

# Communicatie & Participatie

Inwonerspanel Den Helder



# COLOFON

**Uitgave**

I&O Research  
Piet Heinkade 55  
1019 GM Amsterdam  
020 308 48 00  
www.ioresearch.nl

**Rapportnummer**

2023/definitief

**Datum**

Augustus 2023

**Opdrachtgever**

Gemeente Den Helder

**Auteurs:**

Rosan Nijkamp  
Michelle Piksen



# Introductie

## Aanleiding

De gemeente Den Helder informeert graag haar inwoners zo goed mogelijk over onderwerpen die zij belangrijk en interessant vinden. Door middel van onderzoek onder het Inwonerspanel van de gemeente wordt er inzicht verkregen in de communicatie en participatie-activiteiten. Wat gaat goed, wat kan beter? De uitkomsten van de enquête worden gebruikt om deze waar mogelijk te verbeteren.

## Methode

De meeste deelnemers aan het onderzoek zijn afkomstig uit het Inwonerspanel van Den Helder. Het panel bestaat uit 882 panelleden. Dit zijn inwoners van de gemeente Den Helder 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. Er is één herinneringsmail gestuurd. De vragenlijst kon worden ingevuld van 14 juli tot en met 15 augustus. In totaal hebben 467 inwoners deelgenomen. Daarnaast is de vragenlijst ook verspreid via een aparte link die de gemeente aanbood. Via deze link namen 34 inwoners deel.

## 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 verhoudingen in de bevolking van Den Helder. Groepen die ondervetegenwoordigd zijn, krijgen een groter gewicht, terwijl oververtegenwoordigde groepen een kleiner gewicht krijgen. Op deze manier zijn de resultaten representatief voor de gehele gemeente Den Helder, wat betreft deze achtergrondkenmerken.

Waar mogelijk bekijken we verschillen tussen wijken, leeftijdsgroepen, geslachten en opleidingsniveau. De indeling in opleidingsniveau is te zien in Tabel 3. Verschillen benoemen we alleen (in kaders) als deze statistisch significant zijn.



## Respons

Voor dit onderzoek zijn alle 882 panelleden uitgenodigd. 467 leden hebben de vragenlijst ingevuld, dit is een respons van 52,9% procent. Daarnaast namen 34 inwoners deel aan het onderzoek via een eigen link van de gemeente, waarmee het totaal aantal respondenten op 501 uitkomt.

Tabel 1: ongewogen aantallen naar leeftijd

Leeftijdsgroep	Aantal	%
18 t/m 34 jaar	25	5%
35 t/m 49 jaar	62	12,4%
50 t/m 64 jaar	166	33,1%
65 jaar en ouder	245	48,9%
onbekend	3	0,6%
<b>Totaal</b>	<b>501</b>	<b>100%</b>

Tabel 2: ongewogen aantallen naar geslacht

Geslacht	Aantal	%
Man	244	48,7%
Vrouw	253	50,5%
Onbekend	4	0,8%
<b>Totaal</b>	<b>501</b>	<b>100%</b>

Tabel 3: indeling in opleidingsniveaus

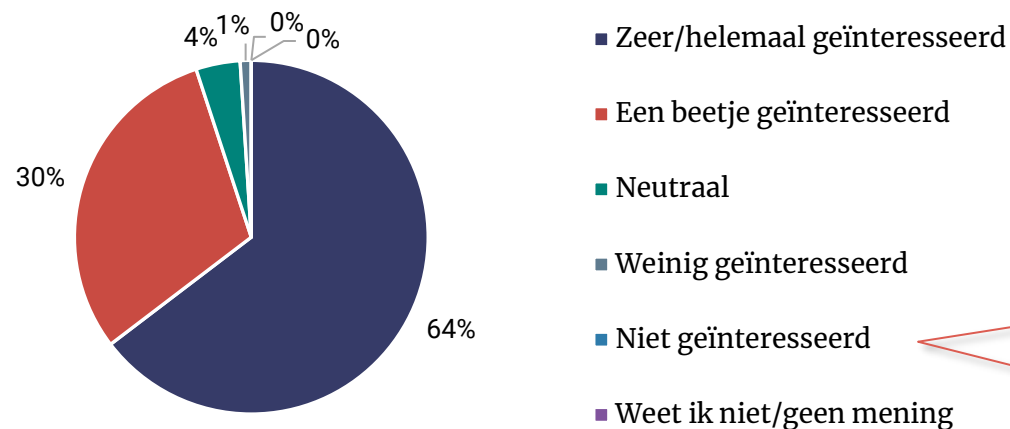
Opleidingsniveau	
Laag	<ul style="list-style-type: none"><li>• Geen onderwijs / basisonderwijs / cursus inburgering / cursus Nederlandse taal</li><li>• LBO / VBO / VMBO (kader- of beroepsgerichte leerweg) / MBO 1 (assistentenopleiding)</li><li>• MAVO / HAVO of VWO (eerste drie jaar) / ULO / MULO / VMBO (theoretische of gemengde leerweg) / voortgezet speciaal onderwijs</li></ul>
Midden	<ul style="list-style-type: none"><li>• MBO 2, 3, 4 (basisberoeps-, vak-, middenkader- of specialistenopleiding) of MBO oude structuur (vóór 1998)</li><li>• HAVO of VWO (overgegaan naar de 4e klas) / HBS / MMS / HBO-propedeuse of WO-propedeuse</li></ul>
Hoog	<ul style="list-style-type: none"><li>• HBO (behalve HBO-master) / WO-kandidaats- of WO-bachelor</li><li>• WO-doctoraal of WO-master of HBO-master / postdoctoraal onderwijs</li></ul>

# Interesse in gemeentelijke informatie (1)

Ten eerste is aan de inwoners gevraagd in hoeverre zij geïnteresseerd zijn in informatie van en over de gemeente Den Helder.

- Circa twee op de drie inwoners (64%) geven aan hierin zeer geïnteresseerd te zijn.
- Daarnaast geven drie op de tien inwoners (30%) aan een beetje geïnteresseerd te zijn in deze informatie.
- Slechts één procent van de inwoners zegt weinig tot niet geïnteresseerd te zijn in informatie van en over de gemeente Den Helder.

**Figuur 1 - In hoeverre bent u geïnteresseerd in informatie van/over de gemeente Den Helder?**  
Basis: allen, n=501



Mannen zijn vaker geïnteresseerd in informatie van en over de gemeente dan vrouwen (68% vs. 60%).

**Aan de respondenten die niet geïnteresseerd zijn is gevraagd waarom zij daar geen interesse in hebben.**

*“Omdat de ambtelijke molen heel traag draait en wethouders zich niet aan de opgedragen moties en amendementen houden!”*

*“Ze doen toch waar ze zelf zin in hebben, naar de mensen wordt niet geluisterd”*



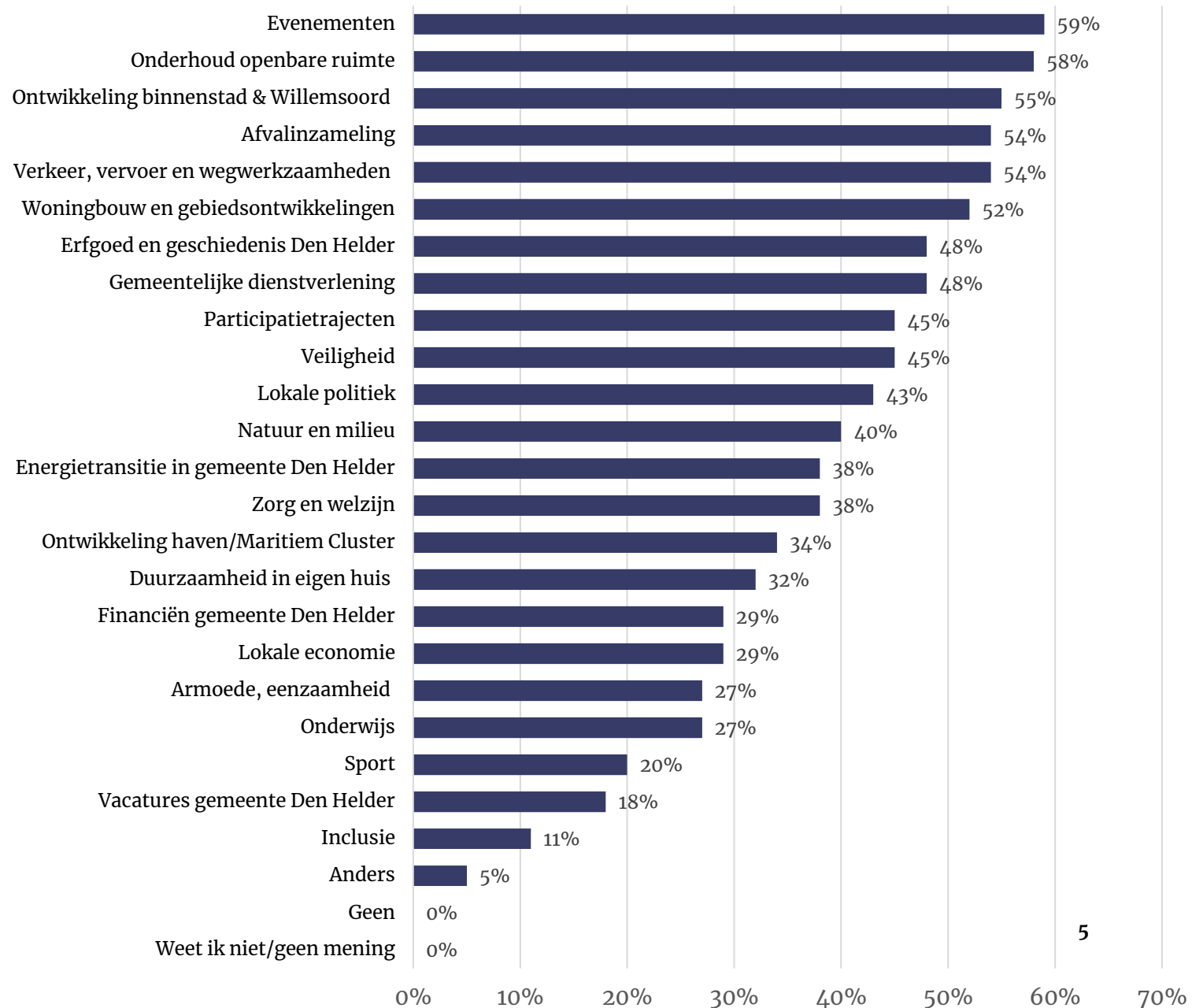
# Interesse in gemeentelijke informatie (2)

Een top drie met onderwerpen die inwoners belangrijk vinden en graag meer over lezen:

1. Evenementen met 59 procent
2. Onderhoud openbare ruimte met 58 procent
3. Ontwikkeling binnenstad & Willemsoord met 55 procent

**Figuur 2 - Welke onderwerpen vindt u belangrijk/interessant, en leest u graag (meer) over?**

Basis: allen, n=501

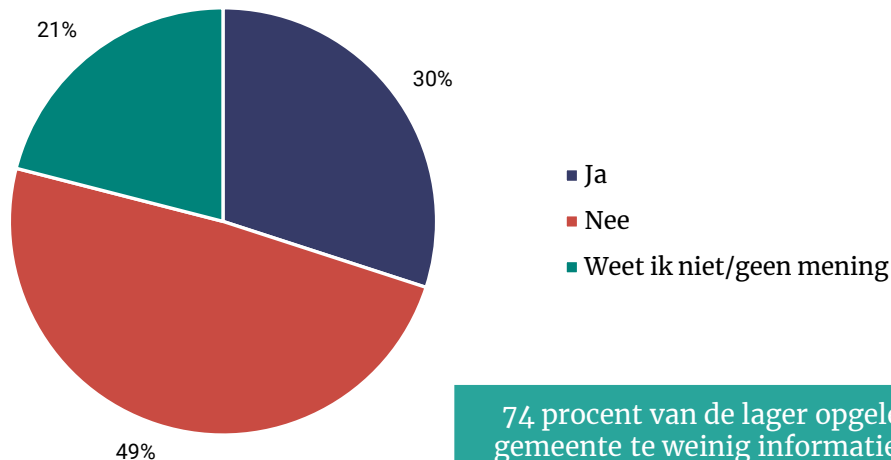


# Interesse in gemeentelijke informatie (3)

- In figuur 3 is te zien dat bijna de helft van de inwoners (49%) vindt dat de gemeente niet genoeg informatie deelt over onderwerpen die voor hen belangrijk en/of interessant zijn.
- De frequentie voor het delen van informatie is voor 29 procent van de inwoners wekelijks gewenst, 23 procent zegt dat één keer per twee weken voldoende is en voor het merendeel van de inwoners (45%) heeft één keer per maand de voorkeur.

**Figuur 3 - Vindt u dat de gemeente Den Helder genoeg informatie deelt over onderwerpen die u belangrijk/interessant vindt?**

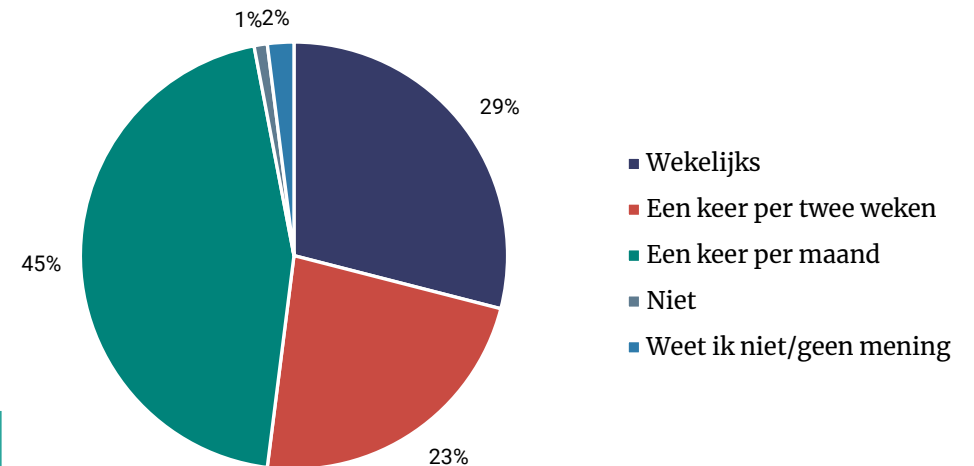
Basis: allen, n=501



74 procent van de lager opgeleiden vindt dat de gemeente te weinig informatie deelt, vergeleken met 48 procent van de middelbaar opgeleiden en 45 procent van de hoger opgeleiden.

**Figuur 4 - Hoe vaak wordt u het liefst door de gemeente Den Helder geïnformeerd over de onderwerpen die u belangrijk vindt?**

Basis: allen, n=501

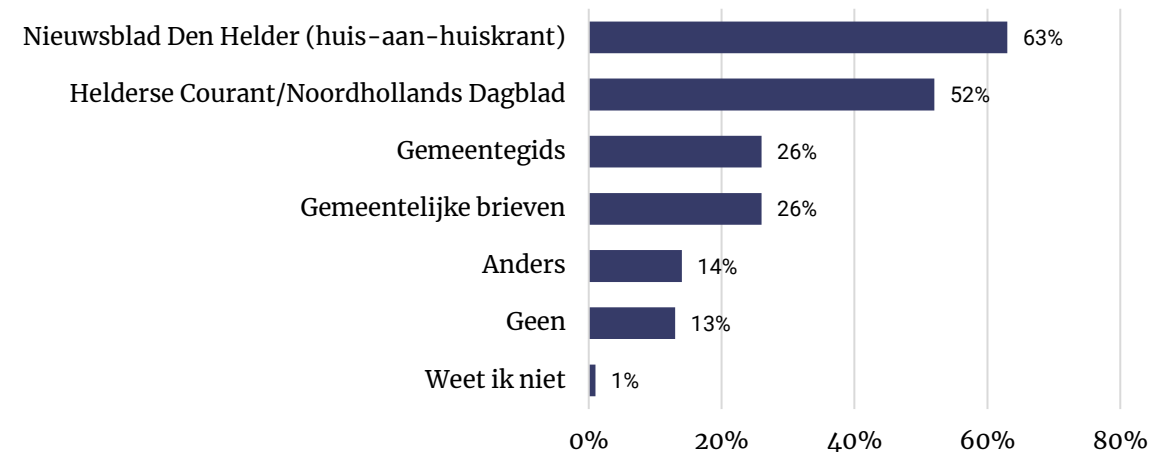


# Mediagebruik (1)

Vervolgens is aan de inwoners gevraagd welke papieren lokale/regionale informatiebronnen zij op dit moment gebruiken

- De papieren bron die men het vaakst gebruikt om informatie te vergaren over lokale/regionale zaken is het Nieuwsblad Den Helder. Maar liefst 63 procent van de inwoners gebruikt deze huis-aan-huiskrant om informatie te verkrijgen.
- De helft van de inwoners (52%) gebruikt het Noordhollands Dagblad (papieren versie) om informatie te verkrijgen.
- Bij de antwoordoptie 'Anders' gaven inwoners met name nieuwsbronnen aan die niet op papier zijn zoals internet, e-mail en sociale media.

**Figuur 5 - Welke papieren lokale/regionale informatiebronnen gebruikt u op dit moment?**  
Basis: allen, n=501



21 procent van de 18 t/m 34 jarigen heeft een abonnement op het Noordhollands Dagblad. Met name de 65-plussers zijn goed vertegenwoordigd met het afnemen van een abonnement, dit percentage ligt op 84 procent.



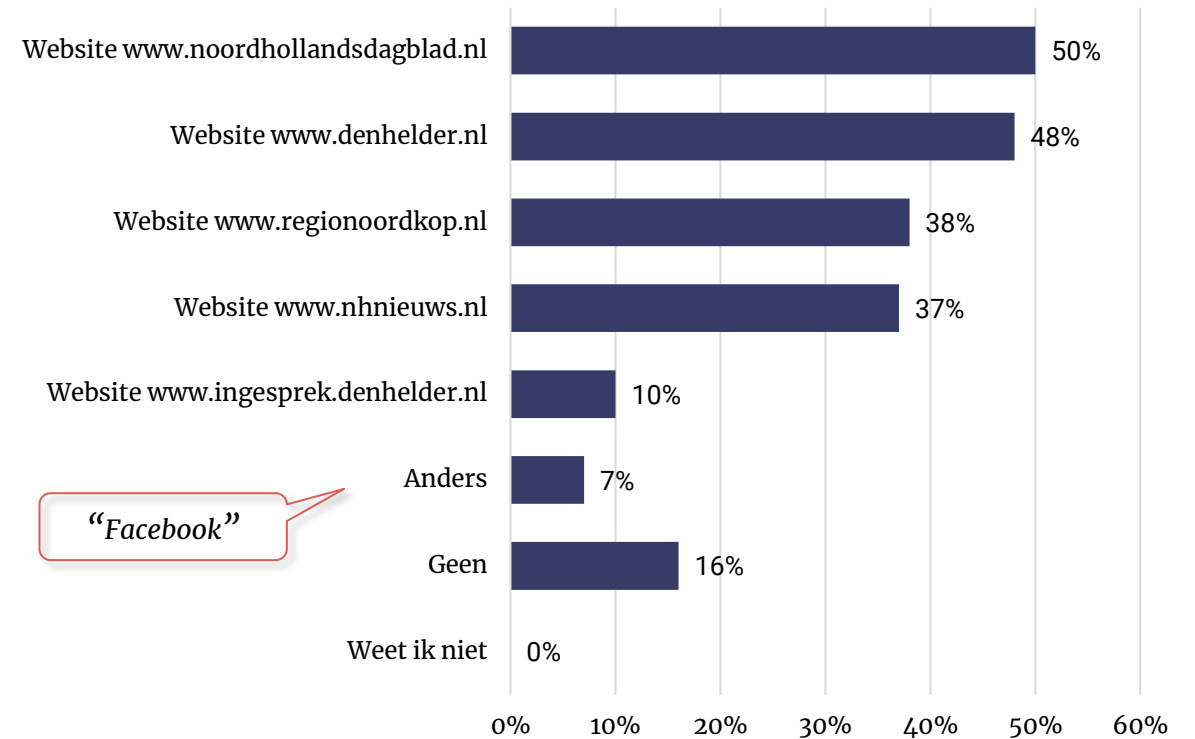
# Mediagebruik (2)

- Online mediagebruik voor het vergaren van lokaal/regionaal nieuws wordt veelal via de website van het Noordhollands Dagblad gedaan. De helft van de inwoners (50%) geeft aan deze website wel eens te bezoeken.
- Twee derde van de groep inwoners (67%) die het Noordhollands Dagblad (papier of website) lezen, heeft ook een abonnement op dit dagblad.
- Ook de website [www.denhelder.nl](http://www.denhelder.nl) is een veelgebruikte online bron. Iets minder dan de helft van de inwoners (48%) gebruikt deze website als informatiebron.

Regio Noordkop en NH Nieuws zijn populair onder de jongere generaties.

- 18-34 jaar en 35-49 jaar (beide 48%) vs. 50-64 jaar (37%) en 65+ (24%) voor [www.regionoordkop.nl](http://www.regionoordkop.nl)
- 18-34 jaar (46%) en 35-49 jaar (42%) vs. 50-64 jaar (38%) en 65+ (26%) voor [www.nhnieuws.nl](http://www.nhnieuws.nl)

**Figuur 7 - Welke lokale/regionale websites gebruikt u op dit moment als informatiebron?**  
Basis: allen n=501





# Mediagebruik – sociale media

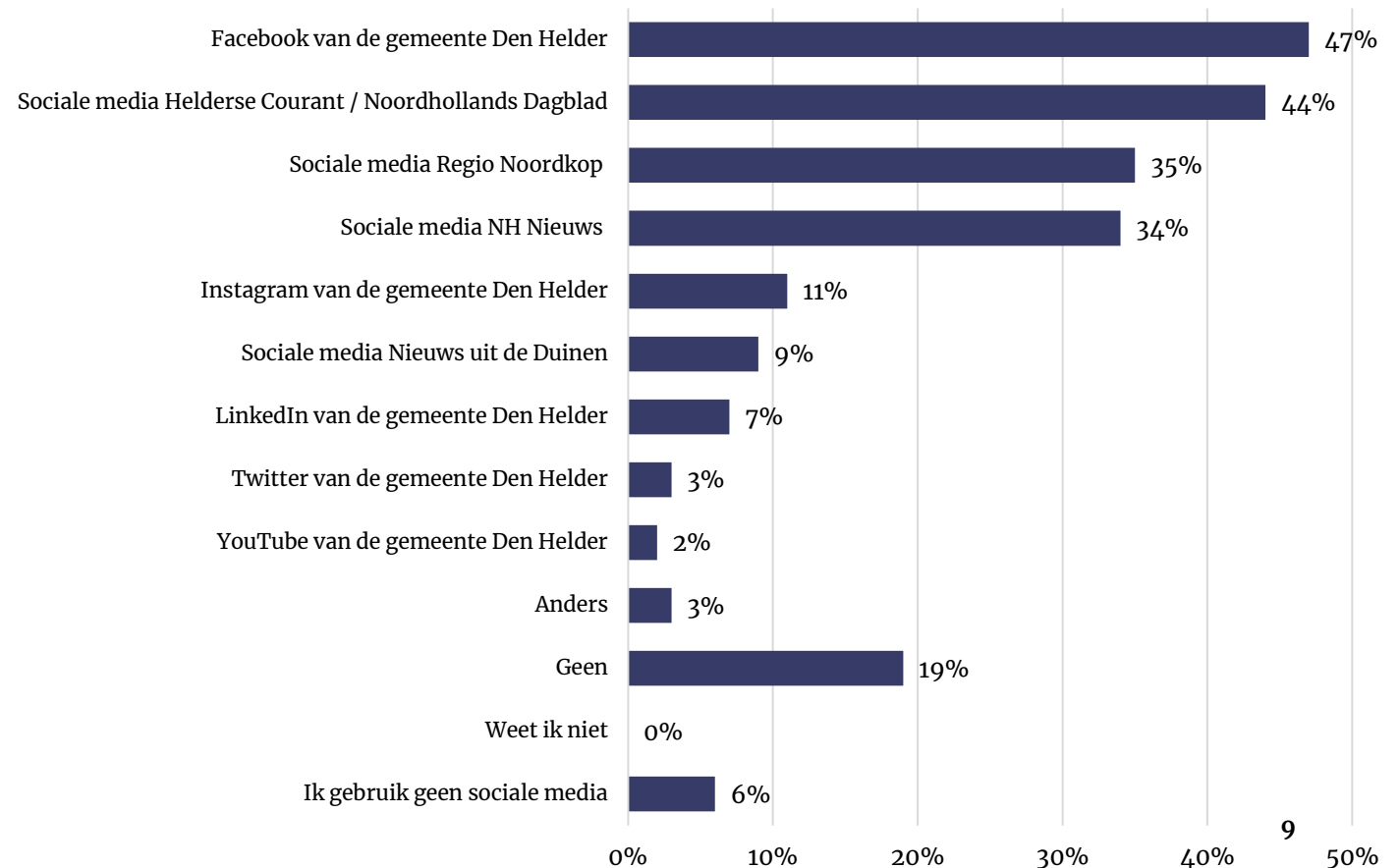
Vervolgens is gevraagd welke sociale media kanalen inwoners gebruiken als informatiebron om informatie over de gemeente vergaren.

- In het specifiek is de Facebookpagina van gemeente Den Helder een veel gebruikte informatiebron. Bijna de helft (47%) van de inwoners geeft aan deze te gebruiken.
- Ook de sociale media van de Helderse Courant / Noordhollands Dagblad zijn populair bij de inwoners van Den Helder (44%).

In de leeftijdsgroep van 50-64 jaar maakt 24% geen gebruik van sociale media als informatiebron, wat aanzienlijk meer is dan de 11% in de leeftijdsgroep van 35-39 jaar.

**Figuur 8 - Welke sociale media gebruikt u op dit moment als informatiebron?**

Basis: allen, n=501



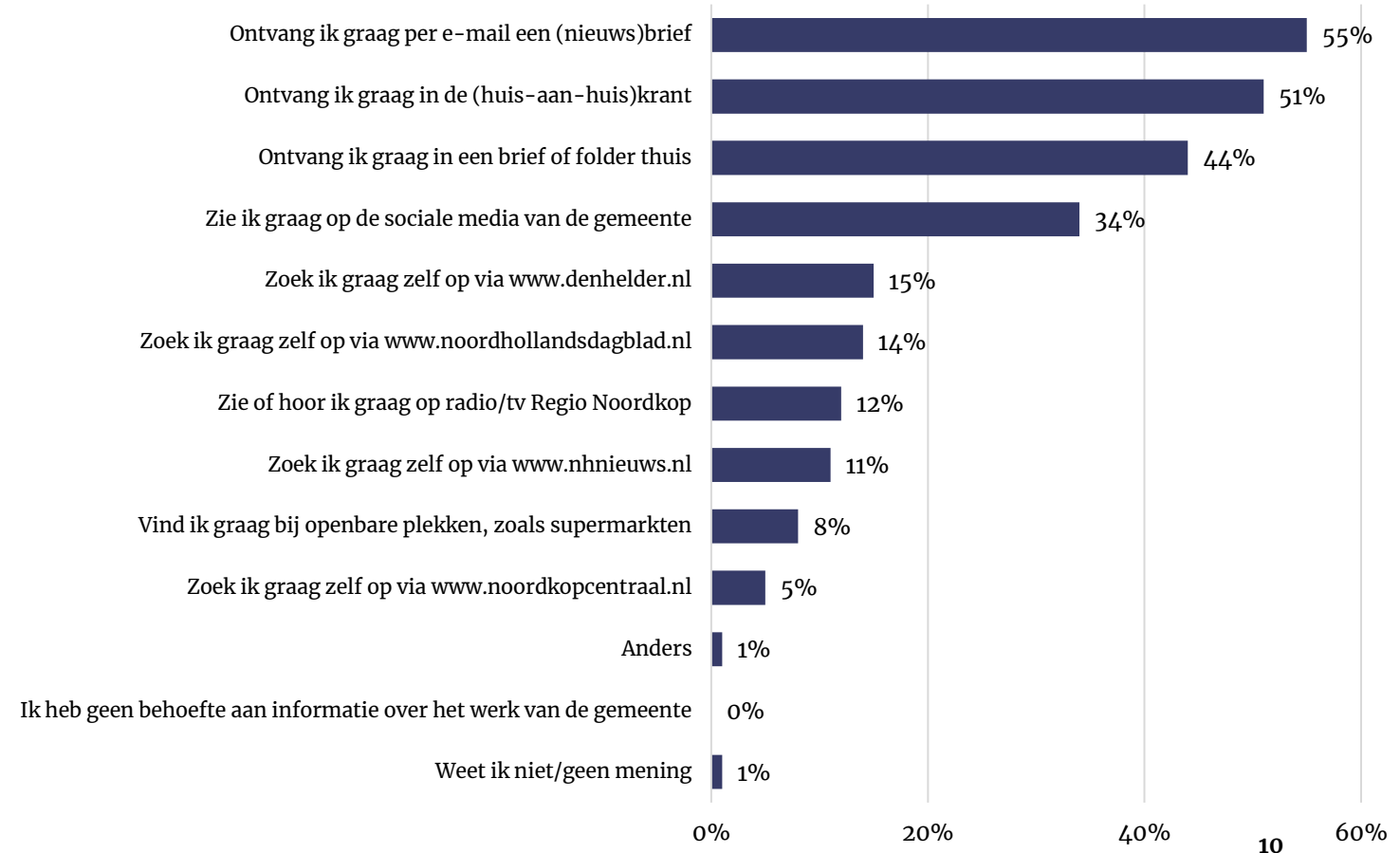
# Informatievoorzieningen (1)

De inwoners is gevraagd hoe zij het liefst informatie ontvangen over het werk van de gemeente, bijvoorbeeld over werkzaamheden, toelichting op beleid of andere nieuwswaardigheden.

- Inwoners ontvangen deze informatie het liefst per e-mail in een nieuwsbrief (55%).
- Een papieren informatiebron is ook een gewenste methode bij veel inwoners. Een krant wordt door 51 procent van de inwoners gewaardeerd. Een brief of folder door 44 procent van de inwoners.

**Figuur 9 - Informatie over het werk van de gemeente**

Basis: allen, n=501



# Informatievoorzieningen (2)

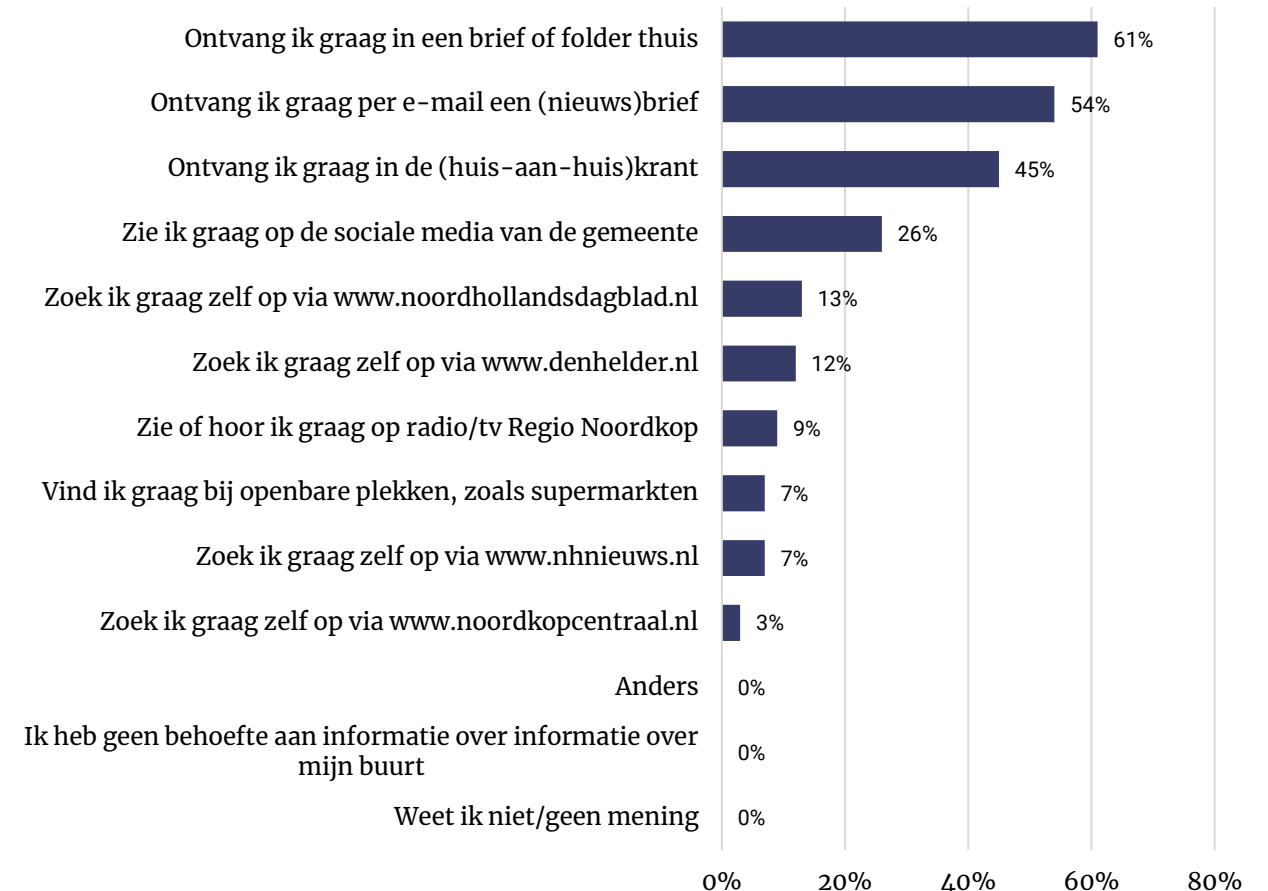
Tevens is ook aan de inwoners gevraagd hoe zij het liefst informatie ontvangen over hun buurt.

- Drie op de vijf inwoners (61%) geven aan dat zij graag een brief of folder thuis willen ontvangen.
- Ook wordt een (nieuws)brief via e-mail door ruim de helft van de inwoners (54%) genoemd als manier waarop zij informatie willen ontvangen.

35-49 jarigen geven vaker aan graag een brief of folder thuis te ontvangen dan de inwoners van 65 jaar en ouder (70% vs. 54%).

**Figuur 10 - Informatie over mijn buurt**

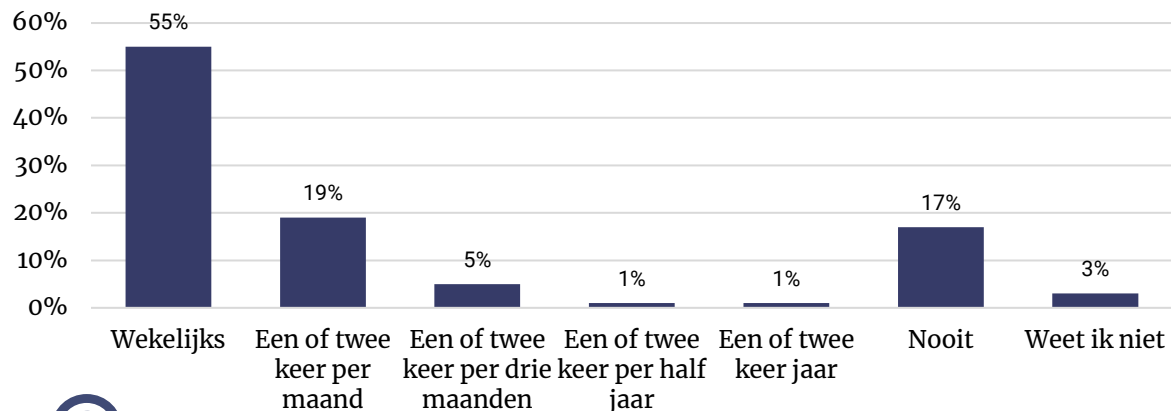
Basis: allen, n=501



# Het stadsnieuws (1)

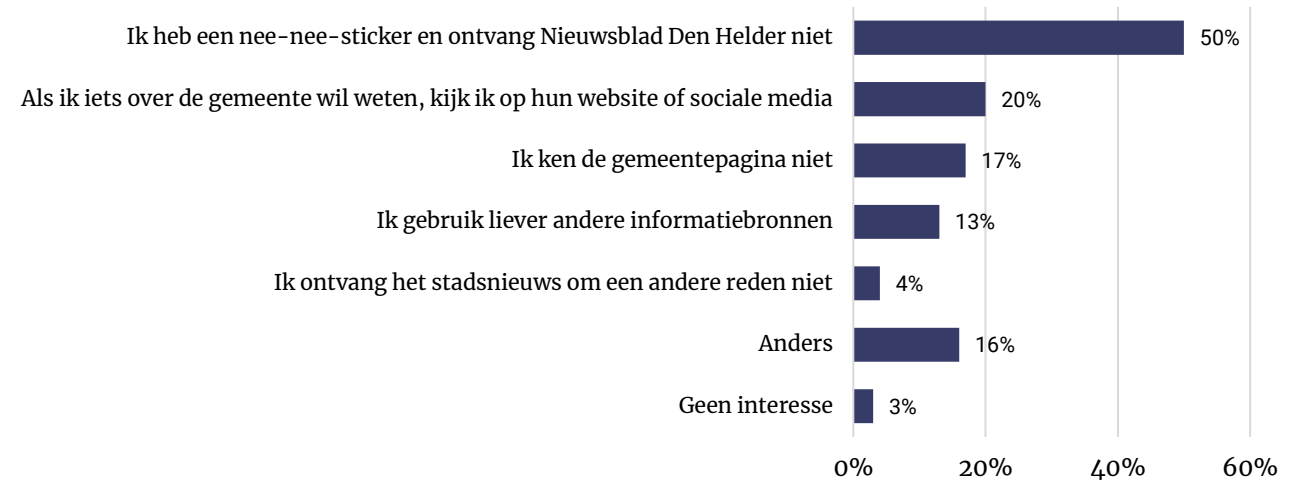
- Meer dan de helft van de inwoners leest wekelijks het stadsnieuws in Nieuwsblad Den Helder (55%).
- Slecht zeventien procent van de inwoners zegt het stadsnieuws nooit te lezen.
- Inwoners die het stadsnieuws nooit lezen, geven voornamelijk aan dat zij het stadsnieuws nooit ontvangen omdat zij een nee-nee sticker hebben (50%).

**Figuur 11 - Hoe vaak leest u het stadsnieuws in Nieuwsblad Den Helder?**  
Basis: allen, n=501



**Figuur 12 - Waarom leest u het stadsnieuws nooit?**

Basis: inwoners die het stadsnieuws nooit lezen, n=60



78 procent van de 65-plussers leest wekelijks het stadsnieuws.

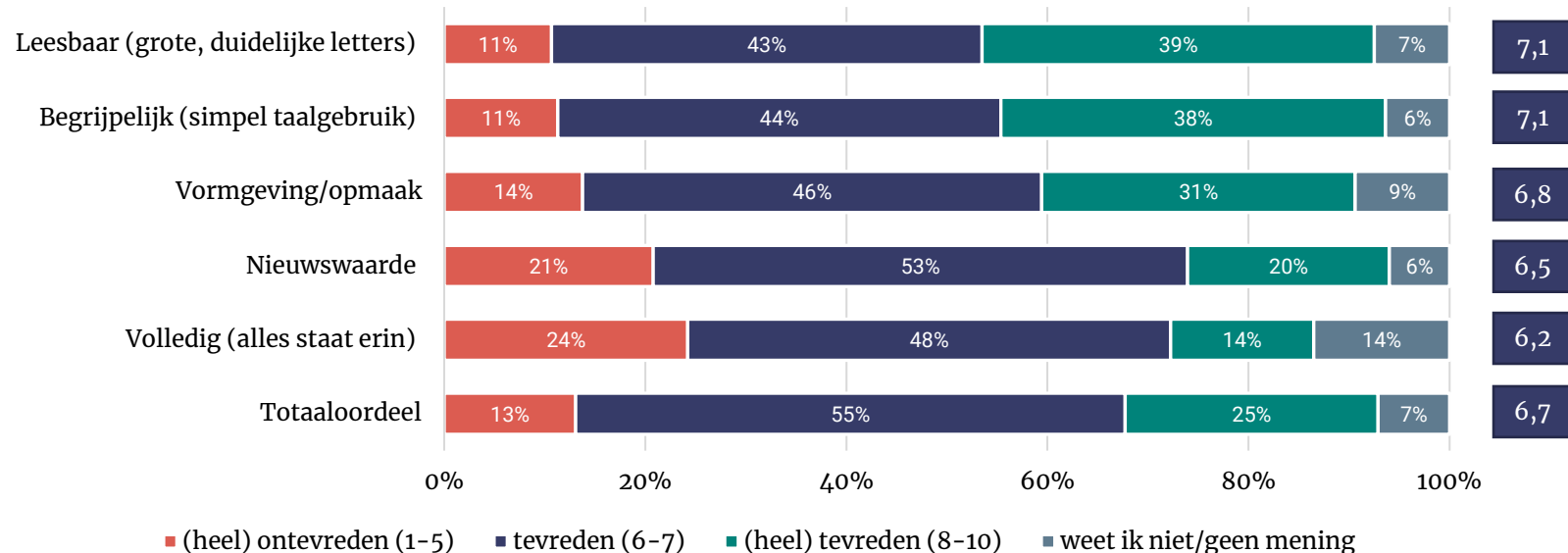
# Het stadsnieuws (2)

Aan de inwoners die wel eens het stadsnieuws lezen is gevraagd hoe tevreden zij zijn over de verschillen aspecten van het stadsnieuws. Hen werd gevraagd de verschillende aspecten een rapportcijfer te geven van 1 t/m 10. Als totaaloordeel geven de inwoners het stadsnieuws gemiddeld een 6,7.

- Het meest tevreden zijn de inwoners over de leesbaarheid (7,1) en begrijpelijkheid (7,1). Voor beide aspecten geldt dat ruim vier op de vijf inwoners (82%) hierover tevreden of zelfs zeer tevreden zijn.
- Inwoners zijn het minst tevreden over de volledigheid van het stadsnieuws (6,2). Een kwart van de inwoners (24%) zegt hierover ontevreden te zijn.

**Figuur 13 - Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van het stadsnieuws?**

Basis: inwoners die het stadsnieuws lezen, n=441



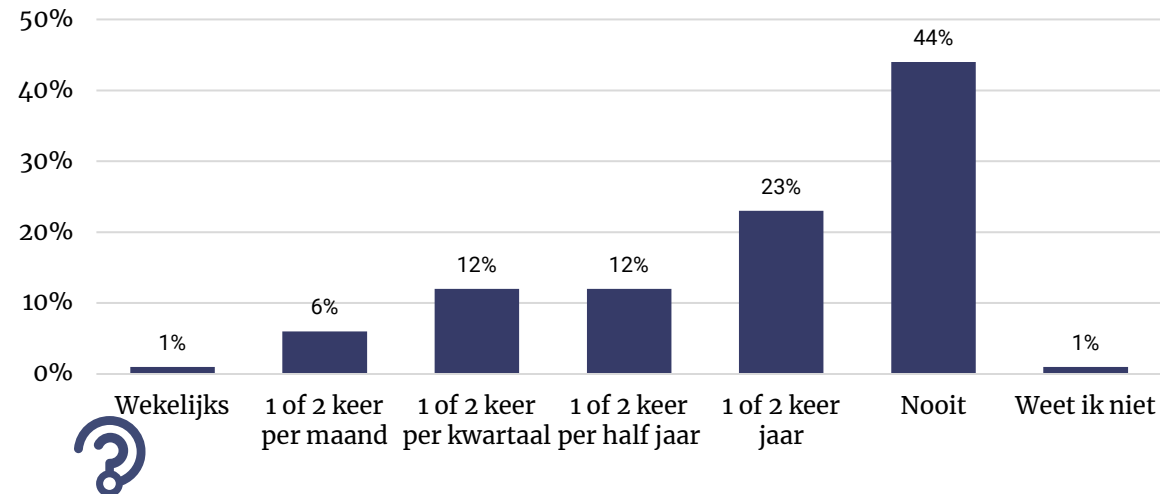
# De gemeentegids (1)

Elk jaar verschijnt de gemeentegids in Den Helder met de belangrijkste informatie over de gemeente. Er staat onder meer een overzicht in van verenigingen, ondernemers en organisaties in de gemeente en hoe inwoners hen kunnen bereiken.

- Een groot deel van de inwoners geeft aan de gemeentegids nooit te gebruiken (44%). Circa een kwart van de inwoners (23%) gebruikt de gemeente gids 1 tot 2 keer per jaar.

**Figuur 14 - Hoe vaak hebt u de gedrukte gemeentegids in 2022 gebruikt?**

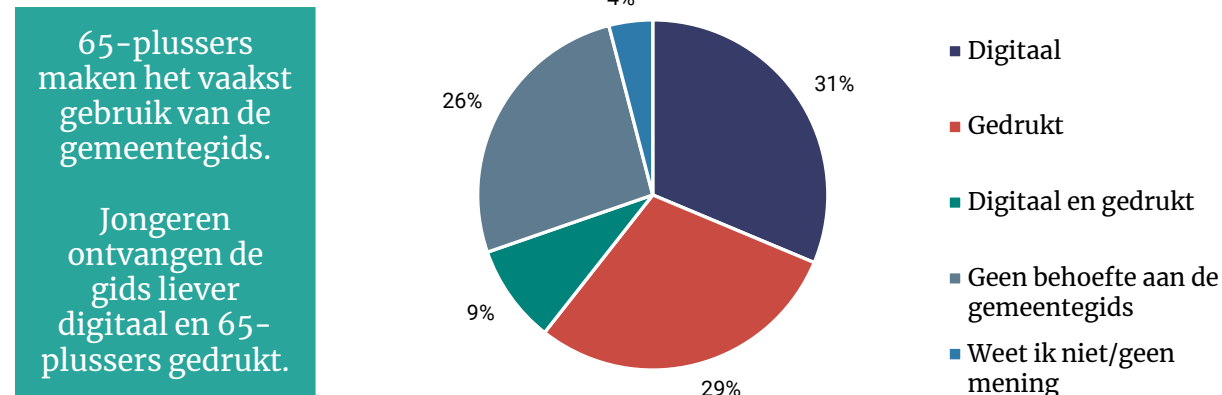
Basis: allen, n=501



- Aan de inwoners is ook gevraagd hoe zij de gemeentegids het liefst zouden ontvangen. Hierover zijn de meningen sterk verdeeld. Een derde van de inwoners (31%) ontvangt de gemeentegids het liefst digitaal. Maar ongeveer een even grote groep (29%) ontvangt de gemeentegids het liefst gedrukt. Van de inwoners die aangaven de gemeentegids niet te gebruiken, zou 37% hem het liefst digitaal ontvangen.
- Een kwart van de inwoners (26%) zegt geen behoefte te hebben aan de gemeentegids.

**Figuur 15 - Hoe ontvangt u het liefst de gemeentegids?**

Basis: allen, n=501



# De gemeentegids (2)

- Inwoners gebruiken de gemeentegids voornamelijk voor het opzoeken van niet gemeentelijke organisaties zoals bedrijven, stichtingen, verenigingen en clubs (36%).
- Daarnaast wordt de gemeentegids gebruikt voor de contactgegevens van hulpdiensten zoals ambulance, brandweer, politie, huisartsenpost, dierenambulance en storingsdiensten (34%).
- Als derde wordt de gemeentegids het vaakst gebruikt voor de contactgegevens van de gemeente (31%).

**Figuur 16 - Waarvoor gebruikt u de gemeentegids?**

Basis: allen, n=501

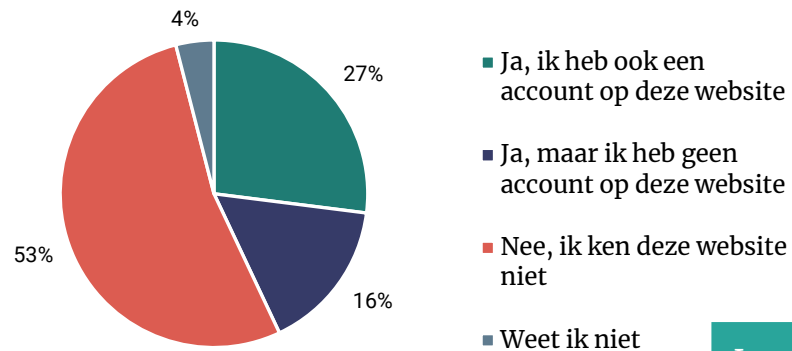


# Gemeentelijke websites

Sinds 2021 wordt de website [ingesprek.denhelder.nl](https://www.ingesprek.denhelder.nl) door de gemeente gebruikt. Op deze website kunnen inwoners meedenken en meepraten over projecten en activiteiten in Den Helder.

- Ruim de helft van de inwoners geeft aan deze website niet te kennen (53%).
- Een kwart van de inwoners (27%) zegt de website daarentegen wel te kennen en ook een account te hebben. Zestien procent van de inwoners geeft aan de website wel te kennen, maar zelf geen account te hebben.

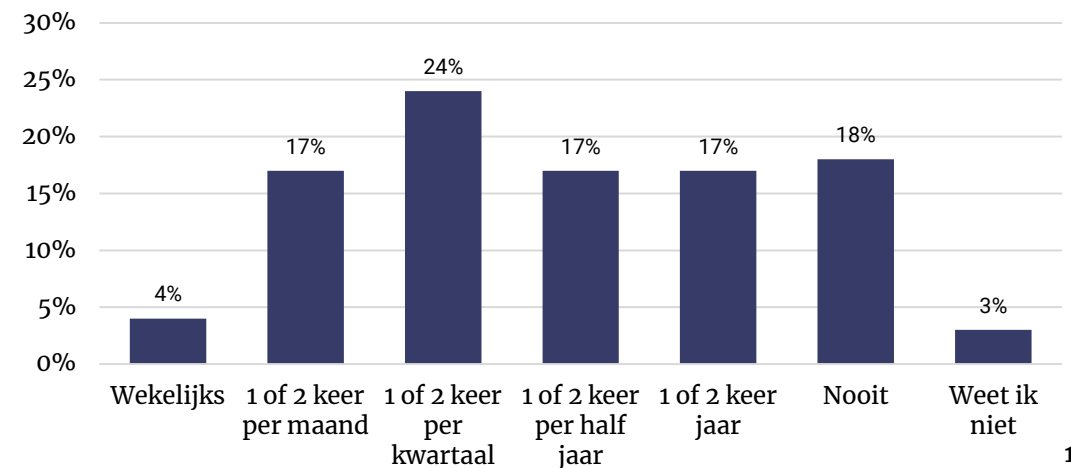
**Figuur 17 - Kent u de website [www.ingesprek.denhelder.nl](https://www.ingesprek.denhelder.nl)?**  
Basis allen, n=501



Laagopgeleide inwoners geven vaker aan de website [ingesprek.denhelder.nl](https://www.ingesprek.denhelder.nl) niet te kennen dan hoogopgeleiden (70% vs. 47%)

- Daarnaast is ook aan de inwoners gevraagd hoe vaak zij het afgelopen jaar de website van de gemeente Den Helder hebben bezocht.
- De meeste inwoners (24%) bezoeken de website 1 of 2 keer per kwartaal.
- Achttien procent van de inwoners geeft aan deze website nooit te bezoeken.

**Figuur 18 - Hoe vaak hebt u afgelopen jaar de website [www.denhelder.nl](https://www.denhelder.nl) bezocht?**  
Basis allen, n=501

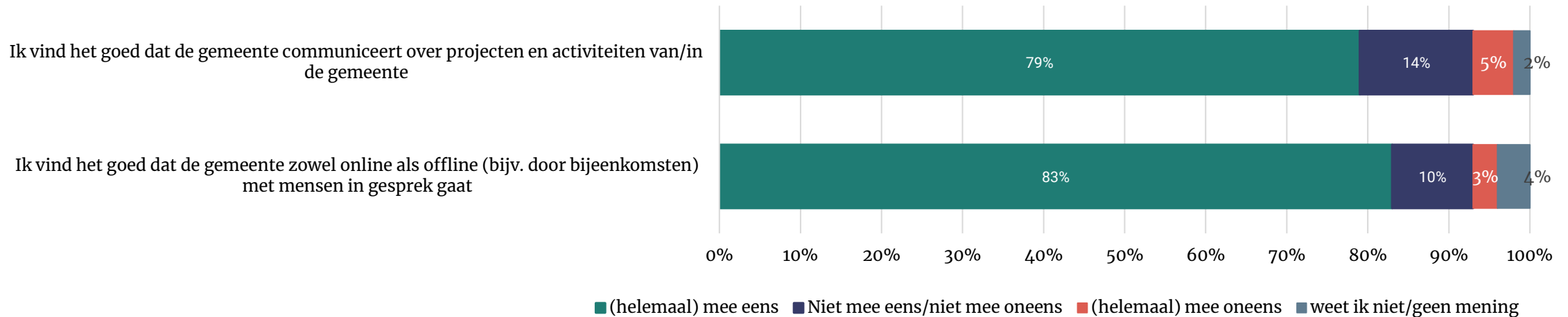




# Communicatie met inwoners

- Vier op de vijf inwoners (79%) vinden het goed dat de gemeente communiceert over projecten en activiteiten van/in de gemeente. Slechts vijf procent van de inwoners is het hier mee oneens.
- Ook geeft de ruime meerderheid (83%) aan dat ze het goed vinden dat de gemeente zowel online als offline met mensen in gesprek gaat. Drie procent van de inwoners is het hier niet mee eens.

**Figuur 19 - In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen?**  
Basis allen, n=501

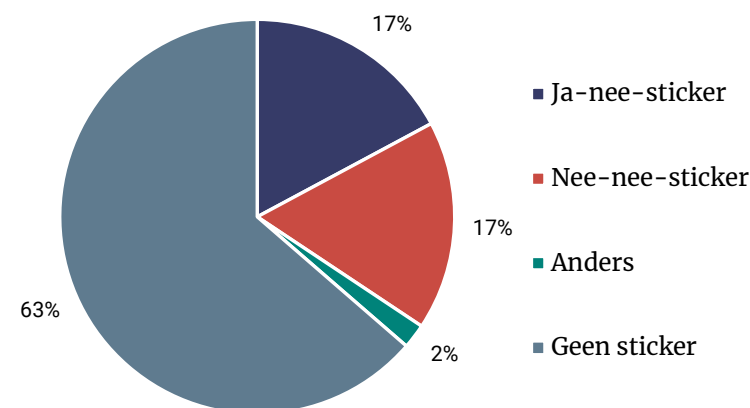


# Brievenbusstickers

- Twee op de drie inwoners (63%) heeft geen nee-nee- of ja-nee-sticker op hun brievenbus.
- Zeventien procent van de inwoners heeft een ja-nee sticker en geeft zo aan geen reclamedrukwerk te willen ontvangen maar wel huis-aan-huisbladen.
- Ook zeventien procent van de inwoners heeft een nee-nee-sticker en willen geen reclamedrukwerk en ook geen huis-aan-huisbladen.

Inwoners in de leeftijdscategorie 18 t/m 34 (29%) en 35 t/m 49 (23%) hebben vaker een nee-nee sticker dan inwoners van 50 t/m 54 jaar (11%) en van 65 jaar en ouder (9%)

**Figuur 20 - Heeft u een nee-nee- of ja-nee-sticker op uw brievenbus?**  
Basis allen, n=501



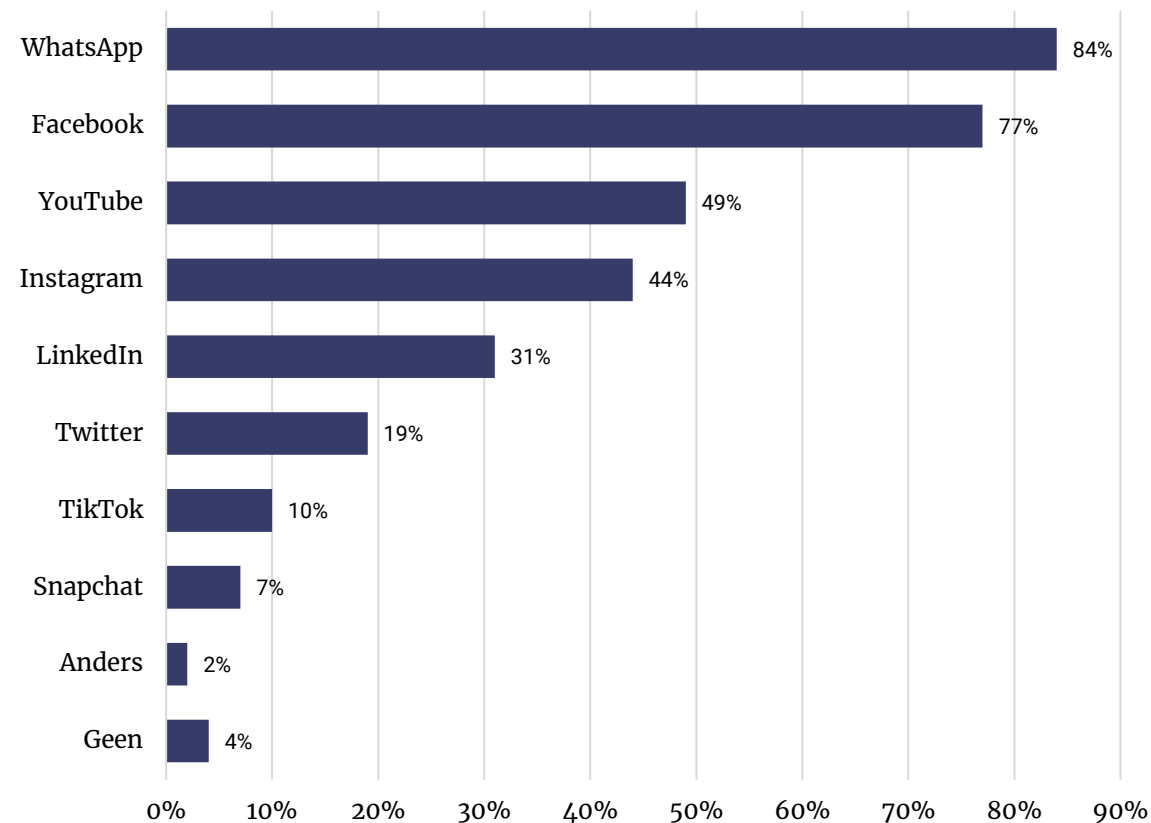
# Sociale Media

Aan de inwoners is gevraagd welke sociale media zij gebruiken. De top drie van sociale media kanalen die inwoners het meest gebruiken zijn:

1. WhatsApp met 84 procent
2. Facebook met 77 procent
3. YouTube met 49 procent.

**Figuur 21 - Welke sociale media gebruikt u?**

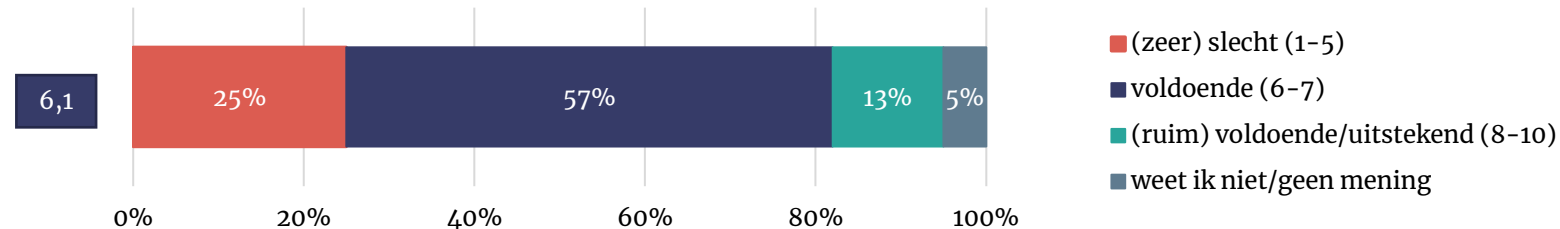
Basis allen, n=501



# Algehele tevredenheid en inwonersadvies

- Gemiddeld geven inwoners de communicatie van de gemeente Den Helder met haar inwoners een 6,1. De ruime meerderheid (82%) geeft een voldoende.
- In de laatste vraag mogen inwoners advies meegeven aan de gemeente om de communicatie en/of participatie te verbeteren. Hieronder een uitsnede van de antwoorden.

**Figuur 22 - Kunt u uw tevredenheid over de communicatie van de gemeente Den Helder met haar inwoners uitdrukken in een rapportcijfer?** Basis allen, n=501



Laagopgeleide inwoners geven vaker een onvoldoende dan hoogopgeleiden (42% vs. 22%).

“Meer bijeenkomsten voor de wijken.”

“Besluiten duidelijker uitleggen, nu vaak onduidelijk waarom iets toch besloten wordt.”

“Werk aan bekendheid van de site en geef mensen de kans via keuzemenu aan te geven waarover ze geïnformeerd zouden willen worden.”

“Voornemens van plannen presenteren, zodat er op kan worden ingehaakt.”

“Korte duidelijke stukjes in de krant, website, socials en de weekbladen. Niet teveel tekst want dan lezen de meeste mensen het niet.”

“Meer naar de burgers luisteren en beter communiceren met de burgers.”

“Betrek de burgers wat meer, kom meer met brieven met informatie over met wat jullie bezig zijn.”

“Meer gebruik maken van (digitale) enquêtes voor belangrijke beslissingen zoals nieuwe stadhuis, opvang vluchtelingen, energietransitie, garanderen medische zorg.”

“Misschien de stukjes informatie die zeer belangrijk zijn vertalen naar andere talen (Spaans, Engels of Arabisch).”

“Vooral duidelijke informatie op een laag niveau, anders wordt het niet gelezen en begrepen.”

## **I&O Research Enschede**

---

Zuiderval 70  
Postbus 563  
7500 AN Enschede  
T (053) 200 52 00  
E [info@ioresearch.nl](mailto:info@ioresearch.nl)  
KvK-nummer 08198802

## **I&O Research Amsterdam**

---

Piet Heinkade 55  
1019 GM Amsterdam  
T (020) 308 48 00  
E [info@ioresearch.nl](mailto:info@ioresearch.nl)