

COMMUNICATIEONDERZOEK

Gemeente Zandvoort

Mei 2017





COLOFON

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

020-3330670

Rapportnummer

2017/ 75

Datum

Mei 2017

Opdrachtgever

Gemeente Zandvoort

Auteurs:

Nora Löb
Tijmen Siermann

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



Samenvatting

Achtergrond onderzoek

De gemeente Zandvoort heeft I&O Research gevraagd om een onderzoek uit te voeren naar de waardering voor de gemeentelijke communicatie.

Doel- en vraagstelling

De doelstelling van het onderzoek is om inzicht te verkrijgen in hoe inwoners de huidige communicatie inzet van de gemeente ervaren en waar zij kansen zien voor verbeteringen zodat deze meer aansluit bij de door hen gewenste communicatie.

Respons

In totaal hebben 342 inwoners meegedaan aan het onderzoek, dat is een respons van 23%.

Oordeel gemeentelijke website

Inwoners geven de gemeentelijke website gemiddeld een 6,8. Inwoners bezoeken de website om informatie over openingstijden, vergaderdata en producten. Men is tevreden over de duidelijkheid en begrijpelijkheid van de website.

Informatieverstrekking

Informatie over onderwerpen zoals politiek en bestuur, ontwikkelingen in de gemeente en participatiemogelijkheden zien inwoners graag terug in de Zandvoortse Courant. Informatie over de dienstverlening ontvangt men liever via de e-mail of de gemeentelijke website.

Informatiebehoefte

Informatie over de eigen wijk of buurt of participatiemogelijkheden ontvangen inwoners het liefst van de gemeente. Informatie over de dienstverlening van de gemeente zoeken inwoners liever zelf op als ze het nodig hebben.

Contact met de gemeente

De meerderheid van de inwoners geeft de voorkeur om een bezoek aan de balie te brengen, gevolgd door mailcontact. Driekwart van de inwoners geeft aan dat volledig digitale dienstverlening handig is, maar ook nog behoefte hebben aan persoonlijk contact. Onderwerpen die inwoners graag persoonlijk met de gemeente blijven bespreken zijn: vergunningen, klachten en het aanvragen van paspoort en rijbewijs.

Officiële bekendmakingen

De grote meerderheid van inwoners is bekend met de gemeentelijke publicatie, waarvan twee derde deze ook leest. Inwoners worden het liefst via de Zandvoortse Courant geïnformeerd over officiële bekendmakingen.

Participatie

Driekwart van de inwoners wil over onderwerpen zoals 'zorg en maatschappelijke voorzieningen' of 'zaken die spelen in de buurt of wijk' meedenken of meepraten. Inwoners die niet willen participeren geven als reden aan: gebrek aan interesse en te denken er niets mee te bereiken. Onderwerpen waar inwoners graag over willen praten zijn: toerisme, parkeerbeleid en veiligheid.



Samenvatting (2)

Sociale media gebruik

Inwoners uit de gemeente Zandvoort maken vooral gebruik van Facebook, YouTube, LinkedIn. Inwoners zijn vooral bekend met de Facebookpagina van de gemeente. Ongeveer een kwart maakt hier ook gebruik van. De bekendheid van Twitter ligt iets lager evenals het gebruik hiervan.

Inwoners die de gemeente volgen op één van de social media kanalen doen dit vooral om op de hoogte te blijven van wat er speelt.

Lokale media

Ongeveer twee derde van de inwoners leest wekelijks de Zandvoortse Courant. De gemeente Zandvoort bereikt haar inwoners vooral via de Zandvoortse Courant. Deze krant is een belangrijk en waardevol communicatiemiddel voor de gemeente, omdat het bereik onder de inwoners groot is.

Waardering gemeentelijke communicatie

Inwoners zijn tevreden over de vindbaarheid van informatie en de duidelijkheid. Over de aspecten luisteren naar inwoners is men het minst tevreden.

Het aantal inwoners wat hier negatief over is, is per saldo groter dan inwoners die hier positief over zijn. Inwoners geven de gemeentelijke communicatie een 6,5.



Inleiding

Achtergrond onderzoek

De gemeente Zandvoort heeft I&O Research gevraagd om een onderzoek uit te voeren naar de waardering voor de gemeentelijke communicatie.

Doel- en vraagstelling

De doelstelling van het onderzoek is om inzicht te verkrijgen in hoe inwoners de huidige communicatie inzet van de gemeente ervaren en waar zij kansen zien voor verbeteringen zodat deze meer aansluit bij de door hen gewenste communicatie.

Onderzoeksvragen

1. Wat is het bereik van en de waardering voor de huidige communicatie-inzet onder inwoners?
2. Welke behoefte aan informatie van contact met de gemeente is er bij inwoners?
3. Wat zijn de (digitale) vindplaatsen van inwoners om met hen te communiceren en geluiden op te halen?
4. Welke eventuele verbeterpunten zien inwoners voor de gemeentelijke communicatie?
5. Zijn er verschillen tussen groepen inwoners naar leeftijd in hun mediagebruik en communicatiebehoeften?

Onderzoeksaanpak

1.500 inwoners van de gemeente Zandvoort zijn persoonlijk per brief uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek.

Bij de brief is een schriftelijke vragenlijst met een antwoordenvolp en een inlogcode voor de online vragenlijst meegestuurd. Inwoners konden kiezen of zij schriftelijk of digitaal wilden deelnemen aan het onderzoek. Na twee weken is een herinneringsbrief gestuurd aan alle inwoners die de vragenlijst nog niet geretourneerd hadden of online ingevuld. De vragenlijst bestond uit 19 vragen over verschillende onderwerpen: informatiebehoefte, officiële bekendmakingen, participatie, social media en waardering gemeentelijke communicatie.

Respons

In totaal zijn 1.500 inwoners aangeschreven. Van hen hebben 342 mee gedaan (waarvan 67% schriftelijk). Dit is een respons van 23%. De gemeente Kampen had bij een soort gelijk onderzoek een respons van 27%.

Rapportage

Dit rapport beschrijft de onderzoeksresultaten voor de inwoners van de gemeente Zandvoort. Indien mogelijk worden de resultaten van de gemeente Zandvoort vergeleken met de gemeente Kampen of de SED gemeenten. Deze gemeenten hebben onlangs een soort gelijk communicatie onderzoek uitgevoerd.



Website gemeente Zandvoort

Bekendheid website

Iets meer dan de helft van de inwoners heeft wel eens informatie op de website van de gemeente Zandvoort gezocht (zie figuur 1). Ongeveer een kwart weet van het bestaan van de website, maar heeft hem nog nooit bezocht. Eén op de tien bezoekt de website van de gemeente regelmatig. De bekendheid en het gebruik ligt relatief laag onder lager opgeleiden (respectievelijk 18 en 48 procent).

Rapportcijfer

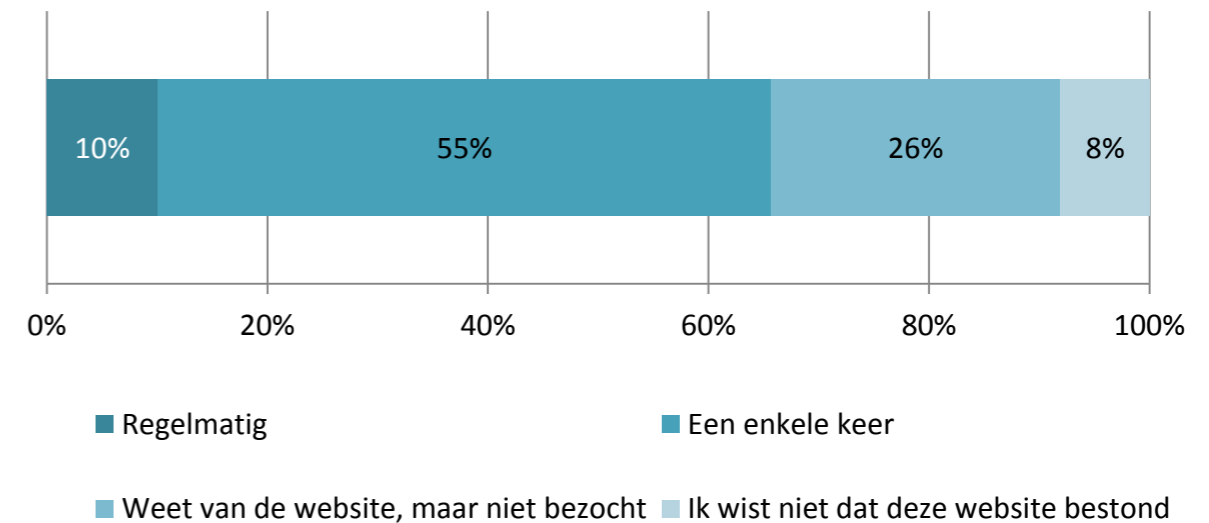
Inwoners die bekend zijn met de gemeentelijke website geven gemiddeld een 6,8. Eén op de tien geeft een rapportcijfer van een 5 of lager.

Reden van bezoek

De ruime meerderheid gebruikt de website als informatiebron, vier op de tien regelt iets (zoals de aanvraag van een product) en een kwart leest hier actueel gemeentenieuws.

Figuur 1

De website van de gemeente Zandvoort is www.zandvoort.nl. Bezoekt u deze website wel eens? (n=342)



Tabel 1

Waarom bezoekt u de website van de gemeente Zandvoort? (meerdere antwoorden mogelijk) (n=218)

Reden bezoek (top 3)

1. Informatie over openingstijden, vergaderdata en producten als parkeren, vergunningen, paspoort (84%)
2. Om iets te regelen (43%)
3. Voor actueel nieuws van de gemeente (26%)



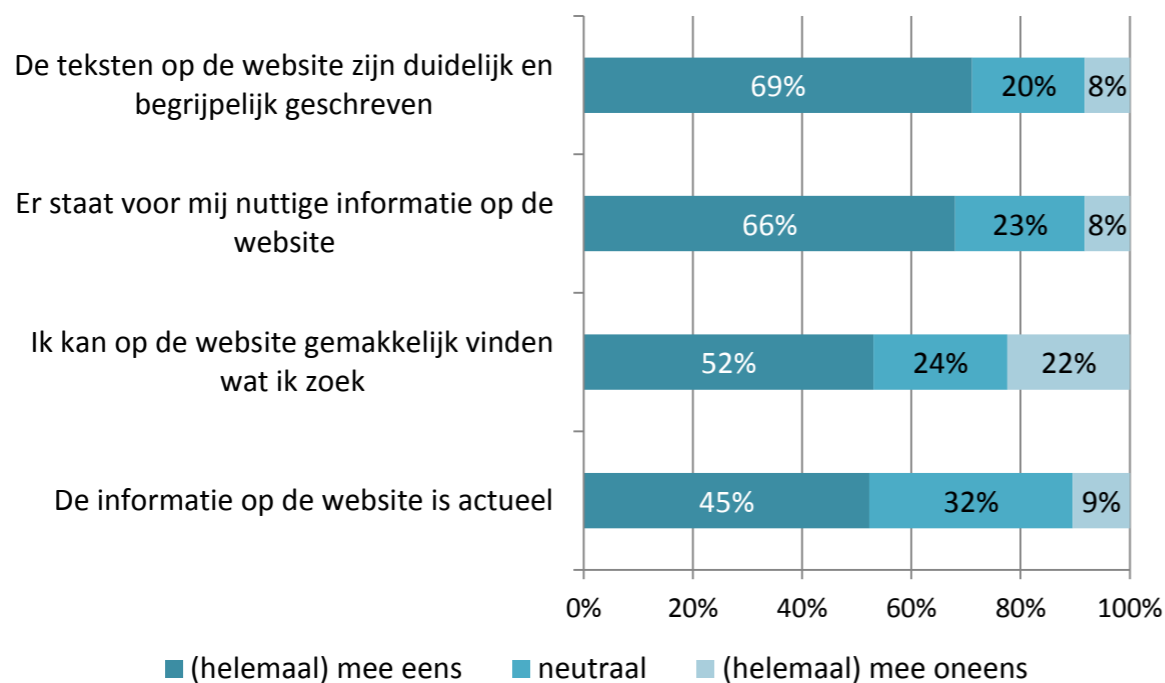
Website gemeente Zandvoort

Tevredenheid over website

Over het algemeen vinden de websitebezoekers de teksten duidelijk, begrijpelijk en informatief. Iets minder positief is men over de vindbaarheid van de gewenste informatie of dienst; ruim twee op de tien ervaart hiermee problemen.*

Figuur 2

Bent u het eens met de stellingen? (n=223)

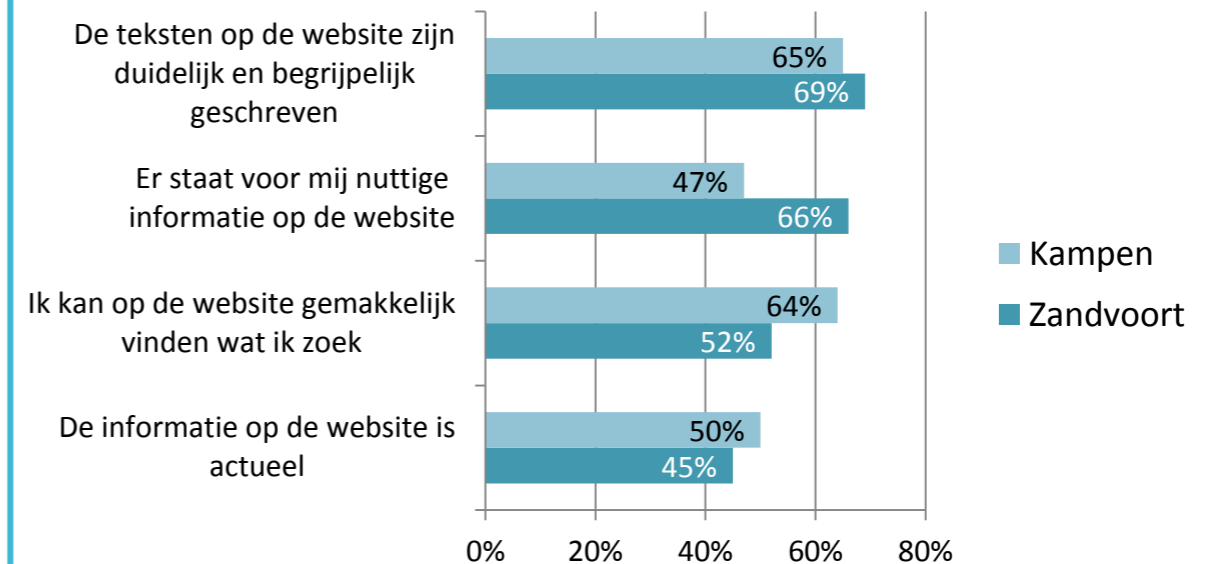


Vergelijken met de benchmark

De gemeente Kampen heeft dezelfde 4 stellingen over de website aan haar inwoners voorgelegd.

Figuur 3

Bent u het eens met de stellingen?



In Zandvoort is men positiever over de inhoud van de website dan in Kampen. De vindbaarheid blijkt lager te scoren.

*De gemeentelijke website is in december 2016 vernieuwd. Het onderzoek is in de eerste helft van januari 2017 afgenomen.



Informatieverstrekking

Voorkeur informatiekkanalen

Bij informatie over de gemeentelijke dienstverlening gaat de voorkeur uit naar e-mail en de gemeentelijke website. Bij de andere onderwerpen, kiest men vooral voor de Zandvoortse Courant en de website.

Inwoners die de online vragenlijst hebben ingevuld, geven vaker aan via digitale kanalen over de 4 onderwerpen geïnformeerd te willen worden dan inwoners die de schriftelijke vragenlijst hebben ingevuld. Hoger opgeleiden kiezen vaker voor de digitale kanalen zoals: e-mail en website. Lager opgeleiden hebben vaker geen behoefte om op de hoogte gehouden te worden.

Tabel 2

Hoe wilt u op de hoogte gehouden worden over diverse onderwerpen (meerdere antwoorden mogelijk)

Hoe wilt u op de hoogte gehouden worden over	Dienstverlening van de gemeente?	Politiek en bestuur	Ontwikkelingen in de gemeente	Inspraak- en participatie mogelijkheden in de gemeente
E-mail	49%	-	-	-
Zandvoortse Courant	-	71%	74%	69%
www.zandvoort.nl	47%	39%	42%	43%
Brief (nieuwsbrief)	35%	27%	29%	38%
Via abonnement op e-mailalert	-	9%	12%	-
Langs gaan bij de gemeente	35%	-	-	--
Informatiebijeenkomsten	-	-	10%	-
Bellen	17%	-	-	-
Social media	5%	9%	5%	6%
Anders	4%	2%	1%	2%
Geen behoefte	3%	11%	7%	10%



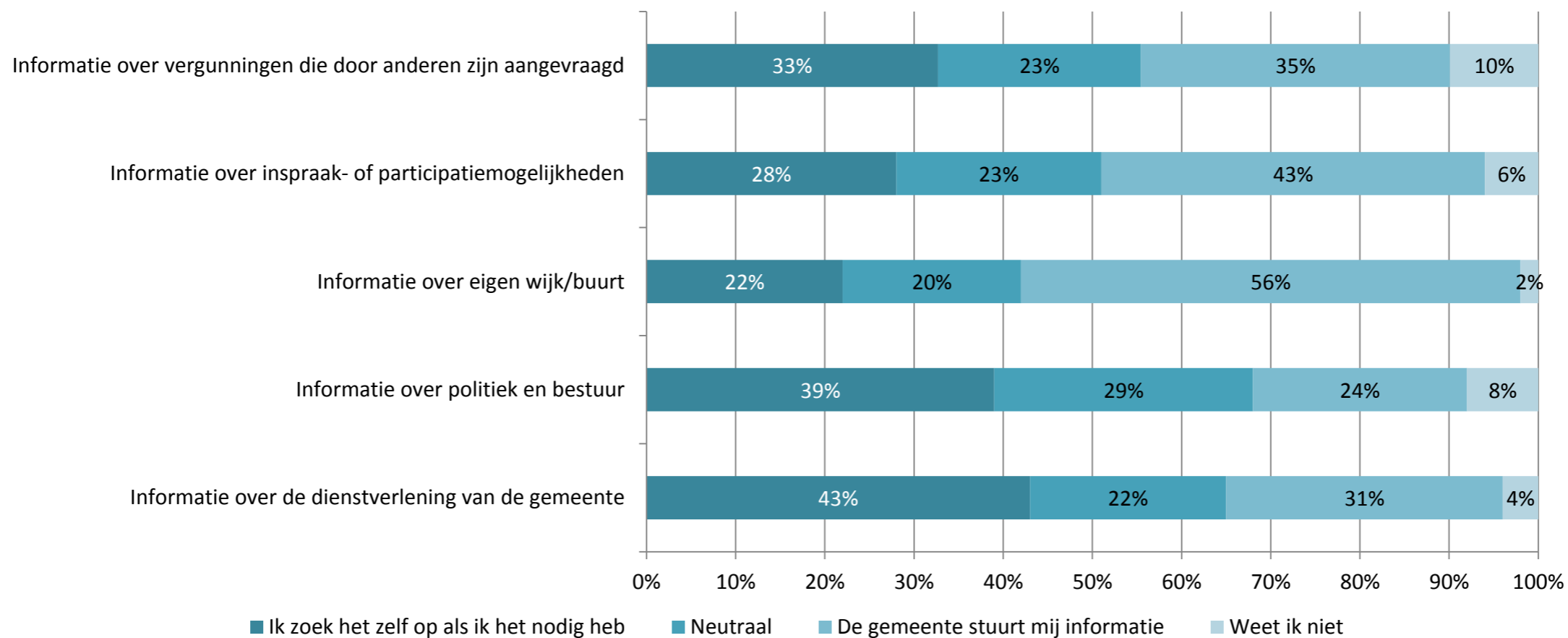
Informatie verkrijgen

De gemeente informeert vs. zelf informatie opzoeken

Aan de inwoners is een aantal onderwerpen voorgelegd met de vraag of ze over het onderwerp liever zelf informatie opzoeken of dat de gemeente ze actief informeert. Informatie over politiek en bestuur en over de dienstverlening zoekt een groot deel van hen liever zelf op, respectievelijk 39% en 43%. Informatie over de eigen wijk of buurt of informatie over inspraak of participatiemogelijkheden ontvangt een groot deel van de inwoners het liefst van de gemeente.

Figuur 4

Kunt u van de volgende onderwerpen aangeven of u liever hebt dat de gemeente u hierover actief informeert of dat u de informatie liever zelf opzoekt als u deze nodig heeft?





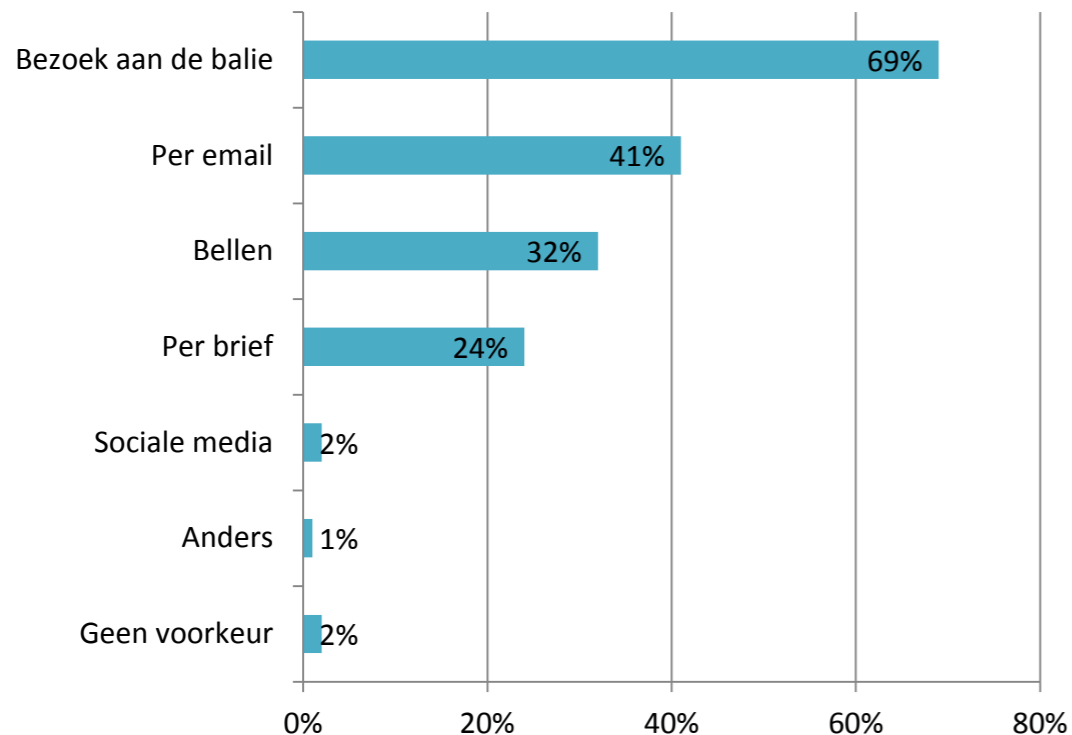
Contact met de gemeente

Voorkeur contact met de gemeente

Bijna zeven op de tien inwoners hebben het liefst contact met de gemeente door een bezoek aan de balie te brengen. Op de tweede plaats staat contact via de e-mail. Ongeveer een derde van de inwoners geeft de voorkeur aan telefonisch contact. Vrouwen hebben vaker een voorkeur voor contact per brief (30% vs. 19%) dan mannen. Jongeren hebben vaker een voorkeur voor contact via de mail dan ouderen.

Figuur 5

Op welke manier heeft u bij voorkeur persoonlijk contact met de gemeente? (twee antwoordmogelijkheden)

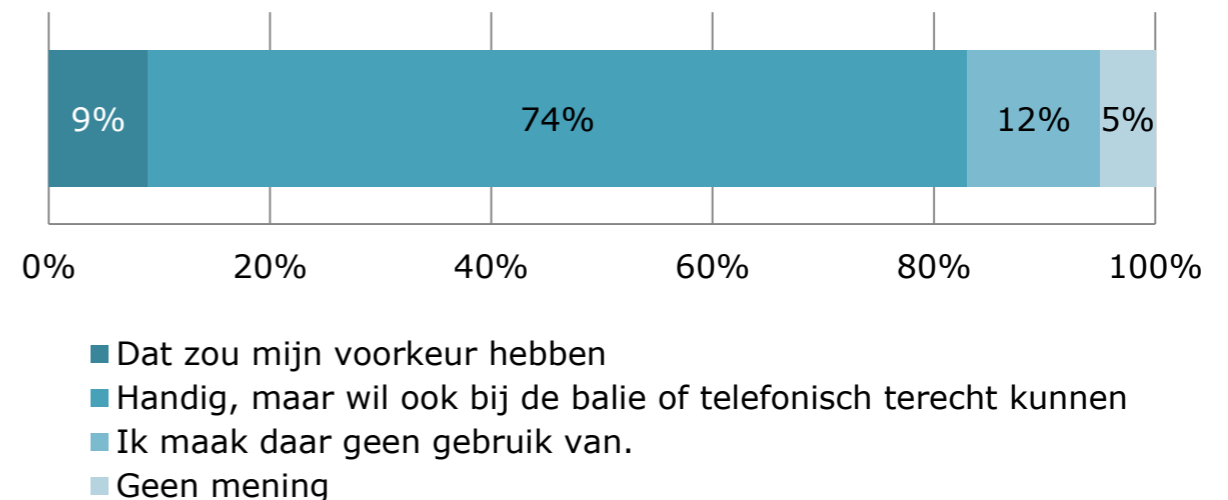


Digitale dienstverlening

Ruim acht op de tien inwoners staat positief tegenover volledige digitale dienstverlening. Hiervan wil driekwart wel de mogelijkheid hebben om persoonlijk contact met de gemeente te kunnen hebben. Lager opgeleiden (30%) geven vaker aan geen gebruik van digitale dienstverlening te maken, dan hoger opgeleiden (4%).

Figuur 6

Stel dat de gemeente Zandvoort haar dienstverlening volledig digitaal zou aanbieden. Wat vindt u daarvan?





Contact met de gemeente

Voorkeur contact met de gemeente

Vier op de tien inwoners geven aan dat er wel onderwerpen zijn die ze in de toekomst liever persoonlijk bespreken. Dit zijn met name hoogopgeleiden (49%) en jongeren (51%)

Tabel 3

Zijn er vragen of onderwerpen die u ook in de toekomst het liefst persoonlijk met een ambtenaar bespreekt of regelt.

Onderwerpen
Vergunningen (bouwvergunning, parkeervergunning etc.)
Klachten
Paspoort, rijbewijs aanvragen

Redenen waarom men bepaalde zaken in een persoonlijk gesprek regelt

Inwoners uit Zandvoort willen vooral een persoonlijk gesprek doordat er dan meer betrokkenheid ontstaat, men direct vragen kan stellen, men zaken direct kan regelen en miscommunicatie kan worden voorkomen. Hieronder een aantal toelichtingen:

- "Dan kun je wat makkelijker uitleg geven en dieper op een zaak ingaan en het gaat vaak sneller dan oeverloos heen en weer mailen."
- "Een persoonlijk gesprek zorgt voor betrokkenheid. Ook als er een negatief advies wordt gegeven, zal dit naar mijn mening minder frustratie opleveren dan een negatief advies per mail."
- "Tijdens een gesprek kunnen er vragen naar voren komen die dan meteen beantwoord kunnen worden."
- "Kortere lijnen en geen miscommunicatie!"
- "In een persoonlijk gesprek denk ik direct antwoord op vragen te kunnen krijgen, komen er minder misverstanden als e.e.a. kan worden toegelicht en kunnen weer wedervragen gesteld worden (actie-reactie)."



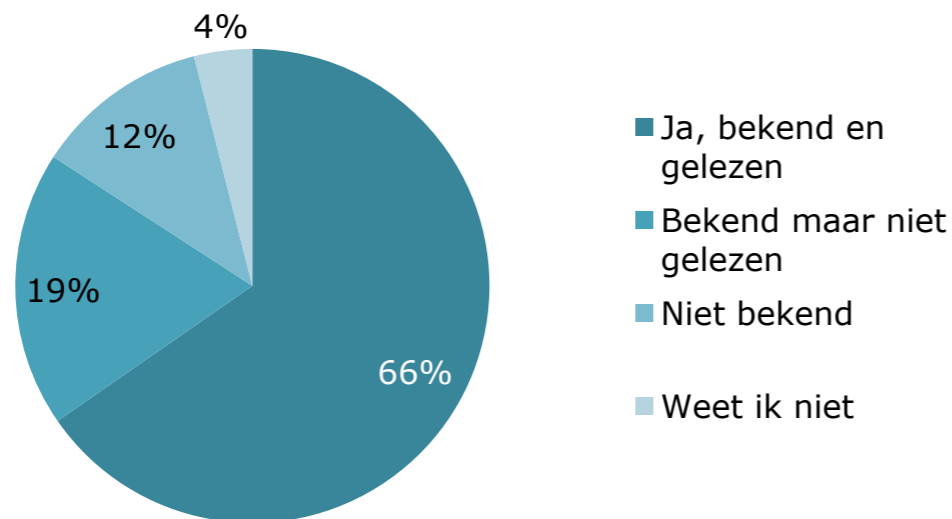
Officiële bekendmakingen

Gemeentelijke publicatie

De gemeente Zandvoort publiceert de 'Gemeentelijke Publicatie' wekelijks in de Zandvoortse Courant. Deze zijn ook te vinden op de website www.zandvoort.nl. Dat zijn officiële bekendmakingen van bijvoorbeeld aangevraagde en verleende vergunningen, wijzigingen in de bestemmingsplannen en nieuwe regelgeving van de gemeente. Ruim acht op de tien inwoners is bekend met de publicaties van de gemeente waarvan twee derde deze ook leest. Ongeveer één op de tien is niet bekend met de publicaties, dit zijn vooral jongeren (onder de 35 jaar).

Figuur 7

Bent u van deze publicatie van de gemeente op de hoogte?

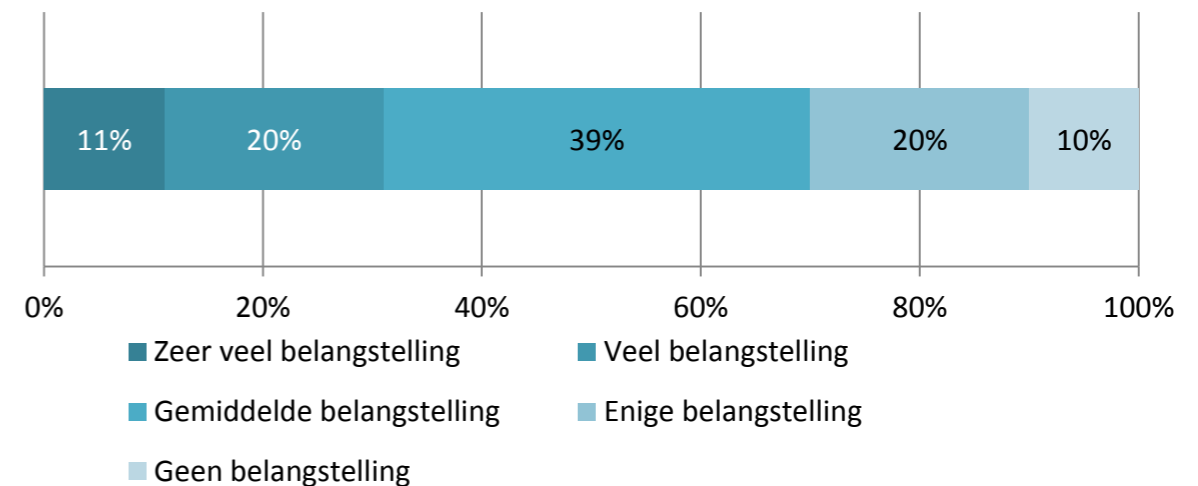


Belangstelling gemeentelijke publicatie

Maar een klein deel van de inwoners (10%) geeft aan geen belangstelling te hebben in de 'Gemeentelijke Publicatie'. Dit zijn vaker vrouwen dan mannen (respectievelijk 14% en 6%). Een even groot deel geeft aan juist zeer veel belangstelling hiervoor te hebben. Vier op de tien inwoners geven aan gemiddeld belangstelling te hebben. Vooral 65 plussers hebben vaker belangstelling dan jongeren (respectievelijk 35% en 14%).

Figuur 8

In hoeverre heeft u belangstelling voor de 'Gemeentelijke Publicatie' van de gemeente Zandvoort?





Officiële bekendmakingen (2)

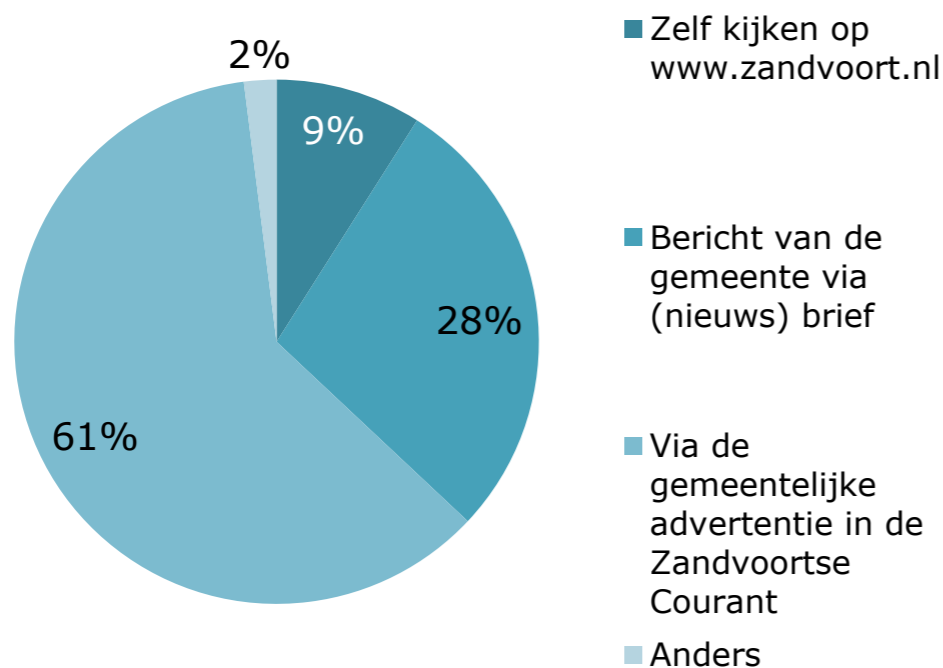
Officiële bekendmakingen en kanalen

Ongeveer één op de tien zoekt proactief zelf de informatie op de gemeentelijke website. De meeste inwoners willen graag geïnformeerd worden via een (nieuws-)brief (28%) of via de gemeentelijke advertentie in de Zandvoortse Courant (61%).

Lager opgeleiden komen het vaakst via de Zandvoortse Courant aan informatie over de officiële bekendmakingen dan hoogopgeleiden (respectievelijk 76% en 54%).

Figuur 9

Hoe komt u de officiële bekendmakingen van de gemeente het liefst te weten? (n=299)



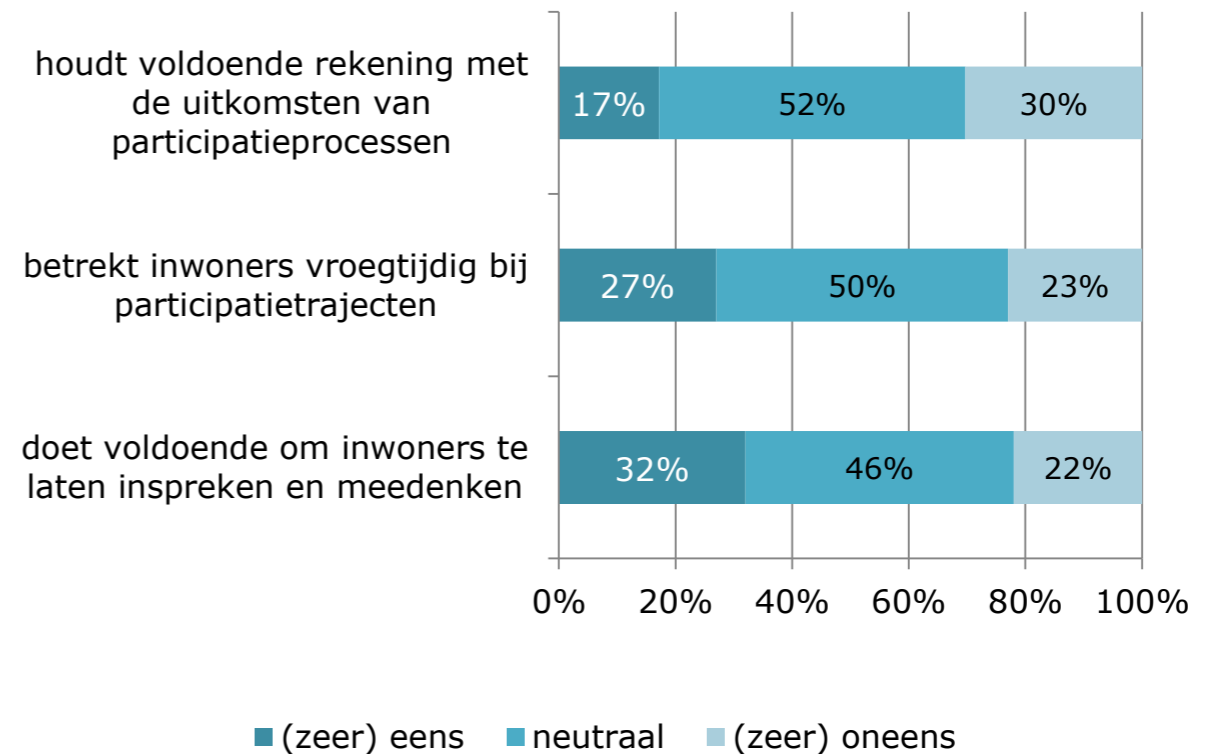
Belangstellingen

Ongeveer een derde van de inwoners vindt dat de gemeente voldoende doet om inwoners te laten inspreken en meedenken. Ongeveer één op de vijf inwoners vindt dat de gemeente voldoende rekening houdt met de uitkomsten van het participatieproces. Over dit aspect zijn per saldo meer inwoners ontevreden dan tevreden. Dit zijn vooral vaker middel- en hoogopgeleiden (34% en 38%) dan laagopgeleiden (8%).

Figuur 10

Kunt u voor elk van deze uitspraken aangeven in hoeverre u het er mee eens bent?

De gemeente Zandvoort ...





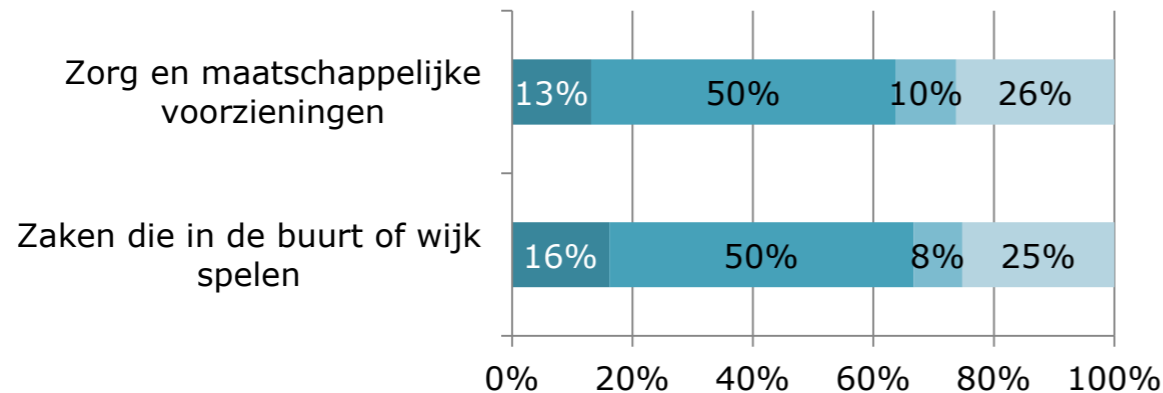
Participatie

Meepraten en meedenken

Ongeveer driekwart van de inwoners wil over de onderwerpen 'zorg en maatschappelijke voorzieningen' en 'zaken die in de buurt of wijk spelen' meedoen of meepraten. Ongeveer de helft wil dit doen door mee te doen aan een onderzoek. Op een bijeenkomst meepraten wil ongeveer een zesde. Ongeveer een kwart wil helemaal niet meedenken of meepraten. Hoger opgeleiden willen vaker meedoen aan een onderzoek dan lager opgeleiden (zaken in de buurt: 57% en 27%; zorg en maatschappelijke voorzieningen: 53% vs. 36%) Lager opgeleiden willen vaker liever niet meepraten en meedenken.

Figuur 11

Wilt u over de volgende onderwerpen meepraten of meedenken met de gemeente en zo ja, op welke manier doet u dat het liefst? (per onderwerp is één antwoord mogelijk)(n=122)

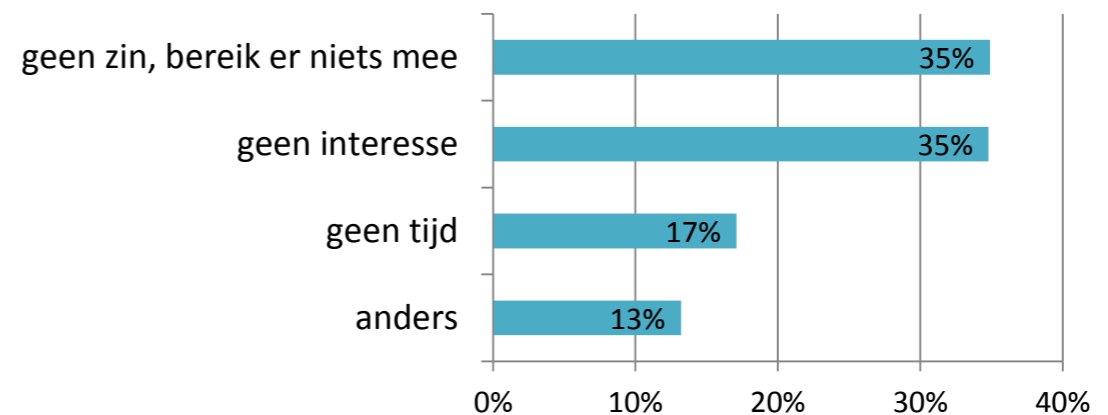


- meepraten op een bijeenkomst
- meedoen aan een onderzoek
- meedoen aan een online platform waar mensen ideeën uitwisselen
- ik wil niet meepraten of meedenken

De inwoners die niet willen meepraten of denken geven als reden aan dat ze denken dat ze er niets mee bereiken. Ook gebrek aan interesse is een veel genoemde reden. Hoger opgeleiden (30%) geven vaker aan geen tijd te hebben dan lager opgeleiden (7%).

Figuur 12

Wilt u over de volgende onderwerpen meepraten of meedenken met de gemeente en zo ja, op welke manier doet u dat het liefst? (per onderwerp is één antwoord mogelijk)(n=122)





Participatie (2)

Onderwerpen

Ongeveer één op de vijf geeft aan over een ander onderwerp mee te willen praten. In de onderstaande wordcloud zijn de antwoorden samengevat. Hoe groter een woord hoe vaker het als antwoord is gegeven. De top 5 van onderwerpen waar inwoners over mee willen praten (in volgorde van belang): toerisme, parkeerbeleid, veiligheid en zorg.





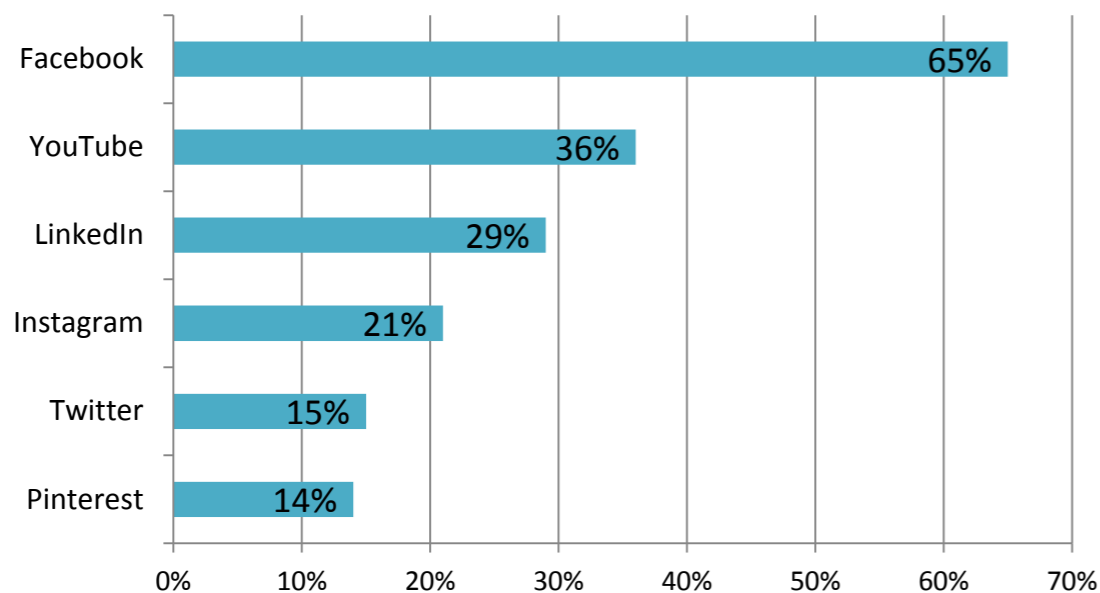
Social media

Social media gebruik

Twee derde van de inwoners gebruikt Facebook. Een derde gebruikt YouTube. Twitter en Pinterest wordt maar door een kleine groep gebruikt.

Figuur 13

Welke social media gebruikt u?(meerdere antwoorden mogelijk)



Social media gebruik van de inwoners is vergelijkbaar met de inwoners uit de gemeente Kampen en de gemeente Stede Broec, Drechterland en Enkhuizen.

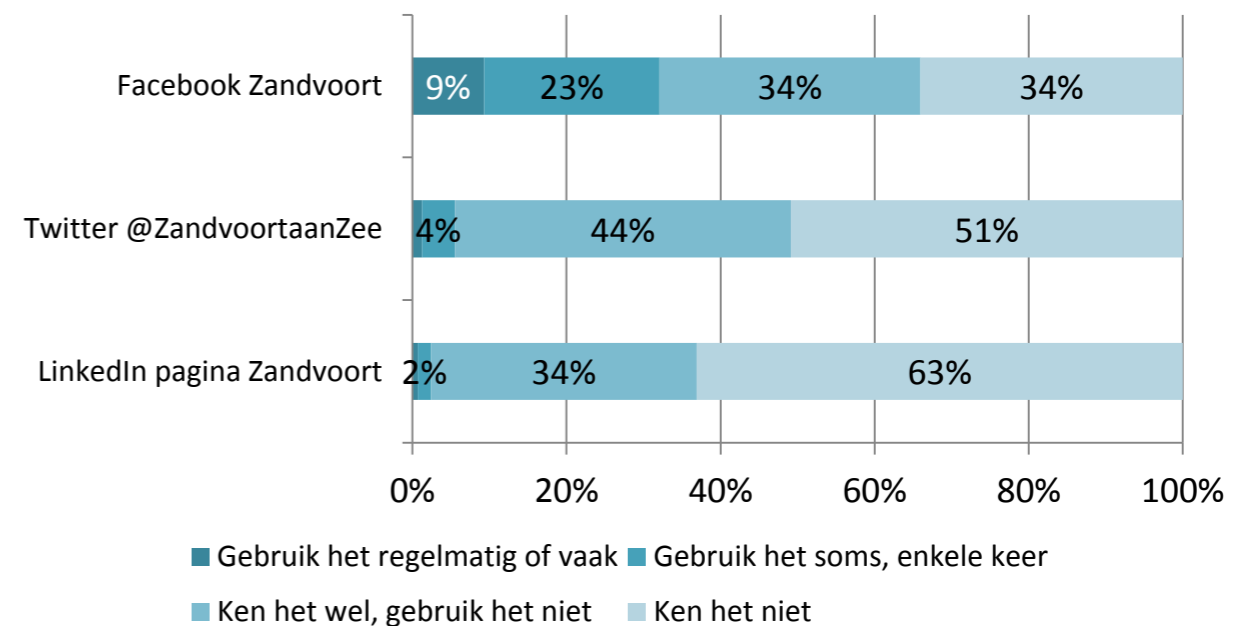
Social media van de gemeente

De gemeente Zandvoort is actief met diverse social media. Twee derde is bekend met het Facebook-account van de gemeente, waarvan drie op de tien het (wel eens) gebruikt. Bij andere vormen van social media ligt de bekendheid en gebruik een stuk lager.

Zo is de helft van de Twittergebruikers bekend met het Twitteraccount van de gemeente, maar maakt er een groot deel (44 procent) geen gebruik van.

Figuur 14

De gemeente Zandvoort is actief met diverse social media. Welke social media van de gemeente Zandvoort kent en gebruikt u? (n=239)





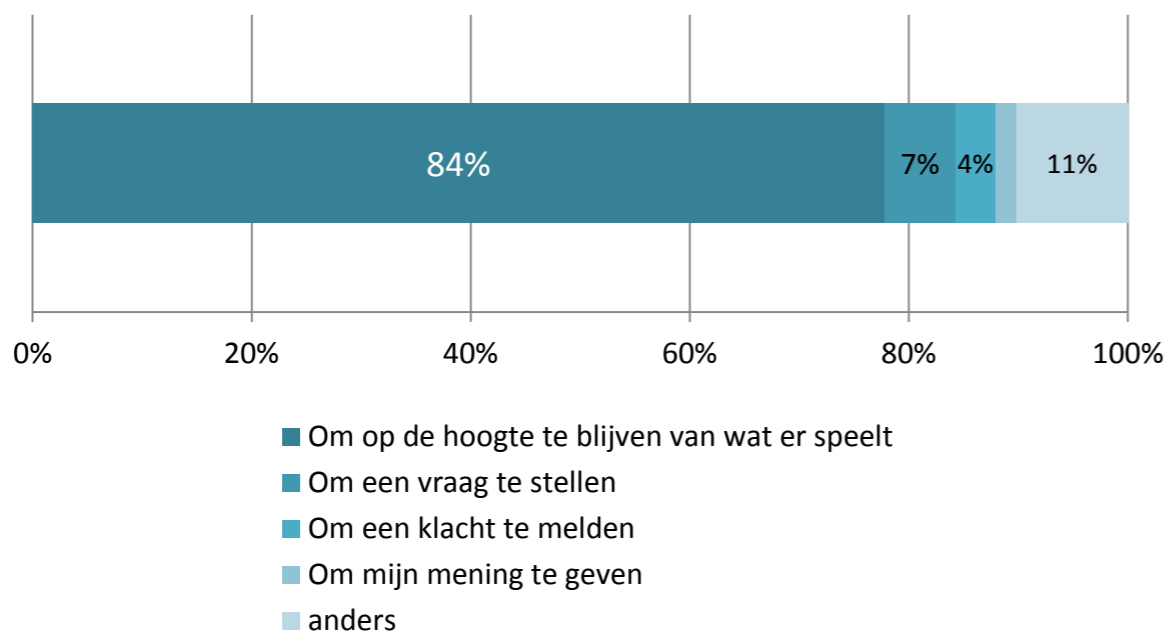
Social media van de gemeente

Reden gebruik

De inwoners die gebruik maken van de verschillende social media kanalen van de gemeente doen dit vooral om op de hoogte te blijven van wat er speelt. Maar een heel kleine groep doet dit om vragen te stellen of een klacht te melden.

Figuur 15

Kunt u zeggen waarvoor u deze social media van de gemeente gebruikt?



Suggesties

Aan de inwoners die bekend zijn met de social media van de gemeente is gevraagd hoe de gemeente haar huidige social media kan verbeteren?

Hieronder staat een aantal toelichtingen van de inwoners:

- Benoemen in het krantje + bij inschrijving van gemeente
- Bereik vergroten door dit ook op andere manieren kenbaar te maken
- Livechat
- Meer jongeren betrekken
- Meer kenbaarheid aan geven. Zandvoortse krant? Meer betrokkenheid inwoners, poll?
- Misschien leuke feesten of verzamelen en leuke dingen doen. Info over winkels.
- Nog vaker zeer actuele berichten melden
- Op webpagina handige links hiertoe plaatsen.
- Sinds de website vernieuwd is, is er geen mogelijkheid meer voor een RSS-feed. Dit vind ik zeer teleurstellend want dat was mijn directe bron van informatie.



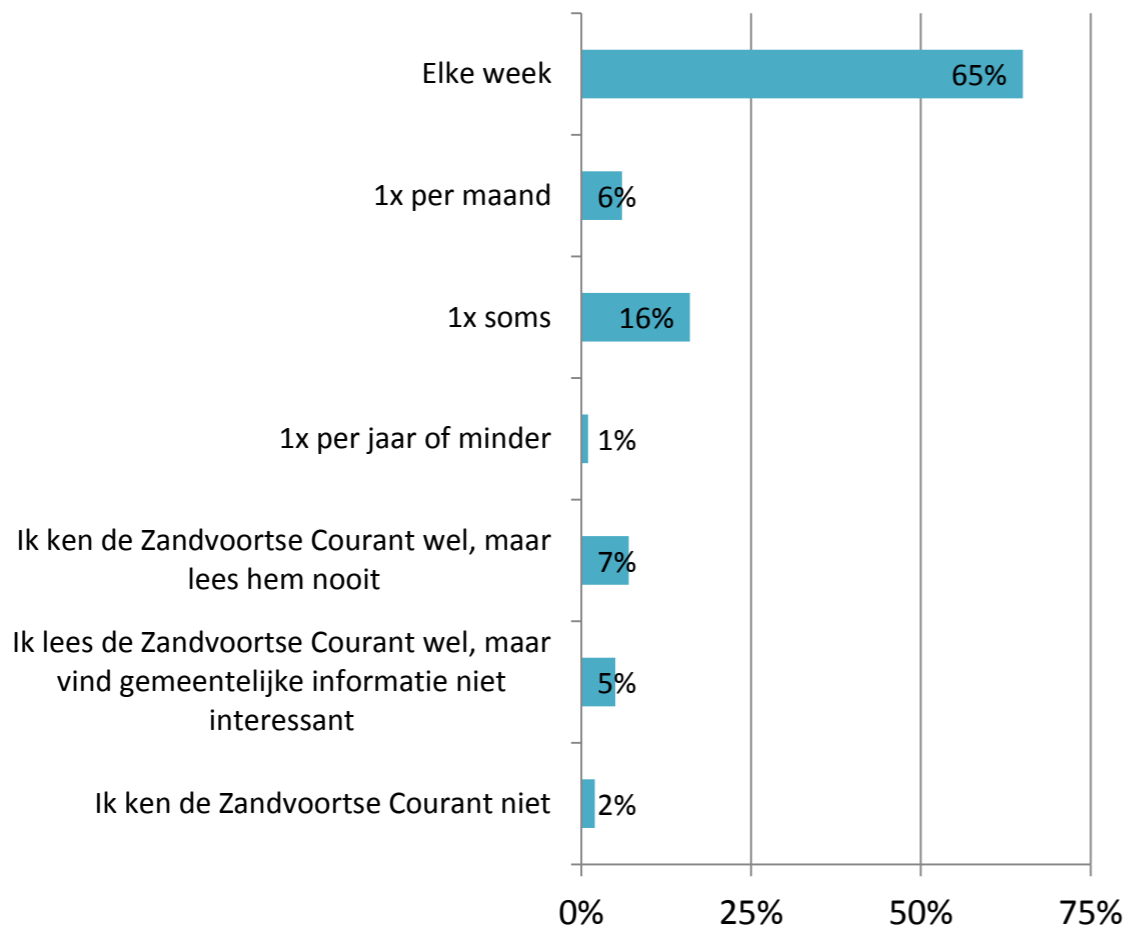
Lokale media

Zandvoortse Courant

Ongeveer twee derde van de inwoners leest de Zandvoortse Courant elke week. Het aantal inwoners die deze krant nooit lezen of niet kennen is vrij klein. Inwoners van 65 plus lezen de Zandvoortse Courant vaker wekelijks dan inwoners onder de 35 jaar, respectievelijk 69% en 41%.

Figuur 16

Hoe vaak leest u de informatie van de gemeente in de Zandvoortse Courant?



Vergelijken met de gemeente Kampen

In de gemeente Kampen is een soort gelijk beeld te zien als in de gemeente Zandvoort. Zo wordt het weekblad De Brug ook wekelijks door 65% van de inwoners gelezen.

Voor het weekblad Kampen.nl ligt het percentage iets lager, maar nog steeds op 49%.



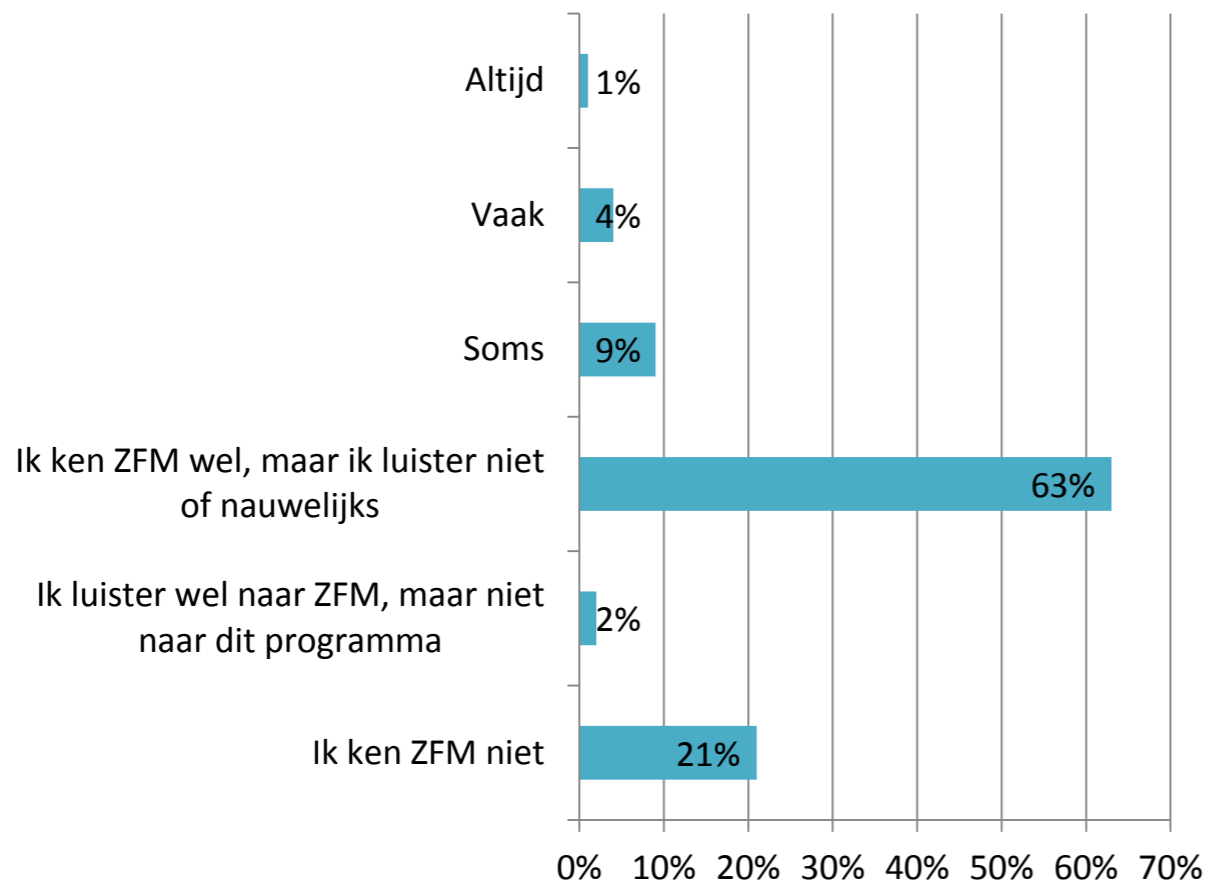
Lokale media ZFM

Radioprogramma

Regelmatig is de burgemeester of één van de wethouders van Zandvoort te horen in het radioprogramma Goedemorgen Zandvoort op ZFM op zaterdagochtend tussen 10.00 en 12.00 uur. Maar een heel klein deel van de inwoners luistert soms naar deze uitzending

Figuur 17

Hoe vaak hoort u de bijdrage van de collegeleden over ontwikkelingen in de gemeente op de Zandvoortse radiozender?



Vergelijken met de gemeente Kampen

In de gemeente Kampen zagen wij een vergelijkbaar beeld als het gaat om het luisteren naar regionale radio en tv- zenders. Het aantal inwoners wat gebruik maakt van de regionale tv-zender en radio is vrij klein.



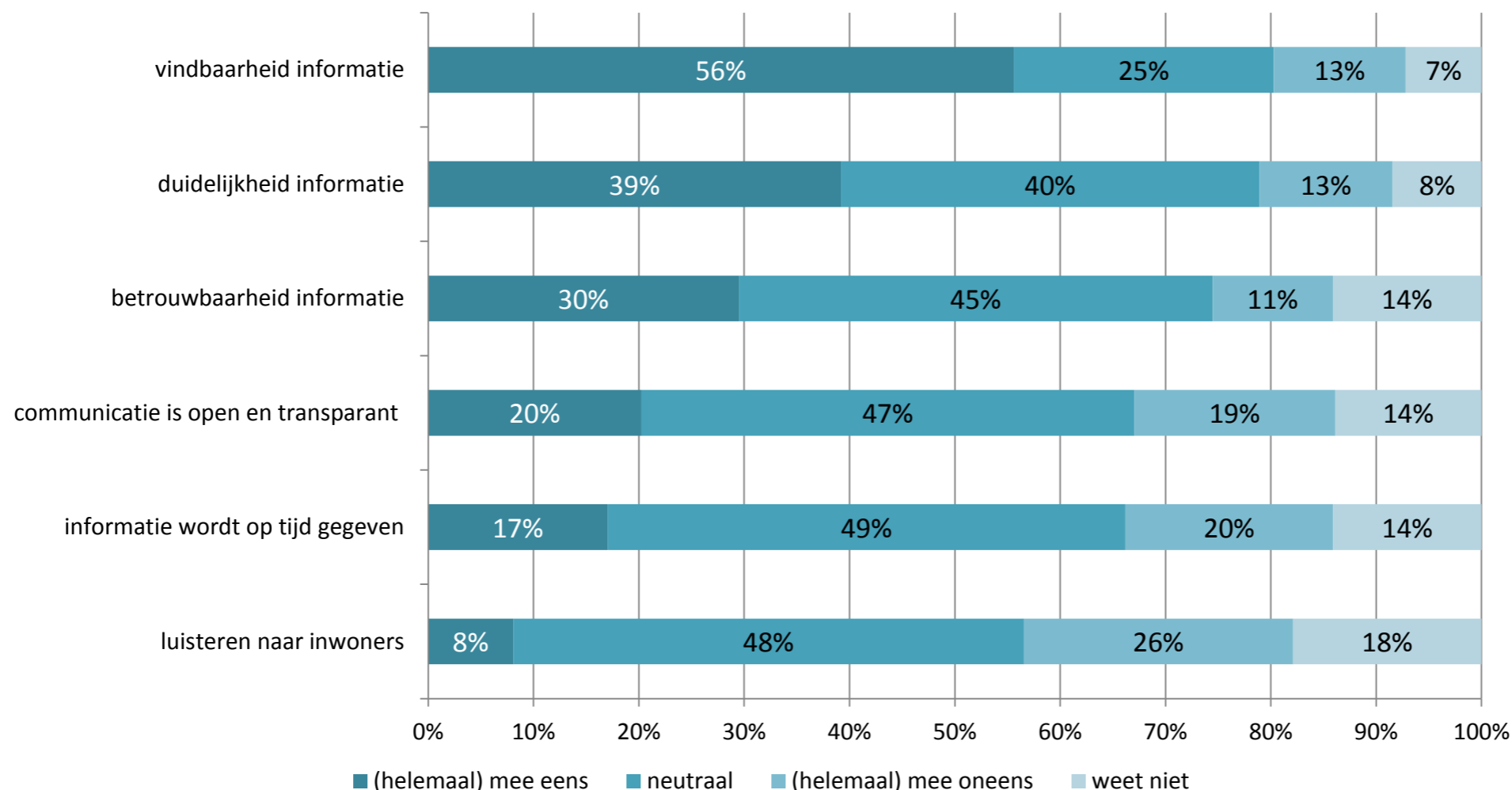
Waardering gemeentelijke communicatie

Gemeentelijk communicatie

Iets meer dan de helft van de inwoners is tevreden over de vindbaarheid van de informatie. Een groot deel van de inwoners is ook tevreden over de duidelijkheid van de informatie. Over het aspect, luisteren naar inwoners is men het minst tevreden. Het aantal inwoners wat hier negatief over is, is per saldo groter dan inwoners die hier positief over zijn. Vooral jongere inwoners (tot 35 jaar) zijn er vaker niet tevreden over dan oudere inwoners. Zo vinden zij vaker dat de communicatie niet open en transparant is (41% en 15%), de informatie onduidelijk (23% en 9%) en ook dat informatie niet op tijd gegeven wordt (50% en 24%).

Figuur 18

Hieronder ziet u een aantal uitspraken over de communicatie tussen de gemeente Zandvoort en haar inwoners. In hoeverre bent u het hiermee eens of oneens?





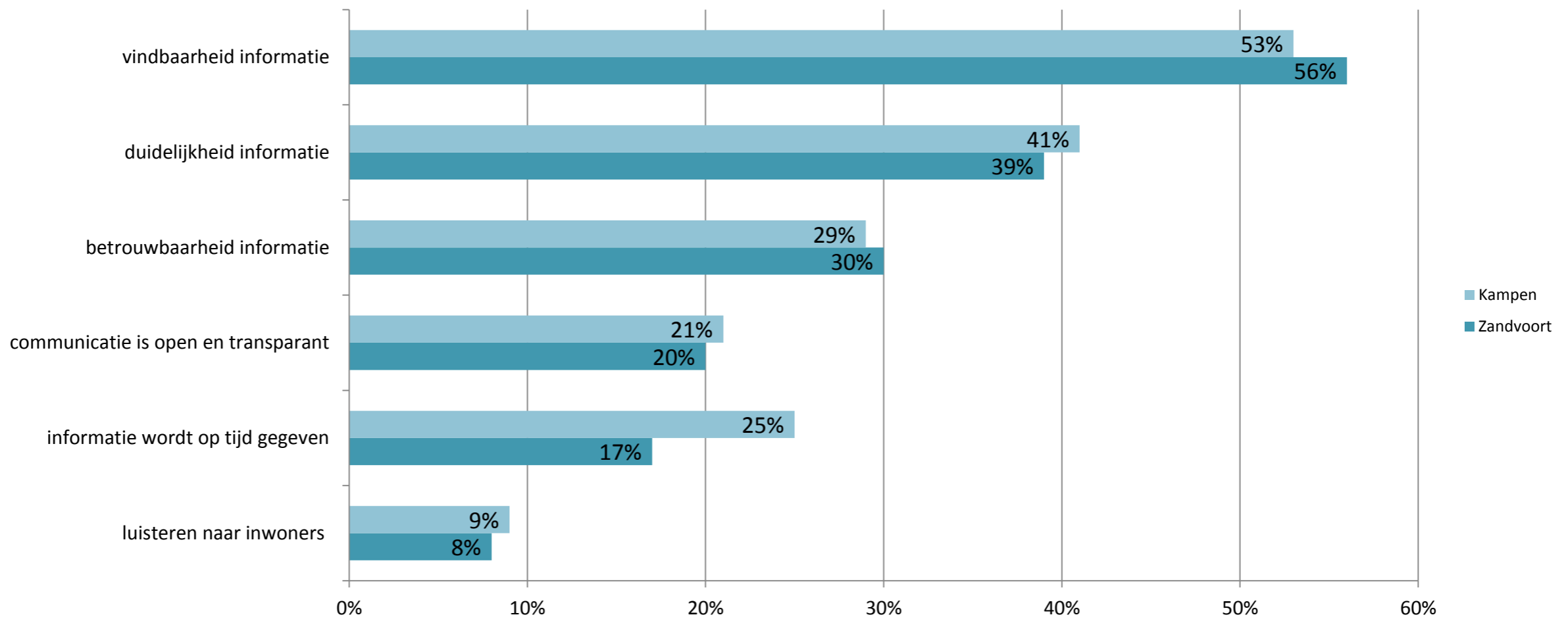
Waardering gemeentelijke communicatie

Gemeentelijk communicatie in Zandvoort en in Kampen

Iets meer dan de helft van de inwoners is tevreden over de vindbaarheid van de informatie. Een groot deel van de inwoners is ook tevreden over de duidelijkheid van de informatie. Over het aspect, luisteren naar inwoners is men het minst tevreden. Het aantal inwoners wat hier negatief over is, is per saldo groter dan inwoners die hier positief over zijn. Vooral jongere inwoners (tot 35 jaar) zijn er vaker niet tevreden over dan oudere inwoners. Zo vinden zij vaker dat de communicatie niet open en transparant is (41% en 15%), de informatie onduidelijk (23% en 9%) en ook dat informatie niet op tijd gegeven wordt (50% en 24%).

Figuur 19

Hieronder ziet u een aantal uitspraken over de communicatie tussen de gemeente Zandvoort en haar inwoners. In hoeverre bent u het hiermee eens of oneens?





Cijfer gemeentelijke communicatie

Voldoende voor gemeentelijke communicatie

Inwoners van de gemeente Zandvoort geven de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente een 6,5. Mannen lijken iets positiever te zijn. Ook de jongere inwoners geven gemiddeld een veel lager rapportcijfer dan ouderen.

Tabel 4

Welk rapportcijfer geeft u alles overziend, aan de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente?

	Zandvoort	Kampen
Vrouw	6,4	6,4
Man	6,6	6,7
Jonger dan 35	6,1	6,4
35 – 49	6,6	6,7
50 – 64	6,5	6,4
65 – 74	6,6	6,6
75+	6,9	-
Laag	6,7	6,5
Middelbaar	6,5	6,5
Hoog	6,4	6,5
Totaal	6,5	6,5

Heeft u een suggestie waarmee de gemeente Zandvoort haar communicatie naar de inwoners kan verbeteren?

- Nieuwsbrief (mail) over lopende zaken sturen
- Stuur 1x per jaar (bijvoorbeeld in december) een brief naar de inwoners met daarin de hoofdpunten van het afgelopen jaar en belangrijke (bespreek/verander) punten voor het komende jaar. Daarin kun je ook je sociale media benoemen. Openingstijden gemeentehuis en andere relevante zaken.
- Tafelgesprekken organiseren met verslaglegging



Prioriteitenmatrix

Met behulp van een prioriteitenmatrix kunnen zwakker en sterke punten gevonden worden. De matrix wordt in vier segmenten verdeeld.

- **Sterkten, communiceren:** Het segment rechtsboven zijn aspecten die belangrijk zijn en waar goed in gepresteerd wordt. Dit zijn de sterkten. Het advies luidt dan ook: communiceren, dit is uw visitekaartje!
- **Sterkten, handhaven:** Linksboven staan aspecten die men goed waardeert, maar die van minder grote invloed zijn op de totaalwaardering. Vaak zijn dit zogenaamde randvoorwaarden: het is op orde en het moet ook op orde zijn. Hiervoor luidt het advies: handhaaf het huidige niveau.
- **Zwakten met hoge verbeterprioriteit:** Het segment rechtsonder. Dit zijn aspecten die *belangrijk* zijn, maar waar beneden gemiddeld op gepresteerd wordt. Het advies is dan: Verbeteren en veel aandacht aan besteden.
- **Zwakten met lage verbeterprioriteit:** Het segment linksonder geeft de aspecten met een *lagere waardering* dan gemiddeld. Deze hebben echter een relatief kleine invloed op de totaalwaardering. Als zodanig zijn dit verbeterpunten met een lage prioriteit.





Prioriteitenmatrix voor de gemeente Zandvoort



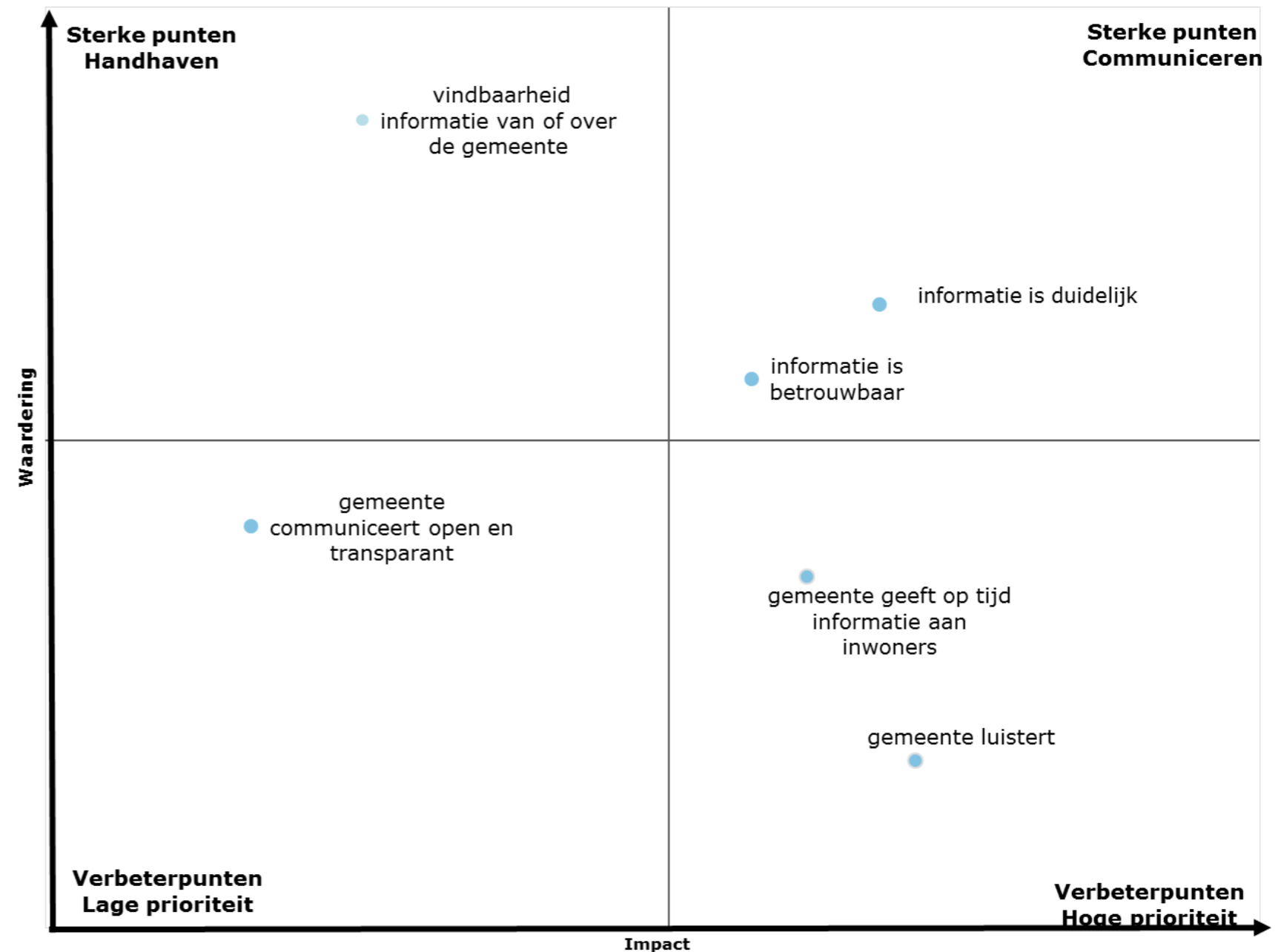
In de twee segmenten (links en rechts boven) zijn de sterke punten weergegeven, zoals dat de verstrekte informatie duidelijk en betrouwbaar is.



In de twee segmenten (links en rechts onderin) zijn de verbeterpunten met een hoge en lage prioriteit weergegeven.

Voor de punten rechts onder verbeterpunten met hoge prioriteit zijn belangrijke verbeterpunten. Informatie op tijd aan de inwoners geven en luisteren naar de inwoners zijn voor de gemeente Zandvoort verbeterpunten.

Als de dienstverlening op deze punten verbetert, zal het totaaloordeel hoger uitvallen.





Achtergrondkenmerken

Deelname	%
Schriftelijk	67%
Online	33%

Geslacht	%
Man	27%
Vrouw	73%
Totaal (N=342)	100

Leeftijd	%
Jonger dan 35 jaar	15%
35 – 49 jaar	20%
50 – 64 jaar	17%
65 – 74 jaar	28%
Ouder dan 75 jaar	21%

Opleidingsniveau	%
Lagere school	4%
Lager en middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (vmbo, mavo, mulo enz.)	18%
Hoger algemeen voortgezet onderwijs (havo, vwo, hbs, mms, atheneum, gymnasium enz.)	15%
Lager beroepsonderwijs (vbo, lts, leao, lhno, ambachtsschool, huishoudschool enz.)	8%
Middelbaar beroepsonderwijs (mbo, mts, uts, meao, inas enz.)	18%
Wetenschappelijk onderwijs, universiteit	27%

Nogmaals benaderen toekomstig onderzoek	%
Ja	51%
Nee	49%
Op welke manier (n= 179)	%
Met een digitale vragenlijst	56%
Op papier	40%
In een persoonlijk gesprek	3%