

BURGERPANEL HILVERSUM OVER 'RAADHUIS AAN HUIS'

Gemeente Hilversum

Oktober 2019



COLOFON

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
020 308 48 00
www.ioresearch.nl

Rapportnummer

2019/152

Datum

Oktober 2019

Opdrachtgever

Gemeente Hilversum

Auteurs:

Nora Löb
Davinia Wilson

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

Inleiding

Aanleiding

In de krant Gooi & Eembode, die wekelijks gratis huis-aan-huis wordt bezorgd, is iedere week een gemeentepagina opgenomen met nieuws vanuit de gemeente Hilversum. Deze gemeentepagina heet 'Raadhuis aan huis'. De gemeente Hilversum wil graag te weten komen hoe deze pagina gewaardeerd wordt. Een belangrijke centrale vraag daarbij is of de artikelen en onderwerpen op deze pagina voldoende aansluiten bij de beleving en informatiebehoefte van inwoners. Hiermee kan de gemeente Hilversum bepalen of in de nabije toekomst wijzigingen in de opzet van de gemeentepagina nodig zijn.

Methode

Voor het onderzoek is gebruikgemaakt van raadpleging van het Burgerpanel Hilversum. Het panel bestaat uit 1.950 panelleden. Dit zijn inwoners van de gemeente Hilversum die zich hebben aangemeld voor deelname aan online onderzoeken van de gemeente. De panelleden zijn via e-mail uitgenodigd om deel te nemen aan dit onderzoek. Er is één herinneringsmail gestuurd.

Daarnaast hadden inwoners, die nog geen lid zijn van het panel, de mogelijkheid om aan het onderzoek deel te nemen via een zogenaamde open link. Deze link heeft de gemeente Hilversum zelf verspreid via de gemeentelijke website, de Gooi & Eembode en social mediakanalen. De vragenlijst kon worden ingevuld van 12 tot en met 29 september 2019.

Respons

Voor dit onderzoek zijn alle 1.950 panelleden uitgenodigd, bij 12 van hen kon de uitnodigingsmail niet worden bezorgd vanwege een foutief e-mailadres of een volle mailbox. Uiteindelijk hebben 1.938 panelleden de uitnodiging ontvangen, 966 leden hebben de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 50 procent. Daarnaast vulden nog 23 inwoners de vragenlijst in via de open link. In totaal hebben dus 989 inwoners van Hilversum meegedaan aan het onderzoek. Dit is ruim voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen.

Analyse

Op de data is een weging toegepast naar leeftijd en geslacht. Dit betekent dat de verhoudingen naar leeftijd en geslacht zijn teruggebracht naar de werkelijk bestaande verhoudingen in de bevolking van Hilversum. Groepen die ondervertegenwoordigd zijn, krijgen een groter gewicht, terwijl oververtegenwoordigde groepen een kleiner gewicht krijgen. Op deze manier zijn de resultaten representatief voor de gehele gemeente Hilversum, wat betreft deze achtergrondkenmerken.

Indien de percentages niet optellen tot 100 procent, is dit het gevolg van afrondingsverschillen.

Gemeentelijke informatie

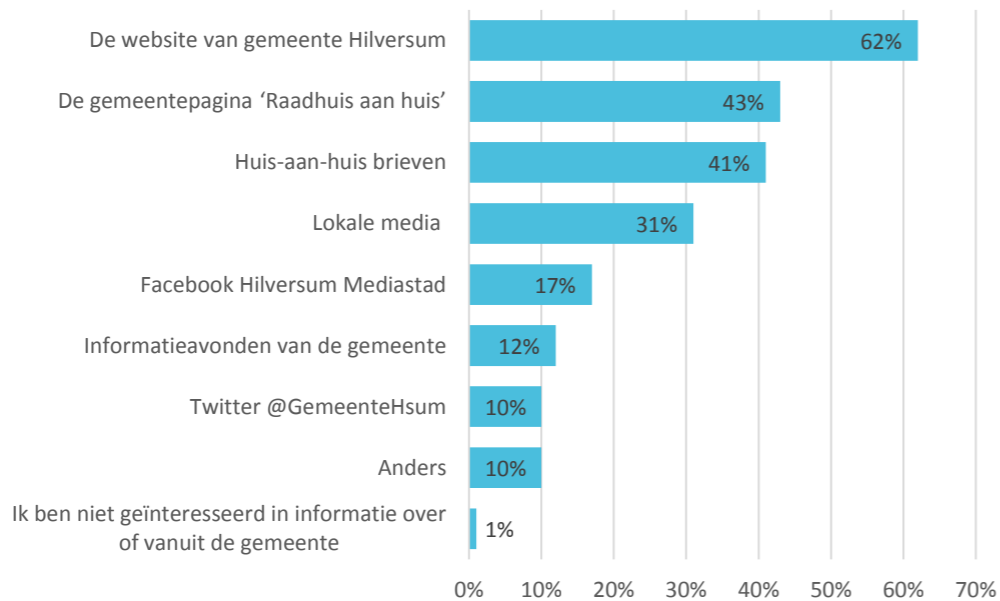
Gemeentelijke website belangrijkste informatiebron

Aan de inwoners is eerst gevraagd welke bronnen ze gebruiken om aan informatie te komen. De gemeentelijke website is de meest genoemde bron voor informatie over of vanuit de gemeente, gevolgd door de gemeentepagina 'Raadhuis aan huis' in de Gooi & Eembode en door huis-aan-huisbrieven van de gemeente. 65-plussers noemen vaker 'Raadhuis aan huis' (60%) dan gemiddeld, de digitale bronnen (website, social media) worden minder vaak door hen geraadpleegd. De Facebookpagina van de gemeente wordt vooral door inwoners jonger dan 35 jaar geraadpleegd (37%).

Inwoners noemen ook de wekelijkse nieuwsbrief als bron voor informatie van de gemeente.

Figuur 1

Welke bronnen gebruikt u om aan informatie te komen over of vanuit de gemeente Hilversum? (meerdere antwoorden mogelijk)

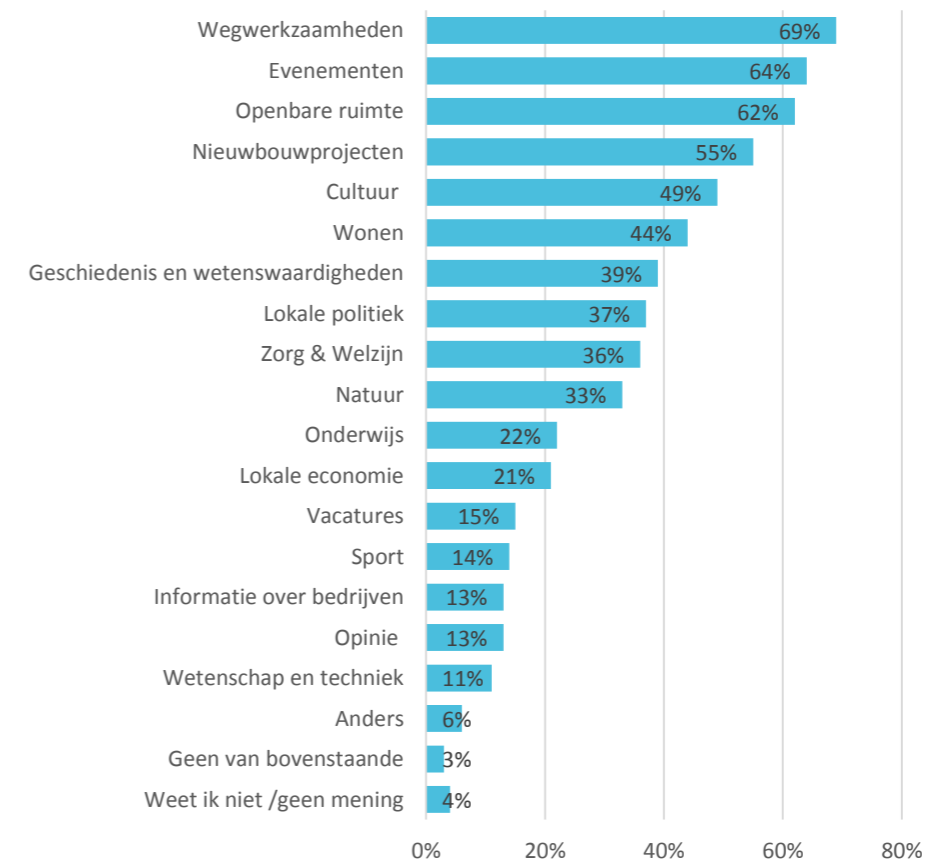


Praktische informatie in 'Raad aan huis'

Het merendeel van de Hilversummers zou op de gemeentepagina 'Raadhuis aan huis' het liefst informatie over wegwerkzaamheden, evenementen of de openbare ruimte zien. Ook over nieuwbouwprojecten zou ruim de helft van de inwoners willen lezen op de gemeentepagina. Behalve de opgesomde onderwerpen, geeft een aantal inwoners bij de optie 'anders' aan graag informatie over aangevraagde en verleende bouw- of kapvergunningen te lezen.

Figuur 2

Over welke Hilversumse onderwerpen zou u graag lezen op de gemeentepagina in de Gooi & Eembode? (meerdere antwoorden mogelijk)



Raad aan huis

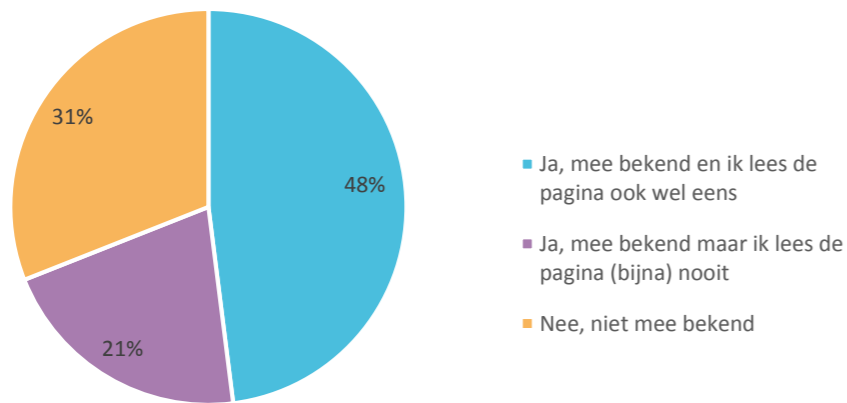
Meeste inwoners kennen 'Raad aan huis'

Zeventig procent van de inwoners van Hilversum kent de gemeentepagina 'Raadhuis aan huis' in de Gooi & Eembode, bijna de helft van de inwoners leest de pagina wel eens.

Hilversummers die bekend zijn met de gemeentepagina 'Raad aan huis' waarderen de pagina gemiddeld met het rapportcijfer 7,1.

Figuur 3

Bent u bekend met de gemeentepagina 'Raadhuis aan huis' in de Gooi & Eembode?



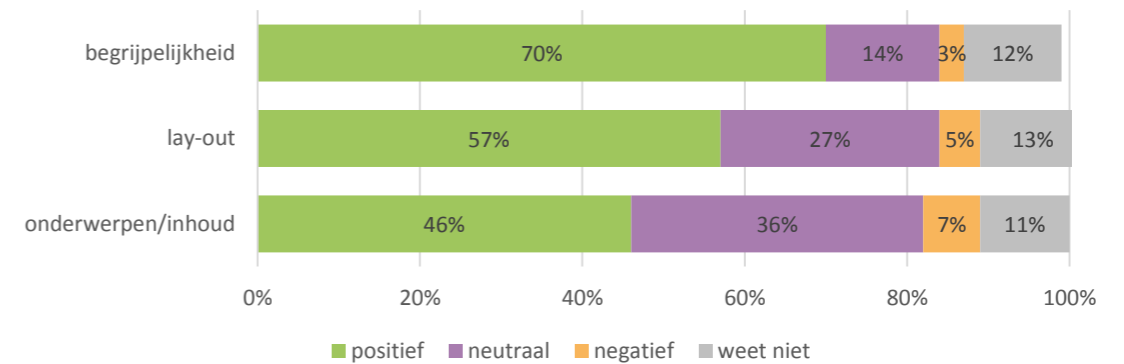
De gemeentepagina 'Raadhuis aan huis' wordt met name gelezen door 50-plussers. Inwoners jonger dan 35 jaar lezen deze het minst vaak: 63 procent is niet met de pagina bekend.

Oordeel artikelen 'Raadhuis aan huis'

Aan de inwoners die bekend zijn met 'Raadhuis aan huis' is gevraagd een oordeel over deze pagina te geven. Over de begrijpelijkheid van de artikelen en teksten op de gemeentepagina is 70 procent tevreden. Over de lay-out van de pagina is 57 procent positief, over de onderwerpen en inhoud van de artikelen die doorgaans op de gemeentepagina staan is bijna de helft tevreden.

Figuur 4

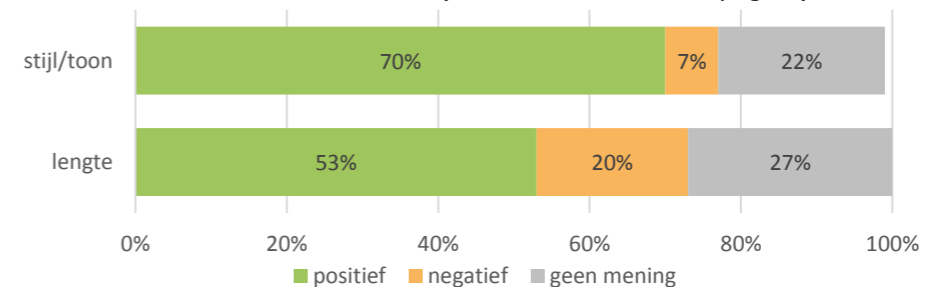
Oordeel artikelen Raadhuis aan huis (inwoners bekend met pagina)



Over de stijl en toon van de artikelen is 70 procent te spreken, 7 procent vindt de toon te (in)formeel. De lengte van de artikelen is volgens ruim de helft van de inwoners precies goed, volgens 20 procent zijn de artikelen te kort of te lang.

Figuur 5

Oordeel artikelen Raadhuis aan huis (inwoners bekend met pagina)



Tenslotte

Tips en suggesties

Aan het einde van de vragenlijst is aan de panelleden gevraagd of zij nog tips of suggesties hebben voor 'Raadhuis aan huis' in de Gooi & Eembode. De meeste opmerkingen gaan over de bezorging van de Gooi & Eembode in de gemeente: de krant wordt niet overal (frequent) bezorgd. Hierdoor kan niet iedereen een oordeel over de pagina geven.

Inwoners die iets over de gemeentepagina zeggen, noemen onder andere dat de lay-out van de pagina verbeterd kan worden. De pagina's ogen nu druk en onrustig en lijken op advertentiepagina's. Ook wordt geopperd om de pagina te digitaliseren en inwoners de mogelijkheid te geven zich op de pagina te abonneren middels een nieuwsbrief via de mail. Over de inhoud van de artikelen geven inwoners aan dat de informatie niet altijd voldoende objectief is en het taalgebruik kan duidelijker.

Hieronder is een selectie van de gegeven tips en suggesties weergegeven.

- *"Een kritischer blik op sommige publicaties zou best eens mogen. Het is nu allemaal zo 'eer en glorie' rijk. Meer ruimte voor ook andere geluiden en meningen c.q. reacties, zoals "wat vindt u ervan?" zou moeten kunnen."*
- *"Beter geschreven artikelen met duidelijk begin, midden en eind. De hele Gooi & Eembode bevat artikelen zonder duidelijke structuur. Verder worden er vooral meningen beschreven zonder van feiten uit te gaan. Bijzonder teleurstellend."*
- *"De artikelen over de plaatselijke politiek zijn vaak lastig te begrijpen omdat vaak niet verteld wordt wat eraan vooraf is gegaan. Je stapt als het ware als lezer halverwege in het verhaal."*
- *"Wat mij betreft hoeft deze pagina niet, kost alleen maar geld. En is maar eenmalig per week, op de website van de gemeente hoort alle informatie te staan. Deze pagina in een huis aan huis blad is onnodig en niet duurzaam (papieren krant, bereik t.o.v. kosten en bomen, etc.)."*
- *"Pagina's komen weinig overzichtelijk over (rommelig, allegaartje). Vaak staat dezelfde informatie ook elders in Gooi & Eembode, dat lees ik dan liever."*
- *"Wat meer variatie in de onderwerpen en wat minder wijdlopijge artikelen."*
- *"Graag zo feitelijk en objectief mogelijke informatie, geen 'spin' of beïnvloeding / propaganda."*
- *"Misschien de pagina uitbreiden, zodat er nog meer informatie kan worden gegeven over datgene wat 'de gemeente' doet en denkt."*
- *"De lay-out vind ik erg onrustig."*
- *"Het zou fijn zijn als je via de site van de gemeente ook bij de 'Raadhuis aan huis' kan komen. Vanwege beperkingen."*
- *"Wellicht dat mensen zich kunnen opgeven voor een nieuwsbrief via de e-mail. Krant is een beetje achterhaald, krant wordt tegenwoordig digitaal gelezen."*
- *"Er mag wat meer diepgang in de artikelen. En het zou goed zijn wanneer deze pagina ook als nieuwsbrief beschikbaar zou komen."*
- *"In een vorige vraag was geen genuanceerd antwoord mogelijk, daar schreef ik dat de 'toon' van de artikelen goed was. Maar dat geldt niet voor alle stukken. Je kan soms duidelijk herkennen welke teksten van een betrokken ambtenaar waren en welke teksten journalistiek geschreven waren. Uiteraard kies ik voor dat laatste. Je zou alles door een journalist moeten laten schrijven of bewerken."*
- *"De inspraak, bezwaar en beroep zijn vrij onduidelijk voor een leek."*
- *"Een moderne mediastad zou de gemeentepagina digitaal moeten aanpakken."*
- *"Kritischer en neutraler m.b.t. gemeente(beleid)."*
- *"Teveel verschillende opmaken in tabellen en kleuren. Kleur in krant overbodig en milieuonvriendelijk."*
- *"Hou het begrijpelijk en maak het niet te formeel, het is voor de burgers van Hilversum. Een ieder moet het kunnen lezen."*
- *"Houdt de pagina overzichtelijk en zak niet weg in 'rommeligheid'."*
- *"Laat meer bewoners aan het woord. Bewonersinitiatief is vaak te weinig in het nieuws."*