

Onderzoek Communicatie

Dalfsen 2015

Colofon

Onderzoek Communicatie, Dalfsen 2015

December 2015

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de gemeente Dalfsen.

Uitvoering: Onderzoek & Informatie, gemeente Zwolle

Samenstelling en redactie: Ingeborg Evenblij

Bronvermelding:

Overname uit deze publicatie is alleen toegestaan onder vermelding van de bron.

Inhoud

Inleiding	4
Samenvatting	5
1. Communicatiemiddelen	7
1.1. <i>Algemeen</i>	7
1.2. <i>Website</i>	8
1.3. <i>Social media</i>	10
2. Gemeenteraad	14
2.1. <i>Interesse en betrokkenheid</i>	14
2.2. <i>Communicatie en informatie</i>	15
3. Gemeentegids	17
3.1. <i>Gebruik gemeentegids</i>	17
3.2. <i>Redenen van niet gebruiken gemeentegids</i>	18
3.3. <i>Waarde gemeentegids</i>	18
4. Participatie inwoners bij beleid	19
4.1. <i>Invloed op plannen gemeente</i>	19
4.2. <i>Gewenste wijze van betrokkenheid</i>	20
5. Behoeft Informatievoorziening	21
5.1. <i>Frequentere informatievoorziening</i>	21
5.2. <i>Contact met de gemeente</i>	22
5.3. <i>Waardering</i>	23

Inleiding

De gemeente Dalfsen wil graag in beeld hebben hoe de gemeente in de toekomst zo effectief mogelijk kan communiceren met haar inwoners. Door vragen te stellen over verschillende onderwerpen met betrekking tot communicatie, kan de gemeente een communicatieplan opstellen dat is afgestemd op behoeften van de inwoners.

Hiertoe is in de periode van 2 tot en met 16 november 2015 onderzoek uitgevoerd. De gemeente Dalfsen omschrijft het doel van het onderzoek burgerpanel als volgt:

- het in kaart brengen van de door de inwoners gewenste wijze van communicatie, zodat het mogelijk is de gemeente Dalfsen handvatten aan te reiken voor het nieuwe communicatiebeleidsplan.

De doelgroep van het onderzoek bestaat uit de 2055 inwoners van de gemeente Dalfsen die lid zijn van het burgerpanel van Dalfsen en die bereid zijn mee te werken aan onderzoek. Dit betreft inwoners van 12 jaar en ouder.

Alle leden van het burgerpanel van Dalfsen zijn aangeschreven om aan het onderzoek mee te werken. Aan 1945 online panelleden is een uitnodigingsmail met een link naar het online onderzoek gestuurd; 110 schriftelijke panelleden hebben een papieren vragenlijst per post ontvangen. De ingevulde schriftelijke vragenlijsten zijn handmatig verwerkt. In totaal heeft 44% van de leden van het burgerpanel aan het onderzoek meegedaan.

Tabel 1.1: Overzicht respons

	Online	Schriftelijk	Totaal
Uitgenodigd	1945	110	2055
Respons in aantal	832	65	897
Respons in percentage	43%	59%	44%

De respons is dusdanig groot dat betrouwbare uitspraken over de communicatie in de gemeente Dalfsen kunnen worden gedaan.

Om te controleren of de responsgroep representatief is voor de gemeente Dalfsen, is de verdeling naar leeftijd, geslacht en woonplaats van de steekproef vergeleken met de werkelijke inwonersverdeling. Vanwege een verschil tussen de verdelingen, is een weging toegepast om de steekproef naar de betreffende kenmerken evenredig te maken aan de werkelijke verdeling. De resultaten zijn hierdoor representatief voor de gemeente Dalfsen.

De vragenlijst is opgesteld door een stagiaire van de gemeente Dalfsen. In de vragenlijst zijn meerdere open vragen of gesloten vragen met open antwoorden opgenomen. De gemeente Dalfsen heeft een afzonderlijk document ontvangen waarin alle open antwoorden zijn opgenomen. In dit rapport worden uitsluitend de meest gegeven open antwoorden benoemd.

Waar noemenswaardige verschillen naar leeftijd zijn geconstateerd, zijn deze genoemd in de tekst en soms ook weergegeven in een grafiek. In de grafieken wordt de jongste leeftijdsgroep aangeduid met '18-34 jaar'. Onder deze categorie vallen ook jongere inwoners/panelleden, maar omdat dit slechts 6 panelleden betreft, zijn deze in de analyse meegenomen in de categorie 18-34 jaar.

Samenvatting

Inleiding

De gemeente Dalfsen wil graag in beeld hebben hoe de gemeente in de toekomst zo effectief mogelijk kan communiceren met haar inwoners. Door vragen te stellen over verschillende onderwerpen met betrekking tot communicatie, kan de gemeente een communicatieplan opstellen dat is afgestemd op behoeften van de inwoners. Hiertoe is in de periode van 2 tot en met 16 november 2015 onderzoek uitgevoerd. Alle 2055 leden van het burgerpanel van Dalfsen zijn aangeschreven om aan het onderzoek mee te werken. In totaal heeft 44% van de leden van het burgerpanel aan het onderzoek meegedaan.

Resultaten

Communicatiemiddelen

De helft van de inwoners krijgt het liefst gemeentelijke informatie via huis-aan-huisbladen en via e-mail. Van huis-aan-huisbladen maken ook de meeste inwoners (88%) gebruik. Voor de meeste inwoners zijn de communicatiemiddelen die de gemeente Dalfsen gebruikt naar tevredenheid (62%).

Bijna driekwart van de Dalfsenaren bezoekt de website van de gemeente wel eens, vooral om zaken aan te vragen (bijvoorbeeld paspoort of vergunning) of voor actueel nieuws. De meeste websitebezoekers (61%) staan positief tegenover interactie met de inwoners via de website door middel van een poll.

De helft van de Dalfsenaren is actief op social media. Facebook en Whatsapp worden het meest door deze inwoners gebruikt. Whatsapp als middel om met de gemeente te communiceren is voor 28% van de gebruikers van social media een optie, vooral vanwege het gemak en de snelheid ervan. Een derde van de inwoners die actief zijn op social media leest op Facebook wel eens berichten van de gemeente Dalfsen; bijna een kwart (22%) leest wel eens tweets van de gemeente Dalfsen. Ruim de helft van de gebruikers van social media ziet dit middel als een manier om te communiceren met de gemeente Dalfsen; iets minder dan de helft zou via social media gemeentelijke informatie willen ontvangen. De inwoners staan nog niet te springen om een app van de gemeente Dalfsen: 25% staat hier positief tegenover.

Gemeenteraad

Vier op de tien inwoners (40%) is zeer geïnteresseerd of geïnteresseerd in de gemeentelijke politiek. Van de inwoners voelt 16% zich (zeer) betrokken bij de gemeenteraad; verder voelt een groot deel (44%) zich matig betrokken bij de gemeenteraad. Van de respondenten zegt 13% wel eens live mee te kijken met een raadsvergadering via een streaming video op de website van de raad. Verder geeft 6% aan wel eens onderwerpen op de agenda van de gemeenteraadsvergadering te hebben gezet. Communiceren met de gemeenteraad doet de helft van de inwoners het liefst via e-mail. Voor het ontvangen van informatie van de gemeenteraad hebben inwoners de voorkeur voor een rubriek in KernPUNTEN, de website of social media.

Gemeentegids

De gemeentegids is het afgelopen jaar door 54% van de Dalfsenaren gebruikt. De meeste van deze inwoners hebben de gids (deels) gelezen en bewaard. De gemeentegids wordt het meest gebruikt om informatie over gemeentelijke diensten of contactgegevens van bedrijven, instellingen en verenigingen te zoeken. Voor 60% van de inwoners heeft de gemeentegids een toegevoegde waarde. Een derde van de inwoners zou er problemen mee hebben als de gemeentegids voortaan alleen digitaal wordt uitgebracht.

Participatie inwoners

De wijze waarop burgers participeren bij de totstandkoming van gemeentelijk beleid wordt gemiddeld met een 6,4 beoordeeld. Van de inwoners heeft 57% behoefte aan meer invloed op de plannen van de gemeente; men is van mening dat de plannen beter zijn wanneer inwoners hierbij worden betrokken. De inwoners (in dit geval burgerpanelleden) willen het liefst via het burgerpanel, een enquête op de website van de gemeente en door te stemmen betrokken worden bij de plannen.

Behoeft informatievoorziening

De helft of meer van de inwoners geeft aan vaker door de gemeente Dalfsen te willen worden geïnformeerd via huis-aan-huisbladen (57%), e-mail (56%) en digitale nieuwsbrieven (50%).

Onderwerpen waarover men vooral informatie wil, zijn leefbaarheid in de omgeving (77%), veiligheid in en om het huis of in de buurt (74%) en verkeer en vervoer (67%).

Ruim twee derde van de inwoners heeft het afgelopen jaar contact gehad met de gemeente; het gaat vooral om persoonlijk contact via het loket en telefonisch contact. Persoonlijk contact via het loket en contact via e-mail hebben de meeste voorkeur van de inwoners.

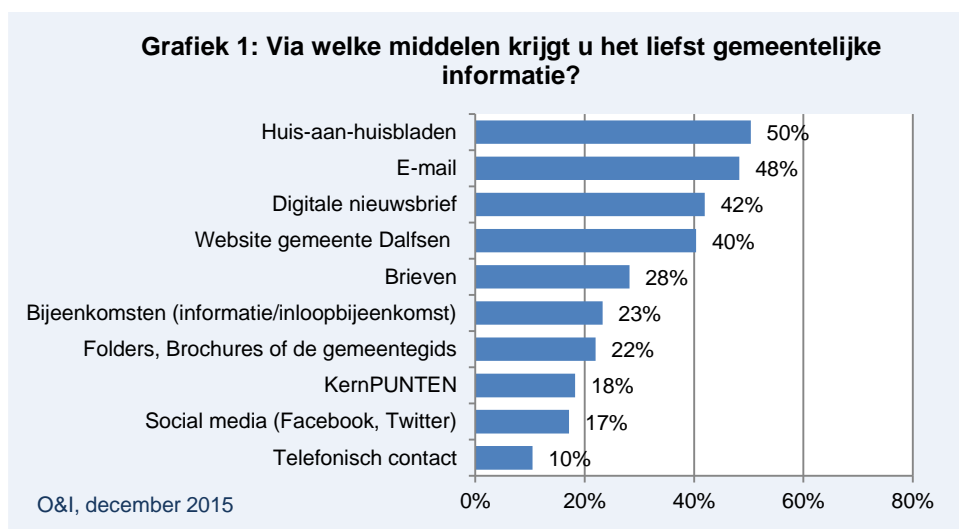
Iets meer dan de helft van de inwoners (52%) is het erover eens dat de gemeente Dalfsen hen voldoende informeert over de plannen van de gemeente. Van de rest heeft het merendeel hier geen mening over. De communicatie van de gemeente Dalfsen wordt in het algemeen gemiddeld met een 6,7 beoordeeld.

1. Communicatiemiddelen

1.1. Algemeen

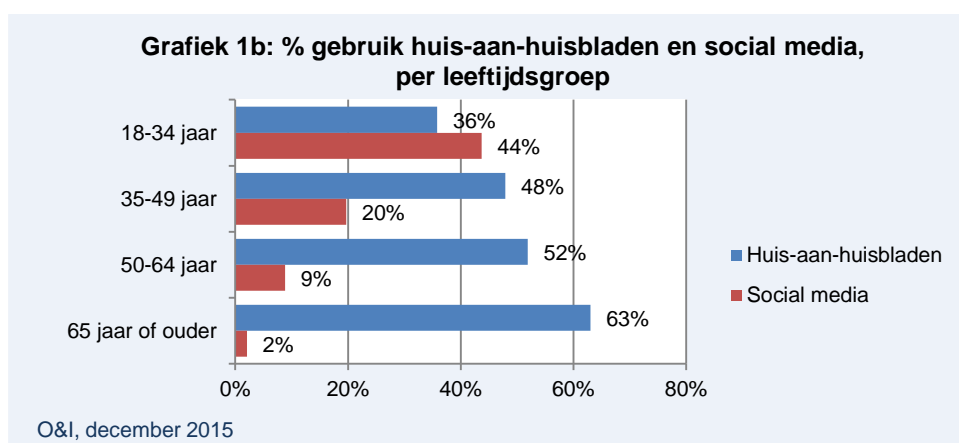
De inwoners van Dalfsen is als eerste gevraagd naar de communicatiemiddelen die zij (het liefst) gebruiken om gemeentelijke informatie te krijgen en in hoeverre zij in het algemeen tevreden zijn over de communicatiemiddelen van de gemeente Dalfsen.

Ongeveer de helft van de inwoners van Dalfsen krijgt het liefst informatie over de gemeente via huis-aan-huisbladen (50%) en e-mail (48%). Een digitale nieuwsbrief (42%) en de website (40%) van de gemeente hebben eveneens een vrij grote voorkeur.



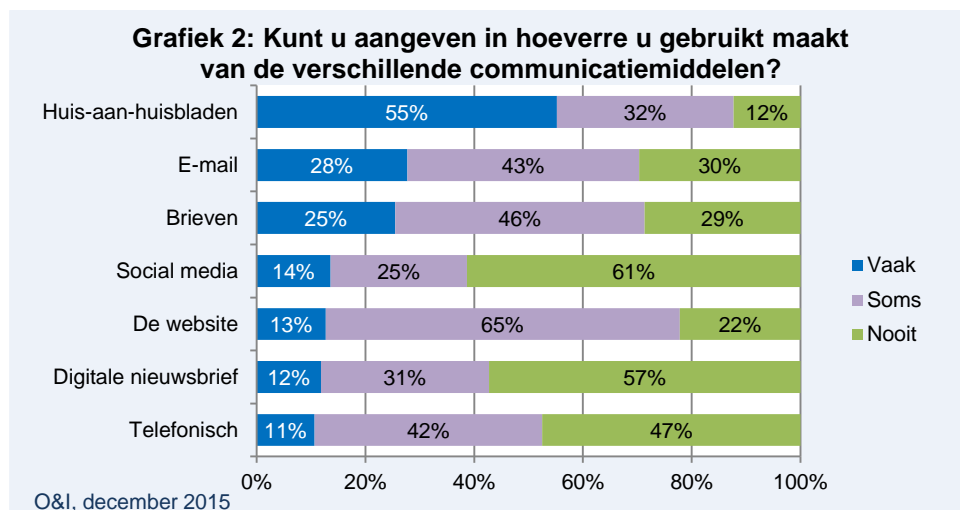
Bij gebruik van huis-aan-huisbladen en social media is een sterk verschil zichtbaar naar leeftijdsgroep. Daarom zijn deze twee middelen apart in een grafiek weergegeven.

Huis-aan-huisbladen zijn meer favoriet naarmate inwoners ouder zijn. In totaal krijgt 17% het liefst informatie via social media: onder inwoners tot 34 jaar geldt dit voor 44% en onder 65-plussers voor 2%.

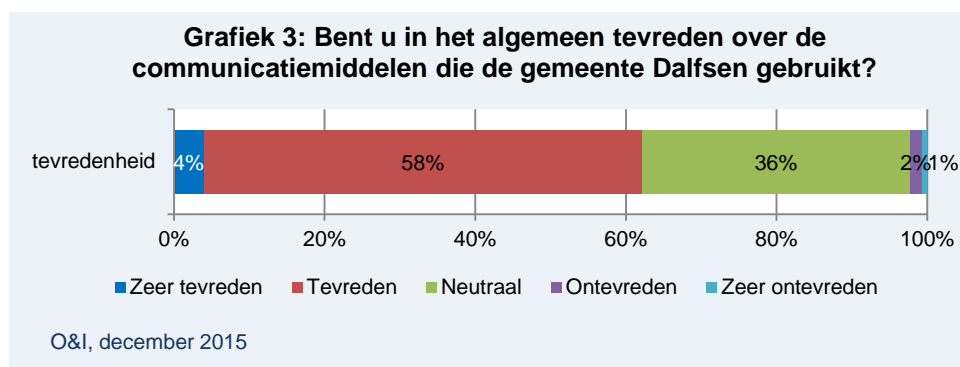


Van acht communicatiemiddelen is gevraagd in hoeverre men hiervan gebruik maakt, waarbij men de keuze had uit de antwoorden vaak, soms en nooit. De huis-aan-huisbladen genieten niet alleen de grootste voorkeur, ook worden deze verreweg het meest gebruikt: 55% van de inwoners maakt hier vaak gebruik van en 32% soms. De website van de gemeente Dalfsen wordt weliswaar door 13% vaak gebruikt, maar ook 65% gebruikt de website soms.

De huis-aan-huisbladen worden door 71% van de 64-plussers vaak gebruikt, tegenover 25% van de jongste leeftijdsgroep (34 jaar en jonger). Bij social media zijn de percentages 7% en 24% (deze cijfers zijn niet weergegeven in een grafiek).

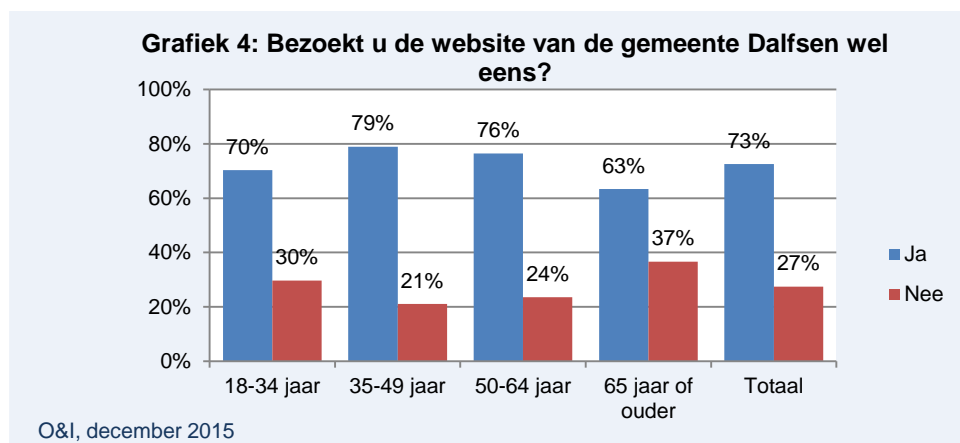


Over het algemeen zijn de inwoners redelijk tevreden over de communicatiemiddelen van de gemeente Dalfsen. Het merendeel is tevreden, maar ook 36% oordeelt neutraal. Dat kan in dit geval ook betekenen dat men niet echt een oordeel heeft.



1.2. Website

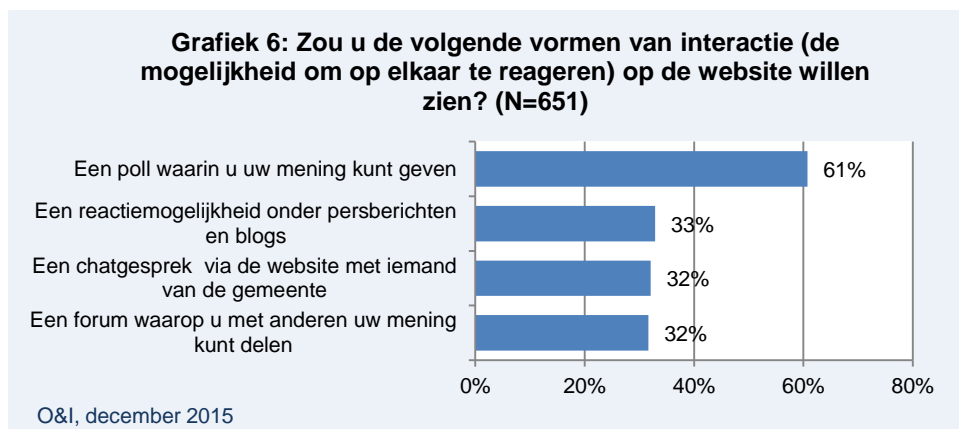
Van de inwoners van Dalfsen zegt 73% de website van de gemeente wel eens te bezoeken. Uit grafiek 2 was echter te herleiden dat 78% van de inwoners de website wel eens gebruikt. Een mogelijke verklaring van het verschil is dat men bij grafiek 2 onder 'website' het internet in het algemeen verstond.



Inwoners die de website wel eens bezoeken, doen dat vooral voor het aanvragen van documenten, zoals paspoort en vergunningen, en voor actueel nieuws over de gemeente Dalfsen of de eigen woonplaats.



De bezoekers van de website is gevraagd welke vormen van interactie zij op de website willen zien, waarbij hen vier mogelijkheden zijn voorgelegd. Van deze vier reageert alleen op de poll om een mening te kunnen geven de meerderheid (61%) enthousiast. Reactiemogelijkheden onder persberichten, het kunnen voeren van chatgesprekken en forums vindt ongeveer een derde interessant. Chatgesprekken en reactiemogelijkheden hebben overigens wel meer animo onder jongeren tot 35 jaar; ongeveer de helft van deze groep zou deze mogelijkheden wel op de website willen zien.



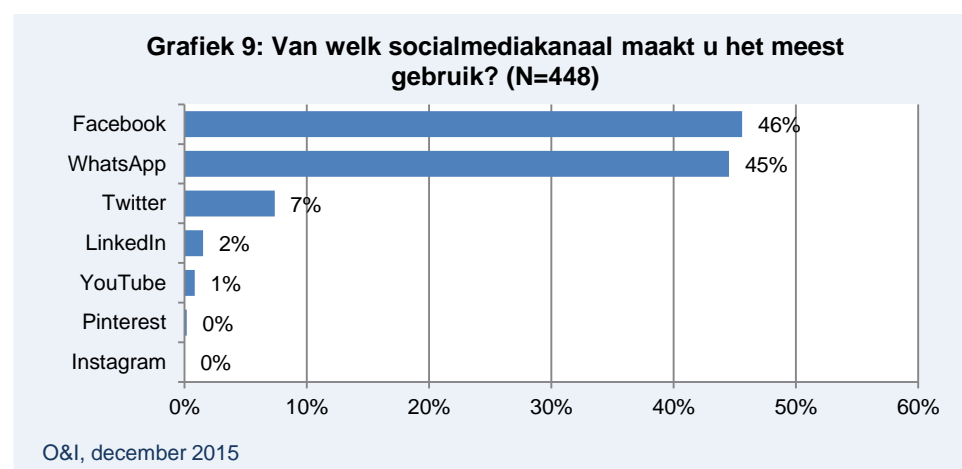
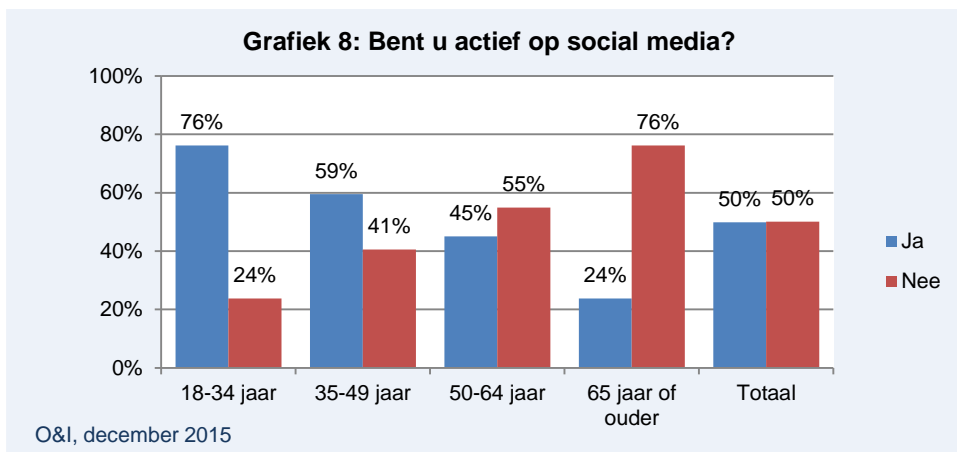
Inwoners die de website van de gemeente Dalfsen niet gebruiken, hebben daarvoor verschillende redenen, waarvan het liever raadplegen van andere bronnen het meest wordt 'gekozen' (33%). Onder 'anders, namelijk' noemt men vooral dat men er niet aan denkt de website te raadplegen (of het niet nodig heeft) en dat men geen computer heeft of gebruikt.



Naast de website www.dalfsen.nl heeft de gemeente ook een aantal aparte websites, zoals het raadsinformatiesysteem met informatie over vergaderingen en samenstelling van de gemeenteraad (<https://ris.dalfsen.nl>). Van de inwoners is 17% hier bekend mee, 83% is dat niet.

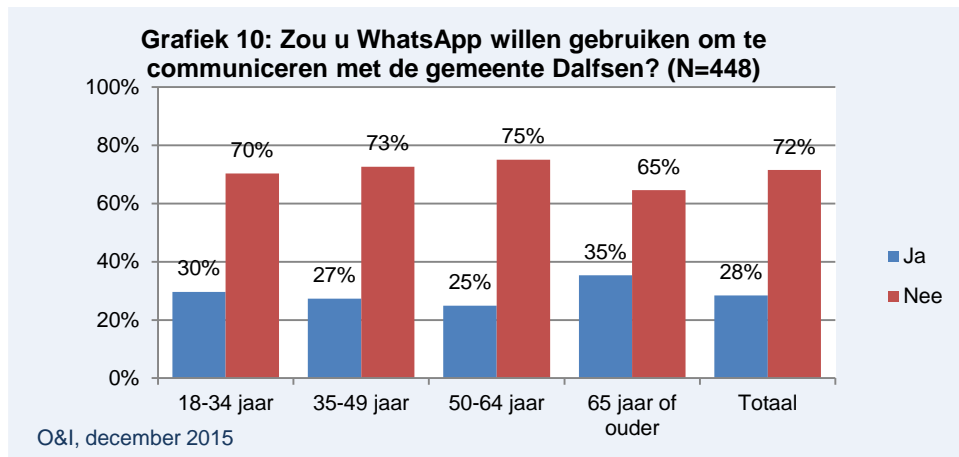
1.3. Social media

Social media zijn alle internettoepassingen waarmee het mogelijk is informatie met elkaar te delen op gebruiksvriendelijke wijze, bijvoorbeeld Twitter en Facebook. Van de inwoners geeft precies de helft aan actief te zijn op social media. Naarmate men ouder is, maakt men minder gebruik van social media: onder inwoners tot 35 jaar gebruikt 76% social media, onder 65-plussers geldt dat voor 24%. Facebook (46%) en Whatsapp (45%) zijn de kanalen die inwoners van de gemeente Dalfsen het meest gebruiken (zie grafiek 9).

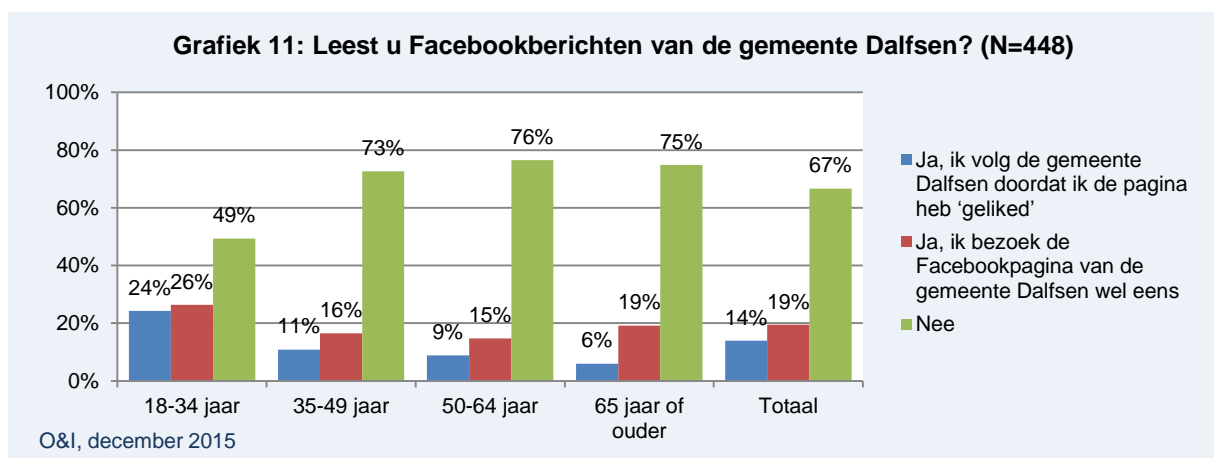


Van de inwoners die actief zijn op social media, zegt 28% Whatsapp wel te willen gebruiken als middel om te communiceren met de gemeente Dalfsen. Als toelichting hierop noemt men vooral de volgende redenen:

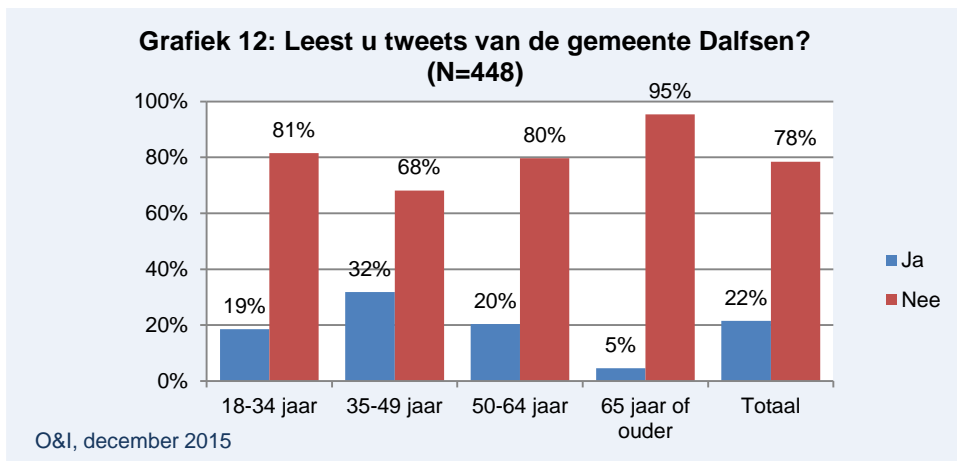
- Het is gemakkelijk.
- Het is een snel communicatiemiddel.



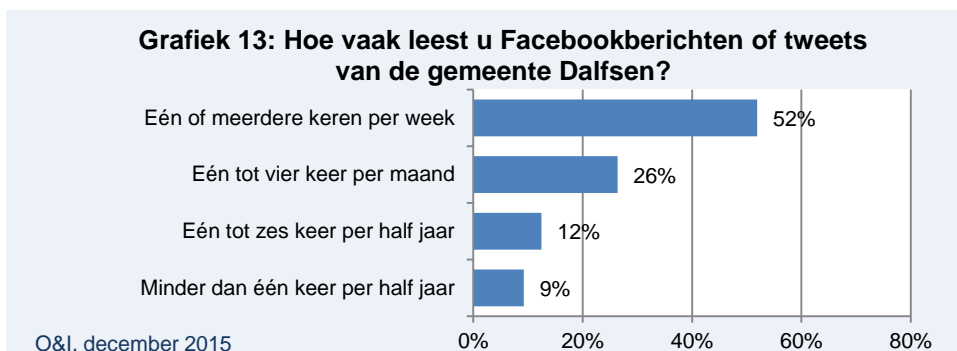
Facebookberichten van de gemeente Dalfsen worden wel eens gelezen door een derde van de inwoners die social media gebruiken. Facebook wordt het meest gebruikt door inwoners van 18-34 jaar. In totaal geeft 14% van de respondenten aan de pagina van de gemeente Dalfsen te hebben geliked. Dit komt overeen met 7% van alle respondenten. Wetend dat deze pagina in werkelijkheid door 460 personen wordt geliked, kan deze 7% niet worden doorgetrokken voor de gehele gemeente Dalfsen.



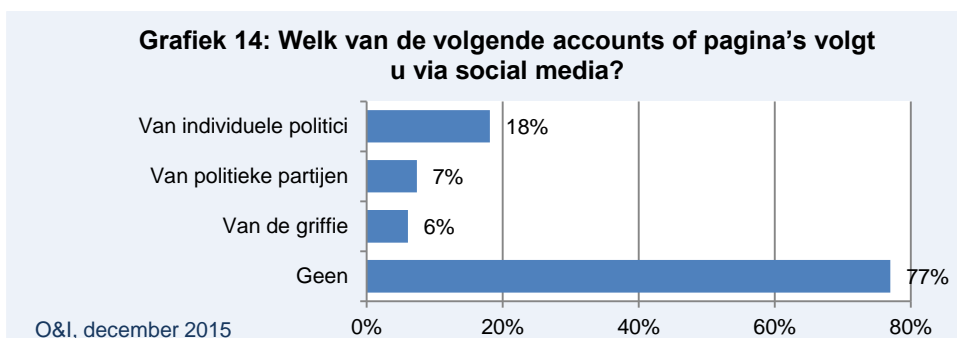
Tweets van de gemeente Dalfsen worden door 22% van de inwoners die social media gebruiken wel eens gelezen (overeenkomstig met 11% van alle inwoners). Onder inwoners van 65 jaar en ouder die actief zijn op social media, is het deel dat tweets van de gemeente Dalfsen leest vergeleken met andere leeftijdsgroepen met 5% het laagst.



Van de inwoners die actief zijn op social media, leest ruim de helft (52%) gemiddeld één of meerdere keren per week Facebookberichten en tweets. Ongeveer een kwart leest deze één of enkele keren per maand. Hier geldt dat inwoners jonger dan 65 jaar vaker berichten lezen dan 65-plussers.



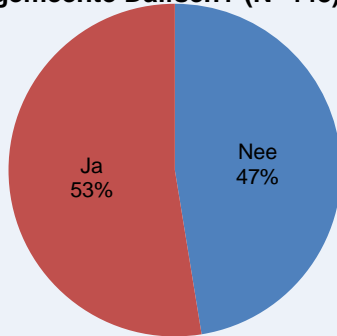
De meeste op social media actieve inwoners volgen geen accounts of pagina's van politici, politieke partijen of van de griffie. Individuele politici worden nog het meest gevolgd, te weten door 18% van de gebruikers van social media.



Als belangrijkste reden om de bovengenoemde accounts of pagina's via social media te volgen, geeft men vooral aan dat het een mogelijkheid is tot verkrijgen van informatie (76% van gebruikers social media die accounts of pagina's volgen). Voor 15% is het vooral een mogelijkheid tot contact.

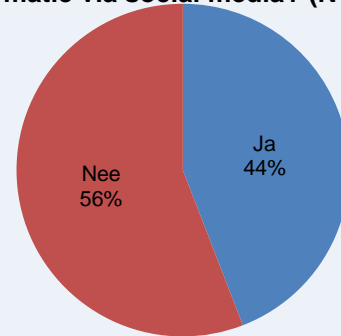
Van de inwoners actief op social media ziet ruim de helft (53%) social media als een geschikte manier om te communiceren met de gemeente Dalfsen. Iets minder dan de helft (44%) zou via social media informatie van de gemeente willen ontvangen.

Grafiek 15: Ziet u social media als een manier om te communiceren met de gemeente Dalfsen? (N=448)



O&I, december 2015

Grafiek 16: Heeft u behoefte aan het ontvangen van gemeentelijke informatie via social media? (N=448)



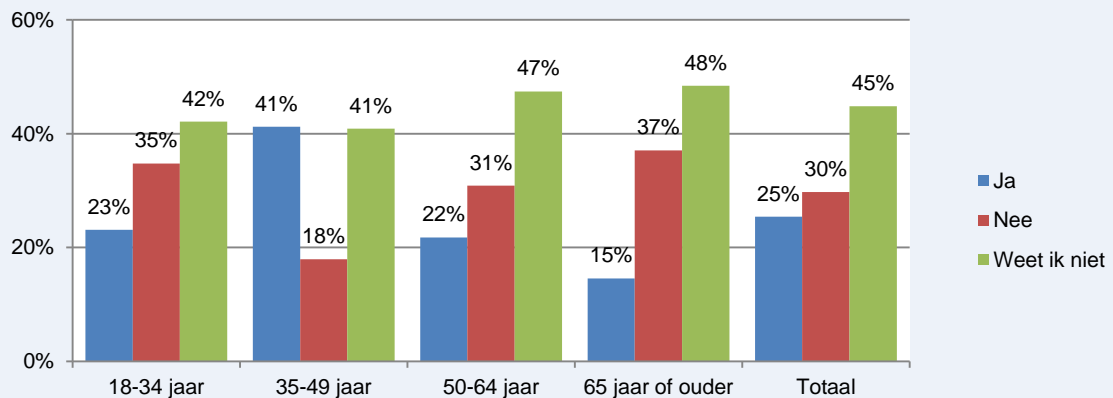
O&I, december 2015

De gebruikers van social media hebben via een open vraag kunnen aangeven welke informatie zij via social media verwachten te ontvangen van de gemeente Dalfsen. Een vijfde van hen heeft hierop geantwoord. De antwoorden die het meest zijn genoemd, zijn:

- Actueel nieuws / actuele informatie / persberichten
- Algemene informatie
- Belangrijke (raads)besluiten / beslissingen / wijzigingen / ontwikkelingen

Een app is een klein programma dat men kan installeren op een smartphone, tablet of computer. Het programma voert een taak uit die handig of leuk is voor de gebruiker. Zo is een app bijvoorbeeld een middel om gemakkelijk en snel informatie te vinden over uw gemeente, een vergunning aan te vragen of een probleem dat zich binnen de gemeente voordoet te melden. De inwoners is gevraagd of zij graag een app van de gemeente Dalfsen zouden willen gebruiken. Een kwart van hen staat hier positief tegenover. Bijna de helft heeft hier echter nog geen oordeel over.

Grafiek 17: Zou u graag een app van de gemeente Dalfsen willen gebruiken?



O&I, december 2015

Inwoners die een app van de gemeente Dalfsen zouden willen gebruiken, noemen als toelichting hierop vooral de volgende redenen:

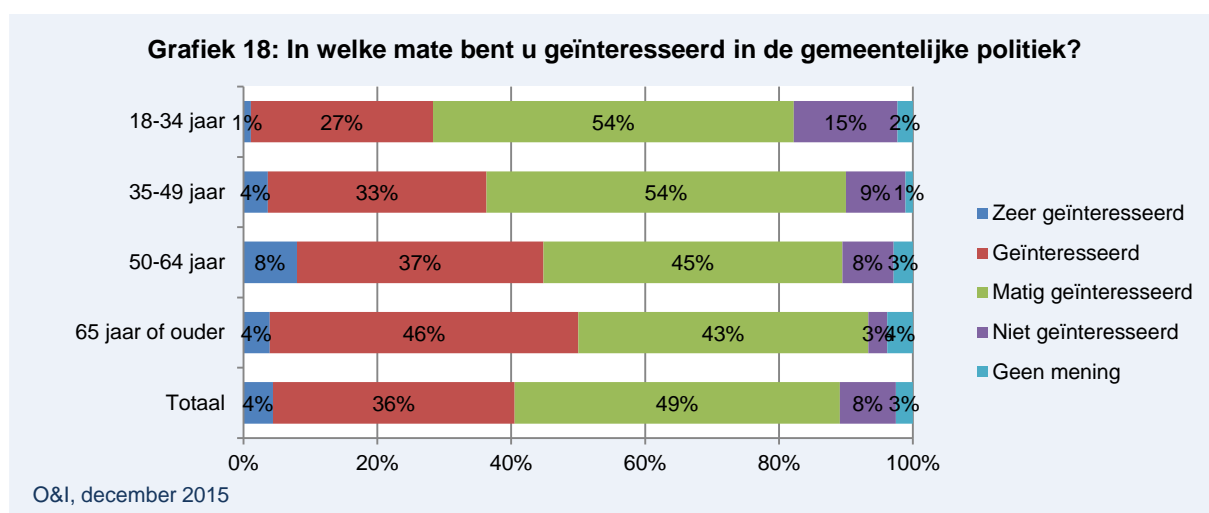
- Handig / gemakkelijk
- Snel (informatie zoeken / vinden)
- Altijd bij de hand

2. Gemeenteraad

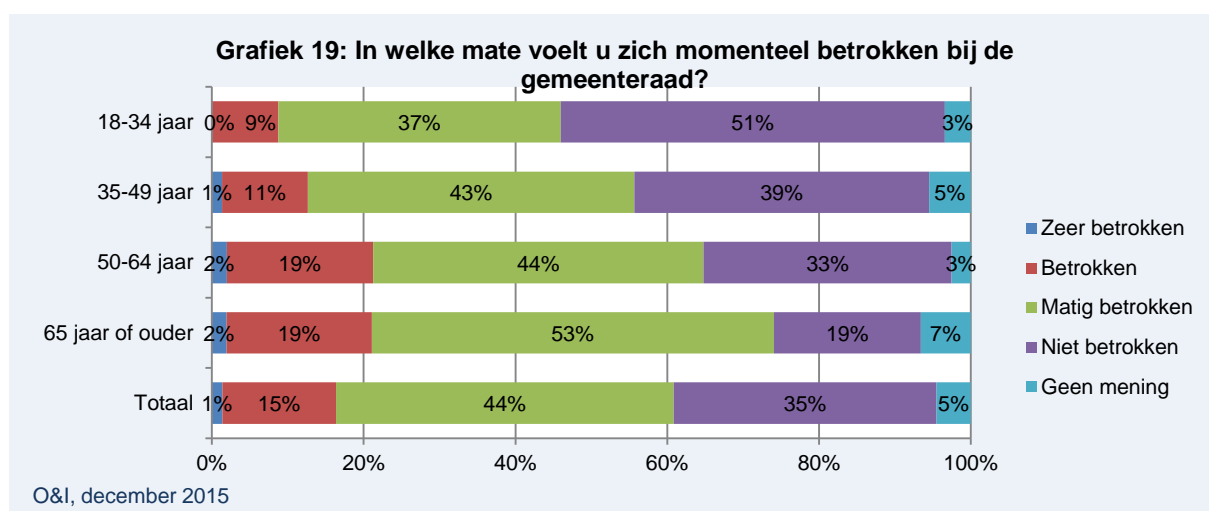
2.1. Interesse en betrokkenheid

In welke mate zijn de inwoners van de gemeente Dalfsen over het algemeen geïnteresseerd en betrokken bij de gemeentelijke politiek of de gemeenteraad? Hierover hebben de inwoners een aantal vragen beantwoord.

Vier op de tien inwoners (40%) is zeer geïnteresseerd of geïnteresseerd in de gemeentelijke politiek. Daarnaast heeft bijna de helft (49%) matige interesse. Een relatief klein deel van 8% van de inwoners geeft aan geen interesse te hebben in gemeentelijke politiek. De interesse is groter naarmate de leeftijd hoger is.



Van de inwoners voelt 16% zich (zeer) betrokken bij de gemeenteraad. Een groot deel van 44% voelt zich matig betrokken en 35% geeft aan geen betrokkenheid te voelen. Ook hier geldt dat de betrokkenheid groter is naarmate de leeftijd hoger ligt.

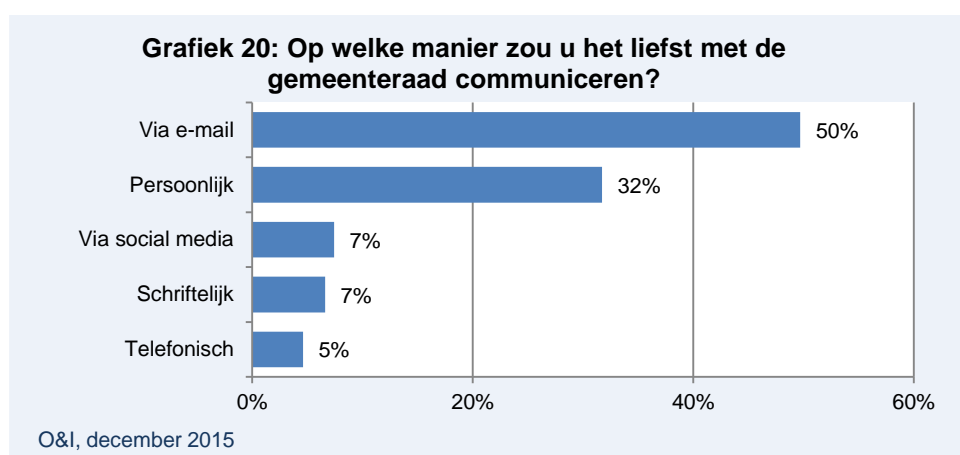


2.2. Communicatie en informatie

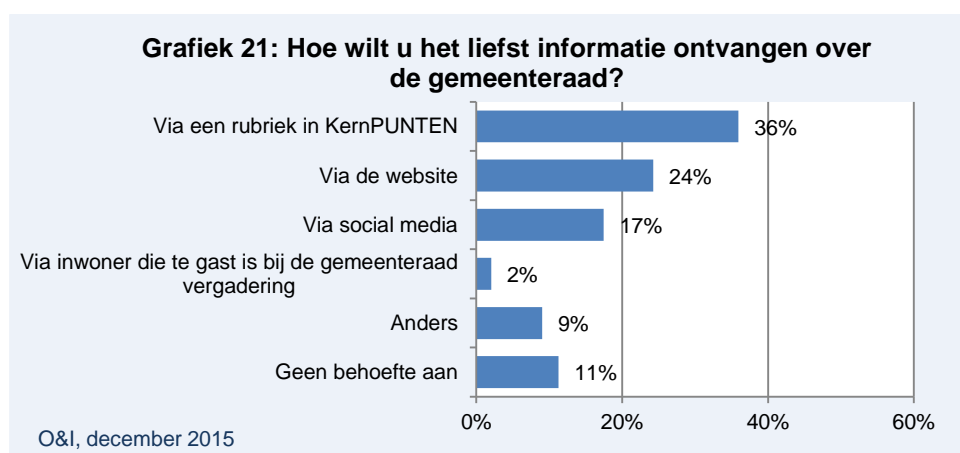
De gemeenteraad maakt gebruik van een aantal communicatiemiddelen, onder andere van streaming video op de website van de raad (raadinformatiesysteem). Hierdoor kunnen inwoners alle vergaderingen van de gemeenteraad live volgen. Van de deelnemende inwoners zegt 13% wel eens gebruik te hebben gemaakt van deze mogelijkheid om live mee te kijken met de vergadering van de gemeenteraad.

Tijdens de vergadering van de gemeenteraad is er verder voor aanwezige inwoners gelegenheid om het woord te voeren over een onderwerp. Ook door middel van het burgerinitiatief kan men een onderwerp op de agenda van de gemeenteraadsvergadering zetten. Van deze mogelijkheid zegt 6% wel eens gebruik te hebben gemaakt.

Momenteel kan men schriftelijk en persoonlijk (in een vergadering) met de leden van de gemeenteraad communiceren. Op de vraag op welke manier men het liefst met de gemeenteraad zou communiceren, antwoordt de helft van de inwoners dat dat via e-mail is. Persoonlijk communiceren heeft voor 32% de voorkeur.



Wanneer het gaat om het ontvangen van informatie over de gemeenteraad, zijn de voorkeuren verschillend: 36% wil het liefst informatie van een rubriek in KernPUNTEN, 24% prefereert de website en 17% geeft de voorkeur aan social media. De voorkeur voor KernPUNTEN is vooral aanwezig onder de oudere leeftijdsgroepen, bij social media geldt dat voor de jongere leeftijdsgroepen.



Wat betreft de gemeenteraad is de inwoners tot slot gevraagd bij welke onderwerpen men door de raad betrokken zou willen worden. De inwoners konden hierop een open antwoord geven. Veel genoemde antwoorden, in willekeurige volgorde, zijn:

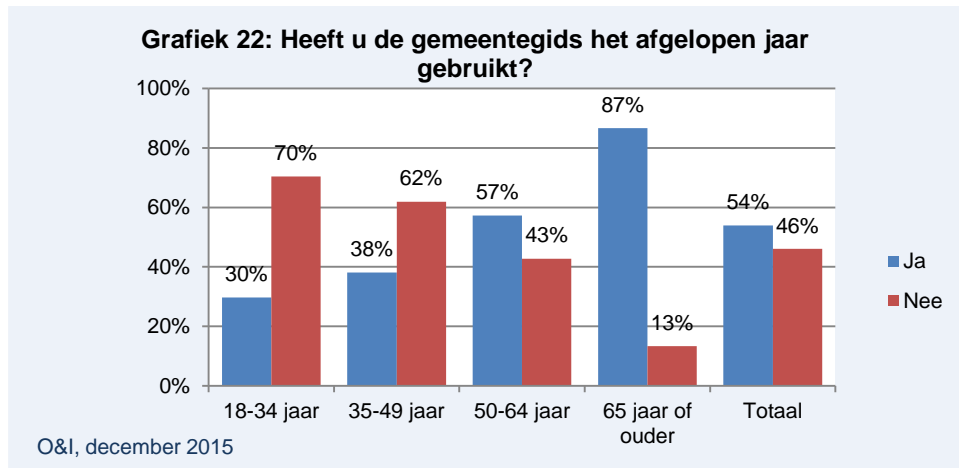
- Bestemmingsplannen
- Bouwplannen
- Zaken/ontwikkelingen die eigen woonomgeving/dorp aangaan
- Infrastructuur
- Verkeersveiligheid
- Inrichting fysieke ruimte / ruimtelijke ordening

3. Gemeentegids

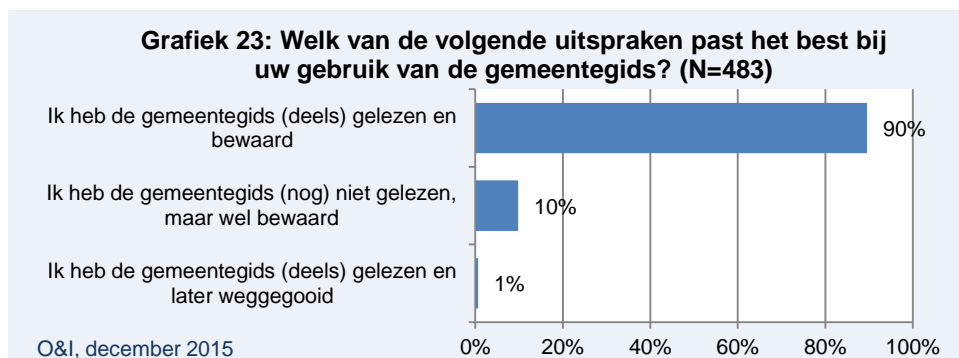
3.1. Gebruik gemeentegids

De gemeente is ook erg benieuwd naar de mate waarin inwoners de gemeentegids lezen en waarvoor men de gemeentegids gebruikt.

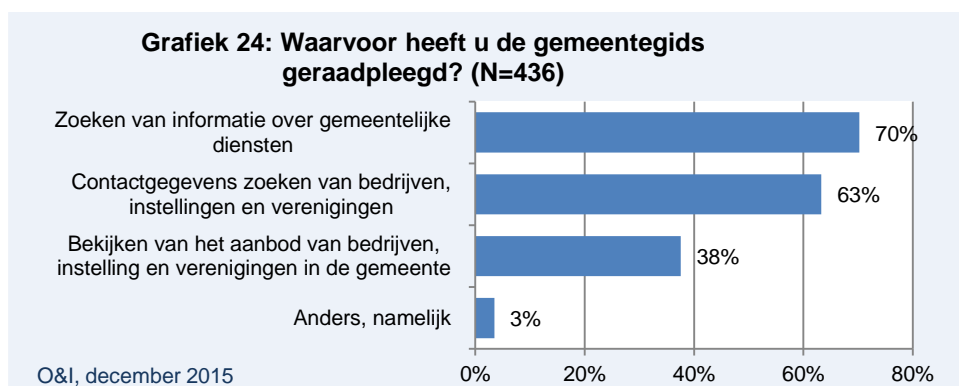
Ruim de helft van de inwoners (54%) heeft de gemeentegids het afgelopen jaar gebruikt. De rest (46%) heeft dat niet gedaan. De gemeentegids wordt duidelijk meer gebruikt onder oudere dan onder jongere leeftijdsgroepen.



Het merendeel van de gebruikers van de gemeentegids heeft de gemeentegids deels gelezen en bewaard (90%). Van de rest hebben de meeste inwoners de gemeentegids niet gelezen, maar wel bewaard.

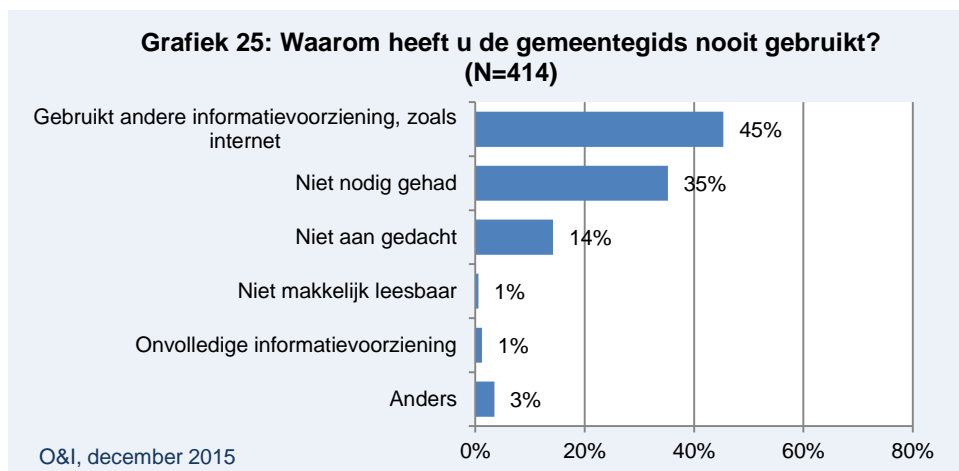


De gemeentegids wordt het meest gebruikt om informatie over gemeentelijke diensten (70%) of contactgegevens van bedrijven, instellingen en verenigingen (63%) te zoeken.



3.2. Redenen van niet gebruiken gemeentegids

Als reden waarom inwoners de gemeentegids niet hebben gebruikt, geven zij met name aan dat zij andere informatievoorzieningen gebruiken (45%) en dat zij de gemeentegids niet nodig hebben gehad (35%).

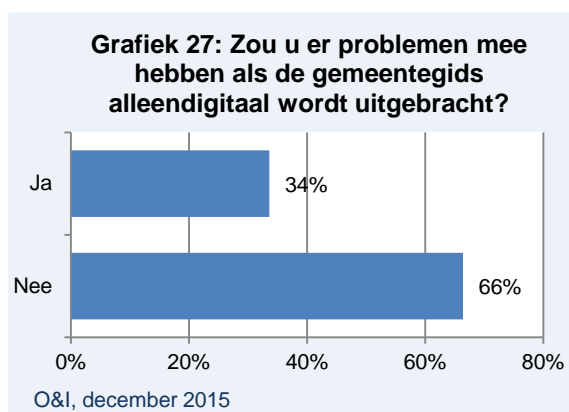
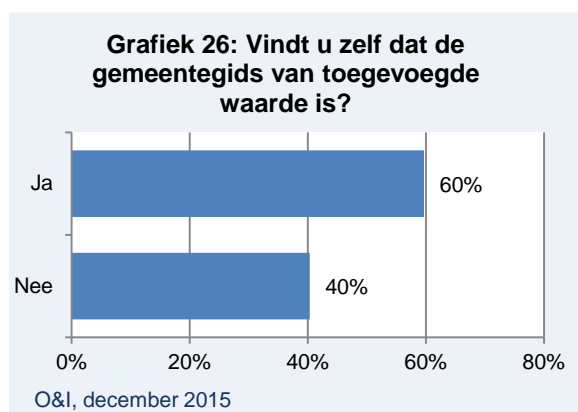


3.3. Waarde gemeentegids

Alle inwoners is gevraagd of zij vinden dat de gemeentegids van toegevoegde waarde is en of zij er problemen mee zouden hebben als de gemeentegids alleen digitaal zou worden uitgebracht.

De meerderheid van de inwoners (60%) is van mening dat de gemeentegids van toegevoegde waarde is. Dit wordt vooral bevestigd door de oudere inwoners: 88% van de 65-plussers vindt de gemeentegids van toegevoegde waarde, tegenover 39% van inwoners van 18 tot 35 jaar.

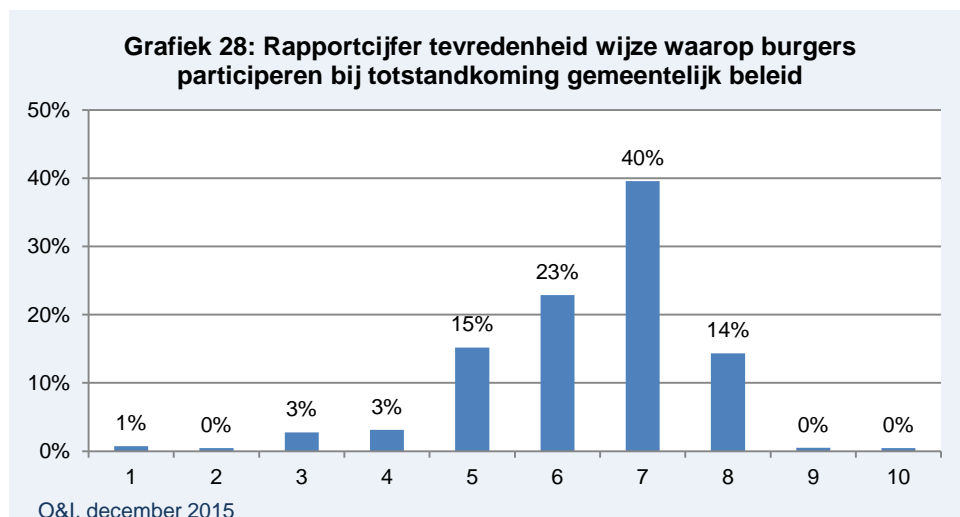
Met het alleen digitaal uitbrengen van de gemeentegids zou 34% problemen hebben. Ook hier geldt dat het vooral de 65-plussers zijn die die mening zijn toegedaan: 65% van hen zou er problemen mee hebben, ten opzichte van 11% van de 18 tot 35-jarigen.



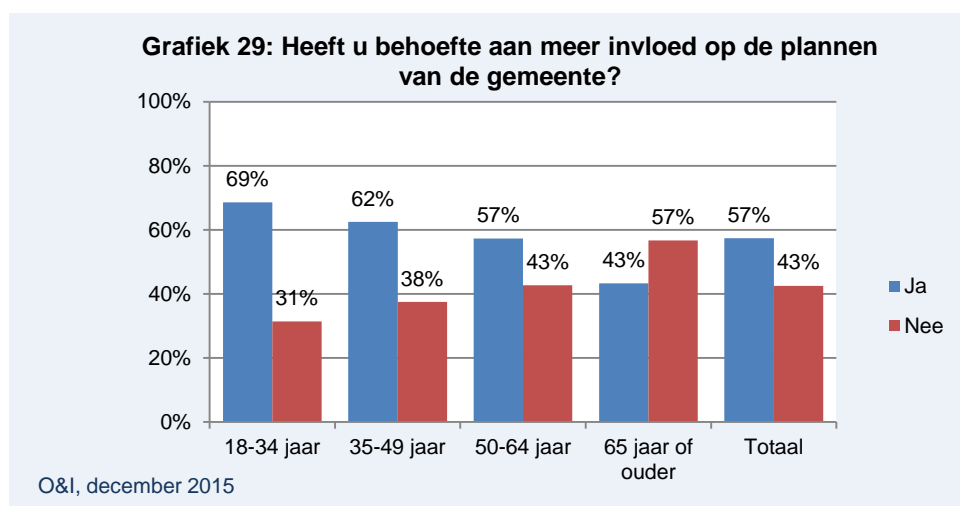
4. Participatie inwoners bij beleid

4.1. Invloed op plannen gemeente

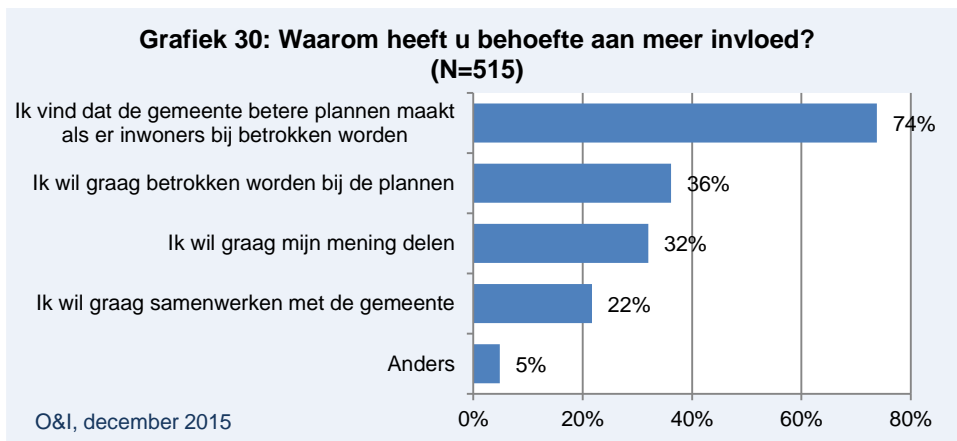
De gemeenteraad bepaalt de hoofdlijnen van het gemeentelijke beleid. De raad buigt zich over allerlei onderwerpen die voor de gemeente of inwoners van belang zijn. De inwoners hebben met een rapportcijfer (van 1 tot 10) aangegeven hoe tevreden zij zijn over de wijze waarop de burgers participeren bij de totstandkoming van het gemeentelijk beleid. Het cijfer 7 wordt het meest door de inwoners gegeven. De andere inwoners oordelen vaker lager dan hoger dan een 7. De gemiddelde score is een 6,4. Dit biedt ruimte voor verbetering.



De gemeente Dalfsen wil graag meer werk maken van burgerparticipatie. Het merendeel van de inwoners (57%) geeft aan ook behoefte te hebben aan meer invloed op de plannen. Dit biedt enigszins ondersteuning voor meer inzet van de gemeente op burgerparticipatie. De behoefte aan invloed is groter naarmate de inwoners jonger zijn: onder 18 tot 35-jarigen heeft 69% behoefte aan meer invloed, onder 65-plussers is dat 43%.

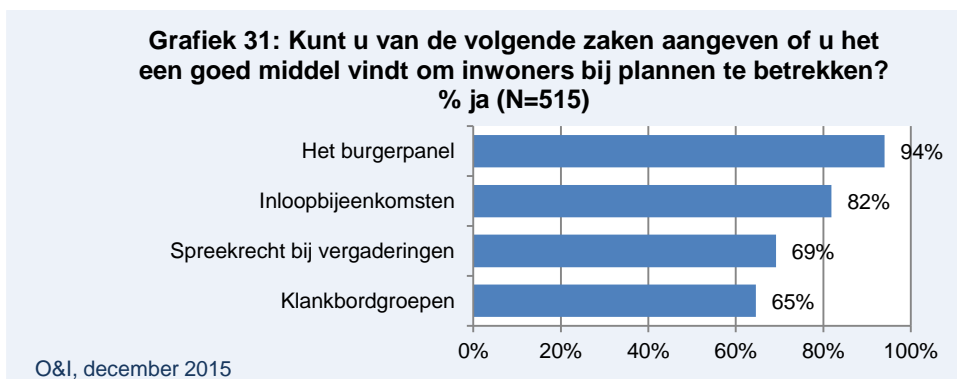


De inwoners die meer invloed op de plannen zouden willen, hebben ook aangegeven om welke redenen zij die behoefte hebben. Men is vooral van mening dat de plannen van de gemeente beter zijn wanneer er inwoners bij betrokken zijn (74%). Rond een derde van de inwoners die meer invloed wensen, willen gewoon graag betrokken worden bij de plannen en/of willen hun mening delen.

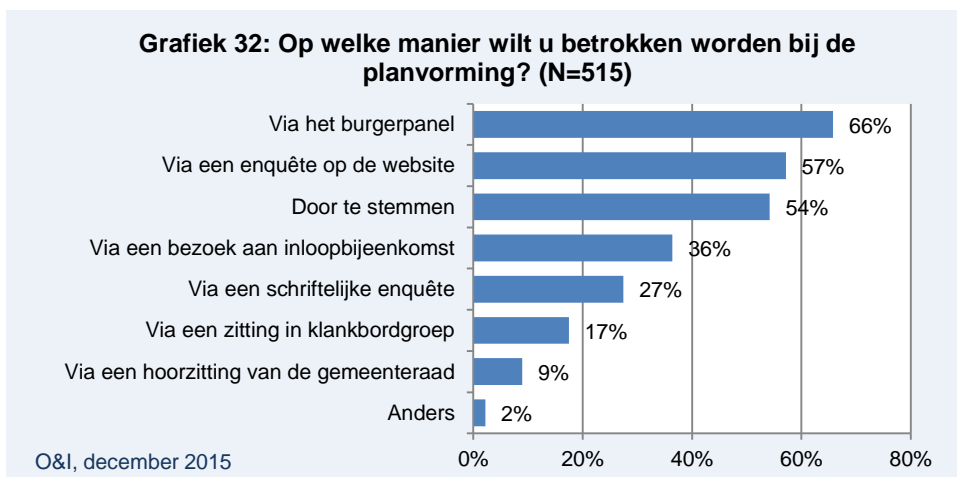


4.2. Gewenste wijze van betrokkenheid

Aan de inwoners die graag meer invloed willen, zijn vier middelen voorgelegd die zouden kunnen worden ingezet om hen meer bij plannen te betrekken. Over alle vier de middelen is een meerderheid van de betreffende inwoners enthousiast. Het burgerpanel spreekt hiervan het meest aan. Hierbij moet er rekening mee worden gehouden dat het onderhavige onderzoek uitsluitend onder het burgerpanel heeft plaatsgevonden.



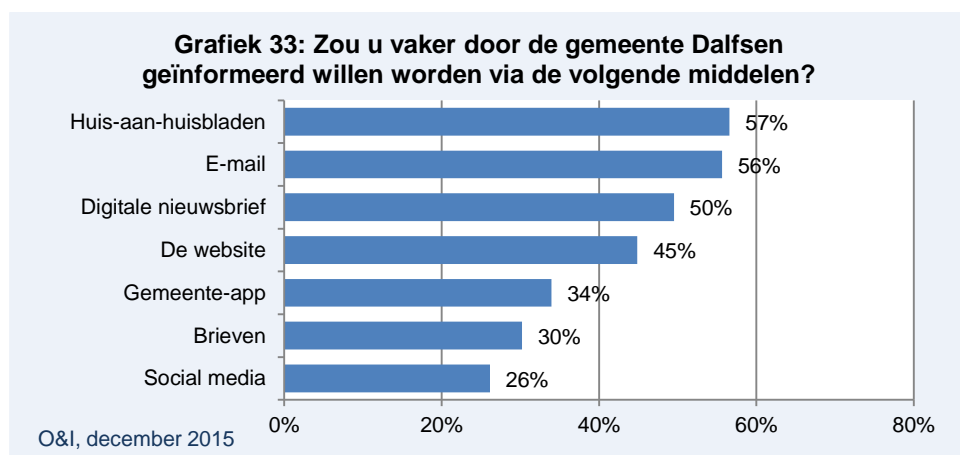
De meeste inwoners die meer invloed willen, willen via het burgerpanel (66%) betrokken worden bij de planvorming van de gemeente. Ook hier moet in ogenschouw worden genomen dat het onderzoek alleen onder het burgerpanel is uitgevoerd. Via een enquête op de website (57%) en door te stemmen (54%) wil verder eveneens meer dan de helft van de inwoners die meer invloed willen, worden betrokken bij de plannen.



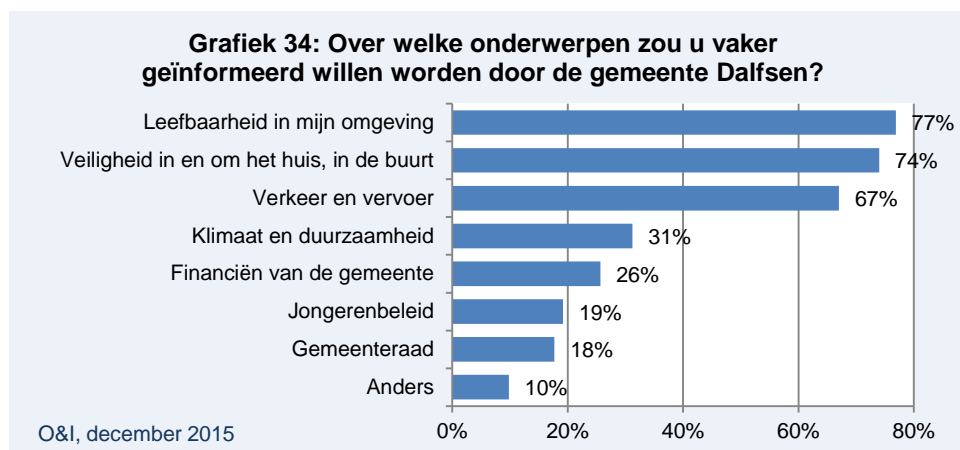
5. Behoeft Informatievoorziening

5.1. Frequentere informatievoorziening

Van een aantal communicatiemiddelen waarmee de gemeente de inwoners van informatie kan voorzien, is nagegaan of men vaker via dat middel geïnformeerd wil worden. De helft of meer van de inwoners heeft hierop bevestigend geantwoord wanneer het gaat om huis-aan-huisbladen (57%), e-mail (56%) en digitale nieuwsbrief (50%). Meer informatie via huis-aan-huisbladen wordt meer gewenst naarmate men ouder is. Behoeft aan meer informatie via de online middelen wordt vooral door jongeren bevestigd.

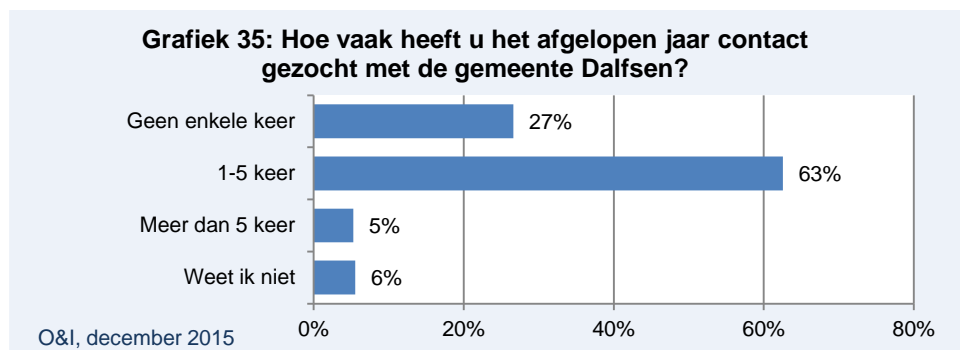


De inwoners hebben kunnen aangeven over welke onderwerpen zij vaker informatie zouden willen. Hierbij konden zij meerdere onderwerpen kiezen. Onderwerpen waarover men vooral informatie wil, zijn leefbaarheid in de omgeving (77%), veiligheid in en om het huis of in de buurt (74%) en verkeer en vervoer (67%).

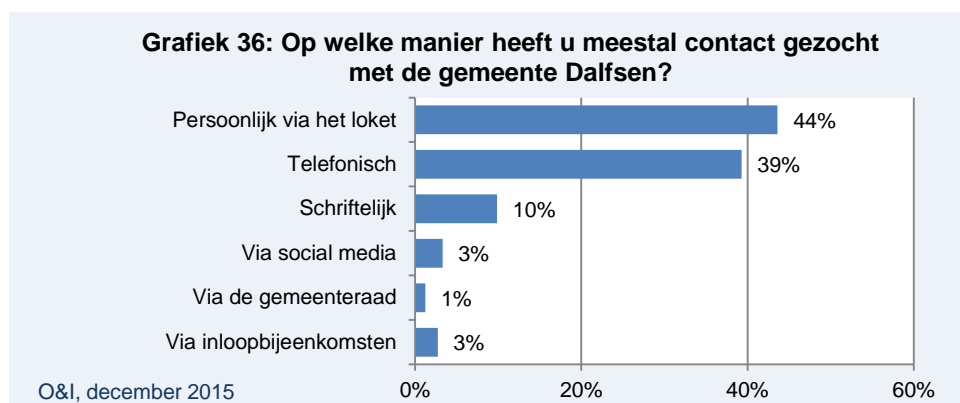


5.2. Contact met de gemeente

De inwoners hebben aangegeven hoe vaak zij zelf het afgelopen jaar contact hebben gezocht met de gemeente Dalfsen. Van hen zegt 63% een tot vijf contact met de gemeente te hebben opgenomen en 5% heeft dat vaker gedaan. Ruim een kwart heeft geen contact gezocht met de gemeente.

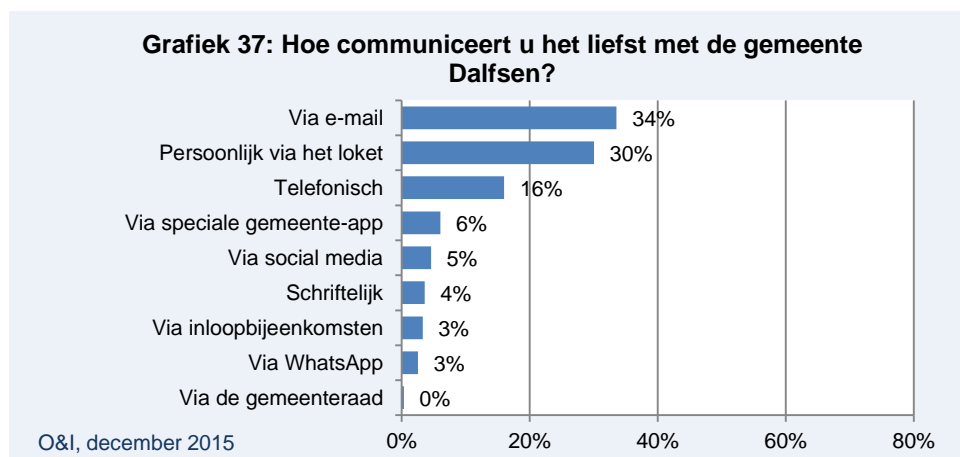


De meest gebruikte manieren om contact met de gemeente te zoeken, zijn persoonlijk via het loket (44%) en telefonisch (39%). Tien procent heeft nog schriftelijk contact gezocht met de gemeente.



De inwoners hebben via een open vraag ook kunnen aangeven of zij andere wensen en behoeften hebben om te communiceren met de gemeente Dalfsen: hierop heeft 7% bevestigend geantwoord. Deze inwoners hebben verschillende manieren geopperd, waarbij 'via e-mail' het meest voorkwam. De volledige lijst met antwoorden is afzonderlijk van dit rapport aan de gemeente Dalfsen verstrekt.

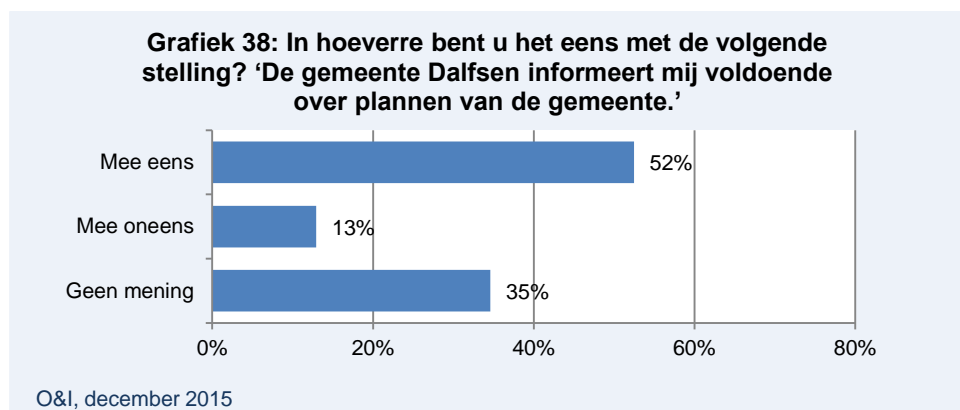
De inwoners is ook gevraagd op welke manier zij het liefst met de gemeente communiceren. Hier blijkt dat e-mail (34%) en persoonlijk via het loket (30%) de twee manieren zijn die de meeste voorkeur genieten. Hierbij moet worden opgemerkt dat de voorkeur wel uiteenloopt. De voorkeur van de overige 36% is verdeeld over 5 andere manieren, waarvan telefonisch het meest wordt gekozen (16%).



5.3. Waardering

Als laatste in dit rapport gaan we in op de waardering van de inwoners voor de informatievoorziening van de gemeente.

Iets meer dan de helft van de inwoners (52%) is het erover eens dat de gemeente Dalfsen hen voldoende informeert over de plannen van de gemeente. Van de rest heeft het merendeel hier geen mening over.



Om een totaalindruk te krijgen van hoe de inwoners de communicatie van de gemeente beoordelen, is ook gevraagd naar een rapportcijfer. Van de inwoners beoordeelt 43% de communicatie met een 7. Twintig procent geeft een hoger cijfer; 12% geeft een onvoldoende. De communicatie wordt gemiddeld met een 6,7 beoordeeld.

