

BURGERPANEL CAPELLE OVER RAADSCOMMUNICATIE

Gemeente Capelle aan den IJssel

April 2017



COLOFON

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
020-3330670

Rapportnummer

2017 / 054

Datum

April 2017

Opdrachtgever

Gemeente Capelle aan den IJssel

Auteurs:

Davinia Wilson

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

INLEIDING

Aanleiding

De gemeenteraad van de gemeente Capelle aan den IJssel informeert inwoners op verschillende manieren over haar werk: via de gemeenteraadspagina's in de IJssel- en Lekstreek, de website www.capelleaandenijssel.nl, de nieuwsbrief en het gebruik van social media als Twitter en Facebook.

De gemeenteraad wil graag weten wat de inwoners van Capelle van deze informatie vinden, zodat zij in de toekomst de Capellenaren nog beter van dienst kan zijn. Daarom is in maart 2017 een onderzoek uitgevoerd naar het gebruik en de waardering van de middelen die de raad inzet voor haar communicatie.

Methode

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van raadpleging van het Burgerpanel Capelle. Het panel bestaat uit 2.002 panelleden. Dit zijn inwoners van de gemeente Capelle aan den IJssel, die zich hebben aangemeld voor deelname aan online onderzoeken van de gemeente. De panelleden zijn via e-mail uitgenodigd om deel te nemen aan dit onderzoek.

De vragenlijst kon worden ingevuld van 9 tot en met 19 maart 2017.

Respons

Voor dit onderzoek zijn alle 1.960 panelleden uitgenodigd (bij 42 panelleden kon de uitnodiging niet worden bezorgd vanwege een volle mailbox of foutief e-mailadres). In totaal 669 leden namen deel aan het onderzoek. Dit is een respons van 34 procent, ruim voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen.

Analyse

Op de data is een weging toegepast naar leeftijd en geslacht. Dit betekent dat de verhoudingen naar leeftijd en geslacht zijn teruggebracht naar de werkelijk bestaande verhouding. Onder- en bovengemiddelde groepen worden dus opgehoogd en verlaagd. Op deze manier zijn de resultaten representatief voor de gehele gemeente Capelle aan den IJssel. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent, is dit het gevolg van afrondingsverschillen.

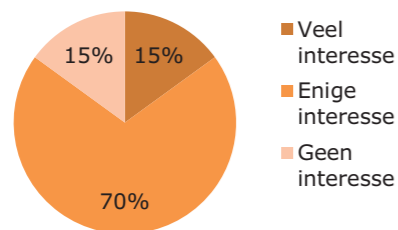
INTERESSE LOKALE POLITIEK

85 procent geïnteresseerd in Capelse politiek

Zeven op de tien inwoners heeft wel enige interesse in de Capelse politiek. Vijftien procent heeft ofwel veel interesse, ofwel helemaal geen interesse in het reilen en zeilen op het gemeentehuis.

Figuur 1

Heeft u interesse in de Capelse politiek? (n=669)

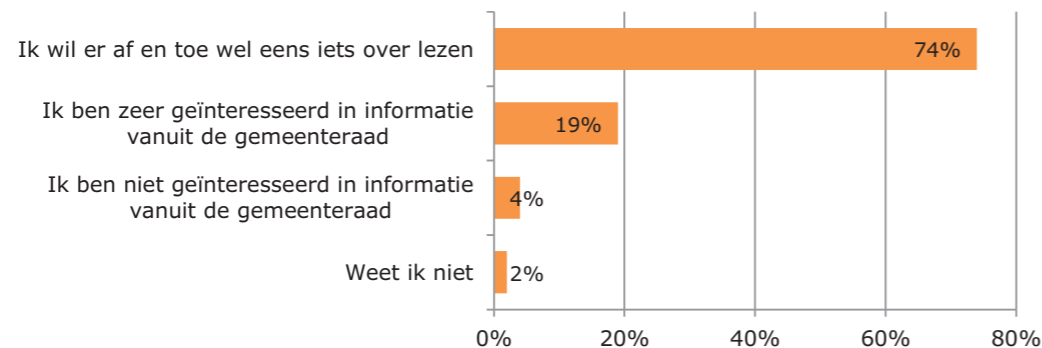


Driekwart inwoners wil wel eens wat lezen over gemeenteraad

De informatiebehoefte over de gemeenteraad laat een soortgelijk beeld zien: driekwart van de inwoners zegt af en toe wel eens iets te willen lezen over de gemeenteraad, een op de vijf is zeer geïnteresseerd in informatie vanuit de raad. Slechts een klein aandeel is helemaal niet geïnteresseerd in deze informatie, zij geven aan (lokale) politiek niet interessant te vinden, meer interesse te hebben in landelijke politiek of geen belang bij de informatie te hebben buiten hun eigen straat of wijk.

Figuur 2

Welke beschrijving past het best bij uw behoefte? (n=669)

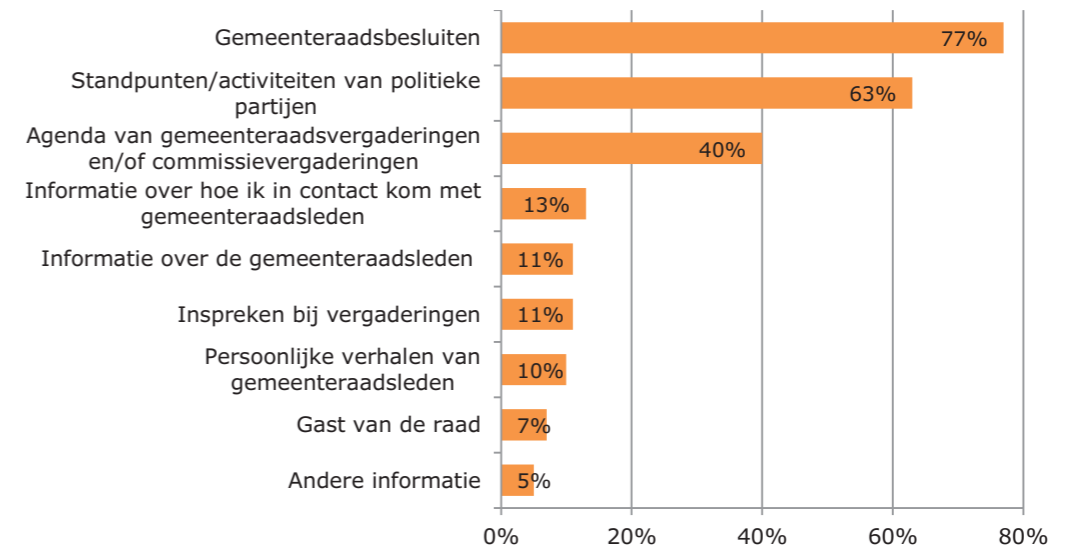


Meeste belangstelling voor besluiten en standpunten/activiteiten

De Capellenaren die wel interesse hebben in informatie vanuit de gemeenteraad, vinden met name gemeenteraadsbesluiten interessant (77%). Ook informatie over standpunten of activiteiten van politieke partijen (63%) en de agenda van gemeenteraads- en/of commissievergaderingen kan op belangstelling rekenen van de inwoners van Capelle. In mindere mate is er behoefte aan informatie over (contact met) de raadsleden, over inspreken bij vergaderingen en over Gast van de Raad.

Figuur 3

Naar welke informatie gaat uw belangstelling uit? (n=626)



De raadskalender

De data van vergaderingen van de gemeenteraad en raadscommissies zijn te vinden in de digitale raadskalender (<https://capelleaandenijssel.raadsinformatie.nl>). In de raadskalender staan ook alle vergaderstukken, besluiten, agenda's en geluidsbestanden van deze vergaderingen. Een op de vijf inwoners heeft wel eens informatie opgezocht of vergaderingen beluisterd via de raadskalender (5% regelmatig, 14% een enkele keer). Van hen kon 44 procent gemakkelijk vinden wat zij zochten, 42 procent had er wat moeite mee en 14 procent heeft niet kunnen vinden wat zij zochten.

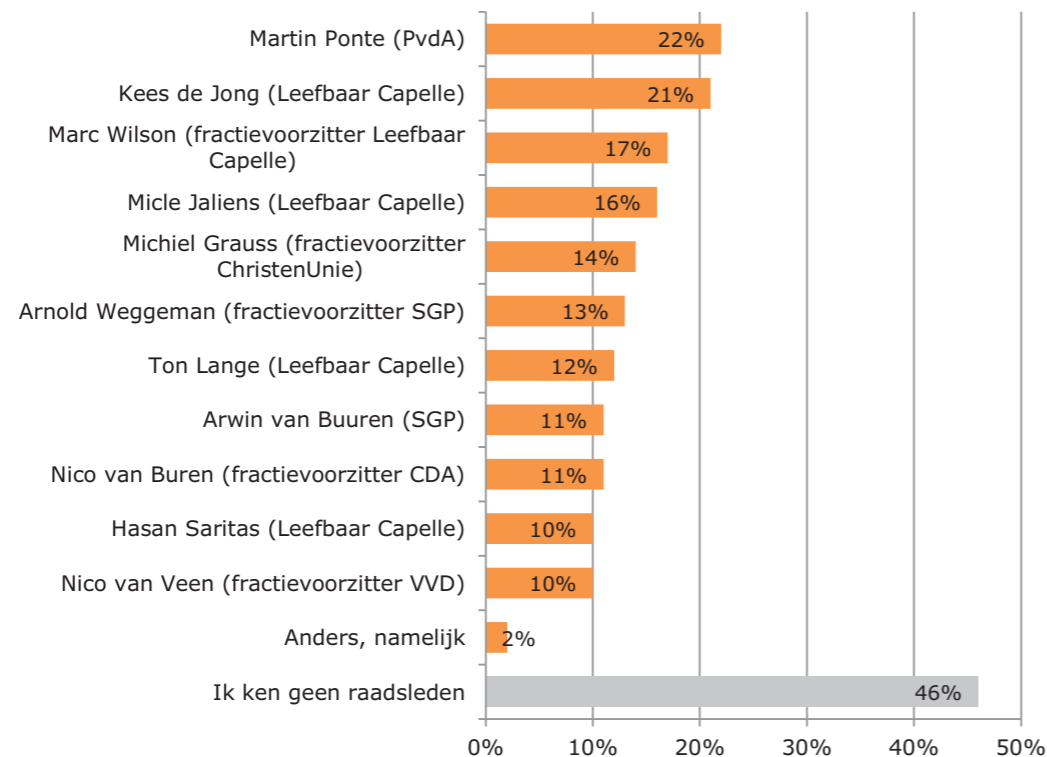
DE GEMEENTERAAD

Bekendheid raadsleden beperkt

Bijna de helft van de inwoners van Capelle zegt geen raadsleden te kennen (46%). Een op de vijf is bekend met Martin Ponte (22%) en/of Kees de Jong (21%). In figuur 4 is de bekendheid van de raadsleden weergegeven, met een minimum van 10 procent bekendheid.

Figuur 4

Welke raadsleden kent u? (n=669)

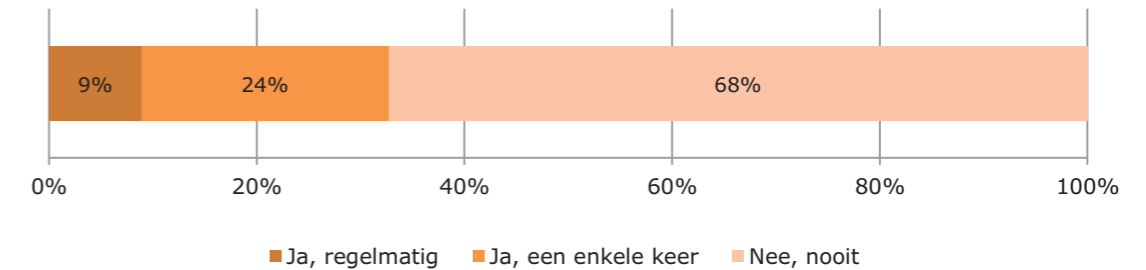


Een op de drie heeft contact gehad met raadslid

Het merendeel van de Capellenaren heeft nooit contact gehad met een gemeenteraadslid (68%). Een op de drie geeft aan wel contact te hebben gehad met iemand van de gemeenteraad, waarvan 9 procent zelfs regelmatig.

Figuur 5

Heeft u zelf wel eens contact gehad met een gemeenteraadslid? (n=669)

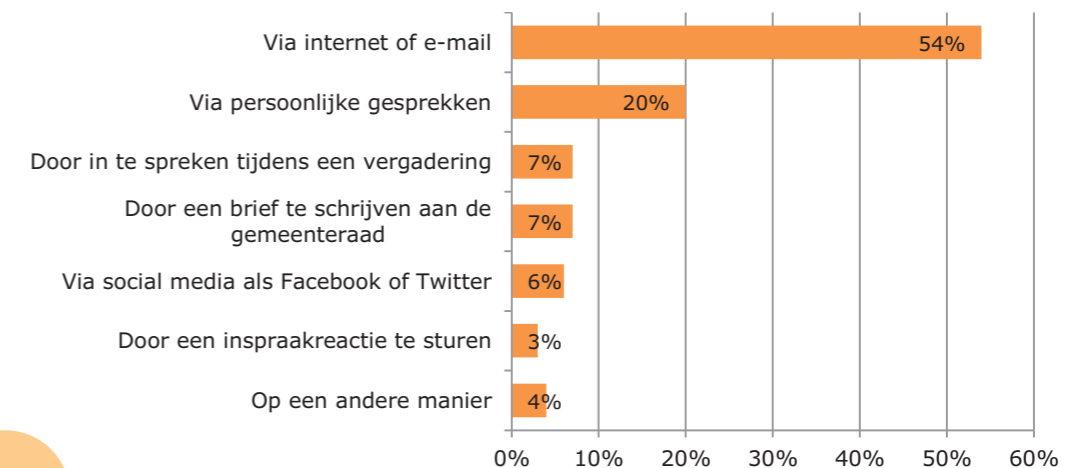


E-mail voorkeursmiddel voor geven van mening

Het liefst zouden de inwoners van Capelle hun mening aan de gemeenteraad geven via internet of e-mail (54%). Een op de vijf geeft de voorkeur aan een persoonlijk gesprek, 7 procent spreekt liever in tijdens een vergadering of schrijft een brief aan de raad.

Figuur 6

Hoe zou u uw mening het liefst willen geven aan de gemeenteraad? (n=669)



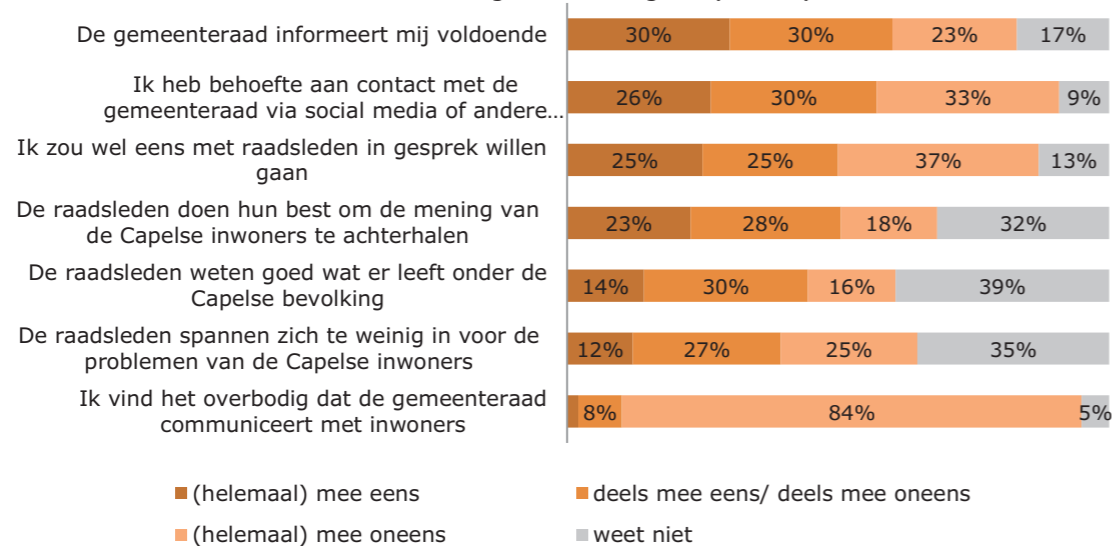
DE GEMEENTERAAD

Stellingen over de raad

De respondenten is een aantal stellingen voorgelegd over de Capelse gemeenteraad. Dertig procent vindt dat de gemeenteraad hen voldoende informeert, een kwart geeft aan behoefte aan contact te hebben: ofwel via sociale media of andere middelen (26%), ofwel door een persoonlijk gesprek met een raadslid (25%). (Ruim) een derde heeft echter geen behoefte aan contact met de gemeenteraad. Volgens bijna een kwart van de inwoners doen de raadsleden hun best om de mening van de Capelse bevolking te achterhalen. Een relatief klein aandeel vindt dat de raad goed weet wat er leeft onder de inwoners (14%). De communicatie van de gemeenteraad met de inwoners wordt wel als waardevol gezien: het grootste deel van de inwoners (84%) vindt dit niet overbodig.

Figuur 7

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (n=669)

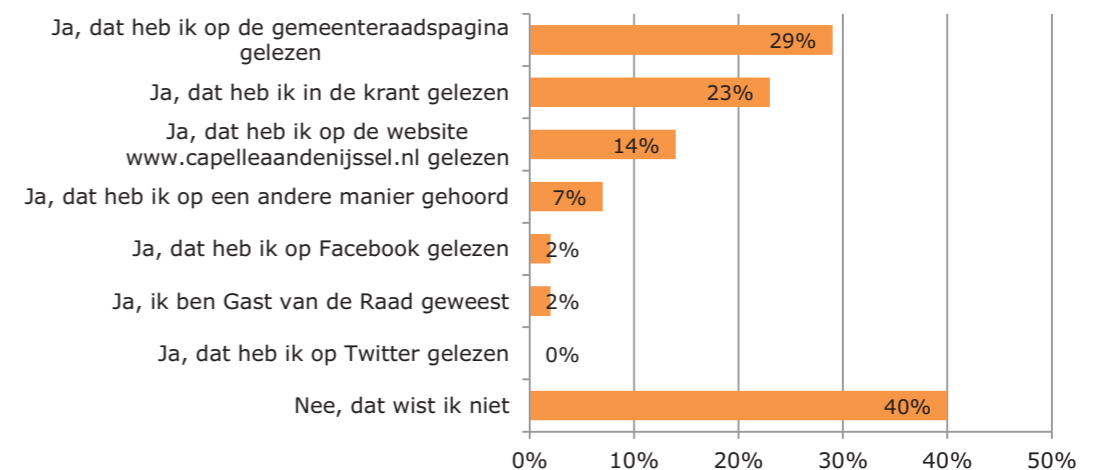


Gast van de Raad

De gemeenteraad nodigt inwoners uit om aanwezig te zijn bij raadsvergaderingen als Gast van de Raad. Veertig procent van de Capellenaren wist niet van deze mogelijkheid. Degenen die dit wel weten, hebben dit met name gelezen op de gemeenteraadspagina (29%) of in de krant (23%). Een kleiner aandeel heeft over Gast van de Raad gelezen op de gemeentelijke website (14%). Een enkeling (2%) is wel eens Gast van de Raad geweest.

Figuur 8

Weet u dat de gemeenteraad inwoners uitnodigt om aanwezig te zijn bij raadsvergaderingen als Gast van de Raad? (n=669)



Als gast wordt u voorafgaand aan de raadsvergadering verwelkomd door burgerraadsleden en de communicatieadviseur van de gemeenteraad. U maakt kennis met burgemeester Oskam - als voorzitter van de raad - en de griffier. De burgerraadsleden geven u uitleg over hoe een raadsvergadering werkt en vertellen iets over de agendapunten van die avond. Uiteraard kunt u hen ook vragen stellen. Na afloop van de raadsvergadering bent u ook uitgenodigd om met de raadsleden na te praten en een drankje te drinken.

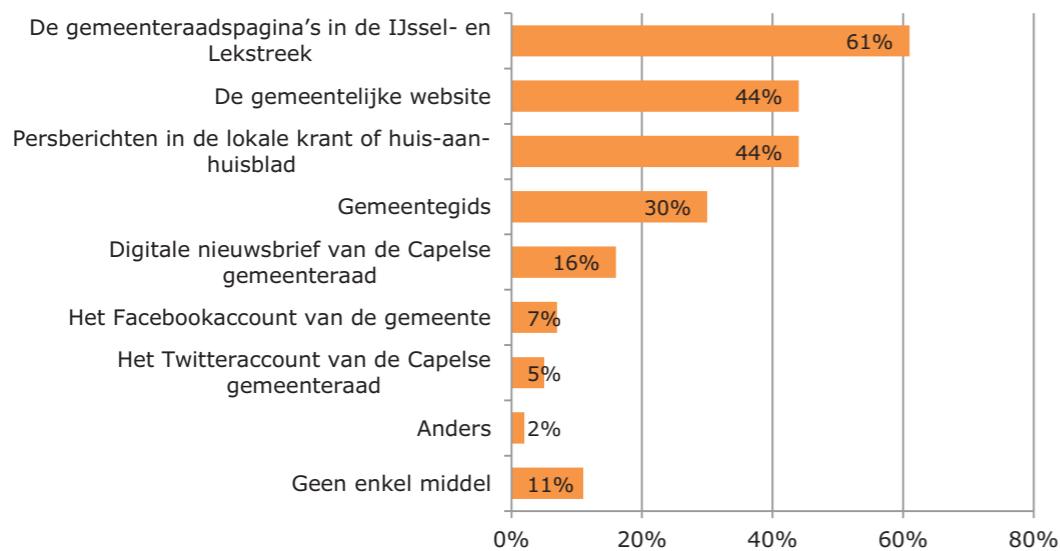
COMMUNICATIE VAN DE RAAD

Gemeenteraadspagina's meest gebruikte communicatiemiddel

De gemeenteraad van Capelle aan den IJssel maakt gebruik van diverse communicatiemiddelen om de inwoners van Capelle op de hoogte te houden over de raad. De inwoners informeren zich met name over de raad via de gemeenteraadspagina's in de IJssel- en Lekstreek (61%). Bijna de helft raadpleegt ook de gemeentelijke website www.capelleaandenijssel.nl of persberichten in de lokale krant of huis-aan-huisblad voor informatie over de raad (beiden 44%). Een op de zes ontvangt de digitale nieuwsbrief van de Capelse raad, een klein deel van de inwoners maakt gebruik van social media om zich te informeren over de raad. Inwoners die geen van de genoemde middelen gebruiken, geven aan geen behoefte of interesse te hebben, of onbekend te zijn met deze communicatiemiddelen.

Figuur 9

Welke communicatiemiddelen gebruikt u om u te informeren over de gemeenteraad? (n=669)

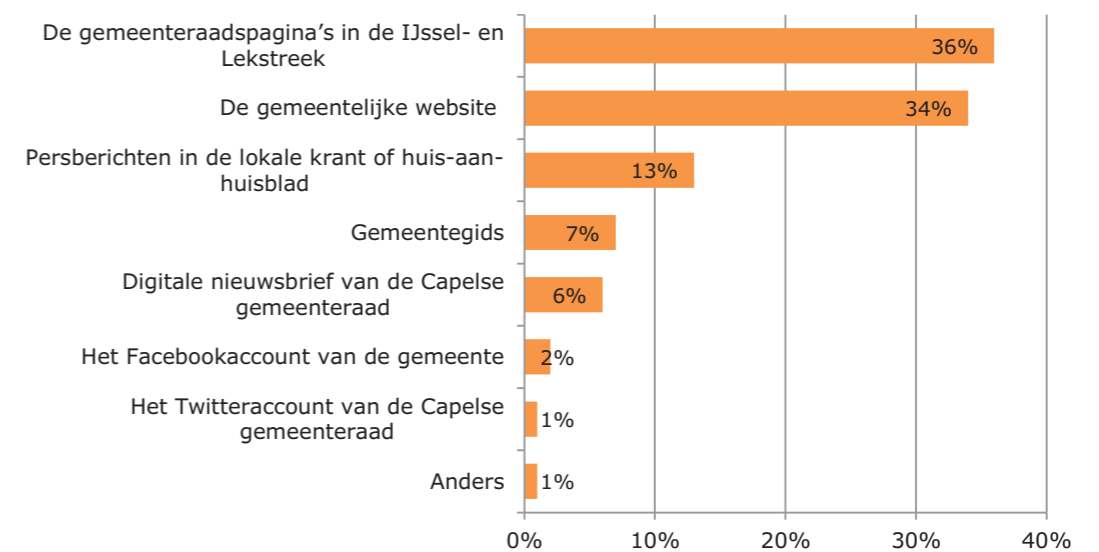


Krant en gemeentelijke website eerste bron van informatie

De inwoners die gebruik maken van een van de communicatiemiddelen van de raad, geven aan als eerste de gemeenteraadspagina's in de IJssel- en Lekstreek of de gemeentelijke website te raadplegen als zij iets willen weten over de Capelse gemeenteraad. Een op de acht gebruikt doorgaans de lokale krant of huis-aan-huisblad als eerste informatiebron over de raad, een kleiner aandeel grijpt naar de gemeentegids of leest de digitale nieuwsbrief van de raad.

Figuur 10

Welk communicatiemiddel gebruikt u als eerste? (n=610)



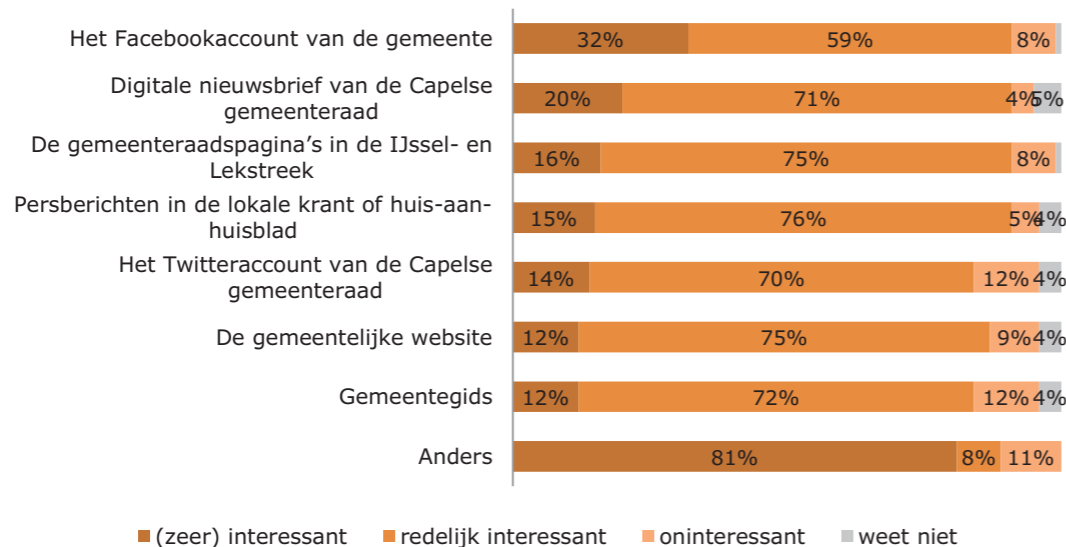
COMMUNICATIE VAN DE RAAD

Gebruikers tevreden over inhoud en taalgebruik communicatiemiddelen

Respondenten die eerder aangaven bepaalde communicatiemiddelen van de raad te gebruiken, is gevraagd wat zij van de inhoud van deze middelen vinden. De gebruikers van de Facebookpagina van de gemeente vinden de inhoud daarvan het meest interessant, gevolgd door lezers van de digitale nieuwsbrief. Vrijwel alle gebruikers van de raadscommunicatiemiddelen vinden de inhoud tenminste redelijk interessant. Ook over het taalgebruik van de communicatiekanalen van de raad zijn de gebruikers in het algemeen tevreden: het merendeel vindt het taalgebruik helder en begrijpelijk (figuur 12).

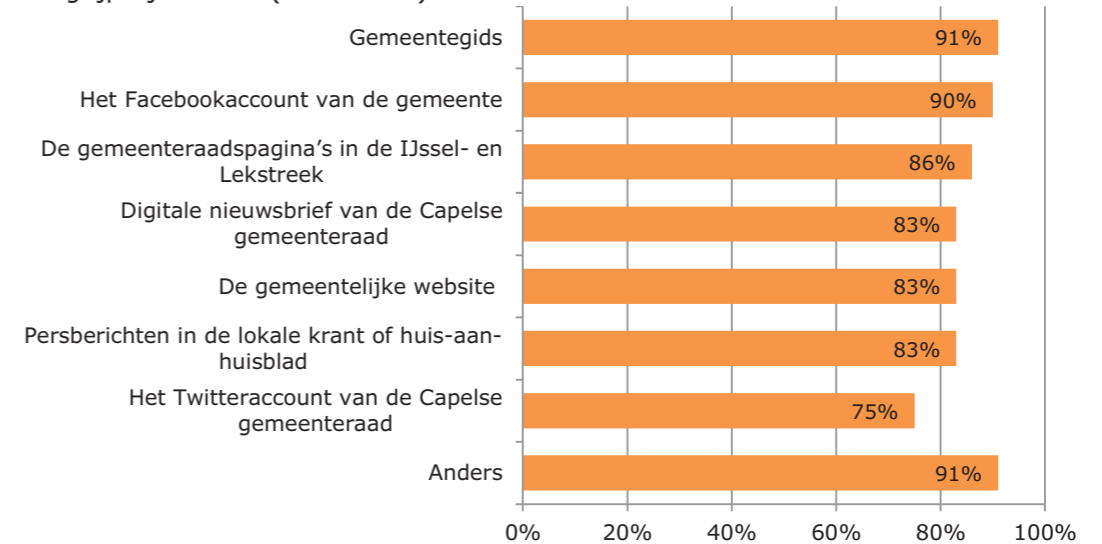
Figuur 11

Wat vindt u van de inhoud van deze communicatiemiddelen? (n=29-427)



Figuur 12

Gebruikers die het taalgebruik van deze communicatiemiddelen helder en begrijpelijk vinden (n=29-427)



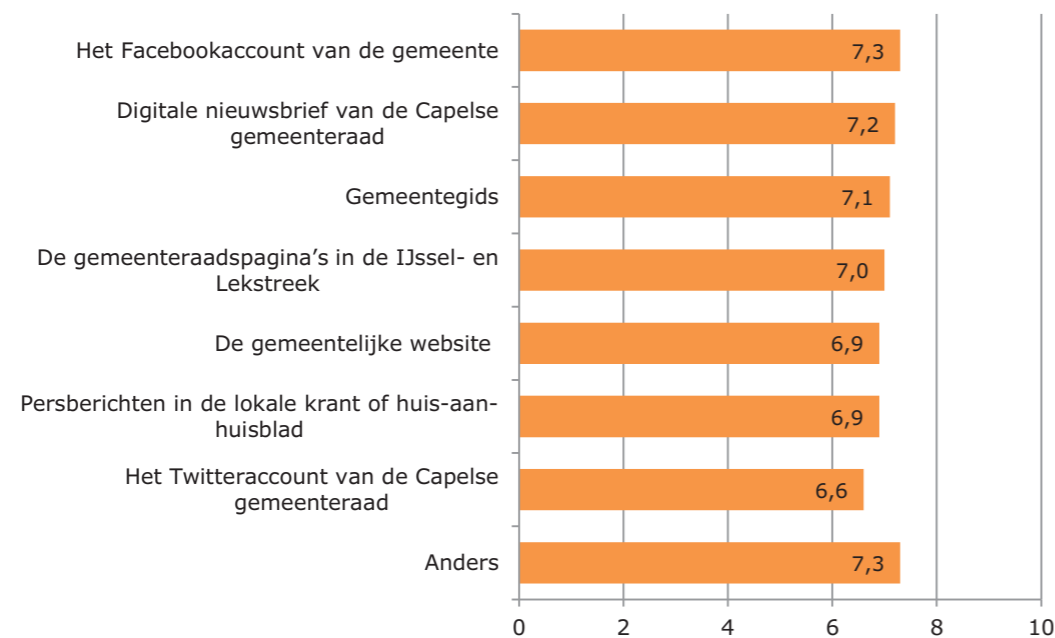
COMMUNICATIE VAN DE RAAD

Kanalen van de raad krijgen gemiddeld een 7

Over het geheel genomen zijn de gebruikers van de communicatiemiddelen van de raad er tevreden over, en beoordelen zij deze met een voldoende. Het Twitteraccount van de Capelse raad krijgt het rapportcijfer 6,6, de andere kanalen een 6,9 of hoger.

Figuur 13

Wat is uw algemene oordeel over deze communicatiemiddelen? (n=25-413)

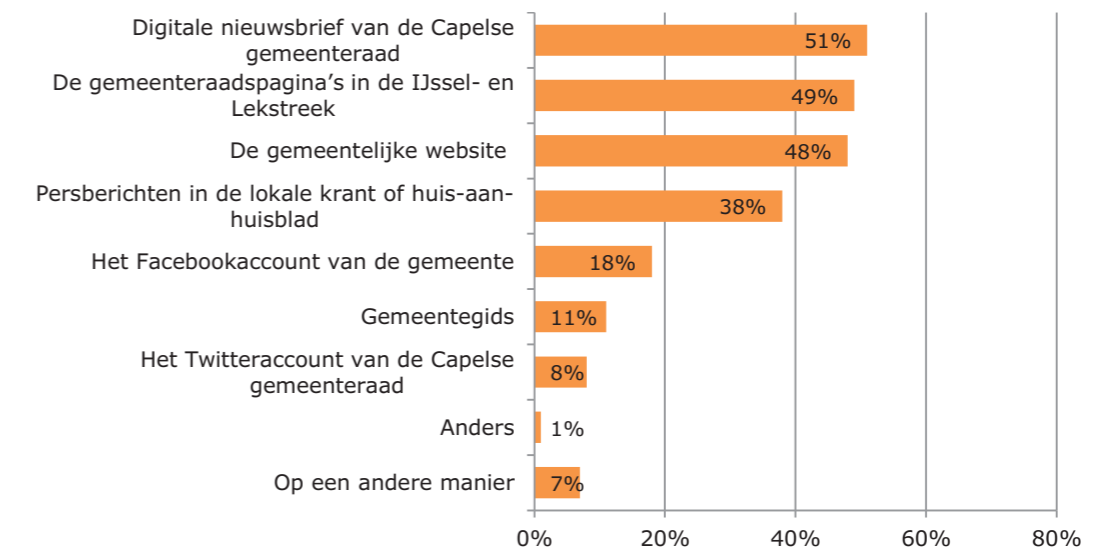


Nieuwsbrief, raadspagina en website beste manier om te informeren

De Capelse gemeenteraad wil de inwoners van de gemeente meer en beter informeren. Volgens de inwoners kunnen zij dat het beste doen via de digitale nieuwsbrief van de raad, de raadspagina's in de IJssel- en Lekstreek en de gemeentelijke website. Ook via persberichten in de lokale krant kan de raad een groot deel van de inwoners bereiken.

Figuur 14

Via welk middel kan de gemeente raad u het beste informeren?



TENSLOTTE

Overige vragen of opmerkingen over het onderzoek

Aan het einde van de vragenlijst konden respondenten tips en suggesties doorgeven hoe de Capelse gemeenteraad de communicatie met de inwoners kan verbeteren. Hieronder is daar een willekeurige selectie van weergegeven.

Respondenten aan het woord:

- *"Echt luisteren naar de inwoners en echt serieus omgaan met hun aangedragen punten."*
- *"Ik zou hier niet te actief mee aan de slag gaan. Er is slechts beperkte interesse in lokale politiek. Als burgers de gemeenteraad willen bereiken, dan moet dit gemakkelijk lukken aangezien zij via veel mediums te vinden is. Als burgers geen interesse hebben kan de gemeenteraad veel inspanningen doen, maar dan zal dit tot weinig verbetering leiden. Mijns inziens is de huidige opzet prima."*
- *"Ik zie ze te weinig bij bewonersbijeenkomsten. Te weinig op WOP bijeenkomsten voor een gesprek. De raadsleden staan te weinig open/te weinig ruimte voor contacten. De overvolle agenda's van commissie en raad werken negatief voor het hebben voor contacten. Ook ambtenaren staan onvoldoende open voor gesprekken/meningen over bepaalde onderwerpen met bewoners. Bewoners weten soms meer (...) over bepaalde onderwerpen dan ambtenaren. Accepteer dit eens."*
- *"Het contact met de inwoners op straat meer opzoeken."*
- *"De inwoner moet zelf heel veel moeite doen om informatie te vinden; het halve internet afstruinen, of een krant doorspitten. Niet iedere inwoner leest een krant, niet iedere inwoner is thuis in de digitale wereld (sommigen zelfs helemaal niet). De raad zou ermee moeten beginnen om aan de inwoners duidelijk te maken hoe en waar zij hun informatie kunnen halen."*
- *"Wij hebben vorig jaar een brief ontvangen van de gemeente dat de straat wordt opengebrouwen in verband met groot onderhoud stadsverwarming/riolering/kabelwerk en door die brief hebben wij een geplande voortuinverbouwing uitgesteld. Maar er komt geen verdere informatiebrief met planning, gevolgen parkeren etc. Mijn tip is; als je een informatiestroom op gang brengt, blijf die dan voeden met relevante informatie."*
- *"Met bewoners door hun gedeelte van een wijk/Capelle lopen en kijken naar de goede en slechte punten van een wijk. Niet samen met een wijkbeheerder, collega's en zonder bewoners erbij betrekken. Gesprek met bewoners aangaan en niet alleen door verhuurder/kopersvereniging laten informeren."*
- *"Meer de wijken in om pols hoogte te nemen, vooral bij problemen of veel overlast van jongeren en gevaarlijke situaties."*
- *"De internetpagina van de gemeente zou overzichtelijker kunnen. Nu is het nog teveel een zoekplaatje."*
- *"1. Communiceer in eenvoudigere taal. Denk van buiten naar binnen i.p.v. andersom. Wat wil je overbrengen en waarom is dit interessant voor een inwoner? Waarom moeten wij dit weten? 2. Zet social media effectiever in. Niet een standaard tweetje met bijna dezelfde info als in het huis-aan-huisblad en Facebook, vertaal dit en vul aan. 3. Ga meer naar de mensen toe."*
- *"Ik vind dat de teksten in de IJssel- en Lekstreek en ook op de website toegankelijker en uitnodigender zouden kunnen zijn. Het is nu veel tekst, die niet altijd prettig leest. Volgens mij zou het helpen om enige burgers te raadplegen als 'leespanel' en om dan zo helder en beknopt mogelijk te redigeren."*
- *"De gemeentepagina in de IJssel- en Lekstreek zou wel wat aantrekkelijker en toegankelijker gemaakt kunnen worden."*
- *"Het is lastig dat weet ik maar de informatie in de wijkbladen spreekt niet aan. Nodigt niet uit om te lezen. Mogelijk andere lay-out en actiever taalgebruik. Het is belangrijk dat bewoners die niet zo taalvaardig zijn toch op de site hun antwoord kunnen vinden. Formuleer de regelgeving - met korte zinnen."*
- *"Een andere vorm kiezen in plaats van saaie vergaderingen, de wijze van functioneren van de raad is niet gericht op inbreng van bewoners, bijvoorbeeld vergaderen in een gebouw in een voorziening in de gemeente in plaats van in het gemeentehuis en naast een korte vergadering een werkbezoek afleggen ter plekke en met wijkbewoners praten."*

ACHTERGRONDGEGEVENS RESPONDENTEN

Geslacht	totaal	%
Man	391	58%
Vrouw	278	42%



Leeftijd	totaal	%
16 – 34 jaar	36	5%
35 - 49 jaar	135	20%
50 – 64 jaar	263	39%
65 jaar en ouder	235	35%



Wijk	totaal	%
Capelle-West	26	5%
Fascinatio	22	3%
's-Gravenland	76	11%
Middelwatering	157	24%
Oostgaarde	142	21%
Schenkel	80	12%
Schollevaar	156	23%



Gebruik social media	totaal	%
Facebook	388	58%
Google	279	49%
LinkedIn	325	42%
YouTube	143	31%
Twitter	208	21%
Instagram	108	16%
Pinterest	97	15%
Snapchat	17	3%
Anders	20	3%
Niet actief op sociale media	105	16%

