

BURGERPANEL CAPELLE OVER ONLINE DIENSTVERLENING

Gemeente Capelle aan den IJssel

November 2018



COLOFON

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
020-3084800

Rapportnummer

2018/190

Datum

November 2018

Opdrachtgever

Gemeente Capelle aan den IJssel

Auteurs:

Melle Conradie
Davinia Wilson

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

INLEIDING

Aanleiding

Op 25 september 2017 is de nieuwe website van de gemeente Capelle aan den IJssel live gegaan. Op www.capelleaandenijssel.nl wil de gemeente vooral dienstverlening bieden, zodat inwoners eenvoudig een afspraak kunnen inplannen, een melding kunnen maken of een product kunnen aanvragen. Behalve het bieden van online dienstverlening wil de gemeente ook online informatie delen en inwoners betrekken bij ontwikkelingen in de stad.

De gemeente Capelle aan den IJssel wil graag weten hoe inwoners de vernieuwde website ervaren en waarderen. Daarnaast wil zij onderzoeken hoe inwoners het liefst worden geïnformeerd over bepaalde gemeentelijke onderwerpen en wat de bekendheid is van de gemeentelijke social media-accounts.

De resultaten van dit onderzoek worden gebruikt om te kijken of de gemeente zich op de goede middelen en onderwerpen richt.

Methode

Voor het onderzoek is gebruikgemaakt van raadpleging van het Burgerpanel Capelle. Het panel bestaat uit 1.986 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 4 tot en met 14 oktober 2018. Er is één herinneringsmail gestuurd.

Respons

Voor dit onderzoek zijn alle 1.986 panelleden uitgenodigd, bij 44 van hen kon de uitnodigingsmail niet worden bezorgd vanwege een foutief e-mailadres of een volle mailbox. Uiteindelijk hebben 1.942 panelleden de uitnodiging ontvangen, 486 leden hebben de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 25 procent, voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen voor de bevolking van de gemeente Capelle aan den IJssel.

Analyse

Op de data is een weging toegepast naar wijk, leeftijd en geslacht. Dit betekent dat de verhoudingen naar wijk, leeftijd en geslacht zijn teruggebracht naar de werkelijk bestaande verhoudingen in de bevolking van Capelle. Groepen die ondervertegenwoordigd zijn, krijgen een groter gewicht, terwijl oververtegenwoordigde groepen een kleiner gewicht krijgen. Op deze manier zijn de resultaten representatief voor de gehele gemeente Capelle aan den IJssel, wat betreft deze achtergrondkenmerken.

Indien de percentages niet optellen tot 100 procent, is dit het gevolg van afrondingsverschillen.

Tabel 1

Responsverdeling naar wijk, leeftijd en opleidingsniveau

Wijk	Totaal	%	Leeftijd	Totaal	%	Opleiding	Totaal	%
Capelle-West*	28	6%	16-34 jaar	36	7%	Laag	96	20%
Fascinatio*	19	4%	35-49 jaar	122	25%	Midden	133	27%
's-Gravenland	58	12%	50-64 jaar	214	44%	Hoog	249	51%
Middelwatering	119	25%	65 e.o.	115	24%			
Oostgaarde	97	20%				Onbekend	8	2%
Schenkel	66	14%						
Schollevaar	99	20%						
Totaal	486	100%		486	100%		486	100%

*Vanwege het geringe aantal deelnemers zijn de resultaten van deze wijken indicatief.

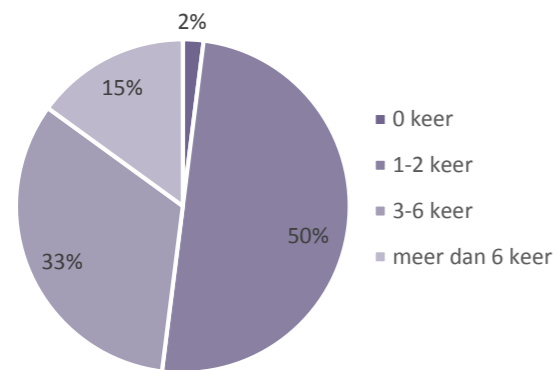
GEMEENTELIJKE WEBSITE (1)

Vier vijfde bezoekt gemeentelijke website wel eens

Op 25 september 2017 is de nieuwe website van de gemeente Capelle aan den IJssel live gegaan. 78 procent van de respondenten geeft aan de gemeentelijke website wel eens te bezoeken. Van de inwoners die de website het afgelopen jaar hebben bezocht, deed 50 procent dat één of twee keer. 48 procent geeft aan de website vaker te bezoeken.

Figuur 1

Aantal keren website bezocht in afgelopen jaar. (n=362)



Behoeft onderwerpen website zeer divers

De bezoekers van de website is gevraagd of zij onderwerpen missen. Ruim een op de drie geeft aan dat dit het geval is. De genoemde antwoorden zijn zeer divers, maar hebben vaak te maken met de vindbaarheid van informatie. Zo wordt een verbeterde zoek- en navigatiefunctie meerdere keren genoemd. Ook de communicatie over meldingen in de openbare ruimte is een verbeterpunt voor meerdere websitebezoekers.

- Mensen van 50 jaar en ouder bezoeken gemiddeld het vaakst de website: tenminste zes maal per jaar (19%).
- De grootste groep die de website nooit bezoekt zijn 65+-ers (37%).

Maken afspraak of aanvraag belangrijkste reden bezoek website

De respondenten die de gemeentelijke website wel eens bezoeken, doen dit vooral om een afspraak te maken of online iets aan te vragen of te regelen (60%). Twee op de drie bezoeken de website om informatie op te zoeken over producten of diensten, zoals een rijbewijs, vergunning of subsidie, een vijfde om contactgegevens en openingstijden van de gemeente op te zoeken.

Figuur 2

Waarvoor bezoekt u de website van de gemeente? Top 3 (n=362)



GEMEENTELIJKE WEBSITE (2)

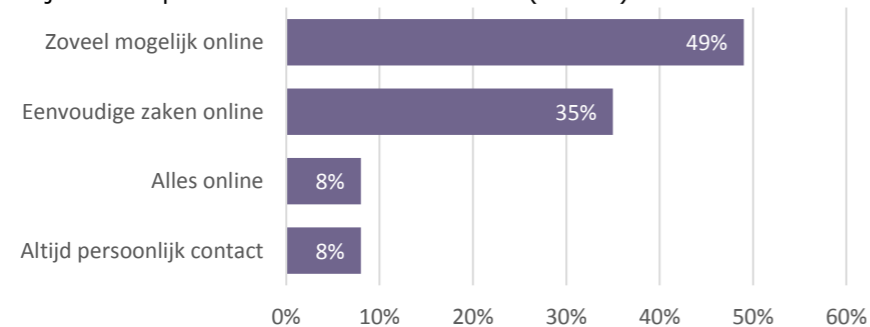
Meerderheid regelt zaken liefst online

Bijna de helft van de respondenten zou het liefst zoveel mogelijk zaken online regelen, nog eens 8 procent zou graag al het contact online hebben. Een minderheid van 8 procent wil altijd persoonlijk contact hebben. Mensen van 65 jaar en ouder hebben vaker behoefte aan persoonlijk contact (16%).

Kanttekening bij deze cijfers is dat de vragen in een online vragenlijst gesteld zijn en dat de groep respondenten dus sowieso al online actief is.

Figuur 3

Wijze waarop men het liefst contact heeft (n=486)



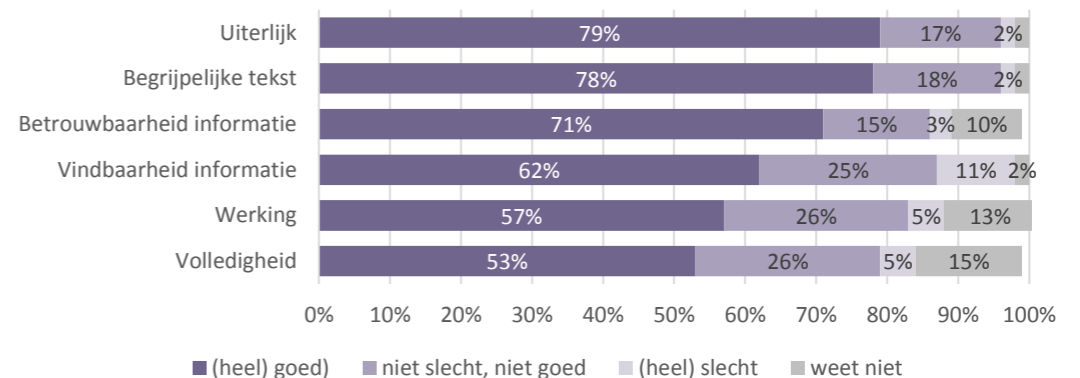
➤ Inwoners van 65 jaar en ouder geven vaker de voorkeur aan persoonlijk contact met de gemeente (16%) dan jongere Capellenaren.

Website goed gewaardeerd

Bezoekers van www.capelleaandenijssel.nl waarderen het uiterlijk van de website en de begrijpelijkheid van de tekst het meest. Over de volledigheid en de werking van de website vindt een relatief groot deel het moeilijk om zich hier een mening over te vormen. Behalve naar de waardering van de verschillende aspecten van de website, is ook gevraagd hoe belangrijk de respondenten deze aspecten vinden. Hoewel het uiterlijk van de website hoog gewaardeerd wordt, is dit het minst belangrijke aspect: twee derde vindt het uiterlijk van de website (heel) belangrijk. De andere aspecten worden door bijna alle bezoekers (90% of meer) als (heel) belangrijk aangeduid.

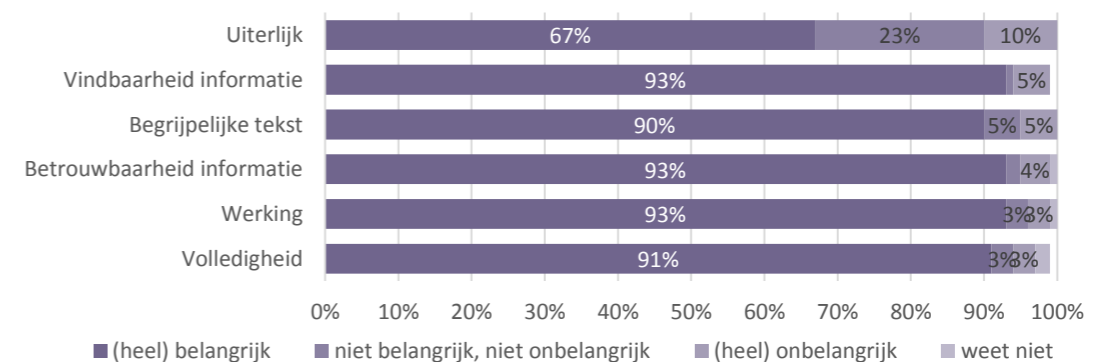
Figuur 4

Oordeel aspecten gemeentelijke website (n=362)



Figuur 5

Belang aspecten gemeentelijke website (n=362)



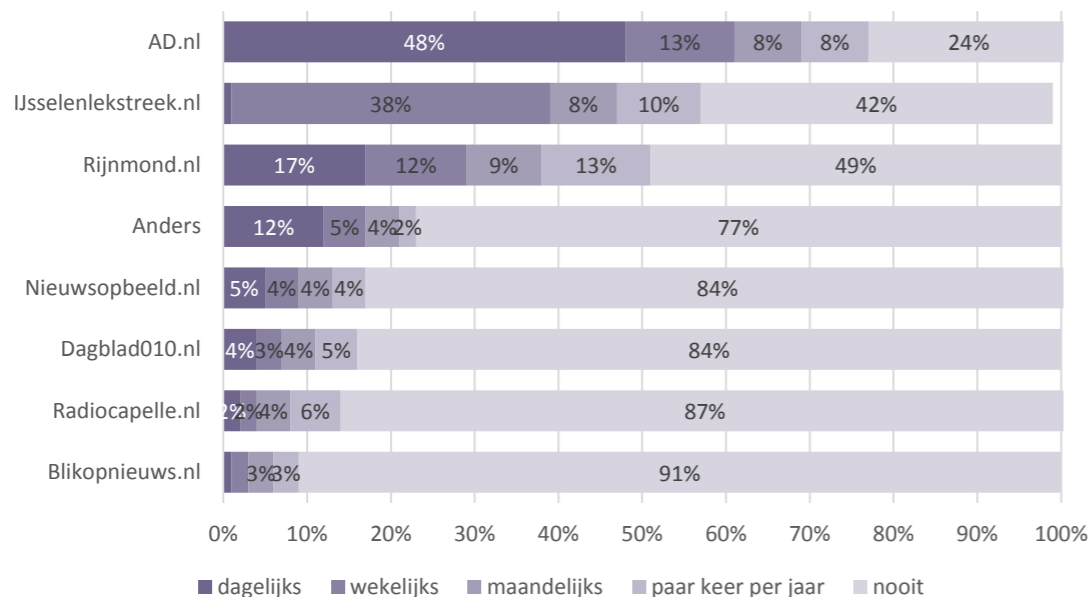
ONLINE MEDIAGEBRUIK (1)

Veel interesse lokaal nieuws online

Meer dan de helft van de respondenten (58%) kijkt dagelijks op een van de websites uit figuur 6 om het nieuws te volgen, 10 procent kijkt nooit op deze sites. De site van het Algemeen Dagblad wordt verreweg het meest bezocht, meer dan de helft komt hier wekelijks. Ook Rijnmond.nl kent veel dagelijks bezoek. IJsselenlekstreek.nl wordt ook door veel panelleden bezocht, maar er is weinig dagelijks bezoek. Media die mensen zelf noemen zijn onder andere sites van dagbladen, nu.nl en nos.nl.

Figuur 6

Gebruik online media voor lokaal nieuws (n=486)

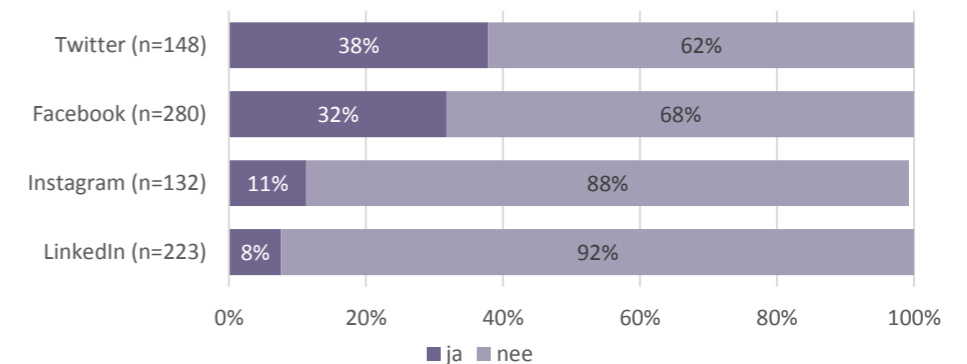


Aandeel Twittervolgers relatief grootst

De gemeente Capelle aan den IJssel heeft een aantal socialmedia-accounts (figuur 7). Respondenten die Twitter gebruiken volgen de gemeente het vaakst (38%). In absolute aantallen heeft de gemeente de meeste volgers op Facebook.

Figuur 7

Volgt gemeente op sociale media (mensen met account)



- 65-plussers kijken relatief vaak op ijsselenlekstreek.nl, 53 procent bezoekt de site wekelijks.
- Inwoners tot 35 volgen de gemeente het vaakst van alle leeftijdsgroepen op Facebook (42%).

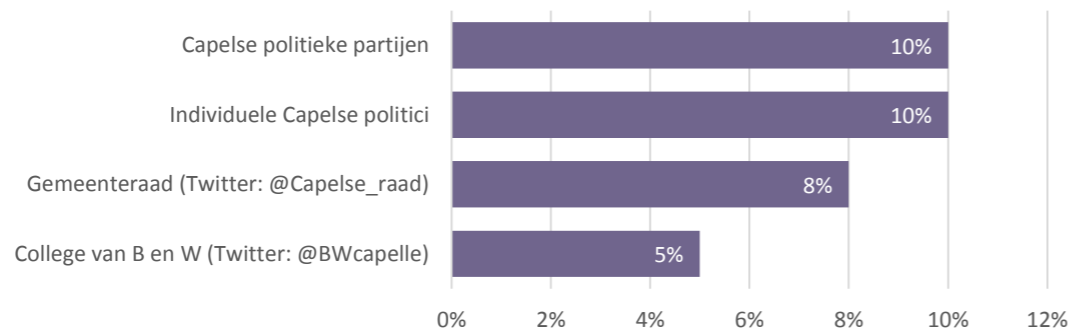
ONLINE MEDIAGEBRUIK (2)

Sociale media Capelse politiek hebben nog weinig bereik

De politiek in Capelle speelt zich niet alleen af op het gemeentehuis, maar men communiceert ook via sociale media. Aan de socialmediagebruikers is gevraagd of zij accounts van Capelse politiek volgen. Vier op de vijf geven aan geen accounts van de lokale politiek te volgen. De Capelse politieke partijen en individuele lokale politici worden, met elk een op de tien gebruikers, het meest gevolgd.

Figuur 8

Volgt Capelse politiek op sociale media (n=365)



Voorkeur voor algemene gemeentelijke account

Op sociale media zijn ook een aantal projecten en teams van de gemeente actief (bijv. Handhaving). De meeste socialmediagebruikers (61%) vinden het niet nodig dat deze accounts naast het gemeenteaccount bestaan.

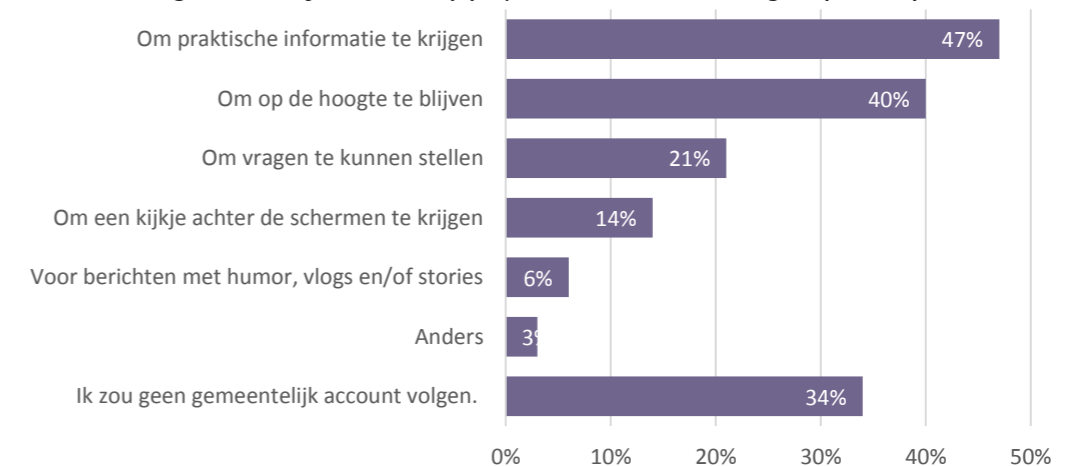
139 mensen hebben een toelichting op hun antwoord gegeven. Wanneer men het niet nodig vindt is dit vaak omdat men al een overvloed aan mediakanalen ervaart. Ook is een deel van de respondenten bang hierdoor informatie te missen. Een deel van de mensen die wel te spreken zijn over aparte accounts, zouden graag aparte kanalen voor buurtinformatie zien. Ook de mogelijkheid om specifiek de informatie te kiezen die men volgt, zien zij als een pluspunt.

Informatie redenen om gemeente op sociale media te volgen

Bijna de helft van de socialmediagebruikers geeft aan dat praktische informatie een van de redenen is om te volgen of te gaan volgen. Daarnaast noemen twee op de vijf het op de hoogte kunnen blijven als reden. Minder informatieve aspecten zoals een kijkje achter de schermen kunnen krijgen of vlogs zijn minder een reden om gemeentelijke accounts te volgen.

Figuur 9

Redenen om gemeentelijke account(s) op sociale media te volgen (n=365)



➤ Jongeren tot 35 hebben vaker interesse in gedifferentieerde socialmedia-accounts (77%). Bij de groep 50 jaar en ouder heeft zo'n 30 procent deze behoefte.

ONLINE MEDIAGEBRUIK (3)

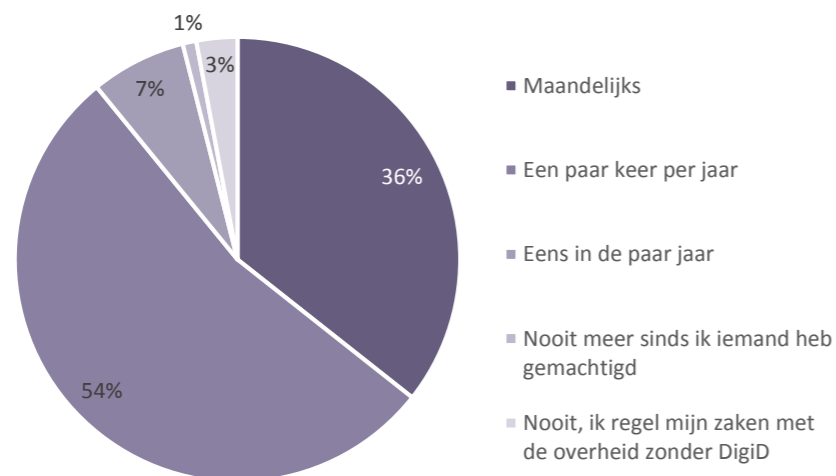
Meerderheid ervaart gebruik DigiD als makkelijk

Negen op de tien panelleden loggen ten minste een keer per jaar in met DigiD. Vier procent gebruikt het nooit omdat zaken worden geregeld zonder DigiD of doordat iemand anders is gemachtigd.

De meeste mensen die het DigiD gebruiken vinden dit niet heel lastig, een groep van 8 procent vindt dit wel.

Figuur 10

Gebruik DigiD voor inloggen overheidsdiensten(n=486)



Tabel 2

Gebruik DigiD om inloggen overheidsdiensten(n=486)

Ervaring	Percentage
(heel) moeilijk	8%
niet moeilijk, niet makkelijk	28%
(heel) makkelijk	63%
weet niet	2%

- Een kwart van de panelleden regelt wel eens iets voor een bedrijf, stichting of vereniging met de overheid, onder hogeropgeleiden is dit een derde. Een op de vijf maakt hierbij (soms) gebruik van eHerkenning.

ONLINE COMMUNICATIE (1)

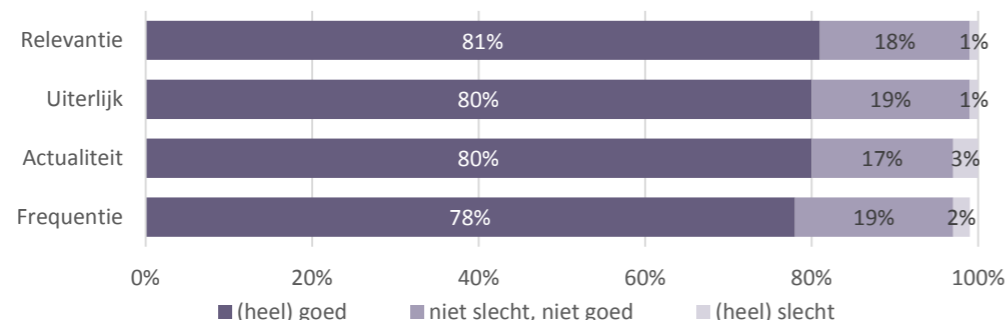
Nieuwsbrief op alle aspecten goed gewaardeerd

Een meerderheid van 70 procent van de panelleden is niet bekend met de gemeentelijke nieuwsbrief. Van de mensen die er bekend mee zijn, zijn zes op de tien geabonneerd (18% van alle respondenten).

Over elk gevraagd aspect van de nieuwsbrief is zo'n 80 procent van de abonnees tevreden, in een tot drie procent van de gevallen is men ontevreden over een aspect.

Figuur 11

Waardering verschillende aspecten nieuwsbrief (n=486)



Capelleaandenijssel.nl belangrijkste medium gemeentelijke communicatie

Voor alle onderwerpen is capelleaandenijssel.nl het medium van eerste voorkeur voor de panelleden (tabel 3). Het belangrijkste onderwerp hierbij is de veelgebruikte dienstverlening, 64 procent ziet dit graag op de gemeentelijke website. Hierna worden ook de papieren IJssel- en Lekstreek en de e-mailnieuwsbrief het vaakst genoemd.

Ruim drie kwart van de mensen noemt capelleaandenijssel.nl bij minimaal een onderwerp als voorkeursmedium. De papieren IJssel- en Lekstreek en de e-mailnieuwsbrief worden door iets minder dan de helft van de mensen genoemd. Social media is voor deze onderwerpen de minst geschikte communicatiemethode, Facebook is hiervan het meest genoemde medium (20%).

Tabel 3

Verschillende onderwerpen naar voorkeursmedium top 3 (n=486)

Onderwerp	#1 genoemde medium	#2 genoemde medium	#3 genoemde medium
Veel gebruikte dienstverlening	www.capelleaandenijssel.nl (64%)	Papieren IJssel- en Lekstreek (29%)	Papieren gemeentegids (28%)
Dienstverlening aan ondernemers	www.capelleaandenijssel.nl (28%)	Papieren IJssel- en Lekstreek (12%)	Papieren gemeentegids (11%)
Wegwerkzaamheden en vervoer	www.capelleaandenijssel.nl (52%)	E-mailnieuwsbrief (31%)	Papieren IJssel- en Lekstreek (30%)
Groen en duurzaamheid	www.capelleaandenijssel.nl (45%)	Papieren IJssel- en Lekstreek (23%)	E-mailnieuwsbrief (16%)
Zorg en ondersteuning	www.capelleaandenijssel.nl (44%)	Papieren IJssel- en Lekstreek (21%)	Papieren gemeentegids (17%)
Onderwijs	www.capelleaandenijssel.nl (33%)	Papieren IJssel- en Lekstreek (17%)	Papieren gemeentegids (14%)
Recreatie en evenementen	www.capelleaandenijssel.nl (46%)	Papieren IJssel- en Lekstreek (28%)	E-mailnieuwsbrief (22%)
Bekendmakingen	www.capelleaandenijssel.nl (52%)	Papieren IJssel- en Lekstreek (32%)	E-mailnieuwsbrief (27%)
Politiek en bestuur	www.capelleaandenijssel.nl (45%)	Papieren IJssel- en Lekstreek (26%)	Papieren gemeentegids (17%)

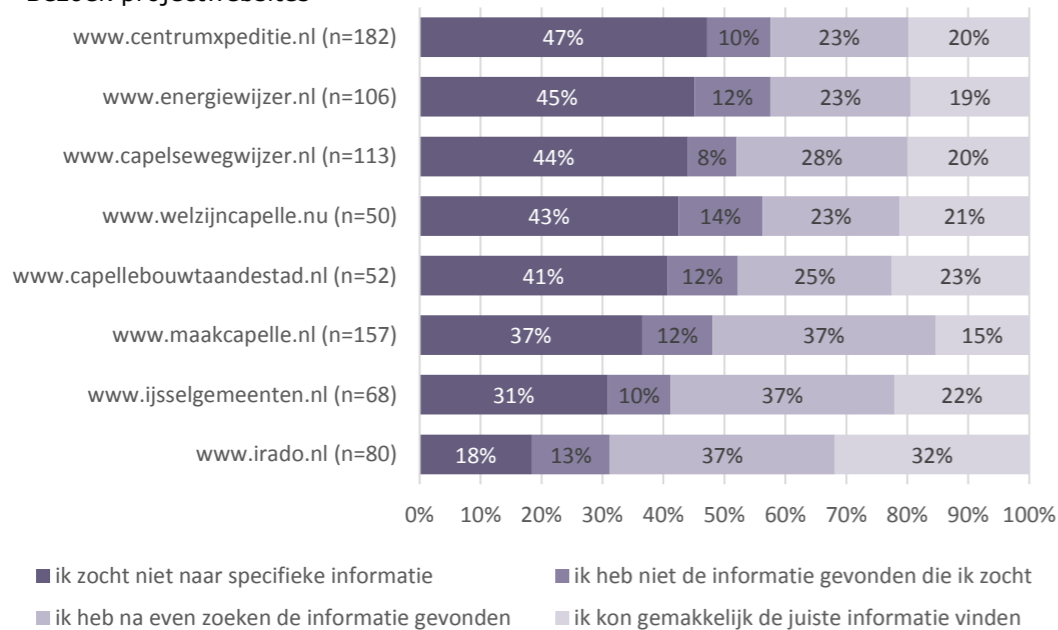
ONLINE COMMUNICATIE (2)

Informatie goed vindbaar op projectwebsites

Er zijn verschillende websites met informatie met betrekking tot projecten in Capelle. De meeste websites zijn door een minderheid van de respondenten bezocht (10 tot 38%). Wanneer men de websites wel heeft bezocht, is dit in de meerderheid in de zoektocht naar specifieke informatie (figuur 12). Dit geldt het meest voor irado.nl (82%) en ijsselgemeenten.nl (69%).

Figuur 12

Bezoek projectwebsites

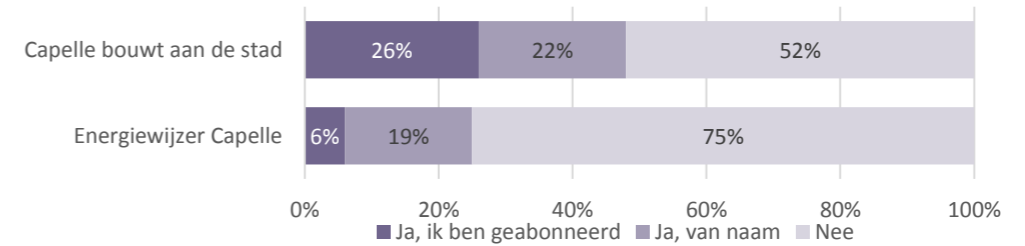


Nieuwsbrief Capelle bouwt aan de stad relatief bekend

Behalve projectwebsites hebben Capelle bouwt aan de stad en Energiewijzer Capelle ook een nieuwsbrief. Bijna de helft van de respondenten is bekend met de nieuwsbrief van Capelle bouwt aan de stad, ruim een kwart is ook abonnee. De nieuwsbrief van de energiewijzer is bij minder mensen bekend (25%), ook het lidmaatschap ligt lager (6%).

Figuur 13

Bekendheid nieuwsbrieven (n=486)

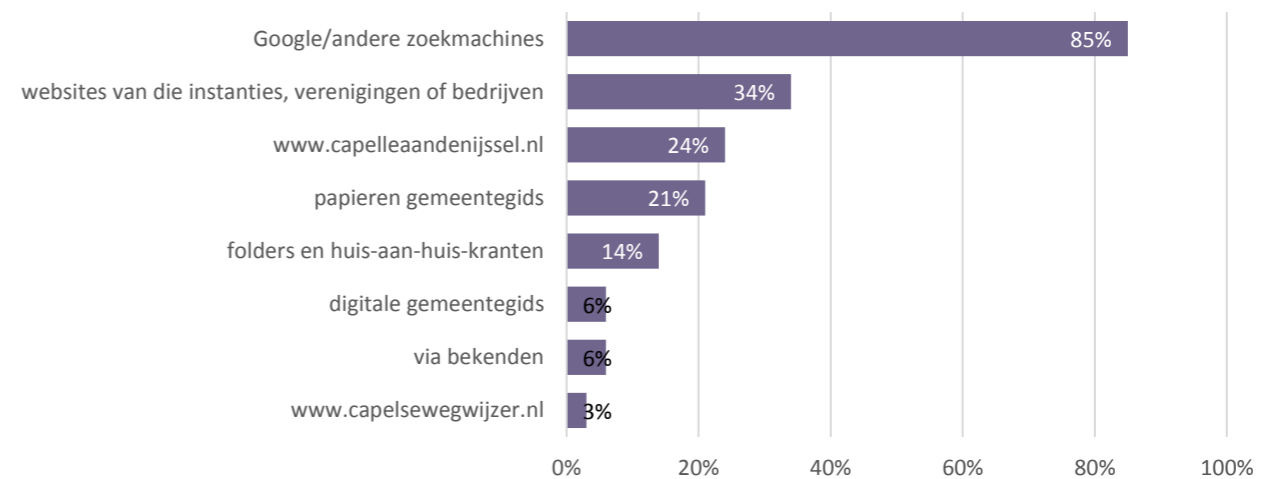


Zoeken contactgegevens vooral via zoekmachine

Google en andere zoekmachines worden door 85 procent van de panelleden gebruikt om contactgegevens van instellingen, verenigingen en bedrijven in Capelle te zoeken. Daarna worden de websites van de desbetreffende bedrijven (34%) en de capelleaandenijssel.nl het vaakst genoemd (24%). De gemeentegids (6%) en de Capelse wegwijzer (3%) worden niet vaak gebruikt.

Figuur 14

Manier van zoeken naar contactgegevens (max. 3 antwoorden) (n=486)



- Hogeropgeleiden zoeken vaker contactgegevens via de website van de desbetreffende instantie (41%) dan lager- en middelbaaropgeleiden (respectievelijk 25% en 27%).
- 65+-ers gebruiken vaker dan elke andere leeftijdsgroep de gemeentegids voor het zoeken van contactgegevens (37%). In de leeftijdsgroep 35-49 jaar is dit 4 procent.

TENSLOTTE

Gemeentelijke communicatie: hoe kan het beter?

Aan het eind van de vragenlijst kon men nog aangeven hoe de online dienstverlening van de gemeente verbeterd zou kunnen worden. Mist men informatie? Of zou men liever via een ander kanaal informatie ontvangen? De meest genoemde punten en enkele toelichtingen op deze verbeterpunten zijn hieronder weergegeven. Een meerderheid heeft niets genoemd of geeft aan tevreden te zijn. In tegenstelling tot de kwantitatieve uitkomsten in de tabellen en figuren, zijn dit meningen van individuele panelleden.



Structuur

- "Alles op een centraal punt. Dus gecentreerd in één kanaal."
- "Door al die verschillende informatiebronnen zie ik de bomen in het bos niet meer. Zoek een informatiebron waar jong en oud de gewenste informatie kan vinden."
- "Duidelijk overzicht op de website van de gemeente welke nieuwsbrieven er zijn, wist ik echt niet. Iedereen moet al de informatie gemakkelijk kunnen vinden, ook de oudere bewoners of laaggeletterden."

Bekendheid informatiekanalen

- "Bekend maken dat al die soorten online dienstverlening er zijn bijv. via een huis-aan-huisfolder. Ik kende de meeste niet. Apps??"
- "Ik ken veel van de genoemde gemeentelijke websites helemaal niet. Toch ben ik vrij actief online en op de socials. Wellicht moet er meer reclame voor deze sites komen."
- "Ik ken veel websites niet, omdat ik ze blijkbaar niet nodig heb. Desondanks zou het helpen als meer gecommuniceerd wordt bijv. per email, welke info bronnen er zijn en wat het verschil aan info aanbod is, of doel, van deze sites."

Betere terugkoppeling

- "Altijd en sneller reageren op vragen en klachten. Dat kan en moet veel beter dan nu. Het zou mooi zijn als je prestatie-eisen en de daadwerkelijk prestaties (aantal, doorlooptijd, enz.) op de website kan inzien."
- "Antwoord op vragen i.p.v. geen reactie. Compleetheid info. Meer aandacht voor tekstuele kwaliteit. Overzicht waar bijvoorbeeld containers mogen staan en welk tijdvak. Tracking/status van meldingen."

Informereren

- "Bewoners informeren over werkzaamheden in de straat, bijv. ophogen, vervangen van containers. We staan telkens weer voor verrassing. Vind dat echt niet kunnen."
- "Bewoners van Capelle gewoon op de hoogte brengen van belangrijke ingrepen, gebeurtenissen qua bouw en dergelijke. Waar ik ook naar zoek ik vind nooit iets wat concreet met mijn vraag te maken heeft! Er wordt voor je gebouwd, er wordt naast je gebouwd en nergens een duidelijk verhaal te vinden. Totaal geen inzicht in wat er te gebeuren staat!"

Aandacht voor de internetloze Capellenaar

- "Niet alles digitaal maken! Er zijn nog zat mensen die internetloos zijn!"
- "Je wordt digitaal overvoerd met allerlei nieuwsbrieven van allerlei instanties (niet alleen van de gemeente Capelle); je postbus loopt over en je leest bijgevolg niks meer. Ik heb liever "papier" - je scheurt uit wat echt van belang is."