

Gemeente Reusel-De Mierden

**GEMEENTE REUSEL-DE MIERDEN
ONDERZOEK COMMUNICATIE**

**Gemeente Reusel-De Mierden
Februari/maart 2022**

Uitgave:	Research 2Evolve B.V. Tesselschadelaan 15A 1217 LG Hilversum Tel: (035) 623 27 89 info@research2evolve.nl www.research2evolve.nl
Datum:	Februari/maart 2022
Onderzoek:	Gemeente Reusel-De Mierden Onderzoek Communicatie
Projectnummer:	202112115.01
Opdrachtgever:	Gemeente Reusel-De Mierden

Het onderzoek is uitgevoerd door Research 2Evolve. Het marktonderzoeksbureau neemt de richtlijnen van de MOA (Markt Onderzoek Associatie) en ESOMAR (European Society for Opinion and Marketing Research) in acht. Deze richtlijnen zijn bij Research 2Evolve op te vragen. Research 2Evolve is ISO 27001 gecertificeerd en werkt volgens de AVG en de gedragscode voor Onderzoek en Statistiek.

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 en rapportage	6
1.5	Steekproefsamenstelling	6
Hoofdstuk 2	Resultaten	7

Gemeente Reusel-De Mierden

HOOFDSTUK 1

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

1.1 Inleiding

In opdracht van gemeente Reusel-De Mierden heeft onderzoeksbureau Research 2Evolve een onderzoek, over de communicatie van de gemeente Reusel-De Mierden, uitgevoerd onder de inwoners van de gemeente Reusel-De Mierden.

De uitkomsten van dit onderzoek gebruikt de gemeente om de inwoners beter voorzien in hun wensen en behoeftes met betrekking tot de informatievoorziening en communicatie van de gemeente Reusel-De Mierden.

1.2 Uitvoering van het onderzoek

Steekproef	Gemeente Reusel-De Mierden
Methode	Schriftelijk en online
Uitnodiging	Huis aan huis
Veldwerkperiode	Februari – maart 2022
Herinnering	Geen

1.3 Responsoverzicht

	N
Bruto steekproef (=aantal adressen)	5500
Complete vragenlijsten (= aantal deelnemers)	1099 (370 online + 729 schriftelijk)
Respons	20%

1.4 Weging en rapportage

De netto steekproef (alle volledig ingevulde vragenlijsten) van een onderzoek dient een goede afspiegeling te zijn van de onderzochte doelgroep/populatie. Met andere woorden: de netto steekproef (ongewogen) dient representatief te zijn, om naar aanleiding van de onderzoeksresultaten algemene conclusies te kunnen trekken. Voor deze peiling hebben wij gecontroleerd of er een afwijking is op basis van de variabelen: leeftijd en kern. De respons wijkt voor de desbetreffende variabelen af, dit kan gecorrigeerd worden, dit wordt ook wel wegen genoemd, zodat de resultaten een juiste afspiegeling vormen van de onderzochte doelgroep/populatie. Het principe van wegen is eenvoudig: iedere respondent krijgt een gewicht toegekend. Deelnemers die zijn ondervetegenwoordigd worden 'opgeblazen' en krijgen een weegfactor groter dan 1, deelnemers die zijn overvetegenwoordigd worden 'ingekrompen' en krijgen een weegfactor kleiner dan 1. De gemiddelde weegfactor is 1, zodat de netto steekproefgrootte vóór en na wegen hetzelfde is. In de rapportage worden de gewogen percentages en de ongewogen N-en weergegeven.

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-en te zien zijn, wordt dit veroorzaakt door het uitsluiten van de antwoordcategorie 'weet niet/geen mening' en/of deelnemers die de desbetreffende vraag niet hebben beantwoord. Daar waar mogelijk worden de onderzoeksresultaten vergeleken met de resultaten van het communicatie onderzoek dat in 2018 heeft plaatsgevonden. Let wel, in 2018 is er een weging toegepast op geslacht, leeftijd, kern en huishoudgrootte.

1.5 Steekproefsamenstelling

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

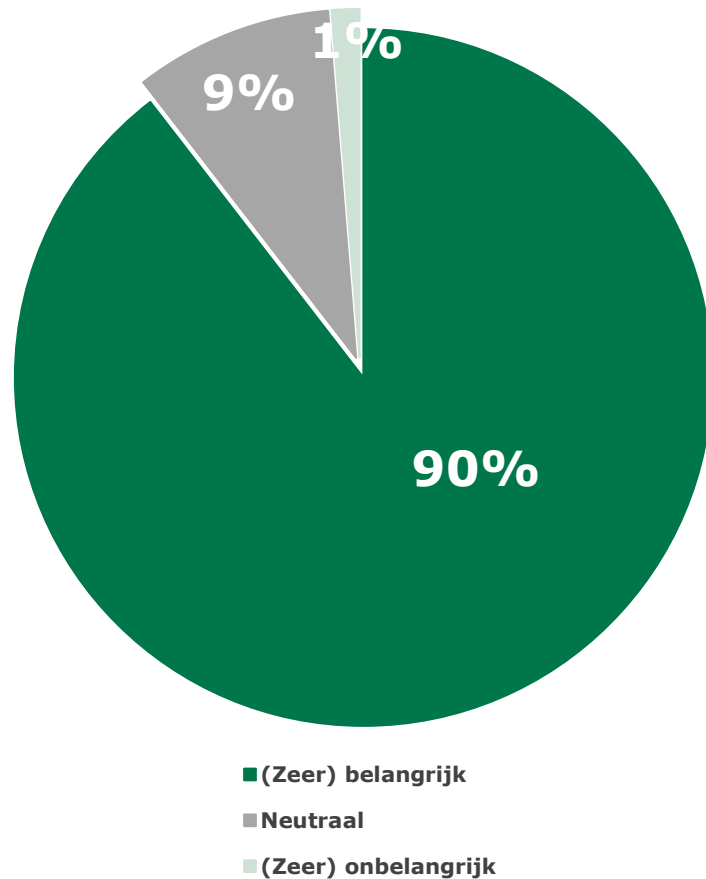
Leeftijd	ONGEWOGEN		GEWOGEN	
	N	%	N	%
16 t/m 34 jaar	91	8,3	270	24,6
35 t/m 44 jaar	97	8,8	157	14,3
45 t/m 54 jaar	129	11,7	154	14,1
55 t/m 64 jaar	279	25,4	210	19,1
65 t/m 74 jaar	295	26,8	175	15,9
75 jaar en ouder	177	16,1	101	9,2
Onbekend	31	2,8	31	2,8
Kern	N	%	N	%
Hooge Mierde (5095)	137	12,5	149	13,5
Hulsel (5096)	84	7,6	66	6,0
Lage Mierde (5094)	173	15,7	152	13,8
Reusel (5541)	688	62,6	715	65,1
Onbekend	17	1,5	17	1,5

Gemeente Reusel-De Mierden

HOOFDSTUK 2

RESULTATEN

Hoe belangrijk vind je het om op de hoogte te zijn van het nieuws van de gemeente? (N=1091)



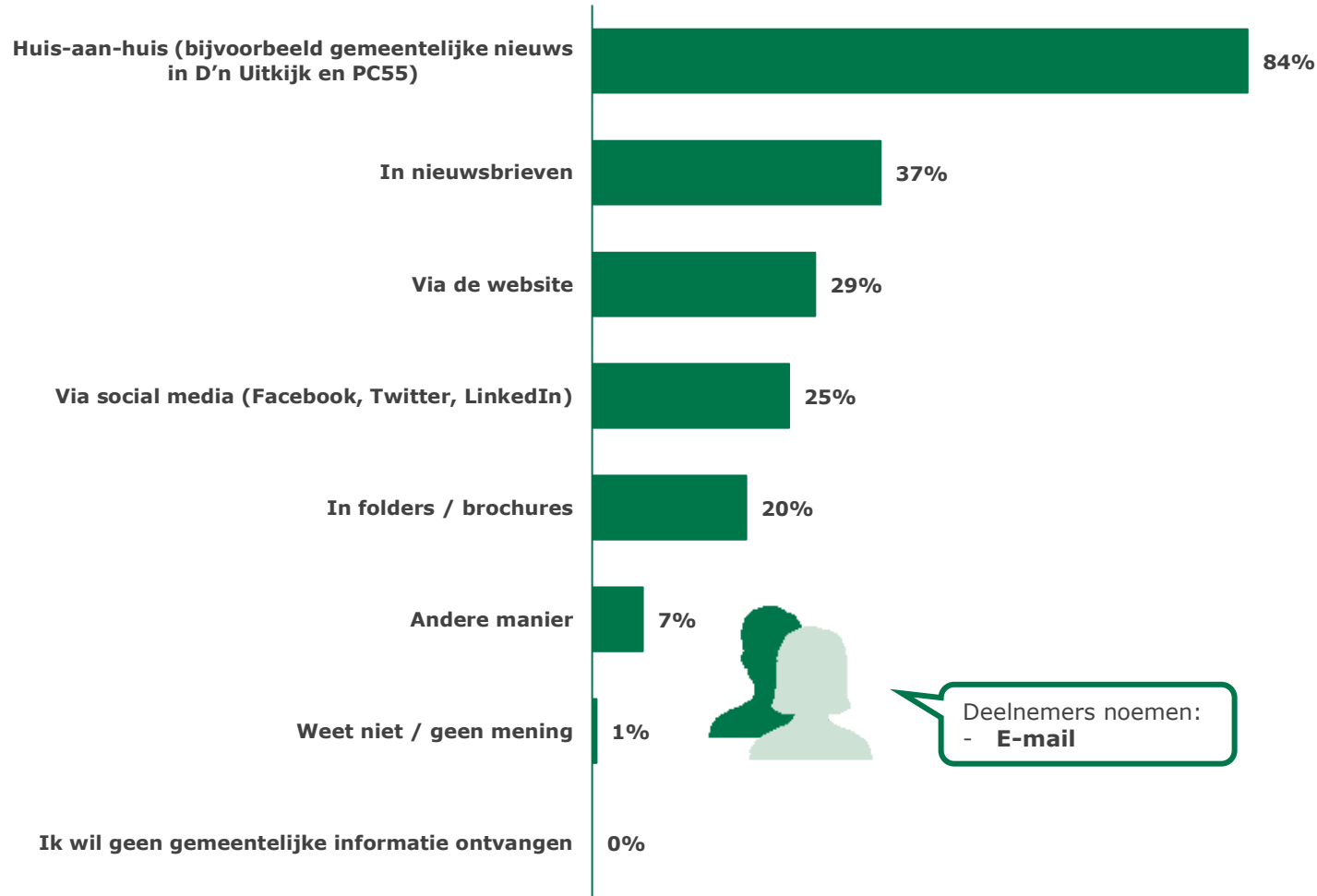
Negen op de tien deelnemers (90%) vindt het (zeer) belangrijk om op de hoogte te zijn van het nieuws van de gemeente.

Deelnemers van 35 jaar en ouder vinden het belangrijker om op de hoogte te zijn van gemeentelijke informatie dan deelnemers jonger dan 35 jaar.

Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze grafiek

2.1 Resultaten

Op welke manier ontvang je het liefst informatie en nieuws van de gemeente? (N=1090)



TOP 3

Huis-aan-huis
In nieuwsbrieven
Via de website

Deelnemers van 54 jaar en jonger ontvangen liever informatie via social media dan deelnemers van 55 jaar en ouder. Deze groep ontvangt juist liever de informatie huis-aan-huis.

2.1 Resultaten

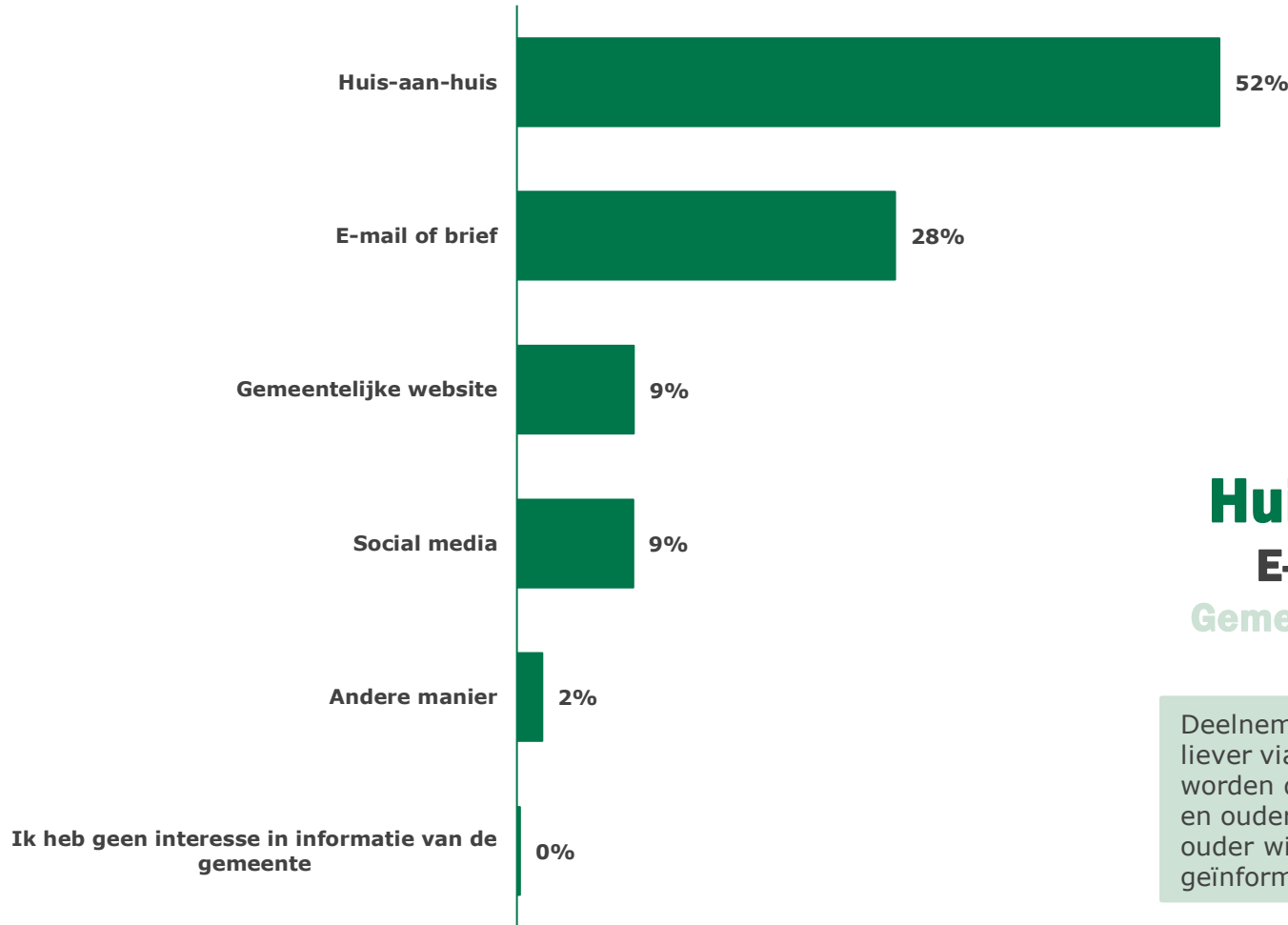
Aan welke informatie vanuit de gemeente heb je behoefte?

	N	Behoeft	Geen behoefte
Nieuws over de gemeente	1044	95%	5%
Vergaderingen en besluiten van de gemeenteraad en/of college van burgemeester en wethouders	1006	67%	33%
Praktische informatie (paspoort, rijbewijs, afval, wegwerkzaamheden enz.)	1054	96%	4%
Zorg & welzijn (bijv. huishoudelijke hulp, jeugdhulp, rolstoel- of vervoersvoorzieningen)	1039	68%	32%
Duurzaamheid en innovatie	985	69%	31%
Wonen en bouwen	1026	82%	18%
Sport	963	62%	38%
Veiligheid en preventie	1036	89%	11%
Openbaar groen (plantsoenen, bomen)	1007	70%	30%
Landelijke campagnes, zoals NL-Alert en Eén tegen eenzaamheid	1012	69%	31%
Bijzondere gebeurtenissen van inwoners (onderscheidingen en jubilea)	1006	61%	39%
Vrijwilligerswerk en initiatieven in de buurt	1019	79%	21%

(Ruim) negen op de tien deelnemers hebben behoefte aan praktische informatie (96%), nieuws over de gemeente (95%) en informatie over veiligheid en preventie (89%). In iets minder mate hebben deelnemers behoefte aan informatie over bijzondere gebeurtenissen van inwoners (61%) en informatie over sport (62%).

Deelnemers jonger dan 35 jaar hebben over het algemeen minder behoefte aan informatie vanuit de gemeente dan deelnemers van 35 jaar en ouder. Deelnemers woonachtig in Hooge Mierde hebben meer behoefte aan landelijke campagnes dan deelnemers woonachtig in Hulsel, Lage Mierde en Reusel.

Op welke manier wil je in het algemeen het liefst geïnformeerd worden over de gekozen onderwerpen in de vorige vraag? (N=1093)



TOP 3

Huis aan huis

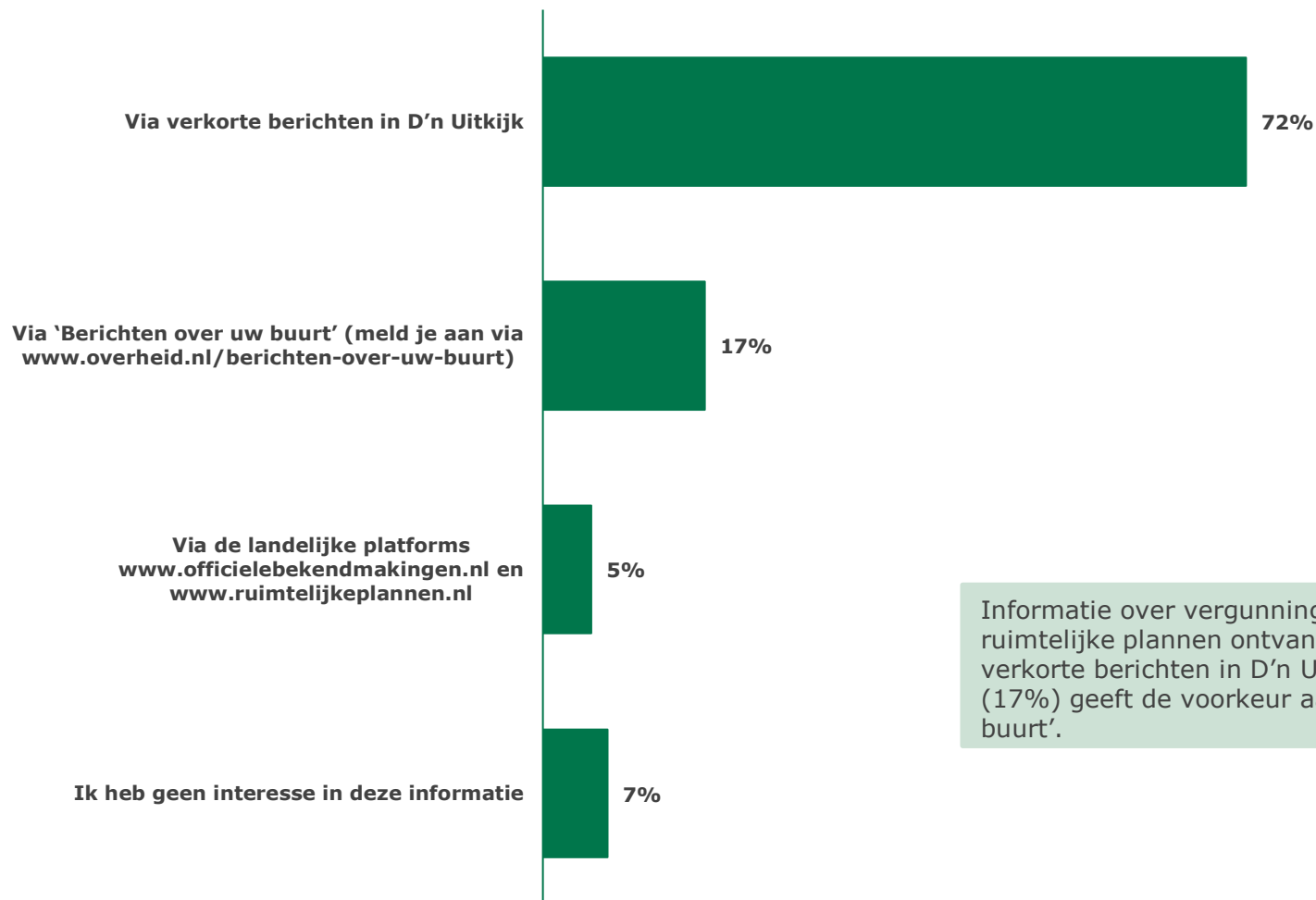
E-mail of brief

Gemeentelijke website

Deelnemers jonger dan 35 jaar willen liever via social media geïnformeerd worden dan deelnemers van 35 jaar en ouder. Deelnemers van 75 jaar en ouder willen liever huis-aan-huis geïnformeerd worden.

2.1 Resultaten

Op welke manier wil je het liefst informatie over vergunningen, meldingen, ontheffingen en ruimtelijke plannen ontvangen? (N=1091)



Informatie over vergunningen, meldingen, ontheffingen en ruimtelijke plannen ontvangen deelnemers het liefst via verkorte berichten in D'n Uitkijk (72%). Bijna één op de vijf (17%) geeft de voorkeur aan informatie via 'Berichten over uw buurt'.

In hoeverre ben je tevreden of ontevreden over de volgende onderdelen van de website?

	N	(Zeer) tevreden	Niet tevreden, niet ontevreden	(Zeer) ontevreden
De informatie die ik zoek is snel te vinden	833	54%	27%	19%
De informatie is begrijpelijk	815	70%	22%	8%
De website is digitoegankelijk	729	64%	25%	11%
De website is gemakkelijk te gebruiken	790	55%	28%	17%

Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabel

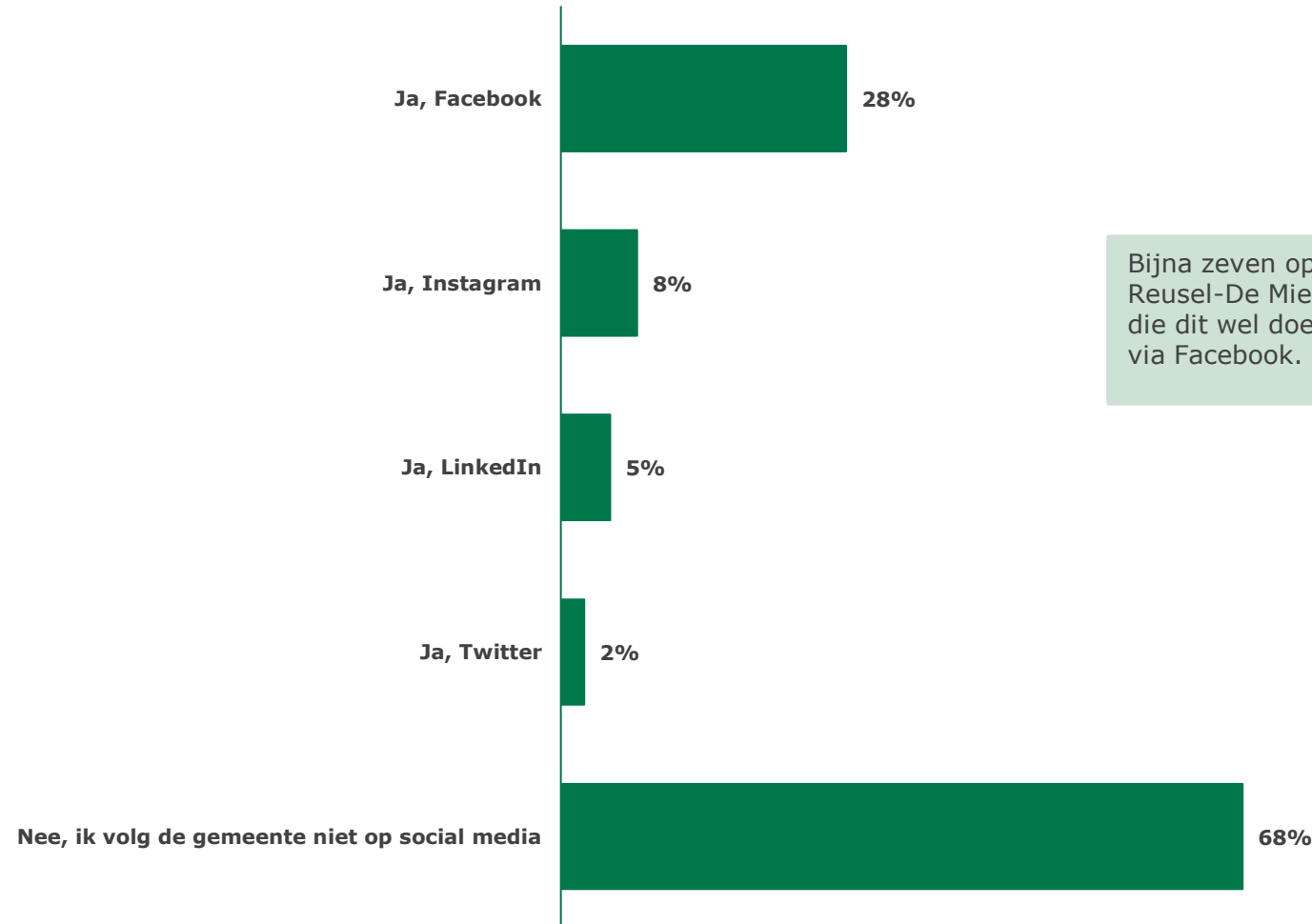
Zeven op de tien (70%) deelnemers vindt de informatie op de website begrijpelijk en ruim zes op de tien (64%) vindt de website digitoegankelijk. Deelnemers jonger dan 35 jaar zijn meer tevreden over de mate waarin de website van de gemeente digitoegankelijk is dan deelnemers van 35 jaar en ouder. In iets mindere mate zijn deelnemers (zeer) tevreden over het gebruik van de gemeentelijke website (55%) en de mate waarin de informatie snel te vinden is (54%).

Heb je opmerkingen over (bepaalde functies van) de website?

- Veel oudere respondenten geven aan de website niet te bekijken of hebben geen computer (of internet)
- Zoekmachine geeft niet altijd de gewenste resultaten

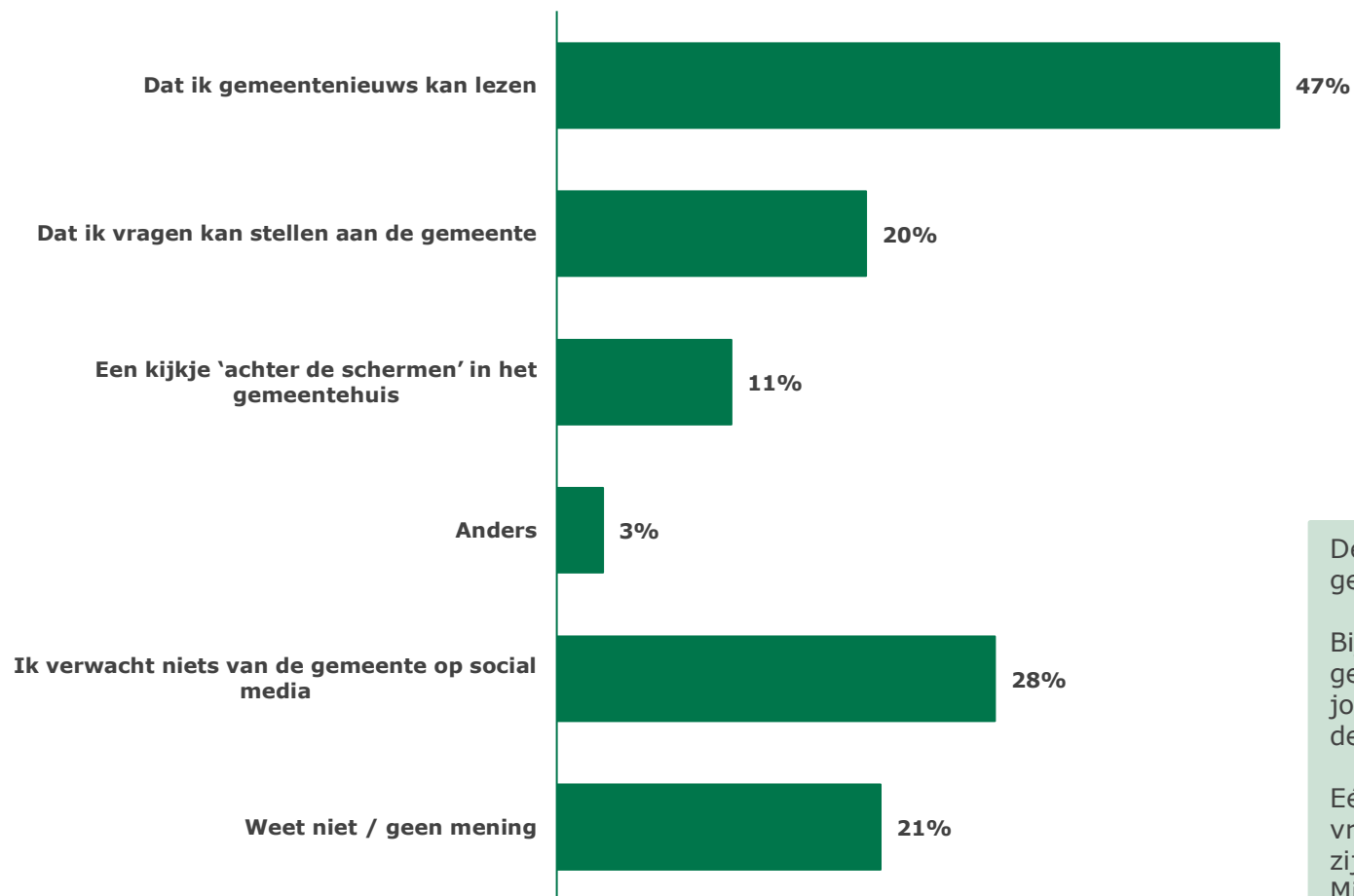
2.1 Resultaten

We maken gebruik van social media om informatie en berichten te delen. Volg je ons op één van de volgende kanalen? (N=1075)



Bijna zeven op de tien (68%) deelnemers volgt de gemeente Reusel-De Mierden *niet* via social media. Van de deelnemers die dit wel doen volgt bijna drie op de tien (28%) de gemeente via Facebook.

Wat verwacht je van ons op social media? (N=1064)



De helft van de deelnemers (51%) verwacht de gemeente Reusel-De Mierden op social media.

Bijna de helft (47%) verwacht via social media gemeentenieuws te kunnen lezen. Deelnemers jonger dan 55 jaar verwachten dit vaker dan deelnemers van 55 jaar en ouder.

Eén op de vijf (20%) verwacht via social media vragen te kunnen stellen aan de gemeente. Dit zijn met name deelnemers uit Hulsel, Lage Mierde en Reusel, zij noemen dit vaker dan deelnemers woonachtig in Hooge Mierde.

Hoe beoordeel je onze communicatiekanalen?

	N	(Zeer) goed	Neutraal	(Zeer) slecht
Website	739	45%	43%	12%
Gemeenteberichten in D'n Uitkijk en PC55	1033	76%	20%	4%
Nieuwsbrieven	729	52%	41%	7%
Facebook	297	51%	40%	9%
Twitter	112	19%	59%	22%
LinkedIn	122	33%	49%	18%
Instagram	122	35%	47%	19%

Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabel

Drie kwart (76%) van de deelnemers beoordeelt de gemeenteberichten in D'n Uitkijk en PC55 als (zeer) goed. De helft beoordeelt de communicatiekanalen nieuwsbrieven (52%) en Facebook (51%) als (zeer) goed. Deelnemers zijn minder te spreken over Twitter (19%) LinkedIn (33%) en Instagram (35%), echter het merendeel heeft hier geen uitgesproken mening over en oordeelt neutraal.

Als we jou willen informeren, wat is dan voor jou belangrijk?

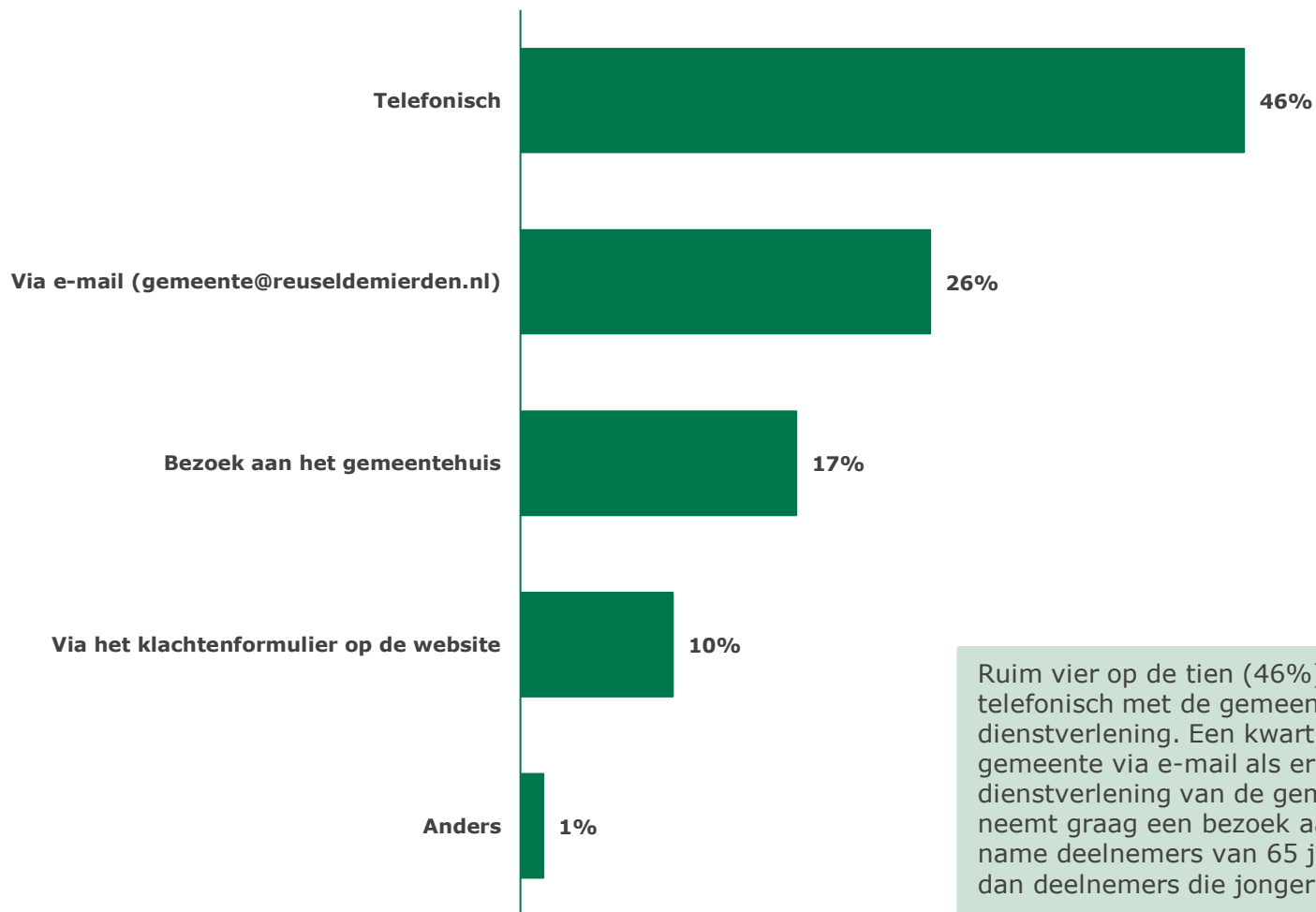
	N	(Zeer) belangrijk	Neutraal	(Zeer) onbelangrijk
Onderwerp	1000	97%	3%	0%
Actualiteit	996	94%	6%	1%
Begrijpbaarheid	1039	91%	7%	1%
Lengte van een bericht	964	61%	29%	10%
Vormgeving en opmaak	947	48%	37%	15%
Beeldgebruik (foto, video)	951	58%	30%	12%

Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabel

Bijna alle deelnemers vinden het onderwerp (97%), de actualiteit (94%) en de begrijpbaarheid (91%) (zeer) belangrijk als de gemeente informatie geeft. (Bijna) zes op de tien vindt de lengte van het bericht (61%) en het beeldgebruik (58%) (zeer) belangrijk. Bijna de helft (48%) van de deelnemers vindt de vormgeving en opmaak (zeer) belangrijk. Het onderwerp is voor deelnemers jonger dan 35 jaar belangrijker dan voor deelnemers van 35 jaar en ouder.

Dit beeld is nagenoeg gelijk gebleven met 2018. Ook toen vond ruim negen op de tien deelnemers het onderwerp (94%), de actualiteit (91%) en de begrijpbaarheid (93%) (zeer) belangrijk. Zes op de tien vond de lengte van het bericht (zeer) belangrijk (62%). (Ruim) de helft vond het beeldgebruik (zoals foto's en video) (56%) en de vormgeving en opmaak (48%) (zeer) belangrijk.

Als je klachten over onze dienstverlening hebt, hoe kom je dan het liefst met ons in contact? (N=1084)



Ruim vier op de tien (46%) deelnemers komt het liefste telefonisch met de gemeente in contact voor klachten over de dienstverlening. Een kwart (26%) wil graag contact met de gemeente via e-mail als er klachten zijn over de dienstverlening van de gemeente. Bijna één op de vijf (17%) neemt graag een bezoek aan het gemeentehuis. Dit zijn met name deelnemers van 65 jaar en ouder, zij noemen dit vaker dan deelnemers die jonger zijn dan 65 jaar.

Hoe waardeer je de communicatie vanuit en met de gemeente? (N=1086)

	Gemiddeld*
2022	6,6
2018	6,7

*Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.

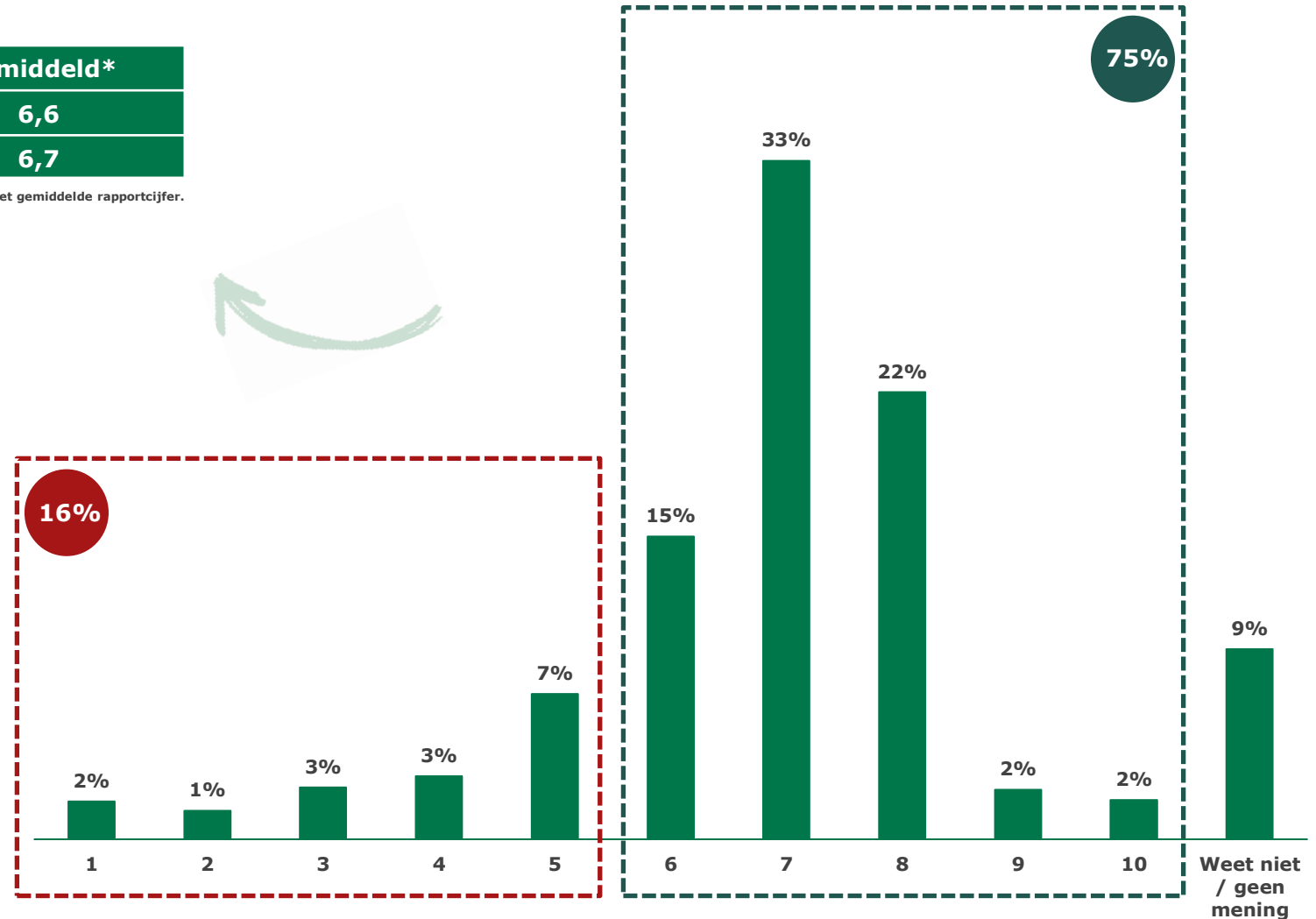
Kun je het cijfer toelichten?

Pluspunten

- Positief
- Snelle reactie/snel geholpen
- Vriendelijke bejegening
- Over het algemeen goede communicatie

Verbeterpunten

- Slechte bereikbaarheid
- Geen terugkoppeling/reactie
- Van het kastje naar de muur
- Beperkte openingstijden



Gemeente Reusel-De Mierden

Research 2Evolve B.V.

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