

# Bewonerspanel Communicatie

## Context

Van 16 tot 30 november 2015 heeft IB Onderzoek een peiling gehouden onder de leden van het Bewonerspanel. De gemeente Utrecht wil graag weten hoe inwoners de gemeentelijke communicatie beleven.

Het doel van de vragen is een indruk te krijgen hoe de leden van het panel contact met de gemeente hebben gehad, waarover dit contact ging, hoe zij dit hebben ervaren en hoe ze vinden dat het beter kan. Wat niet in het onderzoek is meegenomen is wat de uitkomst van het contact is geweest wat inwoners hebben gehad. Het onderzoek was gericht op de *beleving* van de communicatie. Daarnaast is de uitkomst een momentopname, bij de vraagstelling is uitgegaan van het meest recente contact.

Dit onderzoek maakt deel uit van een reeks aan onderzoeken die gaan over de beleving en tevredenheid van de klant over de dienstverlening van de gemeente Utrecht. Deze keer heeft het onderzoek specifiek de invalshoek van communicatie. Vanuit Publieksdienstverlening vinden dit soort onderzoeken ook regelmatig plaats. Het onderzoek is bedoeld als “thermometer” en de resultaten worden gebruikt om de dienstverlening van de gemeente te verbeteren. Met de resultaten wordt getoetst of de verbeteringen die zijn ingezet, stroken met de ervaringen die inwoners hebben gehad met de gemeente.

Het Bewonerspanel telt 4.633 leden. Vergeleken met de Utrechtse bevolking, zijn in het Bewonerspanel hoog opgeleiden en autochtonen oververtegenwoordigd en jongeren ondervertegenwoordigd. De resultaten zijn daardoor niet zondermeer te vertalen naar de (gemiddelde) mening van de Utrechter, maar geven wel een goede indicatie.

In het onderzoek hebben 2.577 leden meegedaan, wat neerkomt op een respons van 56%. Meer informatie over het Bewonerspanel Utrecht vindt u op de website

[www.utrecht.nl/bewonerspanel](http://www.utrecht.nl/bewonerspanel).

## Zes op de tien leden Bewonerspanel tevreden over contact met gemeente

Ruim zes van de tien (61%) respondenten (1.067 van de 1.753 leden) is tevreden over het contact dat zij met de gemeente legden. De leden van het Bewonerspanel benaderen de gemeente in de meeste gevallen voor een product (37%) of melding (26%). Van de beschikbare communicatiekanalen is de gemeentewebsite (48%) de meest gebruikte vorm van communicatie wanneer er contact gezocht wordt met de gemeente.

Panelleden zijn veelal nog niet op de hoogte van de mogelijkheden van sociale media om een vraag te stellen aan de gemeente. Daarentegen wordt contact via sociale media en persoonlijk contact het hoogst gewaardeerd. Ruim driekwart (77%) van de panelleden is hier (zeer) tevreden over.

Panelleden die door de gemeente zelf zijn benaderd, waarderen het contact het hoogste wanneer gekozen wordt voor een wijkbericht (74%), per brief (68%) of e-mail (66%).

Er is gevraagd naar suggesties voor verbetering in de communicatie met de gemeente. Gemiddeld waren 2 op de 10 leden ontevreden over communicatie met de gemeente als zij de gemeente zelf benaderden en 4 op de 100 panelleden waren ontevreden als de gemeente hen benaderde. Uit de analyse blijkt dat verbeteringsuggesties vooral betrekking hebben op het proces (tijdiger, sneller, transparanter en daadwerkelijk reageren) en op houding en gedrag (beter luisteren, meldingen serieus nemen, beloftes nakomen), minder op middel en inhoud. Verbetersuggesties op middel hebben vooral betrekking op de begrijpelijkheid van de communicatie, verbeteringsuggesties op inhoud hebben vooral betrekking op juistheid en volledigheid van de informatie of op beleidskeuzes.

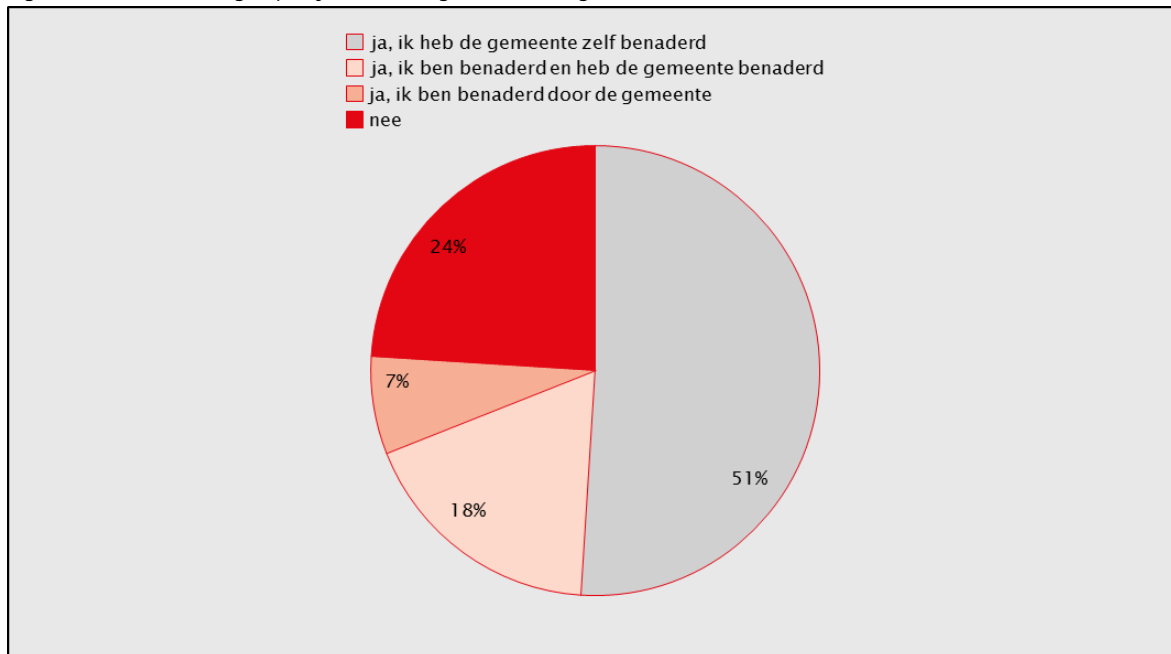
## Resultaten

De resultaten van de peiling zijn opgedeeld in twee hoofdstukken. In het eerste hoofdstuk wordt de communicatie beschreven wanneer een bewoner contact opneemt met de gemeente. In hoofdstuk twee gaat het om de communicatie van de gemeente richting de bewoner.

### Contact met gemeente

- Bijna zeven op de tien leden (69%, 1.765 leden) van het Bewonerspanel heeft zelf de gemeente benaderd in het afgelopen jaar. Een kwart (25%, 626 leden) van de panelleden is benaderd door de gemeente. Van de panelleden geeft een kwart (24%, 628 leden) aan het afgelopen jaar geen contact te hebben gehad met de gemeente (zie figuur 1).

Figuur 1: Heeft u het afgelopen jaar contact gehad met de gemeente Utrecht?



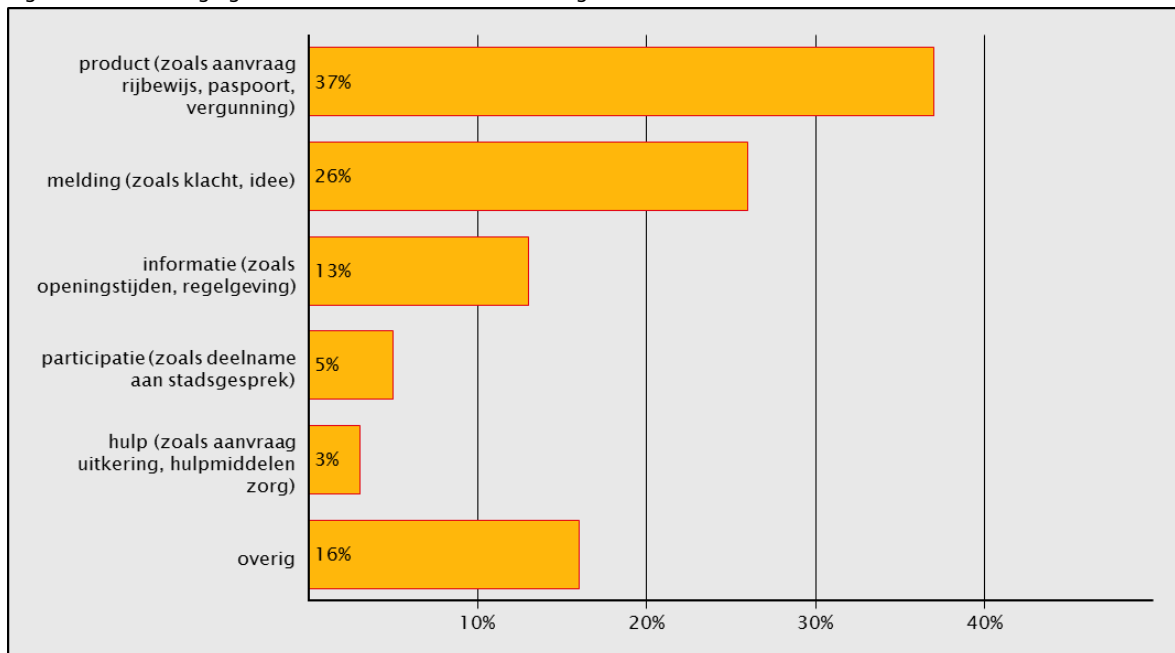
Bron: Novemberpeiling Bewonerspanel 2015

# 1 Bewoner benadert gemeente

## Onderwerpen contact

- Bij panelleden die de gemeente hebben benaderd (1.765 leden), ging het meest recente contact in de meeste gevallen (37%) over een product (aanvraag rijbewijs, paspoort, vergunning), zie figuur 2. In een kwart (26%) van de contacten ging het over een melding zoals klacht of idee. Deze verdeling is een momentopname omdat bij de vraagstelling uit is gegaan van het meest recente contact.

Figuur 2: Waarover ging uw meest recente contact met de gemeente?



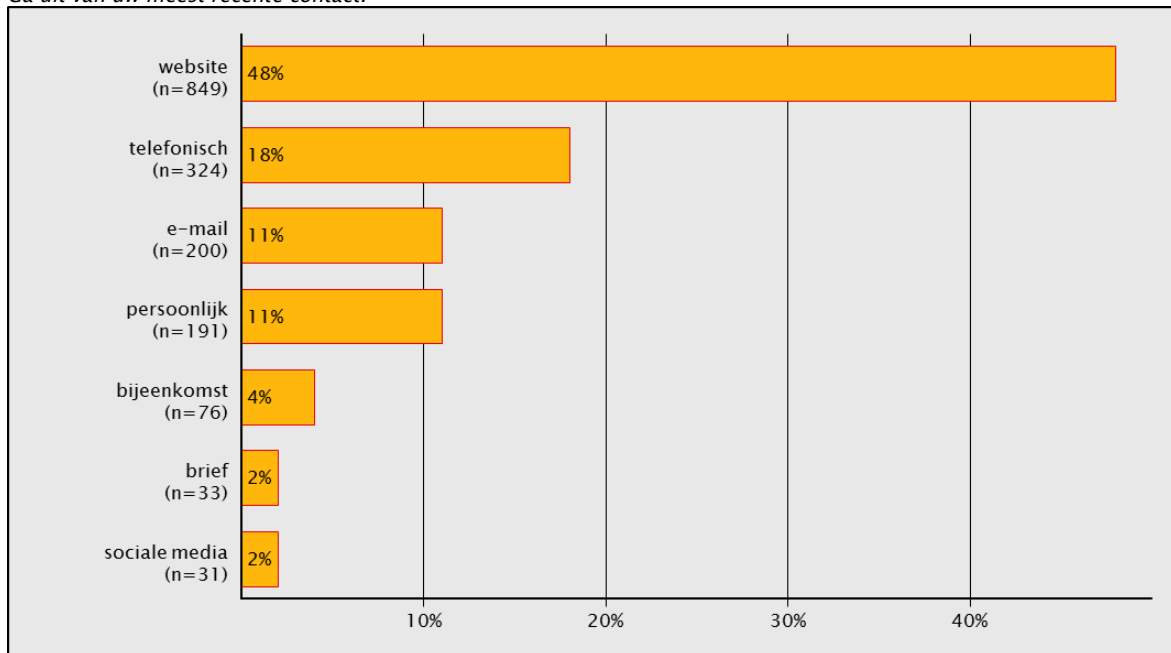
Bron: Novemberpeiling Bewonerspanel 2015

## Communicatiemiddel

- Panelleden die contact hebben gezocht met de gemeente (1.765 leden), doen dit in bijna de helft van de gevallen via de website (48%), zie figuur 3). Ook telefonisch (18%), per e-mail (11%) of persoonlijk (11%) is er regelmatig contact gezocht met de gemeente.

Figuur 3: Op welke wijze heeft u informatie gezocht of uw vraag of opmerking aan de gemeente Utrecht voorgelegd?

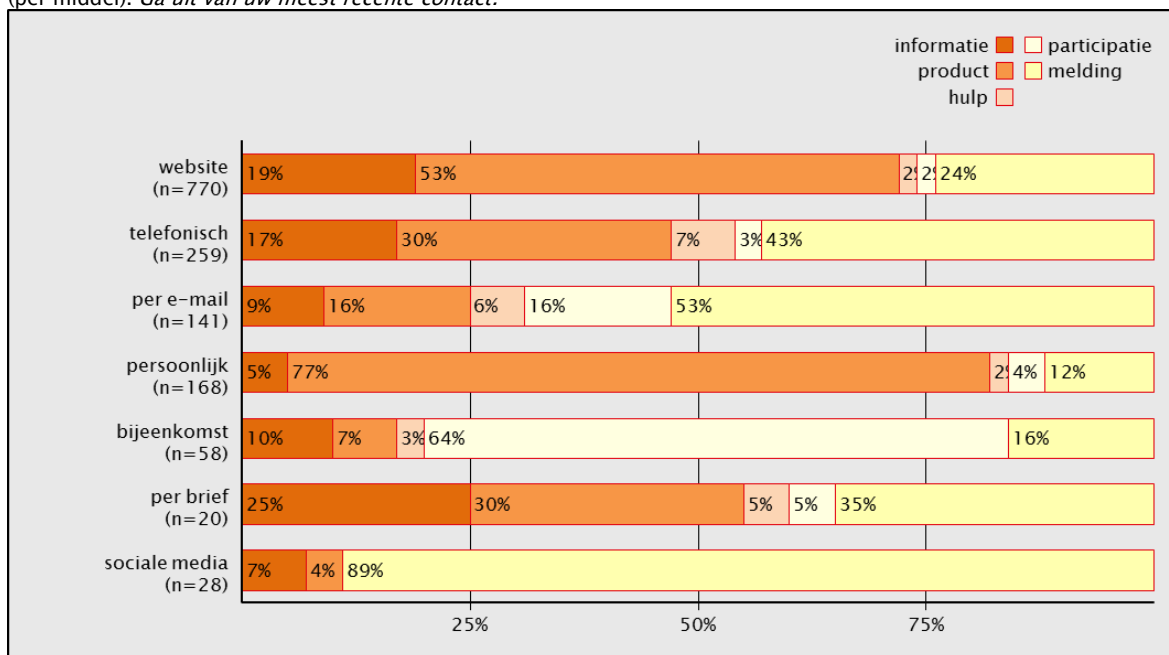
*Ga uit van uw meest recente contact.*



Bron: Novemberpeiling Bewonerspanel 2015

- Voor het meest gekozen communicatiemiddel, de website, gaat het voor 53% (411 leden) van de contactmomenten over een product. Daarnaast is een melding (24%) en informatievraag (19%) ook geregeld een reden voor een bezoek aan de website (zie figuur 4).
- Leden van het Bewonerspanel die telefonisch contact hebben gehad (324 leden) met de gemeente, deden dit meestal voor een melding (43%) of een product (30%).
- De contactmomenten via sociale media (31 leden) zijn meestal (89%) meldingen.

Figuur 4: Op welke wijze heeft u informatie gezocht of uw vraag of opmerking aan de gemeente Utrecht voorgelegd? (per middel). *Ga uit van uw meest recente contact.*

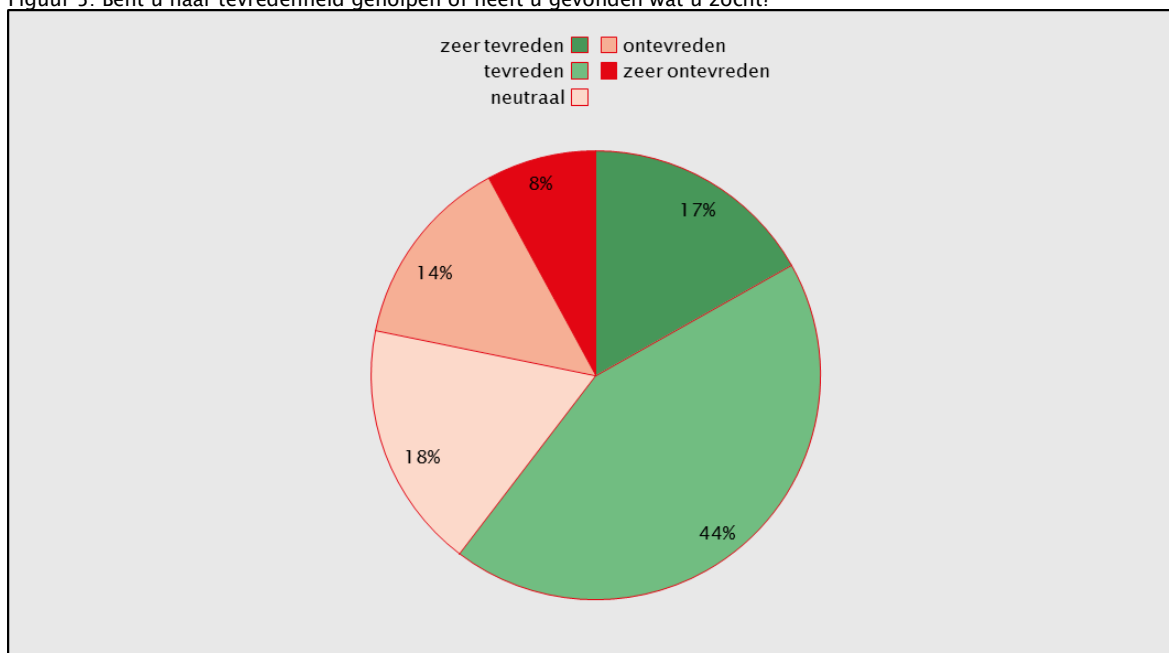


Bron: Novemberpeiling Bewonerspanel 2015

## Waardering contact

- 61% (1.067 leden) van de panelleden is (zeer) tevreden over de hulp van de gemeente of heeft gevonden wat ze zochten. Van 22% van de panelleden is de beoordeling ontevreden (14%) of zeer ontevreden (8%), zie figuur 5.

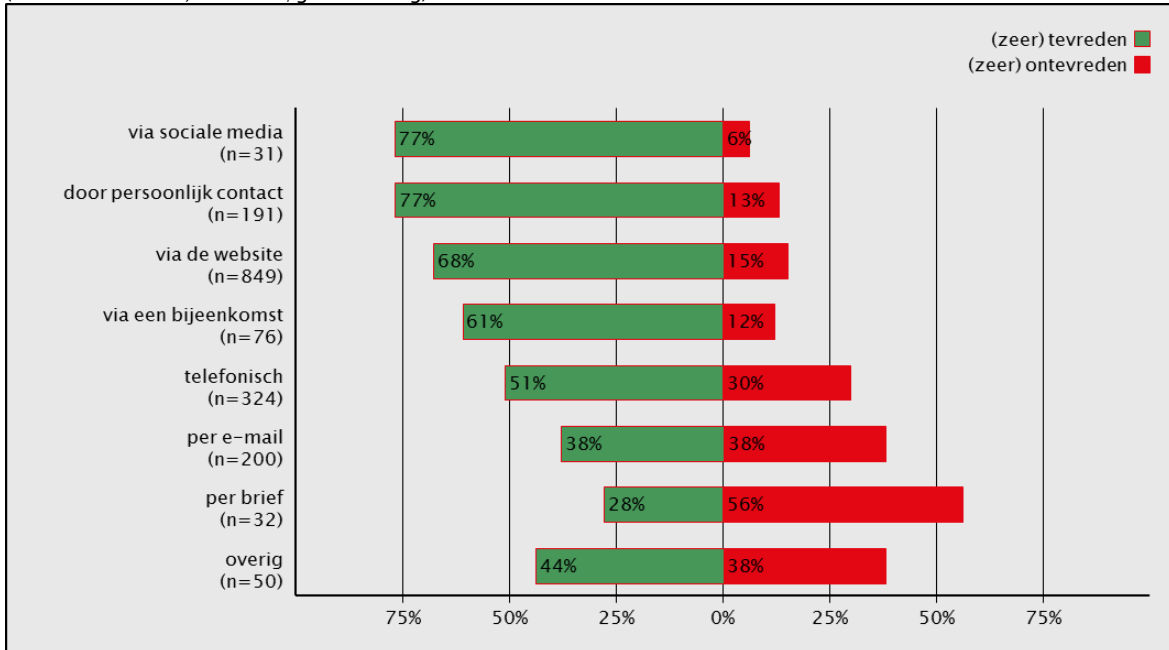
Figuur 5: Bent u naar tevredenheid geholpen of heeft u gevonden wat u zocht?



Bron: Novemberpeiling Bewonerspanel 2015

- De leden zijn naar verhouding het meest tevreden over sociale media, persoonlijk contact en de website. De leden zijn het minst tevreden over contact per brief, zie figuur 6.

Figuur 6: Bent u naar tevredenheid geholpen of heeft u gevonden wat u zocht? (per middel)  
(exclusief neutraal, weet niet/geen mening)



Bron: Novemberpeiling Bewonerspanel 2015

### Aanbevelingen

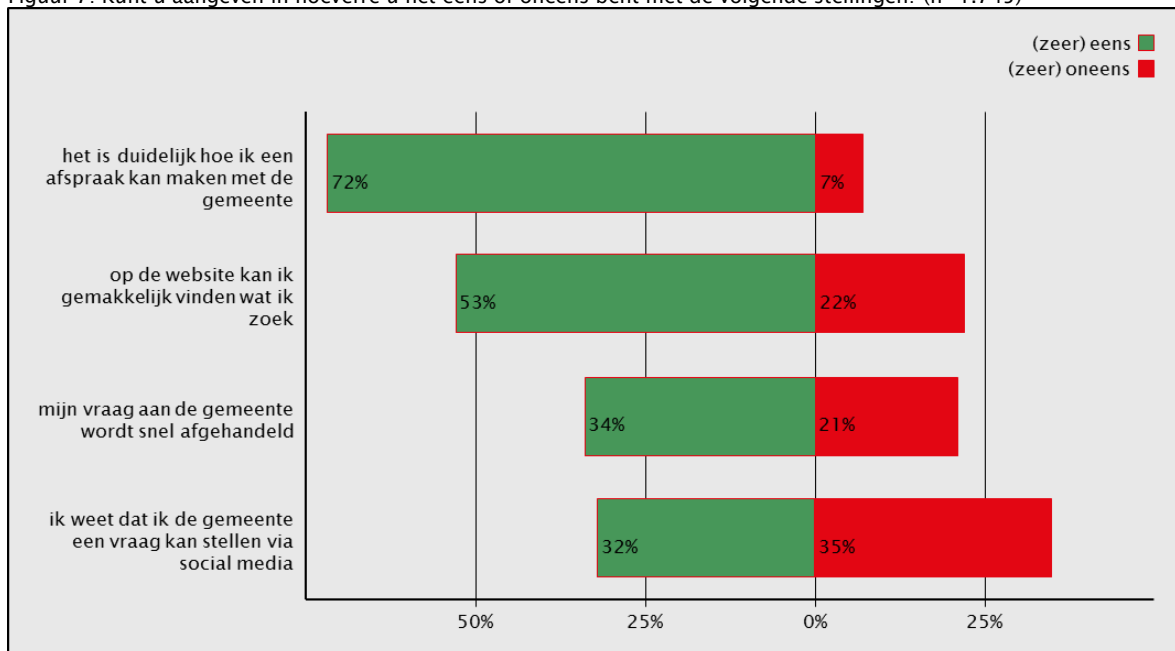
Panelleden die ontevreden zijn over de behandeling door de gemeente hebben suggesties voor verbetering gegeven. De verbetersuggesties zijn vooral gericht op proces en houding en gedrag, minder op middel en inhoud.

## Beoordeling

Alle panelleden die zelf contact hebben gezocht met de gemeente (1.745 leden) kregen vier stellingen voorgelegd waar ze konden aangeven in hoeverre ze het hiermee eens of oneens zijn (zie figuur 7).

- Het maken van een afspraak bij de gemeente is voor leden van het Bewonerspanel duidelijk. Bijna driekwart is het hiermee (zeer) eens. De helft kan op de website gemakkelijk vinden wat gezocht wordt. Een derde (is het (zeer) eens met de stelling dat de vraag aan de gemeente snel wordt afgehandeld. Een derde van de panelleden weet niet dat je een vraag aan de gemeente kan stellen via sociale media.

Figuur 7: Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen? (n=1.745)



Bron: Novemberpeiling Bewonerspanel 2015



## 2 Gemeente benadert bewoner

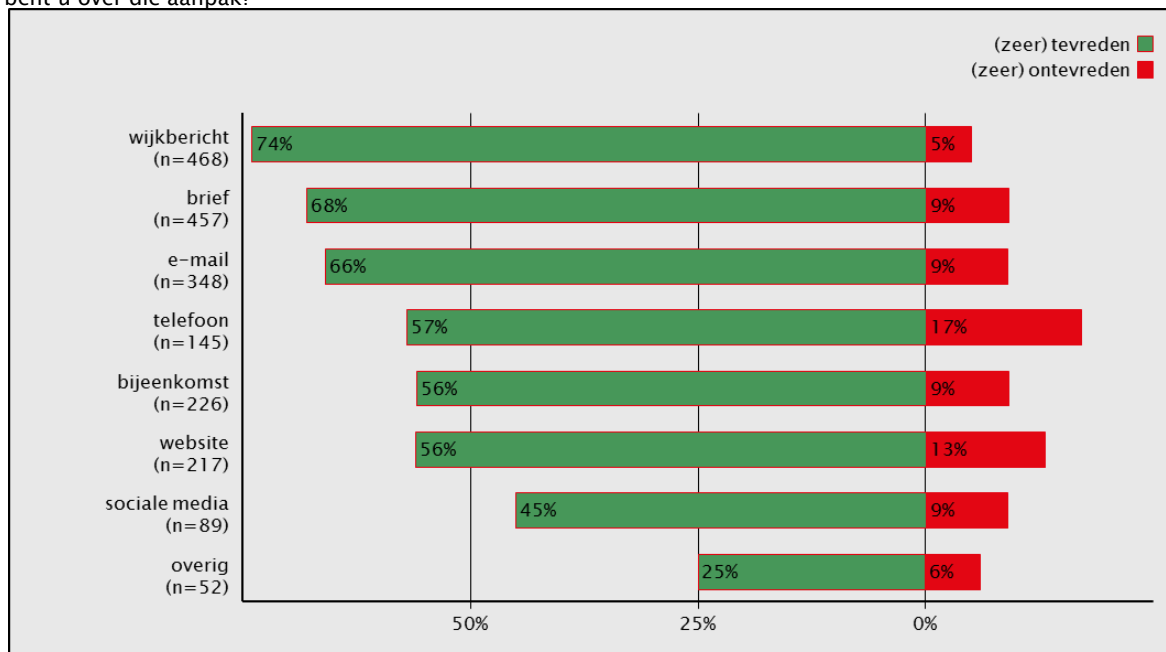
### Communicatiemiddel

- Bij panelleden die benaderd zijn door de gemeente (626 leden) konden leden meerdere communicatiemiddelen aanvinken. De meest genoemde contactvormen zijn het wijkbericht (468 leden) en de brief (457 leden).
- Panelleden zijn het minst vaak benaderd via social media (89 leden) en via overige contactvormen (52 leden), zoals een enquête, bezoek van burgemeester, wethouder of buurtteammedewerker, of via de balie.

### Waardering contactvormen

- Panelleden zijn het meest tevreden over wijkbericht, brief en email. Van de totaal 468 panelleden is driekwart (74%, 342 leden) tevreden over een wijkbericht en slechts een kleine groep (5%) is hier ontevreden over. Ook communicatie per brief (68%) en per e-mail (66%) wordt door twee derde van de panelleden als positief ervaren (zie figuur 8).
- Er springt geen communicatievorm uit die overwegend negatief wordt beoordeeld. Telefoon (145 leden) heeft wel relatief het hoogste percentage (zeer) ontevreden stemmen, maar dit is slechts 17% (25 leden).

Figuur 8: Via welke van de volgende communicatiemiddelen heeft de gemeente u benaderd en hoe tevreden bent u over die aanpak?

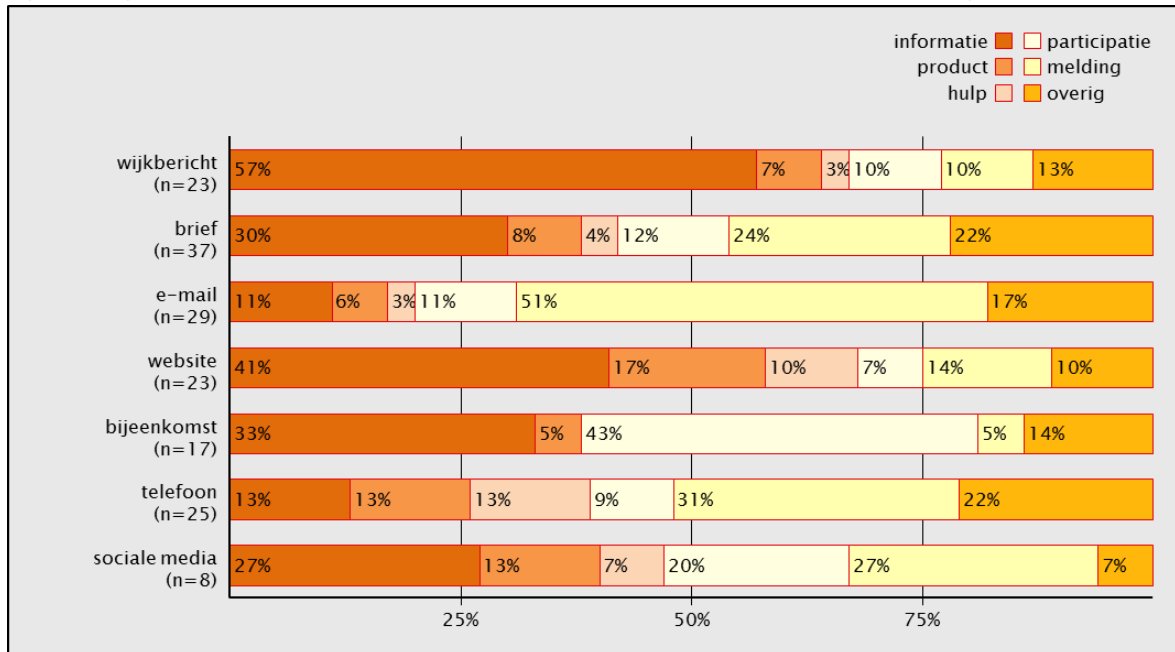


Bron: Novemberpeiling Bewonerspanel 2015

### Waardering per onderwerp

- We vroegen door bij de respondenten die ontevreden waren. Werden de respondenten die ontevreden zijn benaderd via de website, dan ging dit voor de helft over een informatievraag (52%, 12 leden). Wanneer panelleden gebeld worden door de gemeente, dan zijn de telefoontjes waarover de mensen ontevreden zijn voor 40% (10 leden) over een melding en 28% (7 leden) over overige onderwerpen. Hieronder staan ook voor de andere middelen de waardering per onderwerp.

Figuur 9: U geeft aan dat u (zeer) ontevreden bent over de communicatie. Waarover benaderde de gemeente u?



Bron: Novemberpeiling Bewonerspanel 2015

### Aanbevelingen

Panelleden die ontevreden zijn, is gevraagd suggesties te geven voor verbetering. Op middel en inhoud doen leden suggesties voor het verbeteren van de zoekfunctie en informatie beter vindbaar maken op de website, volledige en correcte informatie geven, overzichtelijker, duidelijker en minder ambtelijk (zoals bij wijkberichten en brieven). Meerdere suggesties zijn gericht op houding en gedrag, zoals beter luisteren en bewoners serieus nemen en afspraken nakomen. Tot slot zijn de meeste suggesties gericht op het proces: sneller contact met de juiste afdeling, geen standaard antwoorden, tijdiger en vaker versturen van informatie, meer inspraak en transparanter, en daadwerkelijk reageren en terugkoppeling geven.

# 3 Stellingen

## Beoordeling stellingen

Alle panelleden (1.877) kregen tien stellingen voorgelegd waarbij ze konden aangeven in hoeverre ze het hiermee eens of oneens zijn (zie figuur 10).

### *Begrijpelijkheid communicatie*

- De begrijpelijkheid van de informatie wordt door driekwart (77%, 1.437 leden) van de panelleden onderschreven.
- Van de panelleden vindt tweederde (68%, 1.283 leden) dat de gemeente informatie zo opschrijft, dat panelleden weten wat er van ze wordt verwacht.
- Een op de zes (16%, 61) panelleden geeft aan dat de gestelde vraag niet duidelijk wordt beantwoord, en de helft (49%, 913 leden) geeft aan dat de vraag wel duidelijk wordt beantwoord.

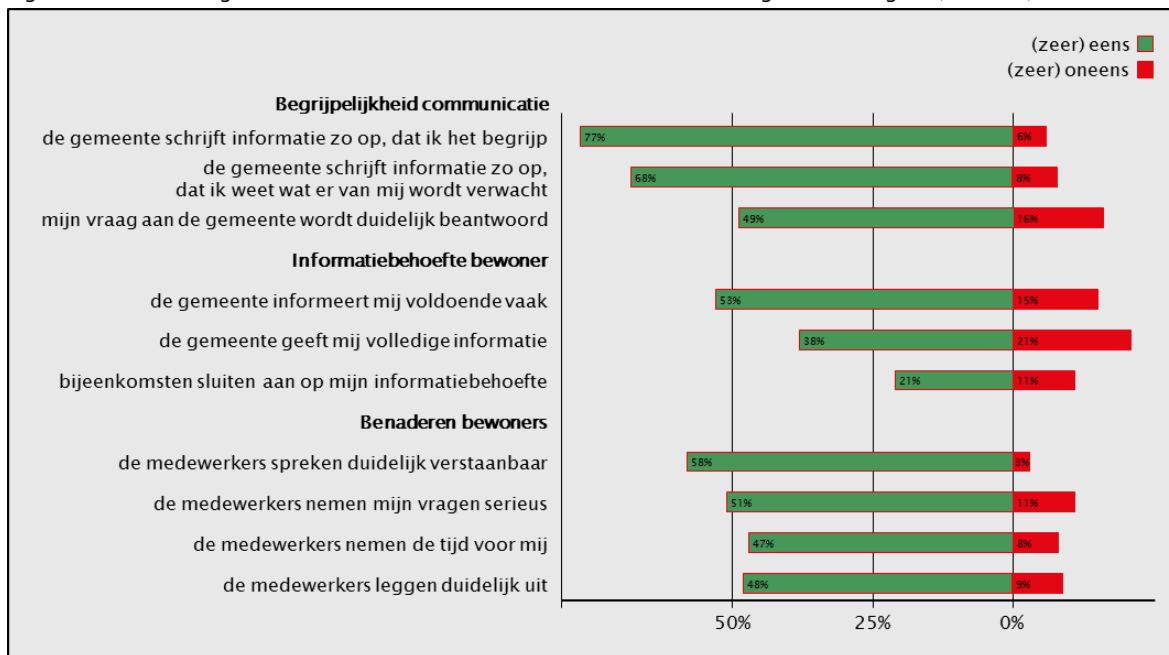
### *Informatiebehoefte bewoner*

- De helft (53%, 1.002 leden) van de leden van het Bewonerspanel vindt dat de gemeente voldoende vaak informeert.
- Een op de vijf (21%, 396 leden) panelleden vindt dat de gemeente geen volledige informatie geeft. Een derde is het er wel mee eens dat de gemeente voldoende informatie geeft.
- Een op de vijf (21%, 391 leden) is positief en een op de tien (11%, 206 leden) leden is negatief over de informatie op bijeenkomsten.

### *Benaderen bewoners*

- Ruim de helft (58%, 1.094) van de panelleden vindt dat de medewerkers duidelijk verstaanbaar zijn. Slechts 3% (61) van de panelleden is het hier niet mee eens.
- De panelleden zijn het in grote mate eens met de stelling dat medewerkers de vragen serieus nemen (51%), de medewerkers er tijd voor nemen (47%) en dat ze duidelijk uitleggen (48%).

Figuur 10: Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen? (n=1.877)



Bron: Novemberpeiling Bewonerspanel 2015

# Tabellen

1. Heeft u het afgelopen jaar contact gehad met de gemeente Utrecht?		
(n=2.568)	n	%
ja, ik heb de gemeente zelf benaderd	1.314	51%
ja, ik ben benaderd door de gemeente	175	7%
ja, ik ben benaderd en heb de gemeente benaderd	451	18%
nee	628	24%

*De volgende vragen gaan over de situatie als u de gemeente zelf benadert.*

2. Waarover ging uw meest recente contact met de gemeente?		
(selectie panelleden gemeente benaderd)(n=1.757)	n	%
product (zoals aanvraag rijbewijs, paspoort, vergunning)	657	37%
melding (zoals klacht, idee)	452	26%
informatie (zoals openingstijden, regelgeving)	227	13%
participatie (zoals deelname aan stadsgesprek)	92	5%
hulp (zoals aanvraag uitkering, hulpmiddelen zorg)	47	3%
overig	282	16%

3. Op welke wijze heeft u informatie gezocht of uw vraag of opmerking aan de gemeente Utrecht voorgelegd?		
(selectie panelleden gemeente benaderd)(n=1.754)	n	%
via de website	849	48%
telefonisch	324	18%
per e-mail	200	11%
door persoonlijk contact	191	11%
via een bijeenkomst/informatieavond	76	4%
per brief	33	2%
via sociale media (Twitter, Facebook, WhatsApp)	31	2%
overig	50	3%

4. Bent u naar tevredenheid geholpen of heeft u gevonden wat u zocht?		
(selectie panelleden gemeente benaderd)(n=1.753)	n	%
zeer tevreden	304	17%
tevreden	763	44%
neutraal	312	18%
ontevreden	239	14%
zeer ontevreden	135	8%

5. U geeft aan dat u (zeer) ontevreden bent. Wat kan de gemeente verbeteren?		
(selectie panelleden gemeente benaderd)(ontevreden)(n=1.753)	n	%
open antwoord	361	100%

## 6. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

(selectie panelleden gemeente benaderd)(n=1.745)						
	n	n	n	n	n	n
	Zeer eens	Eens	Neutraal	Oneens	Zeer oneens	weet niet
op de website kan ik gemakkelijk vinden wat ik zoek	72	845	401	274	106	47
het is duidelijk hoe ik een afspraak kan maken met de gemeente	189	1.063	265	95	29	104
ik weet dat ik de gemeente een vraag kan stellen via social media	80	480	315	432	170	267
mijn vraag aan de gemeente wordt snel afgehandeld	70	519	529	197	170	259
	%	%	%	%	%	%
	Zeer eens	Eens	Neutraal	Oneens	Zeer oneens	weet niet
op de website kan ik gemakkelijk vinden wat ik zoek	4%	48%	23%	16%	6%	3%
het is duidelijk hoe ik een afspraak kan maken met de gemeente	11%	61%	15%	5%	2%	6%
ik weet dat ik de gemeente een vraag kan stellen via social media	5%	28%	18%	25%	10%	15%
mijn vraag aan de gemeente wordt snel afgehandeld	4%	30%	30%	11%	10%	15%

De volgende vragen gaan over de situatie als de gemeente u benadert.

## 7. Via welke van de volgende communicatiemiddelen heeft de gemeente u benaderd en hoe tevreden bent u over die aanpak?

(selectie gemeente panelleden benaderd)(n=608)						
	n	n	n	n	n	n
	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	On-tevreden	Zeer on-tevreden	n.v.t.
via de website	15	106	67	26	3	391
per telefoon	10	73	37	13	12	463
per brief	38	271	107	26	15	153
per e-mail	35	196	84	20	13	261
via sociale media	10	30	41	7	1	519
via wijkbericht	46	299	99	18	6	140
in een bijeenkomst/informatieavond	16	111	78	19	2	382
overig	3	10	36	1	2	556
(exclusief n.v.t.)						
	n	n	n	n	n	n
	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	On-tevreden	Zeer on-tevreden	
via de website	7%	49%	31%	12%	1%	
per telefoon	7%	50%	26%	9%	8%	
per brief	8%	59%	23%	6%	3%	
per e-mail	10%	56%	24%	6%	4%	
via sociale media	11%	34%	46%	8%	1%	
via wijkbericht	10%	64%	21%	4%	1%	
in een bijeenkomst/informatieavond	7%	49%	35%	8%	1%	
overig	6%	19%	69%	2%	4%	

**8. U geeft aan dat u (zeer) ontevreden bent over de communicatie.  
Waarover benaderde de gemeente u?**

(selectie ontevreden/zeer ontevreden) (meerdere antwoorden mogelijk) (maximaal twee middelen)	informatie	product	hulp	participatie	melding	overig
	n	n	n	n	n	n
via de website	12	5	3	2	4	3
per telefoon	4	4	4	3	10	7
per brief	15	4	2	6	12	11
per e-mail	4	2	1	4	18	6
via sociale media	4	2	1	3	4	1
via wijkbericht	17	2	1	3	3	4
in een bijeenkomst	7	1	0	9	1	3
	%	%	%	%	%	%
via de website	41%	17%	10%	7%	14%	10%
per telefoon	13%	13%	13%	9%	31%	22%
per brief	30%	8%	4%	12%	24%	22%
per e-mail	11%	6%	3%	11%	51%	17%
via sociale media	27%	13%	7%	20%	27%	7%
via wijkbericht	57%	7%	3%	10%	10%	13%
in een bijeenkomst	33%	5%	0%	43%	5%	14%

**9. U geeft aan dat u (zeer) ontevreden bent over de communicatie. Wat kan de gemeente verbeteren?**

(selectie ontevreden/zeer ontevreden) (meerdere antwoorden mogelijk) (maximaal twee middelen)	aantal open antwoorden
via de website	21
per telefoon	25
per brief	37
per e-mail	29
via sociale media	8
via wijkbericht	22
in een bijeenkomst	17

De volgende vraag gaat over alle contactmomenten met de gemeente in het afgelopen jaar.

10. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?						
(selectie gemeente panelleden benaderd)(n=1.877)	n	n	n	n	n	n
<i>Vragen over begrijpelijkheid van de communicatie van de gemeente</i>						
	Zeereens	Eens	Neutraal	Oneens	Zeereens	weet niet
de gemeente schrijft informatie zo op, dat ik het begrijp	253	1.184	288	90	21	41
de gemeente schrijft informatie zo op, dat ik weet wat er van mij wordt verwacht	189	1.094	391	118	25	60
mijn vraag aan de gemeente wordt duidelijk beantwoord	138	775	405	192	109	258
<i>Vragen over informatiebehoefte van u als bewoner</i>						
	Zeereens	Eens	Neutraal	Oneens	Zeereens	weet niet
de gemeente informeert mij voldoende vaak	91	911	503	232	47	93
de gemeente geeft mij volledige informatie	61	650	594	307	89	176
bijeenkomsten of informatieavonden sluiten aan op mijn informatiebehoefte	42	349	430	152	54	850
<i>Vragen over hoe medewerkers bewoners benaderen</i>						
	Zeereens	Eens	Neutraal	Oneens	Zeereens	weet niet
de medewerkers nemen mijn vragen serieus	117	841	309	135	66	409
de medewerkers nemen de tijd voor mij	110	766	410	106	41	444
de medewerkers leggen duidelijk uit	105	799	378	115	52	428
de medewerkers spreken duidelijk verstaanbaar	152	942	258	42	19	464
	%	%	%	%	%	%
	Zeereens	Eens	Neutraal	Oneens	Zeereens	weet niet
de gemeente schrijft informatie zo op, dat ik het begrijp	13%	63%	15%	5%	1%	2%
de gemeente schrijft informatie zo op, dat ik weet wat er van mij wordt verwacht	10%	58%	21%	6%	1%	3%
mijn vraag aan de gemeente wordt duidelijk beantwoord	7%	41%	22%	10%	6%	14%
<i>Vragen over informatiebehoefte van u als bewoner</i>						
	Zeereens	Eens	Neutraal	Oneens	Zeereens	weet niet
de gemeente informeert mij voldoende vaak	5%	49%	27%	12%	3%	5%
de gemeente geeft mij volledige informatie	3%	35%	32%	16%	5%	9%
bijeenkomsten of informatieavonden sluiten aan op mijn informatiebehoefte	2%	19%	23%	8%	3%	45%
<i>Vragen over hoe medewerkers bewoners benaderen</i>						
	Zeereens	Eens	Neutraal	Oneens	Zeereens	weet niet
de medewerkers nemen mijn vragen serieus	6%	45%	16%	7%	4%	22%
de medewerkers nemen de tijd voor mij	6%	41%	22%	6%	2%	24%
de medewerkers leggen duidelijk uit	6%	43%	20%	6%	3%	23%
de medewerkers spreken duidelijk verstaanbaar	8%	50%	14%	2%	1%	25%