Communicatie en bestuur Hendrik-Ido-Ambacht

Monitor 2023

Onderzoekcentrum Drechtsteden

Partner voor bestuur en beleid

Inhoudsopgave

Klik op de knoppen

Conclusie

Aanleiding

Communicatie

Gemeentebestuur

Literatuur & afkortingen

Terug naar inhoudsopgave

Over ons

Inleiding

Waarom dit onderzoek?

De gemeente Hendrik Ido Ambacht vindt het belangrijk om te weten hoe inwoners aankijken tegen de wijze waarop de gemeente communiceert, ze informeert, zoals via het Gemeentenieuws, betrekt en mee laat participeren bij beslissingen over hun wijk. Ook wil ze inzicht in (de ontwikkeling in) het vertrouwen van inwoners in het bestuur.

Onderzoekcentrum Drechtsteden (OCD) heeft onderzoek uitgevoerd onder inwoners van Hendrik Ido Ambacht om hier inzicht in te krijgen. In december 2023 hebben we 490 leden van het Bewonerspanel gevraagd een vragenlijst in te vullen, daarvan hebben 169 dat gedaan, dat is een respons van 35%. Daarnaast heeft de link op de website van de gemeente gestaan en daarvan is door 145 inwoners gebruik gemaakt.

Van de respondenten is 34% tussen de 18 en 39, 26% tussen de 40 en 54 en is 40% ouder dan 55 jaar. 36% woont in Centrum, 17% in Krommeweg, 37% in De Volgerlanden en 10% in Sandelingen-Ambacht. De antwoorden zijn gewogen naar leeftijd en wijk. Antwoorden kennen met 90% nauwkeurigheid marges van 4% voor het totaal. In 2017 is vergelijkbaar onderzoek uitgevoerd door OCD, zodat we ook ontwikkelingen kunnen laten zien of kan vergeleken worden met andere gemeenten in Nederland.

Het onderzoek gaat in op de volgende vragen:

Hoe waarderen inwoners de communicatie, zoals het Gemeentenieuws en wat wensen tot verbetering?

Hoe waarderen inwoners de participatie en het Gemeentebestuur en wat zijn wensen tot verbetering?

Conclusie

Conclusies

Communicatie, het Gemeentenieuws en wensen

Nieuws over de gemeente

- De helft van de inwoners van Hendrik-Ido-Ambacht volgt (heel) vaak het nieuws over en van de gemeente. Inwoners van 55+ doen dat meer dan gemiddeld. De meerderheid (77%) volgt nieuws over de gemeente het liefst via het lokale huis-aan-huisblad.

Communicatie van de gemeente en Gemeentenieuws

- Informatie VAN de gemeente over algemene onderwerpen of de directe leefomgeving ontvangt men bij voorkeur door persoonsgerichte communicatie, waarbij er een sterke voorkeur is voor een brief of lokaal huis-aan-huisblad (waarin ook het Gemeentenieuws staat).
- Ruim de helft van de inwoners leest het Gemeentenieuws iedere week en drie op de tien lezen het af en toe. 15% kent of leest het niet of heeft er geen behoefte aan. Van de lezers, leest negen op de tien graag meer nieuws van de gemeente, over evenementen/activiteiten en wegwerkzaamheden. Driekwart is tevreden over de frequentie van verschijnen. Voor het Gemeentenieuws geeft men als rapportcijfer een 7,0. Dit is vergelijkbaar aan het rapportcijfer dat in 2017 werd gegeven. De informatie van de gemeente in het algemeen scoort net iets minder goed met een 6,8.
- 64% wil dat de meldingen over officiële publicaties (zoals vergunningen) in het Gemeentenieuws blijven; een kwart heeft geen bezwaar als dit verdwijnt. De helft van de respondenten vindt een digitaal Gemeentenieuws in plaats van in het huis-aan-huisblad GEEN goed idee, 40% vindt dat wel een goed idee.

Communicatie met de gemeente

- 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. Onderwerpen waarover men in gesprek wil gaan met de gemeente zijn onder andere over: het afvalbeleid, groenvoorziening, verkeer en parkeren.

Conclusies

Participatie, Gemeentebestuur en wensen

Betrokkenheid, participatie en samenwerking

- Ruim acht op de tien inwoners wil betrokken worden bij beslissingen van de gemeente: bij tweederde van de inwoners is dit wel afhankelijk van het onderwerp. Het liefst wordt men betrokken door opinieonderzoek, een informatiebijeenkomst, een inspraak- of consultatiebijeenkomst of digitale presentaties. Dit resultaat zal wel beïnvloed zijn doordat het onderzoek is uitgevoerd onder het bewonerspanel.
- Zes op de tien willen betrokken worden bij onderwerpen die de eigen buurt aangaan, zoals bij het afvalbeleid en bij verkeer, bouwplannen en wonen of parkeerbeleid.
- Inwoners geven een 5,6 voor de wijze waarop de gemeente inwoners betrekt en de samenwerking zoekt. Dat is lager dan in 2017, toen was dit 6,0. Het is iets lager dan vergelijkbare gemeenten in Nederland (bron: Burgerpeiling). Drie op de tien is de afgelopen twee jaar betrokken geweest bij een participatieproject. Bijna vier op de tien hebben een (zeer) positieve ervaring gehad met dit project. Een vijfde heeft (zeer) negatieve ervaringen met dit participatieproject.
- Het gemeentebestuur krijgt een 6,4 van de inwoners, die betrokken zijn geweest bij een participatietraject. Dit is iets hoger dan qua inwonertal vergelijkbare gemeenten die in 2021, 2022 of 2023 meegedaan hebben aan de landelijke Burgerpeiling.
- Volgens vier op de tien luistert de gemeente niet (voldoende) naar inwoners en eveneens vier op de tien geeft aan dat de gemeente inwoners niet (voldoende) laat meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen. Bij de toelichting geven inwoners aan dat het gemeentebestuur beter moet luisteren, meer moet communiceren, meer open moet zijn en moet reageren op de inbreng.

Vertrouwen in het bestuur

- 37% heeft (heel) veel vertrouwen in de gemeente, 17% (bijna) geen en de meerderheid (46%) niet veel, niet weinig. Opvallend is dat de inwoners van 40-54 jaar minder dan gemiddeld vertrouwen hebben in het gemeentebestuur.

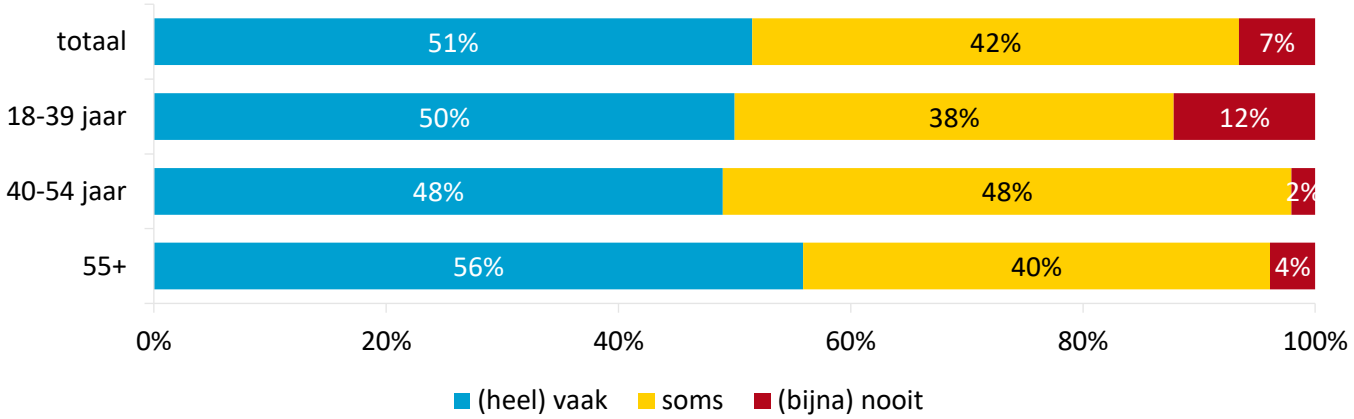
Communicatie

Communicatie

Volgt u weleens nieuws over of van de gemeente?

De helft van de inwoners van Hendrik-Ido-Ambacht volgt (heel) vaak het nieuws over en van de gemeente. 55+ doet dat meer dan de 40-54 jarigen.

Nieuws over en van gemeente volgen

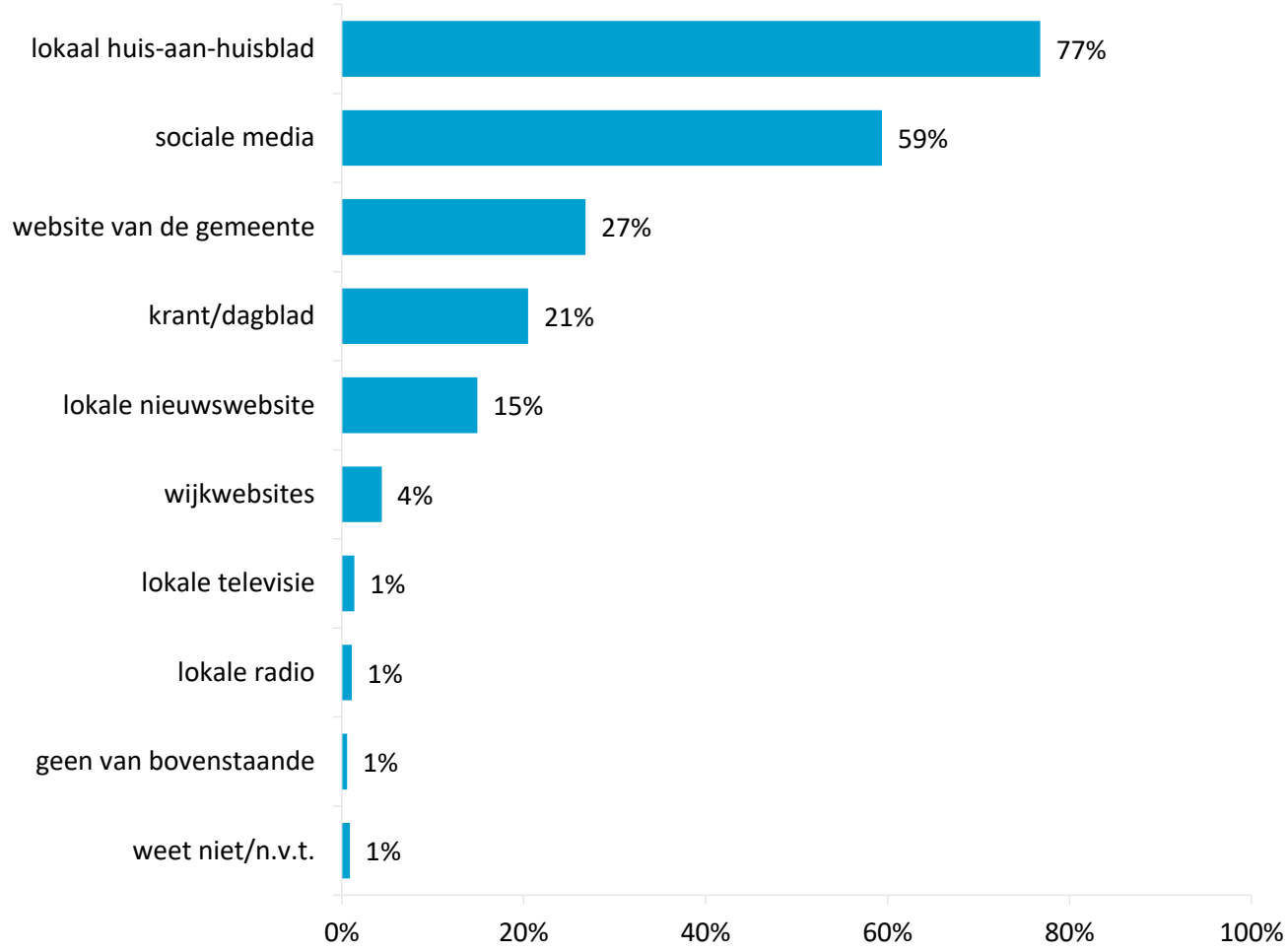


Communicatie

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 (77%), gevolgd door sociale media met 59% en een kwart gaat daarvoor naar de website van de gemeente.

Voorkeur informatiekanalen met nieuws OVER gemeente

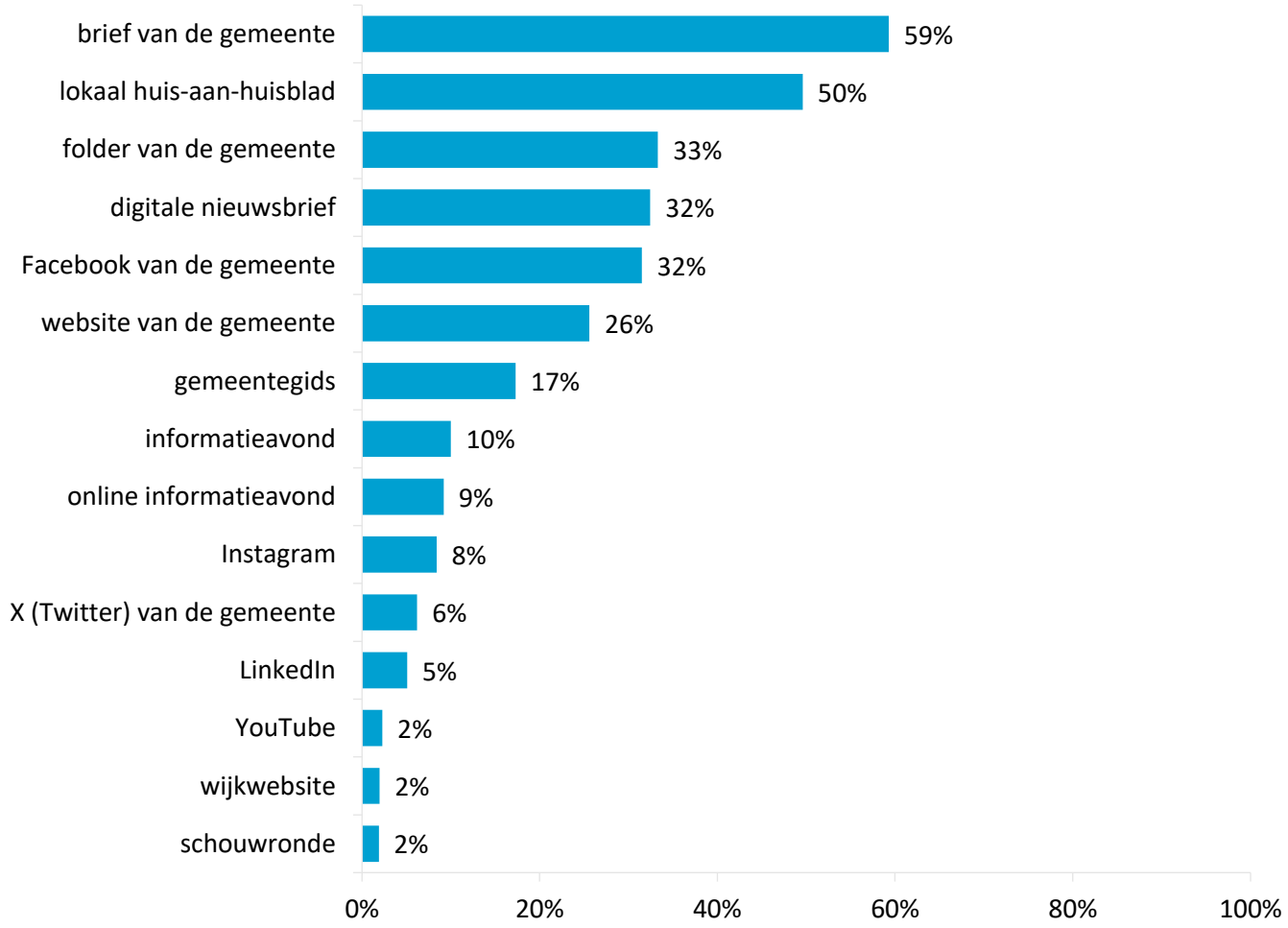


Communicatie

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

Voor algemene onderwerpen ontvangt 60% het liefst een brief van de gemeente, de helft leest het liefst het lokale huis-aan-huisblad en een derde kiest voor een folder, een digitale nieuwsbrief of Facebook van de gemeente.

Voorkeur informatiekanalen met nieuws VAN gemeente over algemene onderwerpen

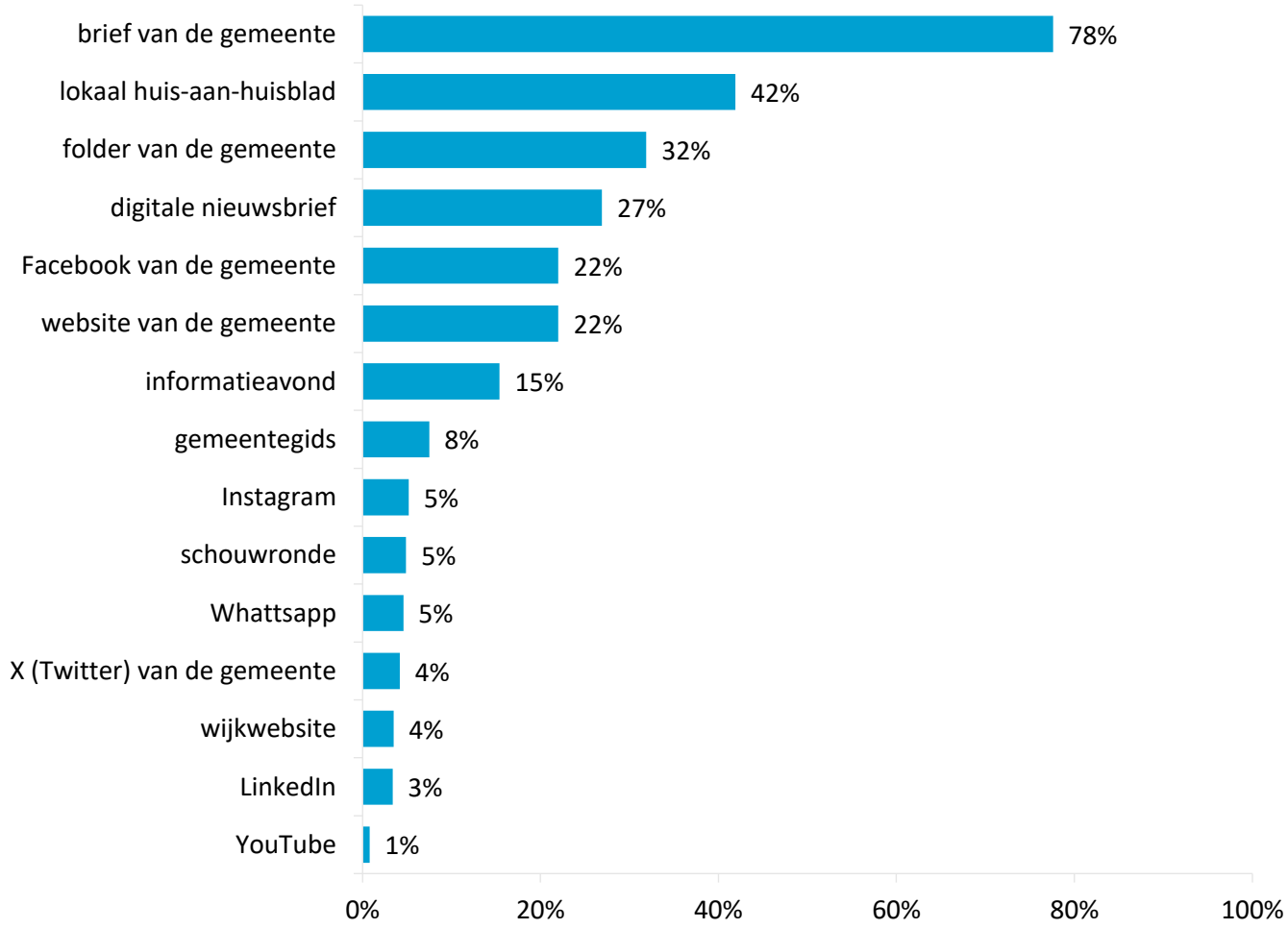


Communicatie

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

Bij informatie over de directe leefomgeving zien we hetzelfde beeld. Hier willen bijna acht op de tien een brief van de gemeente, kiezen vier op de tien voor het lokale huis-aan-huisblad en drie op de tien voor een folder van de gemeente.

Voorkeur informatiekanalen met nieuws VAN gemeente over directe leefomgeving



Communicatie

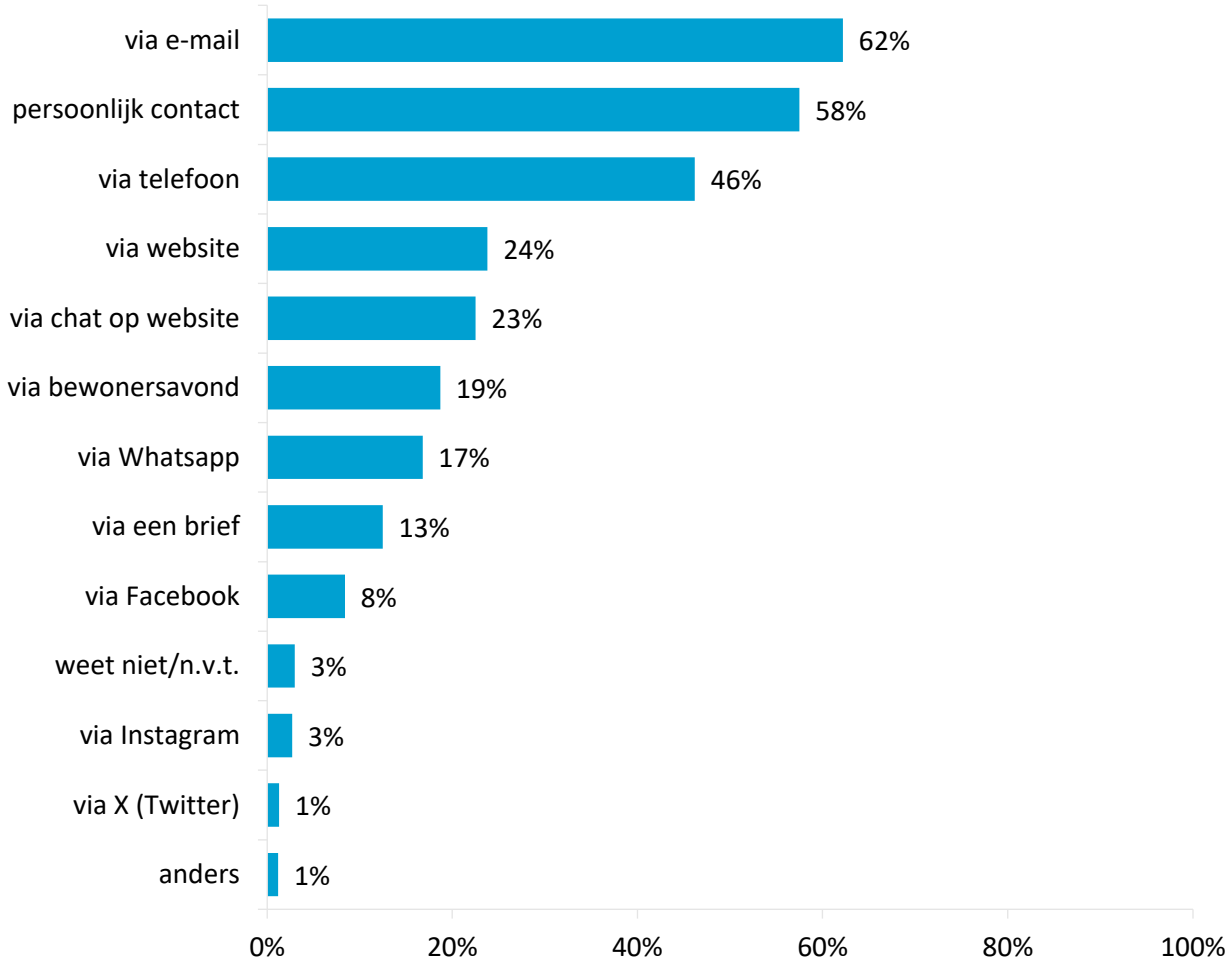
Hoe wilt u vragen stellen of in gesprek gaan met uw gemeente?

Zes op de tien willen via een e-mail of persoonlijk contact in gesprek met de gemeente en bijna de helft kiest voor de telefoon.

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

Inwoners willen graag in gesprek met de gemeente over: het afvalbeleid (55x genoemd); groenvoorziening (27x); verkeer (24x); parkeren (18x) en veiligheid en honden (beide 12x). Ook in mindere mate over vuurwerk en asielzoekers.

Wijze van in gesprek gaan met de gemeente



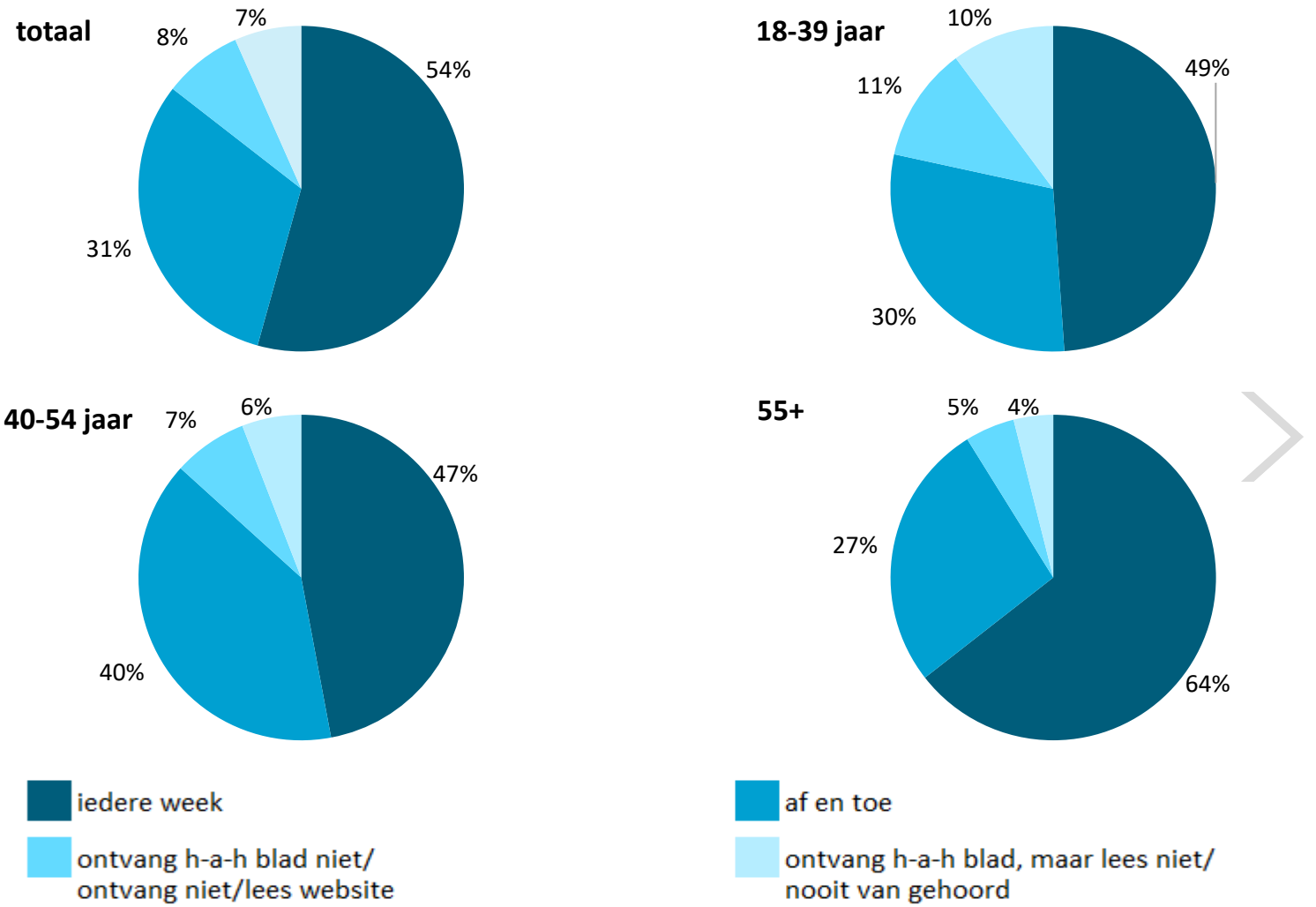
Communicatie

Ik lees het Gemeentenieuws:….?

Ruim de helft leest het Gemeentenieuws iedere week en drie op de tien lezen het af en toe.

Kijken we naar de leeftijd dan zien we dat 65% van 55+ het Gemeentenieuws iedere week leest. Opvallend is verder dan 40% van de 40-54 jarigen het Gemeentenieuws af en toe lezen.

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, over evenementen/activiteiten en wegwerkzaamheden.

Vier op de tien willen minder achtergrondinterviews lezen, drie op de tien minder officiële publicaties of nieuws van de gemeenteraad.

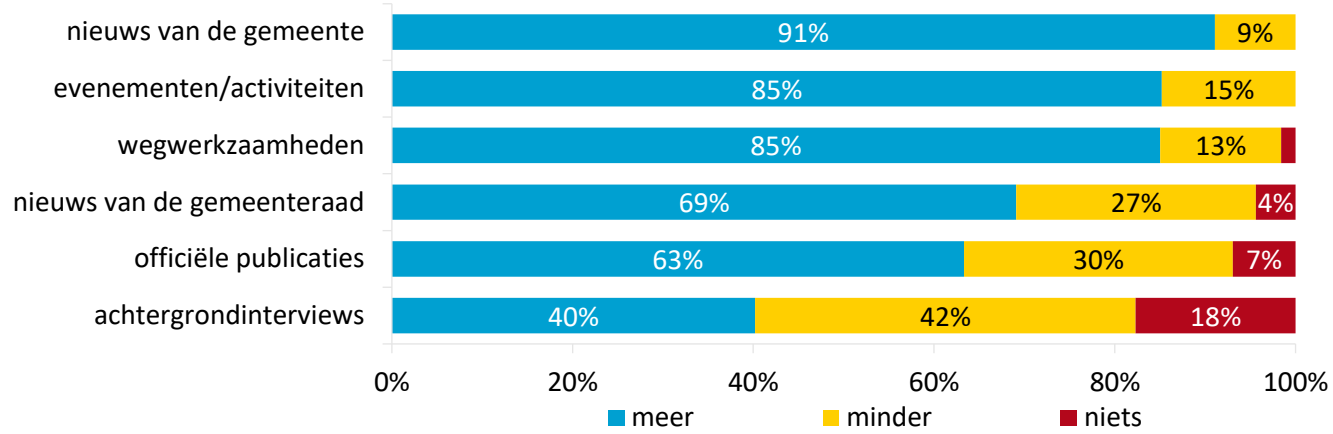
"Graag meer informatie vanuit / over de gemeenteraad. Nu is het vaak promotie van collegestandpunten."

"Er is weinig aandacht voor vrijwilligers of bedrijven"

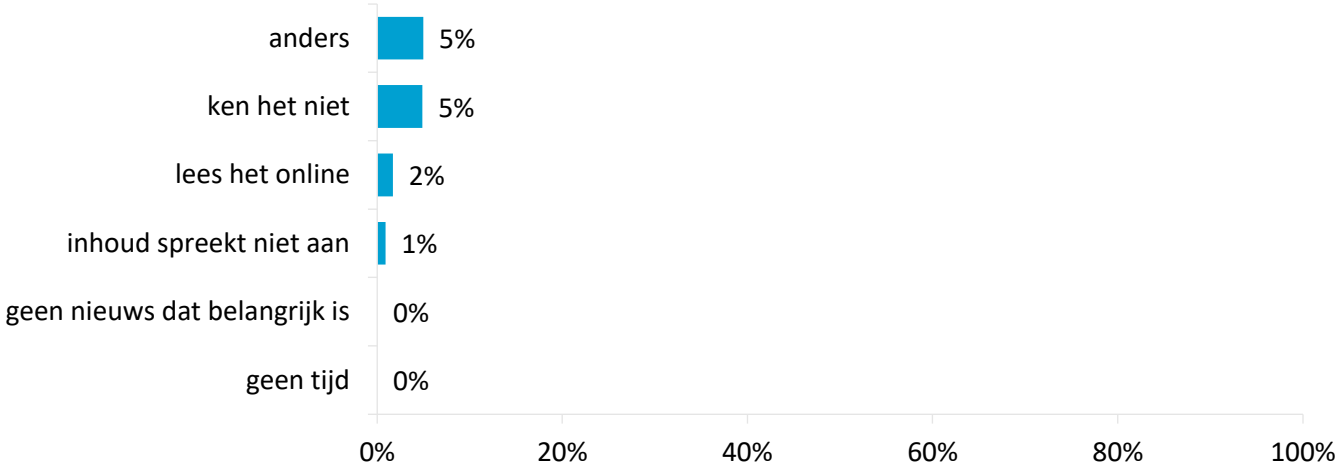
Waarom leest u het Gemeentenieuws niet?

Zo'n 5% van de respondenten kent het Gemeentenieuws niet. Bij anders wordt gewezen op de nee, nee sticker.

Leest in Gemeentenieuws graag over



Gemeentenieuws niet lezen



Communicatie

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

64% wil dat de meldingen in het Gemeentenieuws blijven; een kwart heeft geen bezwaar als dit verdwijnt.

Wat vindt u van de frequentie van het Gemeentenieuws?

Driekwart is tevreden over de frequentie van verschijnen.

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

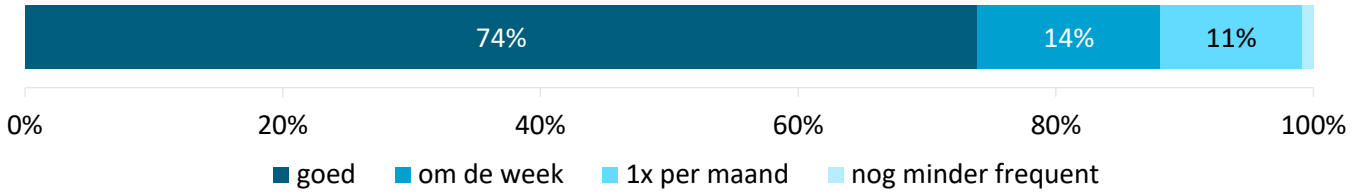
Vier op de tien vinden een digitaal Gemeentenieuws een goed idee, de helft vindt het geen goed idee. Een digitaal Gemeentenieuws valt beter bij de jongeren dan bij 55+.

Tips voor Gemeentenieuws

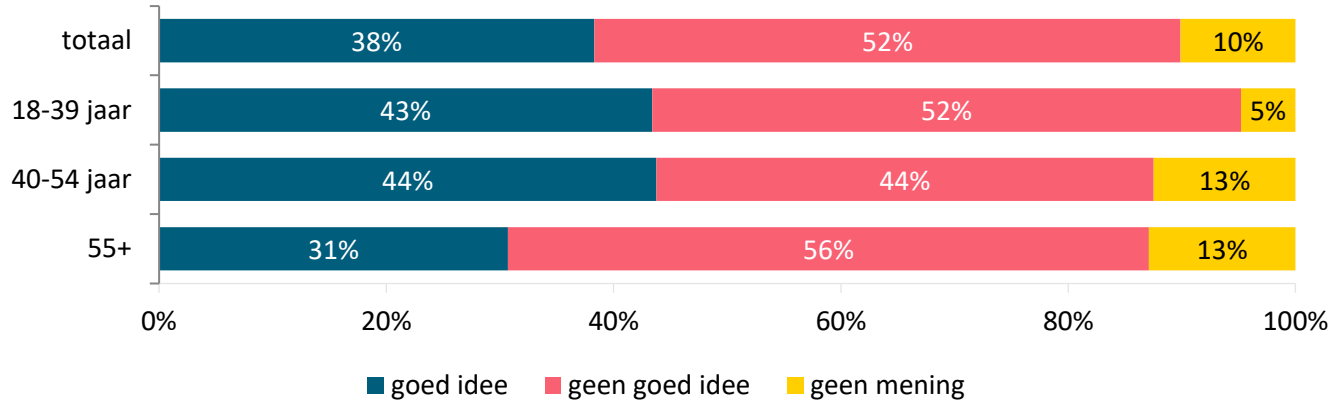
Inwoners willen dat er in het Gemeentenieuws meer informatie komt (10x genoemd), daarbij moet wel rekening gehouden worden dat niet iedereen digitaal vaardig is (3x); het nieuws moet overzichtelijker, minder chaotisch gepresenteerd worden (3x). Daarnaast zijn er ook mensen die het prima vinden op deze manier (6x).

Bezwaar tegen verdwijnen meldingen in het Gemeentenieuws

Frequentie Gemeentenieuws



Digitaal Gemeentenieuws



Communicatie

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

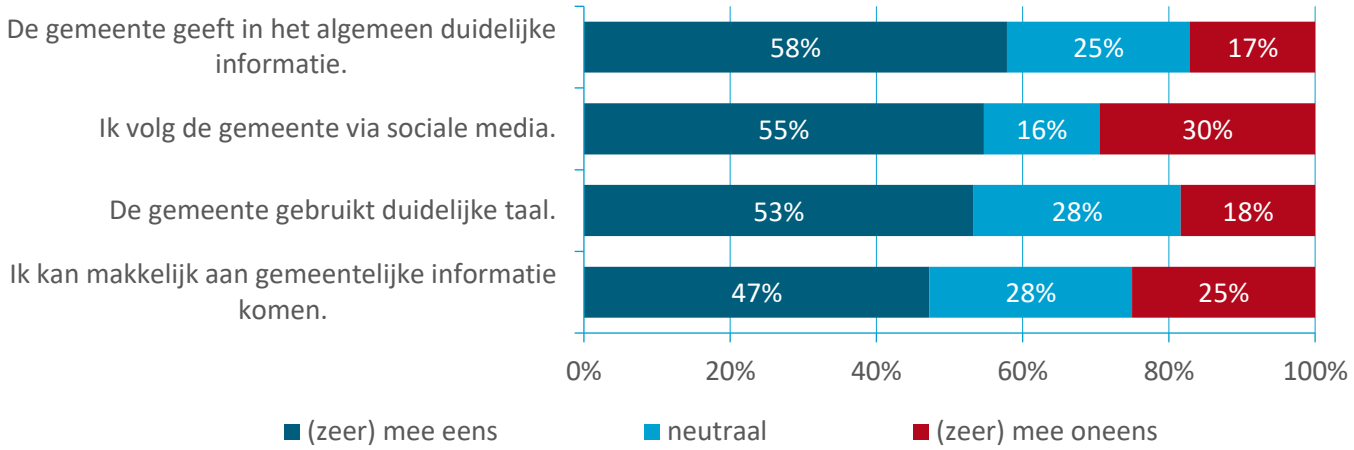
Ruim de helft is het eens met de stellingen over duidelijke informatie en duidelijke taal. De helft vindt dat men makkelijk aan gemeentelijke informatie kan komen.

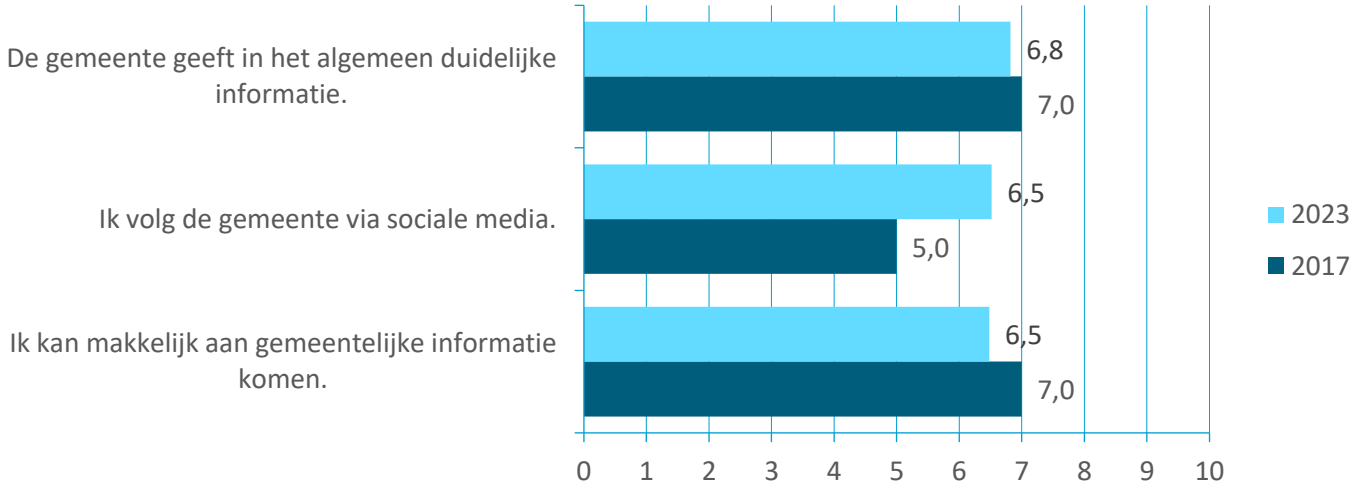
55% volgt de gemeente op sociale media.

Het gemiddelde cijfer voor duidelijke informatie is hetzelfde gebleven in vergelijking met 2020. Men kan iets minder makkelijk aan informatie komen.

Er is een duidelijke toename te zien bij de sociale media.

Inwoners over communicatie met de gemeente





Communicatie

Welk rapportcijfer geeft u voor …?

Voor het Gemeentenieuws geeft men als rapportcijfer een 7,0. Dit is vergelijkbaar aan het rapportcijfer dat in 2017 werd gegeven. De informatie van de gemeente scoort iets minder goed met een 6,8.

Er is geen groot verschil tussen de leeftijden.

Tips voor het Gemeentenieuws

“Ik zou het gemeentenieuws digitaal en via het weekblad aanbieden als ik keus had. Maar niet alleen digitaal, dan verwacht ik dat ik het minder vaak zal lezen.”

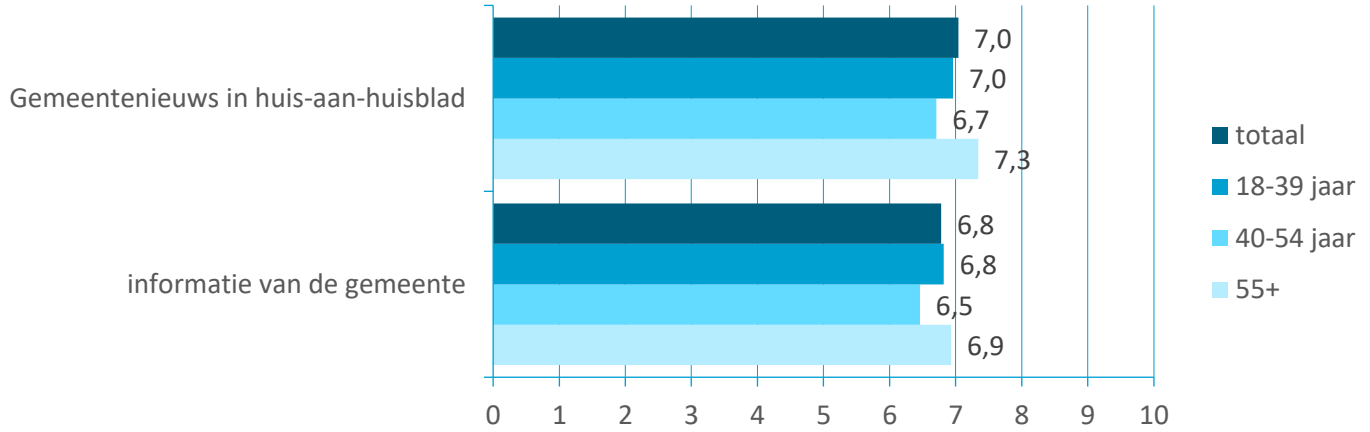
“Meer terugkoppeling na peiling onder de bewoners en ook daadwerkelijk er wat mee doen i.p.v. enkel kennisgeving nemen.”

“Meer over lopende onderzoeken en plannen.”

“Luister ook eens naar de bewoners en geef feedback.”

“Zorg ervoor dat het gemeentenieuws in "gemakkelijke taal" wordt geschreven. Houd rekening met de laaggeletterden onder ons.”

Inwoners over communicatie door de gemeente



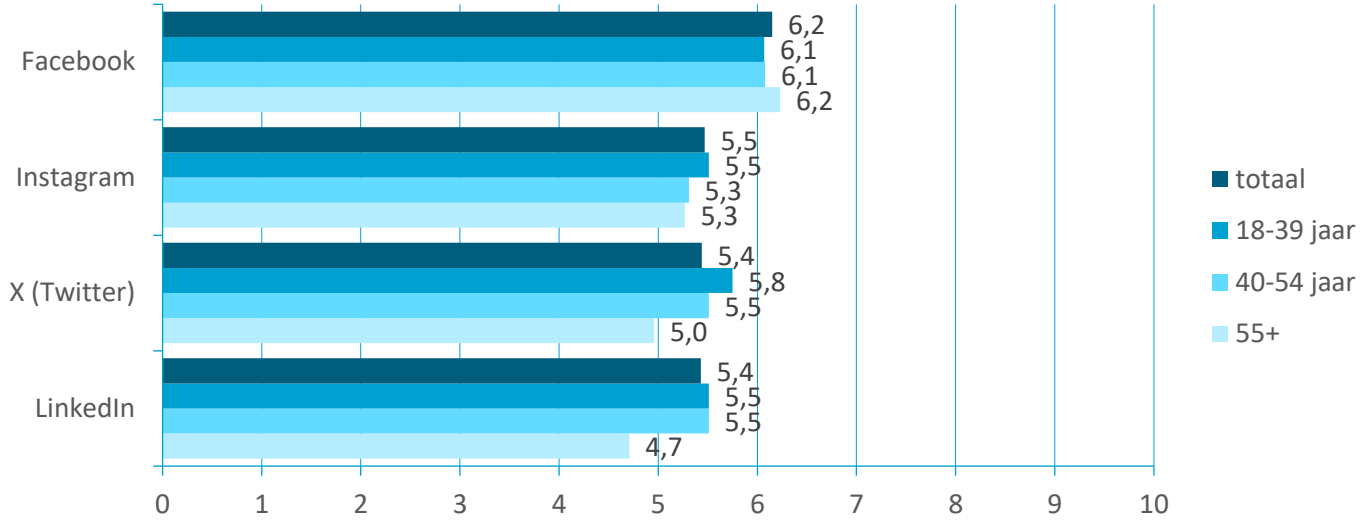
Communicatie

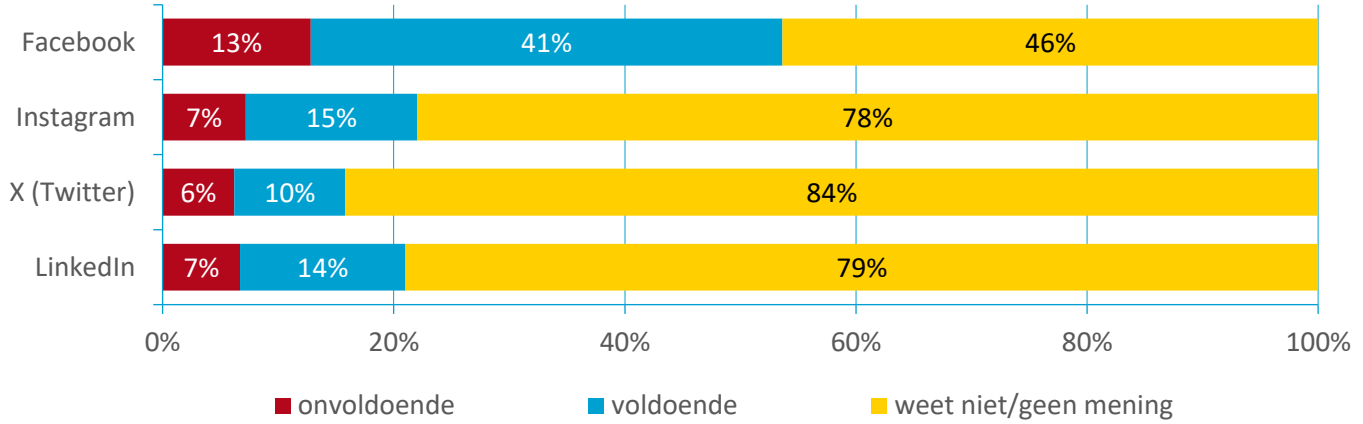
Welk rapportcijfer geeft u de informatie van de gemeente via …?

Inwoners geven de Facebook van de gemeente het hoogste cijfer, een 6,2, maar andere sociale media zoals Instagram, X (Twitter) en LinkedIn worden 5,5/5,4 amper voldoende gewaardeerd. Ook hier geen verschil tussen de leeftijdsgroepen. Facebook en Instagram scoren afgerond net een voldoende. Twitter en LinkedIn niet.

Opvallend is dat we bij Instagram, X en LinkedIn hoge percentages zien bij weet niet/geen mening. Dat komt waarschijnlijk door de beperktere bekendheid met deze gemeentelijke sociale media in vergelijking met de gemeentelijke Facebook.

Inwoners over communicatie met de gemeente





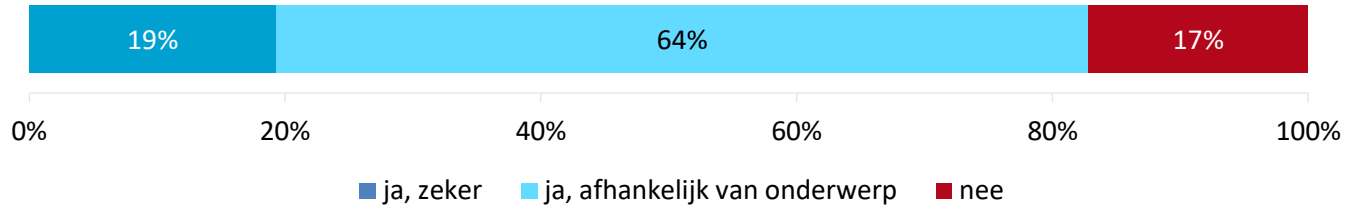
Gemeentebestuur

Gemeentebestuur

Wilt u betrokken worden bij beslissingen van de gemeente?

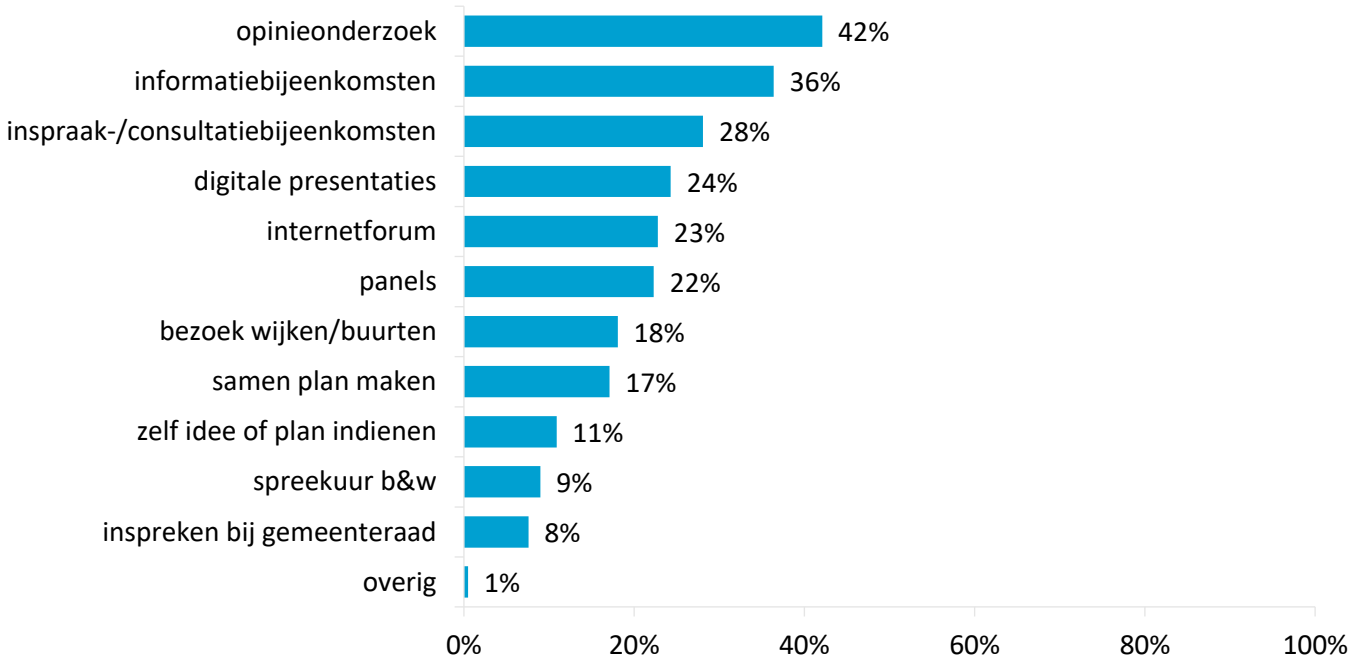
Ruim 80% wil betrokken worden bij beslissingen van de gemeente, waarvan een vijfde ja zeker antwoordt.

Betrokken worden bij beslissingen gemeente



Op welke wijze wordt u het liefst betrokken bij beslissingen van de gemeente?

Het liefst wordt men betrokken door een opinieonderzoek (42%), door informatiebijeenkomsten (36%) of door inspraak/consultatiebijeenkomsten (28%).

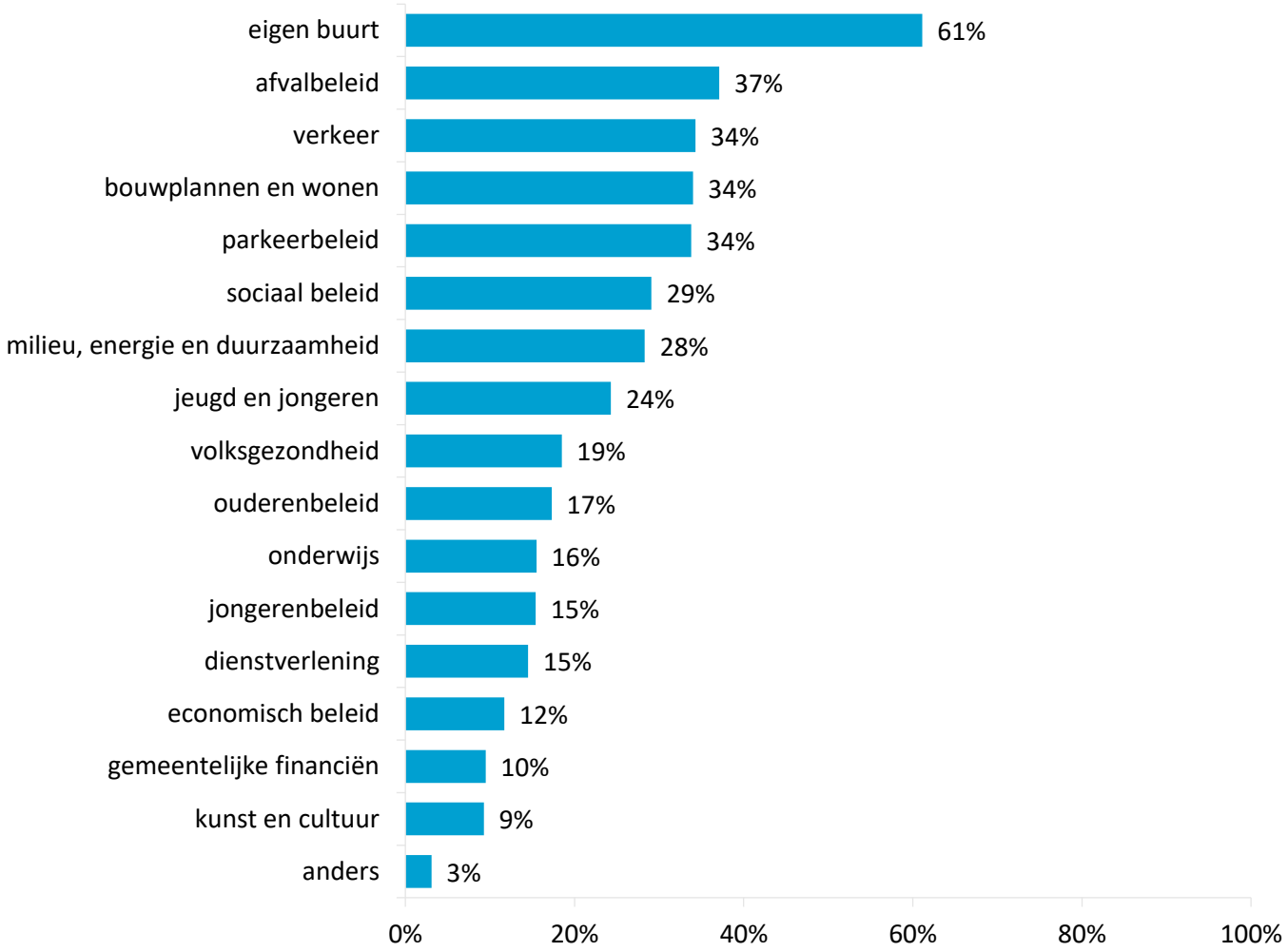


Gemeentebestuur

Bij welke onderwerpen zou u door de gemeente betrokken willen worden?

Zes op de tien willen betrokken worden bij onderwerpen die de eigen buurt aangaan, 37% bij het afvalbeleid en 34% bij verkeer, bouwplannen en wonen of parkeerbeleid.

Betrokken worden bij onderwerpen

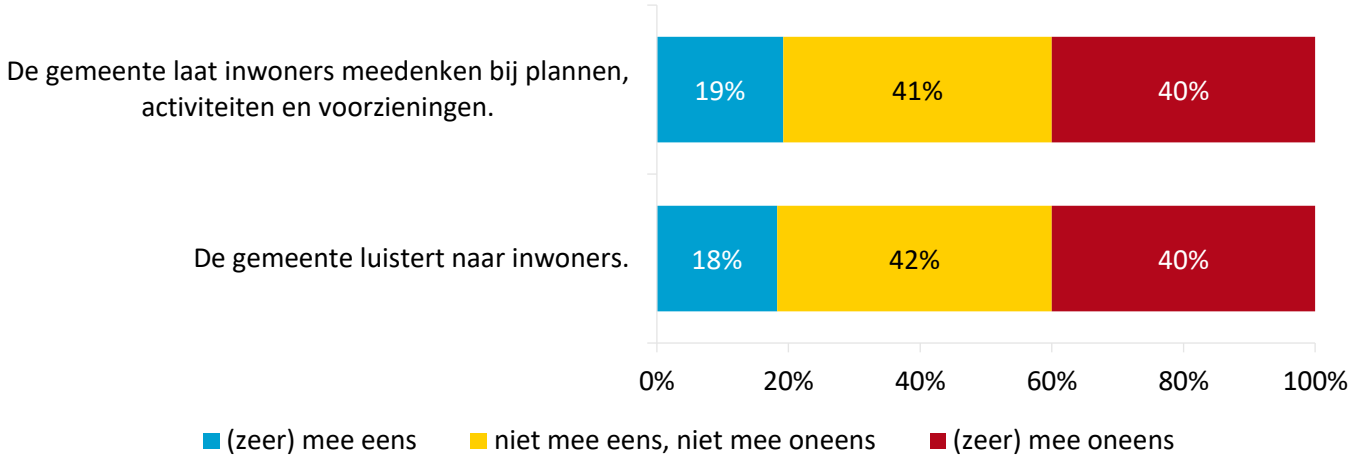


Gemeentebestuur

In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken?

Volgens vier op de tien luistert de gemeente niet (voldoende) naar inwoners en eveneens vier op de tien geeft aan dat de gemeente inwoners niet (voldoende) laat meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen. Slechts een vijfde is het met beide stellingen (zeer) eens.

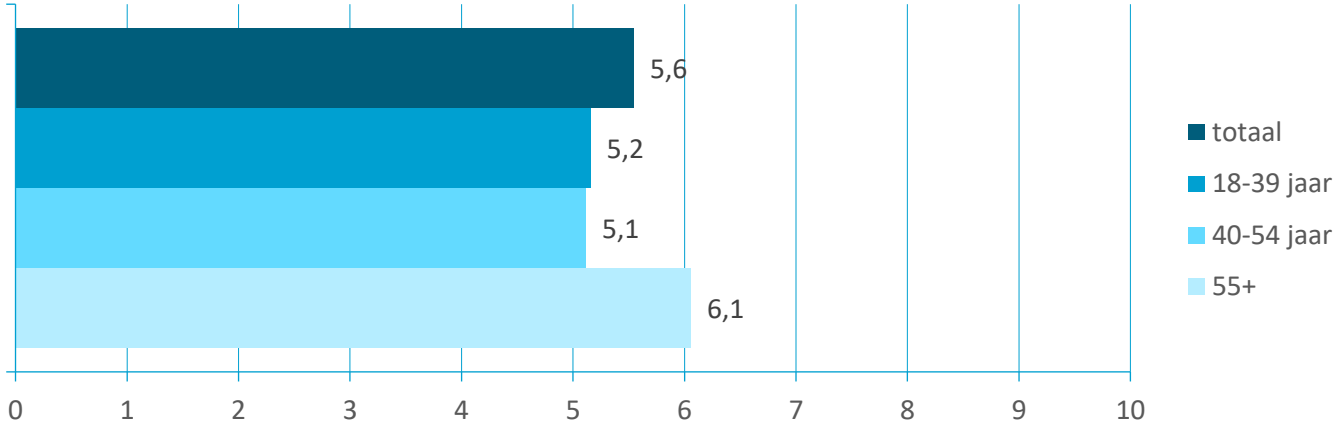
Stellingen over gemeente



Wat vindt u van de wijze waarop uw gemeente inwoners betrekt en de samenwerking zoekt?

Men geeft een 5,6 voor de wijze waarop de gemeente inwoners betrekt en samenwerking zoekt. Dat is lager dan in 2017, toen was dit 6,0. Het is ook iets lager dan qua inwonertal vergelijkbare gemeenten die in 2021, 2022 of 2023 meegedaan hebben aan de landelijke Burgerpeiling. Kijken we naar de leeftijd dan zien we dat 55+ daar iets hoger op scoort: 6,1.

Wijze waarop gemeente inwoners betrekt en samenwerking zoekt



Tips voor het gemeentebestuur

Inwoners vinden dat het gemeentebestuur beter moet luisteren (39x genoemd), meer moet communiceren (18x), meer open zijn (9x) en moet reageren (7x).

"Eerst overleggen en dan uitvoeren.. Meer naar de inwoners luisteren.. Lijkt erop dat de plannen al klaar liggen voordat de bewoners op de hoogte zijn."

Gemeentebestuur

Bent u in de afgelopen twee jaar weleens bij een participatieproject in de gemeente betrokken geweest?

Drie op de tien is de afgelopen twee jaar betrokken geweest bij een participatieproject. Dit wordt breed opgevat door inwoners (kan dus ook een algemene bijeenkomst, een fixi-melding of een onderwerp wat in de Gemeenteraad is behandeld, zijn geweest).

"Het verwelkomen en introduceren van nieuwe bewoners naar de buurt Hendrik-Ido-Ambacht was zeer geslaagd."

"Ik heb een enquête ingevuld over t hondenbeleid, maar daar verder niks meer over gehoord. Jammer."

"Vernieuwing speeltuin, leuk om over opties na te denken"

Wat was uw ervaring met dit participatieproject?

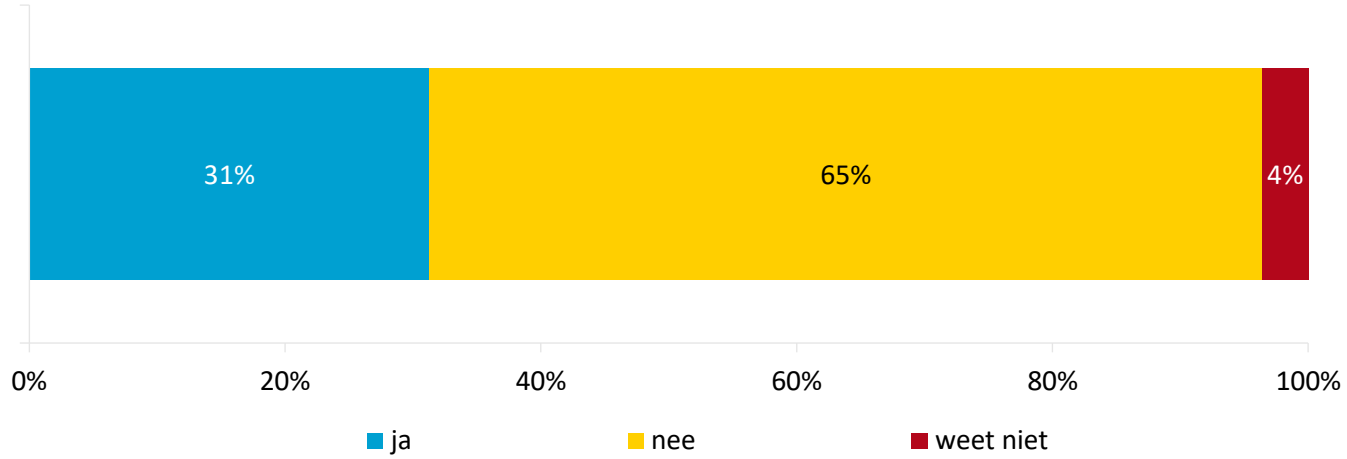
Bijna vier op de tien hebben een (zeer) positieve ervaring gehad met dit project. Een vijfde heeft (zeer) negatieve ervaringen met dit participatieproject.

"inspraakavond nieuwbouw appartementen nabij De Schoof. De avond werd gehouden toen besluiten al genomen waren."

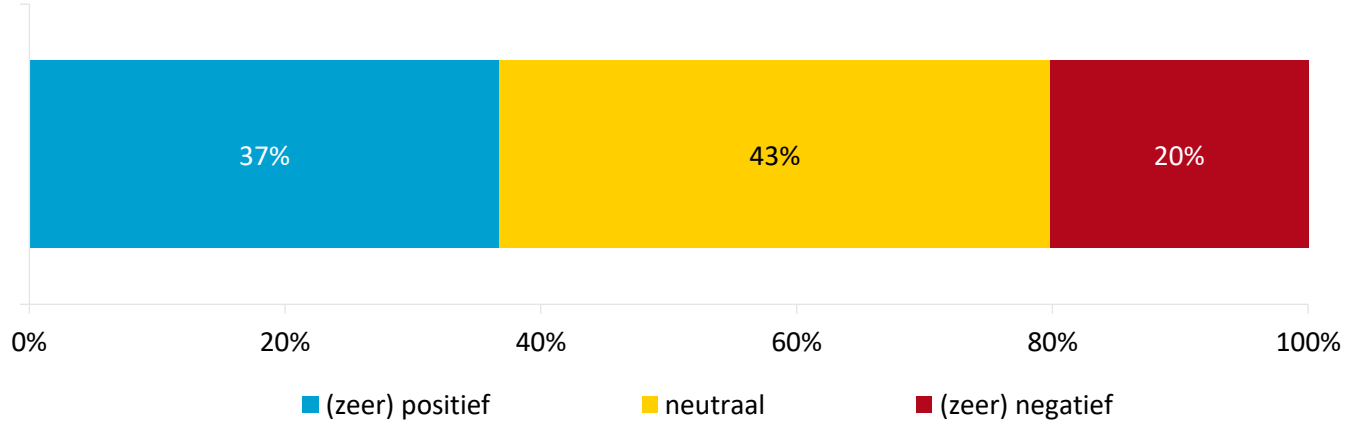
"Plannen van het aanpassen van de Laan van Welhorst: men was goed voorbereid en informatie was overzichtelijk

"Betaald afval aanbieden gaat per 1 januari in, de meerderheid van Hendrik-Ido-Ambacht wil dit echt niet. Maar gaat toch door."

Betrokken geweest bij participatieproject



Ervaring met participatieproject

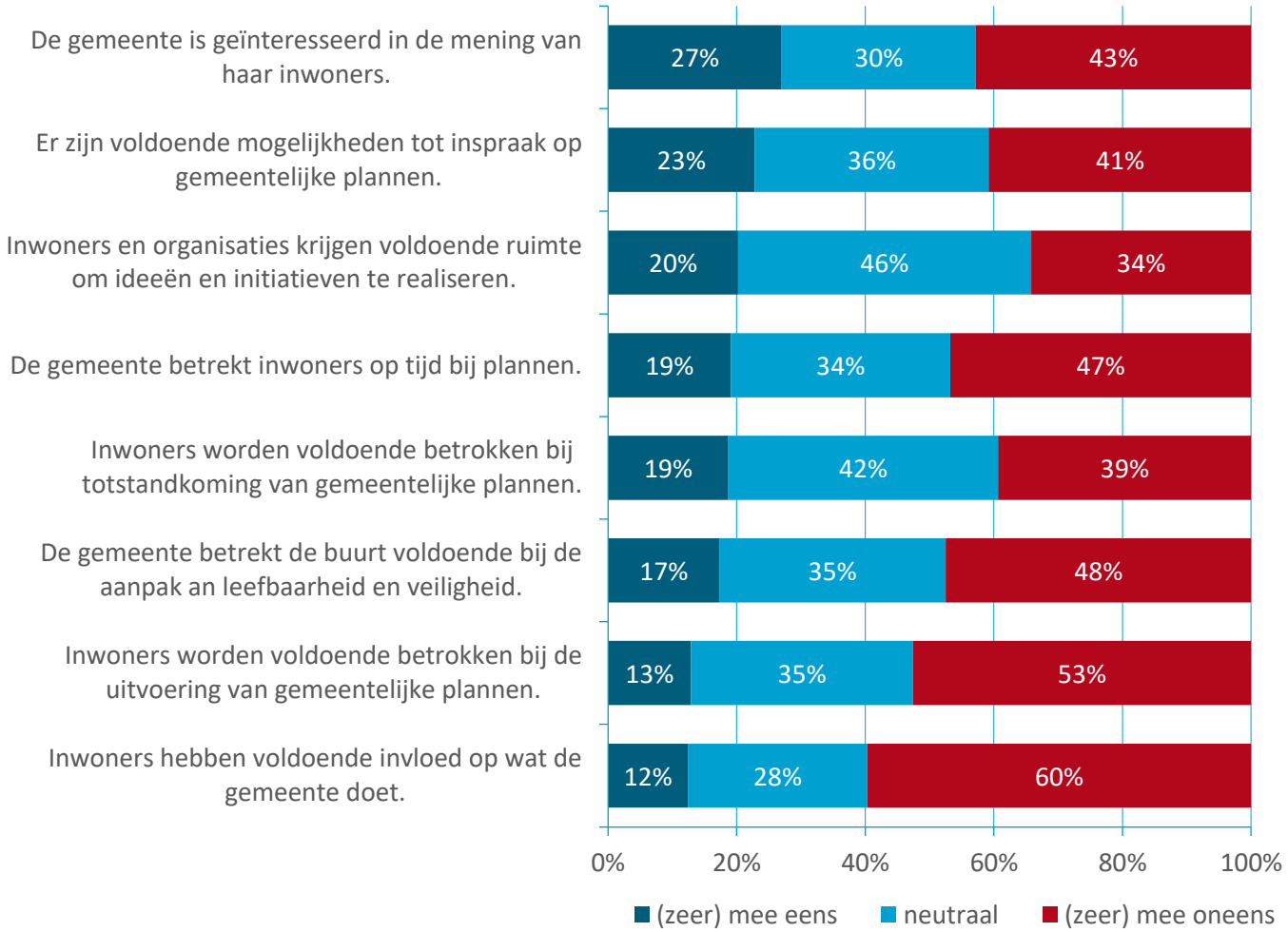


Gemeentebestuur

Betrokkenheid bij gemeentelijk beleid In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

Over het algemeen is men het (zeer) oneens met de stellingen, variërend van 34-60%. Een kwart is het (zeer) eens met de stelling over de interesse van de gemeente in de mening van de inwoners en dat er voldoende mogelijkheden zijn tot inspraak.

Betrokkenheid bij gemeentelijk beleid

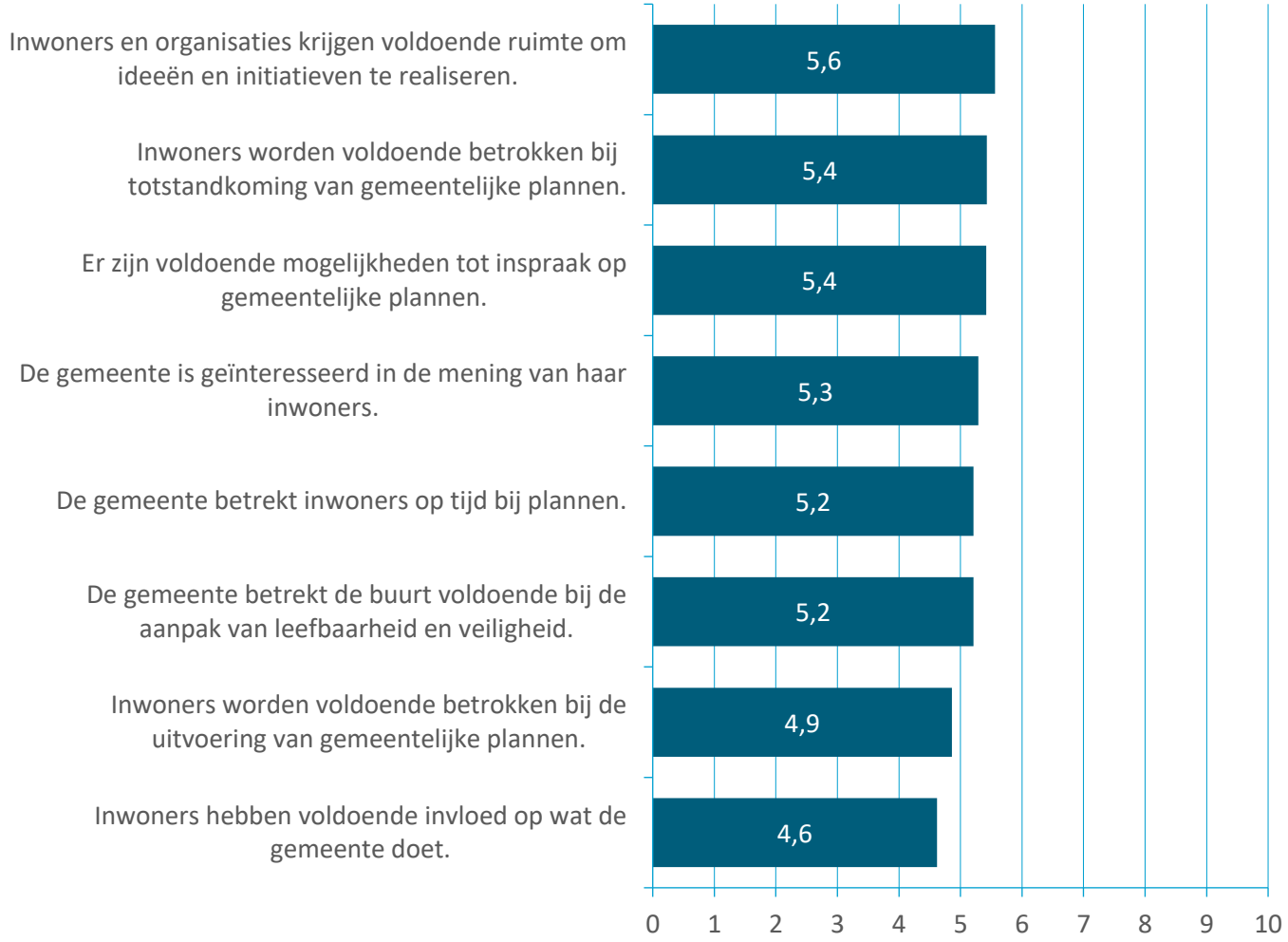


Gemeentebestuur

Betrokkenheid bij gemeentelijk beleid

Een krappe voldoende voor de stelling over voldoende ruimte voor het realiseren van ideeën en initiatieven. Alle andere stellingen scoren onvoldoende.

Betrokkenheid bij gemeentelijk beleid



Gemeentebestuur

Welk rapportcijfer geeft u voor het gemeentebestuur?

Het gemeentebestuur krijgt een 6,4 van de inwoners, die betrokken zijn geweest bij een participatietraject. Dit is iets hoger dan qua inwonertal vergelijkbare gemeenten die in 2021, 2022 of 2023 meegedaan hebben aan de landelijke Burgerpeiling.

Wat kan verbeterd worden?

”Niet in woord, maar in daad inwoners horen en betrekken.”

“Reageren op onze mails, meldingen via fixi.”

”Meer openheid en meer op straat tussen de bewoners.”

”Een pluim: geweldig dat je in ons dorp in de winter zomaar strooizout kunt scheppen uit de gele bakken! “

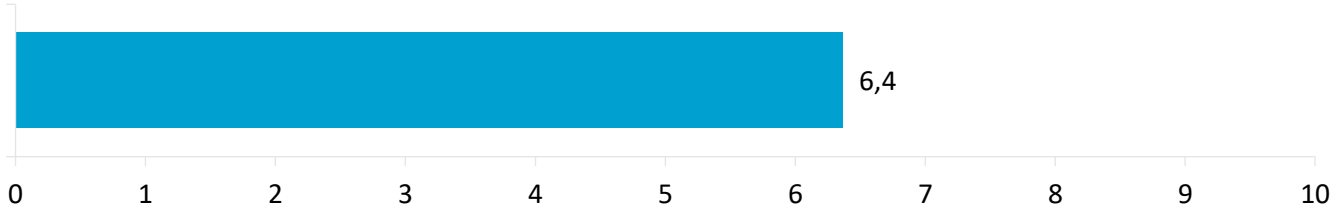
Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd?

37% heeft (heel) veel vertrouwen in de gemeente, 17% (bijna) geen en de meerderheid (46%) niet veel, niet weinig. Opvallend is dat de inwoners van 40-54 jaar minder dan gemiddeld vertrouwen hebben in het gemeentebestuur.

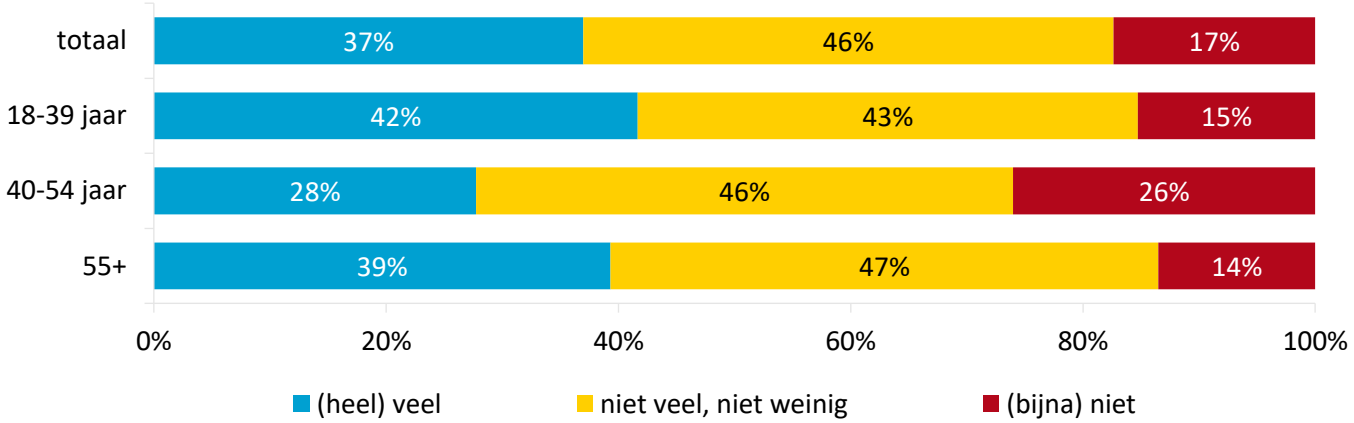
“*Verklein de afstand tussen bewoners en de gemeente. Laat mensen voelen dat ze gehoord worden. Luister naar de behoeftes van je inwoners!”*

”Beter luisteren en samenwerken met bewoners.”

Rapportcijfer gemeentebestuur



Vertrouwen in gemeentebestuur



Over ons

Over het OCD

Partner voor bestuur en beleid! Dat wil het OCD zijn voor haar opdrachtgevers in de Drechtsteden en daarbuiten. Wij bieden ondersteuning op maat met onderzoek, advies en informatie. Zodat beleid optimaal ontwikkeld, uitgevoerd en waar nodig bijgesteld kan worden. Meer weten? Bezoek onze website!

Onderzoeksteam

Dit onderzoek is voor u uitgevoerd door drs. Jan Schalk en Wanda van den Boogaard.

Contact

Wilt u tips of informatie doorgeven of heeft u misschien een vraag over dit product? Neem dan gerust contact op ons door te bellen naar *078 770 3905* of te mailen naar *ocd@drechtsteden.nl*.

Communicatie en bestuur Hendrik-Ido-Ambacht Monitor 2023

Onderzoekcentrum Drechtsteden

maart 2024

Industrieweg 11
3361 HJ Sliedrecht

Postbus 619
3300 AP Dordrecht

Telefoon
078 770 3905

Website
onderzoekcentrumdrechtsteden.nl