

# Gemeente Houten

## Communicatie onderzoek

---

*Resultaten onderzoek 2013*

*In opdracht van de gemeente Houten*

*Januari 2014*

Rianne van Beek MSc

Laurette Haas

---

**TOTTA**

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



## Inhoudsopgave

Achtergrond .....	5
Conclusies en Overwegingen .....	6
1. Algemene interesse in informatie van de gemeente.....	11
2. Informatie via huis-aan-huisbladen .....	14
3. Andere communicatiemiddelen .....	19
4. www.Houten.nl.....	24
5. Participatie .....	28
6. Social Media .....	32
7. Tips voor verbetering communicatie.....	37
Bijlage 1 – Achtergrondkenmerken .....	38
Bijlage 2 – Respondentenprofiel.....	40
Bijlage 3 – Processtatistieken .....	41
Bijlage 4 – Vragenlijst.....	42



# Achtergrond

## Aanleiding onderzoek

De gemeente Houten wil inzicht in de behoeften, wensen en tevredenheid van haar inwoners over de informatievoorziening door de gemeente Houten. Ook wil de gemeente Houten onderzoeken wat de mening van de inwoners is omtrent participatiemogelijkheden in de gemeente Houten. 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.

## Methode van onderzoek

Voor dit onderzoek zijn alle 1.360 leden van het Burgerpanel uitgenodigd om deel te nemen aan een online enquête. In de periode van 21 november tot 15 december 2013 hebben 595 inwoners deelgenomen.

De resultaten worden gerapporteerd op totaalniveau. Daarnaast wordt er gekeken naar verschillen op basis van achtergrondgegevens, zoals: geslacht, leeftijd en wijk. Wanneer zich significante en relevante verschillen tussen (sub)groepen voordoen, worden deze vermeld in de rapportage<sup>1</sup>. In bijlage 2 is een respondentenprofiel opgenomen.

Waar mogelijk wordt ook een vergelijking gemaakt met de resultaten van het communicatieonderzoek uit 2011.

---

<sup>1</sup> Het aantal inwoners uit het buitengebied is te laag om hier conclusies aan te kunnen verbinden. Dit gebied is daarom niet meegenomen in de vergelijkingen tussen de verschillende wijken van Houten.

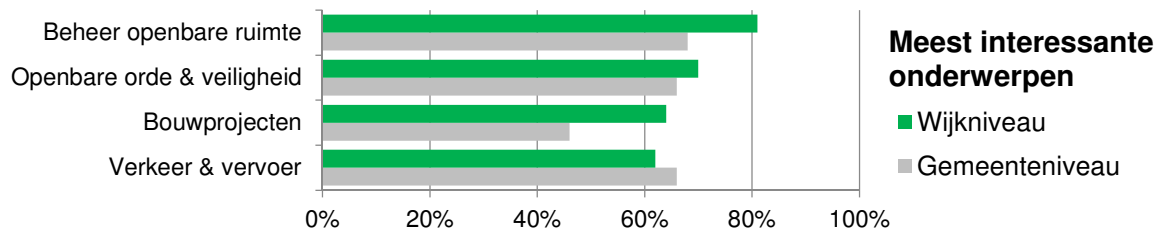
## Conclusies en Overwegingen

### Belangrijkste inzichten

- Houtenaren willen graag dat de gemeente hen actief informeert over wat er speelt binnen hun gemeente via huis-aan-huisbladen.
- [www.Houten.nl](http://www.Houten.nl) is een belangrijk kanaal om (praktische) informatie op te zoeken, maar het vinden van de gewenste informatie kan nog beter.
- Inwoners staan open voor participatie bij beleid, zowel betreffende de gemeente als de eigen wijk, vooral in laagdrempelige vorm.
- De social media kanalen van de gemeente zijn nog vrij onbekend en weinig gebruikt. Houtenaren verwachten wel dat de gemeente daar aanwezig is en daar snel op hun vragen reageert.

### Veel interesse in informatie over de gemeente

Vrijwel alle Houtenaren zijn geïnteresseerd in informatie over de gemeente Houten. Hieronder staan de onderwerpen waar inwoners het meest in zijn geïnteresseerd.



De informatiebehoefte is op gemeenteniveau iets anders dan op wijkniveau: beheer van de openbare ruimte en bouwprojecten spelen op wijkniveau nog meer dan op gemeenteniveau. Voor de onderwerpen sport & recreatie, kunst, cultuur & uitgaan en onderwijs, zorg & welzijn is daarentegen juist meer interesse voor informatie op gemeenteniveau dan op wijkniveau.

### Huis-aan-huisbladen zijn belangrijke bron voor nieuws over de gemeente

Houtenaren volgen het gemeentelijke nieuws voornamelijk via de huis-aan-huisbladen Houtens Nieuws ('t Groentje) en via Trefpunt Houten. Veel inwoners vinden deze bladen ook zeer geschikt om op de hoogte te blijven van gemeentelijke ontwikkelingen. In mindere mate worden de bladen ook gebruikt om informatie over de gemeente op te zoeken. Houtens Nieuws wordt door vrijwel alle inwoners gelezen en overall goed gewaardeerd. Het bereik en de waardering van Trefpunt Houten zijn wat lager.

De gemeentepagina Houten Actueel uit het Houtens Nieuws is ook bij vrijwel alle Houtenaren bekend, wordt goed gelezen en goed gewaardeerd. Vooral de rubrieken met nieuwsberichten, ophaaldagen van oud papier en afval en officiële publicaties zijn interessant voor de lezers. De digitale versie van Houten Actueel via [www.Houten.nl](http://www.Houten.nl) is nog niet bij iedereen bekend en wordt weinig bekeken.

De meerderheid van de Houtenaren zou het jammer of zelfs vervelend vinden als de papieren versie van Houten Actueel zou verdwijnen en alleen nog maar digitaal beschikbaar zou zijn. Zij vinden dat deze informatie ook toegankelijk moet zijn voor inwoners die geen internet tot hun beschikking hebben en denken dat dit een drempel vormt om het gemeentelijke nieuws te volgen.

### **Gemeentewebsite wordt goed bezocht, de waardering is een 7-min**

Een groot deel van de Houtenaren heeft in het afgelopen jaar de website [www.Houten.nl](http://www.Houten.nl) bezocht. Dit is de meest gebruikte plek om informatie te zoeken over de gemeente en samen met de huis-aan-huis bladen wordt dit als het meest geschikte kanaal gezien voor gemeentelijke informatie. Voor nieuws zijn huis-aan-huisbladen nog steeds het meest aangewezen medium.

De meerderheid van de bezoekers heeft afgelopen jaar één of meerdere keren de site bezocht. De website wordt vooral bezocht voor praktische informatie, zoals openingstijden of contactgegevens. Daarnaast bekijken veel bezoekers ook actuele informatie, zoals (bouw)werkzaamheden en nieuwsberichten. Houtenaren zijn redelijk tevreden over [www.Houten.nl](http://www.Houten.nl). Vooral de zoekfunctie en de menu-indeling van de website kunnen volgens veel bezoekers echter nog beter. De gezochte informatie wordt nu regelmatig niet gevonden.

### **Gebruik en waardering andere communicatiemiddelen varieert**

Van de overige communicatiemiddelen die de gemeente gebruikt zijn de bewonersbrieven, nieuwsbrieven/folders en elektronische informatieborden langs de rondweg het best bekend en meest gebruikt. De bewonersbrieven en folders worden goed beoordeeld en inwoners vinden dit ook een goede manier om door de gemeente op de hoogte te worden gebracht van gemeentelijke informatie. De elektronische informatieborden worden wat minder gewaardeerd.

Ongeveer de helft van de Houtenaren heeft interesse in een app waarbij gebruikers berichten ontvangen, zoals promotionele acties, wanneer zij in een bepaald deel van de gemeente zijn.

### **Social media nog weinig gebruikt voor informatie over de gemeente**

De social media kanalen die de gemeente inzet (zoals Twitter, Facebook) zijn nog weinig bekend en worden weinig gebruikt, hoewel de meeste Houtenaren wel actief zijn op social media. Houtenaren zijn vooral regelmatig te vinden op Facebook en veel inwoners maken ook wel eens gebruik van YouTube of LinkedIn. Social media worden vooral gebruikt om op de hoogte te blijven van hetgeen familie, vrienden en bekenden doen of om op de hoogte te blijven van nieuws of andere informatie. Ongeveer de helft van de Houtenaren vindt dat de gemeente actief zou moeten zijn op social media, al hebben andere kanalen vaker de voorkeur om geïnformeerd te worden door de gemeente. Facebook en Twitter worden als meest passende social media gezien voor de gemeente. Inwoners verwachten hier vooral actuele informatie te krijgen, bijvoorbeeld over calamiteiten, wegwerkzaamheden en gemeentebestuur. De gebruikers van social media verwacht dat de gemeente binnen een dag reageert op berichten op social media.

### **Veel interesse in participatie bij beleid, mits dit laagdrempelig is**

Vrijwel alle ondervraagde Houtenaren staan er voor open om betrokken te worden bij de ontwikkeling van beleid van de gemeente Houten. Hierbij moet worden bedacht dat dit een groep inwoners betreft die al bereid is om mee te werken aan het Burgerpanel, waarmee zij wellicht meer geïnteresseerd zijn om hun mening te delen met de gemeente dan andere Houtenaren. Zij willen vooral graag meedenken bij projecten over de eigen wijk, maar ook bij projecten die de gehele gemeente betreffen. Onderwerpen die hierbij het meest aanspreken zijn dezelfde onderwerpen waar inwoners ook in het algemeen het meest in geïnteresseerd zijn: beheer van de openbare ruimte, verkeer & vervoer en openbare orde & veiligheid. Inwoners worden het liefst betrokken via laagdrempelige methodes, zoals het Burgerpanel of een enquête (dit beeld is mogelijk iets vertekend, doordat deze vraag is voorgelegd aan deelnemers van het Burgerpanel). In de afgelopen twee jaar heeft een derde van de Houtenaren deelgenomen aan één of meerdere participatiemogelijkheden (afgezien van de onderzoeken). De meeste participatiemogelijkheden zijn redelijk bekend.

## **Beeld ten opzichte van 2011 niet wezenlijk veranderd**

Ten opzichte van het vorige onderzoek in 2011 is een aantal verschillen zichtbaar, maar zijn de voorkeuren en het gedrag van Houtenaren op het gebied van communicatie grosso modo niet wezenlijk veranderd. Een aantal belangrijke veranderingen:

- De bekendheid met en het aantal lezers van digitale nieuwsbrieven is toegenomen. Deze brieven worden ook vaker een geschikt kanaal gevonden om gemeentelijk nieuws mee te communiceren.
- [www.houten.nl](http://www.houten.nl) heeft iets meer bezoekers getrokken, maar de bezoekfrequentie en het aantal onderwerpen waarover men informatie zoekt is afgenomen. Bezoekers kunnen wel wat vaker de gewenste informatie vinden.
- Het gebruik van social media is sterk toegenomen (in het algemeen – niet specifiek m.b.t. de gemeente) en inwoners lijken ook iets vaker te verwachten dat de gemeente hier aanwezig is.

## **Verschillen tussen doelgroepen**

Wanneer we kijken naar verschillende groepen inwoners zijn het gedrag en de voorkeuren op grote lijnen veelal vergelijkbaar. Er is echter wel een aantal relatieve verschillen zichtbaar:

Mannen zijn vaker dan vrouwen geïnteresseerd in verkeer & vervoer, beheer van de openbare ruimte, bouwprojecten en lokale politiek. Zij zijn relatief goed te bereiken via de website van de gemeente, volgen de gemeente vaker via Twitter en hebben vaker voorkeur voor communicatie via digitale nieuwsbrieven.

Vrouwen hebben juist meer belangstelling voor onderwijs, zorg & welzijn, voor kunst, cultuur & uitgaan en sport & recreatie. Zij geven er vaker de voorkeur aan om folders en brieven per post te ontvangen.

De groep 18-44 jarigen is meer dan gemiddeld geïnteresseerd in informatie over (en betrokken bij) sport & recreatie, onderwijs en zorg & welzijn. Zij lezen minder vaak de huis-aan-huisbladen en staan vaker open voor communicatie via social media.

Voor 65-plussers zijn de huis-aan-huisbladen juist zeer belangrijk en zij maken minder gebruik van de gemeentesite.



## Aanbevelingen

### Belangrijkste aanbevelingen

- Handhaaf Houten Actueel in beperkte vorm en vul dit aan met een uitgebreide digitale nieuwsbrief van Houten Actueel.
- Optimaliseer [www.Houten.nl](http://www.Houten.nl) door een betere menustructuur en zoekfunctie.
- Vergroot de bekendheid en stimuleer het gebruik van social media, maar zorg daarbij wel voor goede webcare.

### Beknpte papieren versie van Houten Actueel, aangevuld met uitgebreide digitale nieuwsbrief

Houtenaren willen graag actief geïnformeerd worden over nieuws in hun gemeente. Op dit moment halen zij deze informatie voornamelijk uit de huis-aan-huis bladen. Het schrappen van de papieren versie van Houten Actueel zou dan ook tot veel weerstand leiden, omdat dit een drempel vormt om nieuws te ontvangen en niet iedereen internet gebruikt. De gemeente kan wel overwegen om de informatie in Houten Actueel te beperken tot actuele nieuwsberichten en publicaties. De rubriek wordt op dit moment vooral voor deze informatie gebruikt. Overige informatie uit Houten Actueel kan dan via de website worden gegeven. Daarnaast is het wellicht een goed alternatief om de informatie uit Houten Actueel (ook) via een digitale nieuwsbrief aan te bieden. Dit verkleint de drempel om het nieuws te volgen ten opzichte van de pdf-versie die nu via de website wordt aangeboden.

### Betere zoekmogelijkheden op [www.Houten.nl](http://www.Houten.nl)

Wanneer Houtenaren zelf actief op zoek gaan naar informatie maken zij vooral gebruik van de website [www.Houten.nl](http://www.Houten.nl). Deze site is daardoor heel belangrijk in de communicatie met inwoners, maar hij lijkt nog niet optimaal te functioneren. Het vinden van de gewenste informatie kost moeite door de huidige zoekfunctie en de indeling van de website, die vaak als niet logisch wordt ervaren. De gemeente zou de mogelijkheden kunnen onderzoeken om de website verder te optimaliseren, bijvoorbeeld door middel van een gebruikersonderzoek.

### Bekendheid en gebruik social media kanalen kan nog worden vergroot

De bekendheid en het bereik van de social media kanalen van de gemeente is nog laag. Deze kunnen nog beter onder de aandacht worden gebracht; Houtenaren lijken hier niet zelf actief naar op zoek te gaan. Deze media lijken vooralsnog vooral geschikt om aanvullend in te zetten naast de traditionele communicatiekanalen, bijvoorbeeld bij actuele nieuwsberichten. De gemeente moet er daarbij voor waken dat de informatie interessant genoeg is en alleen de meest aansprekende onderwerpen selectief communiceren; bij te veel niet relevante berichten zullen burgers weer afhaken. In de social media berichten kan worden doorverwezen naar de gemeentewebsite of andere kanalen, waar meer informatie kan worden gevonden.

### Goede webcare is belangrijk bij aanwezigheid op social media

Wanneer de gemeente actief is op social media, moet zij er wel rekening mee houden dat burgers dan ook automatisch verwachten dat de gemeente hier snel reageert op hun vragen en opmerkingen. Het is daarom belangrijk om duidelijk te maken wat inwoners wel en niet kunnen verwachten bij deze media. De gemeente kan beter niet te veel verschillende kanalen inzetten, indien de bijbehorende verwachtingen niet waargemaakt kunnen worden. Te veel verschillende kanalen/accounts zou daarnaast kunnen leiden tot versnippering van informatie.

## **Verdere inzet digitale nieuwsbrieven**

De digitale nieuwsbrieven lijken goed aan te slaan en kunnen nog verder onder de aandacht worden gebracht, waarbij inwoners de mogelijkheid krijgen zich te abonneren op voor hen interessante onderwerpen. De volgende onderwerpen zijn daarbij het meest interessant voor Houtenaren:

- Verkeer & vervoer
- Openbare orde & veiligheid
- Beheer van de openbare ruimte

## **Kansen voor gemeente-app**

Er is zeker interesse voor een app met lokale informatie vanuit de gemeente. De bekendheid en het gebruik daarvan zou uitgebouwd kunnen worden door aantrekkelijke aanbiedingen te geven via de app, in samenwerking met lokale ondernemers. De app kan daarnaast lokale informatie geven, bijvoorbeeld in de vorm van berichten naar automobilisten op de rondweg. De elektronische informatieborden die daar nu staan brengen de informatie niet altijd goed over, de app zou daar een goede aanvulling op kunnen vormen. De ontwikkeling van zo'n app vraagt echter om een behoorlijke investering. De vraag is of dat zich op dit moment voldoende terugverdient. Mogelijk dat in de toekomst kan worden aangesloten op formats die landelijk worden ontwikkeld.

## **Communicatiemiddelen afstemmen op doelgroep**

De gemeente kan bij haar communicatiebeleid rekening houden met de verschillen in interesse en kanaalgebruik tussen verschillende doelgroepen:

- Voor informatie die vooral interessant is voor mannen, kan goed worden gecommuniceerd via digitale nieuwsbrieven en via de website (nieuws over verkeer & vervoer, beheer van de openbare ruimte, bouwprojecten en lokale politiek)
- Vrouwen worden juist graag geïnformeerd via traditionele post (informatie over onderwijs, zorg & welzijn, kunst, cultuur & uitgaan en sport & recreatie).
- Onder jongeren kan het gebruik van sociale media worden gestimuleerd (via informatie over sport & recreatie en over onderwijs, zorg & welzijn). Meld het nieuws bijvoorbeeld kort op Facebook of Twitter en verwijst naar andere informatiekanalen voor meer informatie.
- Voor ouderen blijven de huis-aan-huis kranten zeer belangrijk.

Aangezien lang niet alle inwoners bereikt worden via alle kanalen, blijft het belangrijk om informatie die breed gecommuniceerd moet worden, te delen via de meest gebruikte kanalen: Houten Actueel is daarbij vooralsnog het meest geschikte kanaal om inwoners op nieuwsberichten te attenderen, waarbij aanvullende informatie kan worden aangeboden via de gemeentewebsite.

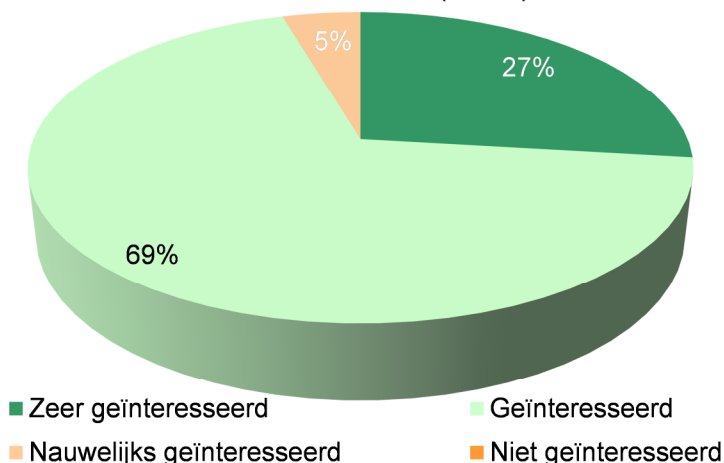
# 1. Algemene interesse in informatie van de gemeente

## Interesse in informatie over Houten

Vrijwel alle Houtenaren (95%) zijn geïnteresseerd in informatie van en over hun gemeente. Ruim een kwart (27%) is zelfs zeer geïnteresseerd. Slechts 5% staat hier nauwelijks voor open. Mannen zijn nog iets vaker zéér geïnteresseerd dan vrouwen (31% versus 23%). De interesse in nieuws over Houten vergelijkbaar met de vorige meting in 2011 (ook toen was 95% (zeer) geïnteresseerd).

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

Basis=iedereen (n=586)



## Informatiebehoefte op gemeenteniveau

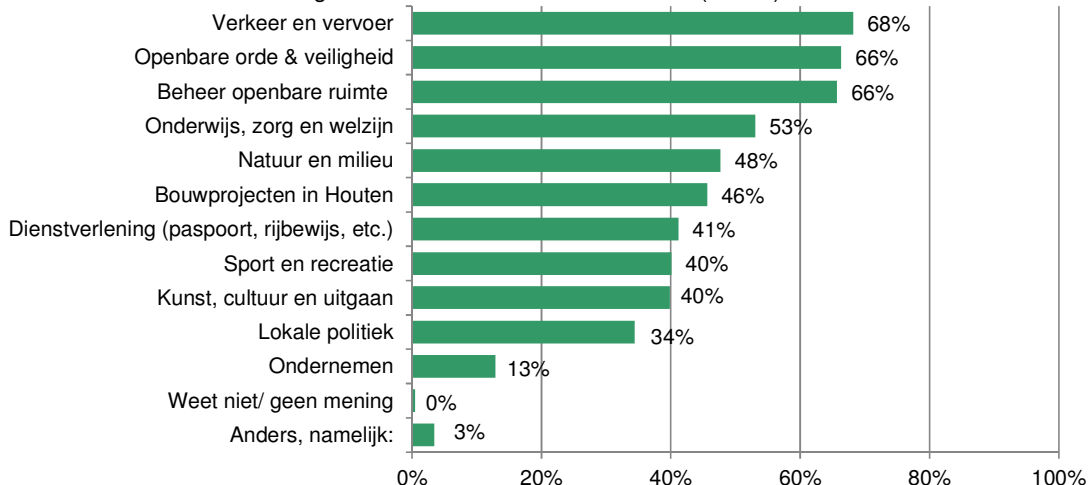
Op gemeenteniveau hebben Houtenaren vooral interesse in informatie over verkeer & vervoer, orde & veiligheid en beheer van de openbare ruimte. Twee derde van de Houtenaren is hierin geïnteresseerd. Dit zijn dan ook brede onderwerpen, die veel burgers raken.

Houtenaren zijn het minst geïnteresseerd in nieuws over ondernemen en lokale politiek.

### 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=586)



Mannen zijn vaker dan vrouwen geïnteresseerd in verkeer & vervoer (73%), beheer van de openbare ruimte (70%), bouwprojecten (53%) en lokale politiek (40%). Vrouwen hebben juist vaker dan mannen interesse in onderwijs, zorg & welzijn (65%), kunst, cultuur & uitgaan (49%) en sport & recreatie (46%).

Ook tussen de wijken zijn enige verschillen zichtbaar. Zo hebben inwoners van Zuid-Oost vaak belangstelling voor informatie over bouwprojecten in Houten (57%) en zijn inwoners van Noord-West bovengemiddeld geïnteresseerd in informatie over kunst, cultuur en uitgaan (46%). 18-44 jarigen hebben relatief vaak interesse in informatie over sport & recreatie (45%) en onderwijs, zorg & welzijn (63%).

De top 3 van meest interessante onderwerpen op gemeenteniveau is vergelijkbaar met 2011. Houtenaren hebben in 2013 echter iets minder interesse in informatie over natuur en milieu (48% versus 56% in 2011) en over kunst, cultuur en uitgaan (40% versus 46% in 2011).

### Informatiebehoefte op wijkniveau

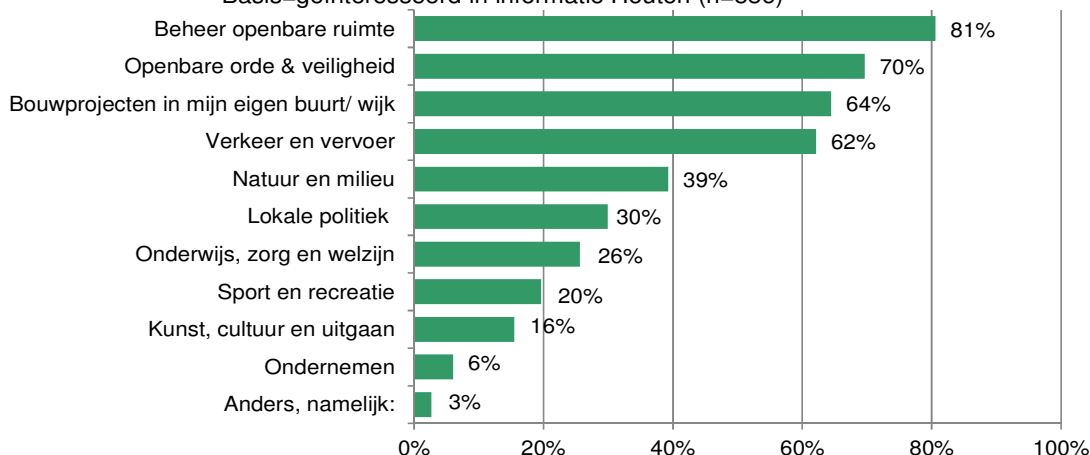
Wanneer het gaat om hun eigen buurt of wijk, zijn inwoners van Houten het meest geïnteresseerd in informatie over beheer van de openbare ruimte. Daarnaast hebben veel inwoners interesse in informatie over openbare orde & veiligheid, bouwprojecten en verkeer & vervoer in hun wijk.

De onderwerpen beheer van de openbare ruimte en bouwprojecten spelen op wijkniveau duidelijk nog meer dan op gemeenteniveau. Voor de onderwerpen sport & recreatie, kunst, cultuur & uitgaan en onderwijs, zorg & welzijn is daarentegen juist meer interesse voor informatie op gemeenteniveau dan op wijkniveau.

#### 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=586)



Ook op wijkniveau valt op dat mannen bovengemiddeld geïnteresseerd zijn in verkeer & vervoer (67%), waar vrouwen juist vaak interesse hebben in informatie over onderwijs, zorg & welzijn (32%), sport & recreatie (24%) en kunst, cultuur & uitgaan (22%). Inwoners van Zuid-Oost zijn zeer geïnteresseerd in bouwprojecten in hun wijk (75%), terwijl inwoners van Zuid-West vaak behoefte hebben aan informatie over onderwijs, zorg en welzijn (34%). Jongere Houtenaren (18-44 jaar) hebben ook op wijkniveau meer dan gemiddelde interesse in informatie over sport & recreatie (28%) en onderwijs, zorg & welzijn (32%).

In vergelijking met 2011 zijn Houtenaren in 2013 nog vaker geïnteresseerd in informatie over beheer van de openbare ruimte (81% versus 74% in 2011), terwijl er wat minder behoefte is aan informatie over sport & recreatie (20% versus 25% in 2011). Overall is de volgorde van interesse vrijwel gelijk gebleven.

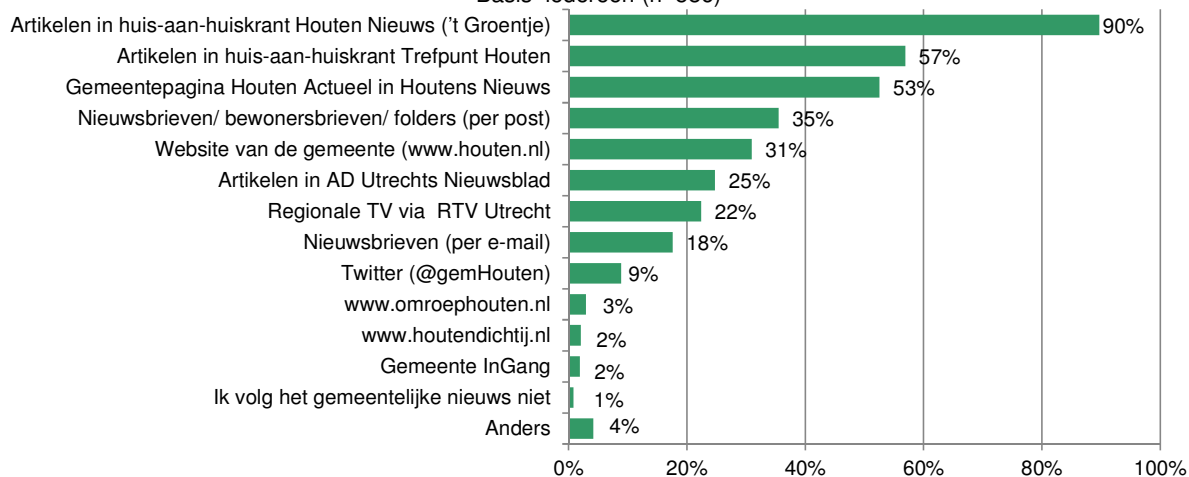
## Informatiebronnen gemeentelijk nieuws

De huis-aan-huis krant Houtens Nieuws ('t Groentje) is veruit het meeste gebruikte kanaal om het gemeentelijke nieuws te volgen. Negen van de tien Houtenaren geven aan wel eens artikelen met gemeentelijk nieuws in dit krantje te lezen. Daarnaast haalt ook meer dan de helft van de inwoners gemeentelijke informatie uit de huis-aan-huiskrant Trefpunt Houten en uit de gemeentepagina Houten Actueel in Houtens Nieuws.

### Hoe volgt u het gemeentelijke nieuws?

*Meerdere antwoorden mogelijk*

Basis=iedereen (n=586)



Mannen volgen in vergelijking met vrouwen vaker gemeentelijke informatie via de website van de gemeente (38% versus 24%) en via Twitter (11% versus 7%). Ook de jongste leeftijdsgroep (18-44 jaar) volgt vaker dan gemiddeld het Twitter account van de gemeente (12%). Ouderen (65+) halen het gemeentelijke nieuws juist vaak uit Trefpunt Houten (72%).

De gemeentepagina Houten Actueel wordt in 2013 vaker bekeken dan in 2011 (53% versus 46%), maar de artikelen met gemeentelijke informatie in Trefpunt Houten worden door minder inwoners gelezen (57% versus 66% in 2013).

## 2. Informatie via huis-aan-huisbladen

### Huis-aan-huisbladen

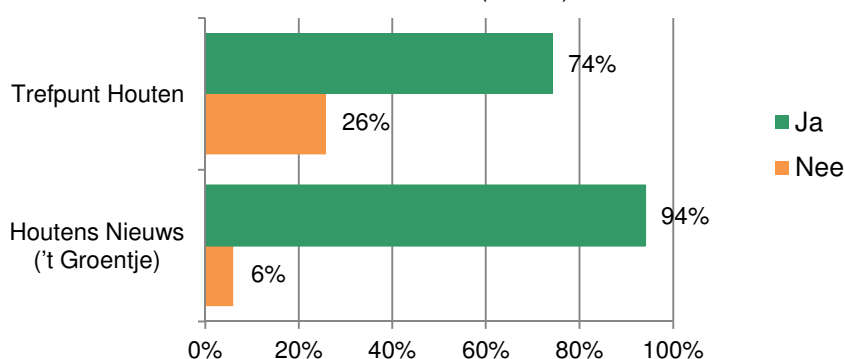
Het huis-aan-huisblad Houtens Nieuws wordt in totaal door 94% van de Houtenaren gelezen. In totaal volgt 90% van alle Houtenaren het gemeentelijk nieuws via artikelen in dit huis-aan-huis blad.

Het blad Trefpunt Houten wordt met 74% lezers wat minder gelezen. 57% van de Houtenaren geeft aan het gemeentelijk nieuws via dit blad te volgen.

Houtenaren in de leeftijd 18-44 jaar lezen het Houtens Nieuws iets minder dan gemiddeld (90%) en ook onder inwoners van Noord-Oost is het bereik van dit blad met 90% lager dan gemiddeld. Ouderen (65+) lezen vaker het Trefpunt Houten (89%). Bij het Houtens Nieuws ligt dit cijfer op 99%. Het bereik van beide bladen is niet gewijzigd in vergelijking met 2011. Wel is het bereik van gemeentelijke informatie in het Trefpunt afgenomen sinds de vorige meting (zie ook de vorige pagina).

### Leest u de volgende huis-aan-huiskranten?

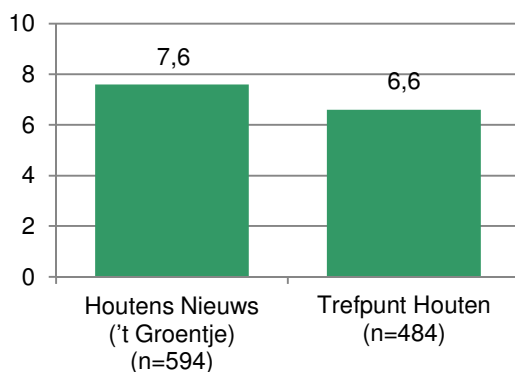
Basis=iedereen (n=586)



Houtens Nieuws heeft niet alleen meer lezers, maar krijgt ook een betere waardering. Lezers van het Houtens Nieuws waarderen dit blad gemiddeld met een 7,6, terwijl het Trefpunt Houten een gemiddeld cijfer van 6,6 krijgt van haar lezers.

### Kunt u met een rapportcijfer (1 t/m 10) aangeven hoe u deze wekelijkse huis-aan-huiskranten waardeert?

Basis= leest huis-aan-huiskrant



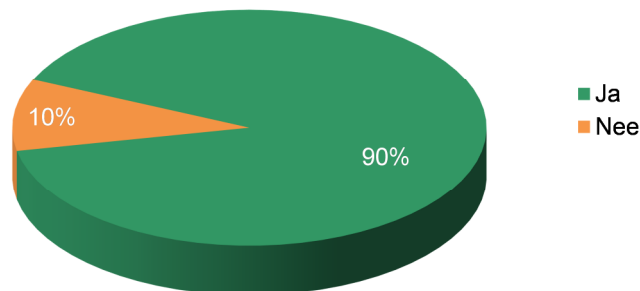
De waardering van de lezers is niet gewijzigd in vergelijking met 2011.

## Bekendheid gemeentepagina Houten Actueel

Negen op de tien Houtenaren (90%) kennen de wekelijkse gemeentepagina Houten Actueel in Houtens Nieuws. Logischerwijze is de bekendheid van de pagina nog iets hoger onder lezers van Houtens Nieuws (93%).

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

Basis=iedereen (n=586)



Inwoners van de wijk Noord-Oost zijn minder bekend met de gemeentepagina (82%), hetgeen niet verwonderlijk is aangezien zij het Houtens Nieuws ook minder vaak lezen (89% versus 94% gemiddeld). Ook de jongste groep Houtenaren (18-44 jaar) is minder bekend met Houten Actueel. Ook deze groep leest het Houtens Nieuws minder vaak (90% versus 94% gemiddeld). Inwoners van Zuid-Oost zijn het best bekend met de gemeentepagina's (99%).

De bekendheid van de gemeentepagina's is niet gewijzigd in vergelijking met 2011. Dit is in lijn met het ongewijzigde bereik en een onveranderde waardering voor het Houtens Nieuws.

## Leesgedrag Houten Actueel

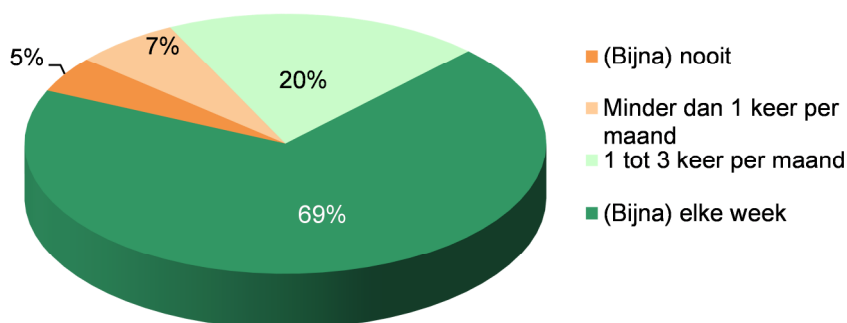
De gemeentepagina Houten Actueel wordt goed gelezen: van degenen die de pagina kennen leest 69% deze wekelijks. 20% leest de pagina's 1 tot 3 keer per maand. Slechts 5% leest Houten Actueel (bijna) nooit.

De leesfrequentie van Houten Actueel verschilt nauwelijks tussen mannen en vrouwen en tussen inwoners van de verschillende wijken. Op basis van leeftijd valt wel op dat de 18-44 jarigen de pagina's vaker helemaal niet lezen (9%). Het totale bereik van Houten Actueel blijft dus achter onder deze groep, ook omdat de bekendheid van de pagina's onder deze groep lager is dan gemiddeld.

Ten opzichte van 2011 is er geen duidelijke verandering in leesgedrag zichtbaar.

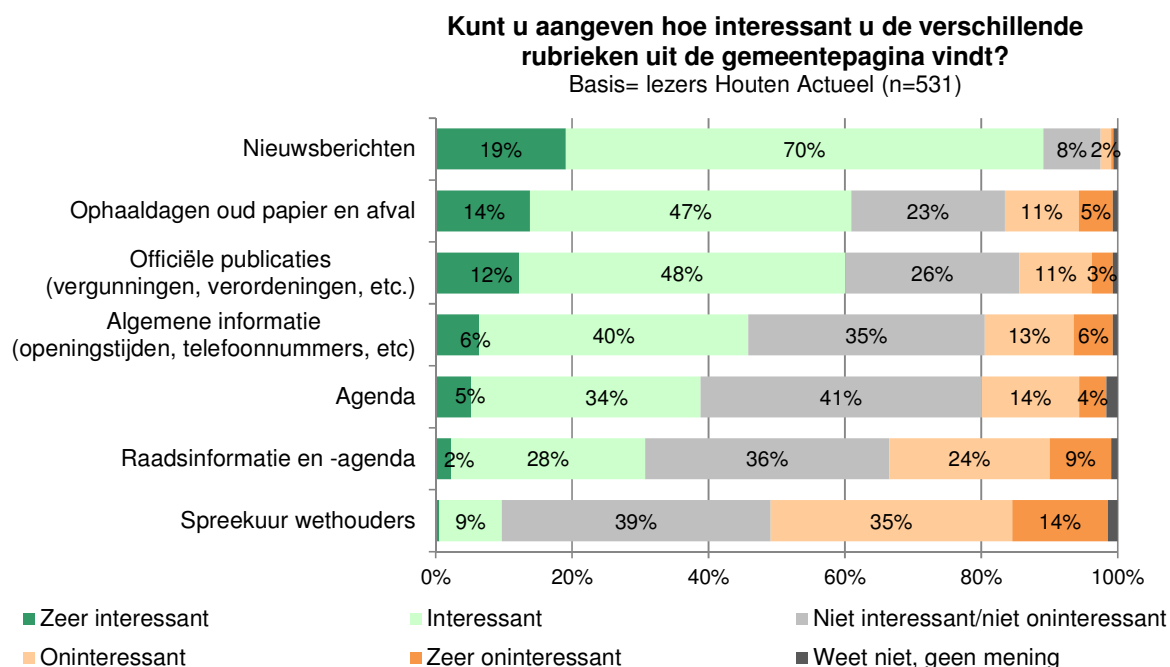
### Hoe vaak leest u deze pagina?

Basis=kent Houten Actueel (n=548)



## Rubrieken Houten Actueel

Lezers van Houten Actueel vinden de rubriek met nieuwsberichten het meest interessant. 89% van hen vindt deze informatie (zeer) interessant. Ook de ophaaldagen voor oud papier en afval (61%) en officiële publicaties (60%) zijn voor een meerderheid van de lezers interessant. Andere rubrieken zijn minder aansprekend. Vooral de raadsinformatie (31%) en het spreekuur van de wethouders (10%) is slechts voor een beperkte groep lezers relevant.

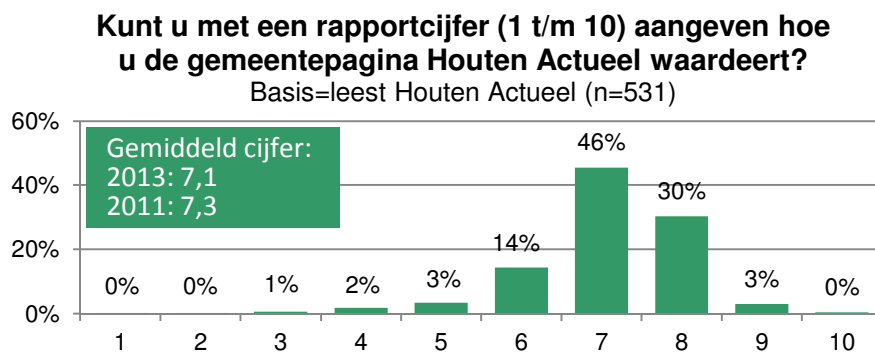


Vrouwen zijn vaker dan mannen geïnteresseerd in algemene informatie (52% versus 39%). De groep 18-44 jarigen is minder dan gemiddeld geïnteresseerd in raadsinformatie (24%). Ouderen (65+) vinden de agenda minder interessant (27%).

## Waardering Houten Actueel

Driekwart van de lezers waardeert Houten Actueel met een 7 of een 8. Slechts 6% geeft een onvoldoende (5 of lager). Lezers die een onvoldoende geven zijn vooral minder te spreken over de inhoud van de pagina's. Maar ook de vormgeving en de overzichtelijkheid van de rubrieken kan volgens hen nog beter.

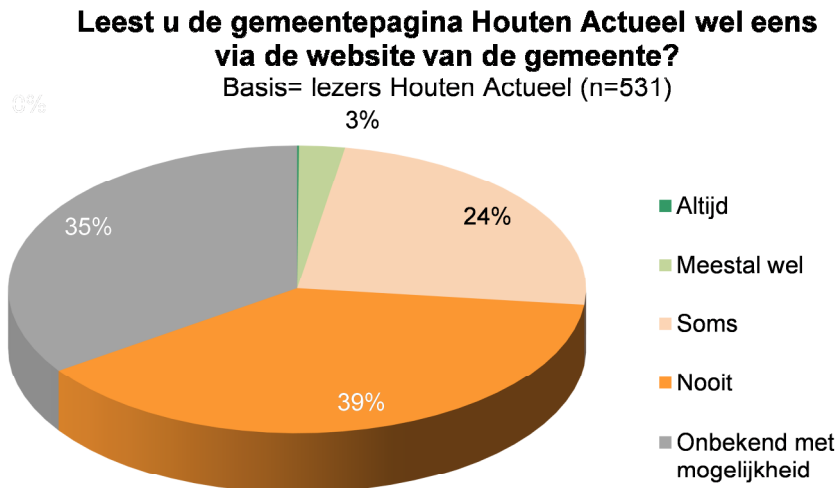
Gemiddeld geven de lezers een score van 7,1. Dit is iets lager dan in 2011, toen lezers de pagina's gemiddeld met een 7,3 beoordeelden. 45% gaf toen een 8 of hoger en 4% een onvoldoende.





## Houten Actueel via www.Houten.nl

De gemeentepagina's uit Houten Actueel worden ook als pdf-bestand aangeboden via de gemeentewebsite [www.houten.nl](http://www.houten.nl). Hier kunnen inwoners ook eerder gepubliceerde pagina's inzien. Hier wordt in beperkte mate gebruik van gemaakt. Een kwart van de lezers van Houten Actueel (24%) bekijkt de pagina's soms via de website, slechts een klein deel van de Houtenaren (3%) doet dit regelmatig. De meeste lezers van Houten Actueel hebben dit nog nooit gedaan (39%) of zijn zelfs helemaal niet bekend met de optie (35%).



Mannen hebben de pagina's vaker wel eens gelezen via de website (31%) dan vrouwen (22%). Ook 65-plussers hebben vaker dan gemiddeld de pagina's online bekeken (34%), terwijl de doelgroep 18-44 dit juist minder vaak doet (22%).

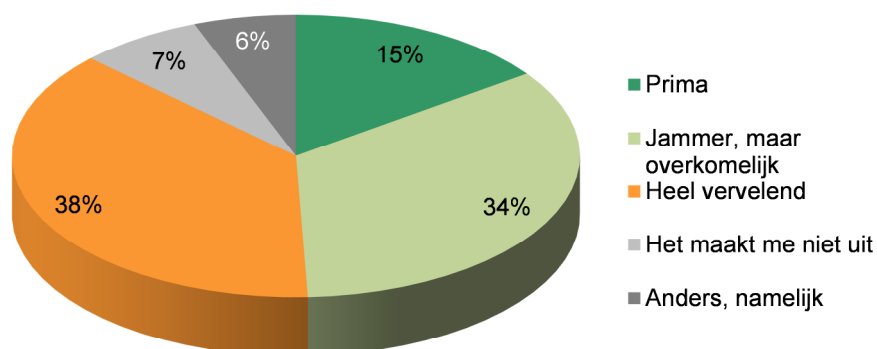
## Digitalisering Houten Actueel

Vanwege regelgeving van de Rijksoverheid moeten steeds meer officiële publicaties digitaal bekend worden gemaakt via websites zoals [www.mijnoverheid.nl](http://www.mijnoverheid.nl). Dit kan betekenen dat de wekelijkse gemeentepagina in het Houtens Nieuws op termijn niet meer verschijnt. Dit ook omdat de gemeente moet bezuinigen.

Bijna driekwart van de Houtenaren (72%) zou het betreuren als de papieren versie van Houten Actueel zou verdwijnen. 38% vindt dit zelfs heel vervelend, terwijl 34% het jammer, maar wel overkomelijk vindt.

## Wat vindt u er van als de gemeentepagina Houten Actueel op papier verdwijnt?

Basis= allen (n=586)



Inwoners die een ander antwoord hebben gegeven staan ook overwegend negatief tegenover het idee. Zij vinden dit veelal niet acceptabel met het oog op (oudere) inwoners die geen gebruik maken van internet. Ook wordt genoemd dat dit de drempel verhoogt om het nieuws te volgen.

### Selectie open antwoorden 'anders, namelijk'

#### Probleem voor niet-gebruikers internet

*Dit kun je mensen die niet digitaal zijn niet aandoen, je sluit mensen uit.*

*Ontoelaatbaar, hoe moeten degenen die geen computer/internet hebben dan hun informatie krijgen?*

*Persoonlijk niet erg, maar er zijn in Houten genoeg ouderen zonder internet.*

#### Drempel

*Jammer, ik moet dan actief achter het gemeentenieuws aan.*

*Ik zal het waarschijnlijk niet meer volgen dan.*

*Dom, want dat is een drempel voor veel burgers.*

#### Overig

*Superfijn, wel graag info per Twitter of op Facebook. Dan ben ik veel beter geïnformeerd.*

*Wat betreft zaken als openingstijden en spreekuren etc.: die kunnen best digitaal. Nieuwsberichten, raadsagenda's en verwijzingen naar vergunningsaanvragen moeten wel in de krant blijven.*

W.W.W.



Vooraf de huidige lezers van Houten Actueel vinden het bezwaarlijk als de papieren versie zou verdwijnen. De helft (48%) van de wekelijkse lezers vindt dit heel vervelend. Lezers die nu (wel eens) de online versie van Houten Actueel lezen staan hier niet anders tegenover dan degenen die dit (nog) niet doen. Mannen en 18-44 jarigen hebben er wat minder moeite mee als de papieren versie zou verdwijnen; 19% van de mannen en 21% van de 18-44 jarigen vindt dit prima. Hoewel sommige inwoners vrezen dat de digitalisering vooral een probleem is voor de oudere inwoners, staan 65-plussers (met 11% 'prima' en 42% 'jammer maar overkomelijk') niet negatiever tegenover de plannen dan andere Houtenaren.

### 3. Andere communicatiemiddelen

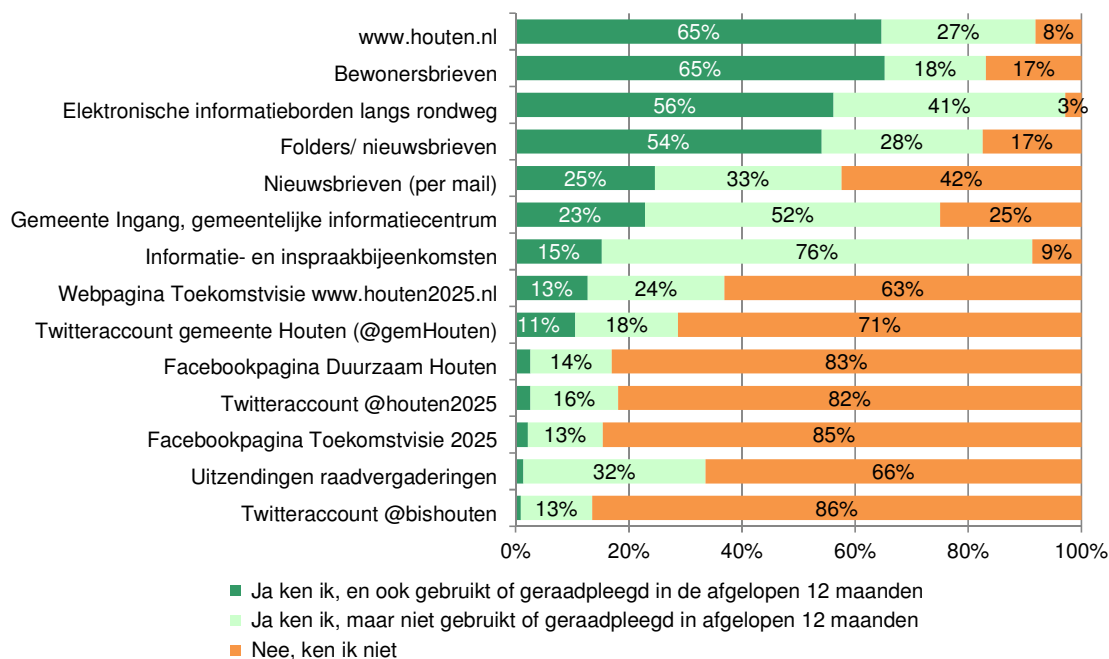
#### Gebruik communicatiemiddelen

De gemeente Houten maakt naast Houten Actueel gebruik van verschillende andere communicatiemiddelen. De gemeentewebsite [www.Houten.nl](http://www.Houten.nl) en de bewonersbrieven behoren tot de meeste bekende middelen en zijn ook het meest geraadpleegd door Houtenaren in de afgelopen 12 maanden. Ook de elektronische informatiepanelen langs de rondweg en folders/nieuwsbrieven die de gemeente per post verstuurd zijn goed bekend en worden vaak bekeken. De digitale nieuwsbrieven en het gemeentelijke informatiecentrum Gemeente Ingang zijn bekend bij een meerderheid van de Houtenaren en een kwart van de Houtenaren maakt hier gebruik van.

De informatie- en inspraakbijeenkomsten zijn zeer bekend, maar inwoners maken slechts in beperkte mate gebruik van de mogelijkheid om deze bij te wonen. De webpagina Toekomstvisie 2025 en het Twitteraccount van de gemeente zijn (nog) minder bekend, maar worden gezien de beperkte bekendheid wel al goed gebruikt. De overige Twitteraccounts en Facebookpagina's hebben een lage bekendheid en worden nog nauwelijks gebruikt. De uitzending van de raadsvergadering is wel nog redelijk bekend, maar wordt nauwelijks bekeken.

#### Kent u de volgende communicatiemiddelen?

Basis=iedereen (n=586)



Mannen maken vaker dan vrouwen gebruik van de gemeentelijke websites en Twitter (gemeentewebsite 71% versus 59%; site Houten 2015 17% versus 9%; Twitteraccount van de gemeente 14% versus 7% en Twitteraccount @Houten2025 4% versus 1%).

Bekendheid met en gebruik van de communicatiemiddelen verschilt op sommige punten ook iets tussen de wijken. Zo maken inwoners van Zuid-Oost (73%) en Zuid-West (78%) relatief vaak gebruik van de gemeentewebsite. Ook de site [Houten2025.nl](http://Houten2025.nl) wordt meer dan gemiddeld bekeken door bewoners van Zuidwest (20%). De elektronische informatiepanelen langs de rondweg zijn juist het minst bekend bij bewoners uit Zuid-West (92%). Het laatste ligt voor de hand. Inwoners van Zuid-West rijden meestal niet langs de borden. Die komen vanaf de A27 via De Rede Houten binnen en niet via de Rondweg.

Ouderen (65+) zijn in het algemeen het best bekend met het bestaan van de verschillende communicatiemiddelen, maar zij maken er niet vaker gebruik van dan andere leeftijdsgroepen. Inwoners jonger dan 55 jaar hebben vaker dan gemiddeld de gemeentewebsite geraadpleegd (70%).

In vergelijking met 2011 is de bekendheid met de digitale nieuwsbrieven toegenomen van 45% naar 58%. Ook het aandeel lezers van de deze nieuwsbrieven is daardoor sterk gestegen van 14% naar 25%.

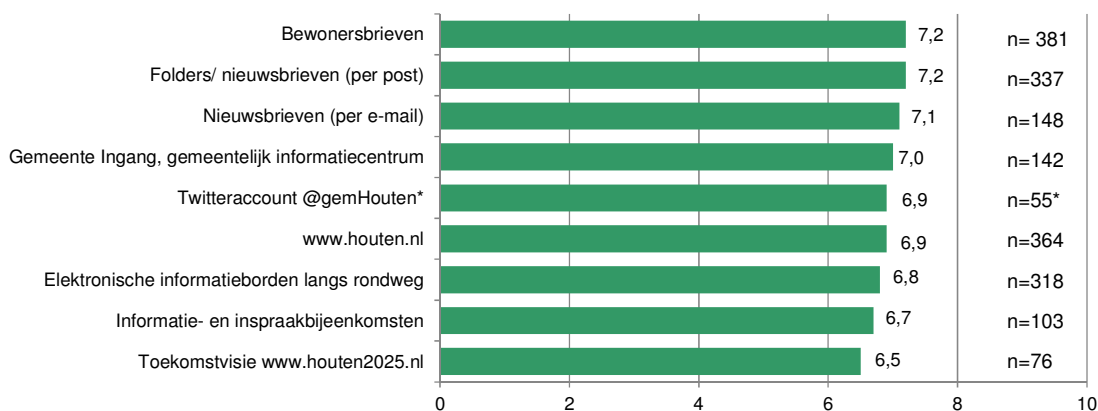
### Waardering communicatiemiddelen

De verschillende communicatiemiddelen worden alle overwegend positief beoordeeld door de gebruikers ervan. De bewonersbrieven en de folders / nieuwsbrieven per post worden het best gewaardeerd en krijgen gemiddeld een 7,2. Er zijn slechts weinig ontevreden lezers van deze brieven en folders. Ook de digitale nieuwsbrieven en het gemeentelijke informatiecentrum Gemeente Ingang worden vrij goed gewaardeerd, met een 7,1 en 7,0.

De website met de toekomstvisie van Houten wordt met een 6,5 het minst goed gewaardeerd van de verschillende communicatiemiddelen. Ook de waardering voor de informatie- en inspraakbijeenkomsten is met een gemiddeld cijfer van 6,7 wat minder. Een relatief groot deel van de bezoekers (21%) is zelfs ontevreden over deze bijeenkomsten. De elektronische informatieborden krijgen gemiddeld een 6,8. Automobilisten hebben niet altijd voldoende tijd om de informatie op het bord te lezen en zouden de informatie graag ergens nog een keer willen teruglezen (bijvoorbeeld op de website).

#### Kunt voor onderstaande communicatiemiddelen een rapportcijfer geven van 1 t/m10?

Basis=heeft communicatiemiddelen afgelopen 12 maanden gebruikt (n=55-381)



\* Indicatief, vanwege kleine aantal gebruikers

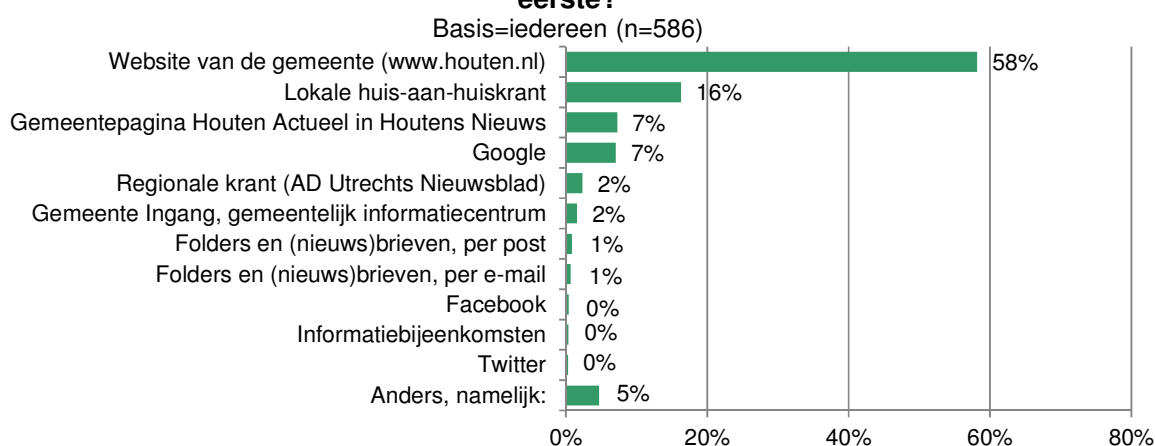
De gemeentewebsite wordt iets beter gewaardeerd door mannen dan door vrouwen (7,1 versus 6,8) terwijl vrouwen juist positiever zijn over de elektronische informatieborden langs de rondweg (6,9 versus 6,6) en de folders / brieven per post (7,3 versus 7,0). De waardering van de verschillende communicatiemiddelen verschilt niet noemenswaardig op basis van leeftijd of tussen bewoners van verschillende wijken.

In vergelijking met 2011 is de waardering van de verschillende communicatiemiddelen niet wezenlijk veranderd.

## Gebruikte informatiebronnen

Wanneer Houtenaren informatie nodig hebben over de gemeente Houten is de gemeentelijke website de meest voor de hand liggende plek om deze te zoeken. 58% van de bewoners geeft aan in eerste instantie te kijken op [www.houten.nl](http://www.houten.nl). De lokale bladen komen op een tweede plaats: bijna een kwart (23%) van de Houtenaren kijkt voor informatie primair in huis-aan-huisbladen: 16% kijkt voor informatie primair in lokale krantjes en 7% op de gemeentepagina Houten Actueel in Houtens Nieuws. Een klein deel (7%) zoekt de informatie via Google of een andere zoekmachine en 4% noemt spontaan de gemeentegids als informatiebron. Overige kanalen zoals social media worden niet of nauwelijks gebruikt.

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



Ouderen (65+) gaan minder vaak naar de gemeentesite (36%), maar kijken vaker in huis-aan-huisbladen (47%, inclusief gemeentepagina). Jongere Houtenaren (18-44 jaar) lezen juist minder vaak de huis-aan-huis bladen (16%, inclusief gemeentepagina) en zoeken vaker via Google (11%).

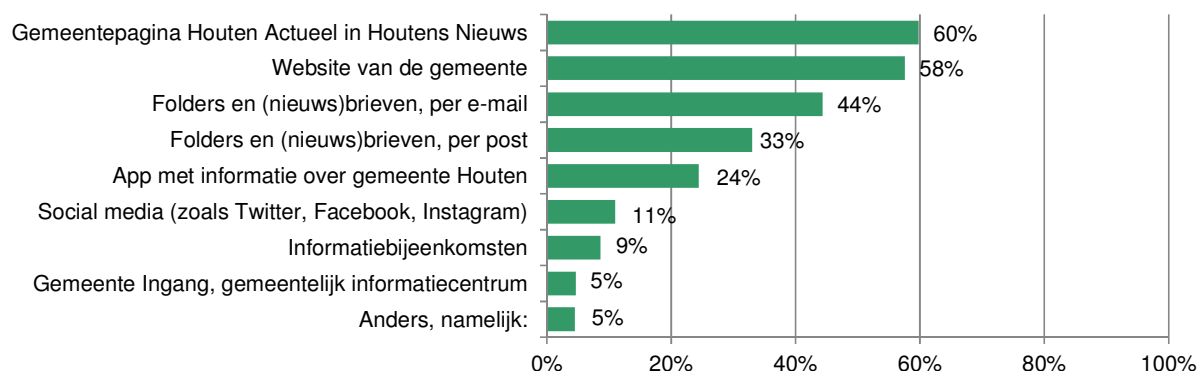
De gebruikte zoekkanalen zijn nauwelijks gewijzigd ten opzichte van 2011, al werd de regionale krant toen helemaal niet genoemd (nu door 2%).

## Voorkeur informatiebronnen

Wanneer Houtenaren zelf actief informatie zoeken, kijken zij het liefst op de gemeentelijke website. Dezelfde website wordt samen met de gemeentepagina Houten Actueel, tevens aangemerkt als één van de voorkeurskanalen waarmee zij het liefst door de gemeente op de hoogte willen worden gebracht van gemeentelijke informatie (respectievelijk 58% en 60% geeft dit aan). Daarnaast vinden Houtenaren ook digitale (44%) en schriftelijke (33%) nieuwsbrieven en folders goede manieren om geïnformeerd te worden. Een kwart heeft interesse in een speciale app met informatie over de gemeente. Social media (11%) en informatiebijeenkomsten (9%) worden overall als minder geschikte kanalen gezien, maar dat zal ook van het onderwerp en de betrokkenheid afhangen. Andere opties die spontaan zijn genoemd zijn onder meer krant, SMS en RTV Utrecht.

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

Maximaal 3 antwoorden mogelijk - Basis=iedereen (n=586)



Mannen hebben in vergelijking met vrouwen vaker voorkeur voor informatie via de gemeentewebsite (64% versus 52%) en via digitale nieuwsbrieven (51% versus 38%). Vrouwen vinden het juist vaker prettig om folders en brieven per post te ontvangen (37% versus 29%).

Jongere inwoners (18-44 jaar) willen vaker geïnformeerd worden via social media (18%) en hebben relatief minder interesse in informatie via Houten Actueel (52%) en digitale nieuwsbrieven (38%). Ouderen (65+) vinden informatie via de gemeentewebsite (44%) en een gemeente app (12%) minder interessant dan gemiddeld.

In vergelijking met 2011 noemen Houtenaren vaker digitale folders en nieuwsbrieven als een geschikt kanaal (36% in 2011 versus 44% in 2013).

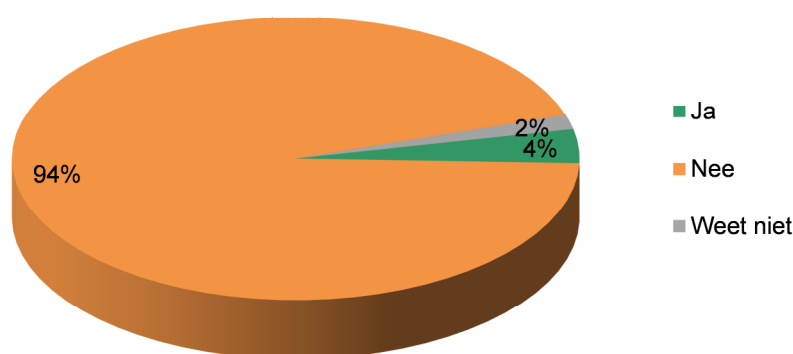
### Informatie via app of website

De laatste jaren zijn steeds meer websites en apps ontwikkeld waarmee burgers informatie kunnen uitwisselen met gemeentes of andere overheidsinstellingen, zoals de app BuitenBeter en de website [www.hoeveiligismijnwijk.nl](http://www.hoeveiligismijnwijk.nl).

Op dit moment maken nog maar weinig Houtenaren gebruik van deze apps en websites; slechts 4% maakt er op dit moment gebruik van. Zij noemen daarbij onder meer de sites [hoeveiligismijnwijk.nl](http://hoeveiligismijnwijk.nl) en [dichtbij.nl](http://dichtbij.nl). De gebruikers zijn vooral mannen en minder vaak vrouwen (7% van de mannen en 1% van de vrouwen maakt er gebruik van). Het zijn ook bijna allemaal smartphone bezitters (5% van de smartphone-bezitters en 1% van de niet-bezitters maakt er gebruik van).

### Gebruikt u op dit moment een app of website voor informatie en/of interactie met de gemeente of andere overheidsinstelling?

Basis=iedereen (n=586)



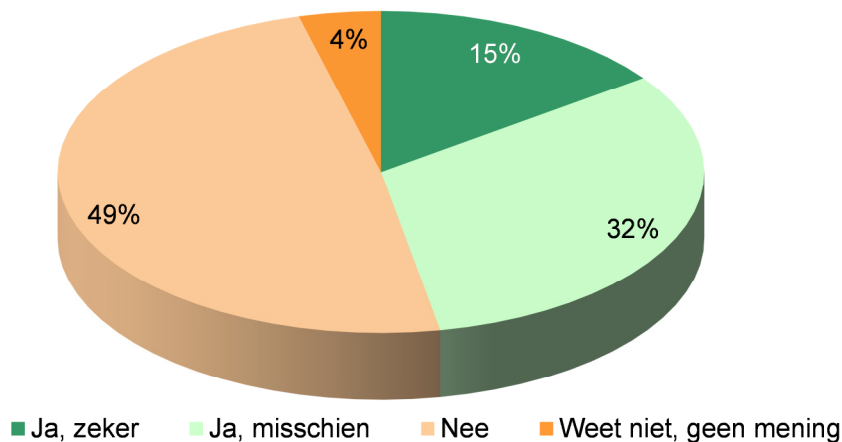
## Interesse in gemeente app

De gemeente overweegt om een app aan te bieden via de smartphone, waarbij gebruik wordt gemaakt van geografische gegevens. Wanneer gebruikers van de app in een bepaald deel van de gemeente Houten zijn, krijgen zij berichten door van bedrijven of instellingen (zoals de gemeente) en promotionele acties (aanbiedingen) van winkels. Gebruikers bepalen zelf welke berichten zij wel of niet willen ontvangen.

Ongeveer de helft van de Houtenaren (47%) heeft interesse in een degelijke app. 15% zou er zeker gebruik van maken en 32% misschien.

### Zou u gebruik maken van zo'n app?

Basis=iedereen (n=586)



Ouderen (65+) geven minder vaak aan zeker gebruik te willen maken van de app (slechts 6%). Logischerwijze zijn vooral smartphone bezitters vaak geïnteresseerd in de app (58%), maar ook Houtenaren die nu (nog) geen smartphone hebben staan er wel voor open (21%). De interesse in de app verschilt verder niet tussen mannen en vrouwen en inwoners van verschillende wijken.

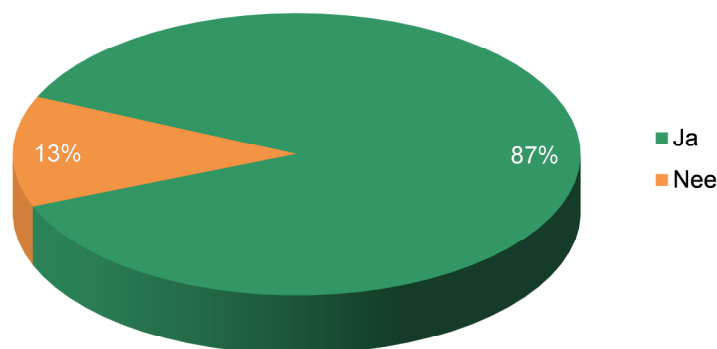
## 4. www.Houten.nl

### Bezoekgedrag www.Houten.nl

87% van de Houtenaren heeft het afgelopen jaar de website www.Houten.nl bezocht. Eerder gaf 65% van de Houtenaren al aan dat de website één van de communicatiemiddelen is van de gemeente die zij in de afgelopen 12 maanden hebben geraadpleegd. Wanneer expliciet naar de website wordt gevraagd, blijkt dit aandeel nog hoger te liggen. Hiermee is het aandeel bezoekers ook nog verder gestegen ten opzichte van 2011, toen 83% aangaf de site bezocht te hebben. Mannen hebben de website iets vaker bezocht dan vrouwen (91% versus 83%). Het aandeel bezoekers is het laagst onder 65-plussers (77%).

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

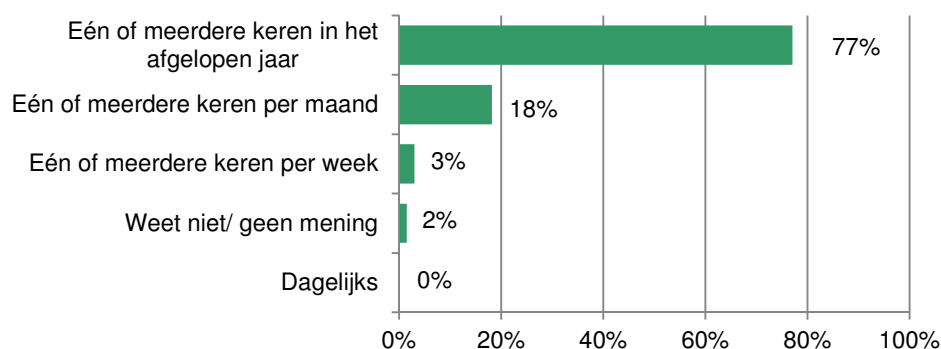
Basis=iedereen (n=568)



Eén op de vijf bezoekers (21%) komt maandelijks of vaker op de website.

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

Basis= heeft website afgelopen jaar bezocht (n=504)



In lijn met het hogere aandeel bezoekers is ook de bezoekfrequentie hoger onder mannen dan onder vrouwen: 28% van de mannelijke bezoekers bezocht de website maandelijks of vaker, tegenover 15% van de vrouwelijke bezoekers.



Ten opzichte van 2011 is de bezoekfrequentie iets afgenomen en is het aandeel maandelijkse bezoekers licht gedaald (van 23% naar 18%), terwijl het aandeel incidentele bezoekers lijkt te zijn gestegen (van 72% naar 77%).

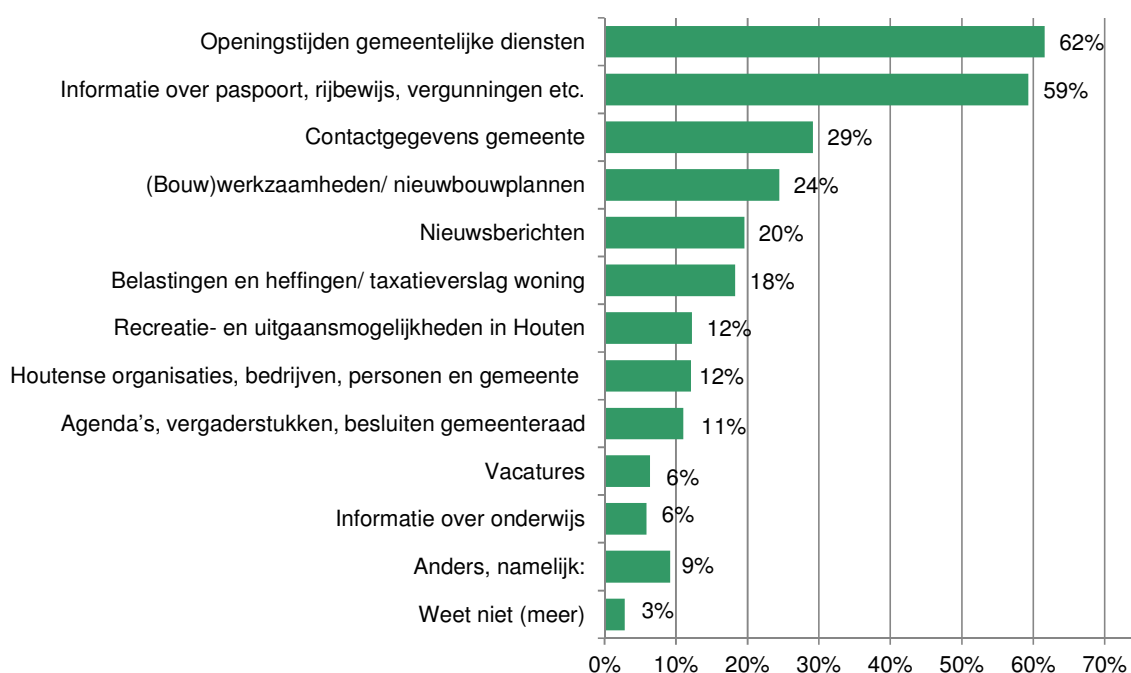
### Gezochte informatie op [www.Houten.nl](http://www.Houten.nl)

Bezoekers van [www.Houten.nl](http://www.Houten.nl) zijn vaak op zoek naar praktische informatie: 62% zoekt naar openingstijden van gemeentelijke diensten en 59% wil informatie hebben over paspoort, rijbewijs of vergunningen. Ook contactgegevens van de gemeente worden vaak online geraadpleegd (29%). Naast de praktische informatie komen bezoekers naar de website voor actuele informatie over nieuwe ontwikkelingen binnen de gemeente, zoals nieuwbouwplannen (24%) en nieuwsberichten (20%). Naast de gegeven onderwerpen worden onder meer informatie over afval (ophalen/stations) en het maken van een afspraak, spontaan genoemd onder 'anders namelijk'.

#### Wat heeft u het afgelopen jaar op [www.houten.nl](http://www.houten.nl) gezocht?

*Meerdere antwoorden mogelijk*

Basis = heeft website afgelopen jaar bezocht (n=504)



Mannen zoeken in vergelijking met vrouwen vaker informatie over belastingen en heffingen (22% versus 14%) of bouwwerkzaamheden (32% versus 17%). Vrouwen kijken vaker naar informatie over recreatie, uitgaan en evenementen (15% versus 9%).

Bewoners van Noord-West en Zuid-Oost kijken vaker op de website voor nieuwsberichten (23% en 27%). Bewoners van Zuid-Oost zoeken ook vaker dan gemiddeld informatie over belastingen en heffingen (26%). Inwoners van Noord-West gebruiken [www.Houten.nl](http://www.Houten.nl) vaker om gegevens te vinden over Houtense organisaties, bedrijven of personen (19%).

Frequente bezoekers van de website (maandelijks of vaker) hebben vrijwel alle onderwerpen vaker opgezocht op de website. Zij bezoeken de site vooral vaker voor nieuwsberichten (53%), informatie over recreatie en evenementen (21%) en informatie over werkzaamheden (25%).

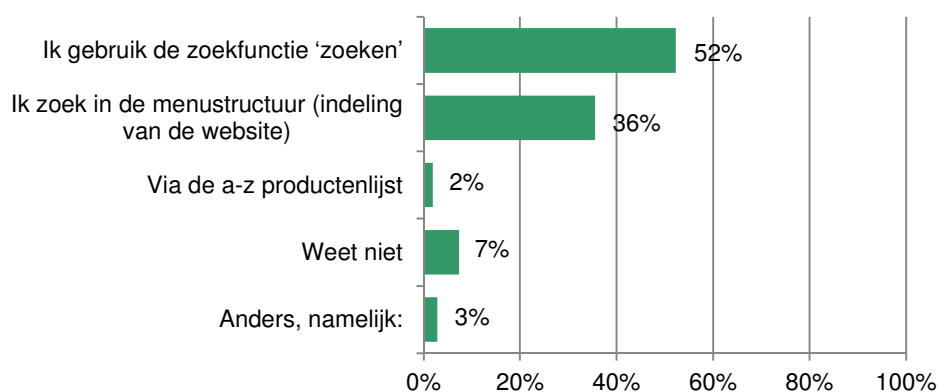
In vergelijking met 2011 zochten bezoekers in 2013 informatie over minder verschillende onderwerpen. Vooral over de volgende onderwerpen is minder vaak informatie gezocht: vacatures (6% i.p.v. 14%), agenda's en vergaderstukken (11% i.p.v. 16%), lokale organisaties en bedrijven (12% i.p.v. 23%), belastingen en heffingen (18% i.p.v. 32%), werkzaamheden (24% i.p.v. 30%) en openingstijden van gemeentelijke diensten (62% i.p.v. 68%).

## Zoekgedrag op www.Houten.nl

De helft (52%) van de bezoekers van de gemeentewebsite gebruikt meestal de zoekfunctie om de gewenste informatie te vinden. Een derde (36%) maakt gebruik van de menustructuur van de website. De a-z productenlijst is niet de meest logische ingang voor bezoekers en wordt slechts door 2% meestal gebruikt.

### Hoe zoekt u meestal naar de door u gewenste informatie op de gemeentelijke website?

Basis= heeft www.houten.nl afgelopen jaar bezocht (n=504)



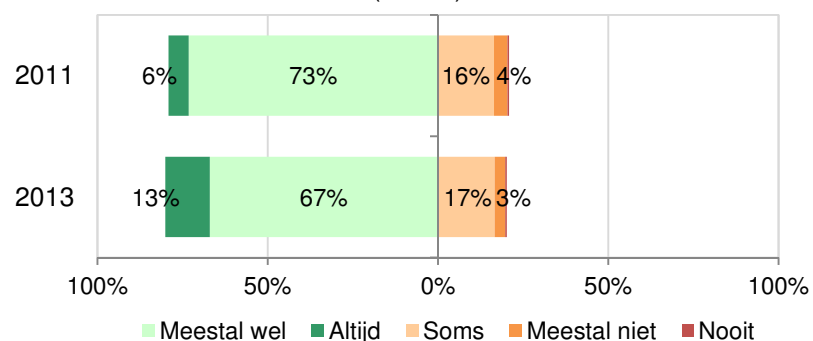
Jongere Houtenaren maken nog vaker dan gemiddeld gebruik van de zoekfunctie (60%) en zoeken minder vaak in de menustructuur (28%). In vergelijking met 2011 maken Houtenaren vaker gebruik van de zoekfunctie 'zoeken' (52% versus 43% in 2011) in plaats van de menustructuur (36% versus 50% in 2011).

## Resultaat zoektocht op www.Houten.nl

De meerderheid van de bezoekers kan op de website vinden wat ze willen weten: 13% vindt altijd de informatie die ze zoekt en 67% vindt dit meestal. Dit verschilt niet tussen gebruikers van verschillende zoekfuncties.

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

Basis= heeft www.houten.nl afgelopen jaar bezocht (n=504)



Mannen hebben iets vaker moeite om de gewenste informatie te vinden dan vrouwen; 5% van de mannen kan de informatie meestal niet of nooit vinden, tegenover 2% van de vrouwen. Dit verschil zou te maken kunnen hebben met de onderwerpen waarover informatie wordt gezocht.

Houtenaren kunnen steeds vaker de gezochte informatie vinden op de website. In 2013 geeft 13% van de bezoekers aan altijd de gezochte informatie te vinden. In 2011 was dit aandeel nog maar 6%.

### **Suggesties voor verbetering website**

Bezoekers van de website hebben diverse tips gegeven hoe de informatie op de website verbeterd kan worden. Veel daarvan hebben betrekking op de zoekfunctie of op de structuur van de site. Daarnaast zijn enkele inhoudelijke aandachtspunten genoemd. Hieronder staat een selectie van de opmerkingen die zijn gemaakt.

#### **Selectie tips voor verbetering website**

##### Tips m.b.t. de zoekfunctie

- 'Heldere zoekstructuur, zoeken op meer trefwoorden'
- 'Bij het kopje zoeken leidt een zoekvraag altijd naar documenten terwijl ik vaak een item op de website zoek. Dit is zeer onhandig.'
- 'Optimaliseer de zoekfunctie en zorg dat die prominent aanwezig is als zoekmiddel, dus groter en in het oog springend. De zoekfunctie moet goed en snel werken en relevante informatie tonen.'
- 'Zoekfunctie geeft een te onduidelijke lijst met antwoorden en niet alle woorden worden gevonden.'



##### Tips m.b.t. indeling website

- 'Website oogt heel druk en onoverzichtelijk.'
- 'Zonder de zoekfunctie is informatie slecht te vinden, de menustructuur is niet intuïtief.'
- 'Minder informatie op de startpagina, meer rust en daardoor overzicht op de site'
- 'logischer structuur aanbrengen.'
- 'Denk meer vanuit de inwoner en minder vanuit gemeentelijke diensten/afdelingen.'



##### Overige tips

- 'Directe links opnemen naar websites van sportverenigingen e.d.'
- 'Makkelijker maken om afspraken te maken.'
- 'Pagina maken met voorgenomen vergunningen die verleend gaan worden.'
- 'Actueel nieuws over werkzaamheden of andere hinder op de voorpagina laten zien en met doorklik-link.'

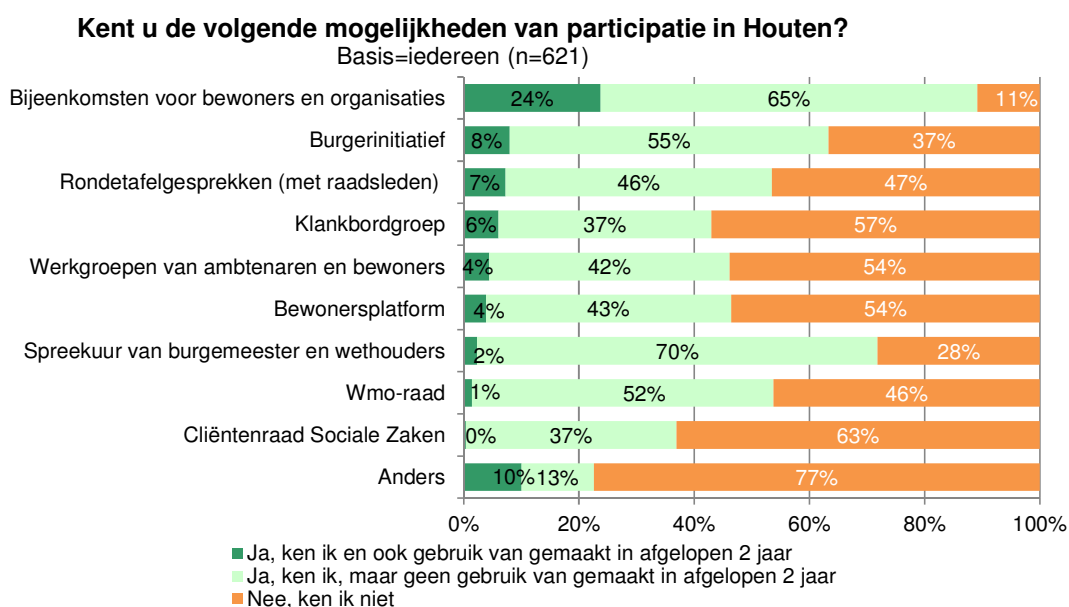


## 5. Participatie

De gemeente vindt het belangrijk om inwoners te betrekken bij de ontwikkeling van beleid. Er zijn verschillende manieren voor inwoners om hierbij betrokken te zijn. Dat wil zeggen dat zij meedenken en / of meepraten over de (toekomstige) plannen van de gemeente Houten.

### Bekendheid en gebruik participatiemogelijkheden

Van de verschillende participatiemogelijkheden in Houten is het spreekuur van burgemeester en wethouders het meest bekend (72%), al heeft slechts een klein deel van de Houtenaren hier gebruik van gemaakt in de afgelopen 2 jaar (2%). Het burgerinitiatief en de rondetafelgesprekken met raadsleden zijn hierna het meest bekend (bij 63%, respectievelijk 54%). Aan deze initiatieven hebben ook de meeste burgers deelgenomen in de afgelopen 2 jaar (8% en 7%). In totaal heeft 34% van de panelleden deelgenomen aan één of meer van de onderstaande participatiemogelijkheden (inclusief de spontaan genoemde mogelijkheden zelfs 40%). Hierbij moet worden bedacht dat deelnemers aan dit onderzoek er mogelijk meer dan gemiddeld voor open staan om mee te praten en te denken met de gemeente. Zij hebben zich immers ook aangemeld voor het Burgerpanel. Hierdoor ligt de participatie onder deze groep mogelijk ook hoger dan gemiddeld.



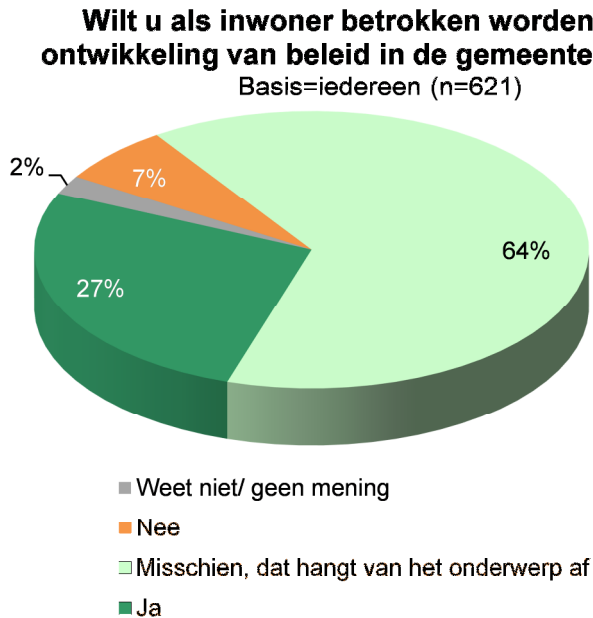
Mannen hebben iets vaker dan vrouwen meegenomen aan klankbordgroepen (9% versus 3%), maar zij zijn minder bekend met de WMO-raad (50% versus 58%).

Houtenaren in de leeftijd 18-44 jaar zijn minder bekend met de diverse participatiemogelijkheden. Zij nemen minder vaak deel aan bijeenkomsten voor bewoners en organisaties (17% versus 24% gemiddeld) en aan rondetafelgesprekken (6%). Ouderen (65+) zijn het best bekend met de verschillende mogelijkheden, maar zij nemen er niet vaker aan deel.

Ten opzichte van 2011 hebben Houtenaren minder vaak gebruik gemaakt van de mogelijkheid om naar bijeenkomsten voor bewoners of organisaties te gaan (24% versus 30%) of om het spreekuur van burgemeesters en wethouders bij te wonen (2% versus 5%). De bekendheid van de WMO-raad is iets toegenomen ten opzichte van 2 jaar geleden (54% in 2013 versus 48% in 2011).

## Betrokkenheid bij ontwikkeling beleid

Vrijwel alle Houtenaren (91%) staan er voor open om betrokken te worden bij de ontwikkeling van het beleid van de gemeente Houten. Ruim een kwart van de inwoners (27%) is hier zeker in geïnteresseerd, maar voor de meerderheid (64%) hangt dit af van het onderwerp.

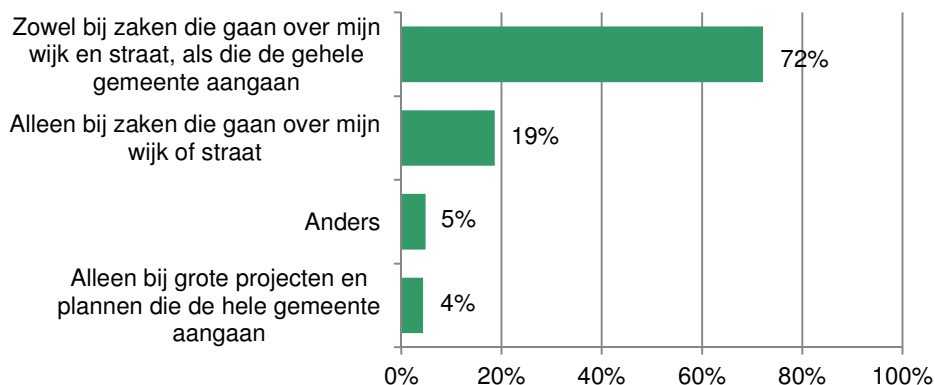


Mannen zijn vaker dan vrouwen direct geïnteresseerd, onafhankelijk van het onderwerp (32% versus 22%). Overall is de interesse niet gewijzigd in vergelijking met 2011.

De meeste inwoners die betrokken willen worden (72%) willen zowel meepraten bij zaken over de eigen wijk, als over projecten die de gehele gemeente aangaan. Eén op de vijf geïnteresseerden wil alleen meedenken bij zaken over de eigen wijk (19%). Slechts een klein deel (4%) heeft alleen belangstelling voor betrokkenheid bij plannen en projecten voor de gehele gemeente en is niet geïnteresseerd in beleid voor de eigen wijk.

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

Basis= wil bij beleid betrokken worden (n=545)



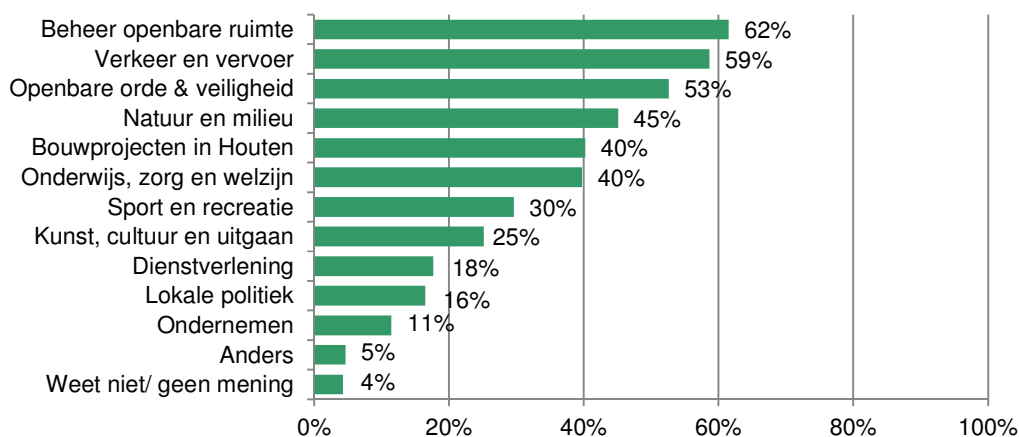
Er doen zich hierbij geen duidelijke verschillen voor tussen mannen en vrouwen, tussen verschillende leeftijdsgroepen of tussen inwoners van verschillende wijken. In vergelijking met 2011 willen inwoners minder vaak alleen over de eigen wijk meepraten (25% versus 19%).

Inwoners die willen meepraten over het beleid zijn vooral geïnteresseerd in projecten betreffende beheer van de openbare ruimte (62%), verkeer & vervoer (59%) en openbare orde & veiligheid (53%). Ondernemen (11%) en lokale politiek (16%) zijn de minst aansprekende onderwerpen.

### Bij welke onderwerpen zou u betrokken willen worden?

*Meerdere antwoorden mogelijk*

Basis= wil bij beleid betrokken worden (n=545)



Mannen willen vaker dan vrouwen betrokken worden bij beleid over beheer van de openbare ruimte (71% versus 53%), verkeer & vervoer (69% versus 49%), bouwprojecten (46% versus 35%) en lokale politiek (21% versus 12%). Vrouwen zijn daarentegen meer geïnteresseerd in onderwijs, zorg & welzijn (49% versus 30%) en in kunst, cultuur & uitgaan (31% versus 20%).

Inwoners van Noord-Oost hebben een meer dan gemiddelde belangstelling om betrokken te worden bij het beheer van de openbare ruimte (73%). Houtenaren in de leeftijd 18-44 jaar willen vaker dan gemiddeld betrokken worden bij projecten aangaande onderwijs, zorg & welzijn (50%) en sport & recreatie (38%).

### Participatiemethode

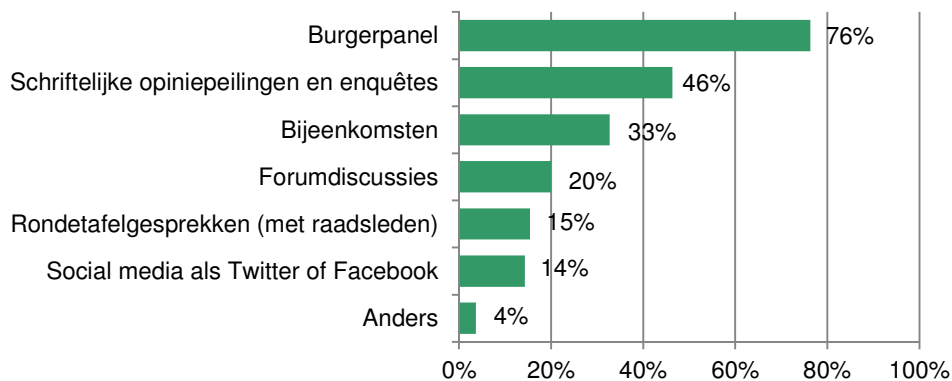
De ondervraagde Houtenaren willen het liefst betrokken worden bij de gemeentelijke onderwerpen via het Burgerpanel; 76% van degenen die betrokken willen worden geeft dit aan. Hierbij moet worden bedacht dat dit onderzoek ook is gehouden via het Burgerpanel en dat Houtenaren die hier (nog) niet aan deelnemen mogelijk andere voorkeuren hebben.

Naast het Burgerpanel hebben de ondervraagde Houtenaren het liefst inspraak via schriftelijke opiniepeilingen (46%) en bijeenkomsten (33%). Social media (14%) en rondetafelgesprekken (15%) spreken relatief minder aan als participatiemethodes.

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

*Maximaal 3 antwoorden*

Basis= wil bij beleid betrokken worden (n=545)



Inwoners van Zuid-Oost geven relatief vaak aan dat zij betrokken willen worden via forumdiscussies (29%). Jongere Houtenaren staan er vaker dan gemiddeld voor open om in gesprek te gaan via social media (22%).

## 6. Social Media

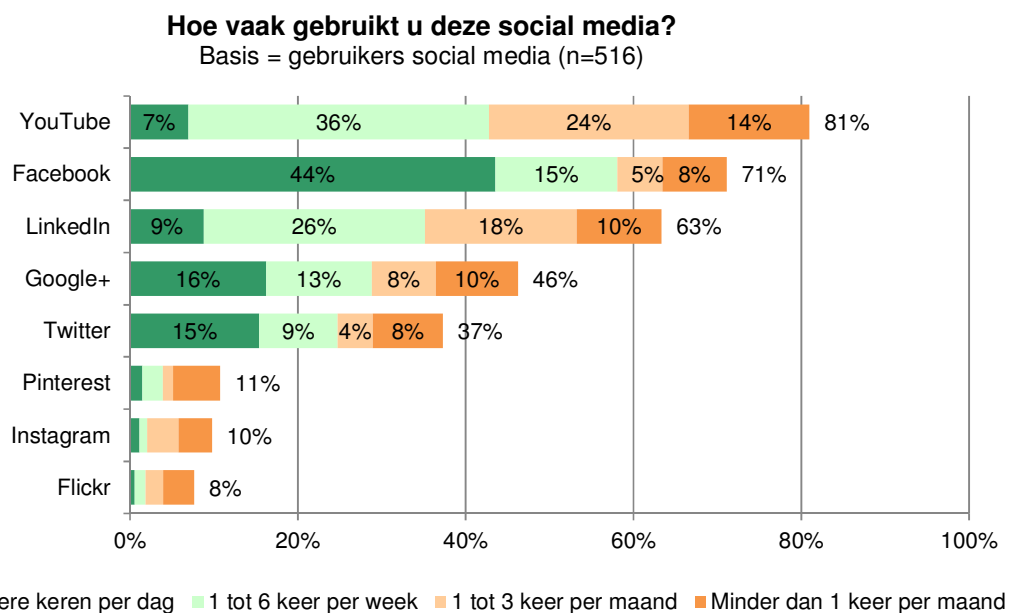
### Gebruik social media

Social media is de naam voor internettoepassingen waar bezoekers zelf inhoud toevoegen, een online netwerk opbouwen en interactief met elkaar communiceren. Het gaat daarbij om bijvoorbeeld het geven van informatie, het delen van meningen, vertellen waar je mee bezig bent, enzovoorts. Dit kan in de vorm van tekst, foto of video. Deze informatie is in principe openbaar en dus voor iedereen toegankelijk.

90% van de Houtenaren maakt wel eens gebruik van social media. 55-plussers maken hier minder gebruik van (81%) dan jongere inwoners (93% van de inwoners jonger dan 55).

Van de verschillende social media heeft YouTube het grootste aantal gebruikers: 81% van de social media gebruikers bekijkt wel eens filmpjes op YouTube. De gemiddelde frequentie waarmee men dit doet is echter laag: 38% doet dit slechts enkele keren per jaar.

Facebook komt met 71% op de tweede plek qua aantal gebruikers, maar qua intensiteit is dit het meest gebruikte social medium. Maar liefst 44% maakt hier dagelijks gebruik van. Het zakelijke netwerk LinkedIn heeft net zoals YouTube een groot aantal gebruikers, maar het gebruik is niet heel intensief. Google+ en Twitter zijn nog wat minder bekend, maar worden wel relatief vaak gebruikt. Andere social media zijn nog minder bekend en worden minder gebruikt.



Mannen kijken vaker dan vrouwen naar YouTube (12% zelfs dagelijks, versus 2% van de vrouwen). Vrouwen zijn juist vaker te vinden op Facebook (36% dagelijks, versus 23% onder mannen) en zij zijn vaker gebruikers van Pinterest (15% versus 6%).

Houtenaren in de leeftijd 18-44 zijn de intensiefste gebruikers van social media: zij gebruiken meer verschillende media en gebruiken deze ook frequenter. Alleen Google+ wordt minder vaak gebruikt door deze doelgroep. Ouderen (65+) maken minder gebruik van de verschillende social media, maar zeggen juist vaker Google+ te gebruiken (60% zelfs wekelijks of vaker). Mogelijk verwarren zij Google+ met de Google-zoekmachine.

In vergelijking met 2011 lijkt het aantal gebruikers van YouTube, LinkedIn, Twitter en Facebook sterk toegenomen. Voor Facebook is ook het aandeel dagelijkse gebruikers sterk gestegen (door een verschil in vraagstelling ten opzichte van 2011 kunnen de gebruikpercentages echter niet exact vergeleken worden).



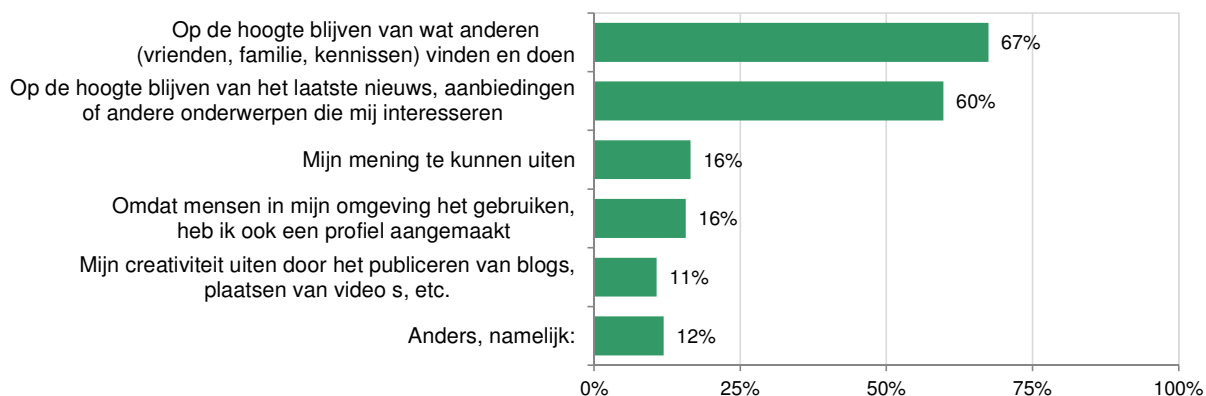
## Gebruiksredenen social media

Social media worden vooral gebruikt om op de hoogte te blijven: primair met betrekking tot hetgeen vrienden, familie en kennissen doen (67%), maar ook met betrekking tot algemeen nieuws, aanbiedingen of andere interessante onderwerpen (60%). Een klein deel van de Houtenaren maakt actief gebruik van social media om hun mening (16%) of creativiteit te kunnen uiten (11%). Andere redenen waarom social media worden gebruikt zijn onder meer het onderhouden van sociale en zakelijke contacten.

### Wat zijn voor u de belangrijkste redenen om gebruik te maken van social media?

Maximaal 3 antwoorden

Basis= gebruikt wel eens social media (n=499)



Vrouwen gebruiken social media vaker dan mannen om op de hoogte te blijven van anderen (72% versus 63%). Ook jongere Houtenaren gebruiken social media vaker om deze reden (73%), terwijl dit juist minder geldt voor 65-plussers (52%).

## Social media kanalen gemeente Houten

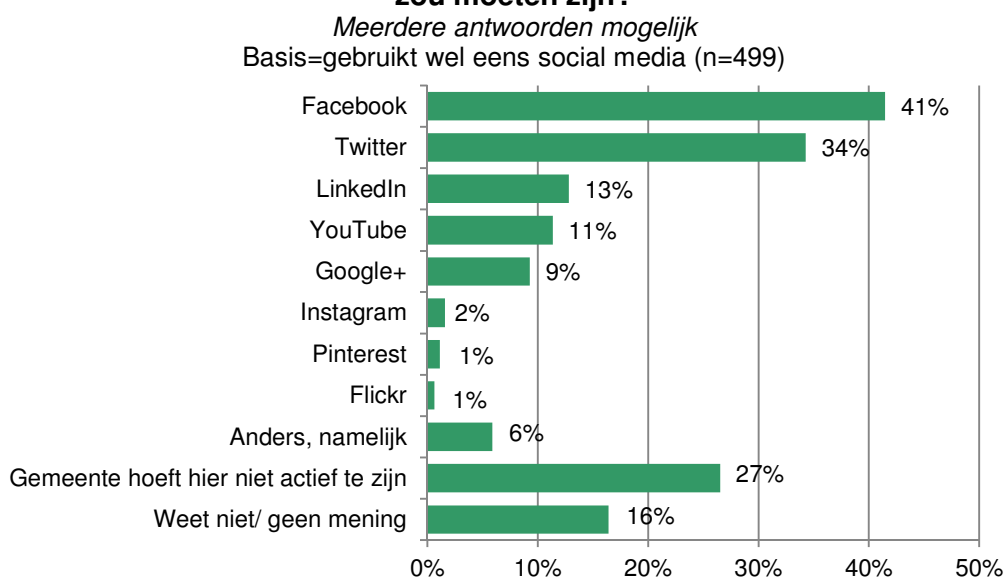
Houtenaren zien Facebook als meeste passende social media kanaal voor de gemeente Houten; 41% van de social media gebruikers vindt dat de gemeente hier actief zou moeten zijn. Ook Twitter wordt vaak als kanaal genoemd waarop de gemeente actief zou moeten zijn (34%). Op LinkedIn (13%), YouTube (11%) en Google+ (9%) wordt de gemeente minder vaak verwacht.

Een kwart (27%) van de social media gebruikers vindt dat de gemeente hier helemaal niet aanwezig hoeft te zijn en 16% van hen heeft hier geen mening over. In combinatie met de 10% Houtenaren die niet actief zijn op social media, heeft bijna de helft van de inwoners (49%) geen verwachtingen ten aanzien van de gemeente op social media. Hiermee lijken inwoners iets vaker dan in 2011 te verwachten dat de gemeente Houten wel aanwezig is op social media; toen vond 39% het een goed idee dat de gemeente social media inzet in haar communicatie.

Het aandeel Houtenaren dat vindt dat de gemeente actief moet zijn op tenminste één van de verschillende social media, is opvallend hoog in vergelijking met het aandeel Houtenaren dat graag geïnformeerd wil worden via social media (11%). Mogelijk verwachten veel inwoners dat de gemeente Houten mee gaat met de tijd en dus ook aanwezig is op social media, maar hebben zij zelf niet direct de behoefte om zo geïnformeerd te worden door de gemeente.

Een aantal Houtenaren heeft bij deze vraag ook spontaan aangegeven dat zij het belangrijk vinden dat de verschillende informatiebronnen goed aan elkaar gekoppeld worden en dat het geheel aan informatiestromen overzichtelijk moet blijven.

### Op welke social media vindt u dat de gemeente Houten actief zou moeten zijn?



Mannen vinden vaker dan vrouwen dat de gemeente aanwezig zou moeten zijn op Twitter (39% versus 30%) en YouTube (15% versus 8%). Dit is in lijn met het hogere gebruik van deze media onder mannen. Jongere Houtenaren verwachten vaker dan gemiddeld van de gemeente dat deze actief is op Facebook (50%) en Twitter (45%). 65-plussers verwachten de gemeente relatief vaak op Google+ (30%), maar mogelijk is hier weer sprake van verwarring met de Google-zoekmachine.

Door een verschil in vraagstelling kan geen exacte vergelijking worden gemaakt met 2011, maar het lijkt er op dat Houtenaren in 2013 nog vaker van de gemeente verwachten dat zij actief is op Facebook.

## Informatie op social media vanuit de gemeente

Houtenaren die vinden dat de gemeente actief moet zijn op social media verwachten hier vooral actuele informatie. Een grote meerderheid vindt dat de gemeente zo informatie kan geven over calamiteiten (76%) en over weg- bouwwerkzaamheden (71%). Maar ook nieuwe ontwikkelingen op het gebied van gemeentebelief (64%) kunnen goed worden gecommuniceerd via social media.

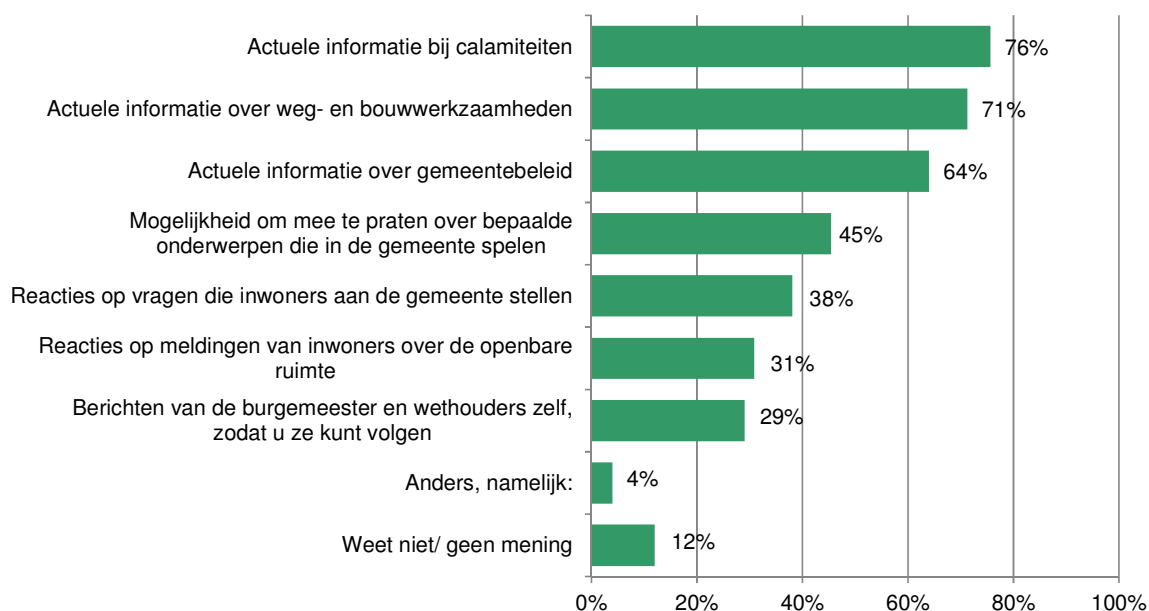
In mindere mate verwacht men ook interactie met de gemeente via social media bij vragen (38%) of meldingen (31%) van inwoners. Bijna de helft van de ondervraagden verwacht dat zij via social media kunnen meepraten over onderwerpen die in de gemeente spelen. Dit is een opvallend grote groep, aangezien eerder slechts een klein deel van de ondervraagden aangaf dat zij verwachten via social media te kunnen participeren in de beleidsvorming van de gemeente. Mogelijk wil men online vooral ervaringen en meningen delen met medebewoners en toelichting krijgen van de gemeente, maar verwacht men niet dat de gemeente dit actief als input zal gebruiken voor beleid.

Een deel van de ondervraagden (29%) verwacht ook berichten van de burgemeester en wethouders zelf, zodat zij hen kunnen volgen.

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

*Meerdere antwoorden mogelijk*

Basis=gebruikers social media die vinden dat de gemeente actief moet zijn op social media (n=359)



Mannen verwachten vaker dan vrouwen reacties van de gemeente op meldingen van inwoners (37% versus 25%). Ook vinden zij vaker dat de burgemeester en wethouders berichten zouden moeten plaatsen (36% versus 23%).

Houtenaren in de leeftijd 18-44 jaar vinden vaker dat de gemeente actuele informatie over weg- en bouwwerkzaamheden zou moeten bieden via social media (78%) en reacties moet geven op vragen van inwoners (45%).

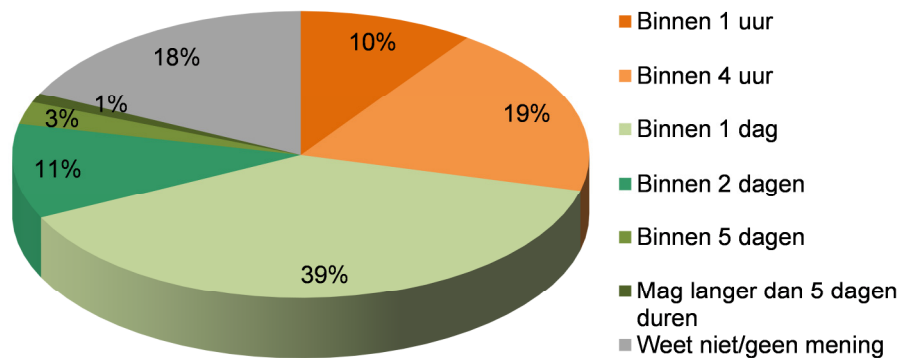
De verwachtingen op dit gebied zijn overall niet gewijzigd in vergelijking met 2011.

## Reactietijd gemeente op social media

Twee derde (68%) van de Houtenaren die vinden dat de gemeente actief zou moeten zijn op social media, vindt dat de gemeente binnen een dag zou moeten reageren op berichten via social media. 10% verwacht zelfs een reactie binnen een uur en 29% binnen 4 uur.

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

Basis=gebruikers social media die vinden dat de gemeente actief moet zijn op social media (n=359)



Mannen stellen hierbij hogere eisen dan vrouwen: 13% van de mannen wil een reactie binnen een uur. Onder vrouwen is dit 7%. 65-plussers hebben minder hoge verwachtingen: slechts 11% van hen verwacht een reactie binnen 4 uur (versus gemiddeld 29%).

Inwoners die verwachten dat de gemeente via social media reageert op vragen van inwoners of meldingen over de openbare ruimte, vinden vaker dat de gemeente binnen een dag moet reageren (82% / 83%) dan degenen die dit niet verwachten (60%).

## 7. Tips voor verbetering communicatie

Tot slot van het onderzoek is aan de Houtenaren gevraagd of zij zelf nog suggesties hebben, hoe de gemeente Houten haar communicatie kan verbeteren. Veel opmerkingen die hier zijn gemaakt, hebben betrekking op de communicatiemiddelen die de gemeente inzet. Hierbij lopen de meningen uiteen: waar de één graag alle informatie digitaal krijgt, vindt de ander het juist belangrijk dat Houten Actueel blijft bestaan. Naast de communicatiemiddelen die in het onderzoek aan bod zijn gekomen, noemen ook verschillende inwoners dat zij persoonlijk contact met de gemeente via de telefoon of aan de balie belangrijk vinden. Meerdere Houtenaren hebben bij deze vraag ook aangegeven dat zij het belangrijk vinden dat de gemeente bij participatie ook echt iets met hun input doet. Hier zou dus meer over gecommuniceerd kunnen worden. Er worden verder diverse opmerkingen gemaakt met betrekking tot onderwerpen waarover inwoners beter geïnformeerd willen worden. Er is hierbij niet één onderwerp dat er echt uitspringt.

### Selectie tips voor verbetering van de communicatie

#### Tips m.b.t. communicatiemiddelen

- 'Niet alles digitaal/online s.v.p. Niet iedereen heeft een smartphone of social media.'
- 'Niet te digitaal, vergeet digibeten niet.'
- 'Beperk de communicatiekanalen en de omvang van de informatie.'
- 'In plaats van een pagina in 't Groentje een regelmatige nieuwsbrief die per e-mail wordt verzonden.'
- 'Gebruik e-mail nieuwsbrieven met onderwerpen waarop je je kunt inschrijven, zodat je alleen relevant nieuws krijgt.'
- 'Elektronische borden en reclame langs de weg verwijderen, deze leveren gevaar op.'

#### Tips m.b.t. persoonlijke communicatie

- 'Houden zoals het nu is: vriendelijke interesse bij de balies v.h. Gemeentehuis'
- 'De website is best aardig, maar de gemeenteambtenaren (bijvoorbeeld loket burgerzaken, gemeentereiniging) zelf zijn soms erg gericht op procedures en communiceren daardoor ronduit star en onvriendelijk.'
- 'Graag het Gemeentehuis weer centraler stellen en gastvrijer qua openingstijden.'

#### Tips m.b.t. participatie

- 'Geen indruk wekken dat we mogen meedenken, maar vervolgens toch gewoon doen wat de gemeente zelf heeft bedacht.'
- 'Interactie wordt wel gezocht. Het lijkt er alleen vaak op dat er niets mee wordt gedaan.'
- 'Neem de bewoners ook serieus. Meepraten is leuk, maar dat heeft alleen zin bij meebeslissen.'
- 'Écht luisteren naar de burgers. Dus echt wat doen met deze vragenlijsten en alles wat jullie van mensen persoonlijk te horen krijgen.'
- 'Beter terugkoppeling op vragen of opmerkingen.'

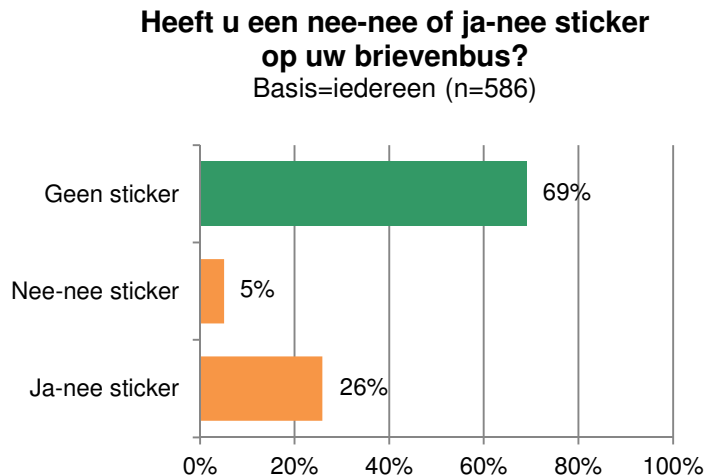
#### Tips m.b.t. onderwerpen / inhoud

- 'Voornamelijk de communicatie rondom wegwerkzaamheden is bar bar slecht te noemen.'
- 'Zorg dat de informatie klopt. Neem daarom niet teveel hooi op je vork. Beperk de informatiebronnen tot Twitter (actueel) en houten.nl (de rest).'
- 'Aandacht voor veiligheid door meer informatie van de politie over gebeurtenissen in Houten , maar ook over de opgeloste zaken.'
- 'Als ooit een afvalophaaldienst uitvalt (bijvoorbeeld bij zeer slecht weer) dan graag snel via site ingeven wanneer ingehaald wordt.'
- 'De nieuwsberichten mogen wat mij betreft uitgebreider.'

## Bijlage 1 – Achtergrondkenmerken

### Ongewenste reclame en folders

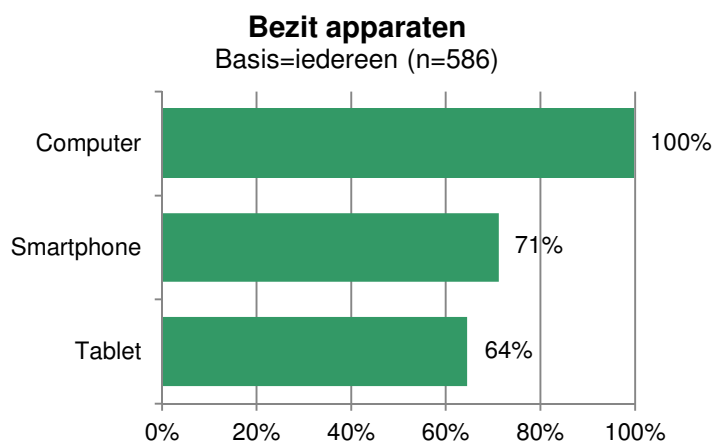
Slechts 5% van de Houtenaren heeft een nee-nee sticker op hun brievenbus geplakt. 95% van de inwoners ontvangt dus wel de diverse huis-aan-huisbladen.



### Bezit apparaten

71% van de Houtenaren heeft een smartphone of kan hier over beschikken. 64% heeft een tablet waar zij gebruik van kan maken.

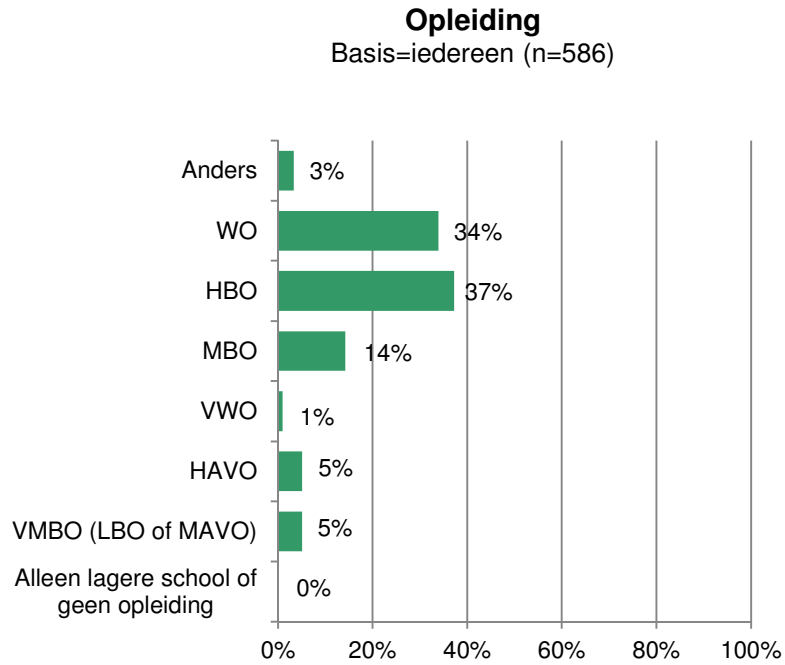
Alle ondervraagde Houtenaren zijn in het bezit van een computer. Hierbij moet worden bedacht dat deelname aan dit onderzoek online was, waardoor eventuele niet bezitters van een computer niet zijn meegenomen. Waarschijnlijk is het aantal Houtenaren zonder computer echter slechts beperkt; in 2012 had reeds 97% van de Houtense huishoudens toegang tot een computer met internetaansluiting (bron: Leefbaarheidsmonitor 2012).



55-plussers hebben minder vaak een smartphone (51%) dan inwoners jonger dan 55 (78%). Het tablet bezit is het laagst onder 65-plussers (46%).

## Opleiding

70% van de ondervraagde Houtenaren is hoger opgeleid (WO/HBO). 15% heeft een middelbare opleiding.



## Bijlage 2 – Respondentenprofiel

Totta heeft de resultaten met weegfactoren gecorrigeerd. Hierin zijn geslacht, leeftijdscategorie en wijk meegenomen. Onderstaande tabel geeft een overzicht van zowel de ongewogen als gewogen verhoudingen:

Profiel respondenten (n=810)		Ongewogen percentage	Gewogen percentage
<b>Geslacht</b>	Man	56%	49%
	Vrouw	44%	51%
	<i>Totaal</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>
<b>Leeftijd</b>	18 t/m 44 jaar	27%	48%
	45 t/m 54 jaar	28%	25%
	55 t/m 64 jaar	28%	15%
	65 jaar en ouder	17%	12%
	<i>Totaal</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>
<b>Wijk</b>	Buitengebied	8%	8%
	Noord-Oost	23%	24%
	Noord-West	38%	31%
	Zuid-Oost	18%	19%
	Zuid-West	14%	17%
	<i>Totaal</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>



## Bijlage 3 – Processtatistieken

Op 21 november 2013 zijn alle 1.360 leden van het Burgerpanel benaderd om deel te nemen aan het communicatieonderzoek 2013. Deze respondenten zijn door Totta Research via een e-mail benaderd voor het online onderzoek.

Het veldwerk duurde in totaal 3 weken (van 21 november t/m 15 december). In totaal hebben 595 inwoners deelgenomen aan het onderzoek. Onderstaande tabel geeft de responsgegevens weer van de leden van het Burgerpanel.

<b>Burgerpanel</b>	
<b>Uitnodigingen verstuurd</b>	1.360
<b>Enquêtes voltooid</b>	595 (39%)
<b>Gemiddelde invultijd</b>	15 min. 23 sec
<b>Betrouwbaarheidsinterval</b>	95%
<b>Maximale foutmarge</b>	4,0%

## Bijlage 4 – Vragenlijst

### Vragenlijst burgerpanel: Communicatie

#### Algemeen

1. In hoeverre bent u geïnteresseerd in informatie van en over de gemeente Houten?  
 zeer geïnteresseerd  
 geïnteresseerd  
 nauwelijks geïnteresseerd  
 niet geïnteresseerd → naar vraag 4
  
2. 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) <Antwoorden rouleren>.  
  
 bouwprojecten in Houten  
 openbare orde & veiligheid  
 sport en recreatie  
 kunst, cultuur en uitgaan  
 beheer openbare ruimte (waaronder: groenbeheer, bestrating, afvalbakken)  
 natuur en milieu  
 onderwijs, zorg en welzijn  
 ondernemen  
 verkeer en vervoer  
 lokale politiek  
 dienstverlening (paspoort, rijbewijs, etc.)  
 anders, namelijk:.....  
 weet niet/ geen mening
  
3. In welke onderwerpen van de gemeente bent u het meest geïnteresseerd als het gaat om uw eigen buurt of wijk? (meerdere antwoorden mogelijk) <Antwoorden rouleren>.  
  
 bouwprojecten in mijn eigen buurt/ wijk  
 openbare orde & veiligheid  
 sport en recreatie  
 kunst, cultuur en uitgaan  
 beheer openbare ruimte (waaronder: groenbeheer, bestrating, afvalbakken)  
 natuur en milieu  
 onderwijs, zorg en welzijn  
 ondernemen  
 verkeer en vervoer  
 lokale politiek (specifieke onderwerpen met betrekking tot mijn eigen buurt/ wijk)  
 anders, namelijk:.....  
 weet niet/ geen mening

4. Hoe volgt u het gemeentelijke nieuws? (*Meerdere antwoorden mogelijk*)
- 0 gemeentepagina Houten Actueel in Houtens Nieuws
  - 0 artikelen in huis-aan-huiskrant Houten Nieuws ('t Groentje)
  - 0 artikelen in huis-aan-huiskrant Trefpunt Houten
  - 0 artikelen in AD Utrechts Nieuwsblad
  - 0 berichtgeving via RTV Utrecht
  - 0 website van de gemeente ([www.houten.nl](http://www.houten.nl))
  - 0 nieuwsbrieven / bewonersbrieven / folders (per post)
  - 0 digitale nieuwsbrieven (per e-mail)
  - 0 [www.omroephouten.nl](http://www.omroephouten.nl)
  - 0 [www.houtendichtbij.nl](http://www.houtendichtbij.nl)
  - 0 twitteraccount van gemeente (@gemHouten)
  - 0 Gemeente InGang (het gemeentelijk informatiecentrum)
  - 0 anders, namelijk: .....
  - 0 ik volg het gemeentelijke nieuws niet
  - 0 weet niet/ geen mening

5. Leest u de volgende huis-aan-huiskranten?

	Ja	Nee
Houtens Nieuws ('t Groentje)	0	0
Trefpunt Houten	0	0

*Bij 'nee' (deel) volgende vraag overslaan*

6. Kunt u met een rapportcijfer (van 1 t/m 10) aangeven hoe u deze wekelijkse huis-aan-huiskrant<en> waardeert? *Toelichting: een 1 staat voor 'zeer slecht' en een 10 voor 'uitmuntend'*

#### **Rapportcijfer Houtens Nieuws ('t Groentje)**

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

#### **Rapportcijfer Trefpunt Houten**

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

#### **Gemeentepagina**

7. Kent u de wekelijkse gemeentepagina van de gemeente Houten in Houtens Nieuws ('t Groentje): Houten Actueel?
- 0 ja
  - 0 nee → *naar vraag 13*
8. Hoe vaak leest u deze pagina?
- 0 (bijna) elke week
  - 0 1 tot 3 keer per maand
  - 0 Minder dan 1 keer per maand
  - 0 (bijna) nooit → *naar vraag 13*

9. Kunt u hieronder aangeven hoe interessant u de verschillende rubrieken uit de gemeentepagina vindt ?

	Zeer interessant	Interessant	Niet interessant/ niet oninteressant	Oninteressant	Zeer oninteressant	Weet niet, geen mening
nieuwsberichten	0	0	0	0	0	0
agenda	0	0	0	0	0	0
officiële publicaties (zoals vergunningen en verordeningen)	0	0	0	0	0	0
spreekuur wethouders	0	0	0	0	0	0
raadsinformatie en -agenda	0	0	0	0	0	0
ophaaldagen oud papier en afval	0	0	0	0	0	0
algemene informatie (zoals openingstijden en telefoonnummers gemeente)	0	0	0	0	0	0

10. Kun u met een rapportcijfer (van 1 t/m 10) aangeven hoe u de gemeentepagina Houten Actueel waardeert? *Toelichting: een 1 staat voor 'zeer slecht' en een 10 voor 'uitmuntend'*

**Rapportcijfer gemeentepagina Houten Actueel**

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

<Bij onvoldoende (lager dan 6) → volgende vraag. Bij voldoende vraag overslaan.>

11. Waarom geeft u een onvoldoende? (meerdere antwoorden mogelijk)

- 0 oninteressante inhoud
- 0 onduidelijk taalgebruik
- 0 slechte vormgeving
- 0 onoverzichtelijk
- 0 anders, namelijk: .....
- 0 weet niet/ geen mening

12. De gemeentepagina Houten Actueel wordt ook als pdf-bestand aangeboden via [www.houten.nl](http://www.houten.nl). Hier kunt u ook eerder gepubliceerde pagina's inzien. Vraag: leest u de gemeentepagina Houten Actueel weleens via de website van de gemeente?

- 0 altijd
- 0 meestal wel
- 0 soms
- 0 nooit
- 0 ik wist niet dat de gemeentepagina Houten Actueel op de website staat

13. Vanwege regelgeving van de Rijksoverheid moeten steeds meer officiële publicaties digitaal bekend worden gemaakt via websites zoals [www.mijnoverheid.nl](http://www.mijnoverheid.nl). Dit kan betekenen dat de wekelijkse gemeentepagina in het Houtens Nieuws op termijn niet meer verschijnt. Dit ook omdat de gemeente moet bezuinigen. Wat vindt u van het laatste (dat deze pagina op papier verdwijnt)?
- 0 prima
  - 0 jammer, maar overkomelijk
  - 0 heel vervelend
  - 0 het maakt me niet uit
  - 0 anders, namelijk: .....

### **Andere communicatiemiddelen**

14. De gemeente communiceert ook via andere middelen. Kent u de volgende communicatiemiddelen? Zo ja, heeft u deze de afgelopen 12 maanden ook gebruikt of geraadpleegd?

Communicatiemiddel	Ja ken ik, en <i>ook</i> gebruikt of geraadpleegd in afgelopen 12 maanden	Ja ken ik, maar <i>niet</i> gebruikt of geraadpleegd in afgelopen 12 maanden	Nee, ken ik niet
<a href="http://www.houten.nl">www.houten.nl</a>	0	0	0
bewonersbrieven (bijv. over wegwerkzaamheden)	0	0	0
elektronische informatieborden langs Rondweg	0	0	0
informatie- en inspraakbijeenkomsten	0	0	0
digitale nieuwsbrieven (per e-mail)	0	0	0
folders / brieven (per post)	0	0	0
Gemeente Ingang (het gemeentelijke informatiecentrum)	0	0	0
uitzendingen raadvergaderingen (via <a href="http://www.houten.nl">www.houten.nl</a> )	0	0	0
twitteraccount gemeente Houten (@gemHouten)	0	0	0
twitteraccount @houten2025	0	0	0
twitteraccount @bishouten	0	0	0
facebookpagina Duurzaam Houten	0	0	0
Webpagina Toekomstvisie <a href="http://www.houten2025.nl">www.houten2025.nl</a>	0	0	0
facebookpagina Toekomstvisie 2025	0	0	0

15. Kunt u voor onderstaande communicatiemiddelen een rapportcijfer geven van 1 t/m 10, waarbij een 1 staat voor 'zeer slecht' en een 10 voor 'uitmuntend'?  
<Alleen die middelen terug laten komen die men hierboven heeft aangekruist bij gebruikt/ geraadpleegd.>

Communicatiemiddel	Rapportcijfer									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<a href="http://www.houten.nl">www.houten.nl</a>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
bewonersbrieven (bijv. over wegwerkzaamheden)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
elektronische informatieborden langs rondweg	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
informatie- en inspraakbijeenkomsten	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
digitale nieuwsbrieven (per e-mail)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
folders / brieven (per post)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gemeente Ingang (het gemeentelijk informatiecentrum)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
uitzendingen raadvergaderingen (via <a href="http://www.houten.nl">www.houten.nl</a> )	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
twitteraccount gemeente Houten (@gemHouten)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
twitteraccount @houten2025	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
twitteraccount @bishouten	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
facebookpagina Duurzaam Houten	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
webpagina Toekomstvisie <a href="http://www.houten2025.nl">www.houten2025.nl</a>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
facebookpagina Toekomstvisie 2025	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

16. Als u informatie zoekt van de gemeente Houten, waar zoekt u dan als eerste?  
<Antwoorden rouleren>.

gemeentepagina Houten Actueel in Houtens Nieuws  
 lokale huis-aan-huiskrant (Houtens Nieuws ('t Groentje) /Trefpunt Houten)  
 regionale krant en/of TV (AD/Utrechts Nieuwsblad, RTV Utrecht)  
 website van de gemeente ([www.houten.nl](http://www.houten.nl))  
 folders en brieven (per post)  
 digitale nieuwsbrieven (per e-mail)  
 informatiebijeenkomsten  
 Gemeente Ingang (gemeentelijk informatiecentrum)  
 Twitter  
 Facebook  
 Google  
 anders, namelijk: .....

17. Gebruikt u op dit moment een app of website (anders dan de gemeentelijke website) voor informatie en/of interactie met de gemeente of andere overheidsinstelling (bijvoorbeeld de app "BuitenBeter" of de websites [www.verbeterdebuurt.nl](http://www.verbeterdebuurt.nl), [www.hoeveiligismijnwijk](http://www.hoeveiligismijnwijk))?

Toelichting "app": Een app is een applicatie die je kan installeren op je smartphone (zoals een iPhone of Android telefoon) of tablet (bijvoorbeeld Ipad). Met deze apps kan je extra functies toevoegen aan je smartphone/tablet zoals internetbankieren, het weer bekijken, het nieuws bekijken, radio luisteren, etc.

- Ja, namelijk:.....  
 Nee  
 weet niet, geen mening

18. De gemeente overweegt om een app aan te bieden via de smartphone waarbij gebruik wordt gemaakt van geografische gegevens. Dat betekent dat als u in een bepaald deel van de gemeente Houten bent, u berichten doorkrijgt van bedrijven of instellingen zoals de gemeente en promotionele acties (aanbiedingen) van winkels. U bepaalt zelf welke berichten u wel of niet wilt ontvangen. Zou u gebruik maken van zo'n app?

- Ja, zeker  
 Ja, misschien  
 Nee  
 Weet niet, geen mening

19. Hoe wilt u het liefst door de gemeente op de hoogte worden gebracht van gemeentelijke informatie? (*maximaal 3 antwoorden mogelijk*)  
<Antwoorden rouleren>.

- Via:  
 gemeentepagina Houten Actueel in Houtens Nieuws  
 website van de gemeente ([www.houten.nl](http://www.houten.nl))  
 folders en brieven (per post)  
 digitale nieuwsbrieven (per e-mail)  
 informatiebijeenkomsten  
 Gemeente Ingang (gemeentelijk informatiecentrum)  
 social media (zoals Twitter, Facebook, Instagram)  
 app met informatie over gemeente Houten  
 anders, namelijk: .....

### **www.houten.nl**

20. Heeft u het afgelopen jaar de website van de gemeente Houten bezocht: [www.houten.nl](http://www.houten.nl) ?

- ja  
 nee → naar vraag 26

21. Hoe vaak heeft u het afgelopen jaar [www.houten.nl](http://www.houten.nl) bezocht?

- dagelijks  
 één of meerdere keren per week  
 één of meerdere keren per maand  
 één of meerdere keren in het afgelopen jaar  
 weet niet/ geen mening

22. Wat heeft u het afgelopen jaar op [www.houten.nl](http://www.houten.nl) gezocht? (Meerdere antwoorden mogelijk)  
<Antwoorden rouleren>.

- openingstijden gemeentelijke diensten
- contactgegevens gemeente
- nieuwsberichten
- informatie over producten en diensten zoals paspoort, rijbewijs en vergunningen
- informatie over gemeentelijke belastingen en heffingen/ taxatieverslag woning
- informatie over recreatie, uitgaan en evenementen in Houten
- informatie over (bouw)werkzaamheden/ nieuwbouwplannen
- informatie over onderwijs
- agenda's, vergaderstukken, besluiten van gemeenteraad/ college
- informatie over Houtense organisaties, bedrijven, personen en gemeente (met behulp van de digitale gemeentegids)
- vacatures
- anders, namelijk: .....
- weet niet (meer)

23. Hoe zoekt u meestal naar de door u gewenste informatie op de gemeentelijke website?

- ik zoek in de menustructuur (indeling van de website)
- ik gebruik de zoekfunctie 'zoeken'
- via de a-z productenlijst
- weet niet
- anders, namelijk: .....

24. Hoe vaak vindt u op [www.houten.nl](http://www.houten.nl) de informatie die u zoekt?

- altijd
- meestal wel
- soms
- meestal niet
- nooit

25. Heeft u tips voor de gemeente hoe zij de informatie op de website kan verbeteren? Open

Vraag: .....



## Participatie

Onder participatie verstaan we de mogelijkheid voor u als inwoner om betrokken te zijn bij de ontwikkeling van het beleid. Dat wil zeggen dat u meedenkt en / of meepraat over de (toekomstige) plannen van de gemeente Houten.

26. De gemeente vindt het belangrijk om inwoners te betrekken bij de ontwikkeling van beleid. Er

**zijn verschillende manieren om dit te doen. Kent u de volgende mogelijkheden van participatie** in Houten? Zo ja, heeft u hiervan in de afgelopen 2 jaar gebruik gemaakt?

Kent u:	Ja, ken ik en <u>ook</u> gebruik van gemaakt of aan deelgenomen in afgelopen 2 jaar	Ja, ken ik, maar <u>geen</u> gebruik van gemaakt of aan deelgenomen in afgelopen 2 jaar	Nee, ken ik niet
bijeenkomsten voor bewoners en organisaties	0	0	0
spreekuur van wethouders	0	0	0
werkgroepen van ambtenaren en bewoners	0	0	0
rondetafelgesprekken (met raadsleden)*	0	0	0
burgerinitiatief	0	0	0
één of meerdere klankbordgroepen	0	0	0
één of meerdere bewonersplatforms	0	0	0
wmo-raad (Wet Maatschappelijke Ondersteuning)	0	0	0
cliëntenraad Sociale Zaken	0	0	0
anders, namelijk .....	0	0	0

\* Inwoners en instellingen van Houten kunnen tijdens de zogenaamde rondetafelgesprekken de raads- en commissieleden voorzien van informatie en meningen over bepaalde kwesties, waarover een besluit moet worden genomen.

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

0 ja

0 nee → naar vraag 31

0 misschien, dat hangt van het onderwerp af

0 weet niet/ geen mening

28. In welke gevallen wilt u door de gemeente betrokken worden bij de ontwikkeling van beleid?
- alleen bij zaken die gaan over mijn wijk of straat.
  - alleen bij grote projecten en plannen die de hele gemeente aangaan.
  - zowel bij zaken die gaan over mijn wijk en straat, als die de gehele gemeente aangaan
  - anders, namelijk: .....
29. Bij welke onderwerpen zou u betrokken willen worden?  
(Meerdere antwoorden mogelijk) <Antwoorden rouleren>.
- bouwprojecten in Houten
  - openbare orde & veiligheid
  - sport en recreatie
  - kunst, cultuur en uitgaan
  - beheer openbare ruimte (waaronder: groenbeheer, bestrating, afvalbakken)
  - natuur en milieu
  - onderwijs, zorg en welzijn
  - ondernemen
  - verkeer en vervoer
  - lokale politiek
  - dienstverlening (paspoort, rijbewijs, etc.)
  - anders, namelijk.....
  - weet niet/ geen mening
30. Op welke manier wilt u het liefst bij gemeentelijke onderwerpen betrokken worden?  
(Maximaal 3 antwoorden mogelijk)
- bijeenkomsten
  - forumdiscussies (bijvoorbeeld via [www.houten.nl](http://www.houten.nl))
  - schriftelijke opiniepeilingen en enquêtes
  - burgerpanel (digitale opiniepeilingen en enquêtes)
  - rondetafelgesprekken (met raadsleden)
  - social media als Twitter of Facebook
  - anders, namelijk: .....

## **Social Media**

Social media is de naam voor internettoepassingen waar bezoekers zelf inhoud toevoegen, een online netwerk opbouwen en interactief met elkaar communiceren. Het gaat daarbij om bijvoorbeeld het geven van informatie, het delen van meningen, vertellen waar je mee bezig bent, enzovoorts. Dit kan in de vorm van tekst, foto of video. Deze informatie is in principe openbaar en dus voor iedereen toegankelijk.

31. Hoe vaak gebruikt u de onderstaande social media?  
(Meerdere antwoorden mogelijk)

	Nooit	Minder dan 1 keer per maand	1 tot 3 keer per maand	1 tot 6 keer per week	Eén of meerdere keren per dag
Facebook	0	0	0	0	0
Twitter	0	0	0	0	0
LinkedIn	0	0	0	0	0
Youtube	0	0	0	0	0
Instagram	0	0	0	0	0
Pinterest	0	0	0	0	0
Flickr	0	0	0	0	0
Google+	0	0	0	0	0
anders, namelijk: .....	0	0	0	0	0
anders, namelijk: .....	0	0	0	0	0
anders, namelijk: .....	0	0	0	0	0

0 Ik gebruik geen social media → naar vraag 36 <Tevens bij invullen 'Nooit' bij alle categorieën.>

32. Wat zijn voor u de belangrijkste redenen om social media te gebruiken? (Maximaal 3 antwoorden mogelijk)

0 op de hoogte van wat anderen (vrienden, familie, kennissen) vinden en doen

0 mijn creativiteit uiten door het publiceren van blogs, plaatsen van video's, etc.

0 op de hoogte blijven van het laatste nieuws, aanbiedingen of andere onderwerpen die mij interesseren

0 mijn mening te kunnen uiten

0 omdat mensen in mijn omgeving het gebruiken, heb ik ook een profiel aangemaakt

0 anders, namelijk: ...

33. Op welke social media vindt u dat de gemeente Houten actief zou moeten zijn?  
(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Facebook
- Twitter
- LinkedIn
- Youtube
- Pinterest
- Instagram
- Flickr
- Google+
- anders, namelijk ...
- gemeente hoeft niet actief te zijn op social media → naar vraag 36
- weet niet/geen mening

34. Wat vindt u dat de gemeente op social media vooral moet bieden?  
(Meerdere antwoorden mogelijk)

- actuele informatie over gemeentebestuur
- actuele informatie bij calamiteiten
- actuele informatie over weg- en bouwwerkzaamheden
- mogelijkheid om mee te praten over bepaalde onderwerpen die in de gemeente spelen (participatie)
- reacties op meldingen van inwoners over openbare ruimte
- reacties op vragen die inwoners aan de gemeente stellen
- berichten van de burgemeester en wethouders zelf, zodat u ze kunt volgen
- anders, namelijk:.....
- weet niet/ geen mening

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

- binnen 1 uur
- binnen 4 uur
- binnen 1 dag
- binnen 2 dagen
- binnen 5 dagen
- mag langer dan 5 dagen duren
- weet niet/geen mening

## **Tot slot**

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

.....

37. Heeft u een nee-nee of ja-nee sticker op uw brievenbus?

- 0 ja-nee sticker
- 0 nee-nee sticker
- 0 geen sticker

38. Bent u in het bezit van of heeft u de beschikking over:

	Ja	Nee
Computer	0	0
Smartphone	0	0
Tablet	0	0

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

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

**DIT IS HET EINDE VAN DE VRAGENLIJST**

**HARTELIJK BEDANKT VOOR UW MEDEWERKING**