen vinden en doen.



Samenvatting (5)

Communicatie gemeente

De gemeente overweegt om social media in te zetten voor haar communicatie. 39% van de Houtenaren vindt dit een (zeer) goed idee. Gebruikers van social media zijn nog positiever hierover, met name gebruikers van Twitter (72%) en Facebook (62%) vinden het een zeer goed idee wanneer de gemeente gebruik gaat maken van social media.

Wanneer de gemeente gebruik gaat maken van social media, ziet 31% van de geïnteresseerden graag dat de gemeente op Twitter aanwezig is, ook ziet 27% graag dat de gemeente zich op Facebook laat zien. Onder de gebruikers van de verschillende social media zijn deze percentages hoger. Het meest geïnteresseerd zijn de gebruikers van Twitter, 76% van deze gebruikers geeft aan dat men graag de gemeente op Twitter ziet. Ook gebruikers van Facebook (55%) zijn geïnteresseerd in de aanwezigheid van de gemeente op Facebook.

Wanneer de gemeente actief wordt op social media, is er vooral behoefte aan actuele informatie bij calamiteiten (71%). Daarnaast wensen de geïnteresseerden actuele informatie over weg- en bouwwerkzaamheden (65%) en actuele informatie over het gemeentebestuur (59%).



Samenvatting (6)

Participatie

De gemeente biedt verschillende mogelijkheden aan haar inwoners om te participeren. De bekendheid met deze mogelijkheden is ten opzichte van 2009 gelijk gebleven. De bijeenkomsten die de gemeente voor haar bewoners en organisaties organiseert zijn bij bijna alle inwoners bekend (92%). 30% heeft het afgelopen jaar hier ook daadwerkelijk gebruik van gemaakt. Ook het spreekuur van burgemeester en wethouders is goed bekend (75%), maar slechts 5% heeft hier ook afgelopen jaar gebruik van gemaakt.

Hoewel de meerderheid van de inwoners nog geen gebruik maakt van de diverse participatiemogelijkheden, geeft 88% wel aan misschien (60%) of zeker (28%, was in 2009 nog 14%) betrokken te willen worden bij de ontwikkeling van het beleid in de gemeente Houten. 69% van deze mensen geeft aan zowel bij zaken die gaan over de eigen wijk en straat als over de zaken die de gehele gemeente aangaan, betrokken te willen worden. Wanneer gekeken wordt naar specifieke onderwerpen waarbij men betrokken wil worden, geeft 62% aan betrokken te willen worden bij het beheer van de openbare ruimte. Ook bij de ontwikkeling van beleid over verkeer en vervoer (60%) en openbare orde en veiligheid (56%) wil een meerderheid betrokken worden.

77% van de mensen die betrokken willen worden bij de ontwikkeling van het beleid, willen via het burgerpanel betrokken worden.* Daarnaast wil 42% betrokken worden door schriftelijke opiniepeilingen en enquêtes, en geeft 40% aan door middel van bijeenkomsten betrokken te willen worden. 12% geeft aan door middel van social media betrokken te willen worden bij de ontwikkeling van beleid.

* Dit percentage ligt waarschijnlijk hoger dan in werkelijkheid, aangezien dit onderzoek alleen is ingevuld door leden van het Burgerpanel.



Samenvatting (7)

Vershil tussen leeftijdscategorieën

Houtenaren in verschillende leeftijdscategorieën hebben verschillende informatiebehoefes. Zo verschillen zij in de mate van interesse in het gemeentelijk nieuws, maar ook in de manier waarop zij geïnformeerd willen worden. Belangrijke verschillen tussen leeftijdscategorieën ten behoeve van de communicatie van de gemeente Houten worden hieronder weergegeven.

Interesse in gemeentelijk nieuws

Houtenaren in de leeftijd van 18-34 jaar tonen minder interesse in het nieuws van en over de gemeente Houten dan oudere Houtenaren (80% vs 95%). Houtenaren in deze jongste leeftijdscategorie geven dan ook vaker (11%) dan gemiddeld (2%) aan het gemeentelijk nieuws niet te volgen. De gemeentepagina, een belangrijke bron van gemeentelijke informatie, is dan ook minder (86%) bekend onder de Houtenaren van 18-34 jaar dan onder andere Houtenaren (93%). In tegenstelling tot de jongste leeftijdsgroep, hebben Houtenaren in de leeftijd van 35-44 jaar juist wel interesse in het gemeentelijk nieuws. Vergeleken met andere Houtenaren hebben zij voor enkele onderwerpen zelfs meer interesse. Zo willen zij vaker dan andere leeftijdsgroepen informatie over onderwijs, zorg en welzijn, bouwprojecten, sport en recreatie. Ook wil men bij deze onderwerpen vaker worden betrokken.

Communicatiemiddelen

Bij veel Houtenaren is de huis-aan-huiskrant een gewenst communicatiemiddel van de gemeente Houten (82%). Jongeren (18-34 jaar) willen minder vaak via dit communicatiemiddel (70%) op de hoogte gehouden worden. Houtenaren in deze leeftijdscategorie zijn beter te bereiken via online media. Zo gebruikt deze groep vaker (74%) dan gemiddeld (55%) de website van de gemeente Houten als eerste om informatie op te zoeken. Ook is een groot deel van de Houtenaren van 18-34 jaar actief op een of meerdere social media (91% versus gemiddelde van 77%). Wanneer de gemeente hier intensiever gebruik van gaat maken, is met name deze groep goed te bereiken. 22% van de Houtenaren van 18-34 jaar geeft dan ook aan via social media betrokken te willen worden bij de ontwikkeling van het beleid van de gemeente Houten.



adv mr
smart market research

Advies



Advies

De bekendheid, het gebruik en de waardering van de verschillende communicatiemiddelen van de gemeente Houten zijn ten opzichte van 2009 grotendeels stabiel gebleven. Nog steeds is een grote meerderheid geïnteresseerd in informatie van en over de gemeente Houten. Hierbij zijn Houtenaren vooral geïnteresseerd in informatie over het beheer van de openbare ruimte, de openbare orde, veiligheid en verkeer en vervoer. In deze onderwerpen is op wijkniveau nog meer interesse dan op gemeenteniveau.

Huis-aan-huiskranten blijven een belangrijk communicatiemiddel, dit middel moet men blijven inzetten om een groot deel van de Houtenaren te informeren. De gemeentepagina in het Houtens Nieuws is ten opzichte van 2009 zelfs bekender geworden (93% t.o.v. 80%). Een ander veelgebruikt informatiemiddel is de website www.houten.nl. Belangrijk is dat deze twee veelgebruikte informatiebronnen verschillend worden gebruikt. De huis-aan-huiskrant is een veelgebruikt medium om het nieuws te volgen: actuele informatie. Wanneer Houtenaren echter bewust op zoek zijn naar informatie over de gemeente, zoeken zij vaak als eerste op de website. Het betreft dan vaak meer statische informatie zoals openingstijden. Beide media zijn belangrijk om te behouden, maar houdt rekening met het doel waarmee de burger deze media raadpleegt. De waardering van de huis-aan-huiskranten is al heel behoorlijk. De waardering van de website zou daarentegen beter kunnen. Aangezien Houtenaren met name bewust informatie zoeken op de website (en niet bijvoorbeeld zonder specifiek doel rondsurfen) is het belangrijk de zoekfunctie en structuur van de website veel aandacht te geven.

Er zijn aanknopingspunten voor de gemeente om nieuwe communicatiemiddelen in te gaan zetten. 45% van de lezers van de gemeentepagina geven aan deze pagina ook per e-mail te willen ontvangen, dit kan leiden tot een hoger leesbereik (56% geeft aan de pagina dan vaker te zullen lezen). Daarnaast vindt 39% het een goed idee wanneer de gemeente social media inzet voor haar communicatie. Van de gebruikers van Twitter vindt 72% het een goed idee voor de gemeente om actief te worden op social media. Omdat de gebruikers van Twitter het meest enthousiast zijn over het gebruik van social media door de gemeente kan het een goed idee zijn voor de gemeente om met Twitter te beginnen. Deze groep is dan waarschijnlijk goed te bereiken.



Advies

Jongeren in de leeftijd 18-34 jaar geven minder vaak aan geïnteresseerd te zijn in het gemeentelijk nieuws, en zijn via de huidige communicatiemiddelen minder goed te bereiken (bijvoorbeeld de gemeentepagina). Omdat deze groep aangeeft erg actief te zijn via social media kan de gemeente deze groep wellicht beter bereiken door ook social media in te zetten. 22% van deze jongeren (18-34 jaar) geeft zelf aan via social media betrokken te willen worden bij gemeentelijke onderwerpen. Bij communicatie via social media kan de gemeente ook gerichte informatie uitsturen die met name voor deze groep interessant is.

Vergeleken met 2009 is er vanuit de Houtenaren meer behoefte om betrokken te worden bij de ontwikkeling van het beleid van de gemeente Houten. Van de verschillende participatiemogelijkheden zijn met name de bijeenkomsten en het spreekuur van de gemeente bekend. De overige participatiemogelijkheden zijn in veel mindere mate bekend. De gemeente zou deze meer onder de aandacht kunnen brengen.

Belangrijke adviespunten

- ◆ Huidige communicatie niet veranderen, maar aanvullen. Geef burgers de optie om de gemeentepagina per e-mail te ontvangen.
- ◆ Wordt als gemeente ook actief op social media. Omdat de gebruikers van Twitter het meest enthousiast zijn over het gebruik van social media door de gemeente ligt het voor de hand om hiermee te beginnen. In de beginperiode zullen de ontvangers veelal uit de jongste leeftijdscategorieën bestaan, pas de berichten aan op deze ontvangers.
- ◆ Probeer de website nog beter in te richten. Omdat bezoekers vaak bewust informatie zoeken zijn de zoekfunctie en de structuur van de website belangrijk.
- ◆ Kom tegemoet aan de groeiende interesse voor participatie. Dit kan bijvoorbeeld door het bekender maken van de verschillende mogelijkheden tot participatie. Jongeren kunnen daarnaast betrokken worden door de inzet van social media.



adv mr
smart market research

Achtergrond en doelstelling



Achtergrond en doelstelling

Achtergrond en doelstelling

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. Ieder jaar voert de gemeente Houten daartoe onderzoek uit. De metingen vinden deels via de Leefbaarheidmonitor en deels via het Burgerpanel plaats. Dit jaar is de meting uitgevoerd onder de leden van het Burgerpanel. Speciaal onderzoeksthema is dit jaar het gebruik van social media.

Onderzoeksvragen

De volgende vragen staan in deze rapportage centraal:

- ◆ Welk deel van de inwoners is geïnteresseerd in gemeentelijke informatie en nieuws?
- ◆ In welke onderwerpen is men geïnteresseerd?
- ◆ Wat is de bekendheid met, het gebruik van en de waardering voor de verschillende communicatiemiddelen die de gemeente inzet?
- ◆ Welke communicatiemiddelen genieten de voorkeur bij het raadplegen en volgen van gemeentelijke informatie en nieuws?
- ◆ Welke instrumenten van gemeentelijke participatie kent men?
- ◆ Welk deel van de inwoners wil actief /actiever betrokken zijn bij de ontwikkeling van beleid?
- ◆ Wat is de bekendheid met, het gebruik van en de waardering voor social media?
- ◆ Vindt men dat de gemeente social media zou moeten inzetten en welke hebben daarbij de voorkeur?
- ◆ Hebben de inwoners nog suggesties voor de verdere verbetering van de gemeentelijke communicatie?



adv mr
smart market research

Processtatistieken



Processtatistieken

Op 13 mei 2011 zijn de leden van het Burgerpanel van de gemeente Houten uitgenodigd om mee te werken aan het communicatieonderzoek van de gemeente Houten. De panelleden hebben tot en met 30 mei de tijd gehad om de enquête in te vullen. Na een week is een reminder verstuurd aan de panelleden. Uiteindelijk hebben 621 inwoners meegedaan aan het onderzoek (51% van het aantal uitgenodigde inwoners).

Start veldwerk	13 mei 2011
Einde veldwerk	30 mei 2011
Betrouwbaarheidsinterval	95%
Maximale foutmarge	3,9%

	Aantal	%
Respondenten uitgenodigd	1222	100%
Aantal complete enquêtes	621	51%



adv mr
smart market research

Resultaten

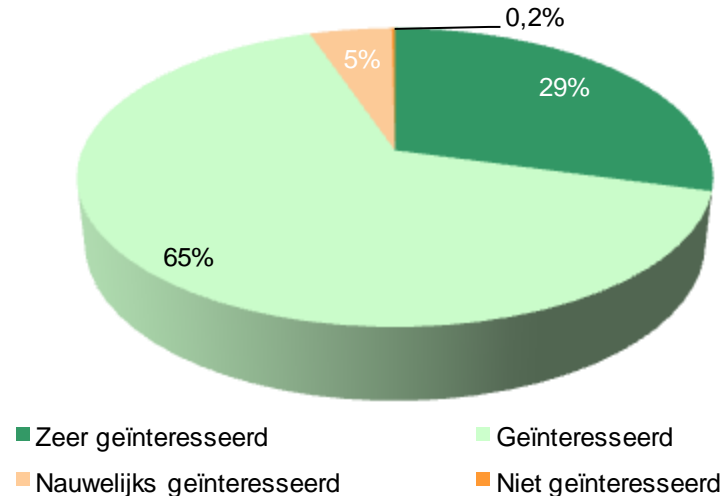


Informatievoorziening algemeen

Bijna alle Houtenaren zijn (zeer) geïnteresseerd in informatie van en over de gemeente Houten

In hoeverre bent u geïnteresseerd in informatie van en over de gemeente Houten?

Basis=iedereen (n=621)



95% van de Houtenaren geeft aan (zeer) geïnteresseerd te zijn in informatie van en over de gemeente Houten. Houtenaren in de leeftijdscategorie 18-34 jaar zijn minder vaak dan andere leeftijdsgroepen (zeer) geïnteresseerd in deze informatie, 80% geeft dit aan. De interesse in informatie van en over de gemeente Houten is vergelijkbaar met 2009, toen was 94% van de inwoners (zeer) geïnteresseerd in informatie van en over de gemeente Houten.



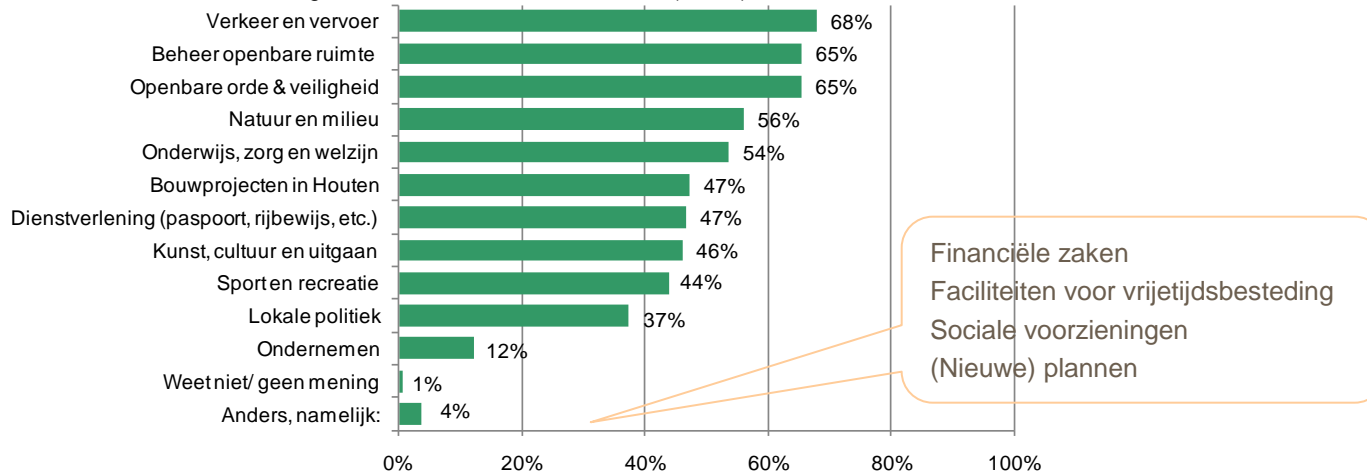
Informatievoorziening algemeen

Meeste interesse voor verkeer en vervoerszaken met betrekking tot hele gemeente

In welke onderwerpen van de gemeente bent u het meest geïnteresseerd als het gaat om (grote) plannen en zaken die de gehele gemeente aangaan?

Meerdere antwoorden mogelijk

Basis=geïnteresseerd in informatie Houten (n=620)



Wanneer gekeken wordt naar (grote) plannen en zaken die de gehele gemeente aangaan, geeft 68% van de Houtenaren, die geïnteresseerd zijn in informatie van en door de gemeente, aan het meest geïnteresseerd te zijn in informatie over verkeer in vervoer. Daarnaast is er ook grote interesse voor beheer van openbare ruimte (65%) en informatie over openbare orde & veiligheid (65%). Houtenaren in de leeftijdscategorie 35-44 zijn vaker geïnteresseerd in informatie over onderwijs, zorg en welzijn (71%). Daarnaast is deze groep inwoners ook vaker dan inwoners uit andere leeftijdscategorieën geïnteresseerd in bouwprojecten in Houten (54%) en Sport en recreatie (59%).



Informatievoorziening algemeen

Verschillen in interesses tussen wijken en geslacht

Inwoners uit de wijken Zuidoost (64%) en Zuidwest (57%) zijn vaker dan inwoners uit andere wijken geïnteresseerd in bouwprojecten in Houten. Ook zijn inwoners uit deze twee wijken vaker dan inwoners uit andere wijken geïnteresseerd in de plannen en zaken over sport en recreatie (59% Zuidoost; 52% Zuidwest) en Ondernemen (17% Zuidoost; 20% Zuidwest). Inwoners uit de wijk Zuidoost zijn daarentegen minder dan inwoners uit andere wijken geïnteresseerd in plannen over beheer openbare ruimte (54%). Inwoners uit de wijk Zuidwest zijn minder vaak geïnteresseerd in plannen over kunst, cultuur en uitgaan (37%).

Ook tussen mannen en vrouwen zijn er verschillen in de interesses in de plannen en zaken die de gehele gemeente aangaan. Mannen (72%) zijn vaker dan vrouwen (64%) geïnteresseerd in zaken over verkeer in vervoer. Vrouwen zijn daarentegen vaker dan mannen geïnteresseerd in openbare orde en veiligheid (70% vs. 61%), Onderwijs, Zorg en Welzijn (61% vs. 46%), Dienstverlening (51% vs. 43%) en Sport en recreatie (49% vs. 39%).



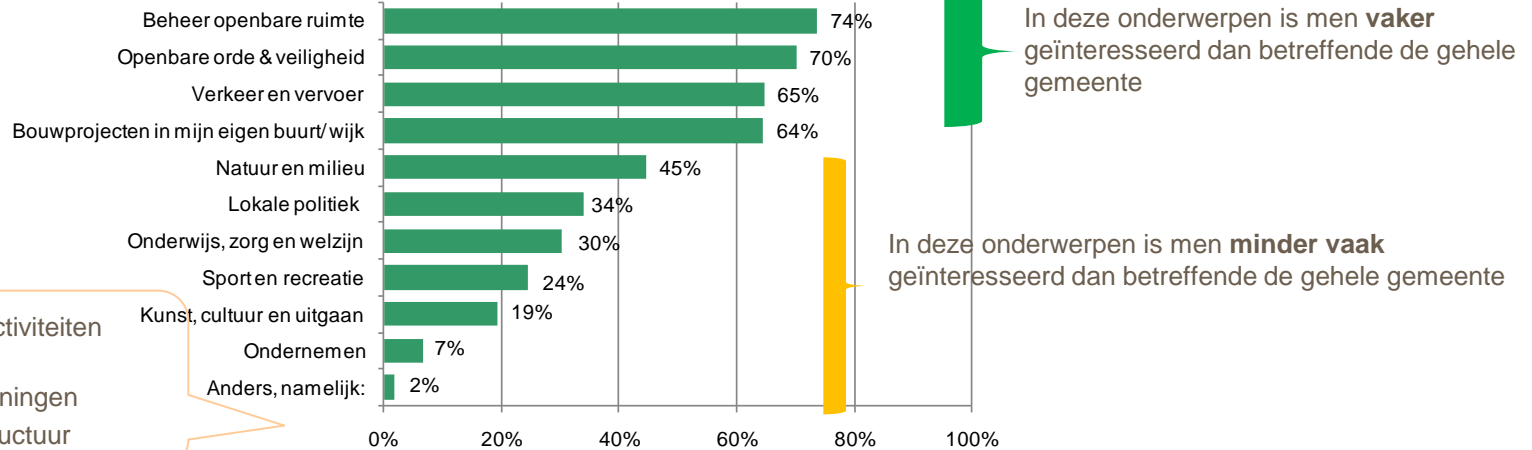
Informatievoorziening algemeen

Driekwart geïnteresseerd in informatie over beheer openbare ruimte van de eigen buurt/wijk

In welke onderwerpen van de gemeente bent u het meest geïnteresseerd als het gaat om uw eigen buurt of wijk?

Meerdere antwoorden mogelijk

Basis=geïnteresseerd in informatie Houten (n=620)



De drie onderwerpen waar men het meest geïnteresseerd in is wat betreft de gehele gemeente staan ook in de top drie van onderwerpen als het gaat om de eigen buurt of wijk. Het vaakst is men geïnteresseerd in informatie over het beheer openbare ruimte (74%), gevolgd door openbare orde & veiligheid (70%) en verkeer en vervoer (65%). Daarnaast is 64% geïnteresseerd in informatie over bouwprojecten in de eigen wijk. Opvallend is dat voor dezelfde soort onderwerpen als op gemeenteniveau interesse is, maar de mate van interesse verschilt. De interesse in de vier bovengenoemde onderwerpen is groter dan bij deze onderwerpen op gemeenteniveau. Voor de overige onderwerpen is juist minder interesse dan op gemeenteniveau.

Ook met betrekking tot de eigen buurt of wijk zijn Houtenaren in de leeftijd van 35-44 jaar in een aantal onderwerpen meer geïnteresseerd. Zij geven vaker dan inwoners uit andere leeftijdsgroepen aan geïnteresseerd te zijn in onderwijs, zorg en welzijn (44%), Sport en recreatie (38%) en ondernemen (13%). Inwoners uit de wijk Noordoost (81%) geven vaker dan inwoners uit andere wijken aan geïnteresseerd te zijn in het beheer van de openbare ruimte van hun eigen wijk.

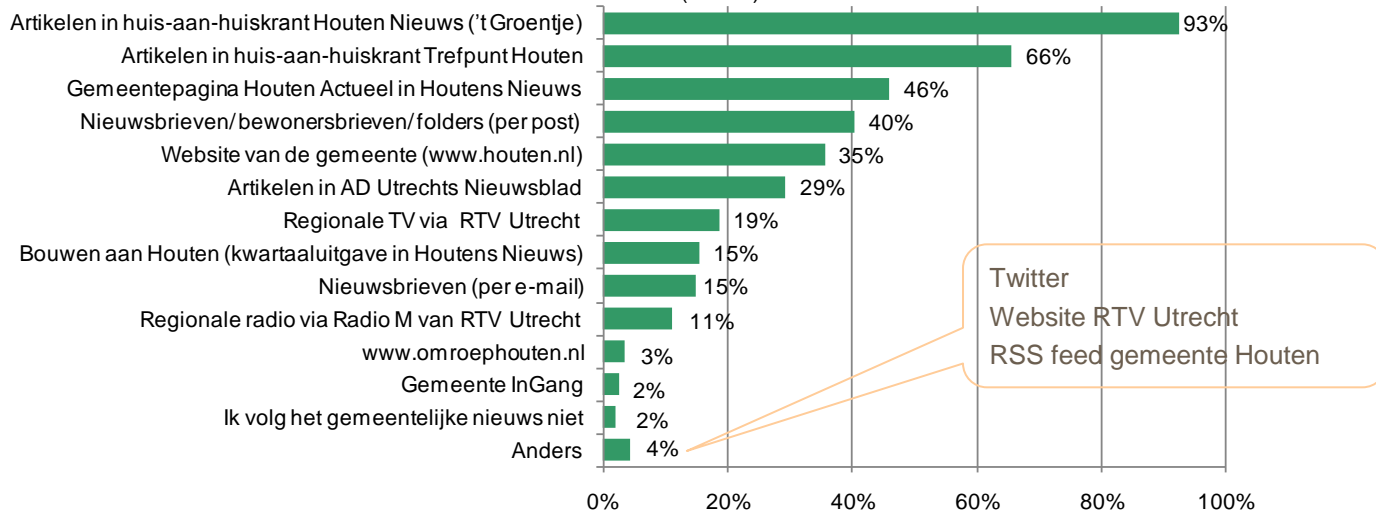
Informatievoorziening algemeen

Huis-aan-huiskranten belangrijkste informatiebron voor gemeentelijk nieuws

Hoe volgt u het gemeentelijke nieuws?

Meerdere antwoorden mogelijk

Basis=iedereen (n=621)



93% van de Houtenaren volgt het gemeentelijke nieuws via artikelen in de huis-aan-huiskrant Houtens Nieuws. Daarnaast geeft 46% aan de gemeentepagina in het Houtens Nieuws te lezen voor gemeentelijk nieuws. De andere huis-aan-huiskrant, Trefpunt Houten, wordt door 66% van de Houtenaren geraadpleegd voor het gemeentelijke nieuws. Naast de huis-aan-huiskranten worden ook nieuwsbrieven en bewonersbrieven die per post gestuurd worden (40%) en de website van de gemeente (35%) door Houtenaren geraadpleegd voor het gemeentelijke nieuws.

2% van de Houtenaren geeft aan het gemeentelijke nieuws niet te volgen. Houtenaren in de leeftijdscategorie 18-34 jaar geven dit vaker (11%) aan dan Houtenaren in andere leeftijdscategorieën.

Ook in 2009 gaf een meerderheid aan via het Houtens Nieuws (93%) of het Trefpunt Houten (64%) het gemeentelijke nieuws te volgen. Het percentage Houtenaren dat door middel van nieuwsbrieven en bewonersbrieven per post het gemeentelijk nieuws volgt, was in 2009 lager (34%).

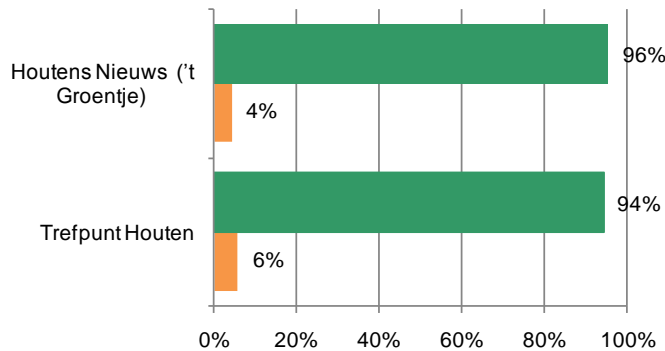


Huis-aan-huiskranten

Houtens Nieuws wordt beter gelezen en gewaardeerd dan Trefpunt Houten

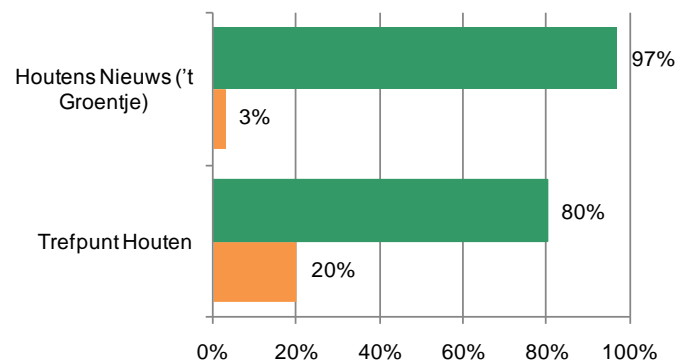
Ontvangt u de volgende huis-aan-huiskranten?

Basis=iedereen (n=621)



Leest u de volgende huis-aan-huiskranten?

Basis=ontvangt huis-aan-huiskranten (n=600, 590)



Rapportcijfer

7,6

■ Ja
■ Nee

6,6

Beide huis-aan-huiskranten worden door bijna alle Houtenaren ontvangen. 96% van de Houtenaren geeft aan het Houtens Nieuws te ontvangen, 94% ontvangt het Trefpunt Houten.

Van de mensen die het Houtens Nieuws ontvangen, geeft 97% aan deze ook te lezen. Het leespercentage van het Trefpunt Houten is lager, 80% van de Houtenaren die het Trefpunt Houten ontvangen geven ook aan deze te lezen.

De waardering van de huis-aan-huiskranten is stabiel ten opzichte van 2009. Het Houtens Nieuws krijgt van de lezers, net als in 2009, een rapportcijfer 7,6. Het rapportcijfer dat door de lezers van Trefpunt Houten wordt gegeven is een 6,6. In 2009 werd Trefpunt Houten beoordeeld met een vergelijkbaar rapportcijfer (6,7).

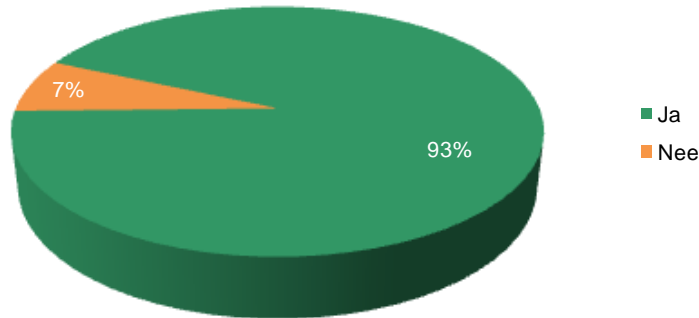


Gemeentepagina Houtens Nieuws

93% van de Houtenaren is bekend met de gemeentepagina in Houtens

Kent u de wekelijkse gemeentepagina van de gemeente Houten in Houtens Nieuws: Houten Actueel?

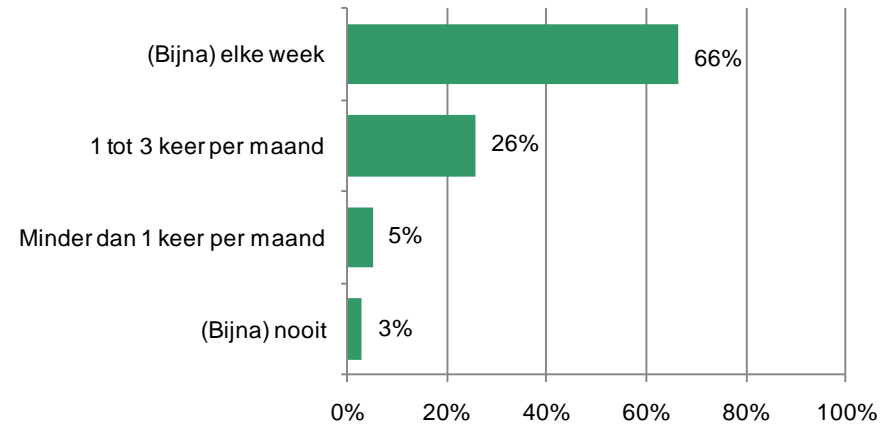
Basis=iedereen (n=621)



Nieuws

Hoe vaak leest u deze pagina?

Basis=kent Houten actueel (n=579)



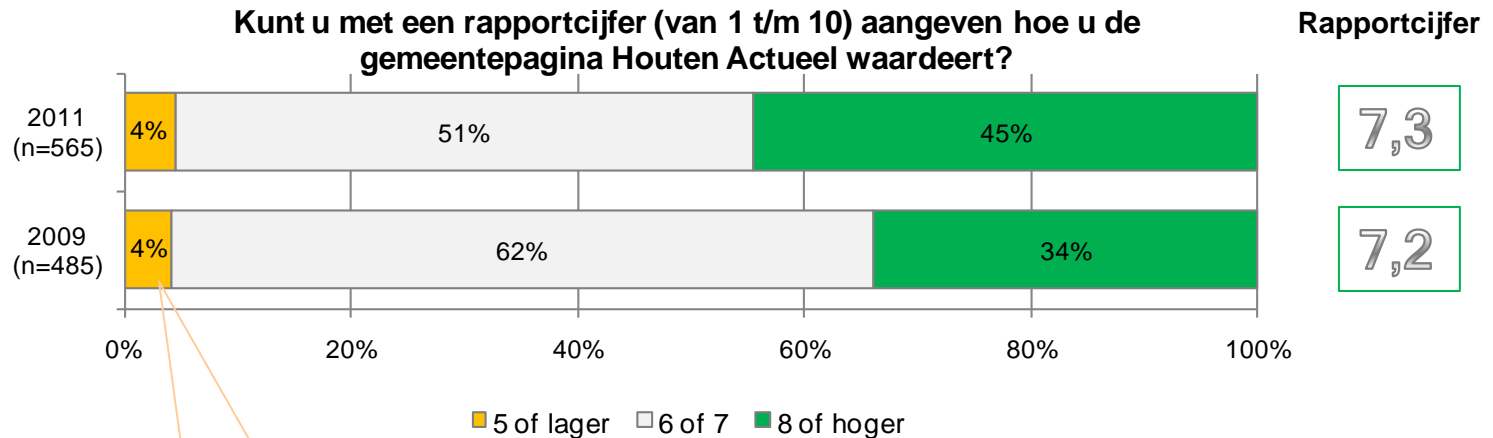
Een groot deel van de Houtenaren (93%) geeft aan de gemeentepagina van de gemeente Houten in het Houtens Nieuws te kennen. Bij Houtenaren in de leeftijdscategorie 18-34 jaar is deze gemeentepagina minder bekend dan bij Houtenaren in andere leeftijdscategorieën, 86% van deze groep geeft aan de gemeentepagina in het Houtens Nieuws te kennen. De bekendheid van de gemeentepagina is ten opzichte van 2009 gestegen, toen was nog maar 80% van de inwoners van Houten bekend met de gemeentepagina.

Van de Houtenaren die de gemeentepagina kennen, geeft 66% aan deze pagina bijna elke week te lezen (in 2009 was dit nog 71%). Daarnaast geeft een kwart (26%) aan de gemeentepagina 1 tot 3 keer per maand te lezen, 5% leest de pagina minder dan 1 keer per maand en 3% geeft aan de gemeentepagina bijna nooit te lezen. Net als bij de bekendheid, speelt ook bij het lezen van de gemeentepagina de leeftijd van de inwoners een rol. Inwoners van 55-65 jaar (77%) en 65 jaar en ouder (66%) lezen vaker dan jongere inwoners bijna wekelijks de gemeentepagina. Naast leeftijd is er ook in de wijken een verschil te zien, inwoners uit de wijk Noordoost die het Houtens Nieuws ontvangen geven vaker dan inwoners uit andere wijken aan de gemeentepagina wekelijks te lezen (76%).



Gemeentepagina Houtens Nieuws

45% van de lezers waardeert gemeentepagina met een 8 of hoger



De gemeentepagina van de gemeente Houten wordt door de lezers gewaardeerd met een gemiddeld rapportcijfer van een 7,3. Een klein gedeelte (4%) geeft een onvoldoende, de helft van de Houtenaren geeft een voldoende. 45% geeft zelfs hoger dan een 8 voor de gemeentepagina van de gemeente Houten. Dit percentage is gestegen ten opzichte van 2009. In 2009 gaf 34% van de lezers van de gemeentepagina een 8 of hoger.

Waarom geeft u een onvoldoende?

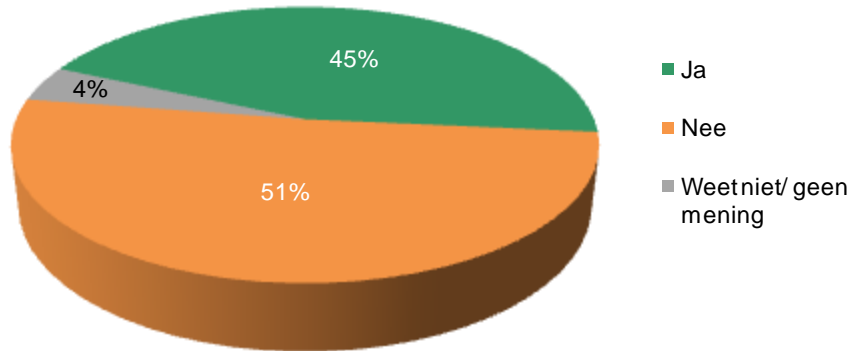
Staat niets over zaken die op de agenda staan om aangepast te worden. Dus voorbereidingen van projecten die op de agenda staan. Niet wat nu actueel is maar wat actueel gaat worden. Zodat je tijdig kan deelnemen. Te weinig informatie.
Veel vergunning aanvragen zijn te laat.

Gemeentepagina Houtens Nieuws

45% van de lezers zou gemeentepagina per e-mail willen ontvangen

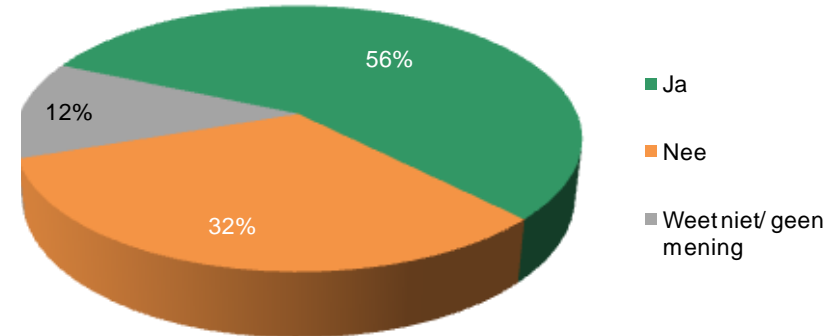
Zou u de gemeentepagina Houten Actueel wekelijks per e-mail willen ontvangen?

Basis=leest Houten actueel (n=579)



Zou u de gemeentepagina Houten Actueel vaker lezen, als u deze per e-mail ontvangt?

Basis=wil Houten Actueel per mail ontvangen (n=290)

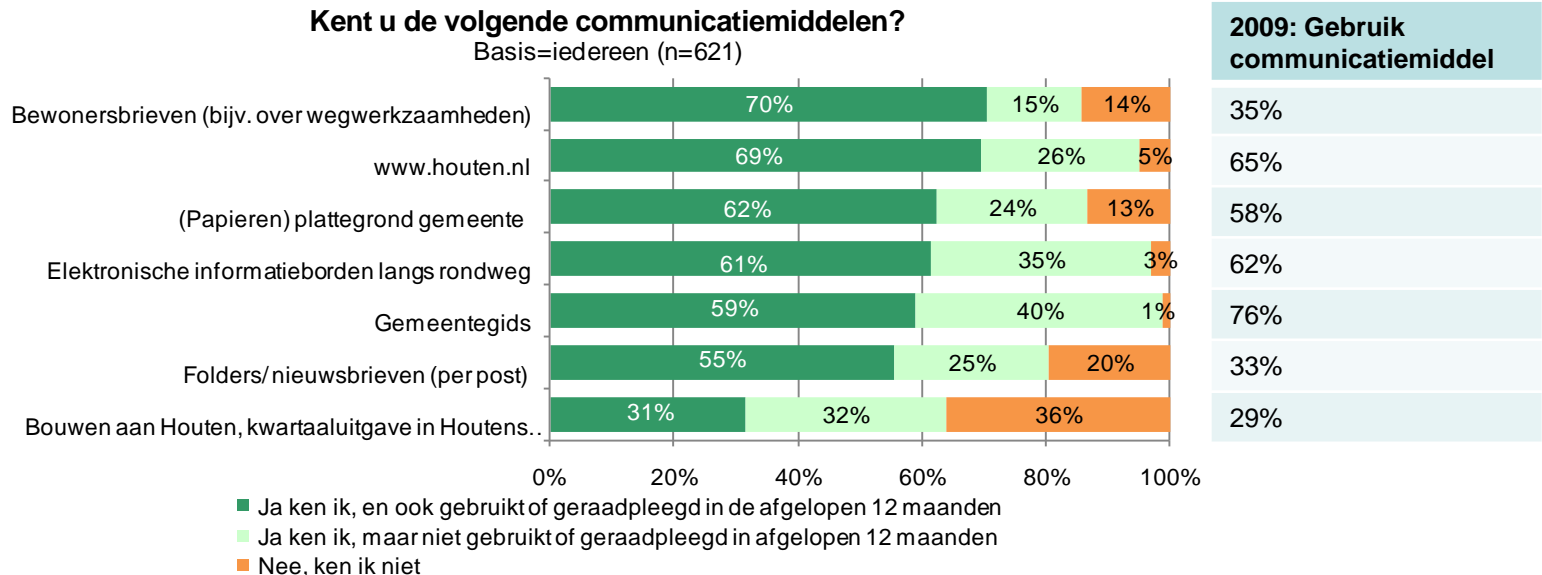


De gemeente Houten overweegt om de gemeentepagina Houten Actueel wekelijks per e-mail aan te bieden. 45% van de lezers van de gemeentepagina van gemeente Houten geeft aan deze wekelijkse e-mail te willen ontvangen, 51% geeft aan dit niet te willen. Vergeleken met 2009 geven meer lezers aan de gemeentepagina per e-mail te willen ontvangen, in 2009 gaf 37% aan deze per e-mail te willen ontvangen. Lezers in de leeftijdscategorie 18-34 en 65 jaar en ouder geven minder vaak (beide groepen 33%) dan lezers uit andere leeftijdsgroepen aan de gemeentepagina per e-mail te willen ontvangen. Bij de jongste leeftijdsgroep is dit enerzijds opvallend, aangezien zij veel via internet communiceren, anderzijds is bij deze groep al een mindere interesse in de gemeentepagina zichtbaar. Bij de oudste leeftijdsgroep speelt wellicht mee dat deze groep minder vaak gebruikt maakt van internet. Naast verschil in leeftijdsgroepen is er ook een verschil tussen mannen en vrouwen zichtbaar, de helft van de mannen (53%) geeft aan de gemeentepagina per e-mail te willen ontvangen, terwijl slechts 37% van de vrouwen dit aangeeft.

56% van de Houtenaren die de gemeentepagina per e-mail willen ontvangen, geven aan hierdoor de gemeentepagina ook vaker te gaan lezen dan ze nu doen. Hierbij is het van invloed hoe vaak men de gemeentepagina op dit moment leest. Van de Houtenaren die de gemeentepagina (bijna) elke week lezen, denkt 41% deze vaker te gaan lezen als men de gemeentepagina per e-mail ontvangt. Van de Houtenaren die op dit moment Houten Actueel minder vaak dan (bijna) elke week lezen, denkt echter 86% dat men de gemeentepagina vaker zal gaan lezen wanneer men deze per e-mail ontvangt.

Andere communicatiemiddelen

Bewonersbrieven worden door meerderheid Houtenaren gelezen



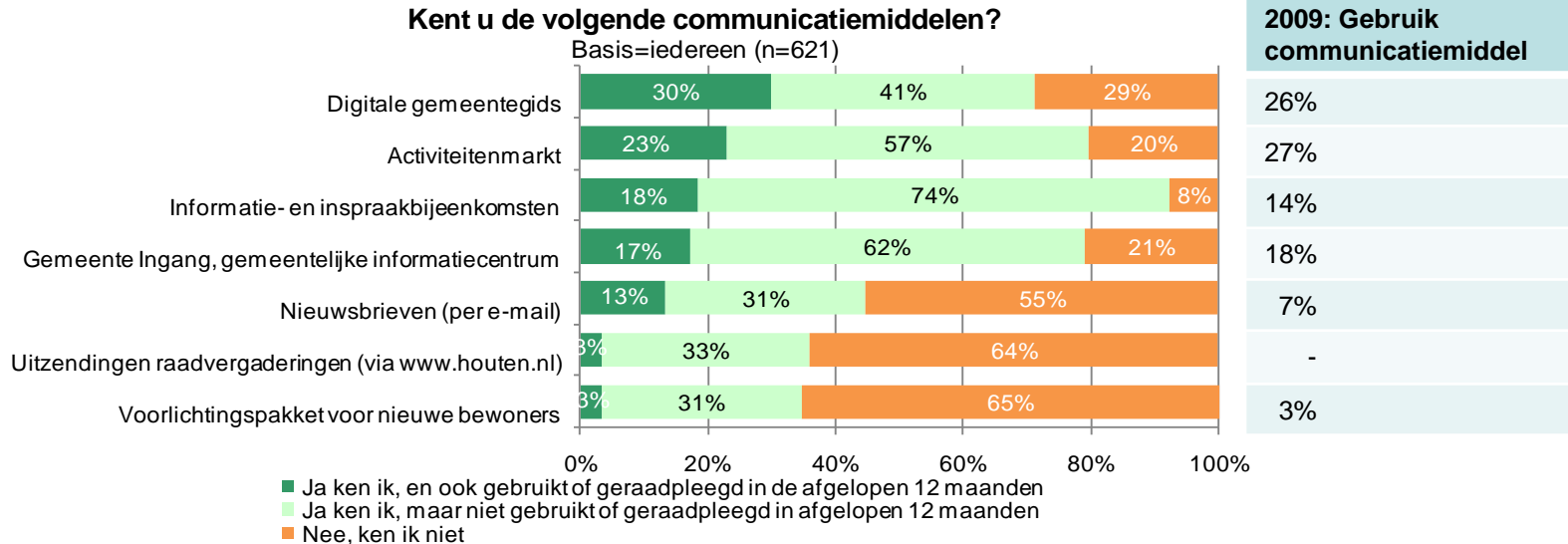
De gemeentegids is bij bijna alle Houtenaren bekend, 99% geeft aan dit communicatiemiddel van de gemeente Houten te kennen. Slechts 59% van deze mensen heeft deze gemeentegids echter afgelopen jaar ook daadwerkelijk geraadpleegd. Hierbij geldt dat hoe ouder men is, des te vaker inwoners de gemeentegids afgelopen jaar hebben geraadpleegd. Naast de gemeentegids zijn ook de elektronische informatieborden langs de rondweg in Houten een bekend communicatiemiddel, 97% van de Houtenaren geeft aan deze te kennen, 61% van deze Houtenaren heeft hier afgelopen 12 maanden ook gebruik van gemaakt. Hierbij geven inwoners tot 44 jaar vaker (71%) vaker aan hier gebruik van te hebben gemaakt.

Hoewel de gemeentegids en de informatieborden de hoogste bekendheid genieten onder de Houtenaren, hebben deze niet het hoogste bereik van de verschillende communicatiemiddelen. De bewonersbrieven, bijvoorbeeld over wegwerkzaamheden, zijn bij 85% van de Houtenaren bekend, en worden daarbij tevens door een groot deel gelezen. 70% van de Houtenaren geeft aan gedurende afgelopen 12 maanden deze bewonersbrieven geraadpleegd te hebben. Hiernaast worden ook de website www.houten.nl (69%) en de papieren plattegrond (62%) door een grote groep geraadpleegd. Bewoners-, nieuwsbrieven en folders worden vaker geraadpleegd dan in 2009. De gemeentegids minder vaak.



Andere communicatiemiddelen

Voorlichtingspakket en uitzendingen raadvergaderingen minder gebruikt



Houtenaren zijn het meest bekend met de informatie- en inspraakbijeenkomsten: 92% van de Houtenaren geeft aan dit te kennen. Ondanks de hoge bekendheid geeft slechts 18% aan afgelopen jaar van deze bijeenkomsten gebruik te hebben gemaakt. Ditzelfde is zichtbaar bij Gemeente Ingang. In totaal geeft 79% van de Houtenaren aan dit gemeentelijke informatiecentrum te kennen, maar slechts 17% geeft aan hier ook gebruik van te hebben gemaakt. Inwoners van 55-65 jaar (24%) en 65 jaar en ouder (33%) geven vaker dan jongere inwoners aan afgelopen jaar gebruik gemaakt te hebben van de Gemeente Ingang/ gemeentelijk informatiecentrum.

Het voorlichtingspakket voor nieuwe bewoners (35%) en uitzendingen van raadsvergaderingen (36%) zijn de minst bekende communicatiemiddelen van de gemeente Houten. Beide communicatiemiddelen werden afgelopen jaar slechts zelden geraadpleegd door de burgers (3%). Inwoners in de leeftijdscategorie 18-34 jaar geven vaker (10%) dan inwoners uit andere leeftijdscategorieën aan het voorlichtingspakket gedurende afgelopen 12 maanden gebruikt te hebben. Dit verschil wordt wellicht veroorzaakt door het feit dat zich in deze leeftijdscategorie meer startende bewoners bevinden die afgelopen jaar een voorlichtingspakket ontvangen hebben. Ook bij de uitzendingen van raadvergaderingen speelt leeftijd een rol. Van de inwoners in de categorie 55-65 (52%) en 65 jaar en ouder (56%) geven meer inwoners dan uit andere leeftijdscategorieën aan de uitzendingen te kennen.

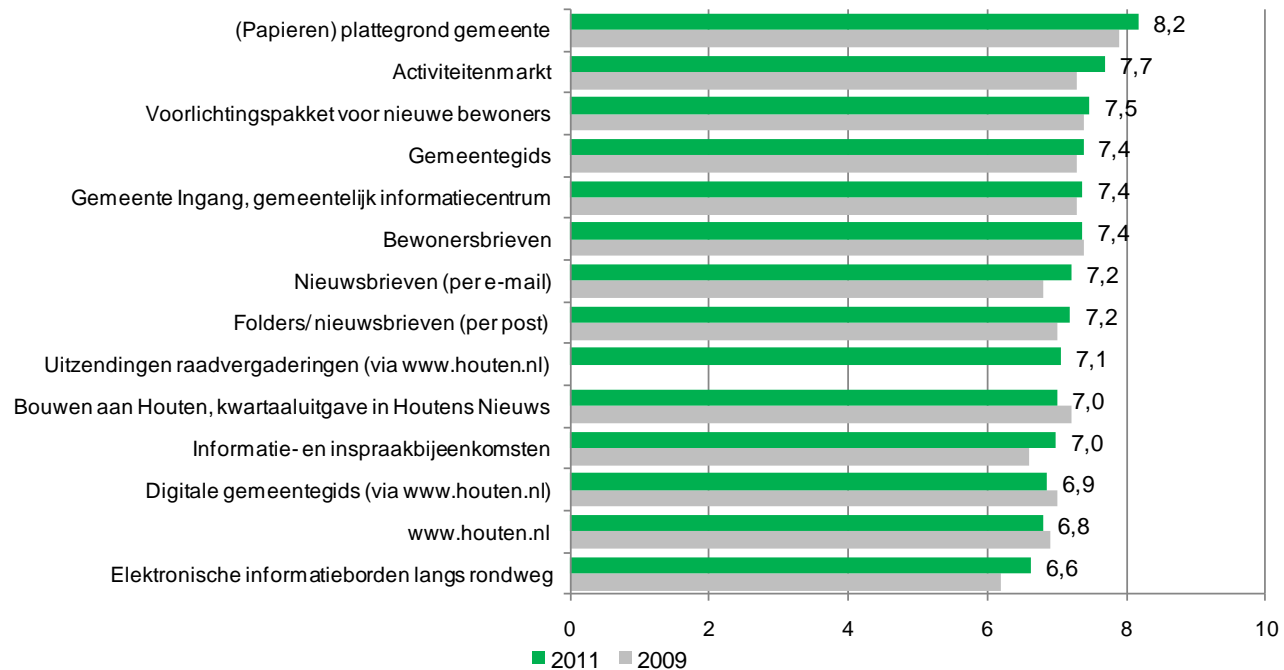


Andere communicatiemiddelen

Plattegrond gemeente best beoordeelde communicatiemiddel

Kunt u voor onderstaande communicatiemiddelen een rapportcijfer geven van 1 t/m 10?

Basis = heeft communicatiemiddelen afgelopen 12 maanden gebruikt



Van de genoemde communicatiemiddelen krijgt de papieren plattegrond de hoogste waardering van de gebruikers, gemiddeld wordt hiervoor een 8,2 gegeven. In 2009 was de plattegrond ook het best beoordeelde communicatiemiddel, toen werd deze met een 7,9 beoordeeld. Naast de plattegrond worden ook de activiteitenmarkt (7,7), voorlichtingspakket (7,5), gemeentegids (7,4), Gemeente Ingang (7,4) en bewonersbrieven (7,4) goed gewaardeerd, de cijfers hiervan zijn vergelijkbaar met 2009.

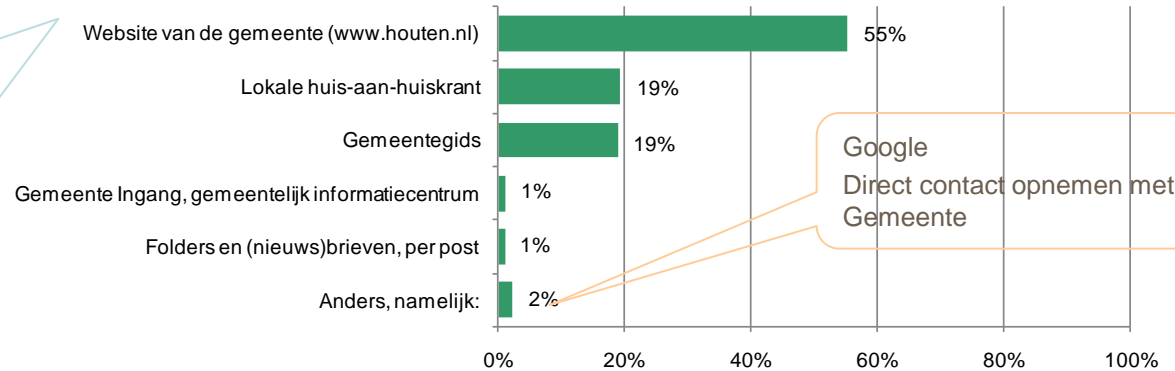
De communicatiemiddelen met de laagste waardering door de gebruikers zijn de website (6,8) en de elektronische informatieborden (6,6). In 2009 was de waardering voor beide diensten ook al laag, al is het rapportcijfer voor de elektronische informatieborden in 2011 wel gestegen van een 6,2 naar een 6,6.

Andere communicatiemiddelen

Informatie over de gemeente wordt als eerste gezocht op www.houten.nl

Als u informatie zoekt van de gemeente Houten, waar zoekt u dan als eerste?

Basis=iedereen (n=621)



Opvallend: Wanneer Houtenaren specifieke informatie zoeken, gebruiken zij de website. Wanneer ze nieuws willen volgen, gebruiken zij vaker de huis-aan-huiskrant.

Wanneer inwoners van Houten informatie zoeken van de gemeente Houten, zoekt 55% als eerste op de website van de gemeente. Daarnaast geeft 19% aan in de huis-aan-huiskrant te gaan zoeken, ook geeft 19% aan in de gemeentegids de informatie op te zoeken. In 2009 keek 48% als eerste op de website van de gemeente Houten wanneer men op zoek was naar informatie. De gemeentegids werd in 2009 vaker (28%) als eerste informatiebron gebruikt dan in 2011.

Hoe jonger men is, hoe vaker men de website van de gemeente als eerste gebruikt om informatie te zoeken. Van de Houtenaren in de leeftijdscategorie 18-34 geeft driekwart (74%) aan de website van de gemeente Houten als eerste te gebruiken bij het zoeken naar informatie, terwijl van de Houtenaren die ouder zijn dan 65 slechts 20% aangeeft de website als eerste te gebruiken. Bij het gebruik van de gemeentegids is juist een tegenovergesteld effect zichtbaar. Slechts 4% van de inwoners uit Houten in de leeftijdscategorie 18-34 jaar geeft aan als eerste de gemeentegids te gebruiken bij het zoeken van informatie over de gemeente Houten. Van de inwoners van 65 jaar en ouder geeft 39% aan als eerste in de gemeentegids te kijken wanneer men deze informatie zoekt. Naast leeftijd, is ook geslacht van invloed op het communicatiemiddel dat men als eerste gebruikt voor het zoeken naar informatie over de gemeente Houten. Mannen (63%) bekijken vaker dan vrouwen (48%) als eerste de website wanneer zij op zoek zijn naar informatie van de gemeente Houten, vrouwen (24%) kijken vaker dan mannen (13%) als eerste in de gemeentegids wanneer ze op zoek zijn naar informatie.

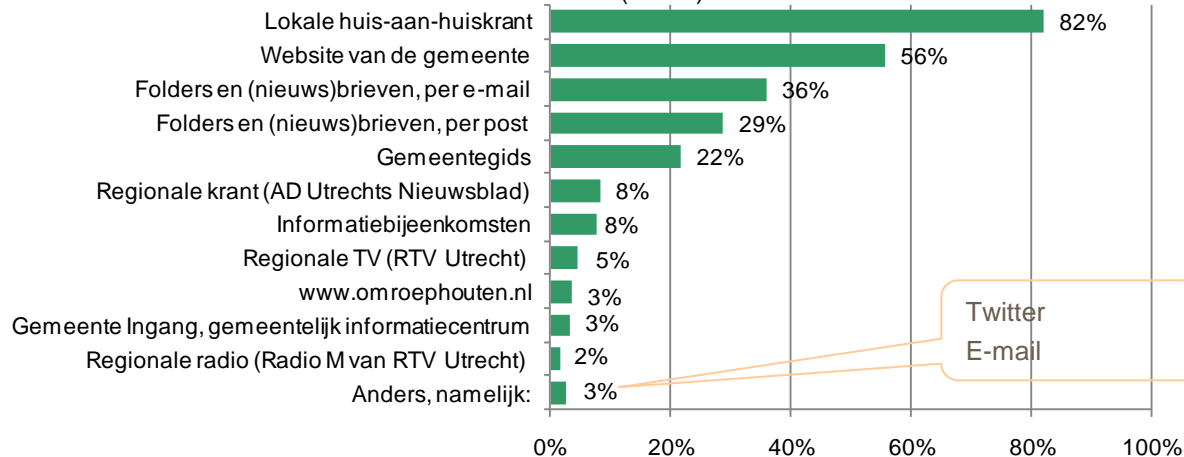
Andere communicatiemiddelen

Huis-aan-huiskrant het meest gewenste communicatiemiddel voor nieuws

Hoe wilt u het liefst door de gemeente op de hoogte worden gebracht van gemeentelijke informatie?

Maximaal 3 antwoorden mogelijk

Basis=iedereen (n=621)



82% van de Houtenaren geeft aan het liefst via de lokale huis-aan-huiskrant op de hoogte te worden gebracht van gemeentelijke informatie. Daarnaast wil ruim de helft van de inwoners van Houten (56%) ook op de hoogte gebracht worden via de website van de gemeente. Houtenaren in de leeftijdscategorie 18-34 jaar (70%) geven minder vaak dan inwoners uit andere leeftijdscategorieën aan via de lokale huis-aan-huiskrant op de hoogte gebracht te willen worden. Inwoners in de leeftijd 55-65 jaar (92%) en 65 jaar en ouder (90%) willen juist vaker via de lokale huis-aan-huiskrant op de hoogte gebracht worden. Inwoners uit Houten die ouder zijn dan 65 jaar hebben naast voorkeur voor de huis-aan-huiskrant ook vaker voorkeur voor andere papieren communicatiemiddelen dan inwoners uit andere leeftijdscategorieën (46% gemeentegids, 15% regionale krant). Voor online communicatiemiddelen heeft deze groep minder voorkeur: 32% wil door middel van de website op de hoogte gebracht worden van gemeentelijke informatie, 19% wil dit via folders en (nieuws)brieven per e-mail. Ook mannen (44%) geven vaker dan vrouwen (29%) aan via een e-mail nieuwsbrief op de hoogte gebracht te willen worden. Vrouwen (33%) willen juist vaker dan mannen (24%) via nieuwsbrieven die per post verstuurd worden op de hoogte worden gebracht.

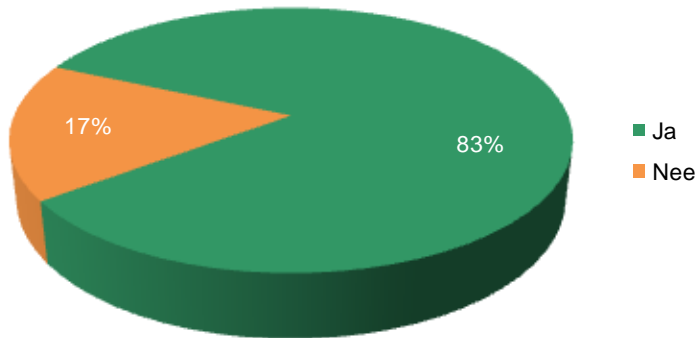


Website gemeente

83% van de Houtenaren heeft afgelopen jaar de website van de gemeente Houten bezocht

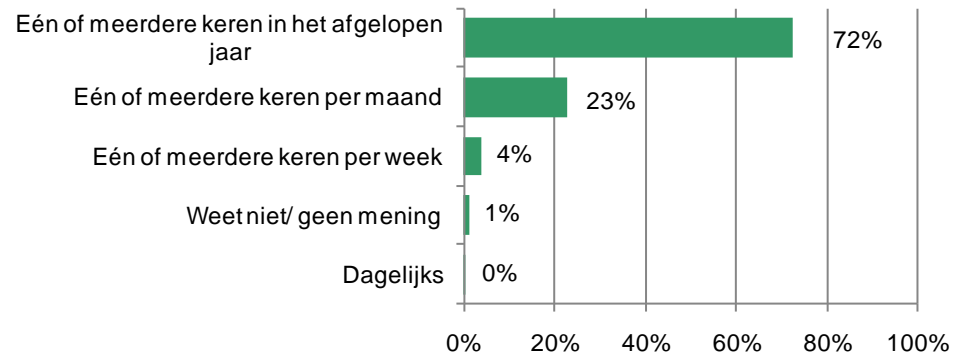
Heeft u het afgelopen jaar de website van de gemeente Houten bezocht: www.houten.nl?

Basis=iedereen (n=621)



Hoe vaak heeft u het afgelopen jaar www.houten.nl bezocht?

Basis= heeft website afgelopen jaar bezocht (n=551)



83% van de Houtenaren geeft aan afgelopen jaar de website van de gemeente te hebben bezocht, in 2009 gaf een vergelijkbaar percentage dit aan (85%). Het merendeel van de bezoekers van de website (72%) geeft aan één of meerdere keren in het afgelopen jaar de website bezocht te hebben, 23% geeft aan een of meerdere keren per maand de site bezocht te hebben. Mannen (28%) en inwoners van 35-44 jaar (29%) bezoeken vaker dan andere inwoners de website één of meerdere keren per maand.



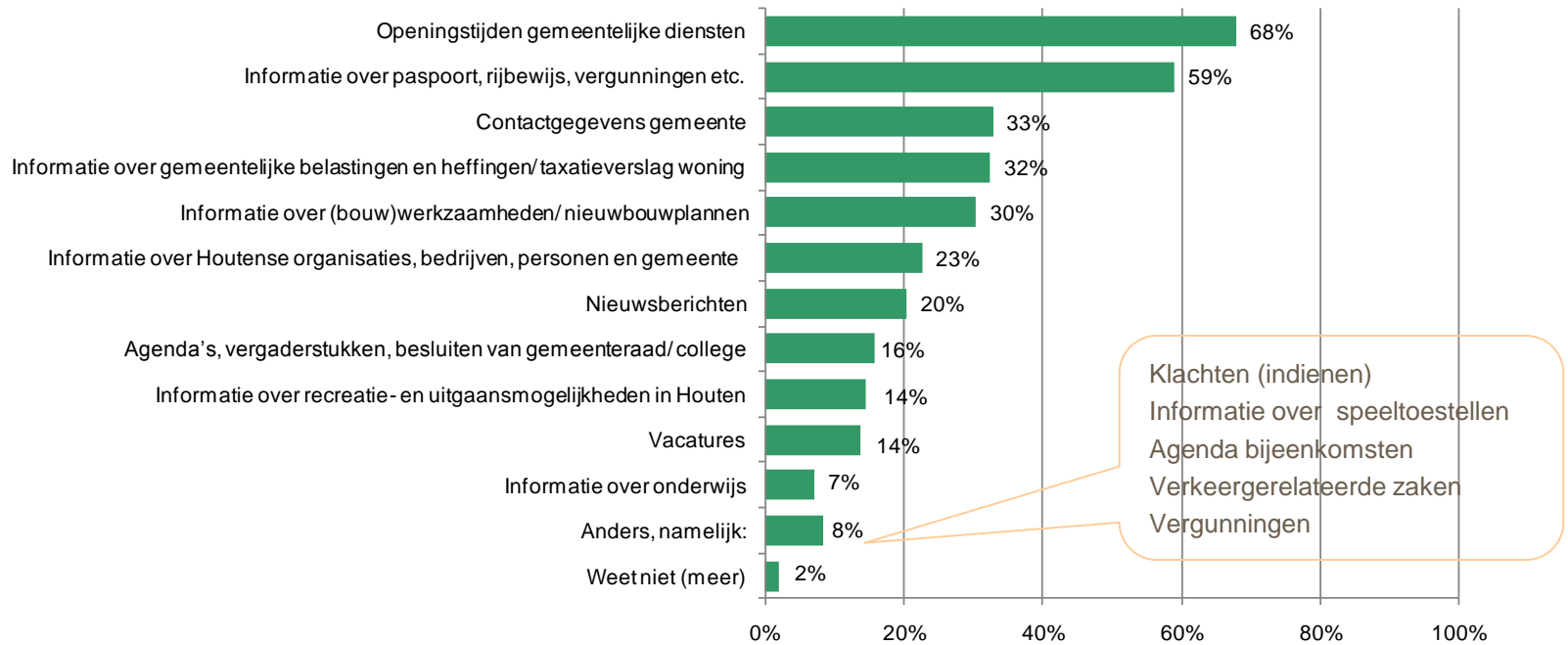
Website gemeente

Openingstijden gemeentelijke diensten worden meest gezocht op website

Wat heeft u het afgelopen jaar op www.houten.nl gezocht?

Meerdere antwoorden mogelijk

Basis= heeft website afgelopen jaar bezocht (n=551)



De meest gezochte informatie op de website van de gemeente zijn de openingstijden van de gemeentelijke diensten, 68% van de bezoekers geeft aan deze informatie afgelopen jaar opgezocht te hebben. Daarnaast geeft 59% aan informatie over het paspoort, rijbewijs en vergunningen gezocht te hebben. Ook in 2009 waren deze twee onderwerpen het meest gezocht. Wanneer naar de soort informatie wordt gekeken die het meest wordt gezocht op de website, valt op dat dit allemaal 'statische' informatie is, vaststaande informatie. Informatie die minder vaak gezocht wordt is veranderlijke informatie zoals nieuwsberichten.

Vergeleken met andere leeftijdsgroepen zoeken inwoners van 18-34 (39%) en 35-44 jaar (37%) op de website vaker naar informatie over (bouw)werkzaamheden / nieuwbouwplannen. Mannen (36%) zoeken hier ook vaker dan vrouwen (24%) naar. Daarnaast geven mannen vaker (38%) dan vrouwen (26%) aan afgelopen jaar naar informatie over de gemeentelijke belastingen gezocht te hebben.

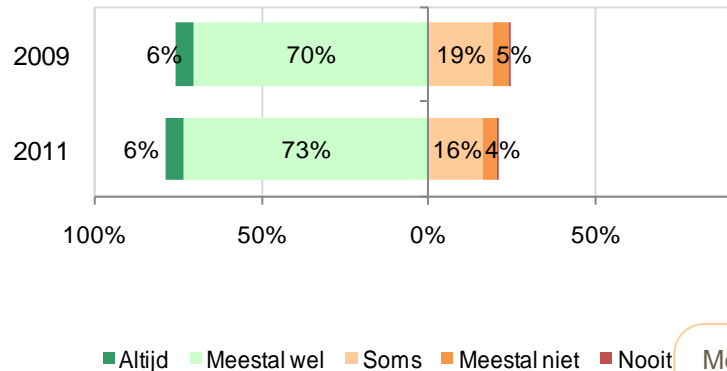


Website gemeente

Viervijfde kan informatie op website meestal of altijd vinden

Hoe vaak vindt u op www.houten.nl de informatie die u zoekt?

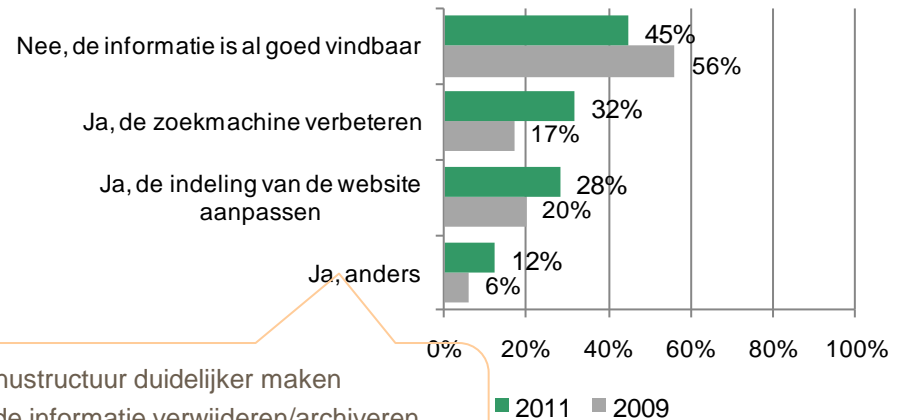
Basis= heeft www.houten.nl afgelopen jaar bezocht (n=551)



Heeft u tips voor de gemeente hoe zij de informatie op de website beter vindbaar kan maken?

Meerdere antwoorden mogelijk

Basis= heeft www.houten.nl afgelopen jaar bezocht (n=551)



Menustructuur duidelijker maken
Oude informatie verwijderen/archiveren
Voeg plaatjes en plattengronden toe voor verduidelijking

De bezoekers van de website gebruiken zowel de menustructuur (50%) als de zoekfunctie 'zoeken' (43%) om bij de gewenste informatie te komen (In 2009 lagen deze cijfers op vergelijkbaar niveau). Ook de vindbaarheid van de informatie is vergelijkbaar met 2009. Een meerderheid van de bezoekers van de website van de gemeente Houten geeft aan de informatie meestal wel (73%) te kunnen vinden, 6% kan de informatie altijd vinden. Het bestuurlijk informatie systeem, dat via www.houten.nl beschikbaar is, is bij 25% van de inwoners bekend (in 2009 was dit van gelijke orde). Bij inwoners van 65 jaar en ouder is 36% bekend met het bestuurlijk informatie systeem op www.houten.nl. In 2011 geeft men vaker verbeterpunten aan voor de website. Als verbeterpunt geeft 32% aan dat de zoekmachine verbeterd kan worden (in 2009: 17%), 28% geeft aan dat de indeling van de website aanpast moet worden (in 2009: 20%). Ondanks verbeteringen aan de website in de afgelopen jaren, liggen de eisen die de gebruiker aan de website stelt, tegenwoordig waarschijnlijk hoger.



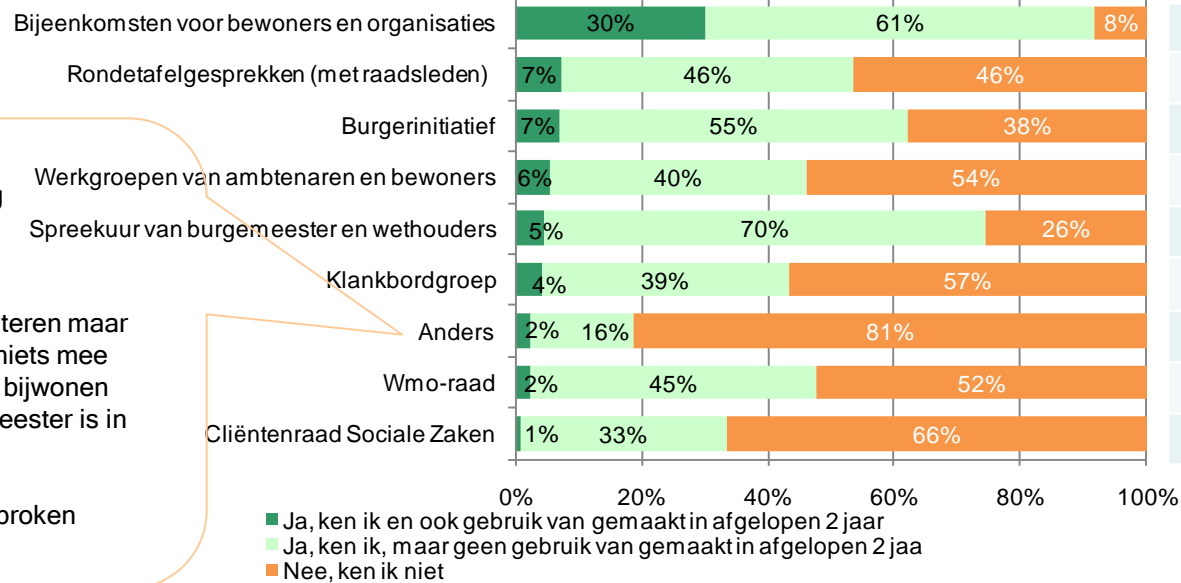
Participatie

Bijeenkomsten voor bewoners en organisaties zijn bij bijna alle Houtenaren bekend

Kent u de volgende mogelijkheden van participatie in Houten?

Basis=iedereen (n=621)

- Bewonersoverleg
- Spoorverdubbeling
- Burgernet
- Burgerwacht
- Keet in de wijk
- Klankbord, wel luisteren maar gemeente doet er niets mee
- Raadsvergadering bijwonen
- Spreekuur burgemeester is in Houten afgeschaft
- Via de wijkraad
- Wijk opzichter gesproken
- Zwerfafval



Gebruik 2009
26%
4%
3%
3%
6%
5%
2%
1%

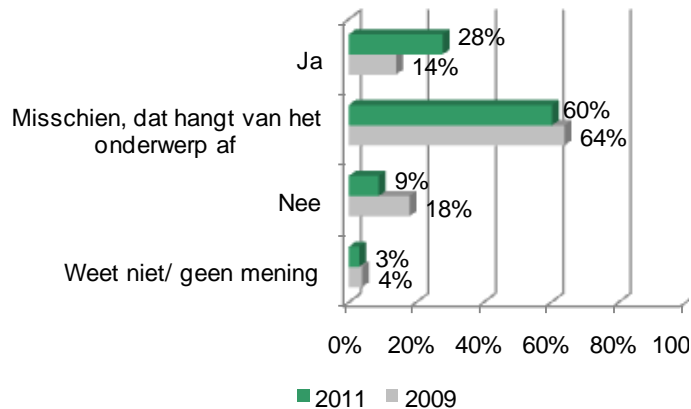
De meest bekende participatiemogelijkheid voor de inwoners van Houten betreft, net als in 2009, de bijeenkomsten die de gemeente voor haar bewoners en organisaties organiseert. In totaal geeft 91% aan deze mogelijkheid te kennen, 30% van de inwoners heeft hier ook daadwerkelijk gebruik van gemaakt. Het spreekuur van de burgermeester en wethouders is ook goed bekend (75%), maar wordt niet veel gebruikt. 70% van de Houtenaren geeft aan dit spreekuur te kennen, maar heeft hier de afgelopen 2 jaar geen gebruik van gemaakt. Slechts 5% geeft aan van het spreekuur gebruik te hebben gemaakt. De minst bekende participatievormen van de gemeente Houten zijn de Cliëntenraad Sociale Zaken (34% is hier bekend mee) en de Klankbordgroep (43% van de Houtenaren is hier bekend mee). Het gebruik van de verschillende participatiemogelijkheden is vergelijkbaar met dat in 2009.



Participatie

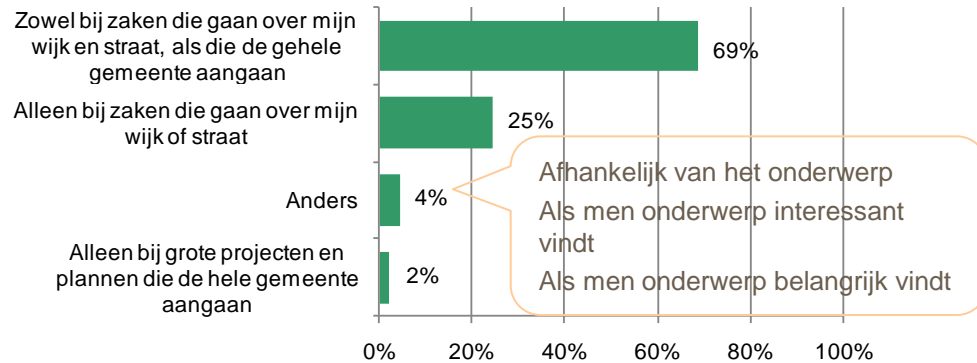
Meerderheid Houtenaren wil betrokken worden bij ontwikkeling van beleid in de gemeente Houten

Wilt u als inwoner betrokken worden bij de ontwikkeling van beleid in de gemeente Houten?



In welke gevallen wilt u door de gemeente betrokken worden bij de ontwikkeling van beleid?

Basis= wil bij beleid betrokken worden (n=556)



28% van de Houtenaren geeft aan zonder meer bij de ontwikkeling van het beleid in de gemeente Houten betrokken te willen worden. Een meerderheid (60%) geeft aan misschien hierbij betrokken te willen worden, dit hangt echter van het onderwerp af. 9% wil niet betrokken worden bij de ontwikkeling van het beleid in de gemeente. Ten opzichte van 2009 is er meer betrokkenheid van de burgers. In 2009 gaf 14% aan zonder meer betrokken te willen worden bij de ontwikkeling van het beleid in de gemeente Houten, 18% gaf destijds aan niet betrokken te willen worden bij de ontwikkeling van het beleid.

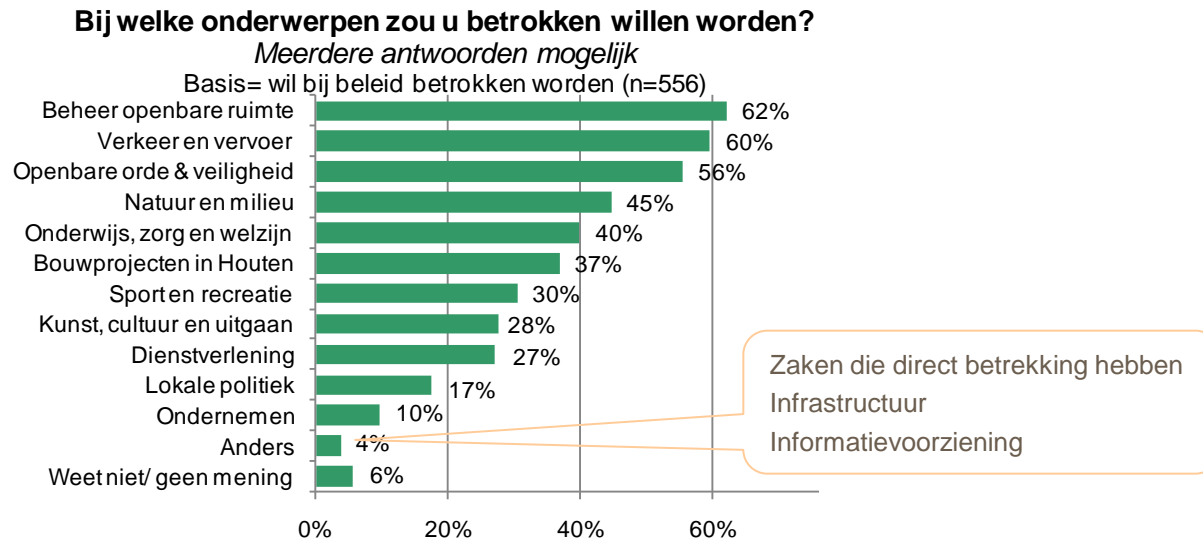
Mannen (34%) geven vaker dan vrouwen (22%) aan bij het beleid van de gemeente Houten betrokken te willen worden.

69% van de Houtenaren die (misschien) betrokken willen worden bij de ontwikkeling van het beleid in de gemeente Houten, willen zowel bij zaken die gaan over de eigen wijk en straat, als informatie die de gehele gemeente aangaat betrokken worden. Een kwart van de Houtenaren die betrokken wil worden bij de ontwikkeling van het beleid geeft aan alleen bij zaken die de eigen wijk aangaan betrokken te willen worden.



Participatie

Houtenaren willen betrokken worden bij diverse onderwerpen



Houtenaren die betrokken willen worden bij de ontwikkeling van het beleid van de gemeente Houten, willen met name betrokken worden bij het beheer van de openbare ruimte (62%), verkeer en vervoer (60%) en openbare orde en veiligheid (56%).

Ook Houtenaren in de leeftijd van 35-44 jaar geven deze onderwerpen vaak op, daarnaast willen zij vaker dan Houtenaren in andere leeftijdsgroepen betrokken worden bij onderwijs, zorg en welzijn (56%), bouwprojecten in Houten (46%) en sport en recreatie (42%).

In 2009 stonden openbare orde & veiligheid en verkeer & vervoer ook in de top drie van onderwerpen waarbij men betrokken wilde worden. Toen werden beide onderwerpen wel minder vaak genoemd (verkeer en vervoer: 53% en openbare orde en veiligheid: 51%). In 2009 werden drie onderwerpen juist vaker genoemd dan in 2011. Het betreft hier de onderwerpen "Bouwprojecten in Houten" (43%), "Sport en recreatie" (42%) en "Kunst, cultuur en uitgaan" (38%).



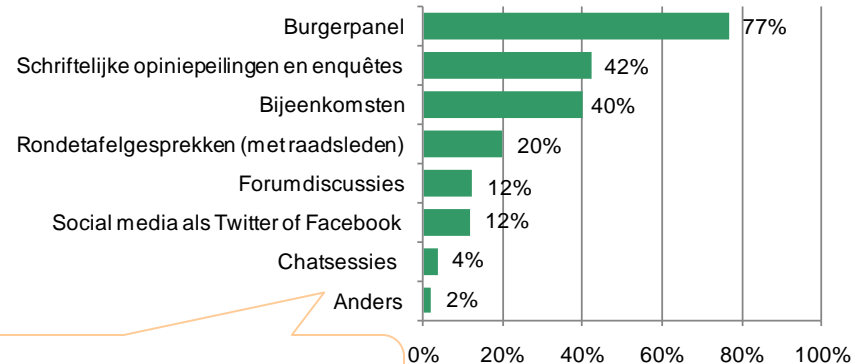
Participatie

Participatie liefst via onderzoek* en bijeenkomsten

Op welke manier wilt u het liefst bij gemeentelijke onderwerpen betrokken worden?

Maximaal 3 antwoorden

Basis= wil bij beleid betrokken worden (n=556)



E-mail

Manier waarbij interactie mogelijk is (werkgroep, discussieforum, inspraakavond)

Ruim drie kwart van de mensen die betrokken willen worden bij de ontwikkeling van het beleid (77%) wil het liefst via het burgerpanel hierbij betrokken worden, daarnaast geeft 42% ook aan via schriftelijke opiniepeilingen en enquêtes betrokken te willen worden.* Inwoners van 45 jaar en ouder geven dit vaker aan (de helft van deze groep). 22% van de inwoners in de leeftijd van 18-34 jaar geeft aan via social media betrokken te willen worden, dit is vaker dan de inwoners uit andere leeftijdscategorieën.

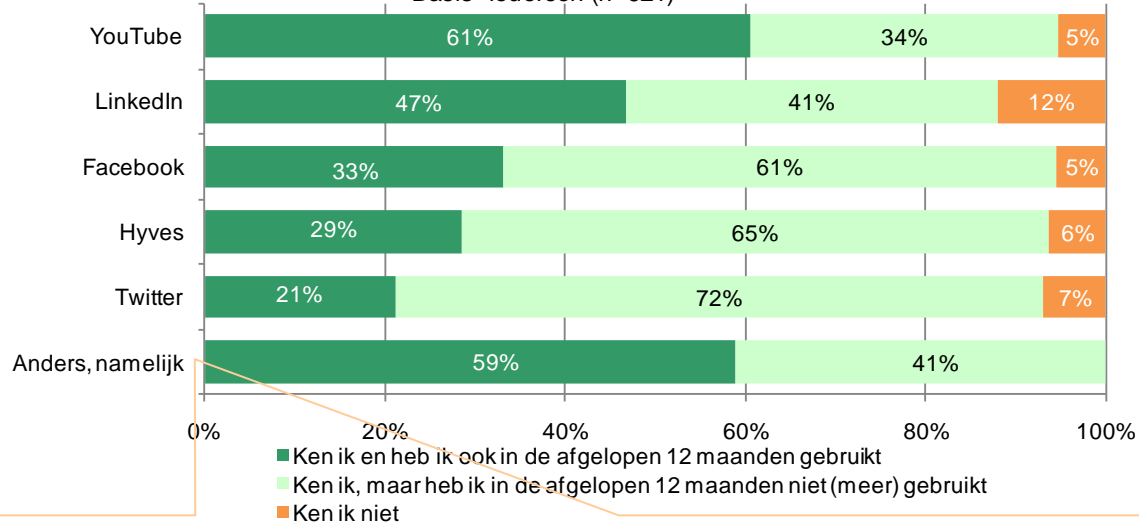
Ook in 2009 gaf men aan graag via het Burgerpanel, via opiniepeilingen, enquêtes en bijeenkomsten betrokken te willen worden.

* Deze uitkomst ligt waarschijnlijk hoger dan in werkelijkheid, aangezien dit de mening van alleen de leden van het Burgerpanel betreft.

YouTube wordt door meerderheid Houtenaren gebruikt

Welke van de volgende social media kent u en heeft u in de afgelopen 12 maanden gebruikt?

Basis=iedereen (n=621)



“Ken ik en heb ik de afgelopen 12 maanden gebruikt”

18-34 jaar	35-44 jaar
71%	78%
59%	64%
52%	33%
60%	30%
37%	30%

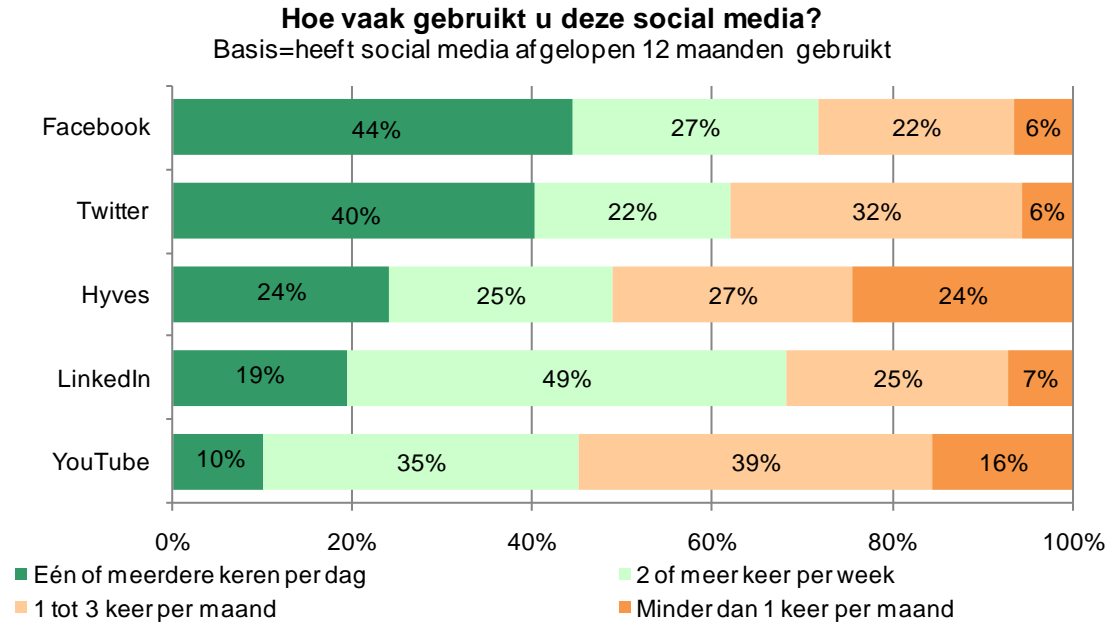
“Email”, “flabber”, “FoKforum”, “Foursquare”, “hotmail”, “houtens nieuws”, “internet”, “MSN”, “Pleio”, “Skype”, “WhatsApp”, “yammer”

Wanneer naar de verschillende social media gekeken wordt, geeft 81% van de Houtenaren aan één of meerdere social media gebruikt te hebben. Van de verschillende social media is YouTube het meest gebruikt in de afgelopen 12 maanden door de Houtenaren. 61% van de Houtenaren geeft aan dit medium te kennen en gebruikt te hebben in de afgelopen 12 maanden, 34% geeft aan dit wel te kennen maar niet gebruikt te hebben. LinkedIn is door bijna de helft van de Houtenaren (47%) gebruikt gedurende afgelopen 12 maanden, voor 41% is dit alleen bekend. Van de genoemde social media wordt Twitter het minst gebruikt, een vijfde van de inwoners uit Houten (21%) geeft aan dit medium te gebruiken. Wel is dit medium goed bekend, 72% geeft aan Twitter niet te gebruiken, maar wel te kennen. De leeftijd van de Houtenaren is van invloed op het gebruik van de verschillende social media. Voor alle social media geldt dat Houtenaren van 18 tot 44 jaar meer gebruik hiervan maken dan Houtenaren in andere leeftijdsklassen. Negen op de tien Houtenaren tot 44 jaar is op een of meerdere social media actief (gemiddeld is dit 77%). Houtenaren in de leeftijd van 18-34 jaar maken ten opzichte van andere leeftijden met name vaker gebruik van Hyves (60%) en Facebook (52%).



Social Media

Facebook en Twitter meest intensief gebruikte social media



Van de gebruikte social media worden Facebook en Twitter het meest intensief gebruikt. 44% van de gebruikers van Facebook geeft aan dit medium één of meerdere keren per dag te gebruiken. Ook Twitter wordt regelmatig gebruikt, 40% van de gebruikers van Twitter geven aan een of meerdere keren per dag hier gebruik van te maken. Opvallend is dat YouTube door veel Houtenaren gebruikt wordt, maar het minst intensief. Van de gebruikers van YouTube geeft meer dan de helft (55%) aan dit slechts 1 tot 3 keer per maand of minder vaak te gebruiken.

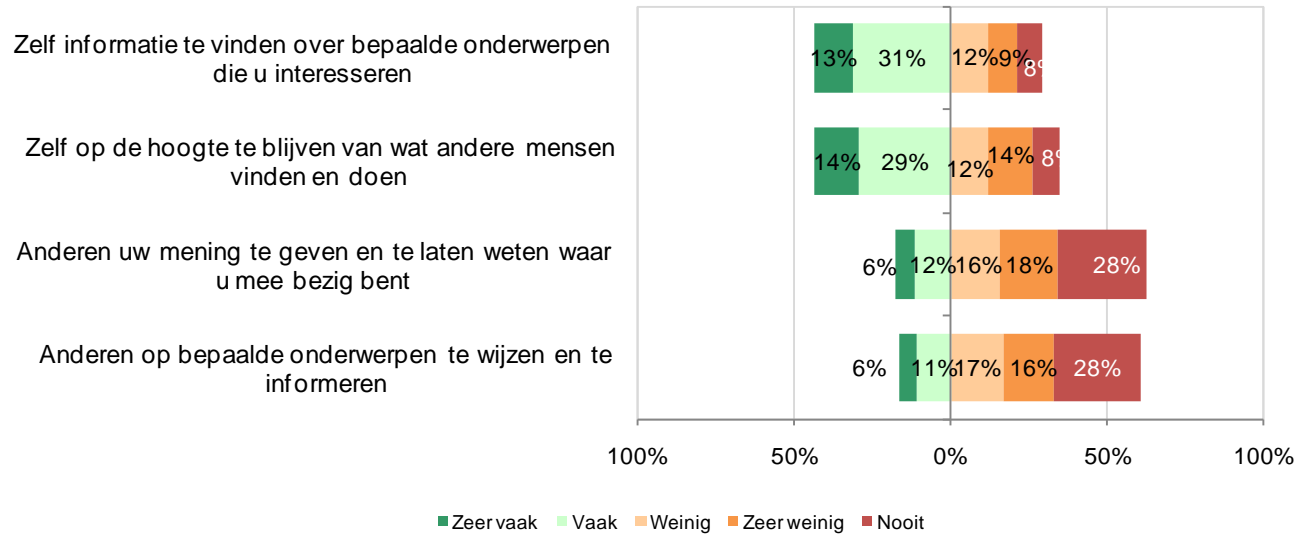


Social Media

Social media vooral gebruikt om informatie te vinden en op de hoogte te blijven van anderen

Hoe vaak maakt u gebruik van social media om:

Basis=heeft social media afgelopen 12 maanden gebruikt (n=457)



Gebruikers van social media maken vooral gebruik van de verschillende media om informatie te vinden en op de hoogte te blijven van anderen. 44% van de Houtenaren die in de afgelopen 12 maanden social media heeft gebruikt, geeft aan deze (zeer) vaak te gebruiken om informatie te vinden over bepaalde onderwerpen die hen interesseren. Daarnaast geeft 43% aan social media te gebruiken om op de hoogte te blijven over wat andere mensen vinden en doen.

In mindere mate gebruiken de Houtenaren die afgelopen 12 maanden actief waren op social media de social media om zelf hun mening te geven (18% geeft aan dit (zeer) vaak te doen) of anderen op bepaalde onderwerpen te wijzen en te informeren (17% geeft aan dit (zeer) vaak te doen).

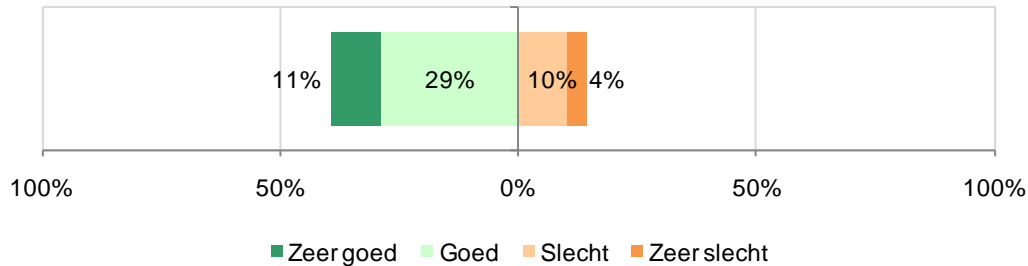


Social Media

Gebruikers van social media vinden inzet van social media door gemeente goed idee

Stel dat de gemeente Houten (ook) social media gaat inzetten in haar communicatie. Vindt u dit een goed idee?

Basis=iedereen (n=621)



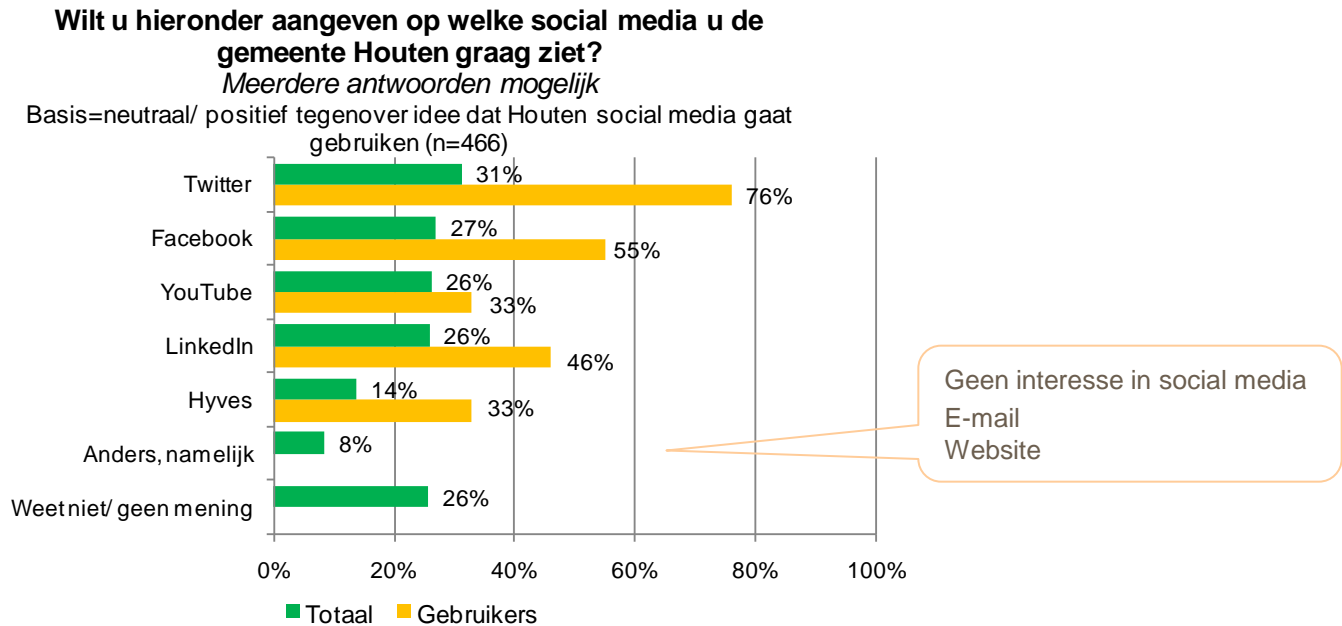
Social media	(Zeer) goed idee
Twitter (n=132)	72%
Facebook (n=206)	62%
Hyves (n=177)	54%
LinkedIn (n=291)	49%
YouTube (n=377)	48%

De gemeente Houten overweegt social media in te zetten voor haar communicatie. 39% van de Houtenaren geeft aan dit een (zeer) goed idee te vinden. Onder de gebruikers van de verschillende social media is een groter deel positief over het idee van de gemeente om social media in te zetten. 72% van de gebruikers van Twitter geeft aan het een goed idee te vinden dat de gemeente social media inzet, ook een groot deel van de gebruikers van Facebook geeft dit aan (62%).



Social Media

Gebruikers van social media zien de gemeente het liefst op Twitter



Een derde (31%) van de Houtenaren die positief staan tegenover social media gebruik van de gemeente, geeft aan dat men de gemeente graag op Twitter ziet. Daarnaast geeft ook ruim een kwart aan dat men de gemeente graag op Facebook (27%), YouTube (26%) of LinkedIn (26%) ziet. Over de aanwezigheid van de gemeente op Hyves zijn de minste voorstanders, slechts 14% geeft aan hierop de aanwezigheid van de gemeente te wensen.

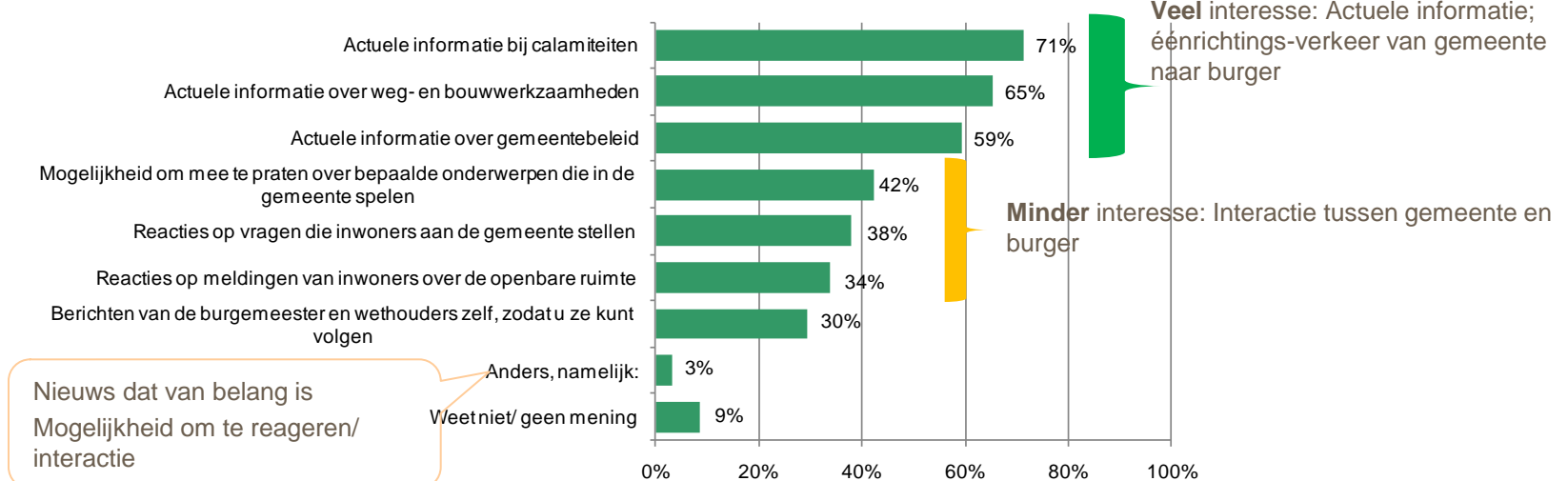
Wanneer specifiek naar de gebruikers van de verschillende social media gekeken wordt, zijn de percentages van voorstanders voor het gebruik van de gemeente Houten op deze media hoger. Driekwart van de gebruikers van Twitter ziet graag dat de gemeente ook op Twitter aanwezig is, ook de gebruikers van Facebook zien de gemeente graag verschijnen op Facebook. De gebruikers van Hyves en YouTube geven minder vaak aan (33%) dat de gemeente op deze media moet verschijnen.

Gemeente moet volgens Houtenaren op social media actuele informatie aanbieden

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

Meerdere antwoorden mogelijk

Basis=neutraal/ positief tegenover idee dat Houten social media gaat gebruiken (n=466)



7 op de 10 Houtenaren (71%) die positief staan tegenover idee dat gemeente Houten social media gaat aanwenden, geven aan dat de gemeente op social media vooral actuele informatie bij calamiteiten moet bieden. Ook geeft een meerderheid (65%) aan actuele informatie over weg- en bouwwerkzaamheden op social media van de gemeente te wensen en actuele informatie over het gemeentebelid (59%). Deze drie diensten die de gemeente via social media kan bieden, zijn alle drie informatiestromen met eenrichtingsverkeer: vanuit de gemeente naar de burger toe. Minder interesse is er in de soort informatievoorziening waarbij een dialoog tussen burger en gemeente mogelijk is. Zo geeft slechts 38% van de geïnteresseerden in het aanbod van social media door de gemeente Houten aan, reacties van de gemeente te wensen op vragen die zij aan de gemeente stellen. Daarnaast geeft 34% aan reacties van de gemeente te wensen op meldingen van inwoners over de openbare ruimte.

Social media is een geschikt medium om informeel en persoonlijk te communiceren. In de mogelijkheid om berichten van burgermeester en wethouders te volgen, is echter weinig interesse. Slechts 30% van de Houtenaren die positief staan tegenover het social media gebruik van de gemeente Houten, geeft aan dat de gemeente deze dienst moet bieden.



Suggesties ter verbetering van communicatie

Heeft u nog suggesties om de communicatie van de gemeente Houten te verbeteren?

Verbeter de website

De website grondig verbeteren. Als ik iets moet weten ga ik met tegenzin naar de site toe. Onlogisch ingedeeld, te veel teksten en te weinig info.

De website van de gemeente is echt niet goed: onoverzichtelijk en ik kan telkens niet vinden wat ik zoek. Heeft echt duidelijk verbetering nodig!

Duidelijke taalgebruik

Aandacht besteden aan verbetering van taalgebruik, heldere verwoording, duidelijk taalgebruik, overzichtelijke pagina's, volledigheid in de media die nu gebruikt worden. (...)

Gebruik begrijpelijke taal. Neem bijvoorbeeld de vergunningaanvragen. Daarbij staat te weinig toelichting om te kunnen begrijpen in welke fase een aanvraag zich bevindt en welke mogelijkheden een belanghebbende heeft om daarop te reageren (...).

Beknopter communiceren

Nieuwsbrief met korte onderwerpen beschreven met hyperlinks (waardoor meer over het onderwerp te voorschijn komt). Minder tekst, meer foto's en filmpjes.

Hou burgers op de hoogte

Een heel groot punt voor de communicatie die ik verwacht van de gemeente Houten is: dat je actief per brief of per mail benaderd wordt als er binnen een straal van 100 tot 300 meter een bouwvergunning wordt aangevraagd. (...)

Meer duidelijkheid geven over zaken die er spelen in de gemeente.

Contactpersoon per wijk

Een contactpersoon per wijk aanstellen.

Wijkcontactambtenaren voor de verbinding tussen gemeentehuis en burger. Deze wijkcontactambtenaren kunnen dan bijvoorbeeld wekelijks inloopspreekuur houden om mensen te informeren of vragen door te spelen.



Algemene opmerkingen

In de opmerkingen geven een aantal Houtenaren aan graag actief door de gemeente op de hoogte te worden gehouden bij veranderingen of nieuwe ontwikkelingen.

Actief naar de bewoners communiceren wanneer je als gemeente weet dat iemand overlast van een verandering zou kunnen hebben.

Informatieverstrekking aan de wijk de Haag over de voortgang van de herinrichting.

Zou het op prijs stellen als de gemeente bij afronding van alle nieuwbouwplannen nog een keer een up-to-date kaart/plattegrond van Houten aan alle inwoners verstuurd. Is handig om te hebben. (...)

Nooit terugkoppeling ontvangen op klachten en ideeën n.a.v. uitnodiging bijeenkomst met wijkzichter.

Sommige Houtenaren geven aan niet alleen behoefte te hebben aan eenzijdige communicatie vanuit de gemeente. Zij geven aan dat communicatie in beide richtingen mogelijk moet zijn.

Communicatie gaat twee kanten op, gemeente moet ook open staan voor advies, wensen en kritiek vanuit de burger.

De communicatie is eenzijdig gericht. Ze komen over als een van bovenaf opgelegde mededeling over een onderwerp. Inbreng van bewoners over de onderwerpen worden genegeerd of door ambtenaren ter zijde geschoven. Er heerst soms een tunnelvisie.

De gemeente belooft veel inspraak maar doet gewoon waar zij/ambtenaren zelf zin in hebben. Een soort schijninspraak. Als dat zou veranderen maken we echt vorderingen



Algemene opmerkingen (2)

Een aantal Houtenaren is niet erg te spreken over de elektronische informatieborden.

Elektronische informatieborden leiden te veel af van het verkeer. Al die rommel waaronder ook reclame borden vind ik een rommelig beeld geven in een groene gemeente en gevaarlijk voor het verkeer.

Ik vraag me af of de elektronische borden langs de rondweg zin hebben, want meestal kan je gewoon doorrijden en kijk je niet op. (...)

De website is aan verbetering toe.

Nogmaals: verbeter jullie website!

De website is erg lastig te navigeren, gebaseerd op jargon en gemeente indeling. Dat kan vanuit de burger geredeneerd echt veel beter...



adv mr
smart market research

Bijlage: profiel respondenten



Profiel respondenten

Weging

ADV heeft de resultaten met weegfactoren gecorrigeerd. Geslacht, wijk en leeftijdscategorie zijn hierin meegenomen. Bij het wegen zijn de leeftijdscategorieën 18-34 en 35-44 samengevoegd. De verhoudingen hieronder zijn zowel ongewogen als gewogen weergegeven.

Geslacht		
	Ongewogen	Gewogen
Man	55%	49%
Vrouw	45%	51%
Totaal	100%	100%
n	621	621

Wijk		
	Ongewogen	Gewogen
Buitengebied	6%	8%
Noordoost	27%	24%
Noordwest	36%	31%
Zuidoost	18%	19%
Zuidwest	13%	17%
Totaal	100%	100%
n	621	621

Leeftijdscategorie		
	Ongewogen	Gewogen
18-34 jaar	10%	14%
35-44 jaar	23%	34%
45-54 jaar	28%	25%
55-64 jaar	24%	15%
65 jaar en ouder	15%	12%
Totaal	100%	100%
n	621	621