

Movementem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Rapportage
*Communicatie en
Waar Staat Je Gemeente*

Gemeente Brummen

Rapportage *Communicatie en Waar Staat Je Gemeente*

Gemeente Brummen

Datum: 03-03-2025
Projectnummer: 21793

Auteurs:

Luc Oonk, Projectmanager/ Senior Onderzoeker
Danique Rietman, Onderzoeker

Moventem BV

T 0575 84 3738

E info@moventem.nl

W www.moventem.nl

Moventem werkt conform de Gedragscode voor Onderzoek & Statistiek van de Nederlandse Marktonderzoek Associatie (MOA) en mag het Fair Data Keurmerk voeren, waarmee wordt aangetoond dat op verantwoorde wijze met data en persoonsgegevens wordt omgaan. Tevens is Moventem aangesloten bij de Europese Vereniging voor Marktonderzoek (ESOMAR) en wordt voldaan aan de Internationale Code voor Markt- en sociaalwetenschappelijk onderzoek. Dit rapport is met grote zorg samengesteld. Desondanks kan het voorkomen dat informatie fout en/of onvolledig is. Moventem is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.

Management Samenvatting	Pagina 4
Inleiding	Pagina 6
Onderzoeksopzet	Pagina 7
Resultaten Communicatie	Pagina 8
Contact gemeente	Pagina 9
Vergadering/ bijeenkomst gemeente	Pagina 13
Informatievoorziening gemeente	Pagina 15
Gemeentenieuws	Pagina 17
Internet als informatiebron	Pagina 25
Gemeentelijke website	Pagina 26
Digitale nieuwsbrief gemeente	Pagina 31
Sociale media gemeente	Pagina 34
Documenten aanvragen	Pagina 37
Wijkraden	Pagina 38
Maatschappelijke Advies Raad (MAR)	Pagina 42
Resultaten Waar Staat Je Gemeente	Pagina 45
Waar Staat Je Gemeente	Pagina 46
Bijlagen	Pagina 52
Bijlage I Achtergrondvariabelen	Pagina 53
Bijlage II Onderzoeksverantwoording	Pagina 54

**Management
Samenvatting**

Contact met de gemeente

Respondenten hebben vooral ten opzichte van 2020 meer persoonlijk contact gehad met de gemeente (burgemeester, wethouders, gemeenteraadsleden en medewerkers). Een mogelijke verklaring voor deze stijging is de coronaperiode. Toen was persoonlijk contact met de gemeente niet mogelijk vanwege onder andere de lockdown. Het contact met de raad, college en medewerkers werd in de meeste gevallen als (zeer) goed beoordeeld.

Gemeentelijke informatievoorziening

De informatievoorziening van de gemeente wordt over het algemeen positief gewaardeerd. Deelnemers geven onder andere aan dat de gemeente zich in moet zetten om inwoners in te lichten over plannen en ontwikkelingen. Betrouwbaarheid, neutraliteit en begrijpelijkheid van informatie worden als meest belangrijk ervaren.

Het gemeentemagazine blijft een belangrijke bron van informatie, hoewel de bekendheid ermee is afgenomen (van 88% in 2016 naar 75% in 2024). Desondanks is de meerderheid er een voorstander van dat het magazine digitaal beschikbaar blijft én huis-aan-huis wordt verspreid.

Ook de digitale kanalen spelen een belangrijke rol. Ruim 79% van de respondenten bezocht in het afgelopen jaar de gemeentelijke website, maar de gemiddelde beoordeling daalde ten opzichte van voorgaande jaren licht naar een 6,7. De wekelijkse digitale nieuwsbrief wordt door 30% van de inwoners ontvangen en scoort met een 7,4 iets hoger. Sociale media van de gemeente blijven minder bekend: 65% van de respondenten gaf aan hier niet mee bekend te zijn.

Participatie en adviesorganen

Het bezoek aan raadsvergaderingen en informatiebijeenkomsten blijft beperkt. Slechts 14% van de respondenten woonde een raadsvergadering bij en 19% nam deel aan inspraakbijeenkomsten.

Wijkraden zijn steeds minder bekend onder de inwoners; waar in 2016 nog 73% wist van het bestaan van de wijkraden, is dit in 2024 gedaald naar 45%. Degenen die wel contact hadden met een wijkraad, beoordeelden dit contact als (zeer) goed. De Maatschappelijke Advies Raad (MAR) is minder bekend: 22% kent dit orgaan, maar het wordt wel gezien als een belangrijk adviesorgaan voor de gemeente.

Waar Staat Je Gemeente

De algemene beoordeling van de gemeente op betrokkenheid en communicatie is gemiddeld voldoende. De manier waarop de gemeente inwoners en belangenorganisaties betreft, scoort een 6,3. De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente wordt beoordeeld met een 6,4. De dienstverlening krijgt een 6,5. De meerderheid van de respondenten (65%) gaf aan de afgelopen 12 maanden contact te hebben gehad met de gemeente.

A hand in a suit jacket pointing upwards with the index finger. A large, solid green circle is positioned to the left of the hand. Dotted white lines and several smaller, semi-transparent green circles are scattered across the background, creating a network-like or digital aesthetic.

Inleiding

Benaderen doelgroep

In opdracht van gemeente Brummen heeft Movementem een onderzoek over de communicatie van de gemeente uitgevoerd onder de 1.465 leden van Brummen Spreekt. Daarnaast zijn er een aantal vragen gesteld uit het Waar Staat Je Gemeente (WSJG) onderzoek. De panelleden hebben de mogelijkheid gehad om de vragenlijst in te vullen tussen 22 november 2024 en 10 januari 2025. Er is 1 keer een reminder verstuurd, aan iedereen waarvan nog geen ingevulde vragenlijst was ontvangen. Ook is er een open link gecommuniceerd via de communicatiekanalen van de gemeente.

Deelnemers

In totaal hebben 532 panelleden de vragenlijst volledig ingevuld. Een respons-rate van 36%. Via de open link deden 21 deelnemers mee.

Met het totale aantal respondenten (553) kunnen met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 4,11% uitspraken worden gedaan over de populatie.

Resultaten weergave

De resultaten van dit onderzoek worden in het voorliggende document beschreven middels diagrammen en tabellen. In 2016 en 2020 heeft het onderzoek over het onderwerp Communicatie plaatsgevonden en in 2018, 2019, 2022 en 2023 zijn de WSJG vragen gesteld. Waar mogelijk worden deze resultaten met elkaar vergeleken en tekstueel toegelicht.

Door routes in de vragenlijst en vragen waarbij meerdere antwoorden mogelijk zijn, kan het voorkomen dat het aantal respondenten en/of het aantal antwoorden niet overal gelijk is in deze rapportage. Om deze

redenen wordt ter volledigheid bij de resultaten aangegeven hoeveel respondenten ('n') de betreffende vraag hebben beantwoord. Door afrondingsverschillen telt niet alles op tot 100%. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere antwoorden geven. Het totale percentage telt dan niet op tot 100%.

In bijlage 1 van deze rapportage staan de achtergrondgegevens van de respondenten weergegeven. Deze bijlage is aan het einde van deze rapportage te vinden.

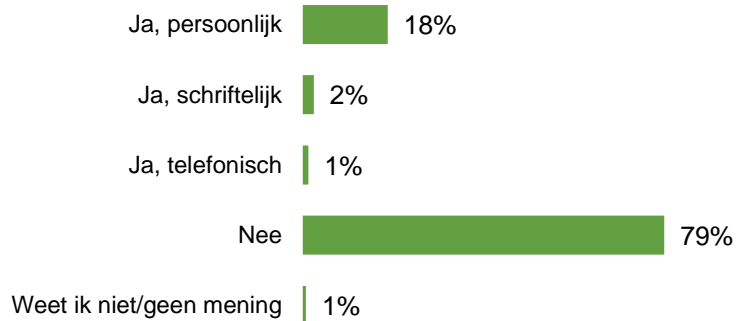
In bijlage 2 van deze rapportage wordt nader ingegaan op de betrouwbaarheid, nauwkeurigheid en representativiteit van de resultaten. Deze bijlage is aan het einde van deze rapportage te vinden.

Er is een aantal open vragen gesteld aan de respondenten. Alle open antwoorden worden getoond in 'Bijlagenboek bij Rapportage Communicatie en WSJG'.

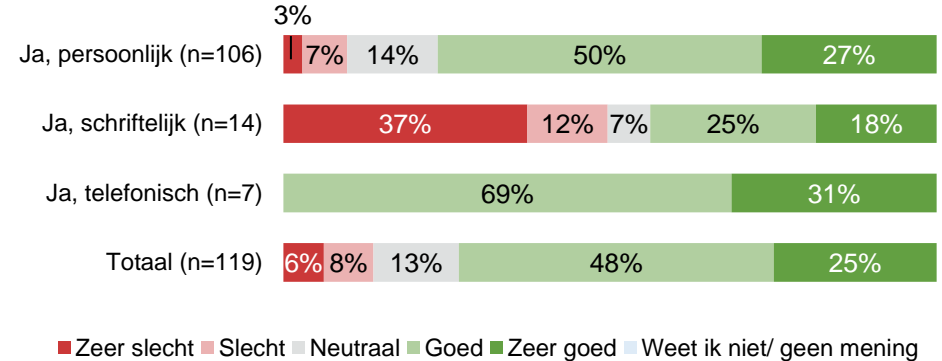
Resultaten
Communicatie



Heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met een wethouder of de burgemeester? (n=553)

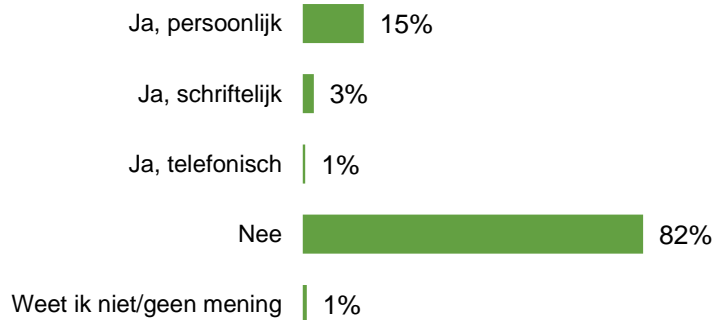


Hoe vond u dit contact? (n=119)

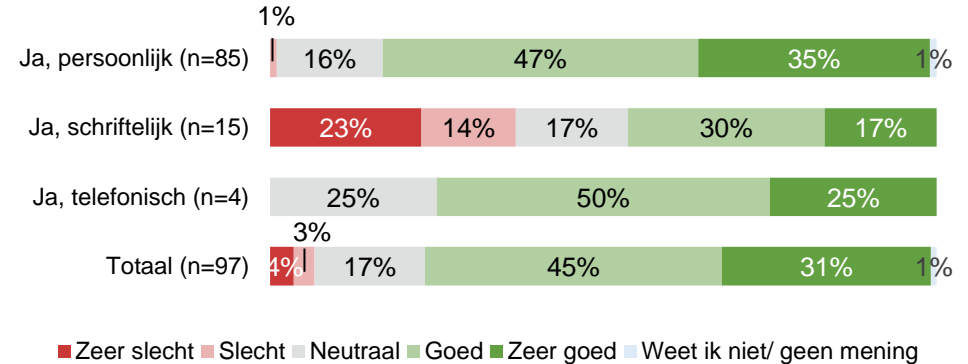


In 2016 heeft ongeveer 18% de 12 maanden voorafgaand aan het onderzoek persoonlijk contact gehad met een wethouder of de burgemeester. In 2020 daalde dit naar 11% en in het huidige onderzoek is het opnieuw 18%. De daling in 2020 zou mogelijk verklaard kunnen worden door de coronaperiode en de lockdown die daarmee gepaard ging. Er was daardoor minder contact mogelijk.

Heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met een raadslid? (n=553)

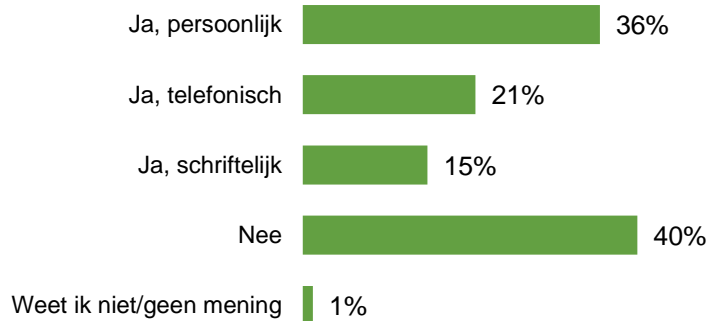


Hoe vond u dit contact? (n=97)

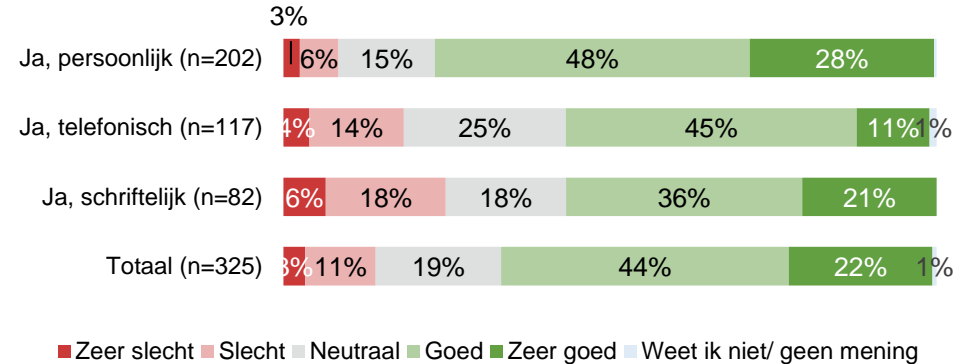


In 2020 gaf 90% aan in de afgelopen 12 maanden geen contact te hebben gehad met een raadslid. Dit percentage is gedaald naar 82%.

Heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met een medewerker van de gemeente? (n=553)



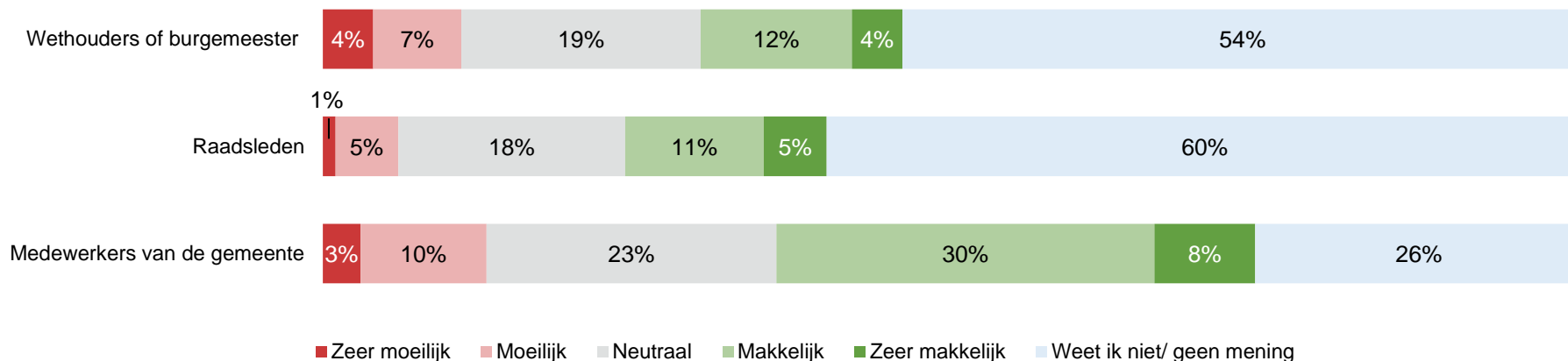
Hoe vond u dit contact? (n=325)



In 2016 had ruim 26% persoonlijk contact met een (beleids)medewerker. In 2020 lag dit percentage lager (16%) en in het huidige onderzoek hoger (36%).

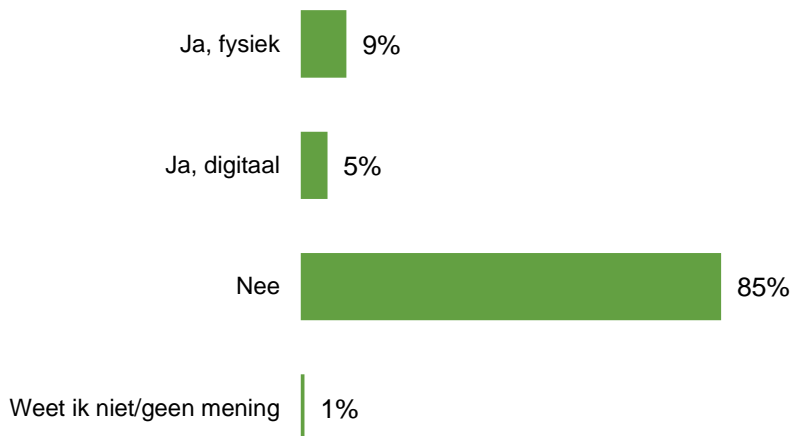
Hoe makkelijk vindt u het om contact op te nemen met...? (n=553)

Benaderbaar/ bereikbaar

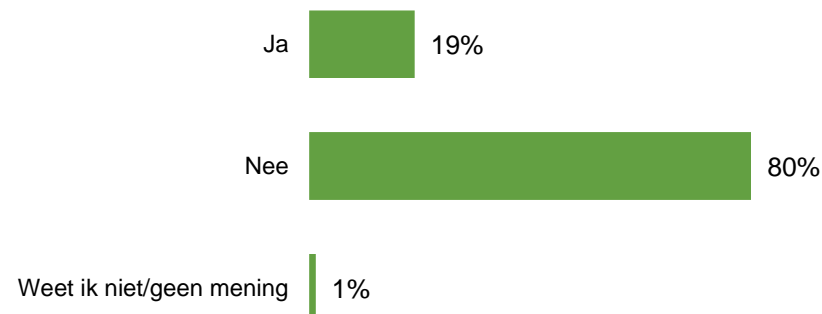


Vergelijkbaar met 2020, wisten de meeste deelnemers niet of hadden ze er geen mening over hoe benaderbaar/ bereikbaar ze raadsleden en/of wethouders of de burgemeester vinden. Ook in 2020 werden medewerkers van de gemeente als meest benaderbaar/ bereikbaar beoordeeld.

Heeft u in de afgelopen 12 maanden een forum- of raadsvergadering
bijgewoond? (n=553)



Heeft u de afgelopen 12 maanden een informatie- of
inspraakbijeenkomst van de gemeente bezocht? (n=553)



In 2016 bleek een kleine 13% van de respondenten een forum- of raadsvergadering te hebben bezocht. Dit komt overeen met de 14% in het huidige onderzoek. In 2020 lag dit percentage lager, namelijk 9%. Nagenoeg 17% bezocht in 2016 een informatie- of inspraakbijeenkomst, opnieuw vergelijkbaar met het huidige onderzoek (19%). In 2020 lag dit lager (9%).

Hoe heeft u deze forum- of raadsvergadering ervaren?

De ervaringen met raads- en forumvergaderingen in de gemeente zijn gemengd. Positief is dat burgers inzicht krijgen in beleid en er inspraakmogelijkheden zijn (fysiek of online). Er is echter wat kritiek op langdradigheid, formeel taalgebruik, transparantie en onvoldoende concrete oplossingen.

Om de betrokkenheid te vergroten, kan de gemeente inzetten op kortere, duidelijkere vergaderingen, betere techniek en een toegankelijker inspraakproces. Transparantie en een sterkere verbinding met het publiek zijn hierbij essentieel.

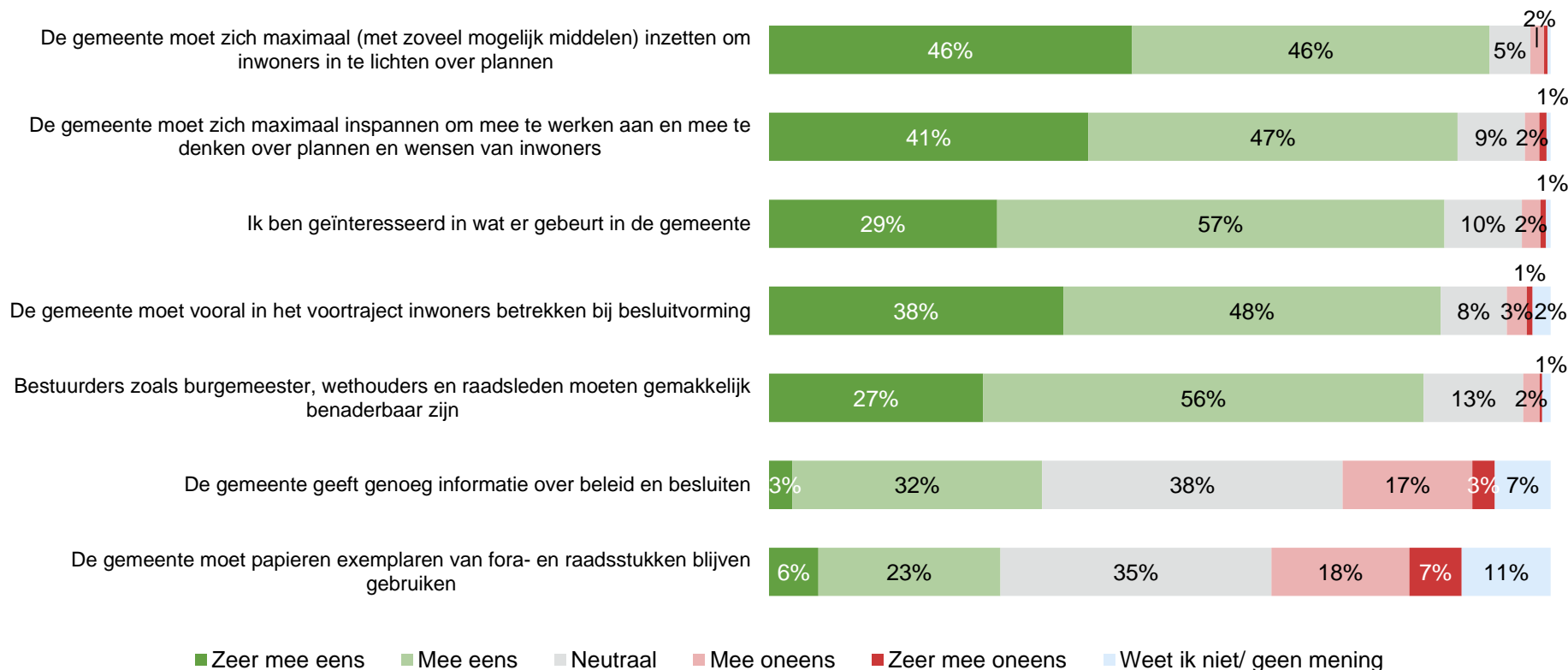
Wat was het onderwerp van deze informatie- of inspraakbijeenkomst en hoe heeft u dit ervaren?

De bijeenkomsten gingen over diverse onderwerpen. Bijeenkomsten waar burgers zich gehoord voelden, zoals die over het AZC en het Burgersterrein, werden vaak als prettig ervaren. Er was lof voor open communicatie en inspraakmogelijkheden, hoewel sommige deelnemers het gevoel hadden dat hun kritiekpunten niet terugkwamen in de plannen of besluiten. Ook gaven een aantal respondenten aan dat sommige bijeenkomsten meer leken op een formaliteit, waarbij al besloten was wat er ging gebeuren, zonder echte ruimte voor participatie.

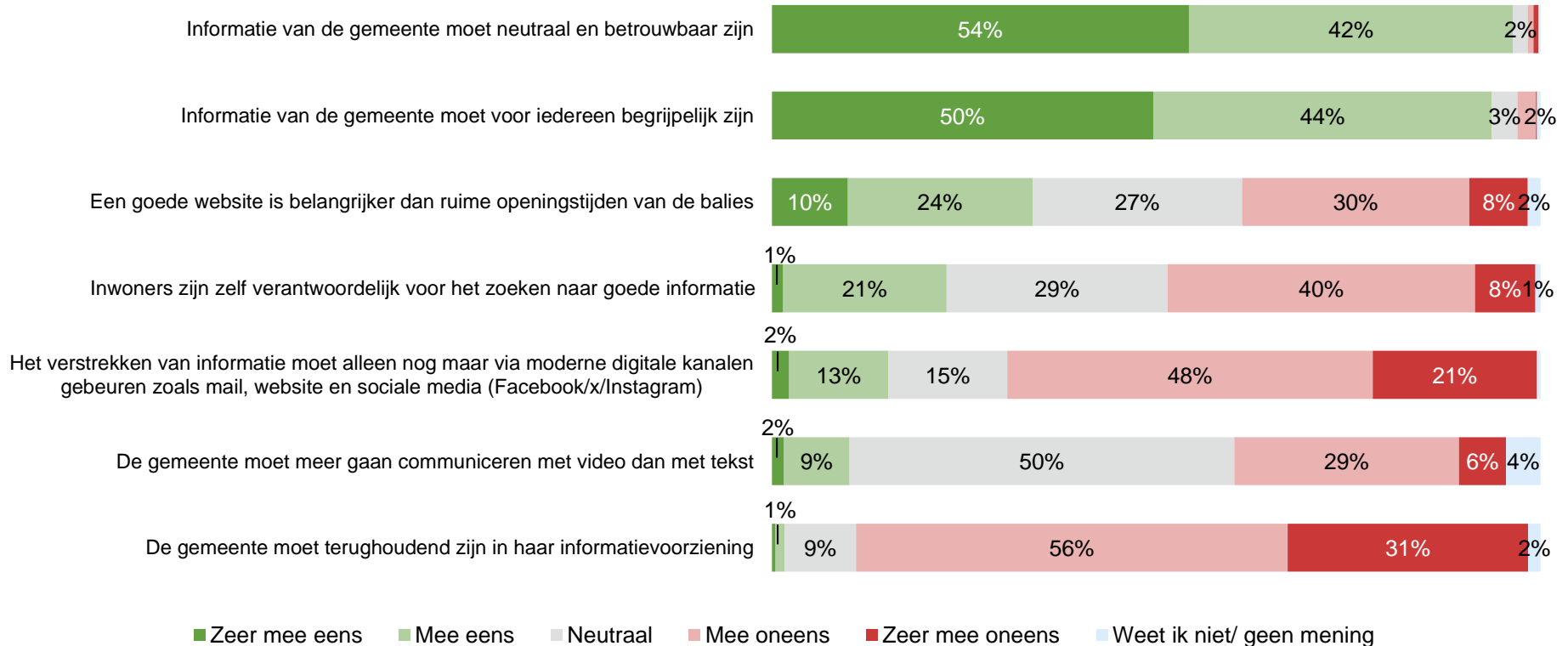
Bij onderwerpen zoals woningbouw en cultuurvisie werden zowel positieve als negatieve ervaringen genoemd. De informatie was soms duidelijk en informatief, maar er was ook kritiek op een gebrek aan concrete vervolgstappen of opvolging van wat met de input van inwoners werd gedaan. Bijeenkomsten over complexe en gevoelige onderwerpen, zoals biodiversiteit of het zonnepark, verliepen soms chaotisch, omdat iedereen zijn zegje wilde doen.

Kortom, de ervaringen variëren sterk per bijeenkomst en onderwerp. Goede communicatie, openheid en een gestructureerde aanpak werden gewaardeerd, terwijl een gebrek aan opvolging en eenzijdige besluitvorming als grootste knelpunten werden ervaren.

In hoeverre bent u het eens met deze stellingen? (n=553)



In hoeverre bent u het eens met deze stellingen? (n=553)



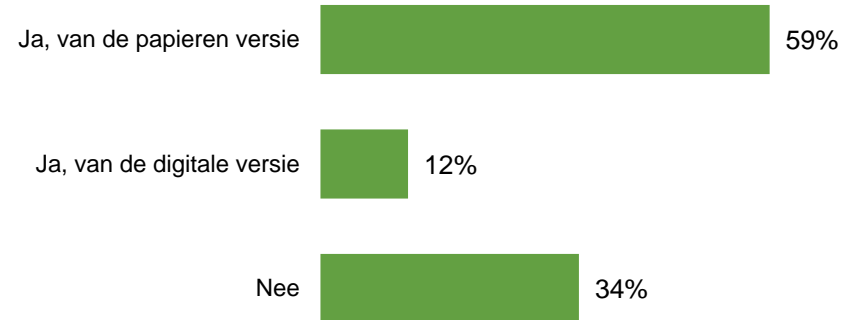
Kent u het gemeentemagazine (gemeentegids) 'Gemeente Brummen'? (n=553)



- Ja, ik ken de inhoud
- Ja, ik heb ervan gehoord, maar ken de inhoud niet
- Nee, ik ken het magazine niet

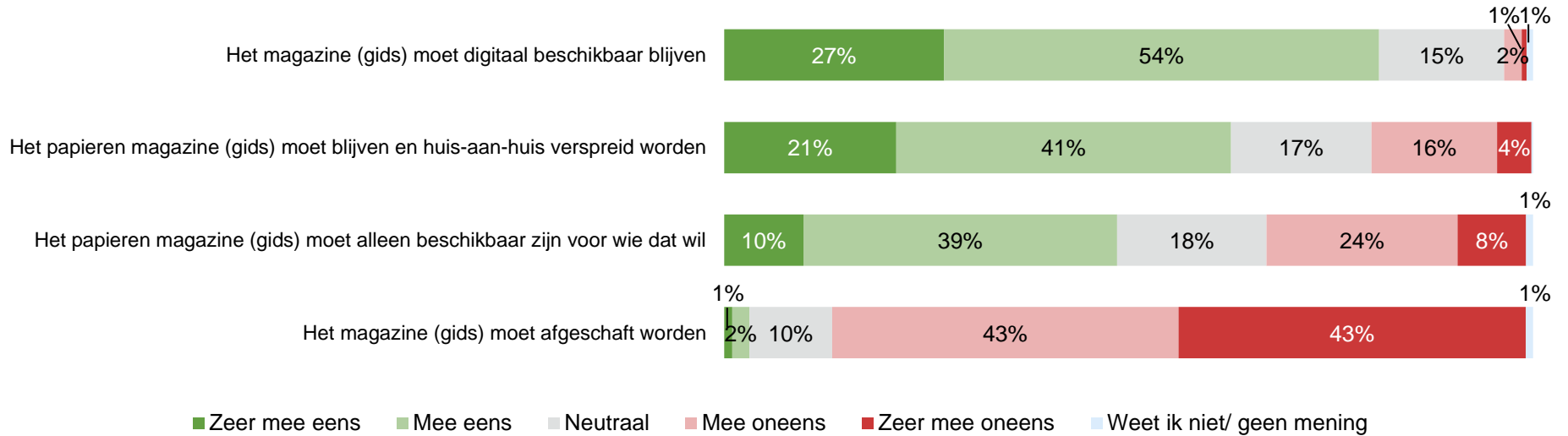
Heeft u de afgelopen 12 maanden het magazine gebruikt? (n=417)

Meer antwoorden mogelijk



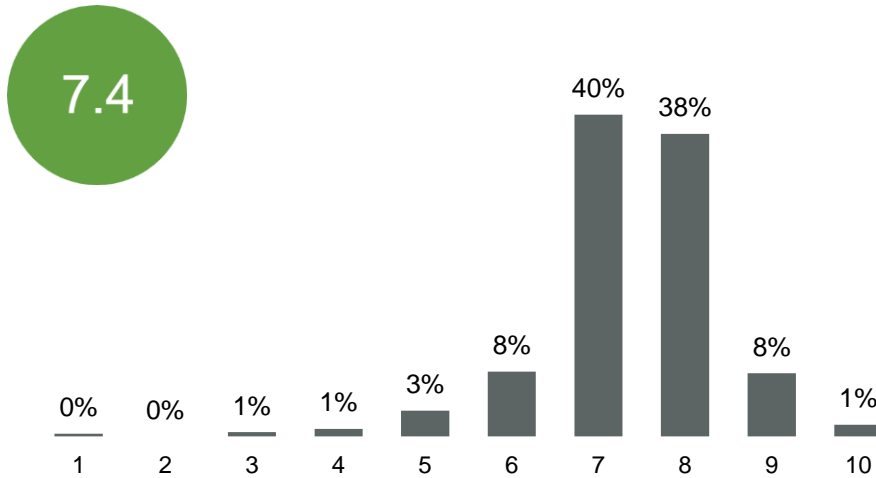
In 2016 gaf 88% van de respondenten aan inhoudelijk bekend te zijn met de gemeentegids. Dit percentage is gedaald naar 79% in 2020 en 75% in 2024. Van de respondenten die inhoudelijk bekend zijn met de gemeentegids had in 2016 68%, 2020 54% en 2024 59% de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van de papieren versie. De digitale versie werd respectievelijk door 21%, 17% en 12% gebruikt.

In hoeverre bent u het eens met deze stellingen over het gemeentemagazine? (n=417)



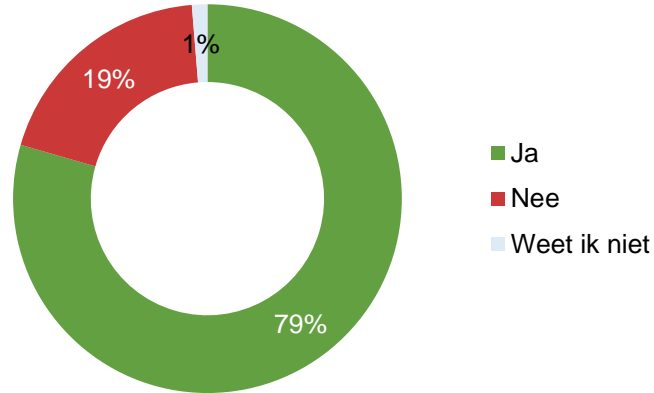
Het percentage deelnemers dat het er (zeer) mee eens is dat het gemeentemagazine digitaal beschikbaar moet blijven is gestegen van 62% in 2016 en 2020 naar 81% in 2024. Het percentage dat het er (zeer) mee oneens is dat het magazine afgeschaft moet worden is gedaald van 91% in 2016 naar 89% in 2020 en 86% in 2024.

Welk cijfer geeft u het gemeentemagazine? (n=396)

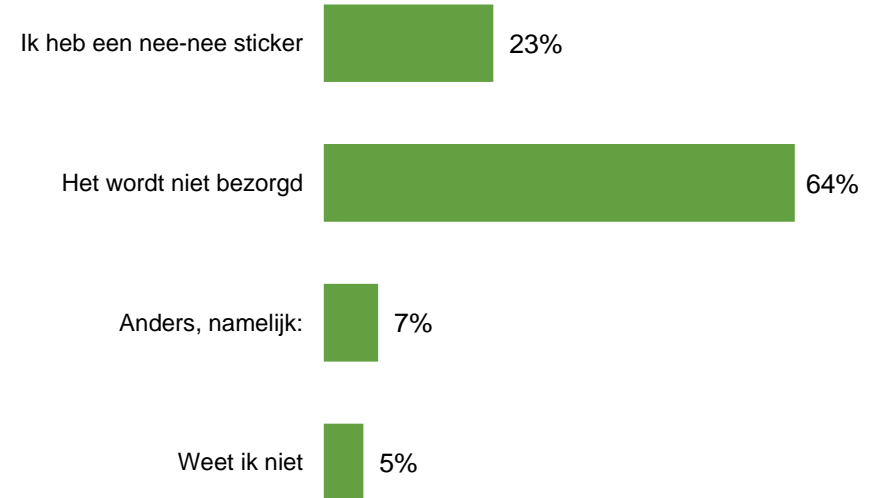


Het gemiddelde rapportcijfer voor het gemeentemagazine is nagenoeg gelijk gebleven (2016: 7.5; 2020: 7.3).

Ontvangt u het huis-aan-huisblad 'Brummens Nieuws'? (n=553)

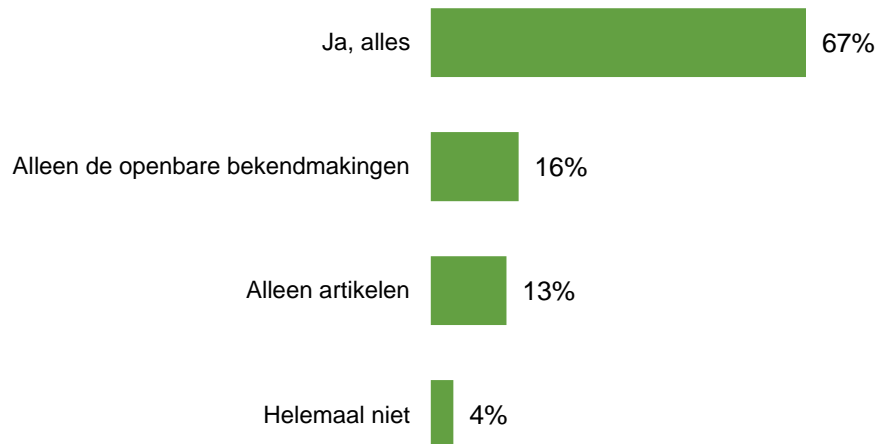


Waarom ontvangt u 'Brummens Nieuws' niet? (n=114)

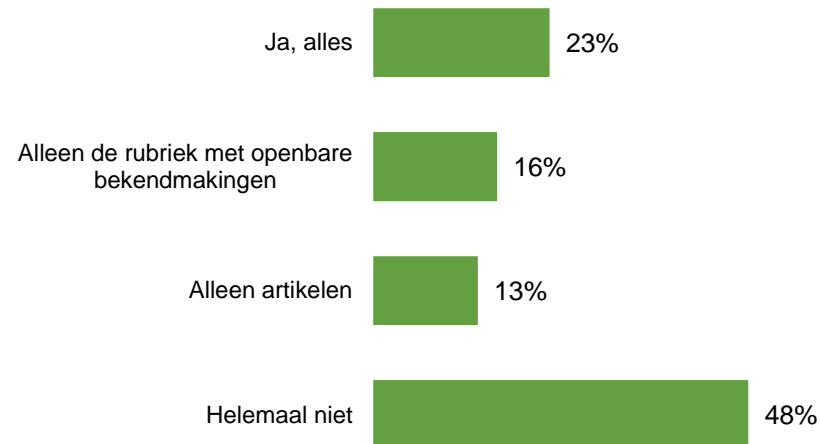


In 2020 gaf 91% aan het huis-aan-huisblad Brummens Nieuws te ontvangen. Dit is gedaald naar 79% in het huidige onderzoek.
In 2020 ontving 51% het huis-aan-huisblad niet vanwege een nee-nee sticker. In 2024 is dit percentage gedaald naar 23%. Het percentage dat het niet ontvangt omdat het niet bezorgd wordt is gestegen van 46% naar 64%.

Leest u de gemeentelijke informatiepagina's 'GemeenteThuis' in 'Brummens Nieuws'? (n=433)

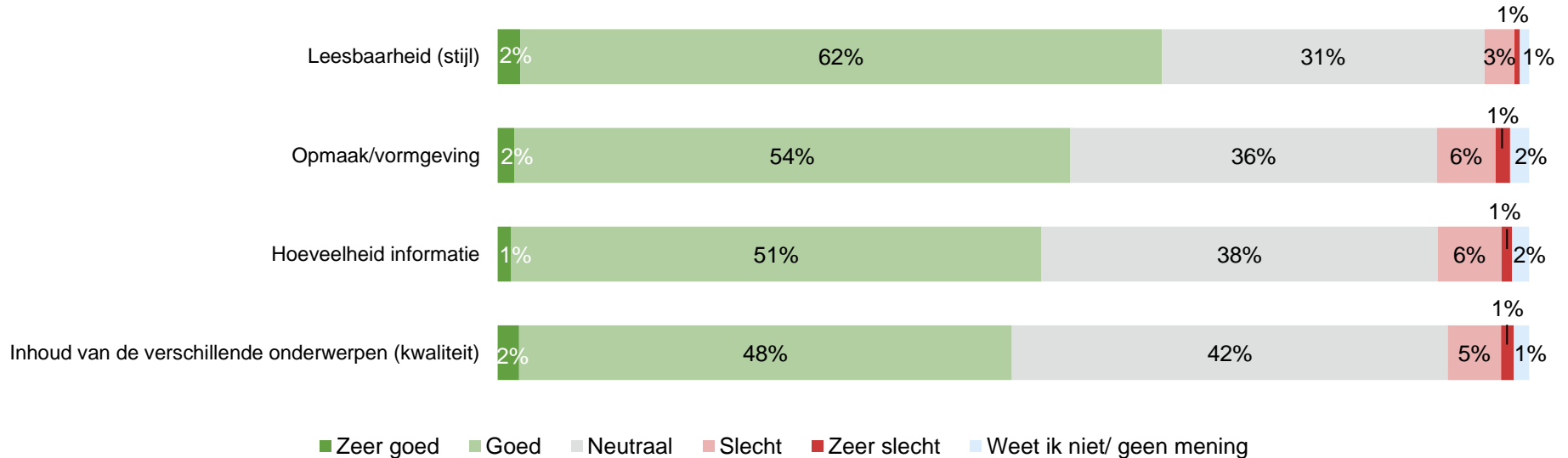


Leest u de gemeentelijke informatiepagina's 'GemeenteThuis' op de website? (n=114)



De informatiepagina's 'GemeenteThuis' in 'Brummens Nieuws' werden in 2016 door 57% helemaal gelezen, in 2020 door 59% en in 2024 door 67%. Het percentage is dus gestegen.

Hoe beoordeelt u de volgende aspecten van de artikelen/berichten in 'GemeenteThuis'? (n=475)



De leesbaarheid en hoeveelheid informatie werden in 2016 door respectievelijk ruim 71% en ruim 61% als (zeer) goed beoordeeld. In 2020 was dit respectievelijk 59% en 53%. In 2024 64% en 52%.

Welke informatie zou een goede aanvulling zijn voor de pagina 'GemeenteThuis' in Brummens Nieuws?

De vraag welke informatie een goede aanvulling zou zijn voor de pagina *GemeenteThuis* in Brummens Nieuws leverde een breed scala aan suggesties op. Veel inwoners benadrukten het belang van *eerlijke, transparante en tijdige informatie*. Men wil niet alleen weten **wat er speelt**, maar ook *waarom* besluiten worden genomen en welke overwegingen daarbij een rol spelen. Er is behoefte aan duidelijke uitleg over de achterliggende processen, bijvoorbeeld bij bouwplannen, vergunningen en beleidsbeslissingen.

Daarnaast werd gevraagd om *actuele updates* over lopende projecten, zoals woningbouw, infrastructuur en groenvoorzieningen, inclusief de voortgang en eventuele vertragingen. Inwoners willen ook dat *vergaderingen en besluiten* van de gemeenteraad en het college van B&W toegankelijker worden gemaakt, bijvoorbeeld via korte samenvattingen, agenda's met links naar onderliggende documenten of meer achtergrondartikelen over politieke beslissingen. Ook vroegen sommigen om rubrieken waarin politieke partijen en raadsleden hun standpunten toelichten.

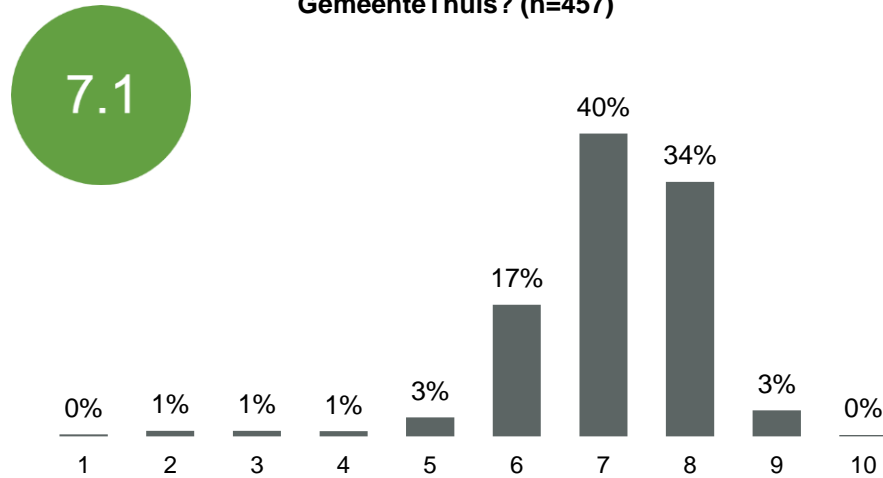
Het gebrek aan betrouwbaarheid in de bezorging van het Brummens Nieuws is een terugkerend punt. Meerdere mensen klaagden dat zij de krant niet of te laat ontvangen. Hierdoor missen zij cruciale informatie. Als oplossing werd gesuggereerd om de krant volledig digitaal beschikbaar te maken, bijvoorbeeld via een nieuwsbrief met links naar relevante informatie.

Er is ook behoefte aan *informatie dichtbij de inwoners*. Dit omvat meldingen over wegwerkzaamheden, groenonderhoud, speelvoorzieningen en evenementen in de gemeente. Inwoners gaven aan dat het buitengebied vaak wordt vergeten in de berichtgeving. Daarnaast vroegen sommigen om *rubrieken met verhalen van inwoners* en initiatieven uit de buurt, om zo de betrokkenheid te vergroten.

Verschillende mensen pleitten voor een *duidelijkere opmaak* en het gebruik van begrijpelijke taal, zodat de informatie toegankelijk is voor iedereen. Infographics en visuele elementen werden genoemd als manieren om onderwerpen, zoals de begroting of plannen, overzichtelijker te maken. Verder werd gesuggereerd om meer aandacht te geven aan onderwerpen als verkeersveiligheid, sociaal beleid, milieu en plannen op lange termijn, zodat inwoners niet alleen geïnformeerd worden over lopende zaken, maar ook over de visie van de gemeente voor de toekomst.

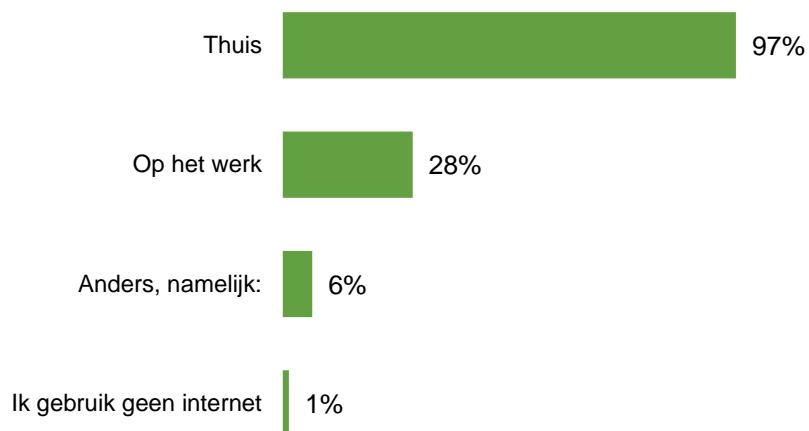
Samenvattend willen inwoners dat *GemeenteThuis* een betrouwbare en uitgebreide bron van informatie is, die niet alleen actuele berichten biedt, maar ook inzicht geeft in de achtergronden van besluitvorming en plannen. Belangrijke thema's zijn transparantie, tijdige communicatie, lokaal relevante onderwerpen en heldere presentatie.

Welk cijfer geeft u de gemeentelijke informatiepagina's GemeenteThuis? (n=457)



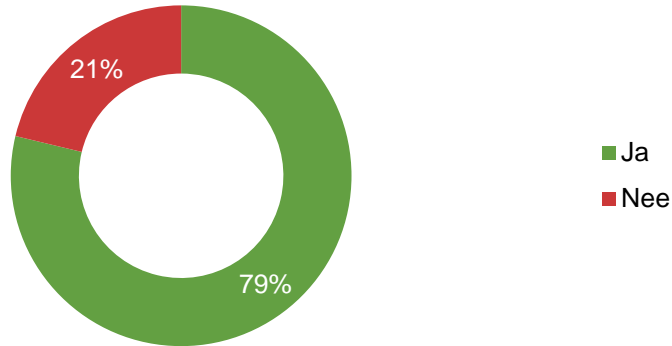
Het gemiddelde rapportcijfer voor de gemeentelijke informatiepagina's GemeenteThuis is nagenoeg gelijk gebleven (2016: 7.2; 2020: 7.0).

Waar gebruikt u internet? (n=553) *Meer antwoorden mogelijk*



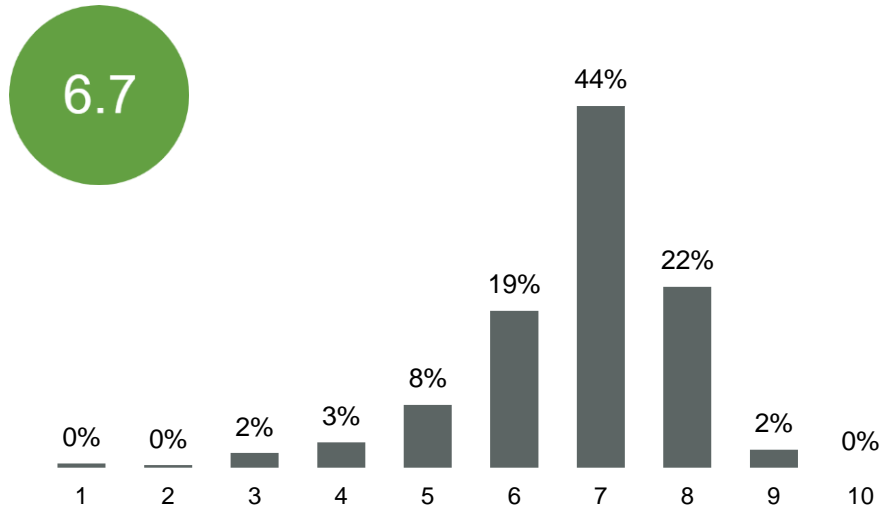
In 2016 bleek, net als in 2024, 97% van de respondenten thuis internet te gebruiken. Het percentage dat internet op het werk gebruikt is gedaald van 37% in 2016 en 40% in 2020 naar 28% in 2024.

Heeft u de afgelopen 12 maanden de gemeentelijke website www.brummen.nl bezocht? (n=546)



In 2016 bleek 85% van de internetgebruikers de 12 maanden voorafgaand aan het onderzoek de gemeentelijke website te hebben bezocht. In 2020 en 2024 was dit 79%.

Welk cijfer geeft u de website? (n=418)



De website werd in 2016 met een 6.9 beoordeeld. Dit gemiddelde is in 2020 en 2024 licht gedaald naar een 6.7.

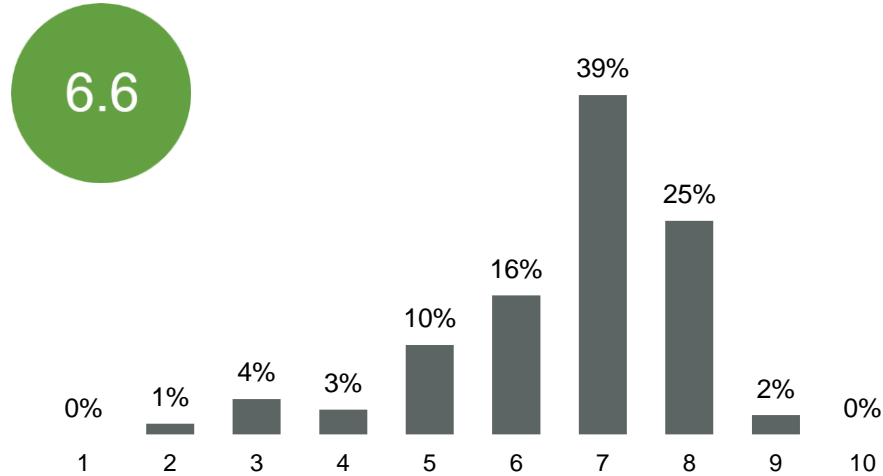
Kent u de speciale webpagina van de gemeenteraad? (n=546)



- Ja, ik heb de pagina bezocht
- Ja, maar ik heb de pagina niet bezocht
- Nee, ik ken de pagina niet

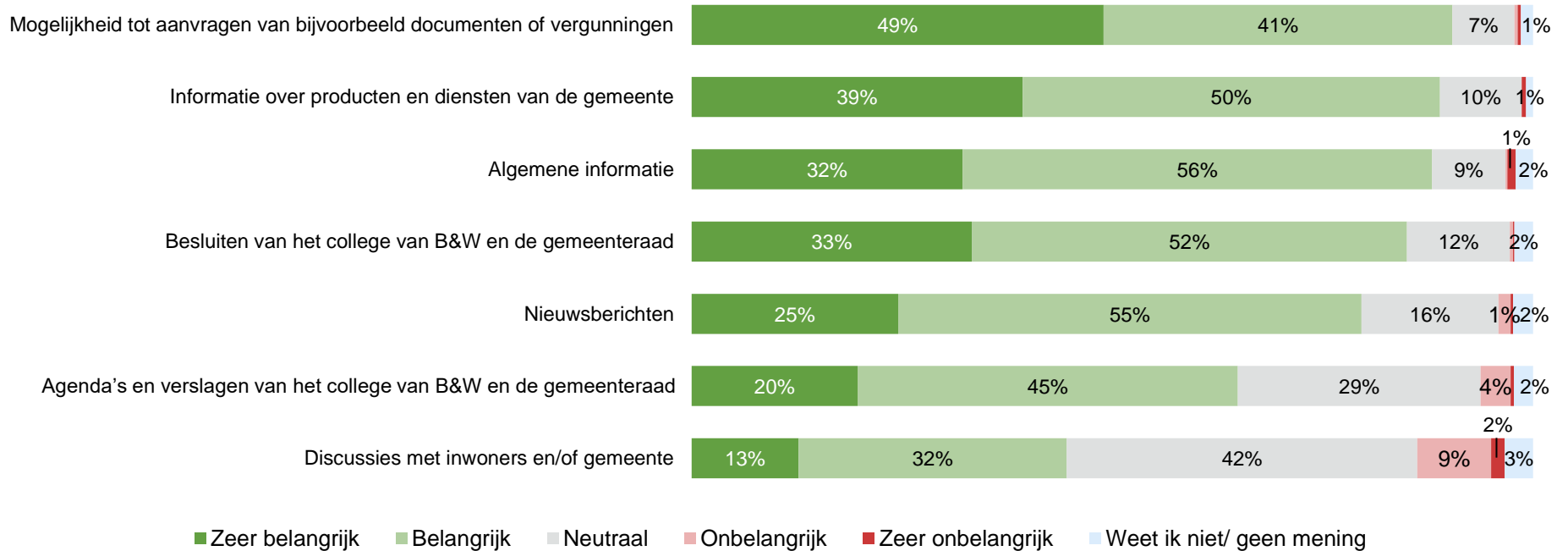
Bij het voorgaande onderzoek in 2016 was 64% helemaal niet bekend met de aparte website van de gemeenteraad. Dit percentage is afgenomen naar 61% in 2020 en 55% in 2024.

Welk cijfer geeft u de webpagina van de gemeenteraad? (n=105)

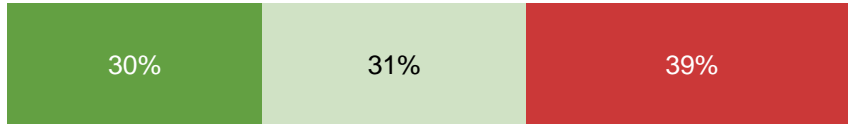


De webpagina van de gemeenteraad scoorde in 2020 gemiddeld een 6.4. Het gemiddelde is dus licht gestegen naar een 6.6 in 2024.

Hoe belangrijk vindt u het dat de volgende informatie op de gemeentelijke internetpagina te vinden is? (n=546)



Kent u de wekelijkse digitale nieuwsbrief van de gemeente? (n=546)



- Ja, ik ontvang de nieuwsbrief
- Ik heb er wel van gehoord, maar ontvang de nieuwsbrief niet
- Heb er nog nooit van gehoord

Van de respondenten bij het onderzoek in 2016 en 2020 had ruim 25% zich aangemeld voor de wekelijkse nieuwsbrief en in 2024 30%.

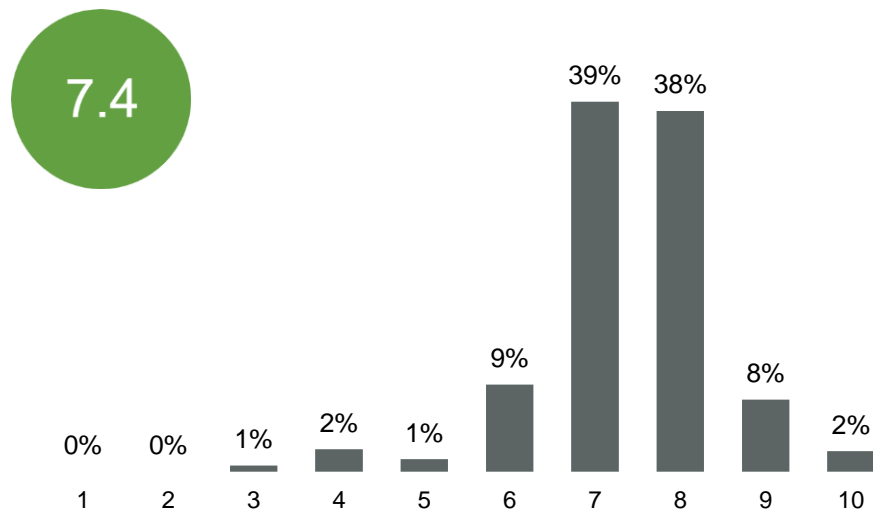
Leest u de digitale nieuwsbrief? (n=164)



- Ja, ik lees alles uitgebreid
- Ja, ik lees de nieuwsbrief globaal
- Nee, ik lees de nieuwsbrief niet

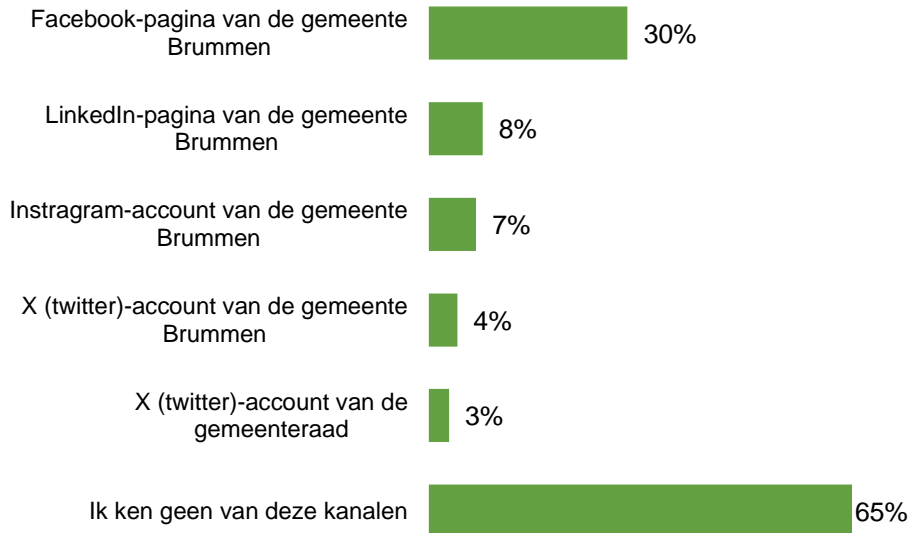
De digitale nieuwsbrief werd in 2016 door 37% uitgebreid gelezen, in 2020 door 32% en in het huidige onderzoek 38%. Respectievelijk 60%, 67% en 60% deden dit globaal.

Welk cijfer geeft u de digitale nieuwsbrief? (n=161)



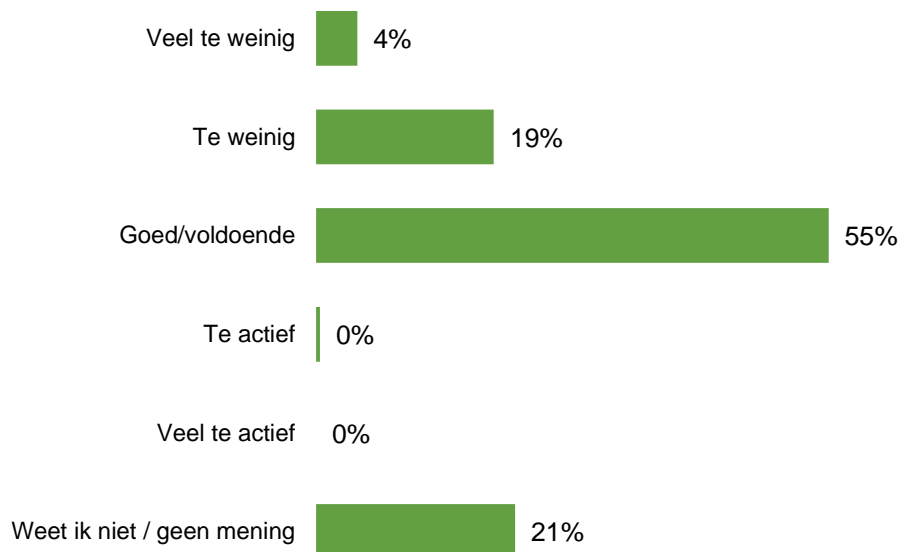
De wekelijkse digitale nieuwsbrief werd in 2016 gemiddeld beoordeeld met een 7,5, in 2020 met een 7.3 en in 2024 een 7.4.

Kent u de sociale media van de gemeente Brummen? (n=546)



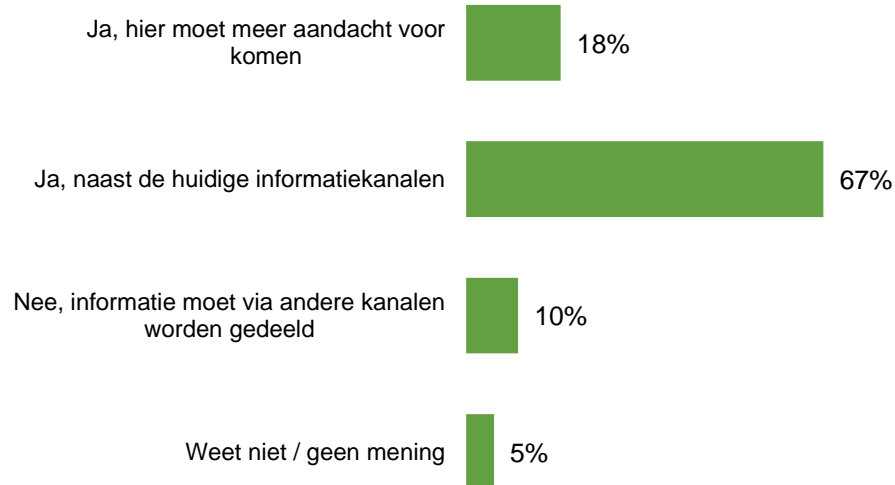
In 2016 was bijna driekwart van de respondenten niet bekend met de gemeente Brummen op sociale media. Dit percentage daalde in 2020 en 2024 naar respectievelijk 64% en 65%.

Hoe actief vindt u dat de gemeente is op sociale media? (n=195)

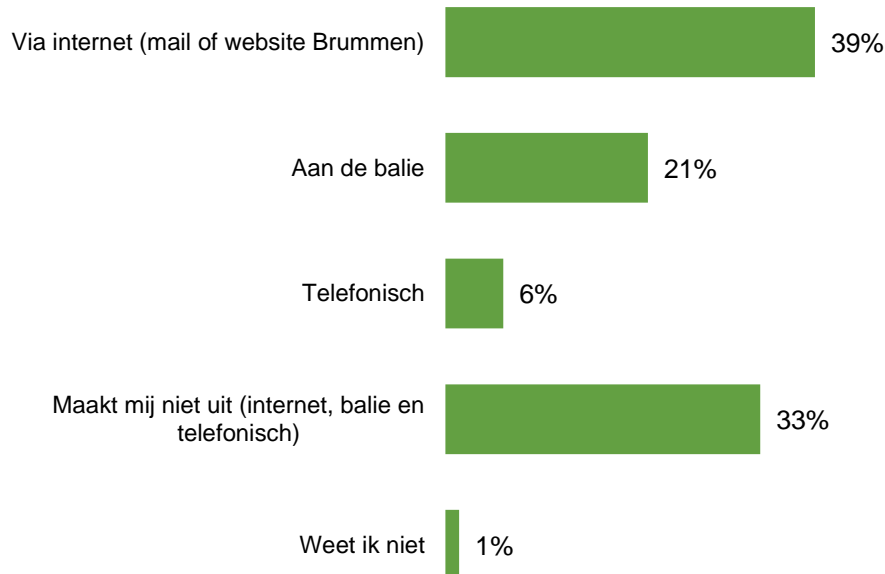


In 2020 vond 17% dat de gemeente (veel) te weinig actief was op sociale media. Dit percentage is gestegen in 2024 naar 23%.

Vindt u het belangrijk dat de gemeente actief is op sociale media? (n=195)



Hoe vraagt u het liefst documenten aan bij de gemeente Brummen? (n=553)



Net als in 2016 en 2020 vroegen de meeste deelnemers documenten het liefst via internet aan.

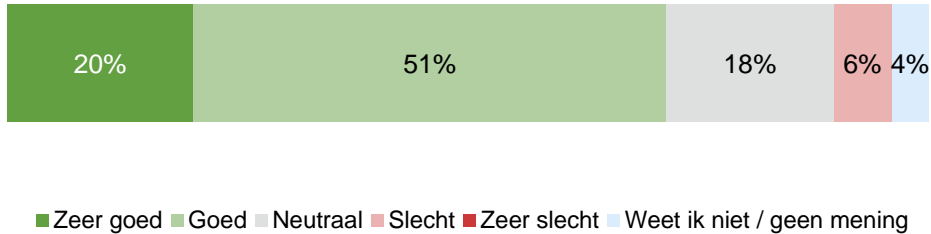
Kent u de wijkraden binnen de gemeente Brummen (in totaal zes)? (n=553)



- Ja, ik ken ze en heb in de afgelopen 12 maanden contact gehad met een wijkraad
- Ja, ik ken ze
- Nee, ik ken ze niet
- Weet niet/ niet van toepassing

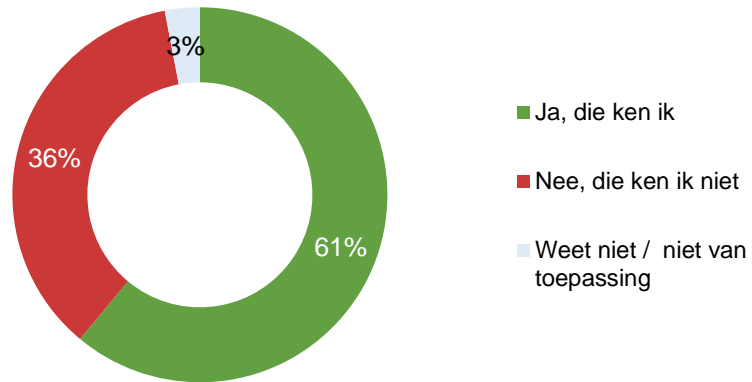
In 2016 was nagenoeg driekwart (73%) bekend met de wijkraden (toen nog 7). Dit percentage daalde in 2020 naar 55% en is in 2024 verder gedaald naar 45%.

Hoe was het contact met de wijkraad in uw buurt? (n=64)



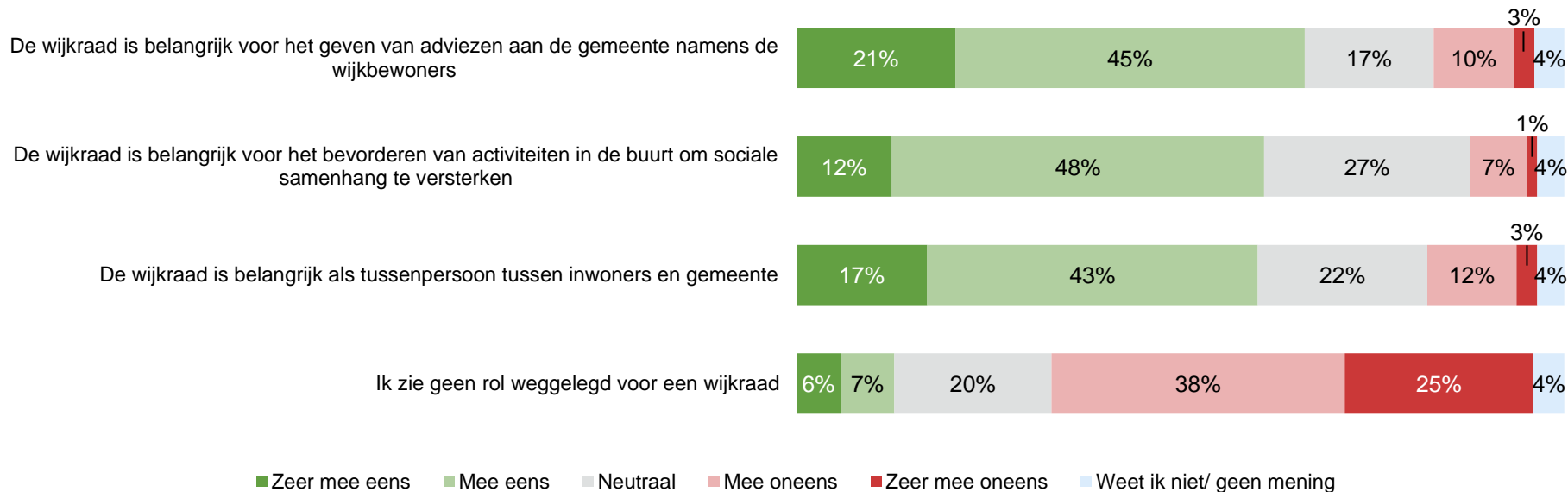
Een nagenoeg gelijk percentage deelnemers als in 2020 (die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de wijkraad), vond dit contact (zeer) goed (2020: 72%; 2024: 71%)

Kent u de taken en activiteiten van de wijkraad in uw buurt? (n=254)

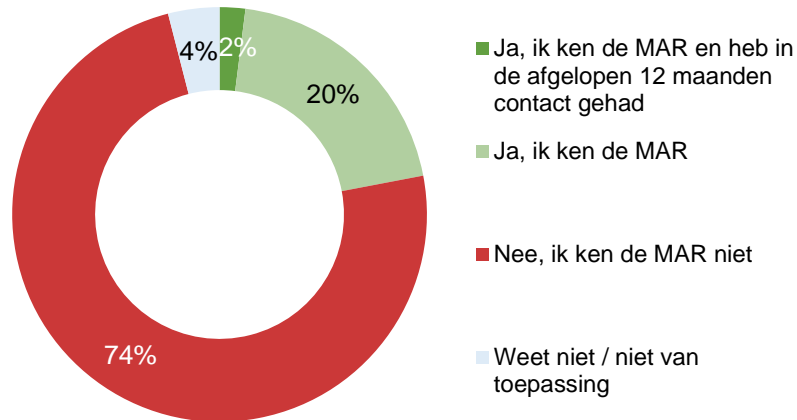


In 2016 waren de taken en activiteiten die de wijkraad uitvoert bij 48% van de respondenten bekend. In 2020 was dit percentage ongeveer gelijk (45%) en in 2024 is de bekendheid gestegen naar 61%.

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over de wijkraad? (n=254)

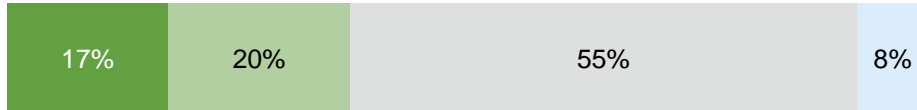


Kent u de Maatschappelijke Advies Raad (MAR), een breed adviesorgaan in onze gemeente? (n=553)



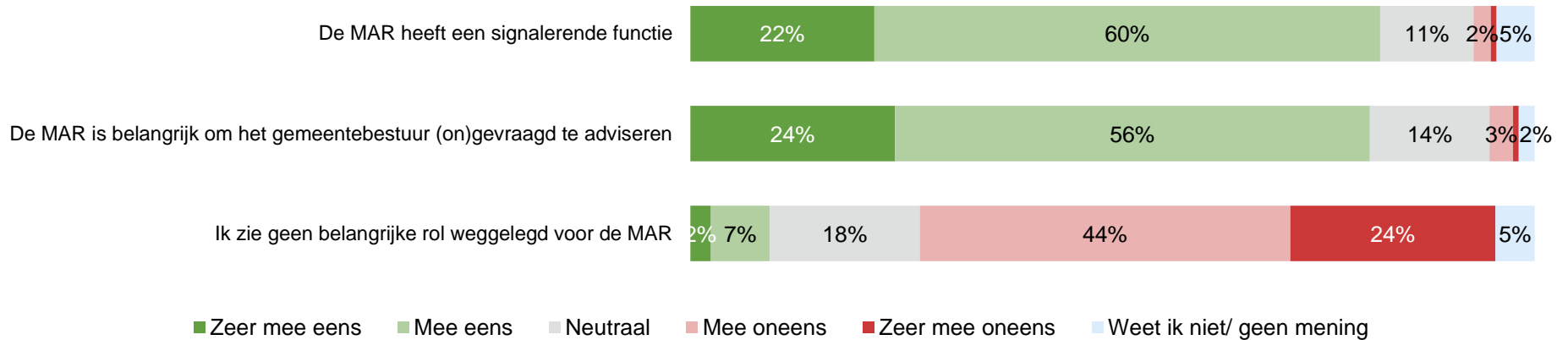
De Maatschappelijke Advies Raad (MAR) was in 2016 bij ruim 22% bekend. Daarnaast had een kleine 2% er de voorgaande maanden ook contact mee gehad. In 2020 was dit respectievelijk 17% en 1%. In 2024 liggen deze percentages op 20% en 2%.

Hoe was het contact met de Maatschappelijke Advies Raad? (n=11)



■ Zeer goed ■ Goed ■ Neutraal ■ Slecht ■ Zeer slecht ■ Weet ik niet / geen mening

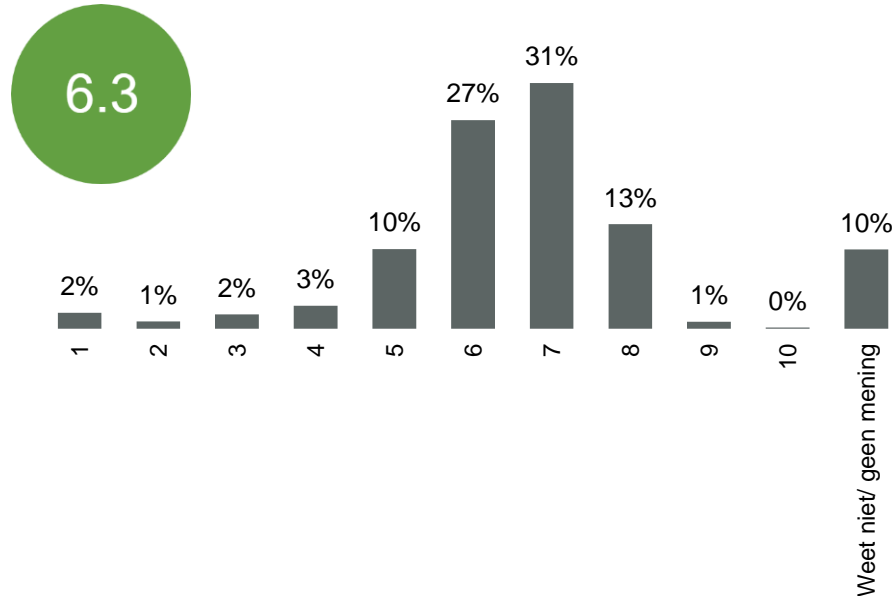
In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over de Maatschappelijke Advies Raad (MAR)? (n=123)



Resultaten
Waar Staat Je Gemeente



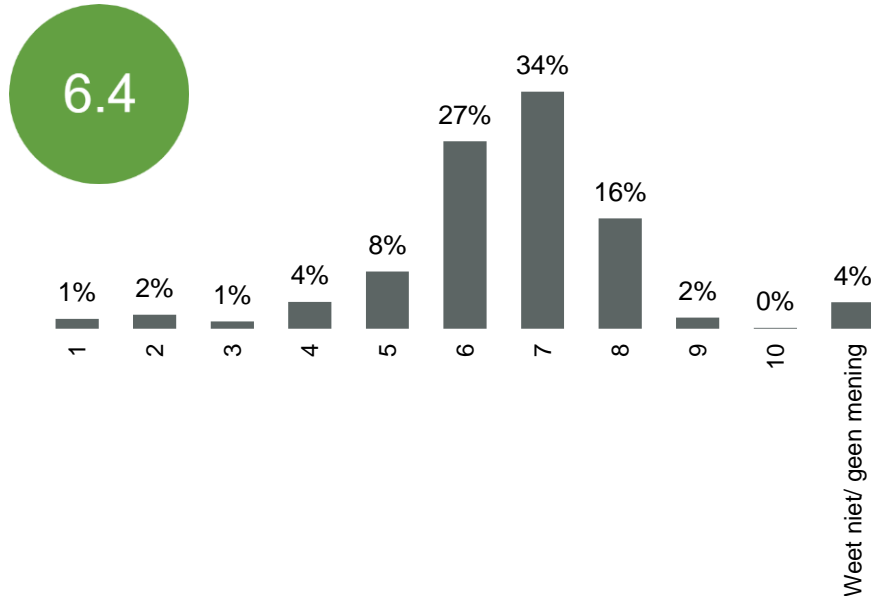
Wat vindt u van de wijze waarop uw gemeente inwoners en belangenorganisaties betreft en de samenwerking zoekt? (n=553)



18% van de deelnemers geeft de wijze waarop de gemeente inwoners en belangenorganisaties betreft en de samenwerking zoekt een onvoldoende, terwijl 72% het een voldoende geeft. Gemiddeld geven zij het een 6.3, dus een voldoende.

2024 (n=553)	2023 (n=602)	2022 (n=629)	2019 (n=691)	2018 (n=593)
6.3	6.2	5.9	6.4	6.0

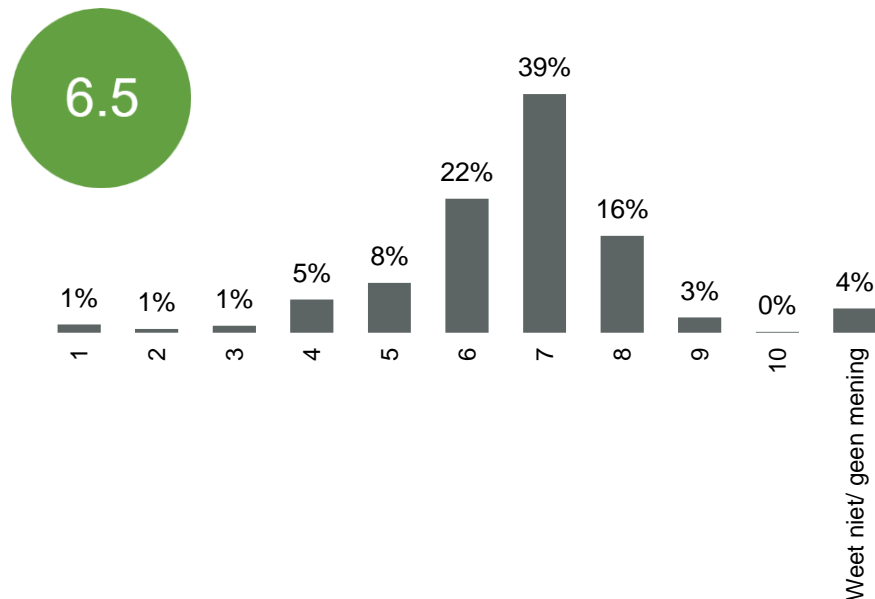
Wat vindt u van de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente?
(n=553)



16% van de deelnemers geeft de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente een onvoldoende, terwijl 79% het een voldoende geeft. Gemiddeld geven zij de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente een 6.4, dus een voldoende.

2024 (n=553)	2023 (n=602)	2022 (n=629)	2019 (n=691)	2018 (n=593)
6.4	6.3	6.3	6.5	6.6

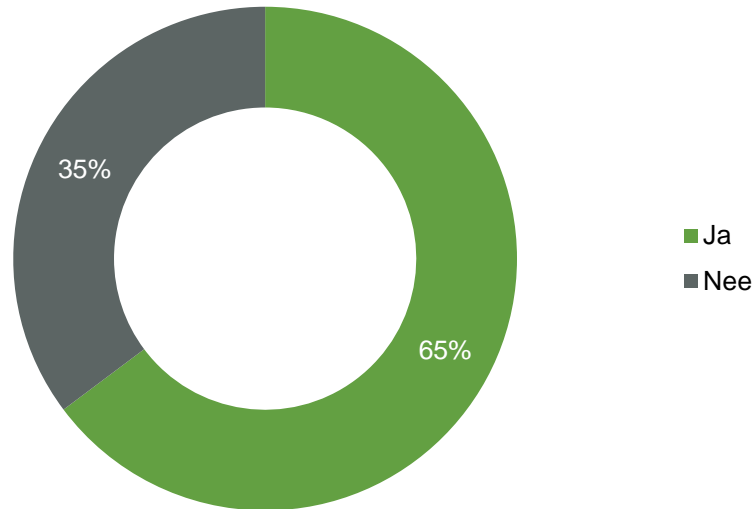
Wat vindt u -over het algemeen- van de dienstverlening van uw gemeente? (n=553)



16% van de deelnemers geeft de dienstverlening van de gemeente een onvoldoende, terwijl 80% het een voldoende geeft. Gemiddeld geven zij de dienstverlening een 6.5, dus een voldoende.

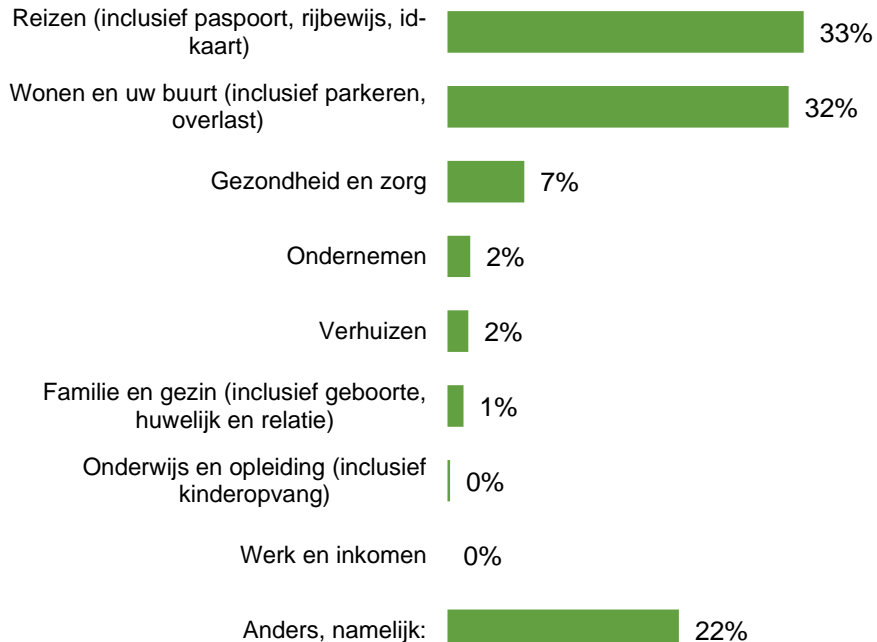
2024 (n=553)	2023 (n=602)	2022 (n=629)	2019 (n=691)	2018 (n=593)
6.5	6.5	6.3	6.6	6.8

Heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met uw gemeente?
(n=553)



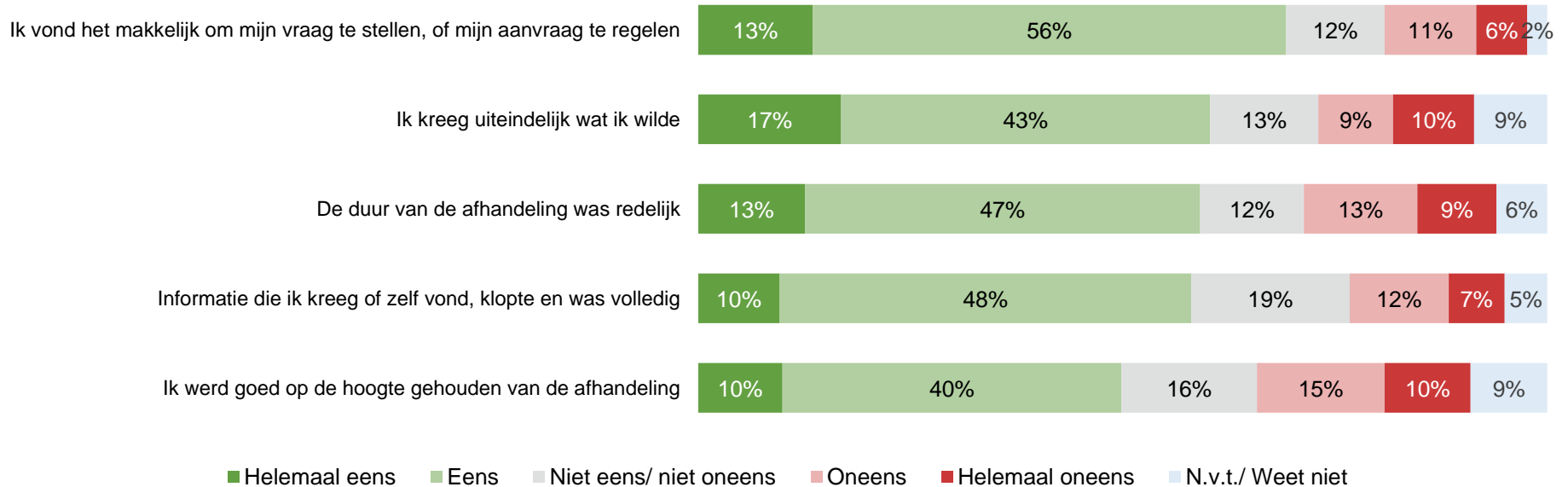
In 2023 had 56% in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente. 44% had dit niet. In het huidige onderzoek ligt het percentage dat contact heeft gehad met de gemeente hoger (65%).

Over welk onderwerp heeft u contact gehad met de gemeente? (n=362)



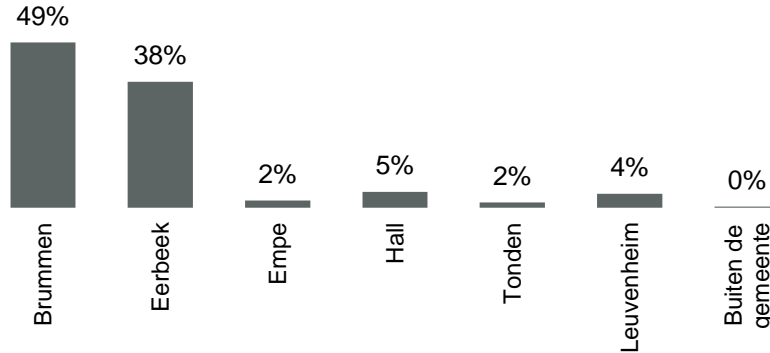
Van de deelnemers die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente, hadden de meesten (net als voorgaande jaren) contact over reizen (inclusief paspoort, rijbewijs, id-kaart) en wonen en hun buurt (inclusief parkeren, overlast).

In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen? (n=362)

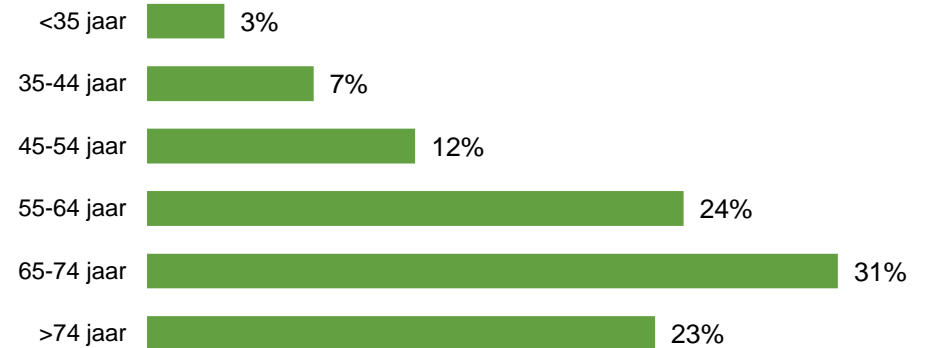


Bijlagen

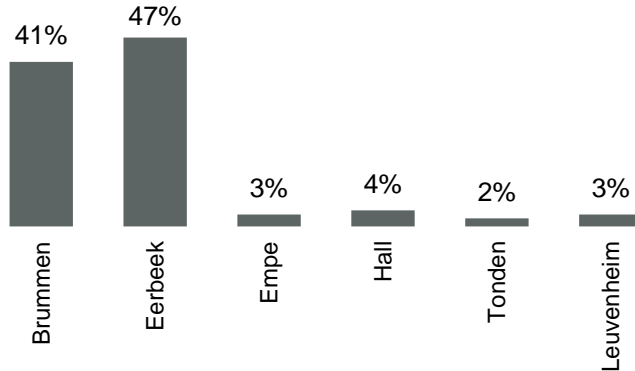
Woonplaats respondenten (n=553)



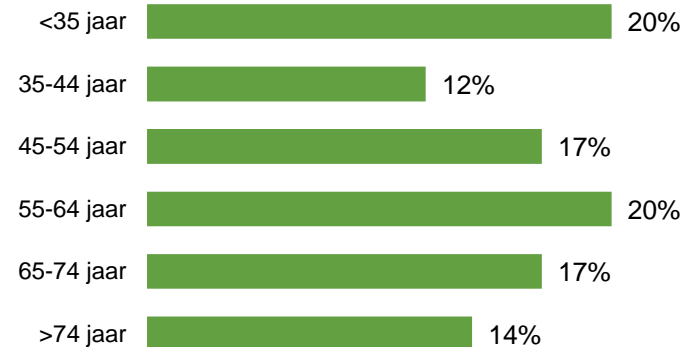
Leeftijd respondenten (n=553)



Woonplaats populatie (n=17393)



Leeftijd populatie (n=17393)



Binnen dit panelonderzoek zijn de resultaten gewogen naar woonplaats. Hiermee zijn de resultaten gecorrigeerd om de mogelijke invloed van de niet geheel representatieve steekproef weg te nemen. Op deze pagina staan ongewogen resultaten. De rest van de rapportage zal gewogen resultaten bevatten. Meer informatie over de weging staat in bijlage 2 weergegeven.

Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

Elke steekproef geeft afwijkingen ten opzichte van de werkelijkheid, maar de uitkomsten moeten een zo goed mogelijk beeld geven van de populatie. In kwantitatief onderzoek is het gebruikelijk om te spreken van een statistisch betrouwbaar verschil, als de afwijking zo groot is dat deze niet door toeval wordt veroorzaakt. Het betrouwbaarheidsniveau is gedefinieerd als 1 (100%) minus het significantieniveau. Het is gangbaar uit te gaan van een significantieniveau van 5%. Dan is er sprake van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Dat wil zeggen dat, als het onderzoek op dezelfde wijze en op hetzelfde moment zou worden herhaald, de uitkomsten in 95% van de gevallen hetzelfde beeld zouden geven.

De nauwkeurigheid (uitgedrukt in foutmarge) geeft het gebied van waarden aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie ligt. Een foutmarge van bijvoorbeeld 5%, betekent dat de werkelijke waarde van de totale populatie 5% hoger of lager kan liggen dan de waarde van de steekproef. Concreet: indien een onderzoeksuitkomst van de steekproef aangeeft dat 50% van de respondenten een rapportcijfer 8 geeft voor een bepaald aspect, dan ligt dit percentage in werkelijkheid maximaal 5% boven of 5% onder deze 50%, ofwel tussen de 45% en 55%. Een foutmarge van 5% is gangbaar en algemeen geaccepteerd bij (statistisch) kwantitatief onderzoek.

Met het omvangrijke aantal respondenten dat heeft deelgenomen (553) kunnen met 95% betrouwbaarheid en 4,11% nauwkeurigheid uitspraken worden gedaan op een algemeen niveau. De hoge betrouwbaarheid en nauwkeurigheid maken de data geschikt voor verdere analyses.

Weging

Binnen dit panelonderzoek zijn de resultaten gewogen naar woonplaats. Hiermee zijn de resultaten gecorrigeerd om de mogelijke invloed van de niet geheel representatieve steekproef weg te nemen. Dit is een gangbare werkwijze in statistisch kwantitatief onderzoek. Personen in ondervertegenwoordigde groepen krijgen een gewicht groter dan 1 en tellen relatief zwaarder mee in het totaalresultaat, personen in groepen met een oververtegenwoordiging krijgen een gewicht kleiner dan 1.

Vanwege de ondervertegenwoordiging van respondenten uit Empe, krijgt een respondent uit deze groep bijvoorbeeld weegfactor 1,38 en een respondent uit Leuvenheim (die oververtegenwoordigd is) weegfactor 0,79. Weegfactoren mogen niet te groot zijn (een groep in een steekproef met een aandeel van bijvoorbeeld 5%, kan niet worden 'opgeblazen' tot 50%). Doorgaans wordt een maximale weegfactor van 5 en een minimale weegfactor van 0,5 geaccepteerd. Indien gewenst kan de tabel met alle gehanteerde weegfactoren opgevraagd worden.

Door de weging zijn de resultaten representatief over woonplaats.