

Bewonersonderzoek gemeente Beekdaelen

Hoe tevreden zijn de bewoners over de communicatie? Wat zijn de beste communicatiemiddelen? Voldoen deze aan de verwachtingen van de bewoners?



Postbus 380
6200 AJ Maastricht

tel. 043-326 29 92
info@flycatcher.nl
www.flycatcher.eu

volg ons op twitter:
[@FlycatcherLive](https://twitter.com/FlycatcherLive)

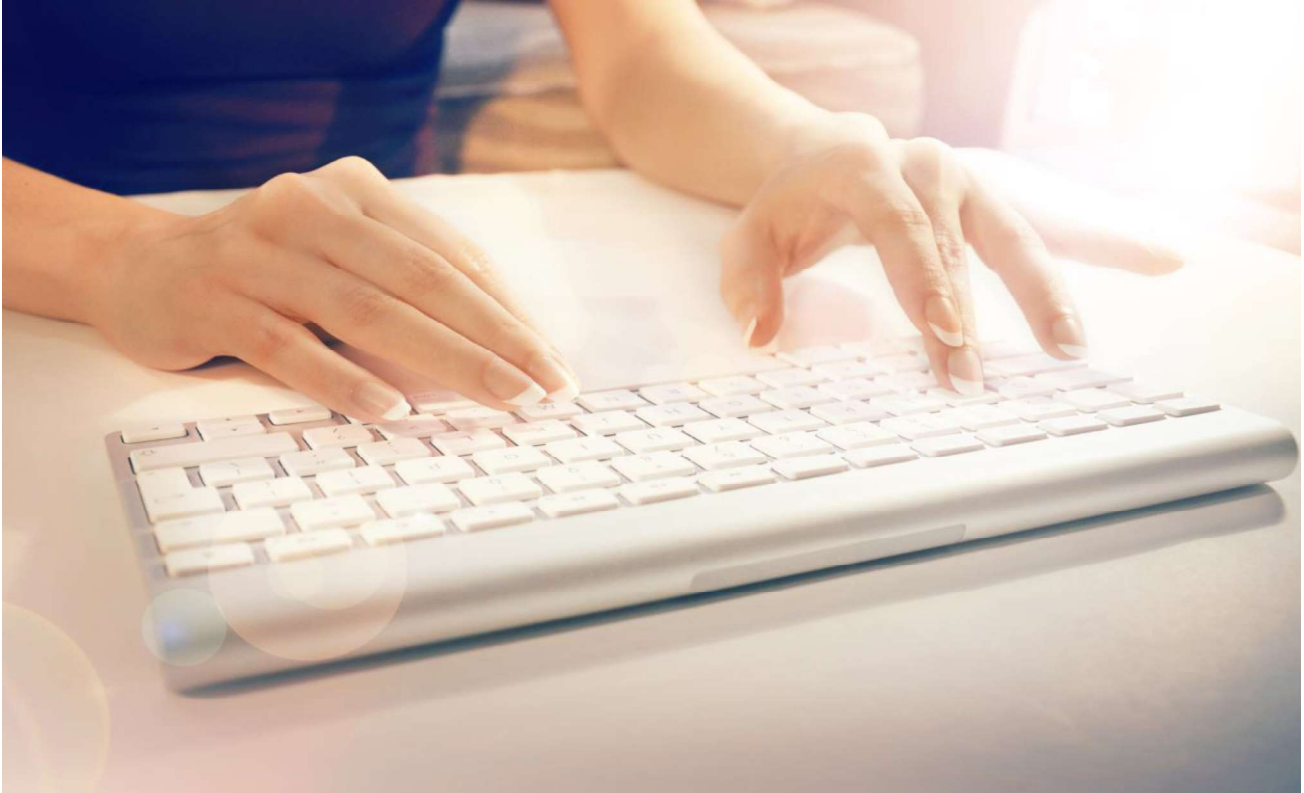
© Flycatcher Internet Research, 2023

Dit document is auteursrechtelijk beschermd en enkel voor eigen gebruik. Publicatie van en inzage aan derden, geheel of gedeeltelijk, is zonder schriftelijke toestemming van Flycatcher beslist niet toegestaan. Flycatcher kan niet verantwoordelijk gehouden worden voor vrije interpretaties van de resultaten in dit document.

Inhoud

Hoofdstuk	Titel	Pagina
	Managementsamenvatting	1
1	Resultaten	4
2	Nadere Analyses	26
2.1	Leeftijd	27
2.2	Opleiding	33
2.3	Kern	44
2.4	Social media	51
2.5	Informatie verzameling	62
3	Verantwoording	70
3.1	Onderzoeksmethode	70
3.2	Onderzoeksgroep	70
3.3	De vragenlijst	70
3.4	Veldwerkperiode en respons	70
3.5	Resultaten	70
3.6	Generaliseerbaarheid, betrouwbaarheid en nauwkeurigheid	71
3.7	Statistische toetsing	71
	Bijlagen	72

Management samenvatting



In opdracht van de gemeente Beekdaelen heeft onderzoeksbureau Flycatcher een onderzoek uitgevoerd onder bewoners van de gemeente in maart 2023. Met dit onderzoek wil de gemeente weten wat de inwoners vinden van de huidige informatie en communicatiemiddelen en wat zij verwachten. Met de uitkomsten van dit onderzoek wil de gemeente haar informatievoorziening en communicatiemiddelen vernieuwen.

In totaal hebben 1955 bewoners aan het onderzoek deelgenomen (12%).



- Vier vijfde van de bewoners is geïnteresseerd in nieuws en ontwikkelingen binnen de gemeente;
- Brieven, informatiepagina's in het weekblad, de gemeentelijke website en papieren nieuwsbrieven worden het meest gebruikt door de bewoners;
- Ruim een derde van de bewoners mist informatie;
- Vier vijfde van de bewoners geeft aan gebruik te maken van een digitale nieuwsbrief als de gemeente deze zou inzetten;
- Twee vijfde van de bewoners wil een bijdrage leveren aan of wil mee denken met de gemeente Beekdaelen.



Algemene informatiebronnen

Bijna alle bewoners kijken naar landelijke televisie (97%) en maken gebruik van e-mail (94%). Daarnaast maken de bewoners gebruik van huis-aan-huis bladen (89%), overige websites (85%) en nieuws websites (84%). Ruim vier vijfde van de bewoners geeft aan gebruik te maken van (digitale) nieuwsbrieven (83%). Dit zijn voornamelijk 60-plussers. Van de bewoners geeft 56% aan minimaal maandelijks gebruik te maken van social media. Dit zijn voornamelijk bewoners tussen 18 en 45 jaar. WhatsApp (86%) en Facebook (58%) worden het meest gebruikt.

Verspreiding van informatie

Vier vijfde van de bewoners geeft aan geïnteresseerd te zijn in nieuws en ontwikkelingen binnen de gemeente Beekdaelen. Ongeveer twee derde van de bewoners leest de informatie die zij ontvangen en 28% geeft aan zelf informatie op te zoeken. Slechts 5% geeft aan nooit informatie van de gemeente te lezen.

Ongeveer een tiende van de bewoners die de informatie van de gemeente lezen, geeft aan (zeer) ontevreden te zijn over deze informatie. Dit zijn voornamelijk bewoners die zelf informatie opzoeken. Als uitleg benoemen veel bewoners dat zij informatie missen, een duidelijkere communicatie van de gemeente verwachten en graag bij besluitvorming betrokken willen zijn. Ruim een tiende vindt dat de informatie niet compleet (16%) en niet eenduidig (11%) is. Voornamelijk hoogopgeleiden vinden de informatie niet compleet en niet eenduidig. Daartegenover vindt ruim de helft van de bewoners

dat de informatie makkelijk te begrijpen (57%), actueel (51%) en relevant (51%) is.

Ruim een derde van de bewoners mist informatie, zoals informatie over het eigen dorp/kern, de raadsbesluiten en vorming, (weg)werkzaamheden en vergunningen. De bewoners geven aan dat (weg)werkzaamheden en onderhoud (82%), actualiteiten (74%), gemeentelijke dienstverlening (74%) en veiligheid (73%) voor hen de belangrijkste onderwerpen vanuit de gemeente zijn. Bewoners zouden informatie willen lezen of ontvangen over onderwerpen zoals beleid, bouwplannen, duurzaamheid, woningbouw, (verkeers)veiligheid en (weg)werkzaamheden.

Communicatiemiddelen vanuit de gemeente

Drie kwart van de bewoners leest brieven van de gemeente. Ook de informatiepagina's van de gemeente in het weekblad (69%), de gemeentelijke website (50%) en papieren nieuwsbrieven (50%) worden gebruikt door de bewoners. De informatiepagina's van de gemeente in het weekblad worden vooral gebruikt door bewoners van 60 jaar en ouder en inwoners van Doenrade, Oirsbeek en Schinnen. Ruim twee derde is tevreden over de papieren nieuwsbrieven en de brieven van de gemeente. Over de LinkedIn pagina, de informatiepagina's van de gemeente in het weekblad en de bijeenkomsten zijn de respondenten minder tevreden; respectievelijk 14%, 10% en 10% is hierover ontevreden.

Bewoners geven o.a. aan dat het weekblad beter benut kan worden en de website slecht toegankelijk is en dat veel ouderen niet digitaal actief zijn.

Een vijfde van de bewoners geeft aan andere communicatiemiddelen te willen gebruiken voor het verkrijgen van informatie, zoals een app, (digitale) nieuwsbrief, e-mail, telefonisch en WhatsApp. Voornamelijk bewoners in de leeftijdscategorie 31 t/m 45 jaar en hoogopgeleiden willen andere communicatiemiddelen gebruiken. Geschreven tekst (79%) en fotomateriaal / foto's (64%) spreekt de meeste bewoners aan.

Informatievoorzieningen

Vier vijfde van de bewoners, voornamelijk hoogopgeleiden, geeft aan gebruik te maken van een digitale nieuwsbrief als de gemeente deze zou inzetten. Daarnaast zou ongeveer twee derde gebruik maken van WhatsApp en ruim de helft van de bewoners zou een app gebruiken. Van de bewoners die aangeven dat ze gebruik zouden kunnen maken van een chat, zou 39% het liefst contact leggen via e-mail. Dit zijn voornamelijk bewoners die geen gebruik maken van social media. Bewoners die wel gebruik maken van social media willen relatief vaak via een chat contact leggen. Bewoners die gebruik zouden kunnen maken van een app geven aan dat een app o.a. moet beschikken over actualiteiten, een chat mogelijkheid, informatie, een zoekfunctie en dat de app eenvoudig en toegankelijk moet zijn.

Gemeentelijke nieuwsbrief

De bewoners die hebben aangegeven gebruik te willen maken van de digitale nieuwsbrief van de gemeente willen graag informatie terugzien over actualiteiten (87%), (weg)werkzaamheden (83%), veiligheid (73%) en gemeentelijke dienstverlening (71%) in de digitale nieuwsbrief. Vooral hoogopgeleiden willen informatie over actualiteiten en (weg)werkzaamheden, terwijl relatief veel laag opgeleiden informatie willen over veiligheid. Daarnaast geeft 42% van de bewoners aan dat zij de nieuwsbrief maandelijks willen ontvangen.

Politiek in de gemeente

Bijna twee derde van de bewoners geeft aan geïnformeerd te willen worden over de politieke zaken in de gemeente Beekdaelen. Ruim een derde, voornamelijk bewoners die geen social media gebruiken, wil geïnformeerd worden via een column. Ruim een derde van de bewoners geeft aan behoefte te hebben om te communiceren met de politiek van de gemeente Beekdaelen. Zij willen dit via infoavonden (17%) en een burgerpanel (14%). Dit zijn voornamelijk hoogopgeleiden en bewoners die informatie lezen die zij ontvangen en opzoeken.

Raadsvergaderingen

Vier vijfde van de bewoners geeft aan geen raadsvergaderingen te volgen van de gemeente Beekdaelen. Zij geven aan niet te weten wat de meerwaarde is (38%) en dat het niet interessant is (31%). Voornamelijk 60-plussers weten niet wat de meerwaarde is. De bewoners die de raadsvergaderingen wel volgen doen dit via ZO-NWS (62%) en via het internet (39%). Voornamelijk laagopgeleiden gebruiken ZO-NWS.

Burgerparticipatie

Twee vijfde van de bewoners wil een bijdrage leveren aan of wil mee denken met de gemeente Beekdaelen. Ze willen dit vooral via bijeenkomsten (17%) of een burgerpanel (16%) en ze willen vooral meedenken over veiligheid (50%), (weg)werkzaamheden en onderhoud (41%) en actualiteiten (35%). Voornamelijk hoog opgeleiden en bewoners die informatie lezen die zij ontvangen en opzoeken, willen een bijdragen leveren of meedenken met de gemeente.

Informatiebehoefte van jongeren

Slechts 15% van de bewoners van de gemeente heeft aangegeven thuiswonende kinderen te hebben. Volgens de bewoners gebruiken de kinderen het meeste het internet (63%), WhatsApp (55%), Instagram (52%) en YouTube (50%). Wanneer gevraagd wordt in welke onderwerpen de kinderen geïnteresseerd zijn, geven de ouders aan dat ze vooral interesse hebben in verenigingen (29%), recreatie en toerisme (22%) en culturele evenementen (21%).

Hoofdstuk 1

Resultaten

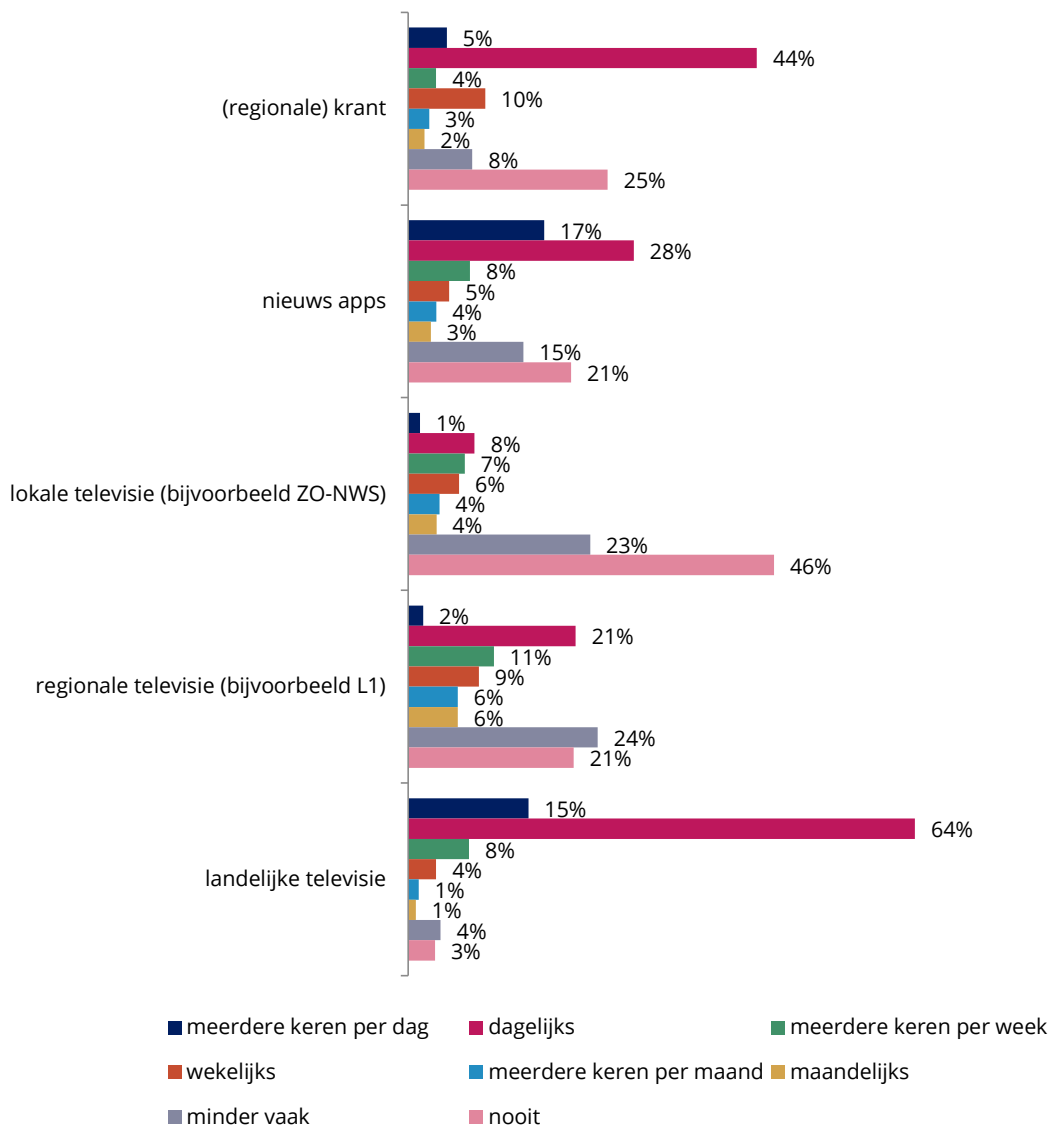
In dit hoofdstuk worden de resultaten weergegeven door middel van tabellen en grafieken.

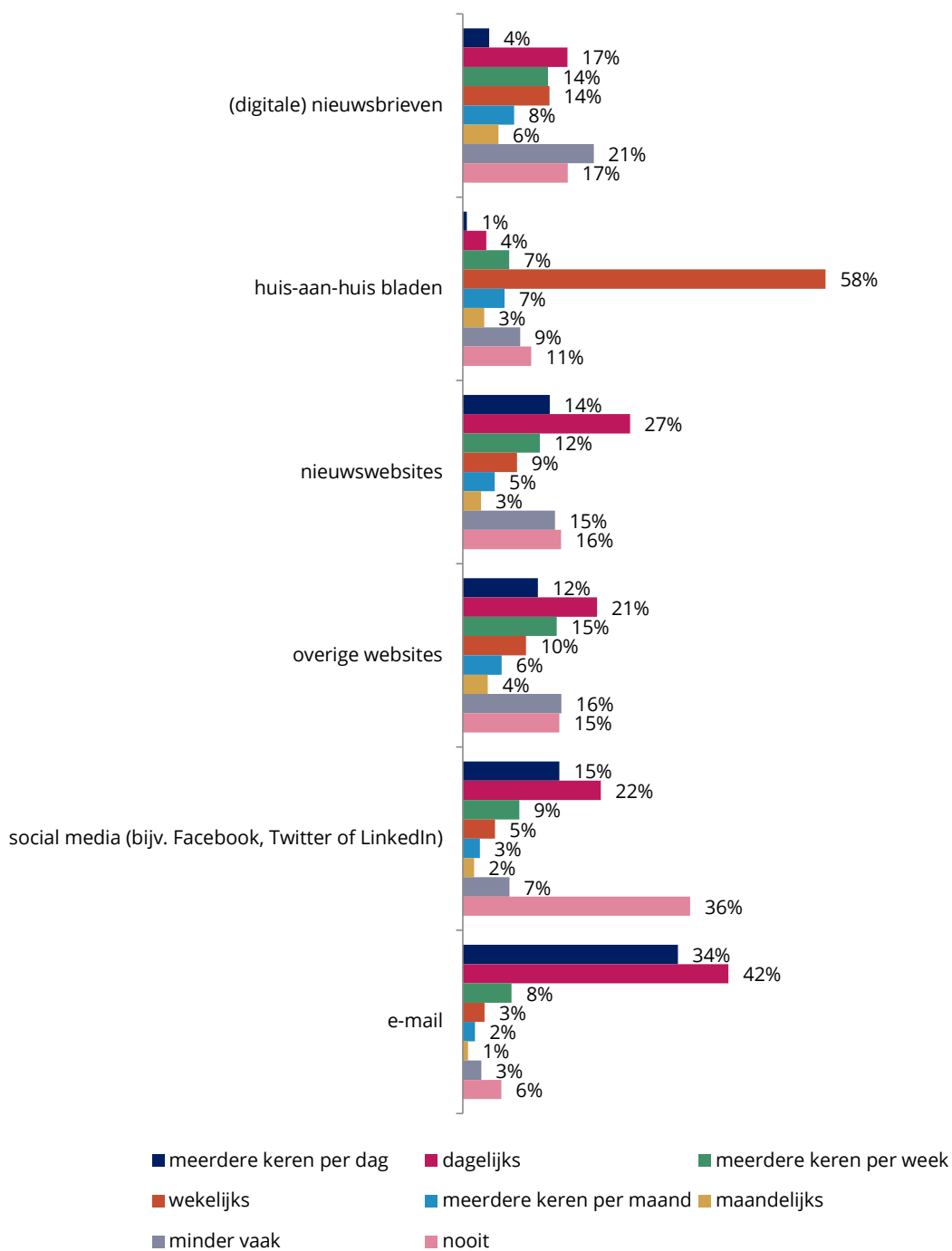
N.B. In geval van afronding kan het voorkomen dat de som van de aantallen afwijkt van het totaal. Ook kan het totaal aantal per vraag afwijken, omdat niet alle vragen door alle respondenten ingevuld zijn.

Informatiebronnen

1. Hoe vaak maakt u in het algemeen gebruik van onderstaande informatiebronnen?*

* zie bijlage 1 voor frequenties

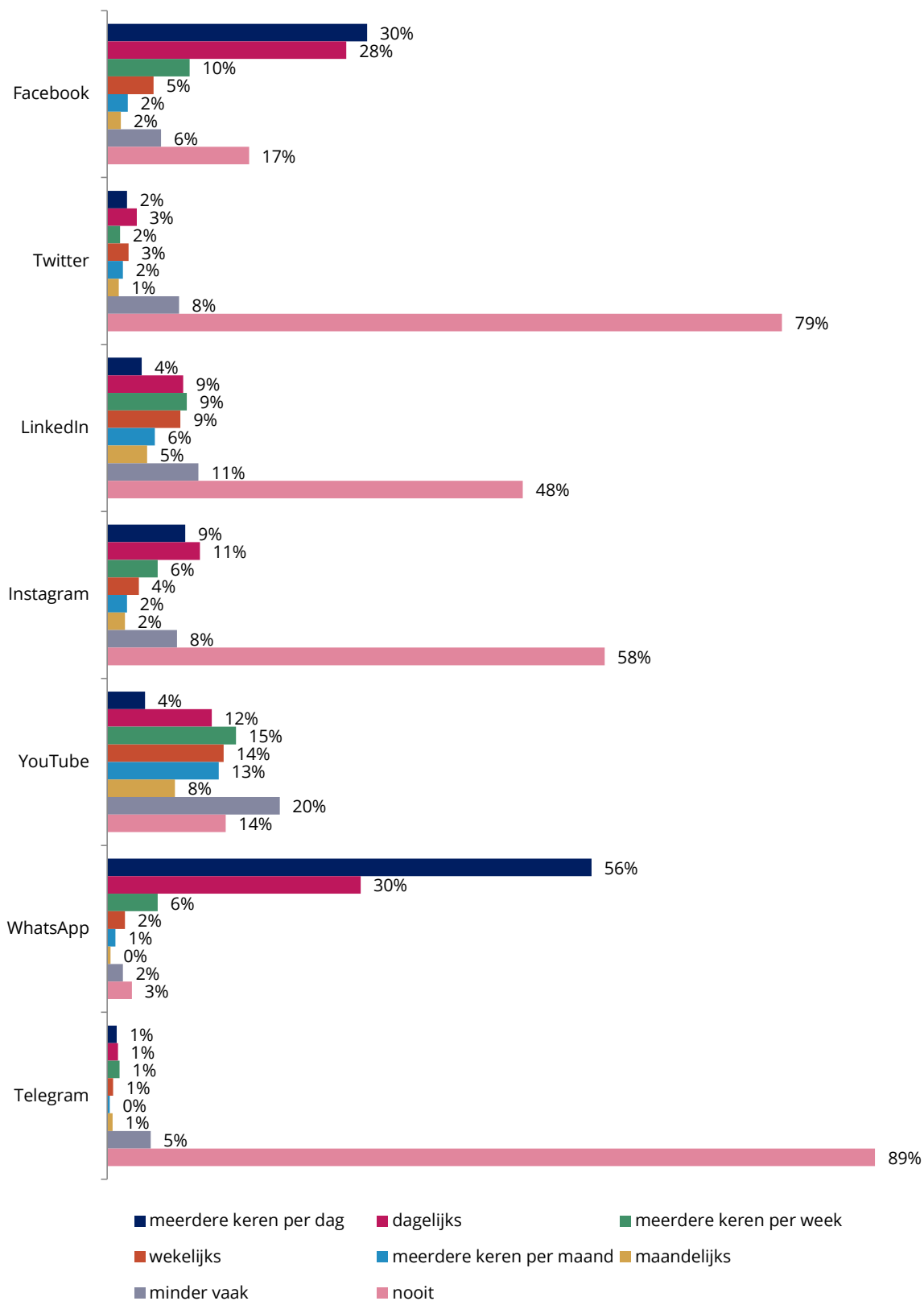


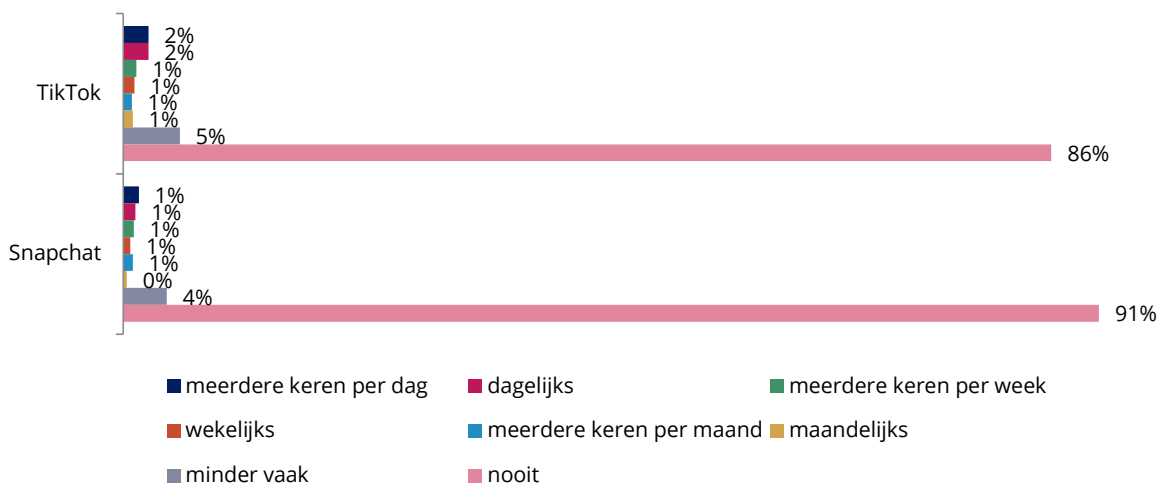


Vraag 2 is alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 1 meerdere keren per dag t/m minder vaak hebben aangevinkt bij social media.

2. Hoe vaak gebruikt u onderstaande social media in het algemeen?*

* zie bijlage 2 voor frequenties

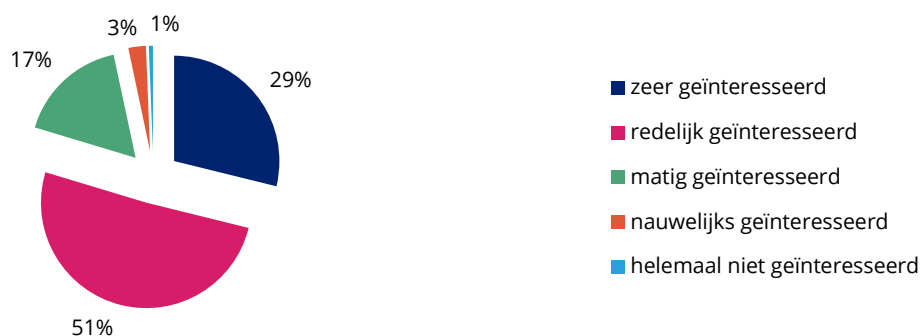




Verspreiding van informatie

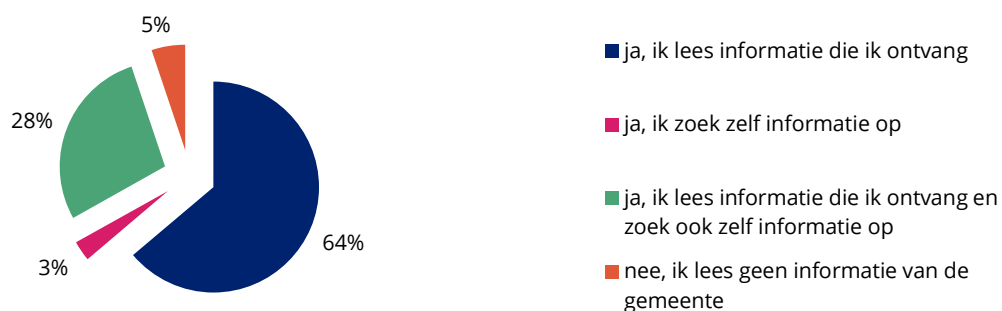
3. In welke mate bent u geïnteresseerd in nieuws en ontwikkelingen binnen de gemeente Beekdaelen?

	absoluut	relatief
zeer geïnteresseerd	564	29%
redelijk geïnteresseerd	994	51%
matig geïnteresseerd	332	17%
nauwelijks geïnteresseerd	53	3%
helemaal niet geïnteresseerd	12	1%
totaal	1955	100%



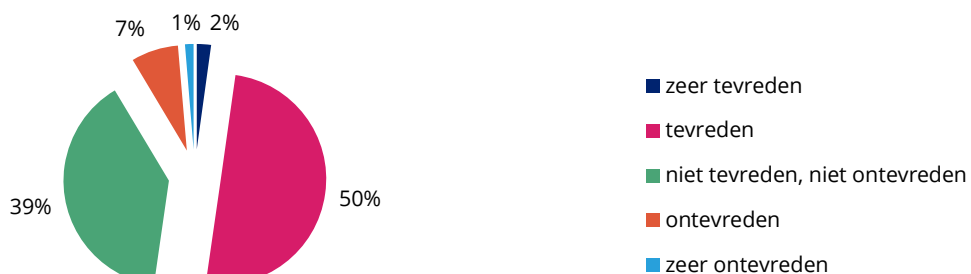
4. Leest u informatie van de gemeente Beekdaelen? Het gaat hier om communicatie die de gemeente verspreidt via eigen communicatiemiddelen.

	absoluut	relatief
ja, ik lees informatie die ik ontvang	1247	64%
ja, ik zoek zelf informatie op	60	3%
ja, ik lees informatie die ik ontvang en zoek ook zelf informatie op	546	28%
nee, ik lees geen informatie van de gemeente (ga door naar vraag 9)	101	5%
totaal	1954	100%



5. Hoe tevreden bent u over het algemeen over de informatie van de gemeente Beekdaelen?

	absoluut	relatief
zeer tevreden	41	2%
tevreden	928	50%
niet tevreden, niet ontevreden	725	39%
ontevreden	134	7%
zeer ontevreden	25	1%
totaal	1853	100%



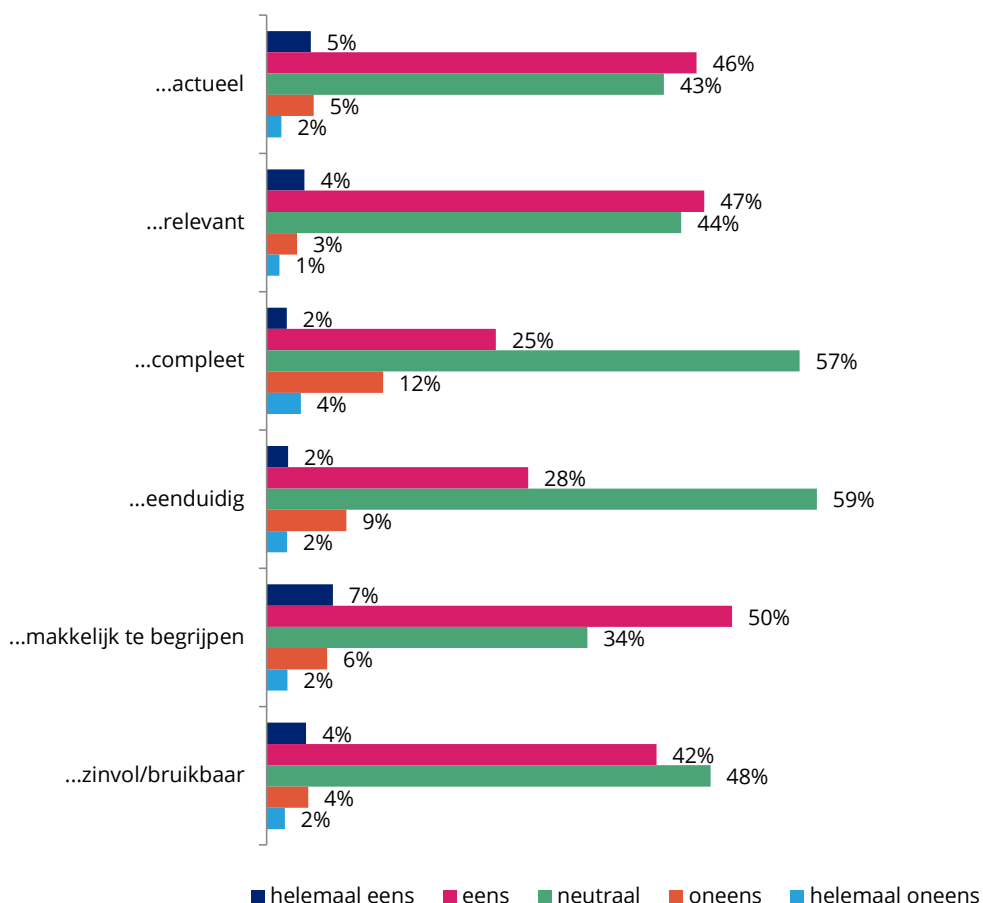
6. Hieronder kunt u uw antwoord op vraag 5, indien gewenst, toelichten.*

* zie bijlage 3 voor toelichting

7. Geef aan in hoeverre u het (on)eens bent met onderstaande stellingen.

De informatie vanuit de gemeente Beekdaelen is...*

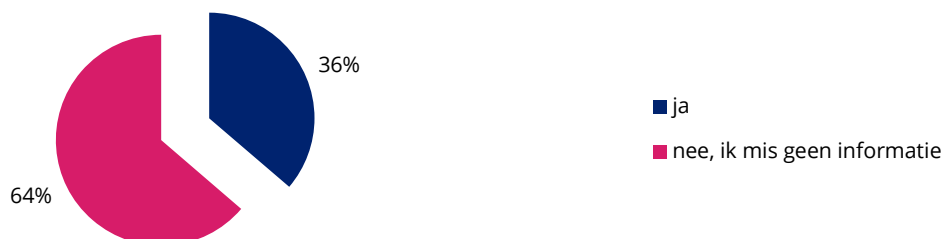
* zie bijlage 4 voor frequenties



8. Heeft u wel eens het idee dat u informatie van de gemeente mist? Zo ja, welke informatie mist u?

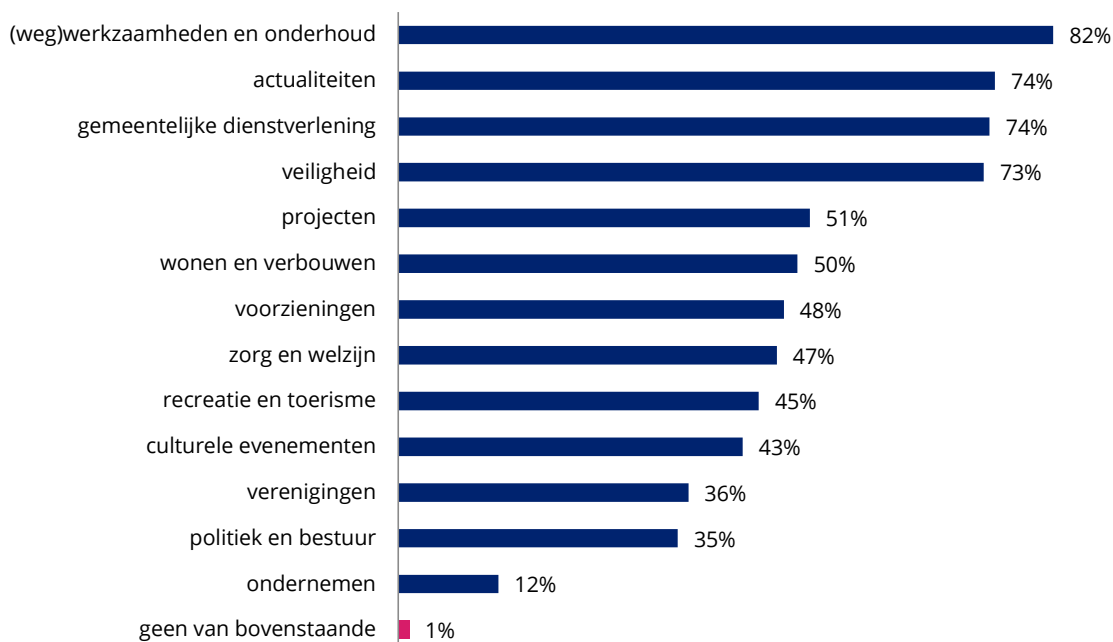
	absoluut	relatief
ja, ik mis informatie over:*	669	36%
nee, ik mis geen informatie	1175	64%
totaal	1844	100%

* zie bijlage 5 voor toelichting



9. Welke informatie vanuit de gemeente Beekdaelen is voor u belangrijk? (meerdere antwoorden mogelijk)

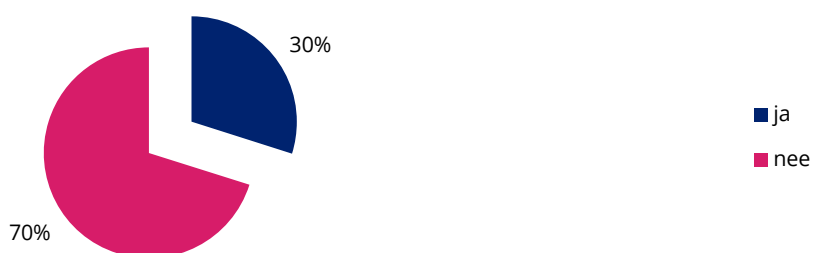
	absoluut (n=1954)	relatief (n=1954)
(weg)werkzaamheden en onderhoud (bijvoorbeeld verkeersmaatregelen, onderhoud aan openbare ruimte)	1593	82%
actualiteiten	1451	74%
gemeentelijke dienstverlening (bijvoorbeeld paspoort, rijbewijs, afval, gladheidsbestrijding)	1438	74%
veiligheid	1424	73%
projecten (bijvoorbeeld Beekdaelen B(l)oeit, De Gyselaar)	1001	51%
wonen en verbouwen (bijvoorbeeld bouwkvavels, starterswoningen, duurzaamheid)	971	50%
voorzieningen (bijvoorbeeld dorpsvhuizen, scholen, sportvelden, zwembaden)	938	48%
zorg en welzijn (bijvoorbeeld sociaal team, centrum jeugd en gezin, vrijwilligerswerk, mantelzorg, Meedenkers)	921	47%
recreatie en toerisme (bijvoorbeeld evenementen, activiteiten, tips)	877	45%
culturele evenementen	838	43%
verenigingen (bijvoorbeeld sport, muziek)	706	36%
politiek en bestuur (bijvoorbeeld raadsvergaderingen, informatie over het college van burgemeester en wethouders)	680	35%
ondernemen (bijvoorbeeld inkoop en aanbesteding, bedrijvencontactdagen)	244	12%
geen van bovenstaande	27	1%



10. Zijn er onderwerpen waar u op dit moment geen informatie over leest / ontvangt, maar dit wel graag zou willen? Zo ja, welke onderwerpen zijn dit?

	absoluut	relatief
ja, onderwerpen zoals:*	582	30%
nee	1366	70%
totaal	1948	100%

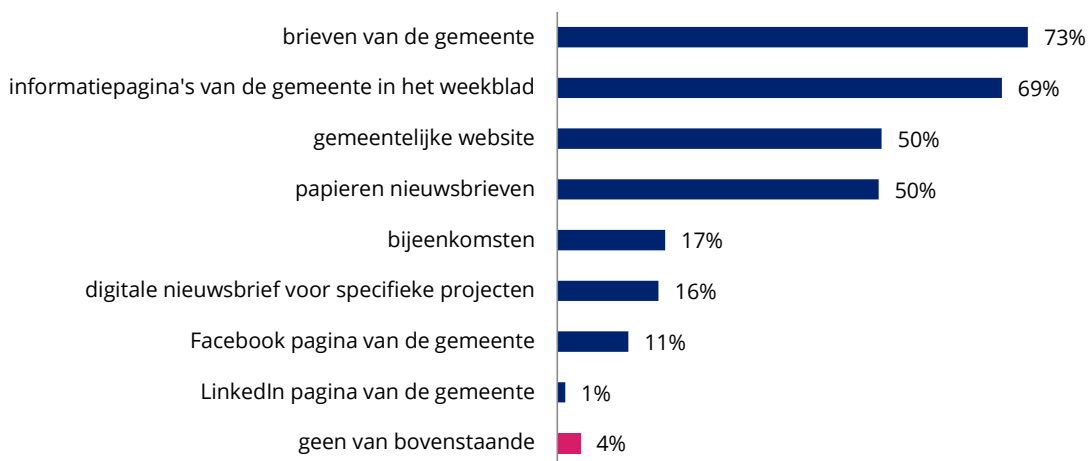
* zie bijlage 6 voor toelichting



Gemeentelijke communicatiemiddelen

11. Van welke informatiebronnen van de gemeente Beekdaelen maakt u gebruik? (meerdere antwoorden mogelijk)

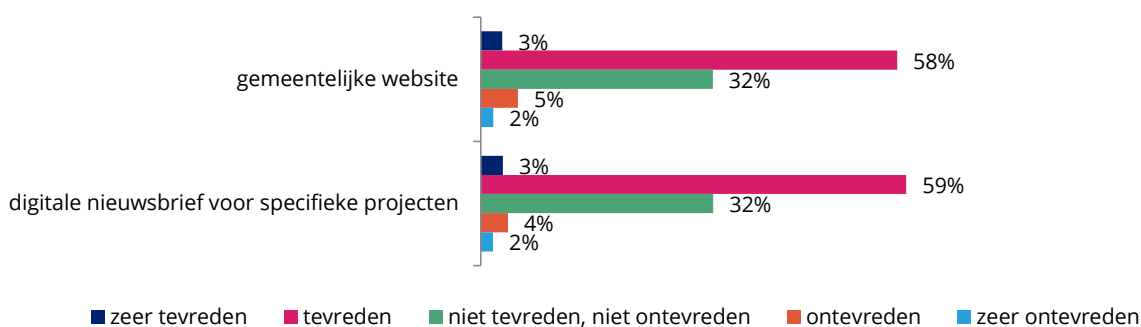
	absoluut (n=1954)	relatief (n=1954)
brieven van de gemeente	1429	73%
informatiepagina's van de gemeente in het weekblad	1350	69%
gemeentelijke website	985	50%
papieren nieuwsbrieven	976	50%
bijeenkomsten (bijvoorbeeld een voorlichtingsavond)	328	17%
digitale nieuwsbrief voor specifieke projecten	308	16%
Facebook pagina van de gemeente	216	11%
LinkedIn pagina van de gemeente	25	1%
geen van bovenstaande (ga door naar vraag 14)	70	4%

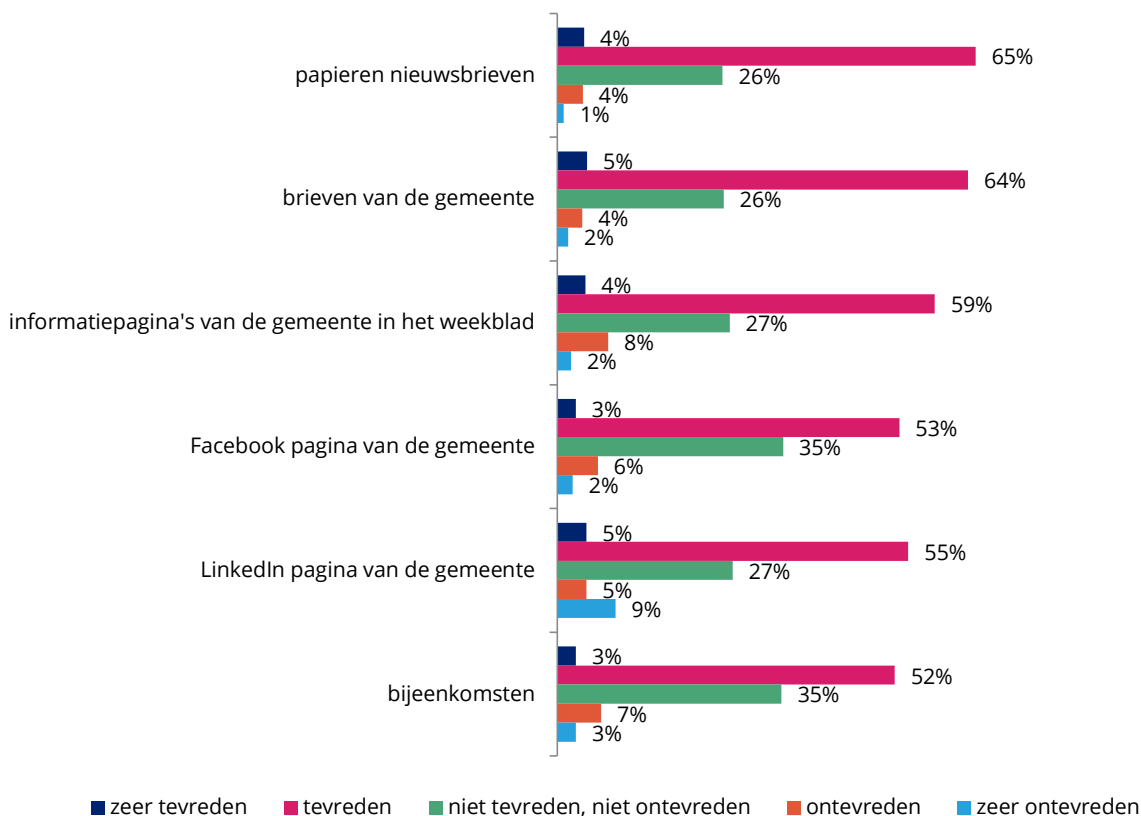


Bij deze vraag zijn de gegeven antwoorden op vraag 11 getoond.

12. In hoeverre bent u (on)tevreden bent u over de communicatiemiddelen van de gemeente Beekdaelen?*

* zie bijlage 7 voor frequenties





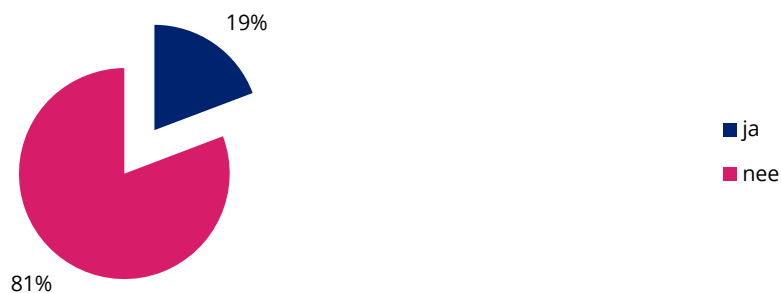
13. Hieronder kunt u uw antwoord(en) op vraag 12, indien gewenst, toelichten.*

* zie bijlage 8 voor toelichting

14. Zijn er andere communicatiemiddelen die u zou willen gebruiken voor het verkrijgen van informatie van de gemeente Beekdaelen?

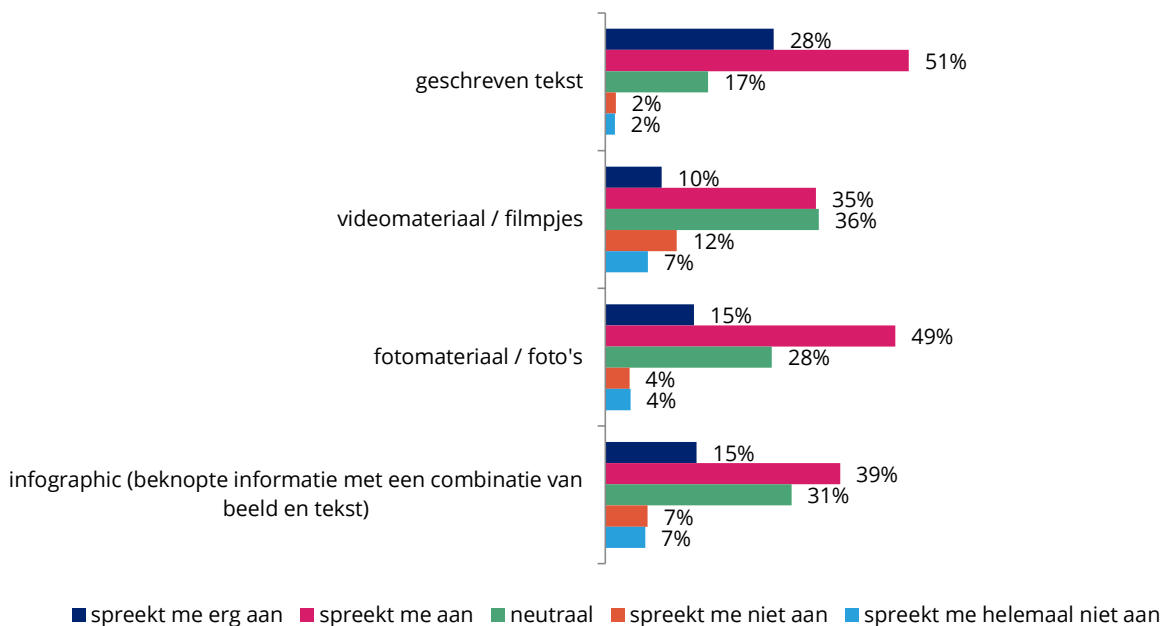
	absoluut	relatief
ja, namelijk:*	375	19%
nee	1573	81%
totaal	1948	100%

* zie bijlage 9 voor toelichting



15. In welke mate spreken onderstaande vormen van communicatie u aan?*

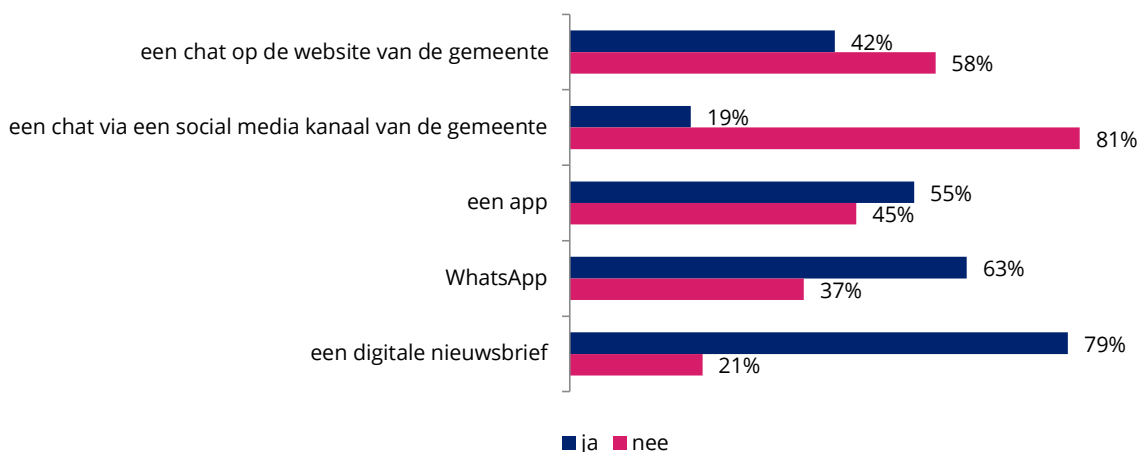
* zie bijlage 10 voor frequenties



Informatievoorziening

16. Zou u gebruik maken van onderstaande communicatiemiddelen wanneer de gemeente Beekdaelen deze zou inzetten?*

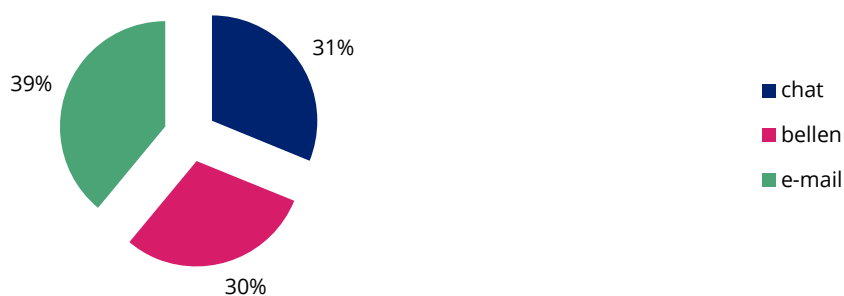
* zie bijlage 11 voor frequenties



Vraag 17 is alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 16 ja hebben geantwoord bij een chat op de website van de gemeente en/of een chat via een social media kanaal van de gemeente.

17. Van welke mogelijkheid zou u het meest gebruik willen maken om contact te leggen met de gemeente?

	absoluut	relatief
chat	211	31%
bellen	202	30%
e-mail	264	39%
totaal	677	100%



Vraag 18 is alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 16 ja hebben geantwoord bij een app.

18. Als de gemeente Beekdaelen gebruik zou maken van een app, over welke functies zou deze app dan moeten beschikken?*

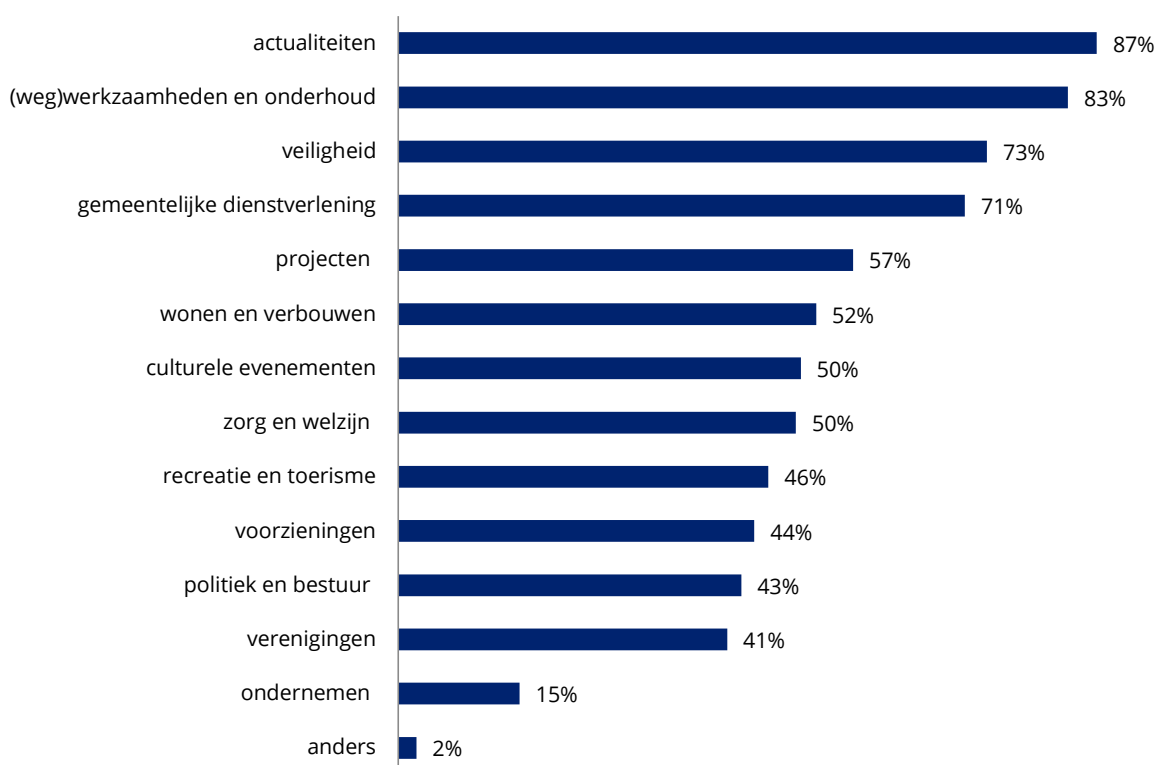
* zie bijlage 12 voor toelichting

Vragen 19 en 20 zijn alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 16 ja hebben geantwoord bij een digitale nieuwsbrief.

19. Welke informatie zou u graag terug willen zien in de digitale nieuwsbrief? (meerdere antwoorden mogelijk)

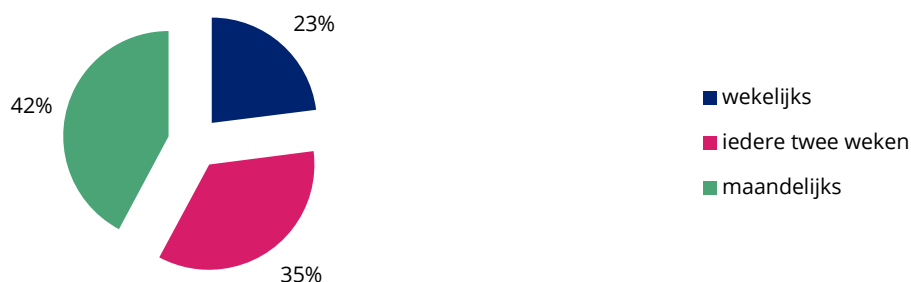
	absoluut (n=1309)	relatief (n=1309)
actualiteiten	1138	87%
(weg)werkzaamheden en onderhoud (bijvoorbeeld verkeersmaatregelen, onderhoud aan openbare ruimte)	1091	83%
veiligheid	959	73%
gemeentelijke dienstverlening (bijvoorbeeld paspoort, rijbewijs, afval, gladheidsbestrijding)	923	71%
projecten (bijvoorbeeld Beekdaelen B(l)oeit, De Gyselaar)	741	57%
wonen en verbouwen (bijvoorbeeld bouwkavels, starterswoningen, duurzaamheid)	681	52%
culturele evenementen	656	50%
zorg en welzijn (bijvoorbeeld sociaal team, centrum jeugd en gezin, vrijwilligerswerk, mantelzorg, Meedenkers)	648	50%
recreatie en toerisme (bijvoorbeeld evenementen, activiteiten, tips)	603	46%
voorzieningen (bijvoorbeeld dorpshuizen, scholen, sportvelden, zwembaden)	580	44%
politiek en bestuur (bijvoorbeeld raadsvergaderingen, informatie over het college van burgemeester en wethouders)	559	43%
verenigingen (bijvoorbeeld sport, muziek)	536	41%
ondernemen (bijvoorbeeld inkoop en aanbesteding, bedrijvencontactdagen)	198	15%
anders, namelijk:*	30	2%

* zie bijlage 13 voor toelichting



20. Hoe vaak zou u de digitale nieuwsbrief van de gemeente Beekdaelen willen ontvangen?

	absoluut	relatief
wekelijks	301	23%
iedere twee weken	456	35%
maandelijks	552	42%
totaal	1309	100%

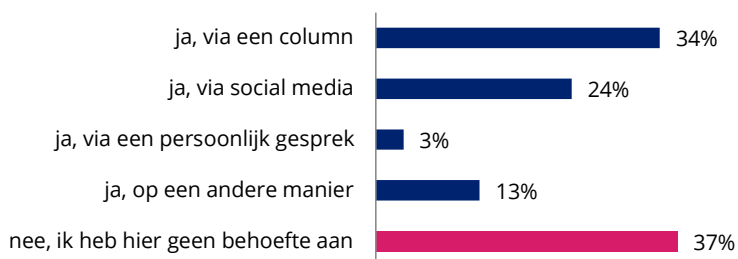


Politiek

21. Heeft u behoefte om geïnformeerd te worden over politieke zaken in de gemeente Beekdaelen? Zo ja, op welke manier zou u geïnformeerd willen worden? (meerdere antwoorden mogelijk)

	absoluut (n=1954)	relatief (n=1954)
ja, via een column	673	34%
ja, via social media	464	24%
ja, via een persoonlijk gesprek	66	3%
ja, op een andere manier, namelijk:*	246	13%
nee, ik heb hier geen behoefte aan	715	37%

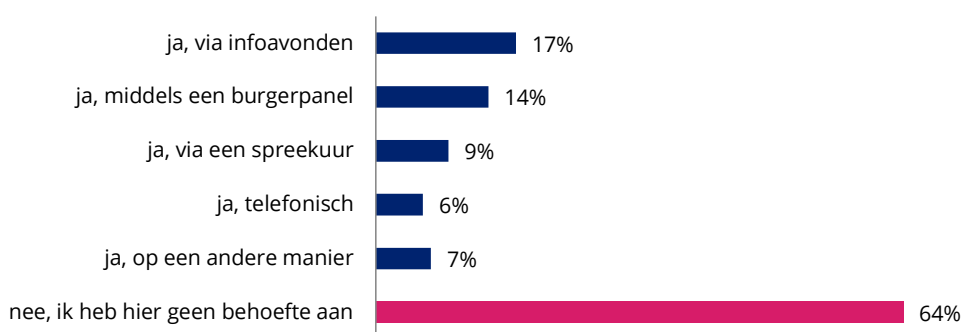
* zie bijlage 14 voor toelichting



22. Heeft u behoefte om te communiceren met de politiek van de gemeente Beekdaelen? Zo ja, op welke manier? (meerdere antwoorden mogelijk)

	absoluut (n=1954)	relatief (n=1954)
ja, via infoavonden	332	17%
ja, middels een burgerpanel	267	14%
ja, via een spreekuur	172	9%
ja, telefonisch	112	6%
ja, op een andere manier, namelijk:*	131	7%
nee, ik heb hier geen behoefte aan	1249	64%

* zie bijlage 15 voor toelichting



Raadsvergaderingen

23. Volgt u de raadsvergaderingen van de gemeente Beekdaelen?

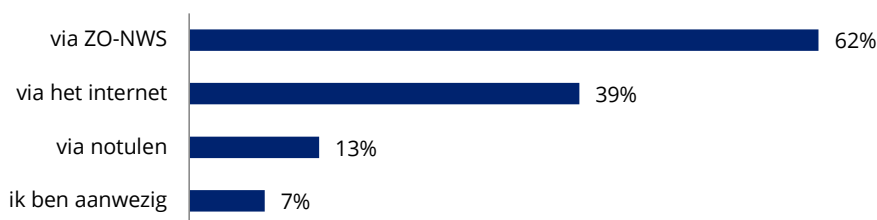
	absoluut	relatief
ja, allemaal	36	2%
ja, enkele	353	18%
nee	1562	80%
totaal	1951	100%



Vraag 24 is alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 23 ja hebben geantwoord.

24. Op welke manier volgt u de raadsvergaderingen? (meerdere antwoorden mogelijk)

	absoluut (n=389)	relatief (n=389)
via ZO-NWS	242	62%
via het internet	150	39%
via notulen	50	13%
ik ben aanwezig	29	7%



Vraag 25 is alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 23 nee hebben geantwoord.

25. Waarom volgt u geen raadsvergaderingen? (meerdere antwoorden mogelijk)

	absoluut (n=1562)	relatief (n=1562)
ik weet niet wat de meerwaarde is voor mij	586	38%
ik vind de raadsvergaderingen niet interessant	484	31%
ik weet niet op welke manier ik deze kan volgen	329	21%
ik heb hier geen tijd voor	327	21%
ik wist niet dat er raadsvergaderingen zijn	54	3%
anders, namelijk:*	170	11%

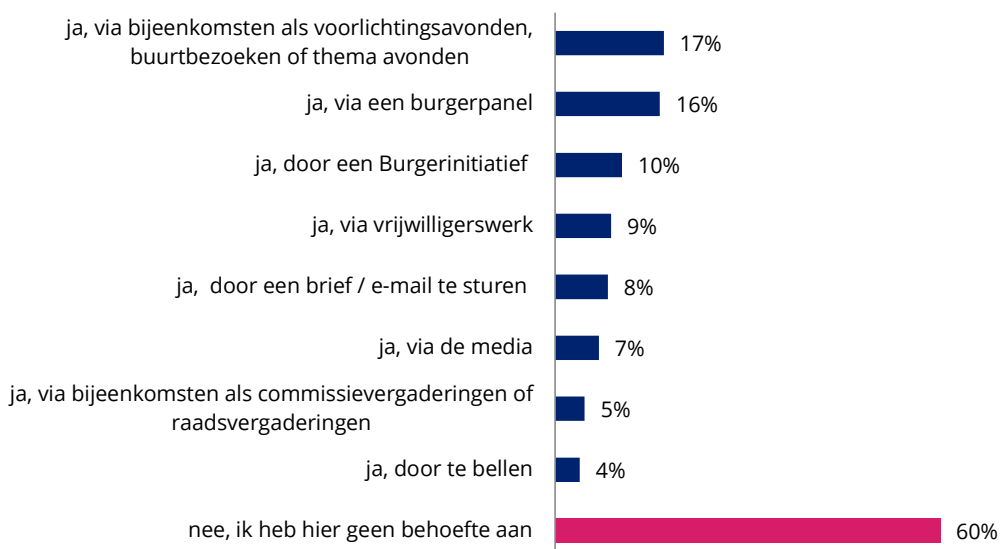
* zie bijlage 16 voor toelichting



Participatie

26. Zou u een bijdrage willen leveren aan of mee willen denken met de gemeente Beekdaelen? Zo ja, op welke manier zou u dit willen doen? (meerdere antwoorden mogelijk)

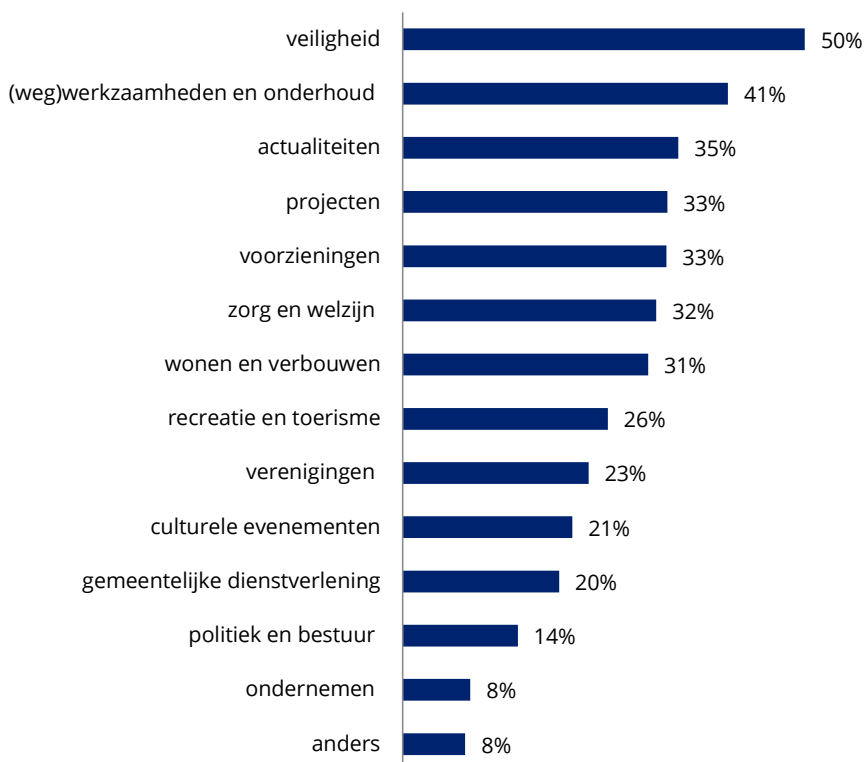
	absoluut (n=1951)	relatief (n=1951)
ja, via bijeenkomsten als voorlichtingsavonden, buurtbezoeken of thema avonden	328	17%
ja, via een burgerpanel	316	16%
ja, door een Burgerinitiatief (bijvoorbeeld grote schoonmaakacties, bijeenkomsten voor eenzame ouderen of buurtfeesten)	202	10%
ja, via vrijwilligerswerk	169	9%
ja, door een brief / e-mail te sturen (bijvoorbeeld naar raad, individuele raadsleden, raadsfracties of raadsgriffie)	159	8%
ja, via de media	132	7%
ja, via bijeenkomsten als commissievergaderingen of raadsvergaderingen	89	5%
ja, door te bellen (bijvoorbeeld met raad, individuele raadsleden, raadsfracties of raadsgriffie)	74	4%
nee, ik heb hier geen behoefte aan (ga door naar vraag 28)	1161	60%



Vraag 27. Over welke onderwerpen zou u een bijdrage willen leveren of willen meedenken? (meerdere antwoorden mogelijk)

	absoluut (n=790)	relatief (n=790)
veiligheid	398	50%
(weg)werkzaamheden en onderhoud (bijvoorbeeld verkeersmaatregelen, onderhoud aan openbare ruimte)	322	41%
actualiteiten	273	35%
projecten (bijvoorbeeld Beekdaelen B(l)oeit, De Gyselaar)	262	33%
voorzieningen (bijvoorbeeld dorpshuizen, scholen, sportvelden, zwembaden)	261	33%
zorg en welzijn (bijvoorbeeld sociaal team, centrum jeugd en gezin, vrijwilligerswerk, mantelzorg, Meedenkers)	251	32%
wonen en verbouwen (bijvoorbeeld bouwkavels, starterswoningen, duurzaamheid)	243	31%
recreatie en toerisme (bijvoorbeeld evenementen, activiteiten, tips)	203	26%
verenigingen (bijvoorbeeld sport, muziek)	184	23%
culturele evenementen	168	21%
gemeentelijke dienstverlening (bijvoorbeeld paspoort, rijbewijs, afval, gladheidsbestrijding)	155	20%
politiek en bestuur (bijvoorbeeld raadsvergaderingen, informatie over het college van burgemeester en wethouders)	114	14%
ondernemen (bijvoorbeeld inkoop en aanbesteding, bedrijvencontactdagen)	67	8%
anders, namelijk:*	62	8%

* zie bijlage 17 voor toelichting



Informatiebehoefte jongeren

28. Heeft u een of meer thuiswonende kinderen in onderstaande leeftijdscategorieën? (meerdere antwoorden mogelijk)

	absoluut (n=1952)	relatief (n=1952)
ja, 12-15 jaar	66	3%
ja, 16-19 jaar	96	5%
ja, 20-24 jaar	101	5%
ja, 25 jaar en ouder	99	5%
nee, ik heb geen (thuiswonende) kind(eren) of uitsluitend jongere kinderen (ga door naar vraag 31)	1659	85%

