

Burgerpanel Wijdemeren

**BURGERPANEL WIJDEMEREN
PEILING 2 2019**

COMMUNICATIE

**Gemeente Wijdemeren
Maart-mei 2019**

Uitgave:	Research 2Evolve Tesselschadelaan 15A 1217 LG Hilversum Tel: (035) 623 27 89 info@research2evolve.nl www.research2evolve.nl
Datum:	Maart-mei 2019
Onderzoek:	Burgerpanel Wijdmeren Peiling 2 2019 Communicatie
Projectnummer:	20190205.01
Opdrachtgever:	Gemeente Wijdmeren

Het onderzoek is uitgevoerd door Research 2Evolve. Het marktonderzoeksbureau neemt de richtlijnen van de MOA (MarktOnderzoekAssociatie) en ESOMAR (European Society for Opinion and Marketing Research) in acht. Deze richtlijnen zijn bij Research 2Evolve op te vragen.

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

Hoofdstuk 1	Onderzoeksverantwoording	4
1.1	Inleiding	5
1.2	Uitvoering van het onderzoek	5
1.3	Responsoverzicht	5
1.4	Weging	6
1.5	Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid	6
1.6	Steekproefsamenstelling	7
1.7	Leeswijzer	7
Hoofdstuk 2	Resultaten	8
2.1	Communicatiemiddelen	9
2.2	Gemeentepagina Wijdmeren Informeren	11
2.3	Online nieuwsbrief Wijdmeren Informeren	13
2.4	Officiële bekendmakingen	15
2.5	Dienstverlening	16

Burgerpanel Wijdemeren

HOOFDSTUK 1

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

1.1 Inleiding

In opdracht van gemeente Wijdmeren heeft het onderzoeksbureau Research 2Evolve een onderzoek, over de communicatie in de gemeente Wijdmeren, uitgevoerd onder de leden van het burgerpanel Wijdmeren.

De uitkomsten van dit onderzoek gebruikt de gemeente voor het verbeteren van de communicatie.

1.2 Uitvoering van het onderzoek

Steekproef	Burgerpanel Wijdmeren
Methode	Online
Uitnodiging	Per e-mail
Veldwerkperiode	Dinsdag 25 maart – maandag 22 april 2019
Herinnering	1 keer

1.3 Responsoverzicht

	N
Bruto steekproef	787
Complete vragenlijsten	422
Respons	53%

1.4 Weging

Als de respons afwijkt op de variabelen leeftijd en/of postcodegebied, is er een weging toegevoegd, zodat de resultaten een juiste afspiegeling vormen van de werkelijke bevolking. 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 waardoor ze minder zwaar mee tellen. Hiermee zijn de resultaten gecorrigeerd om de mogelijke invloed van een niet geheel representatieve steekproef weg te nemen. Doorgaans wordt een maximale weegfactor van 3 gehanteerd.

1.5 Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

Het betrouwbaarheidspercentage geeft de kans aan dat bij herhaling van het onderzoek hetzelfde uit het onderzoek komt. Bij een betrouwbaarheidspercentage van 95% is er 95% kans bij herhaling dat de antwoorden hetzelfde zullen zijn met andere respondenten binnen de doelgroep.

De nauwkeurigheid (uitgedrukt in foutmarge) geeft het gebied aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie ligt. De foutmarge is het percentage dat het antwoord kan afwijken van de werkelijkheid. Als de foutmarge 4% is, en 47% van steekproef een bepaald antwoord geeft, dan ligt dit percentage in werkelijkheid maximaal 4% boven of 4% onder deze 47%, dus tussen de 43% en 51% (een lagere foutmarge vereist een grotere steekproef). Een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een foutmarge van 5% is gangbaar en algemeen geaccepteerd bij (statistisch) kwantitatief onderzoek.

1.6 Steekproefsamenstelling

De steekproef is, uitgesplitst naar enkele achtergrondkenmerken, als volgt samengesteld:

Leeftijd	ONGEWOGEN		GEWOGEN	
	N	%	N	%
18-34 jaar	11	2,6	36	8,4
35-49 jaar	65	15,4	108	25,6
50-64 jaar	153	36,3	138	32,8
65 jaar en ouder	191	45,3	138	32,6
Onbekend	2	0,5	2	0,5
Plaats	N	%	N	%
Ankeveen	19	4,5	28	6,8
Loosdrecht	146	34,6	144	34,2
Kortenhoef	141	33,4	119	28,3
Nederhorst den Berg	86	20,4	101	23,9
s-Gravenland	24	5,7	23	5,4
Breukeleveen	4	0,9	4	0,9
Onbekend	2	0,5	2	0,5

Voor deze peiling hebben wij gecontroleerd of er een afwijking is ten opzichte van de werkelijkheid op basis van de variabelen leeftijd en plaats.

In dit geval zijn met name de leeftijdsgroep (18 t/m 34 jaar) ondervertegenwoordigd en krijgen hier een weegfactor groter dan 1.

De respondenten van 65 jaar en ouder en respondenten woonachtig in Kortenhoef zijn oververtegenwoordigd en krijgen een gewicht kleiner dan 1.

Met het aantal respondenten dat heeft deelgenomen (=422) kan met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 4,7% uitspraken gedaan worden op totaalniveau.

Doordat met name de jongeren (18 t/m 34 jaar) zijn ondervertegenwoordigd, zijn de resultaten niet zondermeer te vertalen naar de (gemiddelde) mening van de inwoners van gemeente Wijdmeren, maar geven wel een goede indicatie.

1.7 Leeswijzer

Daar waar de som van de resultaten niet precies op 100% uitkomt, wordt dit veroorzaakt door afrondingsverschillen of was meer dan één antwoord toegestaan. Waar in de grafieken ongelijke N-nen (aantal respondenten) te zien zijn, wordt dit veroorzaakt door het uitsluiten van de antwoordcategorie 'geen mening/niet van toepassing' en/of routing in de vragenlijst. In de rapportage wordt de ongewogen N weergegeven.

Als in de rapportage over verschillen wordt gesproken, betekent dit dat dit statistisch niet aan toeval toe te schrijven is en dus betekenisvol kan zijn. In deze rapportage is gekeken of er (significante) verschillen zijn en zijn de opvallende zaken benoemd.

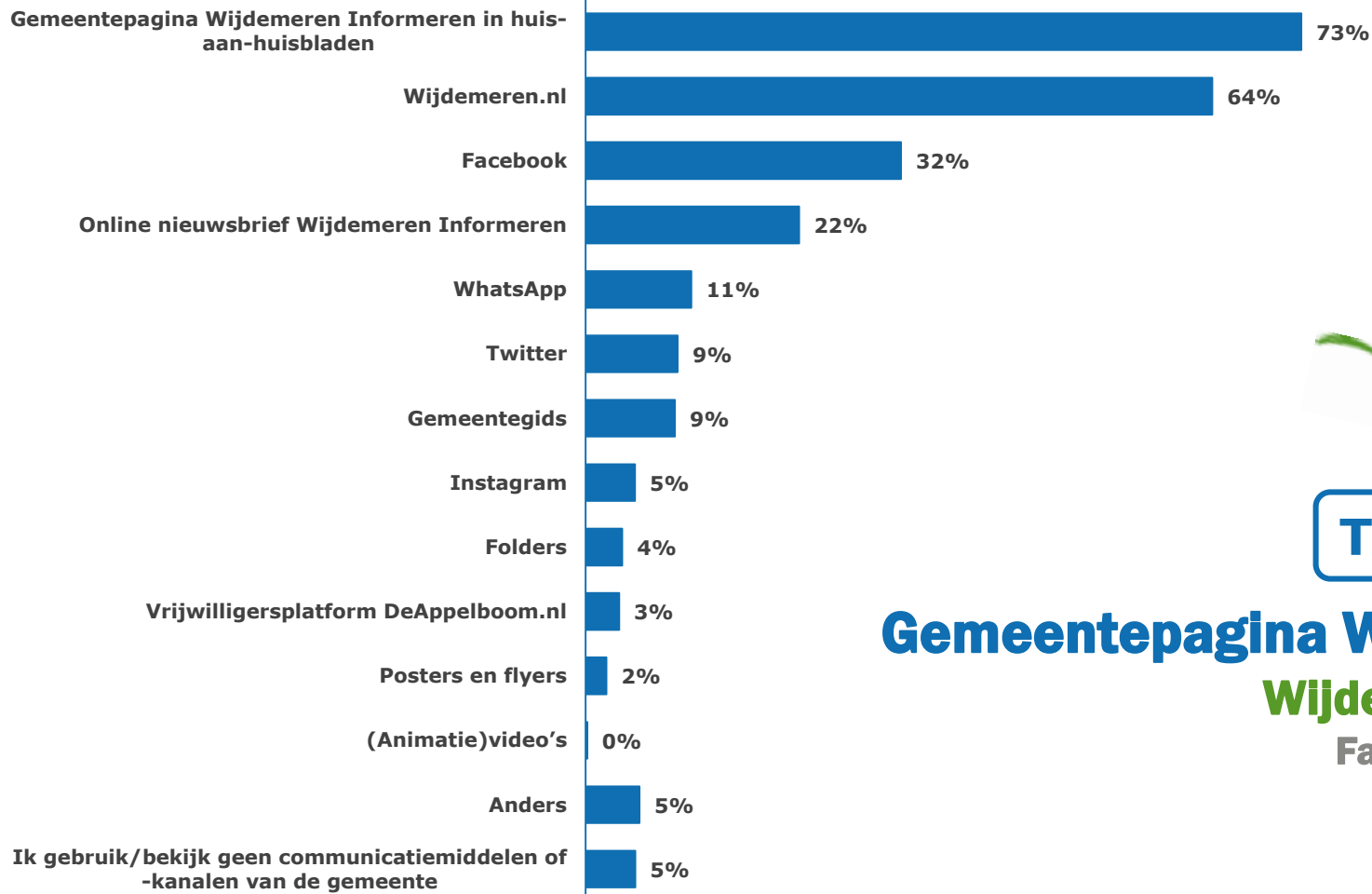
De open antwoorden worden letterlijk en onbewerkt opgeleverd en indien er opvallende resultaten zijn, worden deze verwerkt in de rapportage.

Burgerpanel Wijdemeren

HOOFDSTUK 2

RESULTATEN

Welke communicatiemiddelen of -kanalen van de gemeente gebruikt of bekijkt u? (N=422)



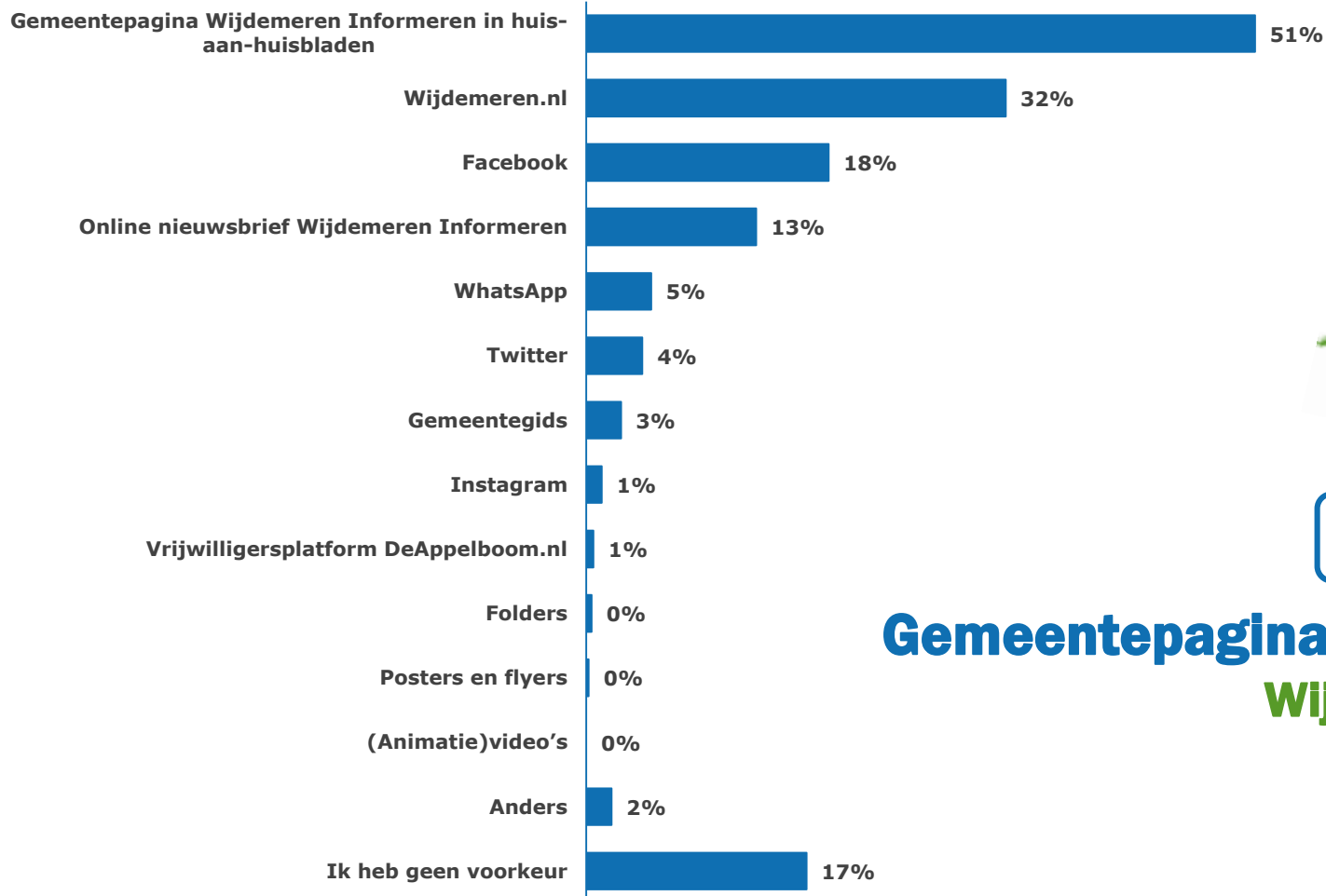
TOP 3

Gemeentepagina Wijdmeren Informeren

Wijdmeren.nl

Facebook

Welke middelen of kanalen hebben uw voorkeur? (N=407*)

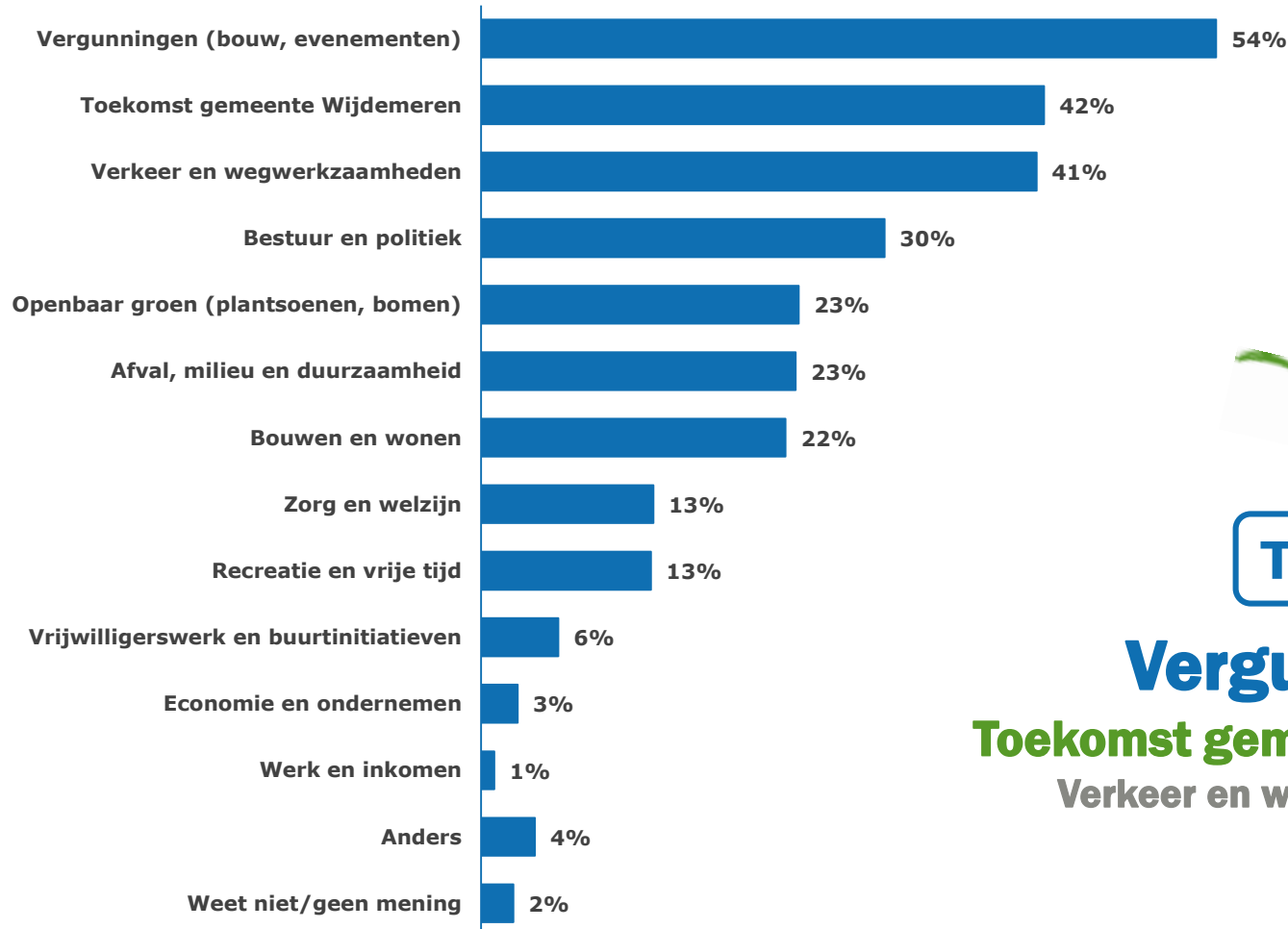


TOP 3

Gemeentepagina Wijdmeren Informeren
Wijdmeren.nl
Facebook

* Selectie: respondent gebruikt/bekijkt communicatiemiddelen of -kanalen van de gemeente

U hebt aangegeven de gemeentepagina Wijdmeren Informeren te lezen. Welke onderwerpen vindt u het meest interessant? (N=331*)



TOP 3

Vergunningen
Toekomst gemeente Wijdmeren
Verkeer en wegwerkzaamheden

* Selectie: respondent gebruikt/bekijkt gemeentepagina Wijdmeren Informeren

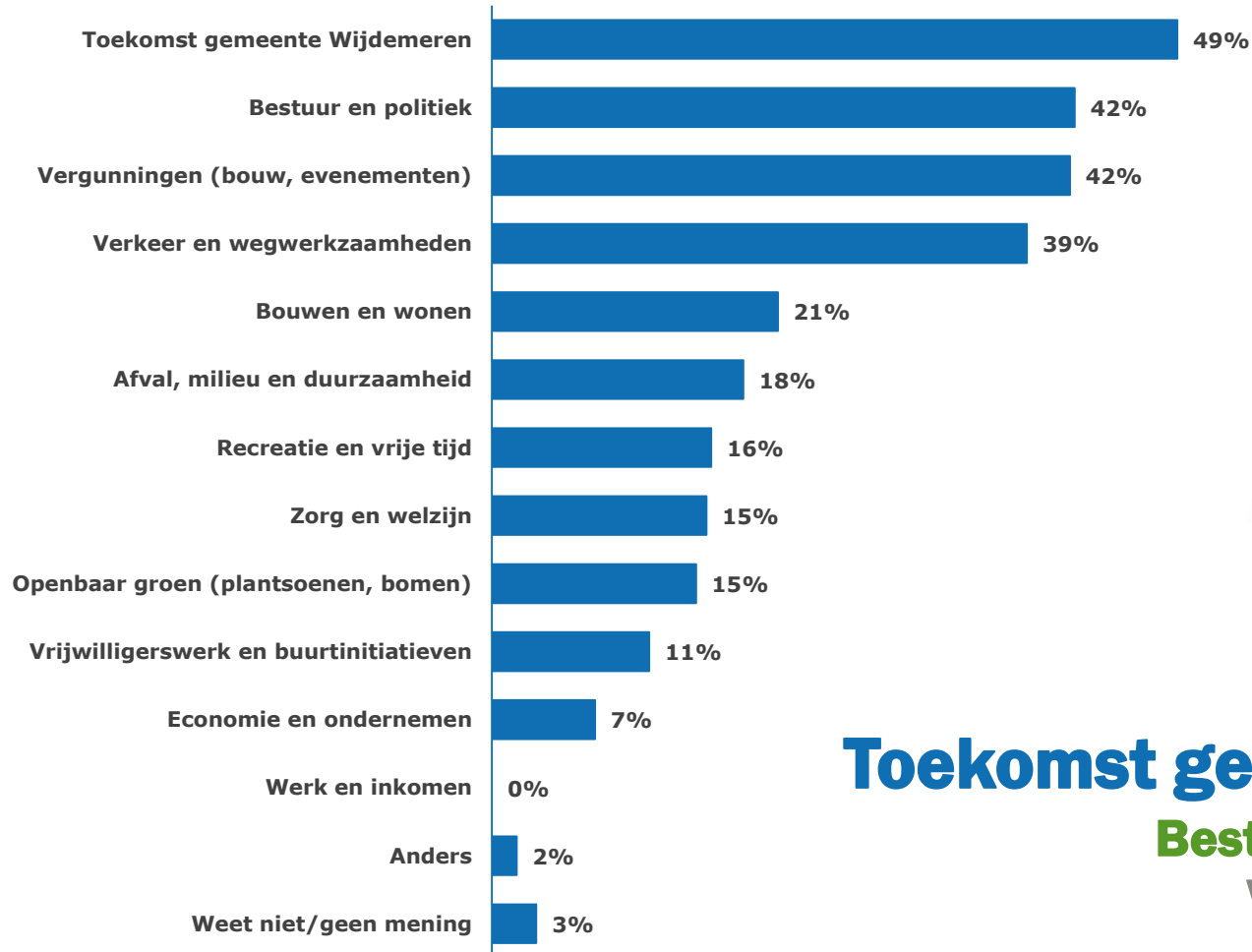
Kunt u onderstaande aspecten van Wijdemereren Informeren beoordelen op een schaal van zeer goed tot en met zeer slecht?

	Total*	(Zeer) goed	Neutraal	(Zeer) slecht
Onderwerpen	318	54%	42%	4%
Frequentie van verschijnen	321	66%	30%	5%
Hoeveelheid paginas	319	61%	36%	3%
Taalgebruik	321	70%	28%	2%
Beeldgebruik	309	50%	47%	2%
Vormgeving algemeen	313	58%	40%	3%

Zeven op de tien (70%) respondenten vindt het taalgebruik van Wijdemereren Informeren (zeer) goed. Twee derde (66%) vindt de frequentie van verschijnen goed en zes op de tien is tevreden over de hoeveelheid pagina's (61%) en de vormgeving algemeen (58%). (Ruim) de helft vindt de onderwerpen (54%) en het beeldgebruik (50%) goed.

* Selectie: respondent gebruikt/bekijkt gemeentepagina Wijdemereren Informeren

U hebt aangegeven de online nieuwsbrief te lezen. Welke onderwerpen vindt u het meest interessant? (N=98*)



TOP 3

Toekomst gemeente Wijdmeren

Bestuur en politiek

Vergunningen

* Selectie: respondent gebruikt/bekijkt online nieuwsbrief Wijdmeren Informeren

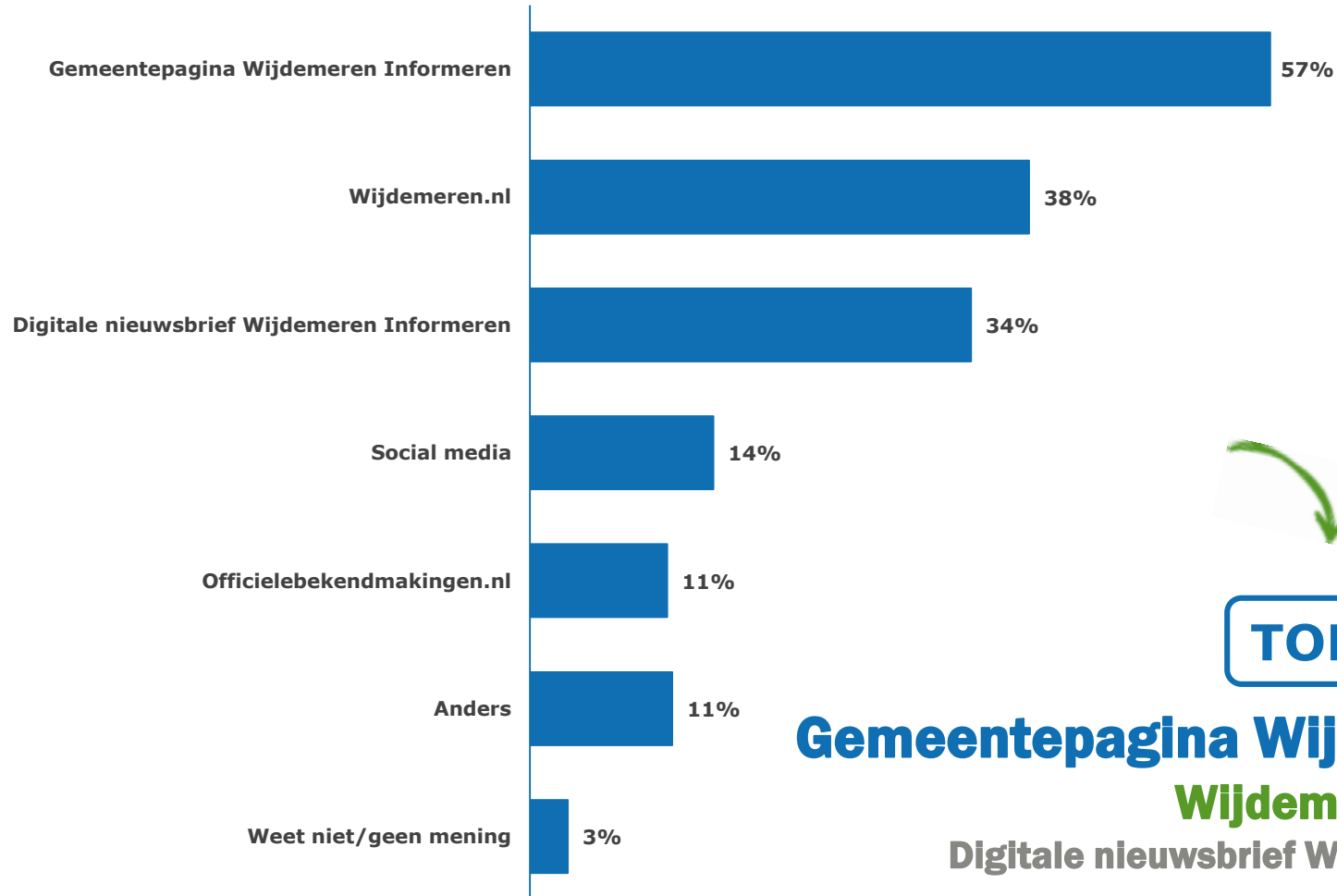
Kunt u onderstaande aspecten van de online nieuwsbrief beoordelen op een schaal van van zeer goed tot en met zeer slecht?

	Total*	(Zeer) goed	Neutraal	(Zeer) slecht
Onderwerpen	97	65%	34%	1%
Frequentie van verschijnen	97	64%	31%	5%
Taalgebruik	96	71%	25%	4%
Beeldgebruik	96	63%	32%	5%
Vormgeving algemeen	97	62%	33%	5%

Zeven op de tien (71%) respondenten vindt het taalgebruik van Wijdemeren Informeren (zeer) goed. Bijna twee derde vindt de onderwerpen (65%) en frequentie van verschijnen (64%) goed en ruim zes op de tien is tevreden over het beeldgebruik (63%) en de vormgeving algemeen (62%).

* Selectie: respondent gebruikt/bekijkt online nieuwsbrief Wijdemeren Informeren

De gemeente is wettelijk verplicht officiële bekendmakingen, zoals bouw-, kap- en evenementenvergunningen te publiceren. Welk kanaal of middel heeft uw voorkeur? (N=422)



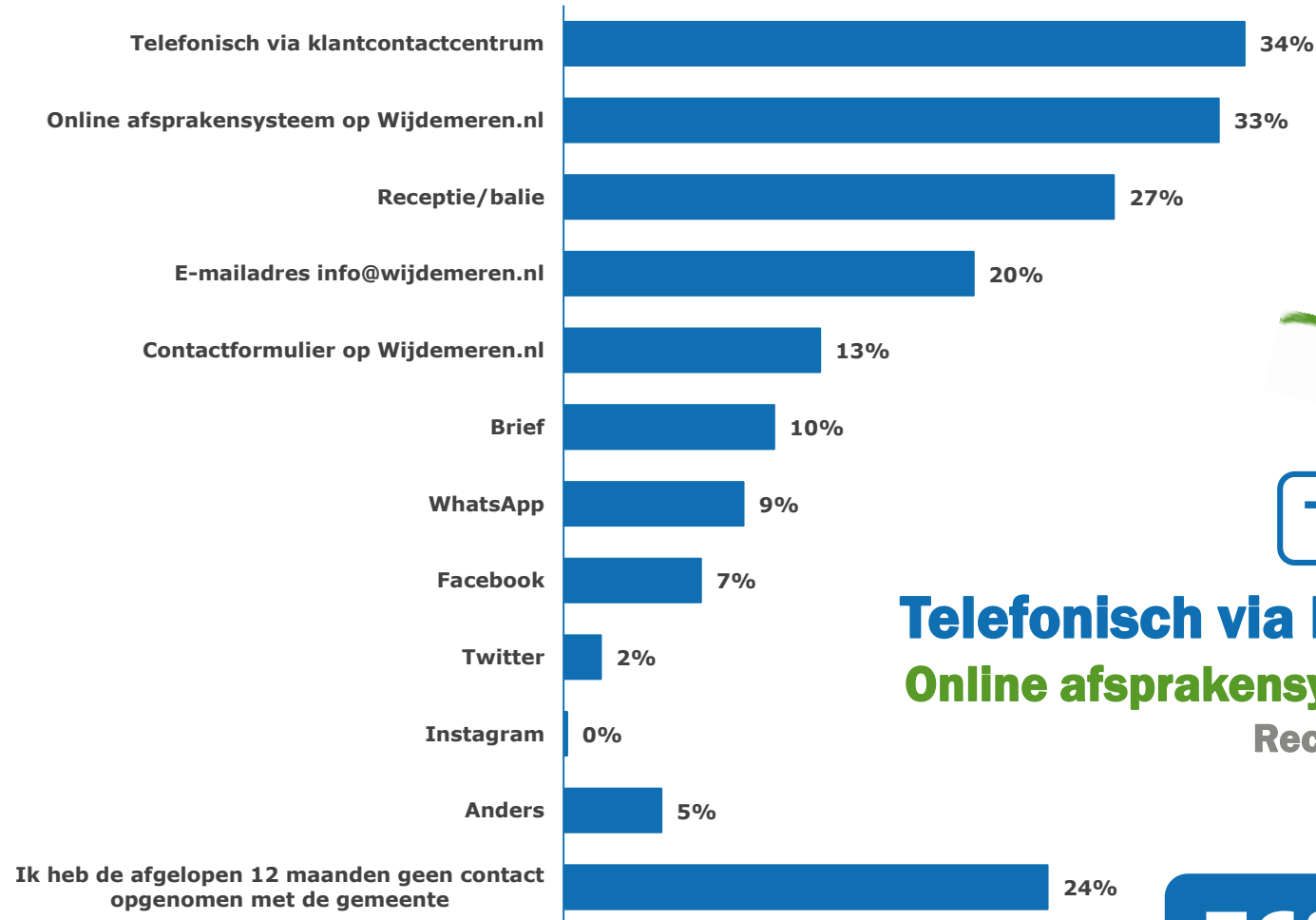
TOP 3

Gemeentepagina Wijdmeren Informeren

Wijdmeren.nl

Digitale nieuwsbrief Wijdmeren Informeren

Op welke manier(en) heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met uw gemeente? (N=422)



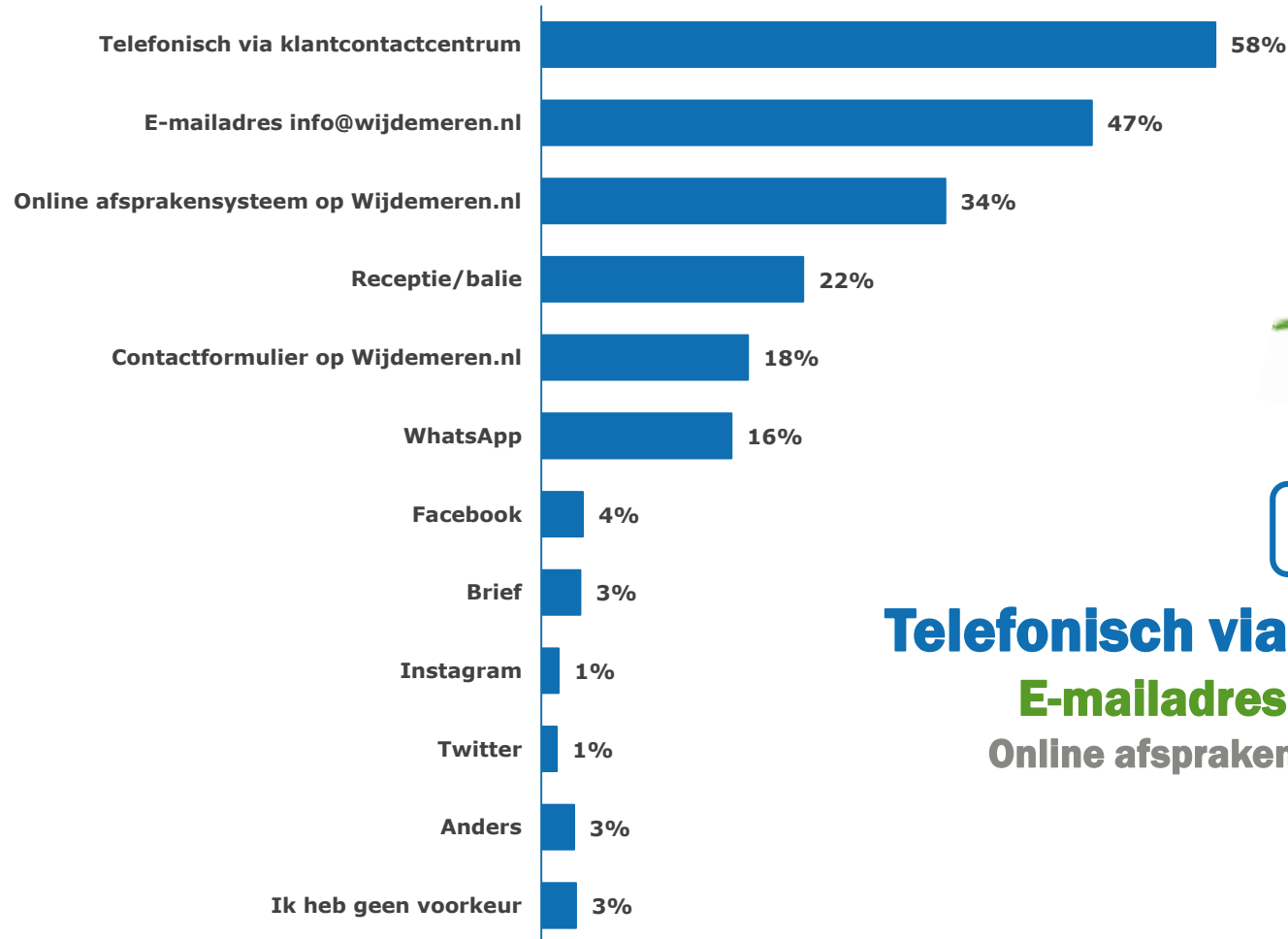
TOP 3

Telefonisch via klantcontactcentrum
Online afsprakensysteem op Wijdmeren.nl
Receptie/balie

76%

heeft in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente

Op welke manier(en) neemt u het liefst contact op met de gemeente? (N=422)



TOP 3

Telefonisch via klantcontactcentrum

E-mailadres info@wijdmeren.nl

Online afsprakensysteem op Wijdmeren.nl

U heeft aangeven dat u de afgelopen 12 maanden op onderstaande manier(en) contact heeft opgenomen met de gemeente. Kunt u deze beoordelen op een schaal van zeer goed tot en met zeer slecht?

	Total*	(Zeer) goed	Neutraal	(Zeer) slecht
Telefonisch via klantcontactcentrum	144	64%	20%	16%
E-mailadres info@wijdmeren.nl	93	59%	28%	13%
Contactformulier Wijdmeren.nl	48	62%	20%	18%
Online afsprakensysteem op Wijdmeren.nl	132	83%	12%	5%
Facebook	20	49%	33%	18%
Twitter	6	62%	18%	20%
Instagram	2	18%	0%	82%
WhatsApp	33	83%	10%	7%
Brief	44	54%	23%	23%
Receptie/balie	109	81%	14%	4%

Respondenten die contact hebben gehad met de gemeente via het online afsprakensysteem op Wijdmeren.nl, de receptie of WhatsApp vindt (ruim) acht op de tien dit contact (zeer) goed. Bijna twee derde vindt de onderwerpen (65%) en frequentie van verschijnen (64%) goed en ruim zes op de tien is tevreden over het beeldgebruik (613) en de vormgeving algemeen (62%).

Ruim zes op de tien vindt het telefonisch contact via het klantcontactcentrum en via het contactformulier op Wijdmeren.nl (zeer) goed.

* Selectie: respondent heeft de afgelopen 12 maanden op een van bovenstaande manieren contact gehad met de gemeente

Burgerpanel Wijdemeren

postadres	Postbus 918 1200 AX Hilversum
bezoekadres	Tesselschadelaan 15A 1217 LG Hilversum
telefoon	035 623 27 89
e-mail	info@research2evolve.nl
website	www.research2evolve.nl