

Resultaten

Inwonerspanel

Onderzoek Communicatie

In opdracht van: Gemeente Zuidplas

Utrecht, mei 2026

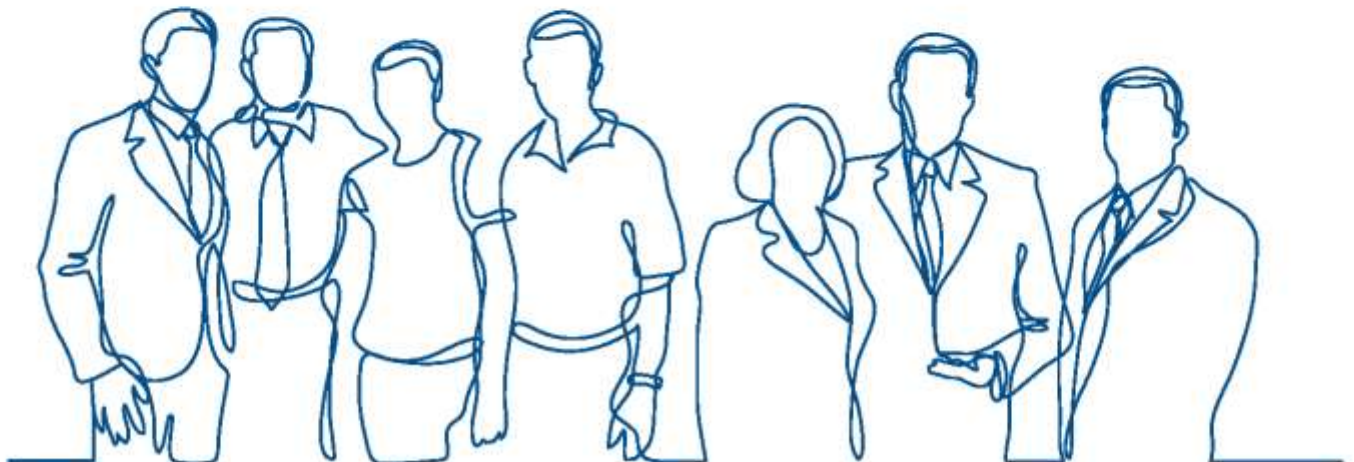
Postbus 681

3500 AR Utrecht

Telefoon: 030 263 10 80

e-mail: info@duomarketresearch.nl

website: www.duomarketresearch.nl



INHOUDSOPGAVE

1	ACHTERGROND EN ONDERWERPEN ONDERZOEK	3
2	ONDERZOEKSOPZET	4
3	RESULTATEN	5
3.1	Voorkeur onderwerpen en manier van informeren	5
3.2	Gebruik van informatiekkanalen van de gemeente Zuidplas	8
3.3	Ervaringen met de communicatie- en informatievoorziening	12
3.4	Berichten over uw Buurt van Overheid.nl.....	13
4	BIJLAGE	14
4.1	Verantwoording weging respons en betrouwbaarheidsmarges	14
4.2	Resultaten naar leeftijd.....	16
4.3	Open antwoorden en toelichtingen	27

1 ACHTERGROND EN ONDERWERPEN ONDERZOEK

DUO Market Research heeft in opdracht van de gemeente Zuidplas een onderzoek uitgevoerd. Deze rapportage bevat de resultaten van het onderzoek dat in april en mei 2026 is uitgevoerd. Het centrale thema van dit onderzoek is de communicatie van de gemeente.

Het onderzoek is uitgevoerd conform de richtlijnen voor marktonderzoek van ISO 20252:2019.

2 ONDERZOEKSOPZET

Doelgroep en respons

Het onderzoek is uitgevoerd via een online enquête. Tot de onderzoekspopulatie behoren alle inwoners die lid zijn van het Inwonerspanel van de gemeente Zuidplas. De inwoners die lid zijn van het Inwonerspanel zijn per e-mail benaderd met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek. In de e-mail is benadrukt dat de deelname aan het onderzoek geheel vrijwillig en anoniem is. Elke inwoner kon slechts één keer de vragenlijst invullen. De technische realisatie van het online veldwerk voor het onderzoek is door DUO Market Research in eigen beheer uitgevoerd en gemanaged. Aanvullend heeft de gemeente een algemene link naar de vragenlijst via social media verspreid en zijn er straatinterviews gehouden.

Van 7 april tot en met 4 mei 2026 hebben de inwoners de mogelijkheid gekregen de vragenlijst in te vullen. In totaal hebben 430 inwoners de vragenlijst ingevuld (360 via het panel en 70 via de algemene link).

We hebben geanalyseerd of de gerealiseerde netto-respons een afspiegeling van de gemeente vormt (voor de kenmerken leeftijd en plaats). Na deze analyse heeft een weging plaatsgevonden. Dit houdt in dat de antwoorden van de ondervertegenwoordigde groepen "zwaarder" meetellen. De resultaten van het onderzoek zijn, na weging, representatief voor gemeente Zuidplas als geheel. Voor een verantwoording van de respons en de herweging wordt verwezen naar paragraaf 4.1.

Vragenlijst

De vragenlijst is in nauwe samenwerking met de gemeente opgesteld.

Opzet rapportage

Conform de reglementen en gedragscodes van de Autoriteit Persoonsgegevens zijn alle antwoorden van de respondenten anoniem verwerkt.

In de grafieken zijn de resultaten van de gemeente Zuidplas als geheel weergegeven (zie deel 3). In de bijlage zijn de open antwoorden (zie paragraaf 4.3) en de resultaten naar leeftijd opgenomen (zie paragraaf 4.2).

3 RESULTATEN

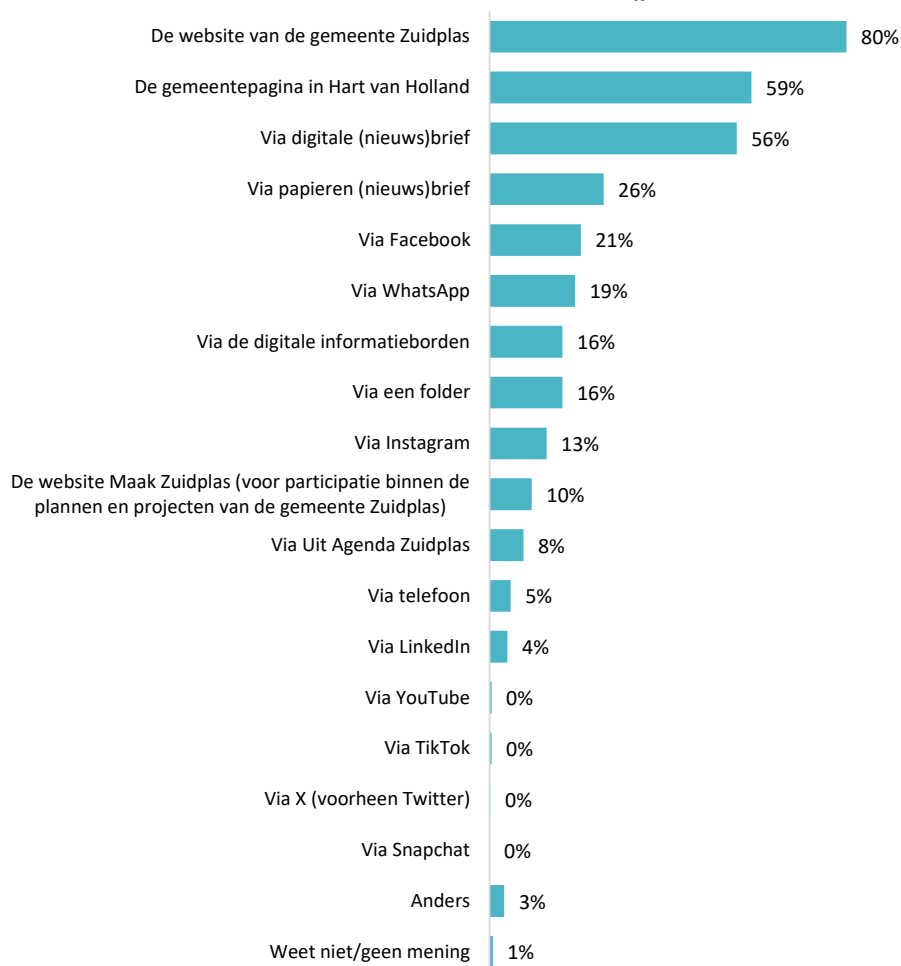
3.1 Voorkeur onderwerpen en manier van informeren

Als eerste hebben we gevraagd wat inwoners belangrijke onderwerpen vinden. Ze konden er maximaal vijf kiezen. Verreweg het belangrijkste is informatie over de buitenruimte (74% noemt dit).

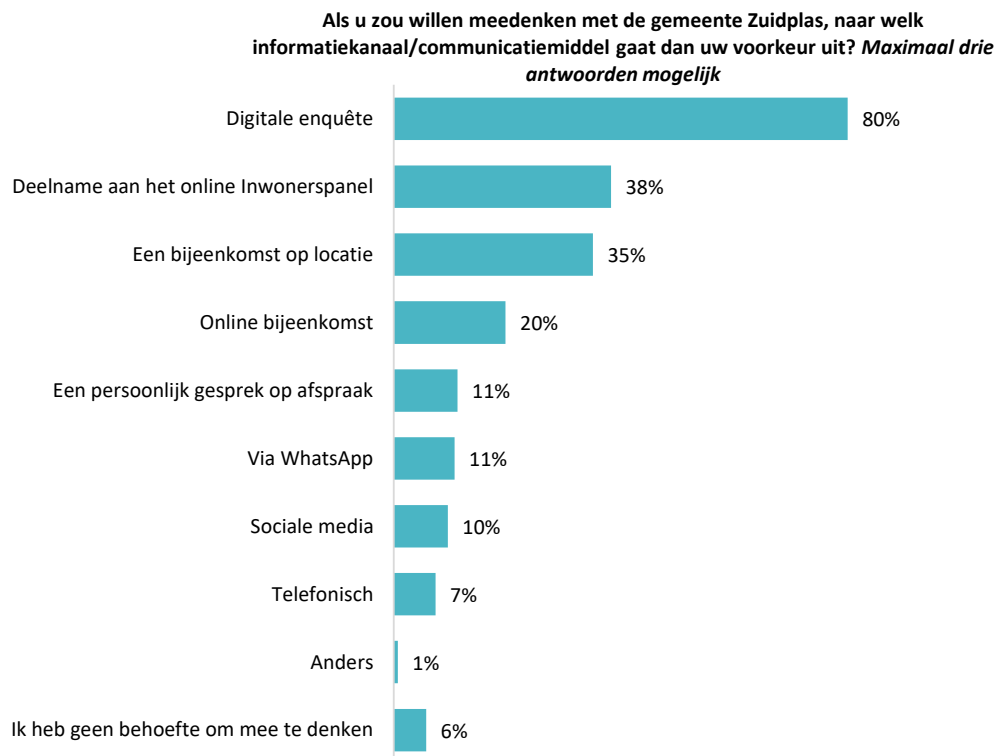


Als het gaat om de informatiekkanalen/communicatiemiddelen, dan geven inwoners de voorkeur aan de website van de gemeente Zuidplas (80%). Ook de gemeentepagina in Hart van Holland (59%) en een digitale (nieuws)brief (56%) worden door meer dan de helft genoemd.

Via welke informatiekkanalen/communicatiemiddelen zou de gemeente Zuidplas informatie met u moeten delen? Welke hebben uw voorkeur? U kunt er maximaal vijf kiezen.

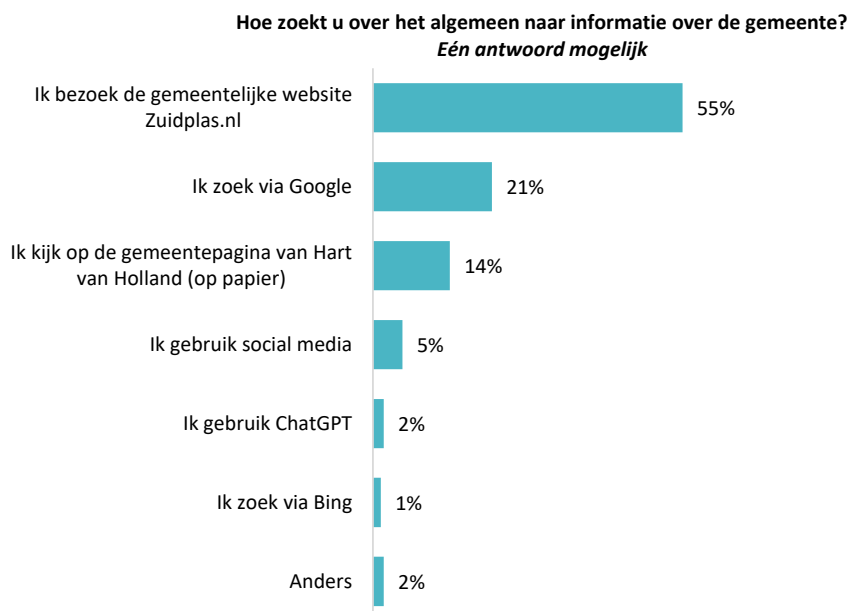


Als het specifiek gaat om het meedenken met de gemeente, dan gaat de voorkeur van de inwoners uit naar een digitale enquête (80%). Een klein gedeelte (6%) heeft geen behoefte om mee te denken.



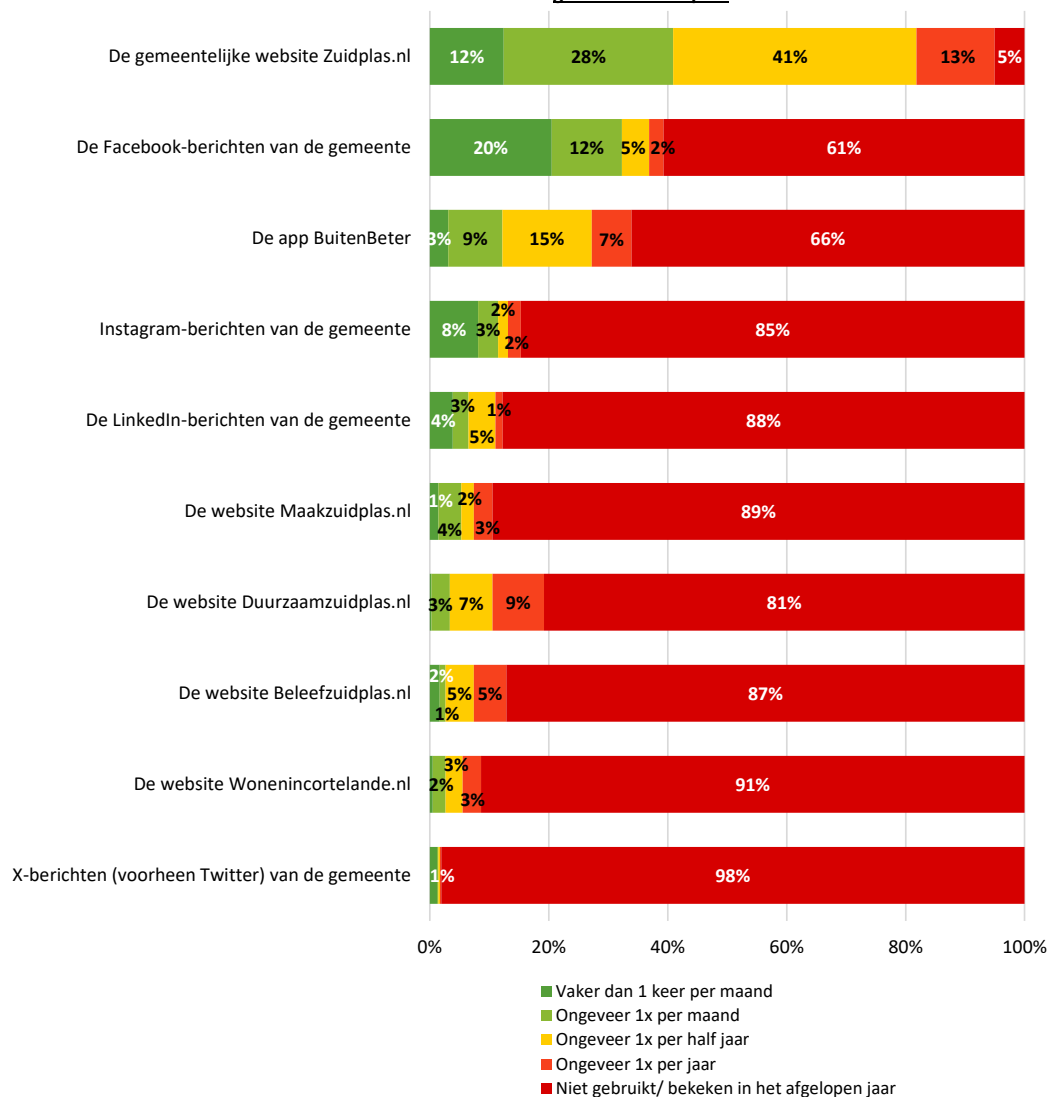
3.2 Gebruik van informatiekanalen van de gemeente Zuidplas

Inwoners zoeken over het algemeen informatie van de gemeente via de gemeentelijke website Zuidplas.nl (55%). Een vijfde (21%) doet dit via Google.



Als het gaat om het bekijken van berichten dan kijken inwoners het meeste naar website van de gemeente: 40% kijkt een keer per maand of vaker¹.

Kunt u van elk van de onderstaande digitale informatiekanaalen aangeven hoe vaak u deze het afgelopen jaar gebruikt heeft? Het gaat dan om de digitale informatiekanaalen van de gemeente Zuidplas.



¹ De antwoordcategorieën zijn samengevoegd tot "vaker dan 1 keer per maand".

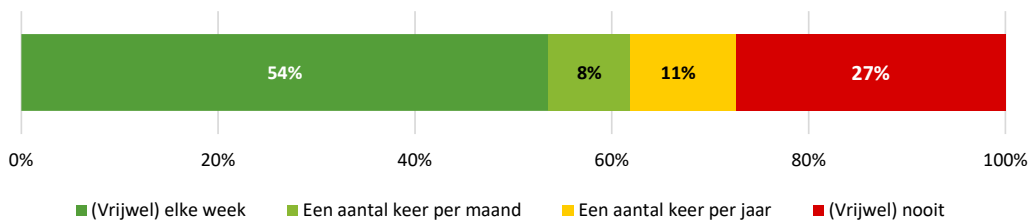
Aan de inwoners die het afgelopen jaar de gemeentelijke website weleens hebben bezocht (95%; zie grafiek op de vorige pagina), hebben we gevraagd wat het doel was. De bezoekers doen dat veelal voor algemene informatie (94%) of om nieuwsberichten te lezen (52%).

**Als u de gemeentelijke website (www.zuidplas.nl) bezoekt, is dat dan om...
- gesteld aan inwoners die website het afgelopen jaar hebben bezocht -**



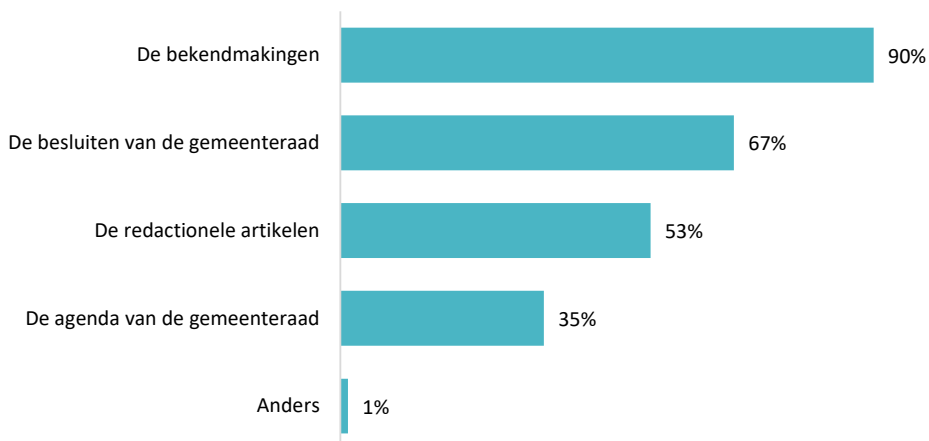
Iets meer dan de helft (54%) van de inwoners leest elke week de papieren gemeentepagina in Hart van Holland.

Hoe vaak leest u de papieren gemeentepagina in Hart van Holland?



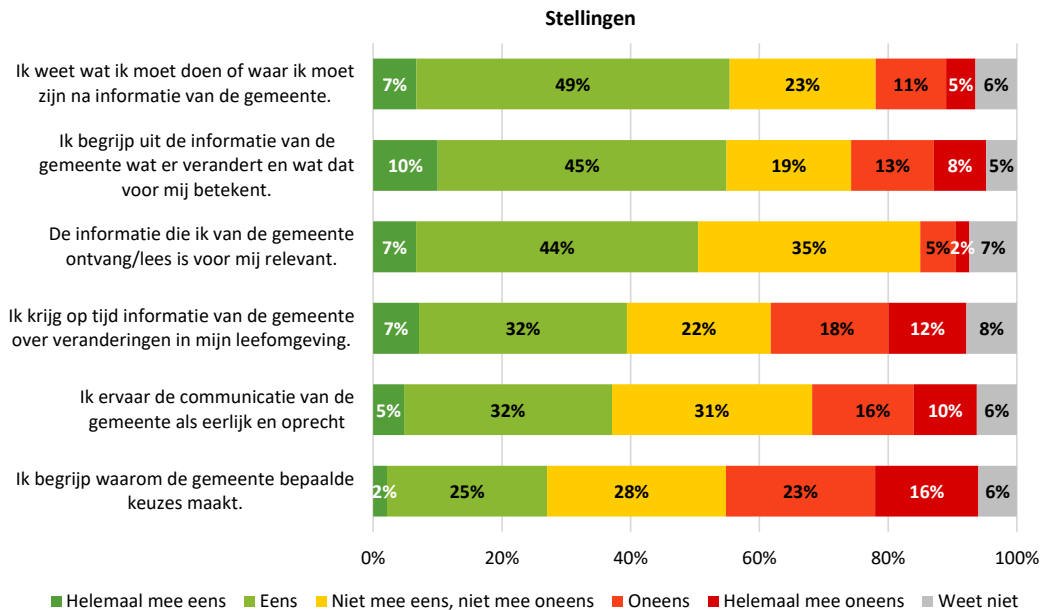
De lezers van de papieren gemeentepagina in Hart van Holland lezen met name de bekendmakingen (90%) en de besluiten van de gemeenteraad (67%).

**Welke onderdelen van de papieren gemeentepagina leest u?
- gesteld aan inwoners die de papieren gemeentepagina in Hart van Holland
weleens lezen -**

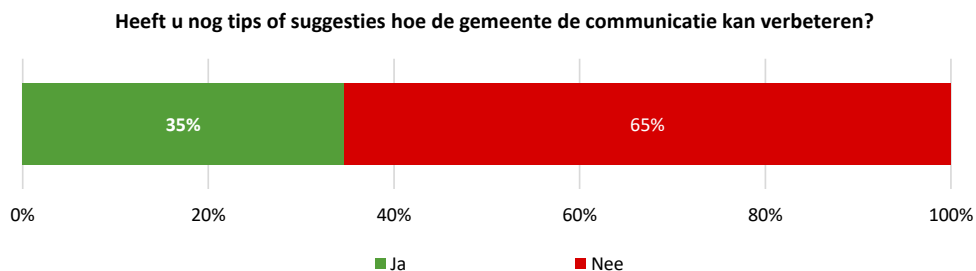


3.3 Ervaringen met de communicatie- en informatievoorziening

We hebben de inwoners zes stellingen voorgelegd over hoe ze de communicatie met de gemeente ervaren. Het meest zijn ze het eens met de stelling "ik weet wat ik moet doen of waar ik moet zijn na informatie van de gemeente". Ruim de helft (56%) is het met deze stelling (helemaal) eens. Het meest oneens zijn ze met de stelling "Ik begrijp waarom de gemeente bepaalde keuzes maakt". Hier is 39% het (helemaal) mee oneens.

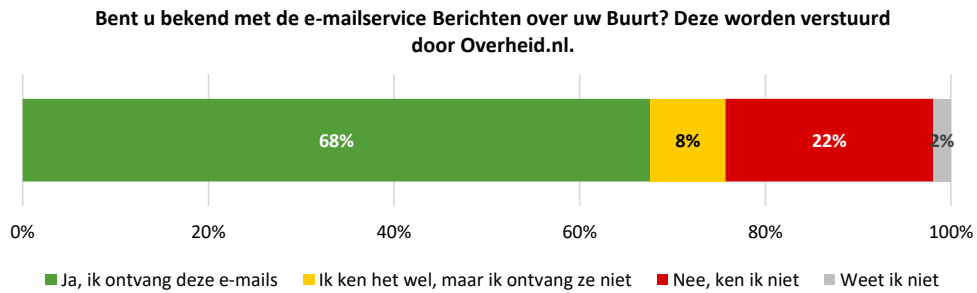


Ruim een derde heeft nog tips of suggesties voor de gemeente. Vaker genoemde antwoorden zijn: vaker/pro-actiever communiceren, eerlijk zijn en beter luisteren naar de inwoners (zie ook de bijlage met alle gegeven antwoorden).



3.4 Berichten over uw Buurt van Overheid.nl

Twee derde (68%) ontvangt de e-mailservice Berichten over uw Buurt. Acht procent kent het wel, maar ontvangt het niet en 22% kent het niet.



4 BIJLAGE

4.1 Verantwoording weging respons en betrouwbaarheidsmarges

Weging respons

De respons is geanalyseerd naar *leeftijd* en *het aantal inwoners van het dorp*. Op basis van de werkelijke verdeling en de verdeling in de respons heeft een herweging plaatsgevonden.

Respondenten waarvan geen achtergrondkenmerken beschikbaar zijn, hebben de weging 1 gekregen (geen weging).

	Werkelijke ² verdeling	Verdeling in onderzoek	Weging
Leeftijd			
• 16-44 jaar	46%	19%	2,40
• 45-64 jaar	37%	38%	0,98
• 65 jaar ouder	17%	43%	0,40
Dorp			
• Nieuwerkerk aan den IJssel	54%	52%	1,03
• Moordrecht	20%	20%	1,01
• Zevenhuizen	16%	18%	0,91
• Moerkapelle	10%	10%	0,97

² Er is een respondent uit Cortelande. Die heeft de weging 1 gekregen.

Nauwkeurigheid van de resultaten

Als gevolg van non-respons heeft niet de gehele populatie (i.c. alle inwoners) aan het onderzoek deelgenomen. Hierdoor moet er bij de interpretatie van de resultaten rekening worden gehouden met nauwkeurigheidsmarges. De nauwkeurigheidsmarges worden bepaald door:

- Het aantal inwoners van de gemeente (circa 41.000 inwoners ouder dan 16 jaar).
- De netto-respons (430 inwoners die de vragenlijst hebben ingevuld).
- Het gevonden percentage (de uitkomst).
- Het betrouwbaarheidsniveau (in dit geval wordt een betrouwbaarheidsniveau van 95% aangehouden, wat inhoudt dat er een kans van 95% is dat de schattingen correct zijn).

In de onderstaande tabel is weergegeven met welke marges rond de uitkomsten/resultaten rekening gehouden moet worden (uitgaande van de eerder genoemde uitgangspunten en met de aanname dat de netto-respons representatief is voor de gehele populatie).

Netto-respons	Uitkomst 50%-50%	Uitkomst 75%-25%	Uitkomst 90%-10%
300	5,6%	4,9%	3,4%
430 (de respons)	4,6%	4,0%	2,8%
500	4,4%	3,8%	2,6%

Toelichting op de tabel

Bij een netto-respons van bijvoorbeeld 'n = 430 inwoners', dient bij een onderzoeksuitkomst van bijvoorbeeld 25% antwoordt met "Ja", rekening gehouden te worden met het feit dat het werkelijke percentage zal liggen tussen: 21,0% (25% - 4,0%) – 29,0% (25% + 4,0%).

4.2 Resultaten naar leeftijd

In deze paragraaf worden de resultaten van de gesloten vragen naar leeftijd gepresenteerd. We hebben hierbij de volgende indeling gebruikt.

	Aantal
1. 16-39 jaar	46
2. 40-54 jaar	100
3. 55-69 jaar	149
4. 70 jaar en ouder	126
5. Geen opgave (<i>niet apart gerapporteerd</i>)	9
Totaal	430

1. Voorkeur onderwerpen en manier van informeren in communiceren

Hieronder staan enkele onderwerpen. Kunt u aangeven wat voor u de belangrijkste onderwerpen zijn? <i>U kunt maximaal vijf antwoorden geven.</i>					
	16-39 jaar	40-54 jaar	55-69 jaar	70 jaar en ouder	Totaal
Informatie over de buitenruimte (wegomleidingen, groenonderhoud, gladheidbestrijding)	77%	70%	76%	71%	74%
Informatie tijdens een crisissituatie (bijvoorbeeld een grote brand in uw buurt)	53%	53%	64%	46%	56%
Informatie over veiligheid (criminaliteit, buurtpreventie etc.)	49%	54%	61%	56%	56%
Informatie over dienstverlening van de gemeente (bijvoorbeeld wijzigingen openingstijden, wijzigingen afvalinzameling)	53%	51%	57%	52%	53%
Informatie over vergunningen (bijvoorbeeld evenementen of bouwen)	42%	43%	37%	27%	40%
Informatie over verduurzamen (o.a. van het gas af, circulaire economie, energieneutraal)	32%	27%	27%	31%	29%
Informatie over zorg en welzijn (bijvoorbeeld Mantelzorg, jeugdzorg, ouderenzorg, WMO)	28%	19%	25%	35%	24%
Informatie over wetten, regels en verordeningen	16%	23%	27%	27%	24%
Informatie over tarieven, leges, belastingen, e.d.	18%	29%	24%	20%	24%
Informatie over gemeenteraadsvergaderingen	17%	14%	18%	32%	18%
Informatie over uitgaan, cultuur en recreatie	23%	20%	12%	12%	17%
Informatie voor ondernemers	8%	10%	4%	0%	6%
Anders	5%	5%	9%	8%	6%
Weet niet/geen mening	0%	5%	2%	2%	2%

Via welke informatiekanaal/communicatiemiddelen zou de gemeente Zuidplas informatie met u moeten delen? Welke hebben uw voorkeur? U kunt er maximaal vijf kiezen.					
	16-39 jaar	40-54 jaar	55-69 jaar	70 jaar en ouder	Totaal
De website van de gemeente Zuidplas	79%	84%	79%	80%	80%
De gemeentepagina in Hart van Holland	54%	53%	64%	78%	59%
Via digitale (nieuws)brief	56%	55%	56%	55%	56%
Via papieren (nieuws)brief	37%	25%	18%	24%	26%
Via Facebook	27%	15%	25%	12%	21%
Via WhatsApp	16%	14%	26%	24%	19%
Via de digitale informatieborden	29%	17%	12%	4%	16%
Via een folder	21%	15%	13%	16%	16%
Via Instagram	27%	10%	10%	2%	13%
De website Maak Zuidplas (voor participatie binnen de plannen en projecten van de gemeente Zuidplas)	7%	10%	8%	18%	10%
Via Uit Agenda Zuidplas	15%	5%	4%	10%	8%
Via telefoon	5%	4%	4%	6%	5%
Via LinkedIn	8%	3%	4%	2%	4%
Via YouTube	0%	1%	1%	0%	0%
Via TikTok	2%	0%	0%	0%	0%
Via X (voorheen Twitter)	0%	0%	0%	2%	0%
Via Snapchat	0%	0%	0%	0%	0%
Anders	0%	6%	4%	4%	3%
Weet niet/geen mening	1%	1%	1%	0%	1%

Als u zou willen meedenken met de gemeente Zuidplas, naar welk informatiekanaal/communicatiemiddel gaat dan uw voorkeur uit? Maximaal drie antwoorden mogelijk					
	16-39 jaar	40-54 jaar	55-69 jaar	70 jaar en ouder	Totaal
Digitale enquête	77%	89%	76%	69%	80%
Deelname aan het online Inwonerspanel	39%	40%	41%	30%	38%
Een bijeenkomst op locatie	36%	32%	36%	45%	35%
Online bijeenkomst	19%	25%	18%	12%	20%
Een persoonlijk gesprek op afspraak	7%	13%	12%	14%	11%
Via WhatsApp	19%	7%	10%	10%	11%
Sociale media	16%	5%	11%	8%	10%
Telefonisch	15%	6%	3%	6%	7%
Anders	0%	1%	1%	2%	1%
Ik heb geen behoefte om mee te denken	7%	2%	5%	14%	6%

2. Gebruik van informatiekkanalen van de gemeente Zuidplas

Hoe zoekt u over het algemeen naar informatie over de gemeente? <i>Eén antwoord mogelijk</i>					
	16-39 jaar	40-54 jaar	55-69 jaar	70 jaar en ouder	Totaal
Ik bezoek de gemeentelijke website Zuidplas.nl	37%	66%	57%	54%	55%
Ik zoek via Google	34%	17%	20%	10%	21%
Ik kijk op de gemeentepagina van Hart van Holland (op papier)	7%	8%	18%	32%	14%
Ik gebruik social media	9%	4%	4%	2%	5%
Ik gebruik ChatGPT	4%	2%	0%	0%	2%
Ik zoek via Bing	4%	1%	0%	0%	1%
Anders	5%	1%	1%	2%	2%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

Kunt u van elk van de onderstaande digitale informatiekkanalen aangeven hoe vaak u deze het afgelopen jaar gebruikt heeft? Het gaat dan om de digitale informatiekkanalen van de gemeente Zuidplas.

De gemeentelijke website Zuidplas.nl					
	16-39 jaar	40-54 jaar	55-69 jaar	70 jaar en ouder	Totaal
Vaker dan 1x per week	5%	2%	3%	4%	3%
Ongeveer 1x per week	2%	3%	4%	8%	4%
Ongeveer 1x per 2 weken	1%	3%	10%	12%	6%
Ongeveer 1x per maand	15%	37%	28%	35%	28%
Ongeveer 1x per half jaar	49%	43%	37%	25%	41%
Ongeveer 1x per jaar	21%	12%	12%	4%	13%
Niet gebruikt/ bekeken in het afgelopen jaar	7%	0%	6%	12%	5%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

De website Maakzuidplas.nl					
	16-39 jaar	40-54 jaar	55-69 jaar	70 jaar en ouder	Totaal
Vaker dan 1x per week	0%	0%	1%	0%	0%
Ongeveer 1x per week	0%	0%	1%	0%	0%
Ongeveer 1x per 2 weken	0%	1%	2%	2%	1%
Ongeveer 1x per maand	5%	3%	3%	4%	4%
Ongeveer 1x per half jaar	0%	1%	4%	6%	2%
Ongeveer 1x per jaar	6%	2%	4%	0%	3%
Niet gebruikt/ bekeken in het afgelopen jaar	89%	92%	87%	88%	89%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

De website Duurzaamzuidplas.nl					
	16-39 jaar	40-54 jaar	55-69 jaar	70 jaar en ouder	Totaal
Vaker dan 1x per week	0%	0%	1%	0%	0%
Ongeveer 1x per week	0%	0%	0%	0%	0%
Ongeveer 1x per 2 weken	0%	0%	0%	0%	0%
Ongeveer 1x per maand	2%	3%	2%	10%	3%
Ongeveer 1x per half jaar	5%	6%	9%	12%	7%
Ongeveer 1x per jaar	8%	12%	4%	8%	9%
Niet gebruikt/ bekeken in het afgelopen jaar	85%	79%	84%	69%	81%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

De website Beleefzuidplas.nl					
	16-39 jaar	40-54 jaar	55-69 jaar	70 jaar en ouder	Totaal
Vaker dan 1x per week	0%	0%	1%	2%	0%
Ongeveer 1x per week	0%	0%	2%	0%	0%
Ongeveer 1x per 2 weken	0%	1%	1%	2%	1%
Ongeveer 1x per maand	0%	1%	1%	4%	1%
Ongeveer 1x per half jaar	6%	5%	3%	8%	5%
Ongeveer 1x per jaar	5%	8%	4%	4%	5%
Niet gebruikt/ bekeken in het afgelopen jaar	89%	86%	88%	80%	87%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

De website Wonenincortelande.nl					
	16-39 jaar	40-54 jaar	55-69 jaar	70 jaar en ouder	Totaal
Vaker dan 1x per week	0%	0%	1%	0%	0%
Ongeveer 1x per week	0%	0%	0%	0%	0%
Ongeveer 1x per 2 weken	0%	0%	1%	0%	0%
Ongeveer 1x per maand	5%	0%	3%	2%	2%
Ongeveer 1x per half jaar	5%	1%	3%	4%	3%
Ongeveer 1x per jaar	5%	2%	3%	4%	3%
Niet gebruikt/ bekeken in het afgelopen jaar	85%	97%	90%	90%	91%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

De app BuitenBeter					
	16-39 jaar	40-54 jaar	55-69 jaar	70 jaar en ouder	Totaal
Vaker dan 1x per week	0%	0%	2%	0%	0%
Ongeveer 1x per week	0%	0%	1%	2%	1%
Ongeveer 1x per 2 weken	2%	2%	2%	2%	2%
Ongeveer 1x per maand	5%	10%	11%	8%	9%
Ongeveer 1x per half jaar	14%	18%	14%	14%	15%
Ongeveer 1x per jaar	2%	12%	8%	0%	7%
Niet gebruikt/ bekeken in het afgelopen jaar	77%	59%	62%	73%	66%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

De Facebook-berichten van de gemeente					
	16-39 jaar	40-54 jaar	55-69 jaar	70 jaar en ouder	Totaal
Vaker dan 1x per week	5%	8%	6%	6%	6%
Ongeveer 1x per week	9%	8%	6%	4%	7%
Ongeveer 1x per 2 weken	7%	10%	4%	2%	7%
Ongeveer 1x per maand	14%	10%	14%	8%	12%
Ongeveer 1x per half jaar	3%	6%	5%	2%	5%
Ongeveer 1x per jaar	5%	3%	0%	0%	2%
Niet gebruikt/ bekeken in het afgelopen jaar	57%	55%	63%	78%	61%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

De LinkedIn-berichten van de gemeente					
	16-39 jaar	40-54 jaar	55-69 jaar	70 jaar en ouder	Totaal
Vaker dan 1x per week	0%	2%	2%	0%	1%
Ongeveer 1x per week	2%	0%	0%	0%	0%
Ongeveer 1x per 2 weken	7%	1%	1%	0%	2%
Ongeveer 1x per maand	1%	6%	2%	0%	3%
Ongeveer 1x per half jaar	5%	3%	7%	2%	5%
Ongeveer 1x per jaar	0%	3%	1%	0%	1%
Niet gebruikt/ bekeken in het afgelopen jaar	85%	86%	88%	98%	88%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

X-berichten (voorheen Twitter) van de gemeente					
	16-39 jaar	40-54 jaar	55-69 jaar	70 jaar en ouder	Totaal
Vaker dan 1x per week	2%	0%	2%	0%	1%
Ongeveer 1x per week	0%	0%	1%	0%	0%
Ongeveer 1x per 2 weken	0%	0%	0%	0%	0%
Ongeveer 1x per maand	0%	0%	1%	0%	0%
Ongeveer 1x per half jaar	0%	0%	0%	2%	0%
Ongeveer 1x per jaar	0%	1%	0%	0%	0%
Niet gebruikt/ bekeken in het afgelopen jaar	98%	99%	96%	98%	98%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

Instagram-berichten van de gemeente					
	16-39 jaar	40-54 jaar	55-69 jaar	70 jaar en ouder	Totaal
Vaker dan 1x per week	5%	2%	6%	0%	4%
Ongeveer 1x per week	5%	1%	2%	0%	2%
Ongeveer 1x per 2 weken	7%	1%	1%	0%	2%
Ongeveer 1x per maand	8%	1%	2%	2%	3%
Ongeveer 1x per half jaar	1%	1%	4%	0%	2%
Ongeveer 1x per jaar	2%	3%	2%	0%	2%
Niet gebruikt/ bekeken in het afgelopen jaar	72%	89%	84%	98%	85%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

Als u de gemeentelijke website (www.zuidplas.nl) bezoekt, is dat dan om...

Als u de gemeentelijke website (www.zuidplas.nl) bezoekt, is dat dan om... (percentage ja is weergegeven)					
	16-39 jaar	40-54 jaar	55-69 jaar	70 jaar en ouder	Totaal
... algemene informatie op te zoeken (openingstijden, afspraak maken enz)	96%	97%	91%	87%	94%
... nieuwsberichten te lezen?	55%	50%	50%	57%	52%
... de gemeentegids in te zien?	25%	19%	33%	40%	26%
... online raadsinformatiesysteem in te zien?	24%	19%	19%	31%	22%
... de gemeentepagina Hart van Holland te bekijken (online versie)?	6%	14%	19%	31%	15%
... het projectenboek Zuidplas in te zien?	21%	12%	11%	23%	15%
... online raadsvergaderingen bij te wonen?	20%	14%	13%	16%	15%

Hoe vaak leest u de <u>papieren gemeentepagina</u> in Hart van Holland?					
	16-39 jaar	40-54 jaar	55-69 jaar	70 jaar en ouder	Totaal
(Vrijwel) elke week	46%	47%	60%	76%	54%
Een aantal keer per maand	7%	10%	8%	6%	8%
Een aantal keer per jaar	9%	11%	15%	4%	11%
(Vrijwel) nooit	39%	32%	18%	14%	27%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

Welke onderdelen van de papieren gemeentepagina leest u? <i>Meerdere antwoorden mogelijk</i> <i>- gesteld aan de lezers van de gemeentepagina in Hart van Holland -</i>					
	16-39 jaar	40-54 jaar	55-69 jaar	70 jaar en ouder	Totaal
De bekendmakingen	84%	91%	91%	95%	90%
De besluiten van de gemeenteraad	61%	64%	70%	77%	67%
De redactionele artikelen	45%	55%	53%	59%	53%
De agenda van de gemeenteraad	36%	36%	28%	45%	35%
Anders	0%	3%	1%	0%	1%

3. Uw ervaringen met de communicatie- en informatievoorziening van de gemeente

Hieronder volgen enkele stellingen over hoe u de communicatie van de gemeente ervaart. Kunt u aangeven in welke mate u het met deze stellingen eens of oneens bent?

Ik krijg op tijd informatie van de gemeente over veranderingen in mijn leefomgeving.					
	16-39 jaar	40-54 jaar	55-69 jaar	70 jaar en ouder	Totaal
Helemaal mee oneens	16%	12%	10%	6%	12%
Oneens	23%	13%	18%	18%	18%
Niet mee eens, niet mee oneens	16%	23%	29%	22%	22%
Eens	26%	37%	29%	44%	32%
Helemaal mee eens	13%	5%	6%	4%	7%
Weet niet/geen mening	7%	10%	8%	6%	8%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

Ik begrijp uit de informatie van de gemeente wat er verandert en wat dat voor mij betekent.					
	16-39 jaar	40-54 jaar	55-69 jaar	70 jaar en ouder	Totaal
Helemaal mee oneens	12%	8%	5%	4%	8%
Oneens	15%	11%	13%	12%	13%
Niet mee eens, niet mee oneens	19%	16%	23%	22%	19%
Eens	35%	53%	44%	43%	45%
Helemaal mee eens	15%	8%	9%	12%	10%
Weet niet/geen mening	4%	4%	5%	8%	5%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

Ik begrijp waarom de gemeente bepaalde keuzes maakt.					
	16-39 jaar	40-54 jaar	55-69 jaar	70 jaar en ouder	Totaal
Helemaal mee oneens	22%	17%	13%	4%	16%
Oneens	21%	25%	23%	22%	23%
Niet mee eens, niet mee oneens	23%	28%	29%	36%	28%
Eens	24%	25%	25%	28%	25%
Helemaal mee eens	3%	0%	4%	4%	2%
Weet niet/geen mening	7%	5%	7%	6%	6%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

De informatie die ik van de gemeente ontvang/ lees is voor mij relevant.					
	16-39 jaar	40-54 jaar	55-69 jaar	70 jaar en ouder	Totaal
Helemaal mee oneens	0%	3%	2%	2%	2%
Oneens	11%	4%	4%	2%	5%
Niet mee eens, niet mee oneens	33%	34%	39%	27%	35%
Eens	37%	47%	44%	51%	44%
Helemaal mee eens	11%	5%	5%	8%	7%
Weet niet/geen mening	8%	7%	5%	10%	7%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

Ik weet wat ik moet doen of waar ik moet zijn na informatie van de gemeente.					
	16-39 jaar	40-54 jaar	55-69 jaar	70 jaar en ouder	Totaal
Helemaal mee oneens	5%	5%	4%	4%	5%
Oneens	26%	5%	8%	6%	11%
Niet mee eens, niet mee oneens	22%	22%	27%	16%	23%
Eens	30%	60%	49%	55%	49%
Helemaal mee eens	8%	3%	7%	12%	7%
Weet niet/geen mening	9%	5%	5%	8%	6%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

Ik ervaar de communicatie van de gemeente als eerlijk en oprecht					
	16-39 jaar	40-54 jaar	55-69 jaar	70 jaar en ouder	Totaal
Helemaal mee oneens	10%	8%	13%	4%	10%
Oneens	19%	14%	17%	10%	16%
Niet mee eens, niet mee oneens	27%	36%	29%	36%	31%
Eens	27%	34%	34%	36%	32%
Helemaal mee eens	11%	2%	4%	4%	5%
Weet niet/geen mening	7%	5%	4%	10%	6%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

Heeft u nog tips of suggesties hoe de gemeente de communicatie kan verbeteren?					
	16-39 jaar	40-54 jaar	55-69 jaar	70 jaar en ouder	Totaal
Ja	39%	37%	32%	30%	35%
Nee	61%	63%	68%	70%	65%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

4. Berichten over uw Buurt van Overheid.nl

Bent u bekend met de e-mailservice Berichten over uw Buurt? Deze worden verstuurd door Overheid.nl.					
	16-39 jaar	40-54 jaar	55-69 jaar	70 jaar en ouder	Totaal
Ja, ik ontvang deze e-mails	60%	73%	63%	78%	68%
Ik ken het wel, maar ik ontvang ze niet	6%	8%	12%	6%	8%
Nee, ken ik niet	31%	19%	23%	14%	22%
Weet ik niet	3%	1%	3%	2%	2%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

4.3 Open antwoorden en toelichtingen

Vraag 1

Hieronder staan enkele onderwerpen. Kunt u aangeven wat voor u de belangrijkste onderwerpen zijn? U kunt maximaal vijf antwoorden geven.

Antwoorden 'Anders, namelijk':

- Aanbod (middelbare) scholen in de gemeente
- Achtergrondinformatie waarom bepaalde besluiten en investeringen zijn gedaan.
- Azc
- Boom/ planten voor meer groen in de gemeente
- De status opvragen van een gemaakte melding. En owja, een bevestiging krijgen van een terugbelverzoek...
- Eerlijker en opener zijn over beslissingen en de burgers eerder op de hoogte stellen.
- Geen wensen
- Groen onderhoud dicht in buurt van woonhuis...
- Groene gemeente
- Het is ál of niks
- Hoe communiceert Zuidplas een op een met de burger?! En hoe presenteert de gemeente een professionele Zuidplas app!,
- Info over azc
- Info over azielzoekersopvang
- Informatie over rol
- Informatie voor burgers
- Inkomensondersteuning
- Juiste informatie in het algemeen, en over de vestiging van het rol in bijzonder
- Participatie bij diverse belangrijke vraagstukken.
- Paspoorten
- Projectinfo zoals cortelände
- Rol
- Rol
- Sociaal domein
- Transparante info over besluitvorming cortelände
- Verkeer
- Vind 5 echt te weinig!!
- Werk en woning straatintw 1
- Wonen

Vraag 2

Via welke informatiekanaal/communicatiemiddelen zou de gemeente Zuidplas informatie met u moeten delen? Welke hebben uw voorkeur?

Antwoorden 'Anders, namelijk':

- App?
- Blue sky <https://bsky.app/> en lokale media zoals hvh en Gouweijsselnieuws.nl
- De dorpskrant
- Digid
- Gemeentegids
- Mijn.overheid.nl
- Mijnoverheid berichtenbox
- Overheid
- Raadsleden zelf
- Reklame langs de weg
- Sms bij nood
- Van de straat
- Via Gouwe ijssel Nieuws
- Via mijnzuidplas.nl
- Via Signal
- Via Signal
- Zuidplas App, met inlog bevoegdheid van de burger!

Vraag 3

Als u zou willen meedenken met de gemeente Zuidplas, naar welk informatiekanaal/communicatiemiddel gaat dan uw voorkeur uit?

Antwoorden 'Anders, namelijk':

- Bewonersraden per dorp
- Bijeenkomst met een gesprek. Geen informatiebijeenkomst. Of papieren enquête, vragenlijst
- Luisteren wqat men te zeggen heeft! En niet reeds jullie standpunt hebben ingenomen en ons meedelen
- Per mail

Vraag 4

Hoe zoekt u over het algemeen naar informatie over de gemeente?

Antwoorden 'Anders, namelijk':

- Digitale gemeentepagina Hart van Zuidplas
- Er is bij mij geen sprake van 'algemeen' ik gebruik hvh, social media en chatgpt,e.a. In gelijk mate. Alleen de gemeentelijke website gebruik ik niet, want daarop vind ik nooit wat ik zoek.
- Ik zoek via Qwant (privacyvriendelijke zoekmachine).
- Ligt er een beetje aan wat ik zoek. Vaak google of ai
- Mond tot mond
- Navraag bij politiek actieve kennissen
- Niet eerder informatie gezocht
- Via Hart van Holland en de gemeentepagina

Vraag 17

Welke onderdelen van de papieren gemeentepagina leest u? *Meerdere antwoorden mogelijk*

Antwoorden 'Anders, namelijk':

- Aankondigingen van wegafsluitingen/onderhoud aan de wegen
- Bouwprojecten en vergunningen
- Vergunningsaanvragen

Vraag 24

Wilt u één of meerdere van uw antwoorden toelichten? U kunt uw toelichtingen in het onderstaande vak noteren.

Antwoorden:

- "Ik begrijp wel/niet de informatie": Ik mis het antwoord "niet van toepassing", omdat ik die informatie nooit krijg.
- Af en toe krijg ik iets mee via via en dan kijk ik dat na via de website of krant
- Als ik heel incidenteel een brief van de gemeente krijg, is het duidelijk wat te verwachten en waarom. Maar alle andere informatie moet ik destilleren door zelf op zoek te gaan en v.v. te interpreteren. Voor praktische vragen (openingstijden of wat mag ed) prima. Maar wat andere besluiten voor mij gaat betekenen: dat werkt voor mij niet. Heb dan meer aan overheid.nl (wat de gemeente natuurlijk ook voedt).
- Als ik het Hart van Holland ontvang ben ik zeker geïnteresseerd in deze zaken. Maar in de brievenbus krijg ik deze krant niet. Ik moet deze ophalen in de winkel. Dat lukt niet altijd
- Als omwonende van de Middelweg in Moordrecht las ik in de krant dat de middelweg aangepast gaat worden. Er zou info te vinden zijn op de website van de gemeente. Heb de hele website afgezocht maar kon niets vinden. Van een buurvrouw hoorde ik dat er 3 dagen later een infoavond zou zijn, maar bijna niemand was daarvan op de hoogte. Het was zo kort dag dat ik mijn agenda niet kon veranderen en dus niet aanwezig kon zijn. Later begreep ik dat er een speciale wrbpagina is voor werkzaamheden, maar hier kun je geen opmerkingen meegeven. Ik vind de nieuwe plannen voor de middelweg belachelijk, het is terug naar de oude gevaarlijke situatie die juist was opgeheven om het verkeer langzamer te laten rijden. We houden ons hart vast en balen dat dit nu doorgaat zonder dat we inspraak konden leveren
- Als voorbeeld de aankondiging asfaltering burg klinkhamerweg. Onduidelijk is welke alternatieve route er dan is. De afsluiting is 's-nachts maar in die periode verwacht ik te bevallen. Toch fijn als je dan weet hoe je het dorp uit komt.
- Belangrijke informatie is alleen op eigen initiatief beschikbaar. Geen probleem bij zaken die geen directe actie of aandacht vragen
- Bij de gemeente doen ze maar wat. Nu weer paaltjes op de stoepen, kost geld en niemand wordt er beter van, mensen in een rolstoel, slecht zienden idem. En zo zijn er legio voorbeelden
- Bij persoonlijke bijeenkomsten worden niet helemaal eerlijke antwoorden gegeven. Voorbeeld BOMENKAP in park vantverlaat maar ook bij de sloop van Zevenster. Mijn vraag was blijven deze (of een enkele) Bomen staan..... Antwoord was bij beide bijeenkomsten JA zeker. Resultaat: alles gekapt. En ook al begrijp ik dat dan best wel.... Er is op mijn vraag GEEN eerlijk antwoord gegeven.
- Bijvoorbeeld de ROL is door onze strot geduwd, bewoners zijn hierover niet ingelicht.
- Communicatie en doordrukken ROL op 1 locatie in Zuidplas, waarom niet verdelen?

- Communicatie over grote onderwerpen is vaak te laat waardoor er als bewoner niet meer of nauwelijks nog iets aan te doen is of je jezelf er goed op aan kunt passen
- Communicatie van gemeente is al jaren waardeloos. Nergens is iets te vinden over werkzaamheden. Plannen mbt bijv. Groen worden niet van te voren gedeeld. Gemeente is alleen goed in het inhuren van een kettingzaag.
- De communicatie van de gemeente is waardeloos. De website kut. Informatie bagger
- De communicatie is goed maar het wachten op een antwoord duurt vaak lang. Waarschijnlijk te druk, te weinig medewerkers.
- De communicatie vanuit de gemeente kan beter. Ik mis soms de betrokkenheid en wil om te communiceren
- De Communicatie vanuit de gemeente Zuidplas is dramatisch. Te laat, onduidelijk, tegensprekend met andere kanalen die wel kloppen. Het wordt ook niet beter, dat maakt het moedeloos.
- De communicatie wordt door veel moerkapelle ervaren als iemand die achter een buro in 10 km verder op zit en totaal niet weet wat er in Moerkapelle speelt. Voorbeeld het plan om een 1 maand een kruispunt af te sluiten waardoor er 5000 man via 1 punt het dorp uit kan
- De gemeente geeft heel weinig informatie en de berichten in de krant zijn in te moeilijke taal.
- De gemeente heeft zichzelf neergezet als totaal onbetrouwbaar en niet voor input van inwoners vatbaar zodra dit in strijd is met hun eigen politieke overtuigingen
- De gemeente start iets en vervolgens is er veel te weinig terugkoppeling of helemaal niet
- De gemeente verstrekt geen Gemeente guds meer per inwoner daar staat ook heel veel andere informatie in en niet een gericht onderwerp een verarming.nu moet je bellen of eengids ophalen. Ook moet je achter de afval kalender aan waardoor er vaak misverstanden zijn van inleveren afval met nodige vervuiling.
- De laatste 2 grote projecten in mijn omgeving, Rol en ijssepark blonken en blinken uit in geheimhouding en achterkamertjes politiek. Dus ik ervaar de communicatie vanuit de gemeente als ondermaats. Wanneer er een begin gemaakt wordt met transparant te zijn, zouden de mensen waarschijnlijk meer begrip hebben, nu is het.... Wat schuilt er achter
- De post die ik van de gemeente ontvang over te betalen belastingen, vind ik niet duidelijk. Er ontbreekt context.
- De reconstructie Batavierlaan was een enorme ramp en ben niet gehoord als bewoner aan de Batavierlaan.
- De voor ons relevante informatie wordt niet (wijk/straat/adres)gegeven!!
- Deze gemeente is niet transparant en niet eerlijk.
- Di gen worden meegedeeld of achteraf als t al is besloten .. Wordt niet naar mening van inwoners geluisterd of over gebrainsstormd is mijn mening angst v di gen wordt niet weggenomen maar weggewuifd
- Die keer dat in een enquête gevraagd werd naar het principe de vervuiler betaald en vervolgens die uitkomst werd gebruikt om voor afval te moeten gaan betalen per storting heeft de gemeente qua eerlijkheid en oprechtheid geen goed gedaan. Dat was kinderachtig en te kort door de bocht. Verder is de informatie over vergunningen in de buurt al vele jaren volstrekt waardeloos. Ik krijg berichten die vrijwel nooit direct doorlinken naar de relevant informatie. Dat is echt heel veel te verbeteren.
- Dit bericht laat mij inzien dat ik totaal niet betrokken ben bij gemeente Zuidplas, wat ik best jammer vind. Ik zal hierna gemeente Zuidplas gaan volgen op Instagram, met de hoop meer inzicht te krijgen met wat er leeft binnen de gemeente

- Door mijn eerdere ervaring bij het project van gezondheidscentrum met appartementen erboven in de J.A. beyeringstraat heb ik geen vertrouwen meer in de besluiten. Er is geen rekening gehouden met de belangen van de directe omwonenden. Er was een gang naar de Raad van Staten voor nodig. Heeeeeel erg teleurstellend.
- Eerlijk en oprecht gemeente Zuidplas, laat mij niet lachen!! Cortelande word je letterlijk door je strot geduwd, de wegen zijn nu al gewoon vol en op de Reigerhof is het nu ook al gewoon druk en dan een heel dorp erbij?? Dan nog maar te zwijgen over de ROL, daar ook geen inspraak in. Ook een hopeloze actie, dat op slinkse wijze erdoor geduwd is. Je kan klagen, petitie tekenen, je onvrede aangeven, demonstren en men doet er helemaal niks mee. Gros van de raadsleden wonen in Moerkapelle en Zevenhuizen dus zij hebben makkelijk kletsen niet in hun dorp. Transparantie, eerlijkheid en oprechtheid, gewoonweg een hele dikke nee! Communiceren naar de bevolking toe heeft men nog nooit van gehoord in gemeente Zuidplas.
- Er gebeurt veel te veel achter de schermen . En als je een wethouder mailt over een plan van Stedelijk reageert hij niet. Dat vind ik behoorlijk onbeschoft. De gemeente en benw werkt voor ons. Dat wordt weleens vergeten.
- Er is amper informatie dus die kan ik moeilijk beoordelen. Of ik weet deze niet te vinden, dan wel ontvang deze niet
- Er is nauwelijks communicatie; op emails wordt Niet gereageerd en er wordt al helemaal Niet geluisterd naar de inwoners (tenzij je bijvoorbeeld de naam Boer hebt)!
- Er mag wel in een vroeg stadium meer openheid worden gegeven, nu ontstaat er regelmatig het gevoel dat er achterkamertjes politiek wordt bedreven.
- Geen goede communicatie over werkzaamheden en afsluitingen
- Geïnformeerd worden nadat er al een besluit is genomen is een voldongen feit.
- Gemeente is vaak onbeleefd en niet behulpzaam als je als burger je zorgen uit
- Geval azc toont aan dat de gemeente maling heeft aan de burger. En ik woon er niet eens in de buurt. Schande.
- Graag fatsoenlijk en professioneel te woord worden gestaan met eerlijke antwoorden. De bewoners als burgers behandelen zou de gemeente niet misstaan.
- Groenbeleid geen bericht en geen overleg. Adviesgroep Veiligheidszaken werd na 2x afgekeurd.
- Groenbeleid in de directe omgeving wordt niet gecommuniceerd
- Heb van dichtbij ontwikkeling rabo bank gebouw meegemaakt. Daar zaten wat adders onder het gras. Renovatie batavierlaan/beijerickstraat is ook niet goed over nagedacht. Moeilijk punt geworden.
- Heen bijzonderheden. Duidelijke taal en prima verwijzingen indien nodig.
- Helaas ben ik geconfronteerd met het feit dat mij beloofd is mij te bellen. Niks gehoord
- Het is niet altijd helemaal duidelijk. Overzichtsfoto niet altijd duidelijk ook wat dit betekent voor passerend verkeer.
- Ik adviseer op 1 plek alle berichten en informatie te zetten, als basis: het is niet altijd synchroon de informatie vanuit de gemeente en vaak versnipperd. Via Social media werkt informatie niet, niet om terug te vinden. Een plek om er op terug te vallen en alles te vinden. Een website. Dat is de haalplicht van een burger ook duidelijker. Naast het brengen van informatie uiteraard. Maar niet alle informatie wordt congruent ontvangen. En is ook niet up to date. Zie het al Nu.nl
- Ik begrijp bepaalde keuzes niet, zoals azielzoekers opvangen aangezien dit onveiligheid voor de mens met zich meebrengt
- Ik ervaar meerdere keren dat er tussen collega's weinig gecommuniceerd wordt

- Ik ga er vanuit dat jullie eerlijk en oprecht communiceren. Verder krijg ik in mijn mail Weekmail (weekmail.nl), daarop ontvang ik nieuwsitems die over de gemeente gaan.
- Ik heb het idee dat we vaak geen informatie ontvangen en nav werkzaamheden gaan we dan maar weer zoeken en vinden dan ook vaak niets
- Ik kende al die websites niet. Je moet zelf in actie komen anders weet je niets. En dat gaat dus niet altijd goed.
- Ik krijg of lees te weinig informatie om dit op inhoud te kunnen beoordelen
- Ik lees het plaatselijke krantje. Hart van Holland, alleen de bezorging laat te wensen over. Dan probeer ik het in de winkel mee te nemen, als er tenminste er nog een krant is te verkrijgen.
- Ik lees hier websites waar ik het bestaan niet wist. Dus de communicatie kan zeker verbeterd worden
- Ik mis de verbinding met de Burger vanuit de Gemeente.
- Ik ontvang al 1,5 jaar geen regionale krant meer thuis waardoor ik de berichten vaak niet kan lezen omdat de krant in Moordrecht ook nergens meer te verkrijgen is ondanks ontelbare meldingen.
- Ik stel voor de info interessanter te maken
- Ik vind dat de gemeente sommige dingen wel eerder mag berichten.
- Ik vind dat er te veel onnodig geld wordt verspeeld aan overbodige onderzoeken. Bijv het supermarktonderzoek was een groot fiasco. De beslissing om een stuk vervuilde grond te kopen (Argos locatie, Dorpsstraat Zevenhuizen) is een grote blunder. Neem het verlies en pak door. Een mooie locatie voor seniorwoningen.
- Ik vind de gemeente gevoelsmatig erg ver weg staan van de dorpen (in mijn geval Moerkapelle). Het speelt zich allemaal erg ver van mijn bed af.
- Ik vind het apart dat de communicatie over het azc zoveel gedoe oplevert. De gemeente kan ook tegen het rijk zeggen dat er in ons dorp te weinig draagvlak is en dat het landelijk beleid slecht is. Het niet naleven van de bestaande wetgeving om in het eerste veilige land asiel aan te vragen kan niet resulteren in het pushen van een azc in een dorp zonder draagvlak
- Ik volg echt onwijs weinig van de gemeente.
- Ik weet niet of de gemeente wel op tijd informeert, dit vermelden zij niet.
- Ik weet waar ik moet zijn als ik iets wil weten ,is makkelijk te vinden ,zoals website tel nr email
- Info vanuit gemeente veelal outdated resp. Niet consequent en tegenstrijdig
- Informatie over bijv afsluitingen van fietspaden, ophogen slootkant mag beter.
- Informatie over COA, opvang vluchtelingen elders, info over werkzaamheden bestrating en groen is ver ondermaats.
- Informatie over ontwikkelingen in Zuidplas, zoals ROL of Cortelande of risico dijken zie ik alleen na Googlen en dan niet via gemeentelijke kanalen. Overheersend beeld is dat de gemeente me pas informeert als het niet anders kan.
- Informatie wordt op tijd verstreken
- Keuzes: sommige wijken ed zijn soms al meermalen onderhouden, en de andere wijken/projecten wachten al jaren.... Hoe komt dit?
- Meldingen via Buiten Beter doe ik zelden nog, omdat ik er vaar dat ze daar worden weggemanaged. Het melden via whatsapp in het verleden voelde persoonlijk en effectief, nu is de app een afvangmanier en er vaar ik mijn alertheid/input als niet gewaardeerd (afstand naar de burger is groter en onpersoonlijk gemaakt).
- Moet steeds herhaaldelijk vragen om de groenstrook voor de appartementen beter bij te houden .

- Ondanks de belofte over terugkoppeling heb ik dat in meerdere zaken niet mogen ontvangen. Volgens mij weten de meeste op het gemeentehuis niet eens waar Moerkapelle ligt
- Onlangs ihkv een WOB verzoek informatie ontvangen van gemeente. Hierin is informatie verstrekt waar ik het niet mee eens was, én er waren documenten die niet behoorden tot de communicatie tussen mij en gemeente tussen gekomen. Slordig. Geen mogelijkheid tot bezwaar en in principe kan er over de aanvrager niets worden gevraagd. De hele WOB procedure is daarmee een wapen geworden voor kwaadwillenden.
- Politiek is heel vies! Een woordje anders zeggen heeft een hele andere betekenis
- Project Julianadriehoek. Eerst lekken er tekeningen uit en vervolgens komt er dan communicatie. En als je dan de gemeente spreekt, zijn ze nergens voor verantwoordelijk. En als je als inwoner wat inbrengt, dan doen ze daar niets mee. Dus informatie te laat, begrijp niet wat er verandert maar ook niet waarom de gemeente niet luistert en dus een keuze maakt.
- Snap niet dat de gemeente zo'n grote coa opvang zo dicht bij een wijk en school toe staat.
- Soms doet gemeente Zuidplas dingen die niet teruggedraaid kunnen worden zonder communicatie
- Soms heb ik het idee dat de gemeente doet alsof iets nog besproken kan worden met inwoners, maar dat het eigenlijk al besloten is door de gemeente dit komt dan niet als eerlijk en oprecht over.
- Soms is nadere informatie niet te vinden of alleen op afspraak te verkrijgen en dat is vervelend. "belsuit buietnrmase"
- Telefonisch is de gemeente slecht bereikbaar. Telefonisch vragen worden door gespeeld en je krijgt antwoord van de telefooncentrale. De experts van de gemeente verschuilen zich achter de telefoniste. Te lange wachttijden voor bijv nieuw paspoort vergeleken met bv buurgemeente Capelle. De communicatie gedurende onvrede over de ROL was beperkt. Er werd vanuit de gemeente gekozen om positieve andere berichten te delen met burgemeester er op dit vergrootte de onvrede. Ook begrijp ik niet waarom de veroordeling van een verdachte op de gemeente pagina gedeeld is als nieuwsbericht. Er gebeuren ook andere incidenten en dit wordt niet gemeld.
- Teveel kanalen/websites
- Totaal geen goede communicatie!! Ook als je een klacht in dient over bijvoorbeeld mankenten over stoep of straat, NUL reactie! Wanneer de straat naast je afgesloten is, 0 informatie. Veiligheid in de straat, 0 reactie! Tergend slecht.
- Veel beloven - niets doen
- Waar mogelijk volg ik liefst op melding basis wat er gebeurt in mijn omgeving. Dat doe ik op thema/zoekwoord. Bijv. Als er in de directe omgeving iets gebeurt zoals bouwplannen. Zo krijg ik in ieder geval voor mij erg relevante berichten tijdig digitaal binnen. Overige berichten/informatie zoek ik - wanneer ik daar een aanleiding toe heb - op de website van de gemeente, bijv. Pagina's of documenten. De krant gebruik ik om ook meer 'willekeurige' doch interessante berichten met enige regelmaat over de gemeente te weten te komen.
- We ontvangen in Oud Verlaat nimmer de papieren versie en ook niet Hart van Holland.
- Wie verzint in hemelsnaam dit soort vragen. Ik weet niet wat ik niet weet, dus of het op tijd is, of ik begrijp wat er verandert en wat dat betekent en alle andere punten, daar kan ik geen gefundeerde reactie op geven.
- Ze delen mee maar te laat en gaat toch door want het is al bepaald zonder overleg met de bewoners

Vraag 25

Heeft u nog tips of suggesties hoe de gemeente de communicatie kan verbeteren?

Antwoorden:

- 1) Tijdig. Dus voordat iets gebeurt. 2) Maak contact. Zoek de interactie op, hoewel dat moeilijk is. Maar door niet te reageren wordt de kloof steeds groter.
- Actief meedenken bij meldingen buitenruimte
- Adequater en sneller reageren
- Alles bundelen op 1 website
- Als er een melding over iets is gedaan bij de gemeente word gevraagd of men een terugkoppeling wil ontvangen. Deze terugkoppeling heb ik mijn geval nooit ontvangen en hier zou wat beter naar gekeken moeten worden, zeker om de geloofwaardigheid van de gemeente te laten uitkomen.
- Als ik in het zoekvak op de website van de gemeente zoekwoord(en) kan intypen en dan een melding per e-mail kan krijgen als de resultaten wijzigen (zoekagent). Bijv. Als er een nieuwe pagina komt waarin de zoekwoord(en) voorkomen, of een bestaande pagina wordt bijgewerkt. Dit zijn met name zoekwoorden die erg relevant zijn voor mijn situatie.
- Antwoord geven als er een vraag wordt gesteld. En als een vraag plotseling wel wordt beantwoord: Laat blijken dat je de vraag serieus neemt en/of stel verdere vragen!
- Begin met het serieus nemen van inwoners en ga ter plaatse kijken als je niet weet hoe het er in de praktijk uitziet.
- Bekijk goed naar lokale situatie van de verschillende dorpen en pas daar de communicatie op aan. Zet verschillende kanalen in. Maak meer gebruik van digitale mogelijkheden ipv brieven .
- Benader via digitale nieuwsbrief. Dat zou ik sneller lezen dan de krant
- Besluitvorming niet door de bewoners hun strot duwen, vooraf informeren over een plan en dan de bewoners laten meedenken over waarom iets wel of niet kan, of er andere/meerdere oplossingen zijn en van daaruit ga je verder. Niet zo is het en zo gaan we het doen. Bewoners voelen zich echt niet gehoord.
- Besteed meer aandacht aan voorlichting over plan vorming en daarmee samenhangend de voortgang of het gebrek daaraan. Dat lijkt mij passend verwachtingsmanagement.
- Beter afstemmen met elkaar. Ook het houden aan de eigen regels zou helpen. Dan weet de burger waar hij aan toe is.
- Beter naar e inwoners luisteren, en meer op papier ipv digitaal
- Betere, eerlijke en transparante communicatie
- Bewoners informeren over werkzaamheden in de buurt. En dan verwacht ik toch een brief in de bus, realiseer ik me nu
- Bezorgen van harte van Holland
- Bij gevoelige onderwerpen zoals opvang van asielzoekers en statushouders op tijd met voldoende info komen en heel transparant zijn
- Bij vragen en opmerkingen directer via e-mail reageren en vragen puntsgewijs te behandelen! Ambtenaren verschuilen zich achter het systeem en handelen niet professioneel bedrijfsmatig! Dit kan toegelicht worden!
- Communiceren
- Communiceren en reageren! Je kunt niet niet Thuisgeven als gemeente. Waar sta je dan voor
- De digitale borden vind ik een mooie optie
- De gemeente aangeschreven over de ellende bij ons voor de deur met oud en nieuw. Nooit antwoord op ontvangen.

- De website is een onlogisch samenraapsel van pagina's. Ik vind vrijwel nooit makkelijk wat ik zoek.
- Deel op de digitale borden en op de sociale media waar we welke relevante informatie kunnen vinden. Bijna niemand weet welke websites en initiatieven er zijn.
- Denk beter na wie de doelgroep is van een bericht en zoek die specifieke doelgroep nader op.
- Dichter bij huis brengen.
- Door na besluiten de voortgang van de besluiten kenbaar te maken
- Dorpssprekuren 1x per halfjaar
- Duidelijk de inwoners informeren over de plannen. Waarom worden trottoirs nu opeens overal gedaan? Waren die zo slecht? Hoe is voortgang onderhoud/aanpak parken? Groenvoorziening beheer is onduidelijk en ondermaats. Geef inwoners een platform waar ze hun klacht/vraag kunnen deponeren en ook kunnen zien welke klachten/vragen er lopen.
- Duidelijk zijn over de (on-) mogelijkheden / randvoorwaarden
- Duidelijkheid in brieven maar omwonenden en optijd versturen
- Een online website wijzer naar de diverse sites voor de diverse onderdelen
- Eenvoudig taalgebruik en altijd uitleg van procedurestappen
- Eerder en eerlijker/ duidelijker een stand/banner in het winkercentrum
- Eerder en open communiceren
- Eerder en via meerdere kanalen communiceren
- Eerlijk en open
- Eerlijk zijn en aan redelijke wensen tegemoetkomen tegemiet
- Eerlijk zijn en procedures en afspraken volgen en nakomen
- Eerlijke open communicatie met de burger en laat hen ook echt mee beslissen
- Eerlijker en opener zijn en vooral ook eens luisteren naar de burgers en niet arrogant gedrag vertonen.
- Er mag wel in een vroeg stadium meer openheid worden gegeven, nu ontstaat er regelmatig het gevoel dat er achterkamertjes politiek wordt bedreven.
- Frequente digitale nieuwsbrief. Antwoord geven als ik een vraag stel aan een gemeentelijke instantie.
- Ga eens praten met lokale media zoals hvh en gouweijsselnieuws.nl. Daar kunnen jullie een hoop van leren. Denk niet we zetten het op Facebook of Twitter en dan zal het wel goed zijn. Daar zit ik niet meer op...
- Ga er niet van uit dat lokale pers gelezen wordt, en dat andere websites dan de hoofdsite van de gemeente bekend zijn. Alles moet dus vindbaar zijn met de gemeentesite als startpunt.
- Ga vooral meer de communicatie aan met inwoners. Op facebook probeerde raadsleden nog wel gesprekken met burgers aan te gaan. Maar bijvoorbeeld de burgermeester was niet beschikbaar als burger vader van de gemeente. Organiseer desnoods tafelgesprekken in de wijken. Burgers willen inspraak, maar dit word nu fout gedaan bijv tijdens een raadsvergadering. Maar doordat de burgermeester dingen afstempelt als kinderachtig, vergroot dit alleen maar de kloof tussen gemeente en burger
- Gebruik maken van de online lokale media. De papieren Hart van Zuidplas komt vaak laat of niet bij diverse inwoners.
- Gebruik maken van de online radio en nieuwsdiensten
- Geef antwoord op de vraag van de burger en probeer ze niet met een kluitje het riet in te sturen.
- Geef ook terugkoppeling op input. En deel de inwoners in overwegingen die gemaakt worden
- Geef wel duidelijk antwoord ja/nee en ook op tijd. Te vaak wisseling van medewerkers die informatie weer van voren af aan de materie zich eigen moeten maken.

- Geen info op sociale media als x en instagram
- Gemeentepagina Zuidplas meer leesbaar en geïllustreerd maken
- Gepersonaliseerde nieuwsbrief waarbij mensen kunnen aanmelden voor bepaalde onderwerpen en deze via de mail kunnen ontvangen. Onderwerpen kunnen dan zijn over een plek/locatie (Zevenhuizen, Koningskwartier) of over onderwerpen zoals die van de eerste vraag (Noodgevallen, Wegwerkzaamheden/Infra, etc.). Ben voornamelijk van van dat het nieuws naar mij toe komt en ik het niet uit hoeft te zoeken.
- Gewone taal gebruiken eventueel 2 stukken naast elkaar, zodat het juridisch ook blijft kloppen. En vaker berichten. En transparant zijn. Wr hebben toch openbaarheid van bestuur? Bij Cortelande was veel geheim. Heel vreemd.
- Gewoon duidelijk en eerlijk zijn.
- Goede communicatie adviseurs aannemen . Nieuwe website
- Handhaving verkeer is belabberd
- Het begint bij de wil en durf om open en helder te communiceren.
- Hvh 29-4: Verzamelplan Zuidplas 2023; Volstrekt onduidelijk waar dit soort artikelen over gaan. Echt geen idee. Lijkt wel Chinees.
- Ik zou beginnen bij het publieksplein, laat ze haar afspraak nakomem.
- In mijnzuidplas.nl wordt gesproken over zaken. Maar mijn zaken staan er niet in.
- Info op borden op straat.
- Informeer snel, transparant en volledig. Niet pas als alles in achterkamers is dichtgetimmerd. Luister hierover ook eens naar klachten oppositiepartijen
- Inwonersparticipatie tijdig starten en updates geven en/of delen met de inwoners om tussentijds op de hoogte te zijn van gemaakte stappen/keuzes
- Ja eerlijk duurt het langst
- Ja, vooral vroeger informatie verstrekken zodat de burger zich een mening kan vormen en daarna informatie over het proces steeds blijven verstrekken tot iets is beëindigd of opgelost. Ook zorgen dat men kan meedenken, dus geen éénrichtingsverkeer
- Je moet geallerteerd kunnen worden. Is het ene idee samen te werken met ad.nl?
- Kies 1 kanaal 1 website
- Kom beloftes van opvolging na. Met een afvaardiging vd Dorpsstraat hebben we gesproken over probleem oa het Posthuis. Daarvoor eerder ook onze werkgroep kenbaar gemaakt. Iedere keer wordt er gezegd 'wat fijn en handig, we zullen met jullie communiceren zodat jullie de buurt kunnen informeren' maar dat is nog niet weer gebeurd. Wij moeten er voortdurend actief achteraan en dat is jammer want vergroot het vertrouwen niet
- Langer van te voren meldingen doen in de krant, juiste link naar waar je dingen op de website kunt vinden.
- Leef je in in de bevolking, schrijf voor die bevolking, gebruik minder jargon, schrijf vriendelijker en laat al die ingebouwde dreigementen achterwege.
- Luister
- Luister beter naar inwoners
- Luister naar de inwoners
- Luister vooral naar de inwoners en voer dat ook uit
- Maak de website overzichtiger.
- Maak meer gebruik van de Socials, en zet een informatiebord neer bij bv de Winkelcentra
- Mail, waarbij je je voorkeur kan instellen dmv een keuzemenu
- Mbv folders in de brievenbus als het echt om concrete zaken mbt de woonbuurt gaat
- Meer duidelijkheid over te nemen beslissingen

- Meer kleinere infoavond houden over levende onderwerpen ipv alleen een handvol uitnodigen
- Meer naar mensen. Heel erg op Nieuwerkerk gericht. Vooral voor anderen lastig vanwege te weinig gemeente"kantoor". Alles op de gemeentepagina gericht op Nieuwerkerk.
- Meer overleg in de gemeentes apart en niet alleen in Nieuwerkerk
- Meer participatie
- Meer per dorp gericht communiceren
- Meer sociale media gebruiken. Indien het verkeerssituatie betreft beter informeren en zorgen dat de borden kloppen. Voetgangerspaden maken, kan ook in de berm.
- Meer toespitsen op jongeren via bv social media
- Meer via sociale media
- Meldingen sturen per Whatsapp in de buitengebieden zoals Oud Verlaat.
- Mensen inhuren met verstand van communicatie.
- Minder communiceren via sociale media omdat niet iedereen dat heeft. Graag via krant of fysieke nieuwsbrief
- Neem communicatie mee in alle plannen en besluiten, vanaf het prille begin
- Neem de bewoners serieus en besteed geen geld aan onzinnige zaken
- Niet alle onderwerpen worden kennelijk als niet belangrijk gezien.
- Niet alles digitaal.
- Nieuwsbrief over belangrijke ontwikkelingen
- Op tijd eerlijke communicatie
- Open en eerlijk, laat de burger weer meedoen
- Plaats QR-code bij onderwerpen als mensen kunnen reageren. Laat het geen pseudo communicatie zijn. Voor de buhne, maar echte participatie.
- Proactief communiceren via meerdere kanalen!
- Proactief communiceren, voordat inwoners de vragen gaan stellen! Bv over wijzigingen in afval inzameling
- Reactiemogelijkheid op FB uitzetten. Alleen maar negativiteit door een klein groepje ontevreden bewoners.
- Reageer persoonlijker op een vraag en bied een gesprek van bewoner en vermijd algemeen ontwijkend antwoord
- Referenda uitschrijven
- Referendum of via mail
- Sneller handelen woningbouw
- Stel een gekwalificeerde communicatiemanager aan en alle info naar buiten uitsluitend via deze persoon. Niemand anders communiceert naar buiten na akkoord communicatiemanager. Zelfs de burgemeester niet.
- Stel je veel meer open, deel tussenstappen in beleidsvorming, uurtje ambtelijk in de wijk aanwezig om te luisteren: dat bouwt vertrouwen.
- Stop aub met de buitenbeter app. Deze werkt totaal niet. Sta meldingen via whatsapp en email ook gewoon toe. Dit werkt veel beter en makkelijker
- Stop met de app Buiten beter en breng whatsapp contact terug, dát is vriendelijk en effectief
- Te vaak onbegrijpelijk, normaal taalgebruik graag
- Ten alle tijde tijdig communiceren en duidelijk en concreet, geen moeilijke woorden en luister naar de bewoner en laat deze adviseren
- Tijdig, open en eerlijk.
- Transparant en tijdig communiceren. Geen achterkamertjes, geld aan onnodige onderzoeken
- Transparant zijn over de totstandkoming(waar ik op tegen ben) van het asielzoekerscentrum

- TRANSPARANTIE
- Vaak wat eerder. Bijv over de kerstboom-inzameling... dat is ALTIJD heel kort vooraf bekend. Maar ze zouden het bij wijze van spreken nu al kunnen vastzetten!! Als de kids Willen gaan verzamelen wil eerst weten of de gemeente ze wel inzamelt! Ik ga ze niet zomaar naar de stort brengen (zonder zakcentje voor de kids)!!!
- Vaker enquêtes wat er leeft onder inwoners. Meer handhaving.
- Veel eerder de burgers informeren bij gevoelige onderwerpen, meer transparant zijn.
- Veel meer wijk gerelateerde info delen! Bij calamiteiten veel meer wijk/straat gericht.
- Ver onderwerp die onze buurt betreffen
- Via digid
- Via mail of brief
- Voorkom echt foutieve informatie en wees volledig. Per mail info zou ik ook waarderen
- Vragenlijst moet ook geschikt zijn voor het gebruik met een IPAD. De website van de gemeente is mooi en geeft alleen in korte zinnen voldoende info. De website werkt overigens wel op een IPAD
- Vroegtijdig communiceren, nu loopt het al achter de feiten aan
- Wanneer het bv over buitenruimte gaat eerder en beter de inwoners betrekken. De gemeente is er voor de burgers en niet andersom,
- Wat vaker reageren via sociaal media
- Wees duidelijk en vooral eerlijk met een toelichting. Mensen begrijpen dat heus wel
- Wees open en eerlijk naar de inwoners
- Wees transparant en eerlijk
- Zeg wat je doet en doe wat je zegt
- Zie de vorige vraag met antwoord.
- Zie hier voor: een plek als basis waar alles ook echt staat en up tot date is. Niet het ene via social en het andere via de krant. Een plek voor alles en de rest afhankelijk van doelgroep, doel en urgentie.
- Zoals ze ooit is hebben gedaan bij de winkelcentra gaan staan of persoonlijk of via referendums open en transparant
- Zorgen dat iedereen de krant hart van Zuidplas zou kunnen lezen. Want digitaal is maar een beperkt deel te vinden

Vraag 29

Dit waren de vragen. Heeft u zelf nog vragen of opmerkingen?

Antwoorden:

- Belangrijk om keuzes te maken en die helder uit te leggen. Als er sprake is van burgerparticipatie, moeten resultaten daarvan serieus worden meegenomen in de besluitvorming om te voorkomen dat "men" gaat roepen dat er geen sprake is van democratie.
- Berichten in uw buurt zeggen veelal niets.
- Communicatie is een groot goed, zeker als overheid is duidelijk en eerlijke communicatie een verplichting... Gebruik dit middel
- De teneur van de enquête is dat de gemeente haar beleid kwijt wil. Ik dacht / hoopte dat de bewoner centraal stond
- De wachttijd om een afspraak te maken bij de gemeente (voor een paspoort) is belachelijk lang 3 mnd
- Dienstbaar zijn en meedenken met burgers is niet makkelijk maar wél belangrijk en waardevol

- Email sturen naar gemeente werkt prima is mijn ervaring
- Er wordt burgerparticipatie verwacht. Afspraken worden niet uitgevoerd.
- Er zou 1 digitaal informatie punt moeten zijn op bijv instagram.
- Fijn dat deze vragenlijst wordt uitgestuurd. Ik denk graag mee in verdere verbetering van gemeentelijke communicatie naar bewoners toe.
- Fijn dat jullie deze vragenlijst hebben uitgezet. Ik ben benieuwd naar de resultaten/uitkomsten
- Gebruik normaal Nederlands en verwijst met een QR-code naar de ambtelijke tekst.
- Geen vragen over de ROL?
- Graag de uitkomsten van deze enquête delen svp.
- Graag een eerlijk verloop in het proces ROL/AZC. Zaken worden doorgedrukt en niet open gecommuniceerd.
- Groenvoorziening achteruit (verpaupering). Raadhuisplein (parkeerissues). Antwoord op Buiten Beter App kan beter. Na foto's sturen van overlast, gaat de gemeente op een andere dag naar de plek en krijgt de bewoner te horen dat er geen overlast is.
- Hartvan Holland lezen wij digitaal en niet op papier
- Het is diep triest hoedhet nieuwe benw geformeerd is . Partijen erbij die verlies leden en partijen die winst hebben waar dus de brugers voor gekozen hadden uitsluiten. In mijn ogen om lekker door te gaan met hun plannen en dat is echt dieptriest. Ik heb totaal GEEN vertrouwen in het benw.
- Hoop dat enquête helpt met verbeteren en wie weet wordt ik geraadpleegd om mijn antwoord en negatieve ervaring met gemeente.
- Ik ben benieuwd of ik meer word betrokken
- Ik ben teleurgesteld over hoe de BM met de groep omging die wilde meepraten over veiligheid.
- Ik kan niet te lang achter een beeldscherm. Daar moet ook rekening mee worden gehouden.
- Ik tracht mij op de hoogte te houden over mijn directe leefomgeving, heb niet de indruk dat de gemeente iets doet met opmerkingen van burgers dus ik verdien me er ook niet in
- Ik vind het echt zeer kwalijk van de gemeente dat ik na 1,5 jaar aan meldingen geen krant ontvang op mijn huisadres en de krant nu zelfs niet meer op te halen is in de supermarkt waardoor ik de krant helemaal niet meer kan krijgen in Moordrecht.
- Ik wil graag als burger in het communicatie forum deelnemen! Zo langzamerhand is de professionele bedrijfsvoering ondergeschikt aan diverse herhalende onderzoeksmethodieken, visies, enquêtes enz. Het z.g. Bezigheidsmodel! Bedrijfsvoering is kostendekkend werken op basis van een kostenbegroting op basis van een MIP/ MOP (meerjaren investerings/ onderhouds programma) Deze ontbreekt en wordt NIET besproken! Falend bestuur!
- Ik woon net aan in het buitengebied. Het voelt wel eens of je er dan niet echt bijhoort
- Ja, genoeg, maar ze stellen is nutteloos gebleken, u wilt alleen horen wat u uitkomt en veel van wat u hoort verdraait u ten nadele van de bevolking.
- Ja, meer info over de stand van zaken omtrent Cortelande
- Ja. Graag de verkiezingsuitslagen graag ook presenteren met de percentages van het aantal stemmen. Niet alleen het aantal stemmen. Dit is nietszeggend.
- Leg op zijn minst uit waarom leeftijd relevant is
- Maak alles wat makkelijker en toegankelijker voor ons ouderen !
- Maak dingen concreet en niet vaag
- Met verkeersmaatregelen beter informeren en zorgen dat de borden kloppen. Voetgangers willen ook veilig lopen, maak desnoods voetpad in de berm met platen.

- Moordrecht verzakt snel. Nieuwe bestrating wordt vaak al snel weer kapot gereden door partijen die werk uitvoeren voor de gemeente. Vroeger zag je zelden grote voertuigen in Park Moerhout, tegenwoordig is dat normaal. De ruwe manier van snoeiwerk (met grote maaiers langs struiken) maakt meer kapot dan goed. Bovendien verzakt de grond er sneller door.
- Onderzoek is prima. Aktie is beter!
- Op dit moment niet. Ik volg het nieuws...
- Openbaar groen communicatie is matig. Ook heb ik nare ervaring met gesprekken met uitvoering ambtenaren hierbij.
- Realiseer me dat dit een moeilijk onderwerp is, wat je niet snel goed kan doen. Dus complimenten om dit wel op te pakken, vereist lef. En: ga er nu wel echt iets mee doen! Dat heet interactie.
- Stop aub met de buitenbeter app!
- Succes!
- Verbetering en luisteren naar de bewoners zou de gemeente echt in een beter daglicht zetten
- Verder woon ik prima in nieuwwerk. Ben tevreden
- Verzamel informatie per kern en laat dat ook zichtbaar zijn voor de burgers per kern. De informatiebehoefte is voor de burger per kern! Daar leeft de burger en in veel mindere mate in de gemeente Zuidplas als geheel.
- Vooral zo doorgaan!
- Waarom geen referendum betreffende (bijvoorbeeld) een te kiezen burgemeester, AZC, realisatie Cortelande.
- Wij hebben een vooroverleg aangevraagd om iets te realiseren, het duurt 16 weken!!! Voordat we antwoord zullen krijgen
- Zet bij bepaalde berichten op social media de reageermogelijkheid uit. Het is heel jammer dat een klein groepje bewoners dit gebruikt om racistische of op de persoon gerichte negativiteit te spuien.
- Zie eerder antwoord. Ik ga gemeente Zuidplas volgen op IG.
- Zie hiervoor. Dat lijkt me genoeg.
- Zuidplas.nl ga ik nu eigenlijk alleen maar naar toe als ik specifiek iets zoek. Er staan bijna geen actuele nieuwsberichten op.