Communicatie Papendrecht

Maart 2024

Onderzoekcentrum
Drechtsteden

Partner voor bestuur en beleid

Inhoudsopgave

Klik op de knoppen

Conclusie

Aanleiding

Communicatie

Terug naar inhoudsopgave

Over ons

Inleiding

Waarom dit onderzoek?

De gemeente Papendrecht vindt het belangrijk om te weten hoe inwoners aankijken tegen de wijze waarop de gemeente communiceert, ze informeert, zoals via het Gemeentenieuws

Onderzoekcentrum Drechtsteden (OCD) heeft onderzoek uitgevoerd onder inwoners van Papendrecht om hier inzicht in te krijgen. In december 2023 hebben we 933 leden van het Bewonerspanel gevraagd een vragenlijst in te vullen, daarvan hebben 356 dat gedaan, dat is een respons van 38%. Daarnaast heeft de link op de website van de gemeente gestaan en daarvan is door 50 inwoners gebruik gemaakt.

De antwoorden zijn gewogen naar leeftijd en wijk. Van de respondenten is 31% tussen de 18 en 39, 21% tussen de 40 en 54 en is 48% ouder dan 55 jaar. 26% woont in Westpolder, 11% in Molenvliet, 20% in Kraaihoek, 8% in Middenpolder, 17% in Wilgendonk, 4% in De Kooy-Oosteind en 14% in Oostpolder. Antwoorden kennen met 90% nauwkeurigheid marges van 4% voor het totaal.

Het onderzoek gaat in op de volgende vragen:

Hoe waarderen inwoners de communicatie, zoals het Gemeentenieuws, welke vorm heeft bij inwoners de voorkeur en wat zijn wensen tot verbetering?

Conclusie

Conclusies

Hoe waarderen inwoners de communicatie?

- De informatie van de gemeente in het algemeen krijgt van inwoners het rapportcijfer 6,4. Dit is lager dan het rapportcijfer dat in 2017 werd gegeven (6,9).
- Een op de tien bezoekt (heel) vaak de website van de gemeente, de helft soms en 41% (bijna) nooit. De website krijgt het rapportcijfer 6,5. De gebruiksvriendelijkheid wordt het minst beoordeeld. De informatie via sociale media krijgt het rapportcijfer 5,9. Dit cijfer is nog iets lager onder de jongste leeftijdscategorie.

Voorkeuren en wensen

- 36% van de inwoners van Papendrecht volgt (heel) vaak het nieuws over en van de gemeente. Inwoners van 55+ doen dat iets meer dan gemiddeld. De meerderheid (72%) volgt nieuws over de gemeente het liefst via het lokale huis-aan-huisblad.
- Informatie VAN de gemeente over algemene onderwerpen of de directe leefomgeving ontvangt men bij voorkeur door schriftelijke communicatie, waarbij er een voorkeur is voor een brief, folder of lokaal huis-aan-huisblad (waarin ook het Gemeentenieuws staat).
- Als men een vraag wil stellen aan de gemeente of in gesprek wil gaan met de gemeente doet de meerderheid dit bij voorkeur per mail, gevolgd door persoonlijk en telefonisch contact. Onderwerpen waarover men in gesprek wil gaan met de gemeente zijn onder andere over: afval, groen, onderhoud, veiligheid, verkeer en parkeren, wonen, hondenpoep en de woonomgeving.

Conclusies

Hoe waarderen inwoners het Gemeentenieuws?

- Vier op de tien inwoners lezen het Gemeentenieuws iedere week en een derde leest het af en toe. Dit is vergelijkbaar aan 2019. 12% (vooral de jongste leeftijdscategorie) kent of leest het niet of heeft er geen behoefte aan.
- Van de lezers, leest de meerderheid graag meer nieuws van de gemeente, over evenementen/ activiteiten en wegwerkzaamheden. Aan achtergrondinterviews is minder behoefte.
- Tweederde is tevreden over de frequentie van verschijnen. Van eenderde mag het ook minder vaak uitkomen. Voor het Gemeentenieuws geeft men als rapportcijfer een 6,4.
- Zes op de tien wil dat de meldingen over officiële publicaties (zoals vergunningen) in het Gemeentenieuws blijven; een kwart heeft geen bezwaar als dit verdwijnt.
- 45% vindt een digitaal Gemeentenieuws in plaats van in het huis-aan-huisblad een goed idee, 40% vindt dat geen goed idee.

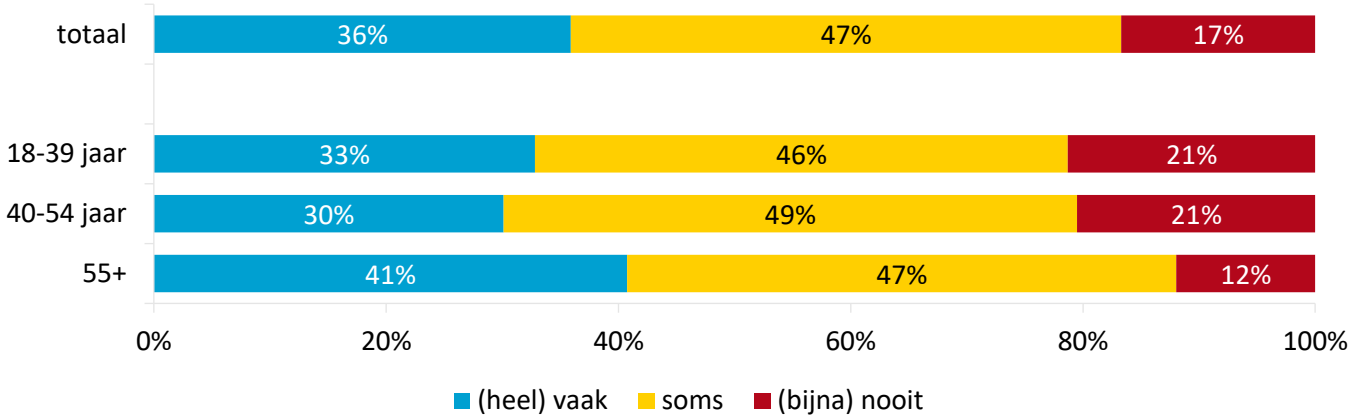
Communicatie

Communicatie

Volgt u weleens nieuws over of van de gemeente?

36% volgt (heel) vaak het nieuws over en van de gemeente, bijna de helft doet dat soms. Er is weinig verschil tussen de leeftijdsgroepen.

Nieuws over en van gemeente volgen



Communicatie

Via welke media volgt u het liefst nieuws OVER wat er in uw gemeente speelt?

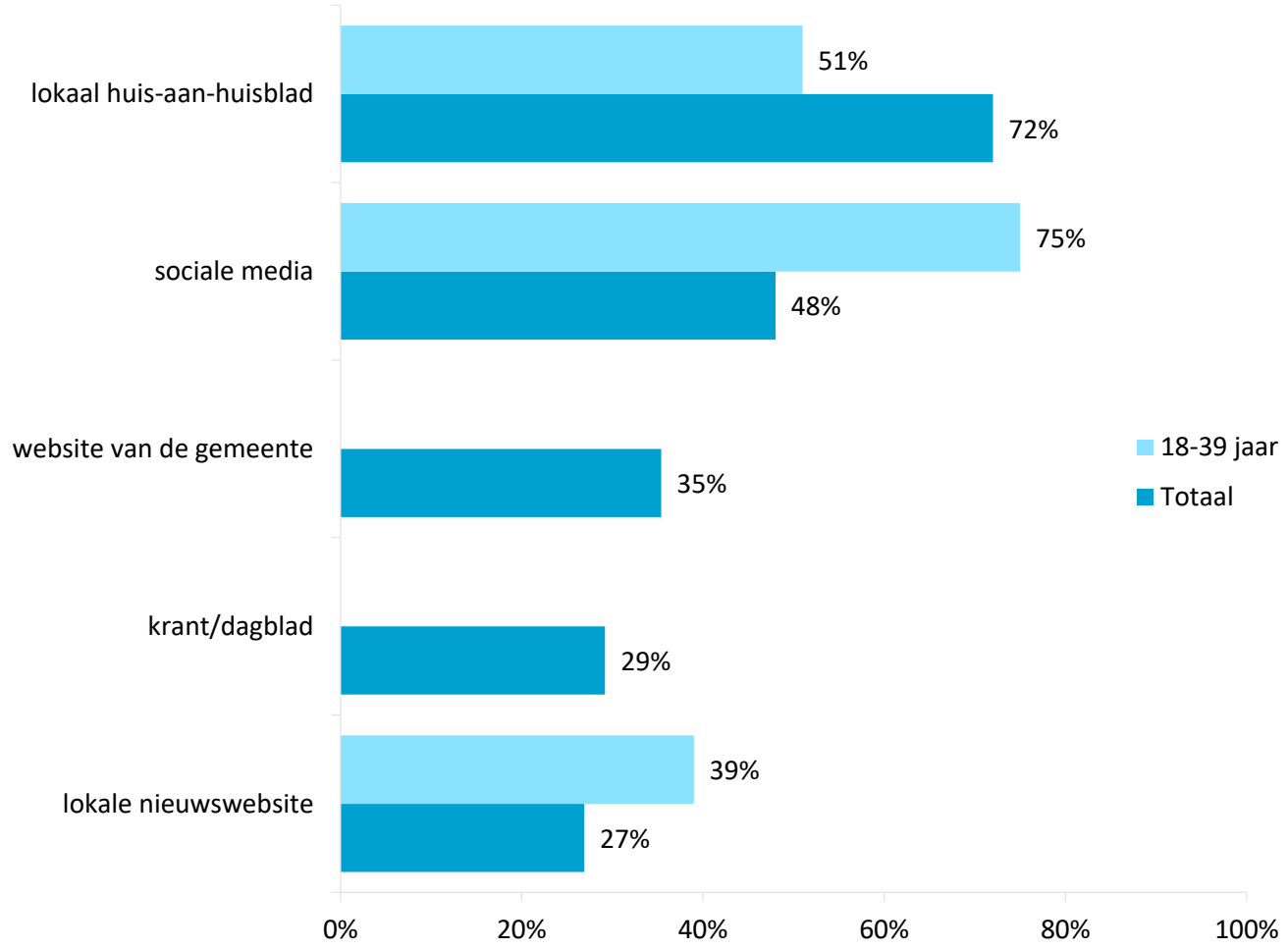
Het liefst leest men nieuws over de gemeente in het lokale huis-aan-huisblad (72%), gevolgd door sociale media (48%) en 35% gaat daarvoor naar de website van de gemeente.

Onder lokale nieuwswebsite valt de digitale krant Papendrecht24. Men kon bij deze vraag meerdere voorkeuren aankruisen.

Onder de jongste leeftijdscategorie (18 t/m 39 jaar) ligt de voorkeur anders. Daar heeft driekwart een voorkeur voor sociale media, is er een grotere voorkeur voor de lokale nieuwswebsite maar heeft ook nog steeds de helft voorkeur voor het lokale huis-aan-huisblad.

Andere vormen, waar 10% of minder een voorkeur voor heeft zijn niet in de figuur opgenomen.

Voorkeur informatiekanalen met nieuws OVER gemeente



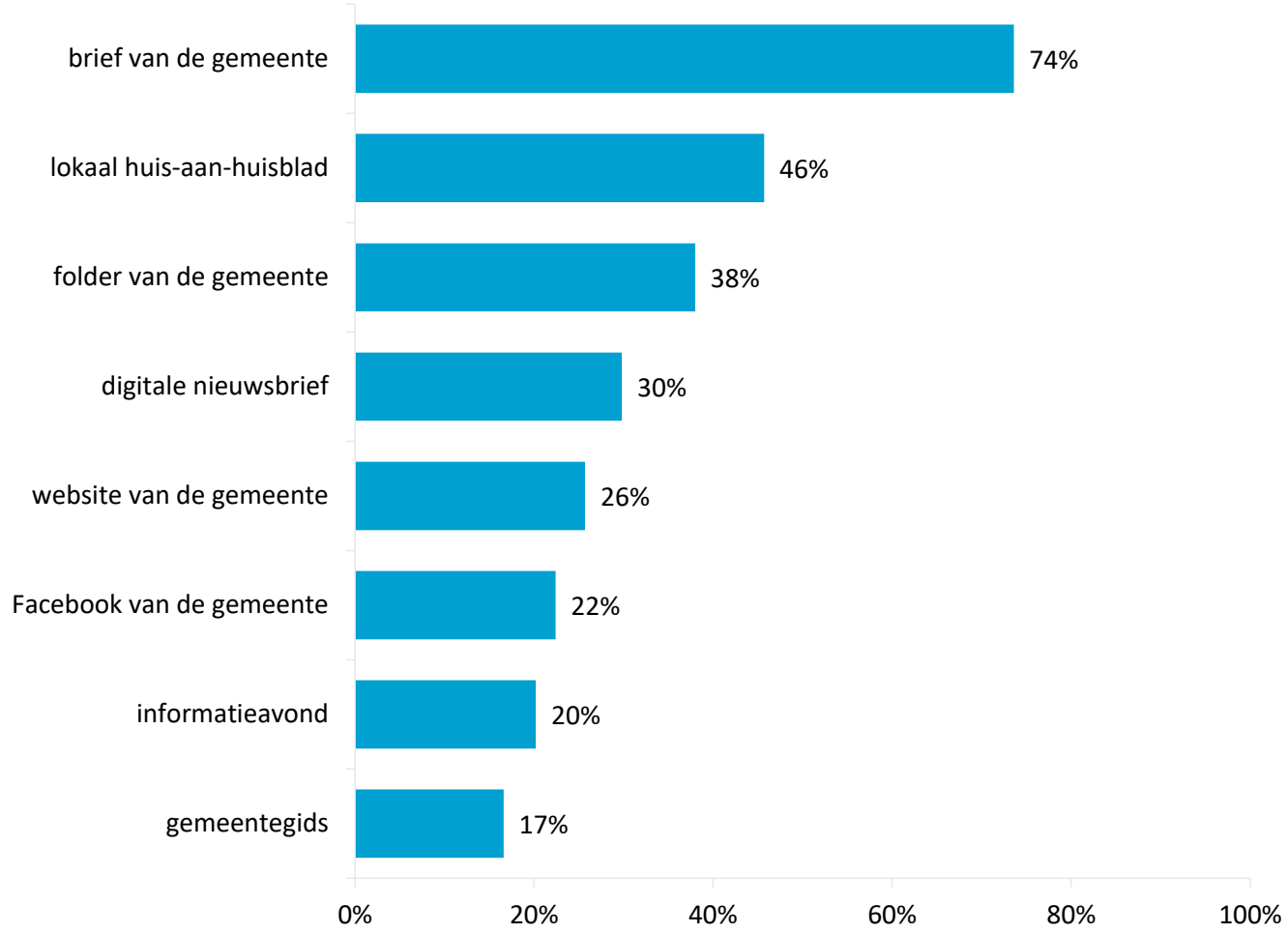
Communicatie

Wat heeft uw voorkeur als het gaat om informatie VAN de gemeente zelf?

Voor algemene onderwerpen ontvangt driekwart het liefst een brief van de gemeente, ruim vier op de tien lezen het liefst het lokale huis-aan-huisblad en 38% kiest voor een folder van de gemeente.

Men kon bij deze vraag meerdere voorkeuren aankruisen. Andere vormen, waar 10% of minder een voorkeur voor heeft zijn niet in de figuur opgenomen.

Voorkeur informatiekanalen met nieuws VAN gemeente over algemene onderwerpen



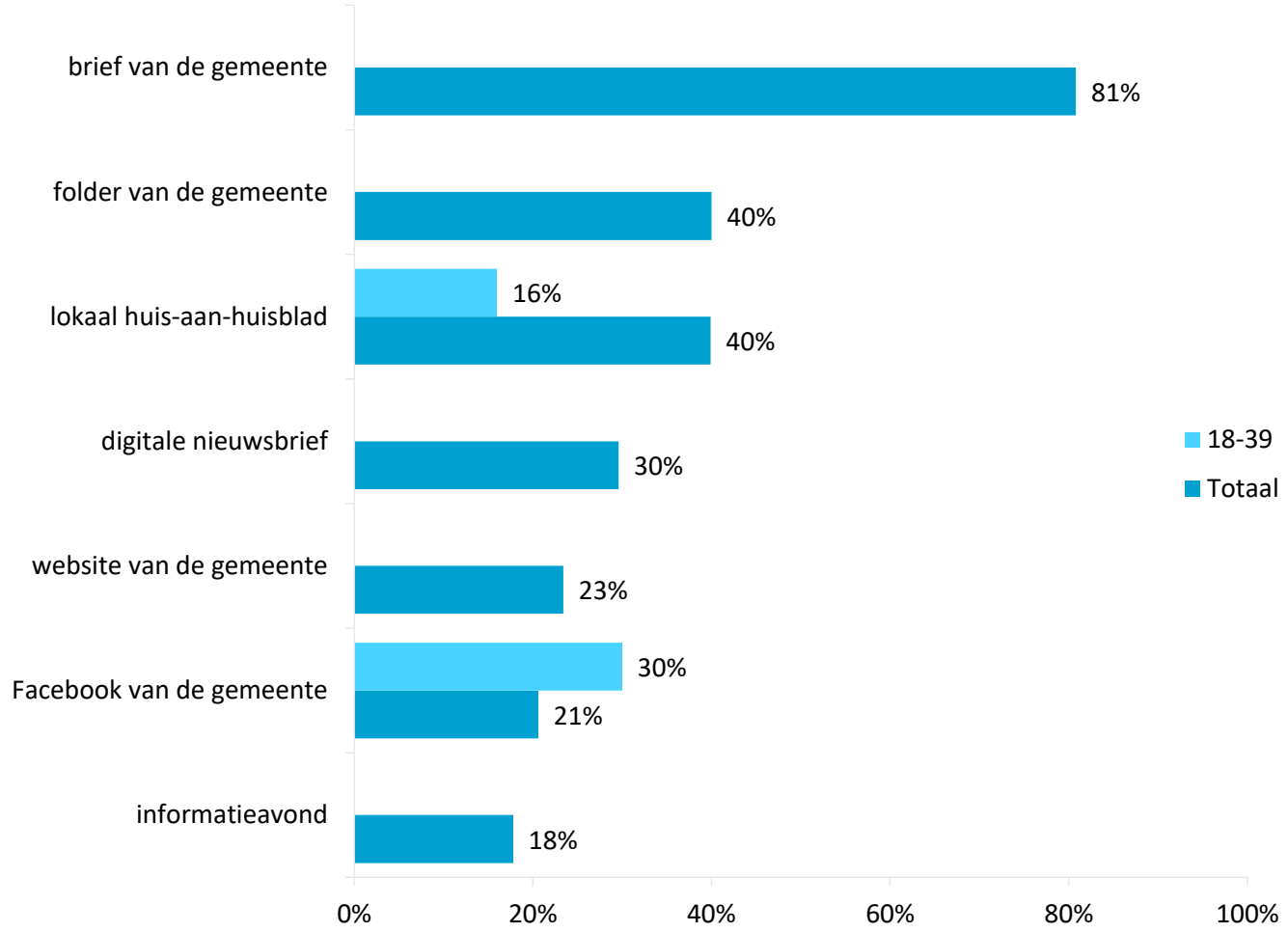
Communicatie

Wat heeft uw voorkeur als het gaat om informatie VAN de gemeente zelf?

Bij informatie over de directe leefomgeving zien we ongeveer hetzelfde beeld. Hier willen acht op de tien een brief van de gemeente, kiezen vier op de tien voor een folder van de gemeente en voor het lokale huis-aan-huisblad. Onder de jongste leeftijdscategorie (18 t/m 39 jaar) ligt de voorkeur anders. Daar is de voorkeur voor Facebook hoger en voor het lokaal huis-aan-huisblad lager.

Men kon bij deze vraag meerdere voorkeuren aankruisen. Andere vormen, waar 10% of minder een voorkeur voor heeft zijn niet in de figuur opgenomen.

Voorkeur informatiekanalen met nieuws VAN gemeente over directe leefomgeving



Communicatie

Hoe wilt u vragen stellen of in gesprek gaan met uw gemeente?

Bijna zeven op de tien willen via een e-mail in gesprek met de gemeente, zes op de tien willen persoonlijk contact en vier op de tien kiezen voor de telefoon.

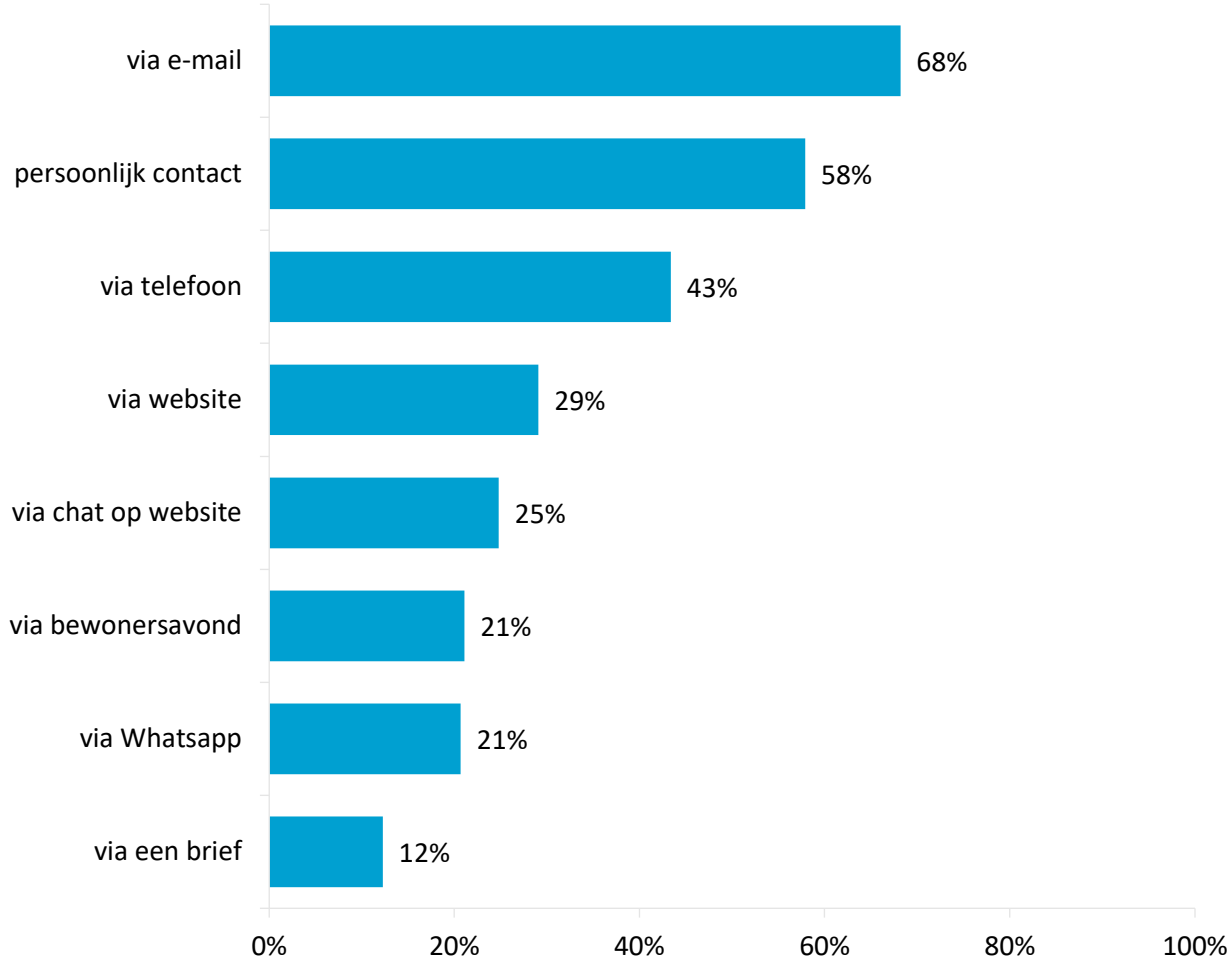
Men kon bij deze vraag meerdere voorkeuren aankruisen. Andere vormen, waar 10% of minder een voorkeur voor heeft zijn niet in de figuur opgenomen.

Over welk onderwerp zou u met uw gemeente in gesprek willen gaan?

De bewoners willen graag in gesprek met de gemeente over:

- afval (40x genoemd)
- groen (30x)
- onderhoud (28x)
- veiligheid (27x)
- parkeren (25x)
- verkeer (24x)
- wonen (18x)
- honden(poep) (13x) en
- woonomgeving 11x.

Wijze van in gesprek gaan met de gemeente



Waarover in gesprek?

“Verlagen van de max. snelheid in de straat (Westkil) en het tegengaan van sluipverkeer (bij file A15-N3). Openbaar Vervoer: niet alleen 3-4 x p/uur een bus richting Rotterdam, maar dit halveren en combineren met een directe verbinding naar Dordrecht (zoals voorheen).“

“Vandalisme en achterstallig onderhoud winkelcentrum de Meent.”

“Over PFAS en hoe op te lossen. Over onze eigen wijk wanneer de laadpalen komen, wat er nog meer gebeurt.”

“Maaibeleid van groen. Biodiversiteit in gemeente”

“Ondergronds afvalsysteem + betaling hiervan wat nu al voor zwerfafval zorgt.”

“Fietspaden in wijk Wilgendonk. Bij Kindcentrum Prins Florisschool één richting verkeer. Teveel verkeerd geparkeerde auto’s.”

“Energietransitie, mogelijkheden in Papendrecht om van het gas af te gaan.”

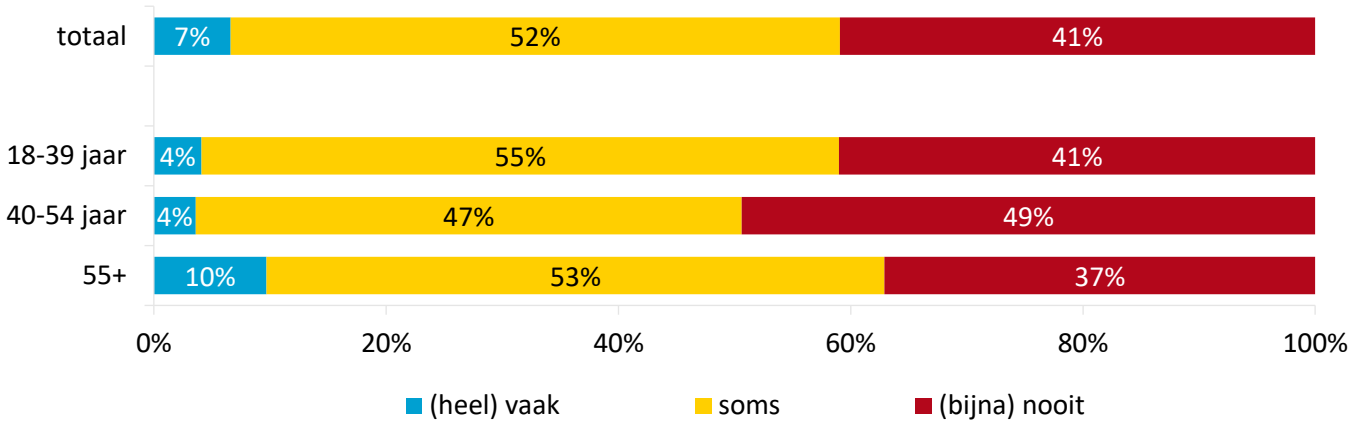
Communicatie

Hoe vaak bezoekt u de website van uw gemeente?

Een op de tien bezoekt (heel) vaak de website van de gemeente, de helft soms en 41% (bijna) nooit. In 2017 bezocht 65% de website soms of vaak. Dat aandeel is nu iets lager (59%)

Kijken we naar de leeftijd dan bezoekt de helft van de 40 tot 54 jarigen de website (bijna) nooit.

Website gemeente bezoeken



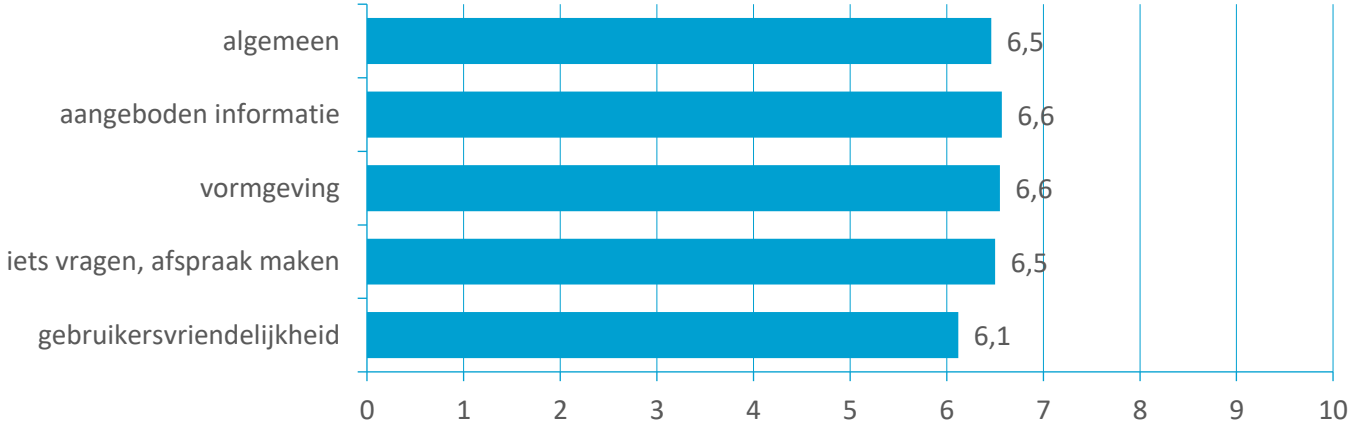
Bron: OCD, Communicatie en Bestuur Papendrecht, 2017

Welk rapportcijfer geeft u de website voor …?

In het algemeen scoort de website een 6,5 en daar wijken de cijfers voor de onderdelen niet veel vanaf. De gebruikersvriendelijkheid scoort het laagst met een 6,1.

In 2017 kreeg de website een 7,1 als rapportcijfer. Door ervaringen met andere (commerciële) websites zijn de verwachtingen van inwoners voor wat een gemeentelijke website te bieden heeft en gebruikersvriendelijkheid toegenomen.

Rapportcijfers website



Bron: OCD, Communicatie en Bestuur Papendrecht, 2017

Communicatie

Ik lees het Gemeentenieuws:….?

Vier op de tien lezen het Gemeentenieuws iedere week en een derde leest het af en toe. Dit is vergelijkbaar aan 2019.

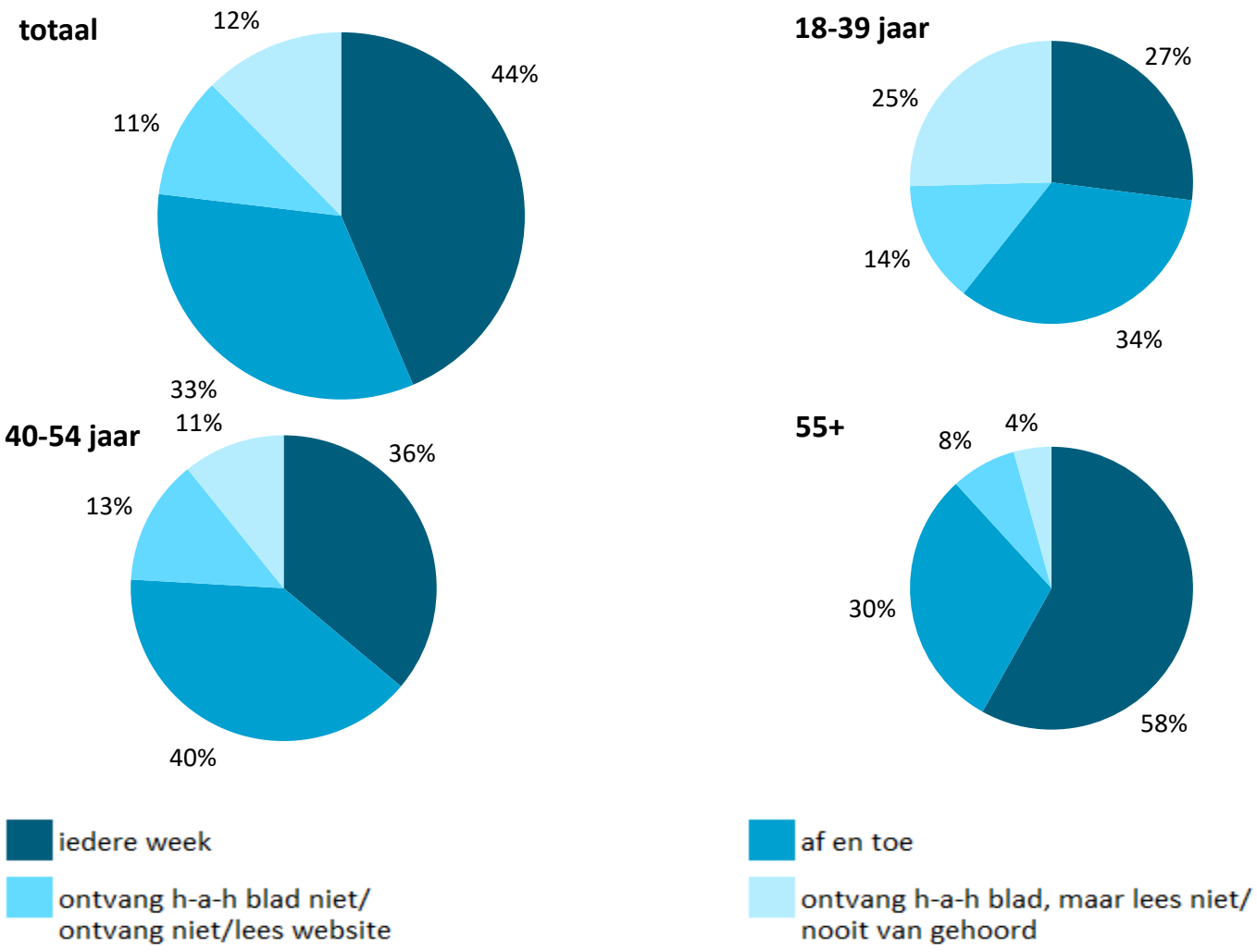
Kijken we naar de leeftijd dan zien we dat van de leeftijdscategorie 55+ 58% het Gemeentenieuws iedere week leest en dat jongeren dat veel minder dan gemiddeld doen (27%). Een kwart van de jongeren in de leeftijd 18-39 jaar leest het Gemeentenieuws niet of hebben er nog nooit van gehoord.

Uitsplitsing van de 23% overigen:

- 8% heeft een nee-nee sticker
- 3% leest nieuws via de website
- 9% heeft niet van het Gemeentenieuws gehoord
- 3% ontvangt wel h-a-h blad, maar leest het niet

Bron: OCD, Gemeentenieuws Papendrecht, 2019

Gemeentenieuws lezen



Communicatie

Waarover leest u graag in het Gemeentenieuws? Geef aan of u hier meer, minder of niets over wilt lezen.

Negen op de tien lezen graag meer nieuws van de gemeente, en acht op de tien meer over evenementen/activiteiten en wegwerkzaamheden.

Ruim vier op de tien willen minder achtergrondinterviews lezen.

Waarom leest u het Gemeentenieuws niet?

Een op de tien respondenten kent het Gemeentenieuws niet.

Tips voor het Gemeentenieuws

"Graag meer communiceren in begrijpelijke taal en hou in de gaten dat niet iedereen digitaal vaardig is."

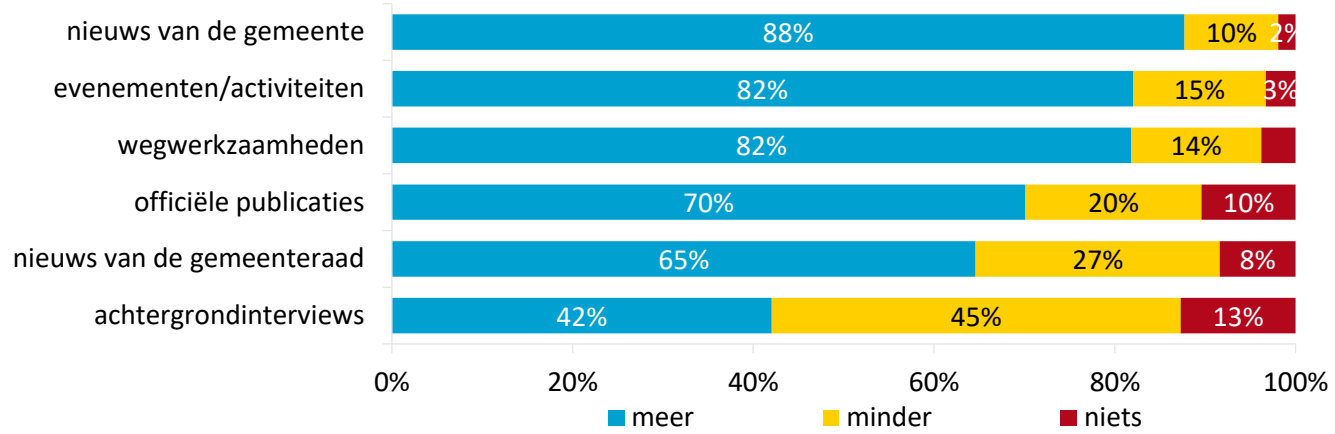
"Zoals nu via ons wekelijkse plaatselijke krant ! Desnoods via nieuwsbrief."

"Misschien meer informatie over de visie waar we met Papendrecht naar toe willen. Wat voor dorp willen we zijn?"

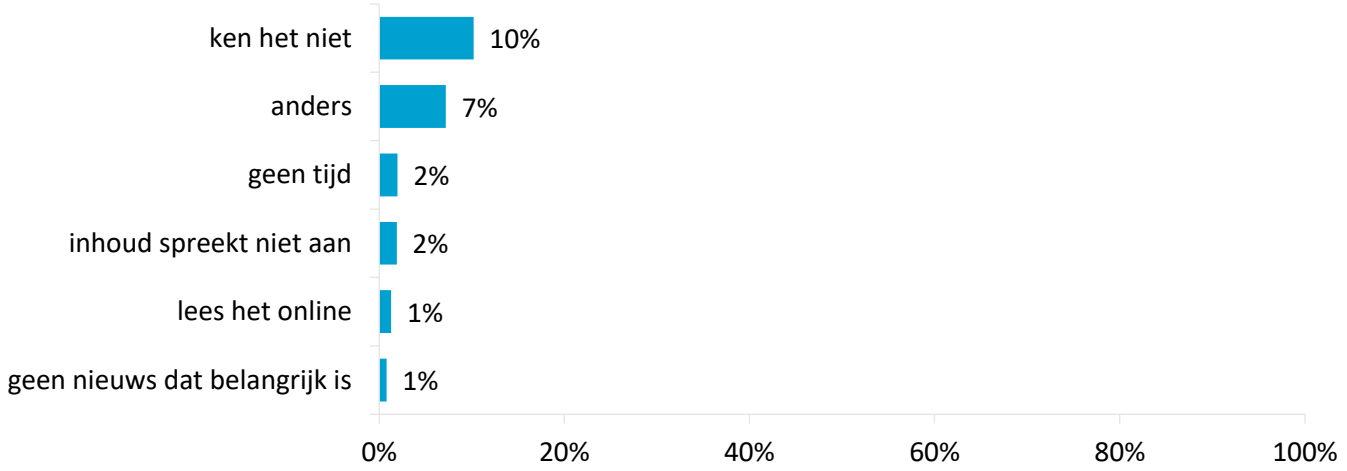
"Meer ruimte voor maatschappelijke organisaties zoals Het Repair Café."

"Het zou iets persoonlijker mogen waardoor mensen meer betrokken worden en zich verantwoordelijk gaan voelen voor de eigen omgeving."

Leest in Gemeentenieuws graag over



Gemeentenieuws niet lezen



Communicatie

Zou u er bezwaar tegen hebben als de meldingen over officiële publicaties niet meer in het Gemeentenieuws komen te staan?

Zes op de tien willen dat de meldingen in het Gemeentenieuws blijven; een kwart heeft geen bezwaar als dit verdwijnt.

Wat vindt u van de frequentie van het Gemeentenieuws?

Tweederde is tevreden over de frequentie van verschijnen. Van eenderde mag het ook minder frequent.

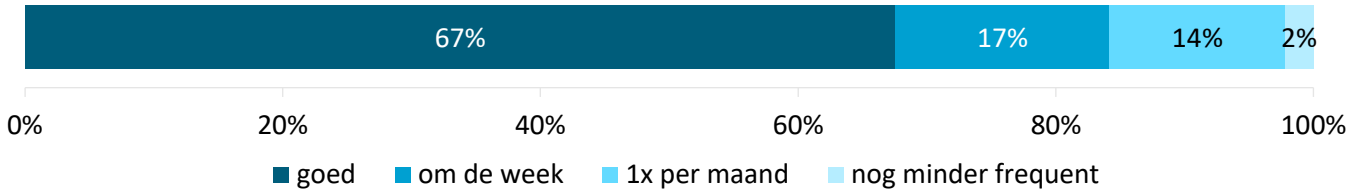
Wat vindt u van een digitaal Gemeentenieuws in plaats van in het huis-aan-huisblad?

45% vindt een digitaal Gemeentenieuws een goed idee, 41% vindt het geen goed idee.

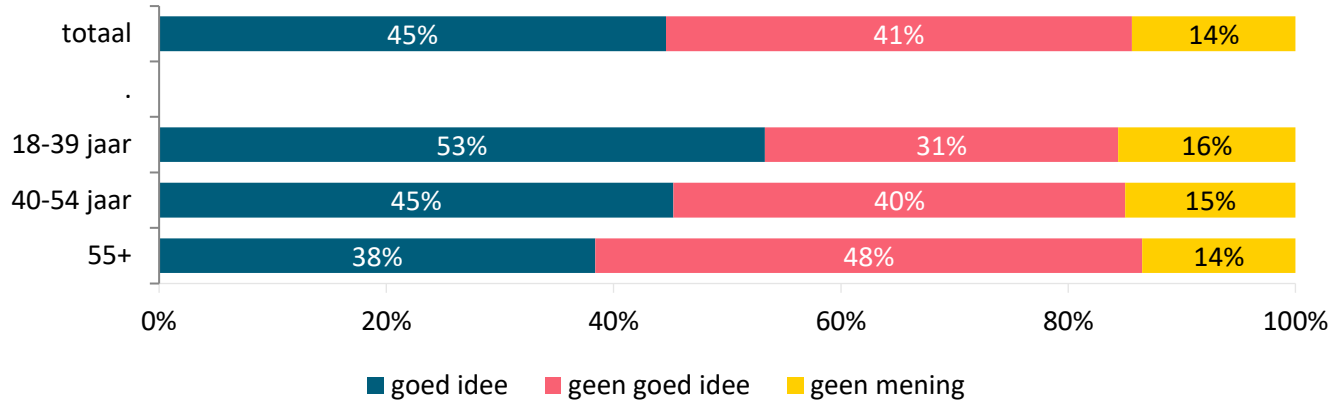
Een digitaal Gemeentenieuws heeft meer draagvlak bij de jongeren dan bij 55+.

Bezwaar tegen verdwijnen meldingen officiële publicaties

Frequentie Gemeentenieuws



Digitaal Gemeentenieuws



Communicatie

Gemeentelijke informatie: In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

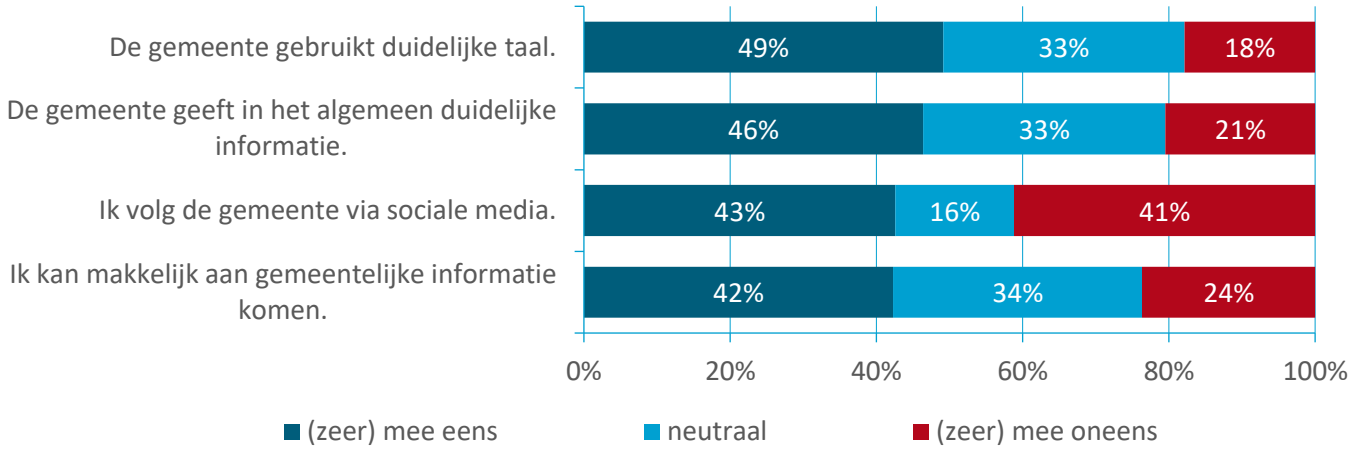
Vier tot vijf op de tien zijn het eens met drie stellingen: de gemeente gebruikt duidelijke taal, duidelijke informatie en het is gemakkelijk om aan gemeentelijke informatie te komen.

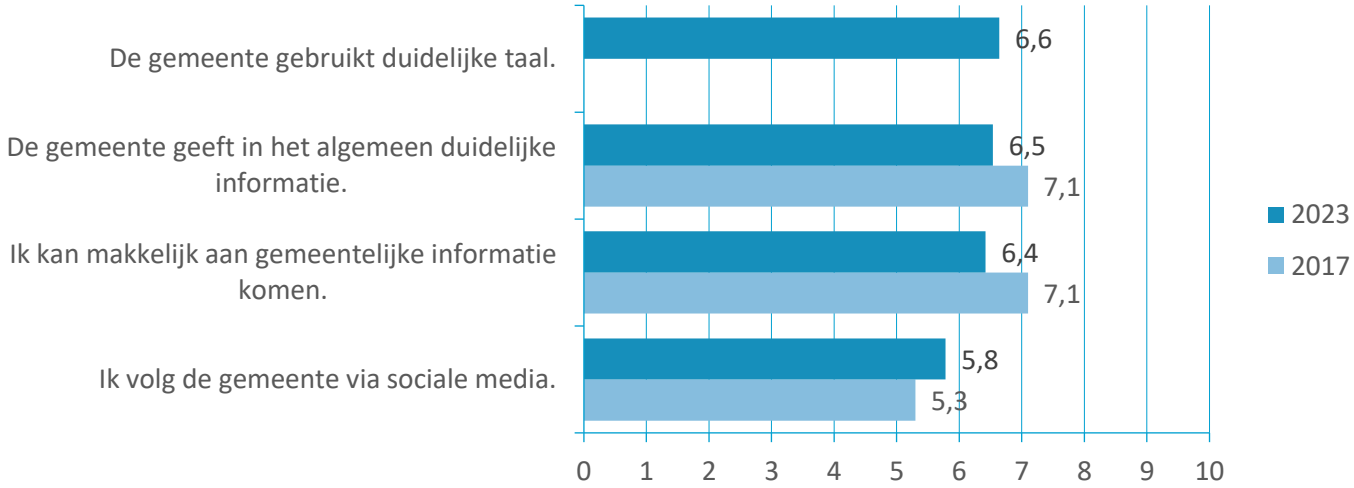
Vier op de tien volgen de gemeente op sociale media en eveneens vier op de tien volgen de gemeente niet.

De gemiddelde schaalscores voor duidelijke informatie en de vindbaarheid (ik kan makkelijk aan gemeentelijke informatie komen) zijn minder hoog in vergelijking met 2017: toen 7,1, nu 6,5.

Het volgen via de sociale media laat een kleine verbetering zien. Dit had een schaalscore van 5,3 in 2017, nu 5,8.

Inwoners over communicatie met de gemeente





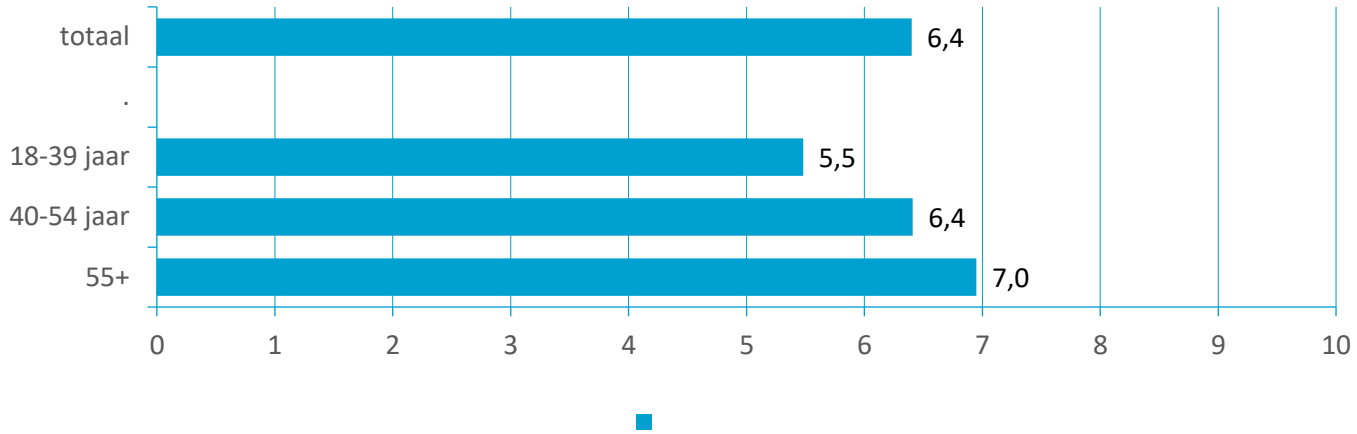
Communicatie

Welk rapportcijfer geeft u voor …?

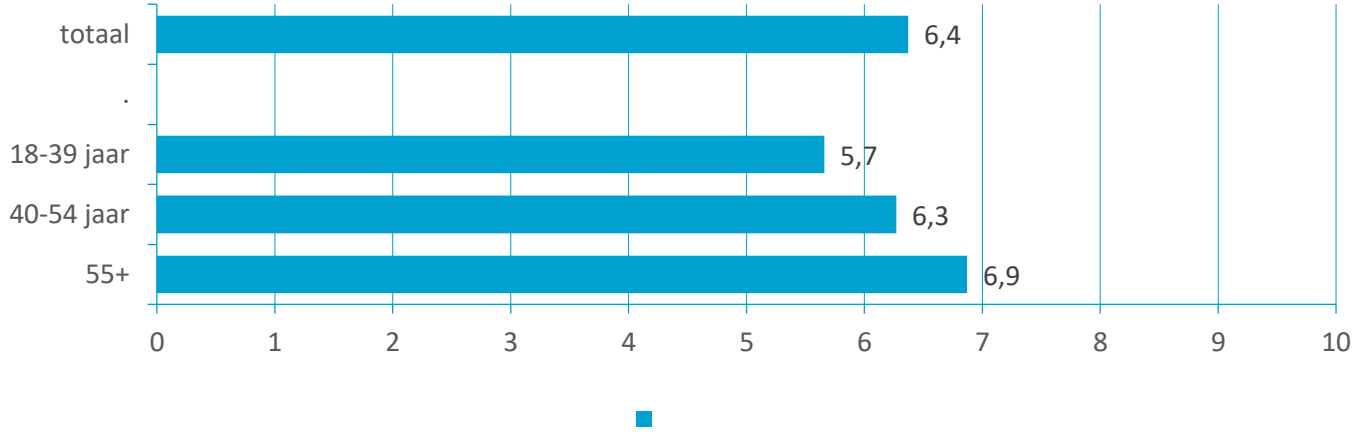
Voor het Gemeentenieuws en de informatie van de gemeente geeft men als rapportcijfer een 6,4.

55 plussers scoren in alle gevallen beter dan de andere leeftijdsgroepen: een 7,0 voor het Gemeentenieuws en voor de informatie van de gemeente een 6,9.

Inwoners over communicatie door de gemeente: Gemeentenieuws



Inwoners over communicatie door de gemeente: informatie van de gemeente



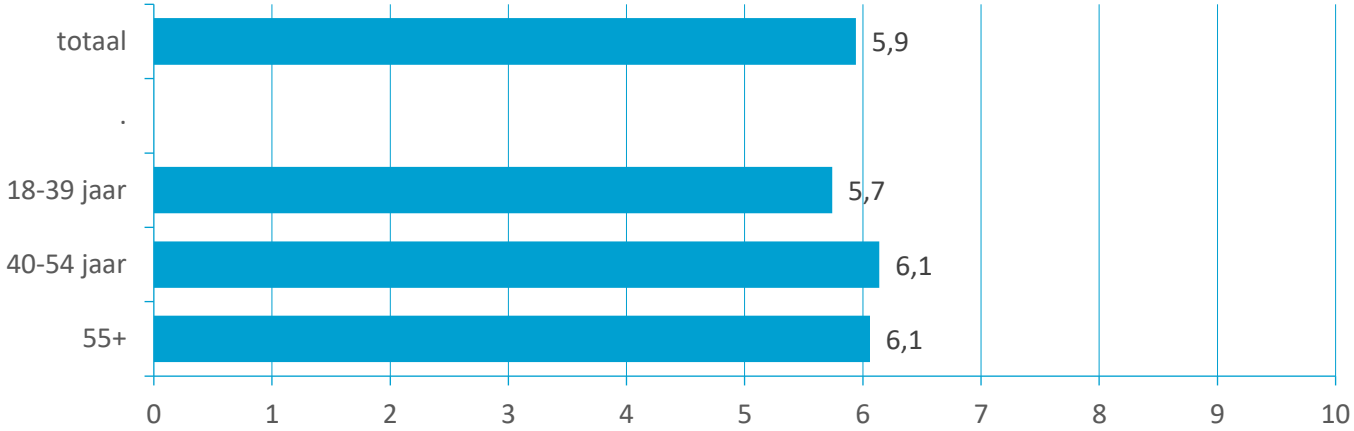
Communicatie

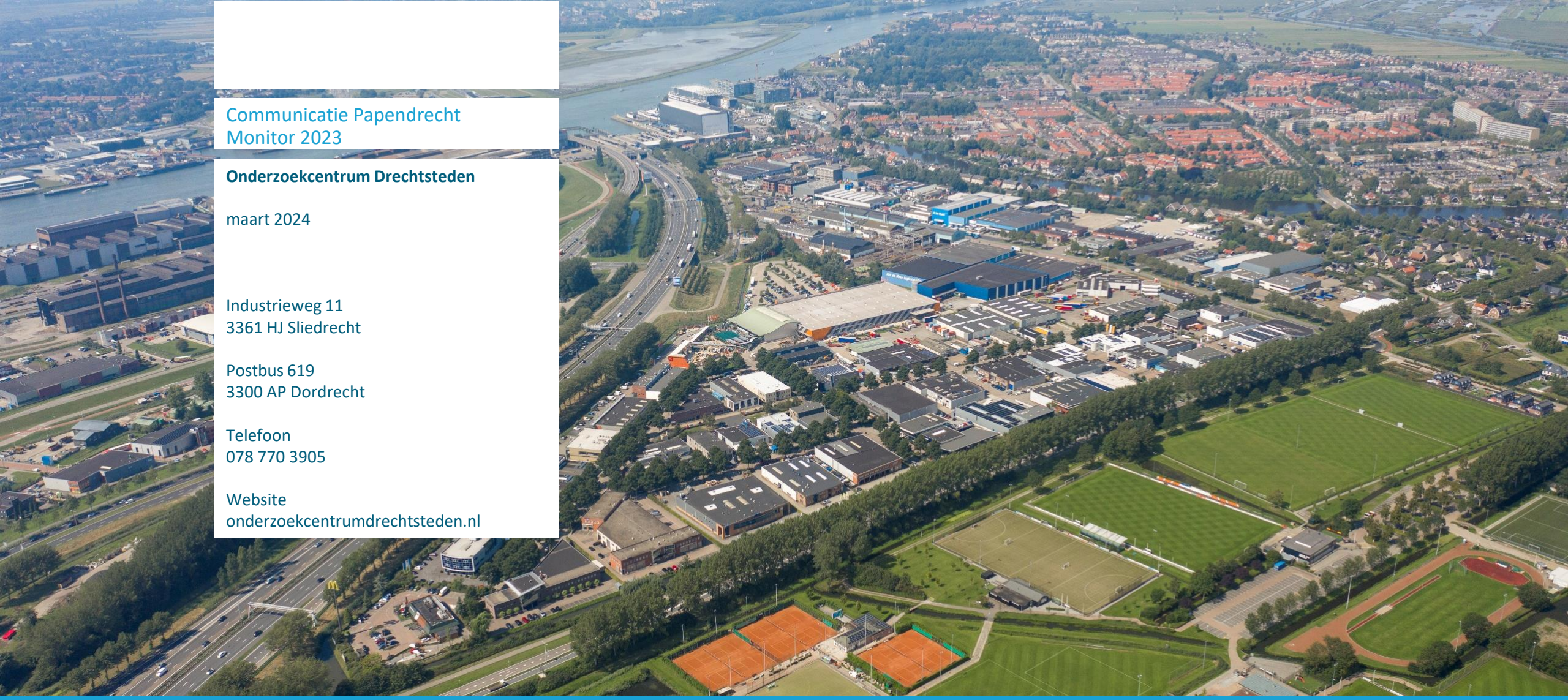
Welk rapportcijfer geeft u voor …?

De informatie op sociale media scoort een 5,9.

55 plussers en 40-54 jarigen scoren iets beter dan de jongeren: een 6,1.

Inwoners over communicatie door de gemeente: informatie op sociale media





Communicatie Papendrecht Monitor 2023

Onderzoekcentrum Drechtsteden

maart 2024

Industrieweg 11
3361 HJ Sliedrecht

Postbus 619
3300 AP Dordrecht

Telefoon
078 770 3905

Website
onderzoekcentrumdrechtsteden.nl