

Dit O&S rapport is digitaal

Kik hier om naar het interactieve rapport te gaan

Vanaf de volgende pagina staat de PDF-versie van het rapport. Deze PDF-versie is niet interactief.

Communicatie 2023

Beeld: Simon Lamme

Stad met een hart

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Informereren veranderingen	4
Meedenken veranderingen	6
Type contact	8
Contact leggen	9
Technische bijlage	10



Inleiding

Aanleiding

De gemeente Amersfoort informeert en communiceert met inwoners via verschillende kanalen over zeer uiteenlopende onderwerpen. Om met de gemeentelijke communicatie aan te sluiten bij inwoners, heeft de afdeling Publiekscontact en Advies de behoefte om periodiek te meten hoe inwoners deze communicatie ervaren.

Bij het contact met de gemeente gaat het enerzijds om het vinden van informatie, bijvoorbeeld om een vergunning aan te vragen of een melding te doen, anderzijds kan het gaan om de vraag of men voldoende mee kan denken over veranderingen in de buurt en de stad. Hoe gemakkelijk vindt men het om aan de gewenste informatie te komen en in hoeverre voelen zij de ruimte om te participeren?

Opzet

Onderzoek en Statistiek is gevraagd om dit onderzoek uit te voeren als onderdeel van de Stadspeiling. Voor de Stadspeiling zijn zo'n 12.000 Amersfoorters van 16 jaar tot 85 jaar benaderd om een vragenlijst in te vullen. Vragen gingen over verschillende onderwerpen, waaronder de communicatie vanuit de gemeente. Bijna 4.700 personen hebben uiteindelijk aan het onderzoek meegedaan. De resultaten zijn gewogen naar leeftijd, huishouden en wijk, waardoor de uitkomsten een betere afspiegeling vormen van de totale populatie.



Informereren veranderingen

Informatie over veranderingen in de omgeving van het huis is helder

Amersfoorters blijken doorgaans heel tevreden te zijn over de informatie die de gemeente verstrekt over veranderingen in de eigen woonomgeving. Een ruime meerderheid (61%) vindt dat zij (heel) goed wordt geïnformeerd over dergelijke veranderingen. Zo'n 17 procent vindt dat zij daarover juist niet goed op de hoogte worden gebracht. Bijna een kwart van de inwoners heeft hier geen mening over.

In de vragenlijst is ook gevraagd of men informatie heeft opgezocht over veranderingen in de stad. Als men aangaf specifiek informatie te hebben opgezocht over veranderingen in de stad blijkt men vaker een oordeel te hebben. Een groter aandeel geeft dan aan slecht geïnformeerd te zijn (18,8%

tegen 13% gemiddeld) en ook het deel dat positief is, is groter (59,5% tegen 53,5% gemiddeld). Het aandeel dat een extremer antwoord (heel slecht of heel goed) geeft is niet verschillend.

"(..) Daarnaast nog complimenten over de communicatie. Wanneer er bijv. werkzaamheden, evenementen, veranderingen oid zijn worden we daar goed over op de hoogte gehouden. Dank!"

Waar schiet de communicatie tekort?

In de open vraag aan het eind van de vragenlijst zijn veel opmerkingen gemaakt die gaan over de informatie die de gemeente verstrekt. Veel informatie haalt men uit De Stad Amersfoort en men betreurt het dat die op een aantal adressen niet meer bezorgd wordt.

Figuur 1: Hoe goed informeert de gemeente u over veranderingen in de omgeving van uw huis? (N = 4302)



Bron: Stadspeiling, O&S



Kritiek heeft men ook op de onduidelijke wijze waarop men geïnformeerd is over specifieke onderwerpen zoals over de Skeave Huse of het parkeerbeleid. Ook is er kritiek op ambtelijk taalgebruik.

"Post vanuit gemeente is vaak onduidelijk en onnodig ingewikkeld, bijv. bij vervangen PMD-containers"

Nauwelijks verschillen naar leeftijd of wijk

Zoals gezegd is ongeveer 17 procent van mening dat ze slecht worden geïnformeerd over veranderingen in de eigen omgeving. Dit percentage verschilt nauwelijks naar leeftijd of opleidingsniveau. Wel blijken er soms kleine verschillen naar wijk te bestaan. Bewoners van Vermeerkwartier en Vathorst-De Bron blijken iets positiever te zijn over de wijze waarop ze geïnformeerd worden door de gemeente.



Meedenken veranderingen

Ruim de helft van de Amersfoorters vindt dat er voldoende mogelijkheid is om mee te denken

In de vragenlijst is gevraagd in hoeverre men van mening is dat men zelf mag meedenken met de gemeente over veranderingen in hun buurt of stad, zoals bij een nieuw project. Een krappe meerderheid (54%) vindt dat ze (heel) goed kunnen meedenken. Circa 18 procent is het daar niet mee eens en vindt dat de mogelijkheden voor meedenken 'slecht' of zelfs 'heel slecht' zijn.

Bijna drie op de tien inwoners weet geen antwoord op de vraag of heeft er geen mening over. Mogelijk dat dit vooral de mensen zijn die geen behoefte hebben aan meedenken of voor wie er nog geen projecten waren waarover men zou kunnen meedenken.

Meedenken is nog iets anders dan inspraak

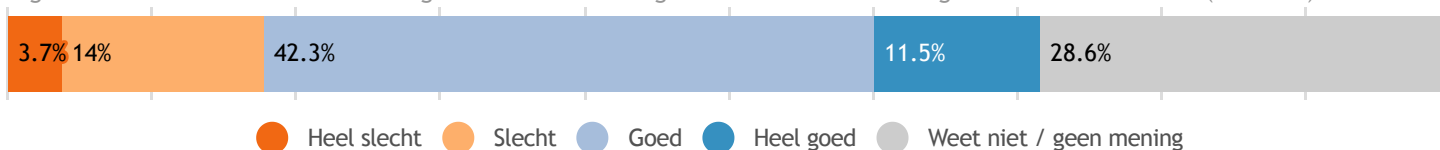
Uit de antwoorden op de open vraag blijkt dat men in het algemeen vindt dat je prima mee kunt denken. Maar wordt er ook iets mee gedaan? Daar hebben sommige Amersfoorters hun twijfels over.

"Meepraten en betrekken bij is nog wel wat anders dan 'iets doen met de info van de bewoners. De meeste bewoners zijn moe van de gemeente Amersfoort, omdat die toch zijn eigen weg gaat. De animo om nog mee te praten neemt dan af."

Andere bewoners zien dat positiever in en bieden aan graag te willen meedenken, maar weten niet hoe.

"Ik zou heel graag willen helpen/mening geven bij verbeteren van onze buurt op het gebied van groenvoorziening en speelplaatsen."

Figuur 2: In hoeverre vindt u dat u mag meedenken met de gemeente over veranderingen in uw buurt of stad? (N = 4388)



Bron: Stadspeiling, O&S



Geringe verschillen naar leeftijd, opleiding en wijk

Tussen leeftijdsgroepen zijn er nauwelijks verschillen in de mate waarin men van mening is dat men kan meedenken met veranderingen in de buurt. Ook naar opleidingsniveau is er vrijwel geen verband, al lijken hoger opgeleiden iets positiever te zijn over de mogelijkheden tot inspraak.

Net als bij het informeren over veranderingen zijn de verschillen naar wijk gering. Men is in Schuilenburg, Kattenbroek en Vathorst-De Velden iets positiever dan in de rest van Amersfoort.



Type contact

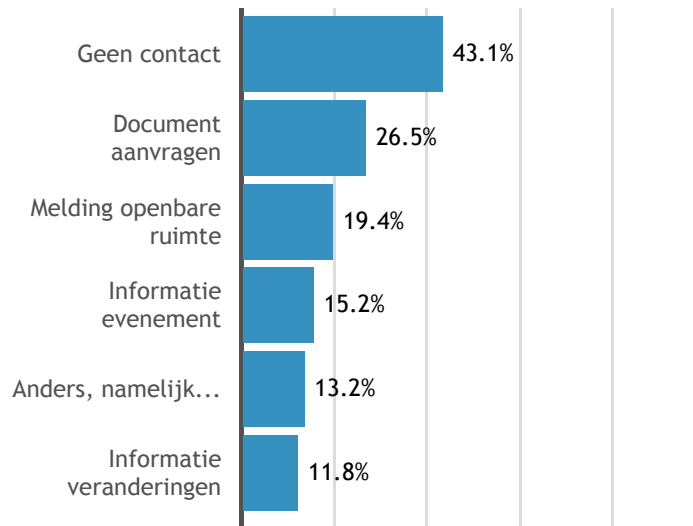
Merendeel had in het afgelopen halfjaar contact met de gemeente

Ongeveer 57 procent van de Amersfoorters had naar eigen zeggen in de afgelopen zes maanden contact gehad met de gemeente. Soms hadden zij meerdere vormen van contact gehad.

Inwoners die contact zochten met de gemeente, deden dat vooral voor het aanvragen van documenten. Van alle Amersfoorters had ruim een kwart in het afgelopen halfjaar contact gezocht voor het aanvragen of verlengen van een document, zoals paspoort, ID-bewijs of rijbewijs.

Ook maakte een op de vijf van alle inwoners gebruik van de mogelijkheid om een melding te plaatsen over de openbare ruimte. Verder hadden veel bewoners contact door informatie op te zoeken, bijvoorbeeld over evenementen of over veranderingen in de stad. Een op de acht bewoners had op een andere wijze of voor een ander doel contact. Het betrof bijvoorbeeld het aanvragen van een vergunning of het indienen van een klacht.

Figuur 3: waarover had u in de afgelopen zes maanden contact met de gemeente? (N = 4183)



Bron: Stadspeiling, O&S

Toelichting: deze percentages tellen niet op tot 100. Dit komt omdat respondenten meerdere vormen van contact kunnen hebben gehad. Iemand kan bijvoorbeeld een document aangevraagd hebben én informatie over een evenement opgezocht hebben.



Contact leggen

Contact leggen met de gemeente is doorgaans geen probleem

Als bewoners contact hadden gehad met de gemeente, dan ging dat in het algemeen probleemloos. Een overgrote meerderheid (84%) vond dat het gemakkelijk was om in contact te komen met de gemeente. Voor 10 procent was dat niet (zo) gemakkelijk. Vooral het aanvragen van een document vond men vaak makkelijk (89,9%).

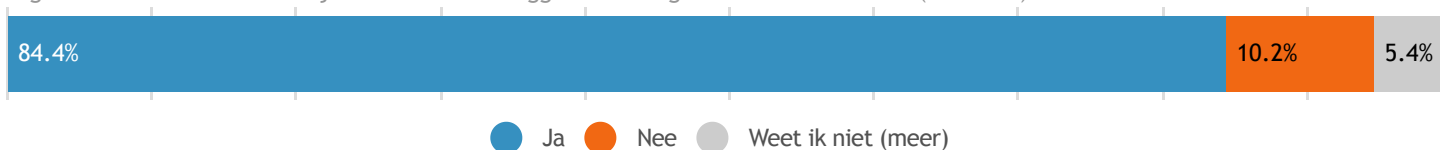
Gemeente moeilijk bereikbaar of geeft geen reactie op vragen

Als reactie op deze vraag, reageert een aantal bewoners met situaties, waarbij het juist niet gemakkelijk is om met de gemeente in contact te komen. De gemeente reageert traag of helemaal niet.

"Een melding doen is gemakkelijk. Maar dan! Je krijgt vaak heel laat of helemaal geen antwoord. Of een melding wordt afgesloten, terwijl er nog niets is gebeurd..."

"Ik heb heel lang gewacht voordat ik met de juiste persoon of afdeling in contact kon komen."

Figuur 4: Vond u het makkelijk om contact te leggen met de gemeente Amersfoort? (N = 2352)



Bron: Stadspeiling, O&S



Technische bijlage

De vragenlijst

De vragenlijst stond open van 18 september tot 10 november 2023. Respondenten ontvingen in eerste instantie een brief met daarin een QR-code en een link naar de digitale vragenlijst om de vragenlijst digitaal in te vullen. De mensen die dit na enkele weken niet hadden gedaan kregen een papieren vragenlijst thuis gestuurd. De gehele vragenlijst is beschikbaar via [deze](#) link.

Steekproef

Deelnemers zijn willekeurig geselecteerd door middel van een steekproef. In totaal hebben bijna 12.000 Amersfoorters in de leeftijd van 16 tot 85 jaar een uitnodiging ontvangen. Uiteindelijk hebben 4.663 Amersfoorters deelgenomen: dit is 39 procent. Om te zorgen voor een representatief beeld zijn de resultaten gewogen op leeftijd en huishoudtype. Een gezin of alleenstaande zijn voorbeelden van een huishoudtype. Omdat jongeren relatief minder vaak deelnemen, tellen zij hierdoor iets zwaarder mee.

Significantietoetsen

Bij steekproefonderzoek heb je altijd te maken met een onzekerheid bij de uitkomsten. Dat komt omdat het percentage net iets hoger of lager kan worden als er toevallig net iets andere mensen gereageerd hebben. Daarvoor moeten we berekenen of verschillen niet door toeval komen en of ze dus statistisch significant zijn. In dit rapport hanteren we een overschrijdingskans van 5%. Dit betekent dat we het verschil significant noemen als de kans, dat een verschil door toeval ontstaan is, kleiner is dan 5% ($p < 0.05$).

Geen neutrale antwoorden

Er is in de vragen over communicatie bewust geen neutrale antwoordoptie gegeven (zoals "niet slecht, niet goed"). Hierdoor moesten respondenten een keuze maken of ze eerder naar slecht of goed neigden. Ze konden ook aangeven het niet te weten of geen mening te hebben.

Ook bood de vragenlijst geen mogelijkheid om het antwoord toe te lichten. Uit de opmerkingen die aan het eind van de enquête zijn gemaakt, zijn wel diverse opmerkingen gemaakt over de communicatie met de gemeente. Deze zijn meegenomen in de resultaten.

Onderzoek en Statistiek
Gemeente Amersfoort

Auteur Ben van de Burgwal,
Suzanne Ekhart

Datum april 2024