

Gemeente Haarlem, afdeling Data, Informatie en Analyse (DIA)

Gemeentelijke communicatie: voor en met de stad



Doelen communicatieonderzoek

De wijze waarop mensen en organisaties met elkaar communiceren, verandert door de digitale ontwikkelingen in een rap tempo. Ook de gemeente Haarlem bezint zich op de vraag met welke media zij inwoners het best kan bereiken. Wat zijn hun wensen en behoeften en wat willen ze liever niet?

Een andere ontwikkeling is dat Nederland zich tot een participatiesamenleving ontwikkelt. Voor de gemeente is het belangrijk te weten of en op welke manieren Haarlemmers willen samenwerken.

Daarom heeft de gemeente in de maand juni een groot communicatieonderzoek laten uitvoeren. De afdeling Communicatie heeft de vragenlijst ontwikkeld in samenwerking met de afdeling Data, Informatie en Analyse (DIA).

Het veldwerk

Het onderzoek vond plaats in de vorm van een enquête onder een aselechte steekproef van 6.000 inwoners uit de Haarlemse bevolking van 18 jaar en ouder. Geselecteerde Haarlemmers ontvingen in de week van 26 tot en met 30 mei een uitnodigingsbrief om aan het onderzoek mee te werken.

Dat kon op twee manieren:

- De bijgevoegde vragenlijst invullen en in een bijgevoegde antwoordenvolop gratis terugsturen;
- De vragen via een unieke inlogcode uit de brief invullen via internet.

Na twee weken ontvingen de leden van de steekproef een brief om ze te bedanken voor hun medewerking of om aan de enquête te herinneren.

In totaal 1.195 van de 6.000 geselecteerde Haarlemmers werkten aan de enquête mee: 764 van hen vulden de vragenlijst schriftelijk in en 431 deden dat digitaal. De respons komt hier mee uit op 20%. Voor een dergelijk onderzoek is dat een redelijke respons.

Het onderzoeksbureau I&O Research uit Enschede tekende voor het veldwerk. De gemeentelijke afdeling DIA verzorgde de rapportage.

De Rapportage

opbouw

De sheets na deze introductie bevatten een beknopte samenvatting en een leeswijzer. De leeswijzer laat zien op welke sheets de rapportage over de diverse onderwerpen te vinden is.

weging

De respons wijkt voor bepaalde groepen, gebaseerd op combinaties van leeftijd, geslacht en stadsdeel, af van de samenstelling van de werkelijke bevolking. Door weging van deze combinaties is ervoor gezorgd dat de enquête-uitkomsten representatief zijn voor de stad Haarlem. Antwoorden van groepen die zijn ondervertegenwoordigd tellen wat zwaarder mee en antwoorden van groepen die zijn oververtegenwoordigd wat minder zwaar.

Voor vier groepen heeft geen weging plaatsgevonden omdat ze in de respons te sterk ondervertegenwoordigd zijn. Het gaat hierbij om mannen van 18-24 jaar in de stadsdelen Zuid-West, Noord en Schalkwijk en vrouwen van 25-34 jaar in laatstgenoemd deel van Haarlem. Deze groepen zijn dus ook ondervertegenwoordigd in de uitkomsten.

De rapportage bevat uitspraken per stadsdeel. Hiervoor heeft binnen elk stadsdeel weging plaatsgevonden voor combinaties van leeftijd en geslacht.

betrouwbaarheid

Wanneer de rapportage over een verschil spreekt dan gaat het om een verschil dat met 95% betrouwbaarheid is getoetst. Dat wil zeggen dat met 95% zekerheid kan worden gezegd dat het verschil niet op toeval berust. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om verschillen op basis van geslacht, leeftijd, opleidingsniveau of stadsdeel.

'open' vragen

De gemeente heeft het communicatieonderzoek willen gebruiken om de Haarlemmer zelf aan het woord te laten. Daarom bevatte de enquête naast 'gesloten' vragen met uitsluitend voorgeselecteerde antwoordmogelijkheden ook veel 'open' vragen of combinaties van 'open' en 'gesloten'.

Bij een 'open' vraag of vraagonderdeel mogen de geënquêteerden zelf een antwoord formuleren. In de enquête is deze optie veel gebruikt om suggesties, ideeën en motieven naar boven te halen. Bij de 'open' vragen waren de reacties zeer gevarieerd.

De rapportage geeft een beknopte beschrijving van de uitkomsten op de 'open' vragen. Dit in de vorm van een tabel met een gerubriceerd overzicht van de meest genoemde antwoorden, begeleid door een beknopte beschrijving. De tabellen vermelden geen percentages maar aantallen. Dit vanwege de vaak relatief kleine aantallen respondenten per vraag en de diversiteit in reacties.

Daarnaast heeft de opdrachtgever een Excel-bestand ontvangen met per vraag een gerubriceerd overzicht van alle reacties.

opleidingsniveaus

In de rapportage is sprake van drie opleidingsniveaus:

- Lager: lagere school, basisschool, lbo, vbo, vmbo, mulo, mavo enz.;
- Middelbaar: mbo, havo, vwo, Lyceum, hbs, mms, Gymnasium enz.;
- Hoger: hbo, Universiteit, th, tu.

Leeftijd, opleidingsniveau en 'actieve Haarlemmers'

Op verschillende sheets staan vergelijkingen op basis van leeftijd en opleidingsniveau. Kanttekening hierbij is dat er samenhang bestaat tussen beide kenmerken. Zo zijn senioren door de bank genomen lager opgeleid dan jongeren.

De opvattingen van ouderen en lager opgeleiden lijken soms in grote trekken op elkaar.

De rapportage geeft bij een aantal vragen over bewonersparticipatie aan of 'maatschappelijk actieve Haarlemmers' daar onderscheidend op reageren. 'Maatschappelijk actieve Haarlemmers' zijn enquêtedeelnemers die zich voor een maatschappelijk organisatie of voor hun wijk of buurt hebben ingezet.

Behoeftte aan gemeentelijke informatie varieert met het onderwerp

Het hangt van het onderwerp af of Haarlemmers behoefte aan informatie van de gemeente hebben. Vrijwel alle inwoners willen informatie over de gemeentelijke dienstverlening en over zaken die in hun eigen wijk en buurt spelen. In wat mindere mate geldt dat ook voor ontwikkelingen in de stad. Minder groot is de behoefte aan informatie over inspraak- en participatiemogelijkheden, duurzaamheid en veranderingen in de zorg: een op de vijf Haarlemmers heeft geen interesse. Geen behoefte aan informatie over politiek en bestuur heeft drie op de tien.

Mediakeuze varieert eveneens met het onderwerp

De wijze waarop Haarlemmers zich willen informeren varieert met het onderwerp. Bij zaken die in de eigen wijk of buurt spelen, wil driekwart dat de gemeente actief informatie verstrekt. Daarnaast verwacht een kleinere meerderheid dat de gemeente hen actief informeert over inspraak- en participatiemogelijkheden. Beide onderwerpen hebben direct te maken met de leefomgeving van de Haarlemmers, die de bewonersbrief het meest als voorkeursmedium noemen, gevolgd door de Stadskrant.

Omgekeerd zegt driekwart van de inwoners graag zelf op zoek te gaan als ze zich willen informeren over politiek en bestuur. Ook info over dienstverlening zoekt een meerderheid het liefst zelf op, met als voorkeursmiddelen haarlem.nl, langs gaan bij de gemeente en opbellen.

Bij onderwerpen als ontwikkelingen in de stad, duurzaamheid en veranderingen in de zorg komen de Stadskrant en haarlem.nl als meest genoemde media naar voren.

Mediakeuze hangt samen met leeftijd en opleiding

Het algemene beeld, zoals in het vorige blok geschetst, geldt niet voor alle Haarlemmers. Zo willen maatschappelijk actieve inwoners over de meeste onderwerpen vaker informatie hebben dan andere stadgenoten. De opleiding en de leeftijd van de Haarlemmer spelen eveneens een rol. Hoger opgeleiden kiezen vaker dan lager opgeleiden en soms ook dan middelbaar opgeleiden voor haarlem.nl. Omgekeerd kiezen lager opgeleiden en ouderen vaker voor de Stadskrant. Het omslagpunt ligt bij

de categorie 45-54 jaar, daar krijgt de Stadskrant meestal vaker de voorkeur dan haarlem.nl.

E-mail alerts en social media vervullen nog geen prominente rol in de wijze waarop Haarlemmers zich willen informeren. Wel is de behoefte aan informatie via deze middelen in jonge leeftijdsgroepen en onder hoger opgeleiden al groter dan bij ouderen en Haarlemmers met een lagere of soms middelbare opleiding.

Meerderheid kent haarlem.nl en Stadskrant

Verschillende media kwamen in het vorige blokje al ter sprake. De gemeentelijke website bijvoorbeeld. Negen van de tien Haarlemmers weten dat deze site er is. Eveneens een meerderheid, zo'n zeven van de tien inwoners, bezoekt haarlem.nl wel eens. Onder senioren en in mindere mate ook 55-64-jarigen blijven bekendheid en gebruik achter bij de jongere leeftijdsgroepen.

De Stadskrant is bij een meerderheid bekend, namelijk bij 85%. Bijna zes van de tien inwoners lezen deze krant maandelijks of tweemaandelijks. Anders dan bij haarlem.nl slaat dit maandblad het meest aan onder ouderen en lager opgeleiden. Van de lezers heeft 3% een digitaal abonnement, terwijl acht op de tien niet op de hoogte is van deze service.

Gebruikers waarderen zowel de website als de Stadskrant met een voldoende: 7,0 en 6,9

Meerderheid kent gemeentelijke social media niet

Bijna driekwart van de Haarlemmers zit op minstens één van de bekende social media. Maar dat houdt niet in dat zij de social media van de gemeente bezoeken. Allereerst zijn elf gemeentelijke social media bij zes tot negen van de tien social mediagebruikers niet bekend. Het percentage sociaal mediagebruikers dat de verschillende gemeentelijke social media gebruikt, varieert van 1% tot 12%.

Belangstelling voor gemeentelijke apps

Acht van de tien inwoners hebben een smartphone of tablet. De gemeente overweegt services voor deze apparaten te gaan aanbieden. In de leeftijd tot 55 jaar beschikken (meer) dan negen van de tien inwoners over een smartphone of tablet. Onder 65+-ers geldt dat voor de helft.

Van drie mogelijke services zegt rond 20% van de smartphone- of tableteigenaren ze zeker te zullen gebruiken. Het grootst lijkt de animo voor een service om problemen op straat direct bij de gemeente te kunnen melden.

Persoonlijke dienstverlening blijft gewenst

De dienstverlening van de gemeente gaat steeds meer via internet en e-mail. Niettemin blijft de behoefte aan dienstverlening op basis van persoonlijk contact bestaan. Een kwart van de inwoners wil ook in de toekomst bepaalde zaken in een 1-op-1 gesprek kunnen regelen. Dat geldt vooral voor kwesties rond burgerzaken, zorg en vergunningen.

Persoonlijke en gevoelige onderwerpen, complexe zaken en kwesties die maatwerk vereisen wil men graag persoonlijk regelen. De dialoog is het meest genoemde argument pro persoonlijk contact: inwoner en ambtenaar kunnen elkaar vragen stellen, zaken uitleggen en zich beter in elkaars standpunt verplaatsen.

Bijna de helft wil zeker of waarschijnlijk met gemeente samenwerken

Nederland ontwikkelt zich tot een participatiemaatschappij. Ook de gemeente Haarlem wil meer samenwerken met haar inwoners. Dit vraagt om een actieve inzet van de bevolking. Een op de tien inwoners spant zich al in een voor een maatschappelijke organisatie en een derde heeft een initiatief genomen om zijn buurt of wijk te verbeteren.

10% van de Haarlemmers wil zeker met de gemeente meepraten en meedenken over haar plannen of projecten in de buurt. Daarnaast zegt 36% waarschijnlijk te zullen meedoen. Niet zeker natuurlijk is of deze Haarlemmers hun intenties daadwerkelijk zullen effectueren.

Maatschappelijke actieve Haarlemmers zijn vaker van plan om met de gemeente mee te praten dan andere stadgenoten: 63%, waarvan 21% zeker tegen 38%, waarvan 5% zeker.

Onderzoek is de favoriete manier om mee te denken

Bij drie onderwerpen praat een meerderheid het liefst mee door aan een enquête of groepsgesprek mee te doen. Kleiner is de animo voor een inspraakbijeenkomst of online platform.

Haarlemmers willen vooral meepraten uit betrokkenheid bij hun stad, wijk of buurt, omdat samenwerken tot betere resultaten of meer draagvlak leidt, om invloed uit te oefenen en vanuit eigen belang bij of belangstelling voor een specifiek onderwerp.

Iets meer dan honderd enquêtedeelnemers willen niet meepraten met de gemeente omdat het naar hun idee geen zin heeft. Na tijdgebrek is dit het meest genoemde argument contra meepraten. Deze geënquêteerden voeren onder meer aan dat de gemeente toch niet luistert.

Samenwerkingsplek

Zes van de tien Haarlemmers zien wel iets in een samenwerkingsplek voor hun buurt op internet: 13% zegt zeker te zullen meedoen en 47% waarschijnlijk.

De gemeente kan op een dergelijk samenwerkingsplek verschillende rollen spelen. Die van aanjager, die bewoners motiveert mee te doen valt het meest in de smaak, bij 39%. Een derde heeft het liefst dat ambtenaren vanuit hun functie meepraten.

Gematigd actieve vormen van inbreng op de samenwerkingsplek scoren het hoogst: een enkele keer je mening geven (61%), het lezen van ideeën van anderen of iemand helpen met zijn initiatief. Ongeveer een vijfde kiest voor een actievere opstelling en verwacht zelf een initiatief te lanceren. Een even groot deel wil actief meediscussiëren.

Minder dan 10% komt wel eens op websites van campagnes

De gemeente vraagt met campagnes extra aandacht voor een aantal onderwerpen. De website van de Groene Mug is bij een op de drie inwoners bekend en de site van Samen voor elkaar bij 17%. Zo'n 8% van de inwoners surft wel eens naar degroenemug.nl en 2% naar samenvoorelkaar.nl.

Gemeentelijke website haarlem.nl

- Bekendheid en gebruik -> sheet 6;
- Waardering via rapportcijfer -> sheet 6;
- Bezoekmotieven -> sheet 7.

Campagnes De Groene Mug en Samen voor Elkaar

- Bekendheid en gebruik websites -> sheet 8;
- Waardering via rapportcijfer -> sheet 8.

Behoeftte aan info en gewenste bronnen over 7 onderwerpen

- Onderwerp 1: Gemeentelijke dienstverlening -> sheet 9;
- Onderwerp 2: Politiek en bestuur -> sheet 9;
- Onderwerp 3: Ontwikkelingen in de stad -> sheet 10;
- Onderwerp 4: Zaken die in eigen wijk of buurt spelen -> sheet 10;
- Onderwerp 5: Inspraak- en participatiemogelijkheden -> sheet 11;
- Onderwerp 6: Duurzaamheid binnen de gemeente -> sheet 11;
- Onderwerp 7: Veranderingen in de zorg -> sheet 11;
- Samenvattend beeld: behoefte aan info over onderwerpen -> sheet 12;
- Samenvattend beeld: gewenste media bij onderwerpen -> sheet 13;
- Samenvattend beeld: mediawensen diverse doelgroepen -> sheet 13;
- Moet gemeente informeren of gaan inwoners zelf op zoek? -> sheet 14.

Behoeftte om zaken persoonlijk te regelen

- Aandeel dat bepaalde zaken graag persoonlijk regelt -> sheet 15;
- Zaken die men bij voorkeur persoonlijk regelt -> sheet 15;
- Motieven waarom men deze zaken persoonlijk wil regelen -> sheet 16.

Communicatie met smartphone of tablet

- Bezit smartphone of tablet -> sheet 17;
- Animo voor mogelijke gemeentelijke services -> sheet 17;
- Suggesties voor services voor smartphone of tablet -> sheet 18.

Officiële bekendmakingen van de gemeente (Haarlem Mededelingen)

- Belangstelling -> sheet 19;
- Bekendheid met vindplaatsen -> sheet 19;
- Favoriete informatiebronnen -> sheet 20.

Meepraten en meedenken met de gemeente

- % maatschappelijk actieve Haarlemmers -> sheet 21;
- Aandeel Haarlemmers dat wil meepraten/ meedenken -> sheet 22;
- Profiel van inwoners die willen meepraten/ meedenken -> sheet 22;
- Onderwerpen wo Haarlemmers willen meedenken -> sheets 23, 24;
- Manieren waarop Haarlemmers willen meedenken -> sheets 23, 24;
- Argumenten pro meepraten, meedenken -> sheet 25;
- Argumenten contra meepraten, meedenken -> sheet 26.

Samenwerkingsplek op internet

- Animo voor samenwerkingsplek -> sheet 27;
- Gewenste rol van gemeente -> sheet 27;
- Gewenste manieren om mee te doen -> sheet 28.

Social media

- Gebruik zes bekende social media -> sheet 29;
- Profiel social mediagebruikers -> sheet 29;
- Bekendheid social media van gemeente Haarlem -> sheets 30, 31;
- Gebruik social media van gemeente Haarlem -> sheets 30, 31;
- Motieven om social media gemeente wel te gebruiken -> sheet 32;
- Motieven om social media gemeente niet te gebruiken -> sheet 32.

De Stadskrant

- Bekendheid en gebruik -> sheet 33;
- Bekendheid en gebruik digitale Stadskrant -> sheet 33;
- Waardering via rapportcijfer -> sheet 33;
- Leesdichtheid rubrieken -> sheet 34;
- Activiteiten ondernomen door bericht in Stadskrant -> sheet 34.

Suggesties voor de gemeente

- Informatie die Haarlemmers nu missen -> sheet 35;
- Suggesties voor betere communicatie over wijk en buurt -> sheet 36;
- Tips om communicatie in het algemeen te verbeteren -> sheet 37.

9 van de 10 inwoners kennen haarlem.nl

Meer dan negen van de tien Haarlemmers weten dat de gemeentelijke website haarlem.nl bestaat. 70% van de inwoners bezoekt deze site wel eens, van wie 10% regelmatig en 60% een enkele keer. Zo'n drie op de tien bezoekt de site niet (22% kent haarlem.nl wel en 9% niet).

naar leeftijd

Ouderen (65+) zijn minder goed op de hoogte van de site dan gemiddeld (78% vs. 91%) en ook minder dan goed dan Haarlemmers in alle jongere leeftijdsgroepen.

Ook bezoeken senioren de site minder vaak dan gemiddeld en alle jongere leeftijdscategorieën: 41% regelmatig of incidenteel tegen 65% of hoger. Onder 55-64 jarigen is het bezoek eveneens kleiner dan bij inwoners jonger dan 45 jaar

naar opleiding en stadsdeel

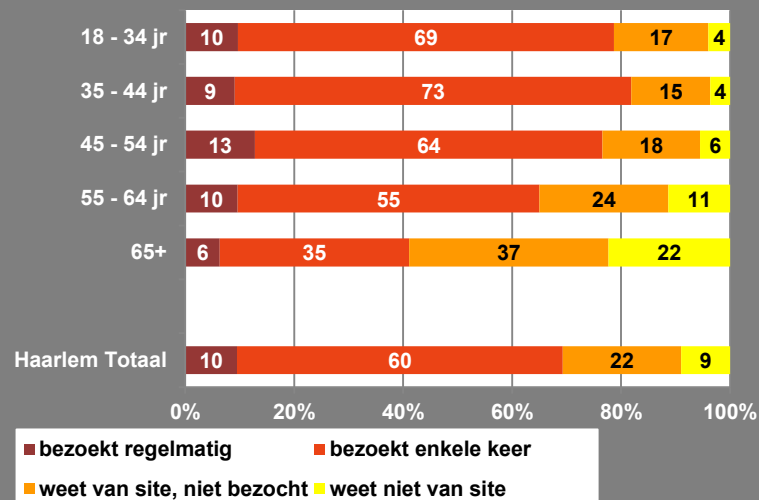
Met het opleidingsniveau stijgen bekendheid van en bezoek aan haarlem.nl. Zo komt 42% van de lager opgeleiden wel eens op de site tegen 65% van de middelbaar opgeleiden en 81% van de inwoners met hbo of wetenschappelijk onderwijs.

In Schalkwijk, een stadsdeel met relatief veel oudere en lager opgeleide bewoners, is het aandeel bezoekers kleiner dan in het Centrum (62% vs. 78%).

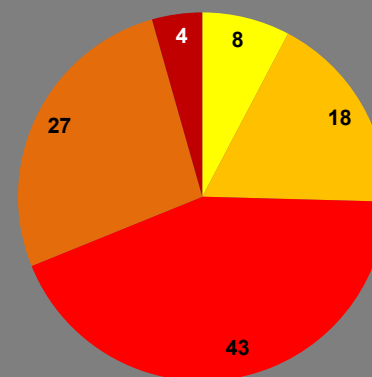
Rapportcijfer: 7,0

- Bezoekers waarderen www.haarlem.nl gemiddeld met een voldoende een 7,0;
- Meest gegeven cijfer is een 7, door 43%;
- 8% deelt een onvoldoende uit (5 of lager);
- Middelbaar opgeleide bezoekers waarderen de site gunstiger dan hoger opgeleiden: 7,2 vs. 6,9.

Bezoek www.haarlem.nl (in %)



Rapportcijfer voor haarlem.nl? (in % bezoekers, n=718)



7 De gemeentelijke website - 2

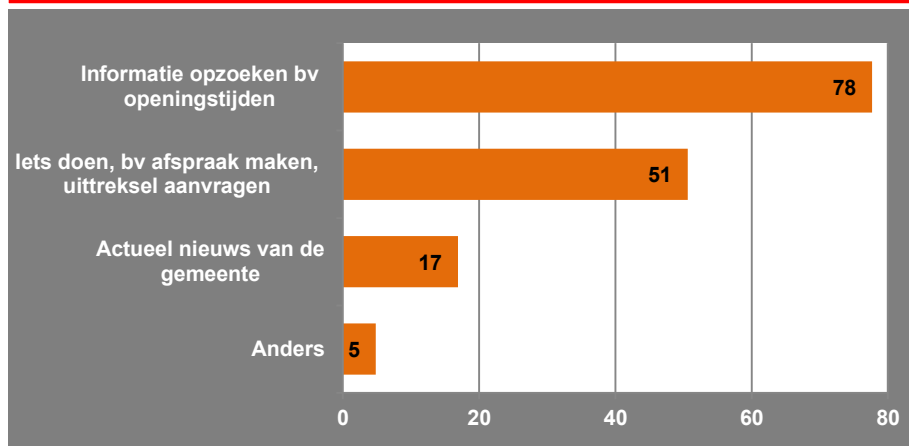
Haarlem.nl het meest bezocht voor praktische informatie

Haarlemmers bezoeken www.haarlem.nl het meest om informatie op te zoeken. Bijna acht op de tien bezoekers kwam voor info over openingstijden, vergaderdata en diensten als vergunningen of paspoorten.

De helft bezoekt de site om iets te doen. Een afspraak maken bijvoorbeeld, een uittreksel of een vergunning aanvragen of om melding te doen, zoals over een kapotte straatlantaarn of ander ongerief in de openbare ruimte. Kleiner is het percentage bezoekers dat voor actueel nieuws van de gemeente naar haarlem.nl surft.

Zo'n 5% (37 bezoekers) heeft een ander bezoekmotief dan de drie vooraf in de vraagstelling opgenomen redenen. Het meest genoemd hierbij: gegevens over evenementen/ de uitagenda en de vacatures.

Waarvoor haarlem.nl bezocht? (in % bezoekers, n=775)



Wat zijn de Groene Mug en Samen voor Elkaar?

De gemeente Haarlem vraagt met campagnes extra aandacht voor een aantal onderwerpen. Over de websites van twee campagnes bevatte de enquête enkele vragen: de Groene Mug en Samen voor Elkaar.

De website van de Groene Mug is een open platform waarop inwoners van Haarlem, organisaties en bedrijven ideeën kunnen uitwisselen voor een beter klimaat. Met Samen voor Elkaar vraagt de gemeente aandacht voor maatschappelijke ondersteuning en activering.

Degroenemug.nl bij een derde bekend

Een derde van de Haarlemmers kent www.degroenemug.nl en 17% weet dat www.samenvoorelkaar.nl bestaat. De websites van de campagnes zijn beide bij een meerderheid van de Haarlemmers niet bekend. Bij [degroenemug.nl](http://www.degroenemug.nl) geldt dat voor meer dan twee derde en bij [samenvoorelkaar.nl](http://www.samenvoorelkaar.nl) voor meer dan acht op de tien.

[Samenvoorelkaar.nl](http://www.samenvoorelkaar.nl) geniet in alle leeftijdsgroepen een grotere bekendheid dan onder jonge Haarlemmers (18-34 jaar: 7% bekend tegen 17% gemiddeld). Daarnaast komt de bekendheid van [degroenemug.nl](http://www.degroenemug.nl) onder 18-34 jarigen lager uit dan onder stadgenoten van 45-54-jaar en 65 jaar en ouder.

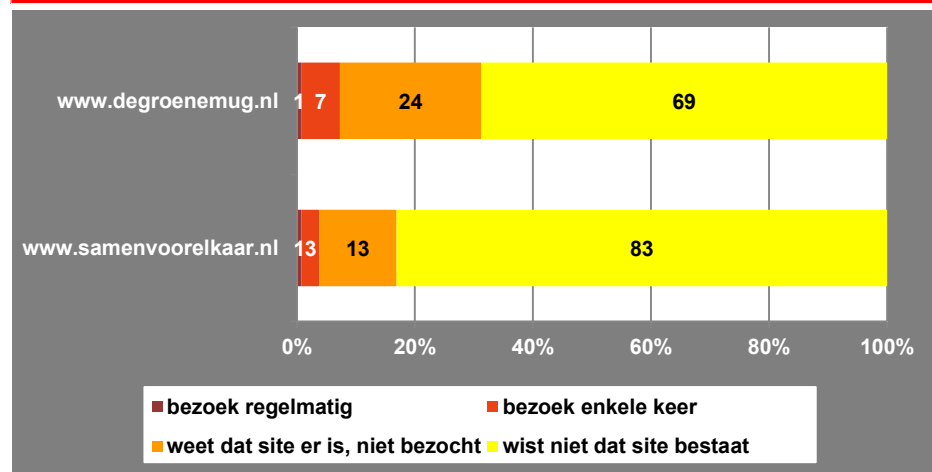
8% bezocht [degroenemug.nl](http://www.degroenemug.nl) en 4% [samenvoorelkaar.nl](http://www.samenvoorelkaar.nl)

Het aandeel regelmatige bezoekers ligt voor beide sites onder de 10%. Zo heeft 8% [degroenemug.nl](http://www.degroenemug.nl) bezocht en 4% [samenvoorelkaar.nl](http://www.samenvoorelkaar.nl). Het aandeel regelmatige bezoekers bedraagt voor beide sites 1%.

Bezoekers waarderen de sites met een voldoende

Bezoekers van www.degroenemug.nl (n=73) waarderen deze site met een 7,2. Bezoekers van www.samenvoorelkaar.nl (n=37) geven deze site een 7,3. Gezien de kleine aantallen bezoekers van beide sites in de respons op het onderzoek vormen deze rapportcijfers indicaties.

Bezoek websites Groene Mug en Samen voor Elkaar (in %)



9 Hoe informeren Haarlemmers zich het liefst? - 1

Wat zijn de gewenste informatiebronnen bij zeven onderwerpen?

De gemeente wil van zeven soorten informatie graag weten of Haarlemmers zich ervan op de hoogte willen stellen en zo ja, op welke manieren het liefst. Per type informatie verschilden de informatiebronnen waaruit de enquêtedeelnemers konden kiezen.

Ze mochten per onderwerp maximaal drie vormen van informatie selecteren of aangeven dat ze geen behoefte hebben aan info over dat onderwerp. Op deze sheet en de sheets 10 en 11 staat de rapportage over de afzonderlijke onderwerpen. De sheets 12 en 13 schetsen een samenvattend beeld.

Voorkeuren info over gemeentelijke dienstverlening (in % n=1.137)

	%
1 www.haarlem.nl (online aanvragen)	65
2 Langs gaan bij de gemeente	47
3 Opbellen	31
4 E-mail	20
5 Social media (Twitter, Facebook enz.)	3
6 Anders	1
Geen behoefte aan dit soort informatie	167
Geen behoefte aan dit soort informatie	1

Maximaal 3 antwoorden -> totaal > 100%

Info over dienstverlening

Het gaat bij dit onderwerp om informatie over paspoort, rijbewijs, vergunningen, uitkeringen, klachten en adviezen.

- 99% kiest één of meer informatiebronnen. Geen behoefte aan gemeentelijke informatie over dienstverlening heeft 1% van de Haarlemmers. Dat is een kleiner percentage dan bij de zes andere onderwerpen waarover Haarlemmers zich mochten uitspreken.
- Twee derde van de Haarlemmers stelt zich graag op de hoogte via de website van de gemeente. Daarna volgen: zelf langs gaan bij de gemeente en bellen. E-mail komt op plaats vier.

Voorkeuren info over politiek en bestuur (in % n=1.136)

	%
1 Stadskrant	41
2 www.haarlem.nl	38
3 Abonnement op e-mailalert	9
4 Facebookpagina van gemeenteraad	4
5 Anders	6
Geen behoefte aan dit soort informatie	97
Geen behoefte aan dit soort informatie	30

Maximaal 3 antwoorden -> totaal > 100%

Info over politiek en bestuur

Het gaat bij dit onderwerp om informatie over besluiten van B&W en gemeenteraad, vergaderdata en agenda's van gemeenteraad en raadscommissies.

- 70% kiest één of meer informatiebronnen. Geen behoefte aan gemeentelijke informatie over politiek en bestuur heeft 30%, een groter aandeel dan bij de zes andere soorten informatie;
- Voorkeursmedia voor informatie over politiek en bestuur zijn de Stadskrant (41%) en haarlem.nl (38%).

10 Hoe informeren Haarlemmers zich het liefst? - 2

Voorkeuren info over ontwikkelingen in de stad (in %, n=1.137)

	%
1 Stadskrant	54
2 www. Haarlem.nl	41
3 Social media	16
4 Abonnement op e-mailalert	10
5 Informatiebijeenkomsten	6
6 Anders	8
Geen behoefte aan dit soort informatie	12

Maximaal 3 antwoorden -> totaal > 100%

Info over ontwikkelingen in de stad

Het gaat bij dit onderwerp om informatie over beslissingen die voor de hele stad gelden. Te denken valt aan de nieuwe visie op de Haarlemse winkelstand, aanpassingen van de plaatselijke verordening en subsidies voor culturele instellingen.

- 88% kiest één of meer informatiebronnen. Geen behoefte aan gemeentelijk informatie over ontwikkelingen in de stad heeft 12% van de Haarlemmers;
- Net als bij politiek en bestuur gaat de voorkeur van de inwoners het meest uit naar de Stadskrant, opnieuw op plaats twee gevolgd door haarlem.nl. Social media halen een hogere score dan bij andere onderwerpen waar ze tot de keuzemogelijkheden behoorden.

Voorkeuren info over zaken in eigen wijk, buurt (in %, n=1.127)

	%
1 Bewonersbrief	53
2 Stadskrant	44
3 www. Haarlem.nl	33
4 Abonnement e-mailalert	14
5 Informatiebijeenkomst	11
6 Gemeentelijke sociale media voor wijk	9
7 Anders	7
Geen behoefte aan dit soort informatie	4

Maximaal 3 antwoorden -> totaal > 100%

Info over zaken die in de eigen wijk en buurt spelen

Het gaat bij dit onderwerp om informatie over wegwerkzaamheden, bouwprojecten, parkeren, bouwaanvragen en aangevraagde of verleende vergunningen.

- 96% kiest één of meer informatiebronnen. Geen behoefte aan gemeentelijke informatie over zaken in de eigen buurt of wijk heeft 4% van de Haarlemmers. Dat aandeel is kleiner dan bij alle onderwerpen behalve dienstverlening;
- Een doelgroepgericht medium als de bewonersbrief is het meest in trek. De Stadskrant volgt op plaats twee en blijft zo de gemeentelijke website voor.

11 Hoe informeren Haarlemmers zich het liefst? - 3

Voorkeuren info over inspraak- participatiemogelijkh (in % n=1.132)

	%
1 Bewonersbrief	50
2 Stadskrant	32
3 www. Haarlem.nl	30
4 Social media	7
5 Anders	4
Geen behoefte aan dit soort informatie	19

Maximaal 3 antwoorden -> totaal > 100%

Info over inspraak- en participatiemogelijkheden

- 81% kiest één of meer informatiebronnen. Geen behoefte aan gemeentelijke informatie over inspraak- en participatiemogelijkheden heeft 19%;
- Net als bij de informatie over wijk en buurt gaat de bewonersbrief op kop, gevolgd door Stadskrant en haarlem.nl.

Voorkeuren info over veranderingen zorg Haarlem (in % n=1.114)

	aantal bezoekers
1 www. Haarlem. NI	37
2 Stadskrant	36
3 Brief	24
4 1-op-1 gesprek	7
5 www.samenvoorelkaar. NI	6
6 Informatiebijeenkomst	6
7 Facebookpagina Samen voor Elkaar 023	2
8 Anders	6
Geen behoefte aan dit soort informatie	19

Maximaal 3 antwoorden -> totaal > 100%

Voorkeuren info over duurzaamheid in gemeente (in % n=1.130)

	%
1 Stadskrant	45
2 www.haarlem.nl	35
3 degroenemug.nl	13
4 Informatiebijeenkomst	9
5 Facebookpagina de Groene Mug	6
6 Anders	7
Geen behoefte aan dit soort informatie	21

Maximaal 3 antwoorden -> totaal > 100%

Info over duurzaamheid binnen de gemeente

Het gaat bij dit onderwerp om informatie over bijvoorbeeld groene energie, duurzaam bouwen en milieuvriendelijk vervoer.

- 79% kruist één of meer informatiebronnen aan. Geen behoefte aan gemeentelijke informatie over duurzaamheid binnen de gemeente heeft 21%;
- Ook bij dit onderwerp geniet de Stadskrant de grootste voorkeur, De gemeentelijke website haarlem.nl komt op de tweede plaats;
- Kleiner is het aandeel van website en facebook van de Groene Mug;

Info over veranderingen in de zorg

Het gaat bij dit onderwerp om informatie over bijvoorbeeld zorgtaken, Wmo en de voormalige AWBZ.

- 81% kiest één of meer informatiebronnen. Geen behoefte aan gemeentelijke informatie over zorg heeft 19%;
- Bij dit onderwerp gaan haarlem.nl en de Stadskrant vrijwel gelijk op. Een kwart ontvangt graag een brief.

Info over dienstverlening en leefomgeving het meest gewild

Vrijwel alle Haarlemmers hebben behoefte aan informatie over de gemeentelijke dienstverlening en over zaken die in hun directe leefomgeving spelen. Verder blijft zo'n 90% graag op de hoogte van ontwikkelingen in de stad.

Aan informatie over participatie- en inspraakmogelijkheden, zorg en duurzaamheid heeft rond een vijfde geen behoefte. Het kleinst is de interesse voor informatie over politiek en bestuur: 30% van de inwoners heeft hier geen belangstelling voor.

Maatschappelijk actieve inwoners kruisen bij alle onderwerpen behalve dienstverlening vaker dan andere Haarlemmers één of meer informatiebronnen aan en zeggen minder vaak dat ze geen behoefte aan info hebben. Ter illustratie: 12% van de actieve Haarlemmers zegt geen behoefte te hebben aan informatie over participatie- en inspraakmogelijkheden tegen 22% van de rest.

Info over dienstverlening: bij voorkeur zelf opzoeken

Als Haarlemmers iets over de dienstverlening van de gemeente willen weten, zoeken ze de actuele gegevens graag zelf op. Het grootst is de voorkeur om op de gemeentelijke website te kijken, gevolgd door langs gaan en opbellen.

Informatie over leefomgeving: de gemeente informeert

Haarlemmers verwachten dat de gemeente hen actief informeert als er ontwikkelingen in hun wijk of buurt spelen en over de participatie- en inspraakmogelijkheden. Inspraak en participatie zijn vaak verbonden met veranderingen in de directe leefomgeving. Als het om informatie over ontwikkelingen in de wijk of buurt gaat, geeft driekwart de voorkeur aan zo'n actieve benadering door de gemeente, zo blijkt uit sheet 14. Bij participatie en inspraak geldt dat voor meer dan de helft.

Een gericht medium als de bewonersbrief krijgt bij beide soorten informatie vaker de voorkeur dan andere media. De Stadskrant, een ander middel waarmee de gemeente informatie aanbiedt, volgt op plaats twee.

Informatie over zorg, duurzaamheid en ontwikkelingen in de stad

De Stadskrant en haarlem.nl vormen bij deze onderwerpen de voorkeurskanalen. Bij onderwerpen op het gebied van zorg, zoals de Wmo, pgb en de veranderingen in de zorg, kiest 7% voor persoonlijk contact via een 1-op-1 gesprek. Onder jongeren (18-24 jaar) ligt de behoefte aan informatie over zorg onder het gemiddelde: 30% heeft er geen behoefte aan.

Informatie over politiek en bestuur het minst gewild

Voor dit soort informatie is de belangstelling het kleinst: drie van de tien Haarlemmers hebben er geen behoefte aan. Driekwart heeft liever niet dat de gemeente actief over dit onderwerp informeert, maar zoekt de info, indien gewenst, zelf op. Vier van de tien lager opgeleide Haarlemmers hebben geen behoefte aan informatie over politiek en bestuur, een bovengemiddeld groot aandeel.

Leeftijd en opleiding zijn van invloed

De tabellen op de vorige sheets laten voor zeven onderwerpen zien hoe Haarlemmers zich er het liefst over informeren. Nadere analyse leert echter dat leeftijd, opleidingsniveau en maatschappelijke betrokkenheid van inwoners van invloed zijn op de informatiebronnen waarvan zij zich willen bedienen. Met deze behoefte aan pluriformiteit zal de gemeente terdege rekening moeten houden als zij doelgericht in de informatiebehoeften van de Haarlemmers wil voorzien.

Haarlem.nl vaker in trek bij hoger opgeleide en jonge inwoners

In grote lijnen valt te stellen dat jongere Haarlemmers zich vaker online willen informeren dan 65+-ers en dat deze ouderen juist vaker voor de Stadskrant kiezen. De bewonersbrief, bij twee onderwerpen het meest gekozen voorkeurskanaal, is onder alle leeftijdsgroepen even sterk in trek.

Lager opgeleiden en ouderen prefereren Stadskrant boven website

Bij diverse onderwerpen kiezen Haarlemmers jonger dan 45 jaar vaker voor haarlem.nl dan voor de Stadskrant. Andersom is dat laatste medium onder 45+-ers vaker in trek dan de gemeentelijke website. Inwoners van 18-34 jaar en 35-44 jaar kiezen bij sommige onderwerpen ook vaker dan 45-54-jarigen en 55-64 jarigen voor haarlem.nl

Hoger opgeleiden informeren zich vaker dan lager opgeleiden en bij sommige onderwerpen ook vaker dan middelbaar opgeleiden via haarlem.nl. Omgekeerd kiezen lager en soms ook middelbaar opgeleiden vaker dan stadgenoten met hbo of universiteit voor de Stadskrant.

Social media en e-mail: jongeren en hoger opgeleiden

Uit de tabellen op de vorige sheets komt naar voren dat social media en e-mail alerts in het algemeen gezien nog geen vanzelfsprekende bronnen van informatie vormen.

Maar ook hier treedt differentiatie in de wensen op. Hoger opgeleiden kiezen bij onderwerpen waarbij dat mogelijk is vaker voor e-mail of e-mail alert dan lager opgeleiden en soms ook dan middelbaar opgeleiden. Ter illustratie: een kwart van de hoger opgeleiden stelt zich graag via e-mailalerts op de hoogte van ontwikkelingen in de stad tegen 8% van de middelbaar opgeleiden en 2% van de lager opgeleiden.

Senioren kiezen bij de meeste onderwerpen minder vaak voor e-mail of e-mail alert dan inwoners jonger dan 65 jaar.

Social media slaan vooral aan onder hoger opgeleiden en jongere Haarlemmers. Inwoners van 18-34 jaar en 35-44 jaar kiezen vaker voor social media dan 65+-ers en bij sommige onderwerpen ook vaker dan 45-64 jarigen. Voorbeeld: 39% van de 18-34 jarigen stelt zich graag via social media op de hoogte van ontwikkelingen in de stad. Daarna daalt het tot 19% van de 35-44-jarigen tot uiteindelijk 1% onder 65+-ers.

Actieve Haarlemmers: vaker naar een informatiebijeenkomst

Maatschappelijk actieve Haarlemmers geven bij de meeste onderwerpen vaker dan andere inwoners aan dat ze er informatie over willen hebben. Hierdoor ligt het percentage maatschappelijk actieven dat bij deze onderwerpen voor een bepaalde bron van informatie kiest vaak hoger. Maatschappelijk actieve inwoners kiezen bijvoorbeeld vaker voor informatiebijeenkomsten over ontwikkelingen in stad, zaken die in wijk en buurt spelen, duurzaamheid en zorg en bij dat laatste onderwerp ook vaker voor het 1-op-1 gesprek.

14 Hoe komen Haarlemmers het liefst aan informatie van de gemeente?

Info over wijk en buurt krijgt men het liefst van de gemeente

De gemeente wil van vijf soorten informatie graag weten hoe Haarlemmers deze info het liefst vergaren als ze deze nodig hebben. Enquêteteilnemers konden steeds kiezen uit twee opties:

1. De gemeente informeert: stuurt informatie toe, bijvoorbeeld via de Stadskrant, een bewonersbrief of belegt een bijeenkomst.
2. De Haarlemmer zoekt de informatie zelf op, bijvoorbeeld op haarlem.nl of door te bellen of langs te gaan bij de gemeente.

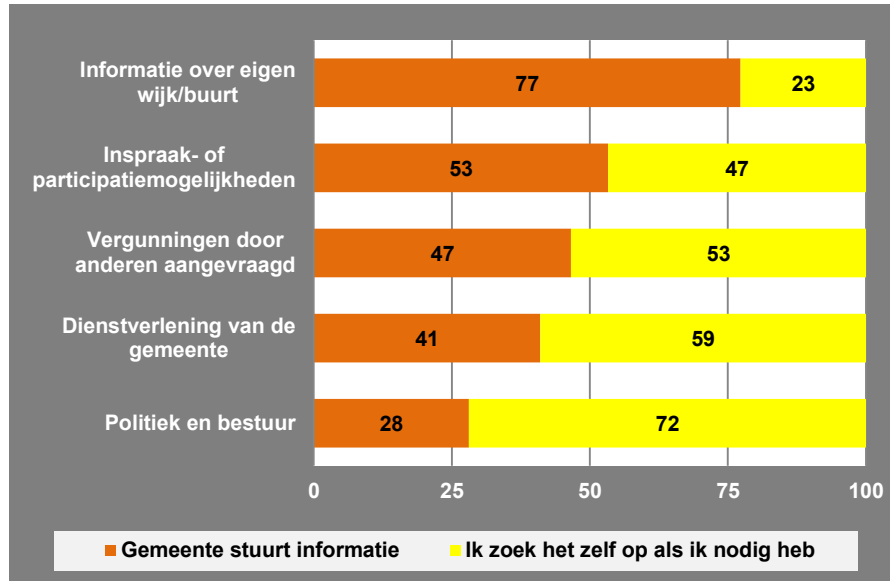
Als het om info over eigen buurt gaat, wil een meerderheid van driekwart dat de gemeente de bewoners informeert. Precies andersom is het bij informatie over politiek en bestuur: ruim driekwart gaat er bij voorkeur zelf naar op zoek. Bij informatie over de dienstverlening slaat de balans, zij het minder sterk, ook door naar zelf zoeken.

voorkeuren groepen

- Ouderen (65% van hen) ontvangen informatie over de dienstverlening vaker dan gemiddeld en dan in alle andere leeftijdsgroepen bij voorkeur van de gemeente. Daarnaast willen 65+-ers vaker dan jonge inwoners hun info over politiek en bestuur het liefst van de gemeente krijgen;
- Hoger opgeleiden zoeken de informatie over de dienstverlening bovengemiddeld vaak graag zelf op. Onder lager opgeleiden is dat zo bij de info over inspraak- en participatiemogelijkheden;
- Maatschappelijke actieve inwoners zeggen vaker dan niet actieve stadgenoten informatie over inspraak- en participatiemogelijkheden bij voorkeur van de gemeente te ontvangen (60% vs. 50). Hetzelfde doet zich voor bij de vergunningaanvragen.

Kanttekening bij de uitkomsten is dat de enquêteteilnemers bij elk onderwerp moesten kiezen tussen beide vormen van informatieverwerving. De kans bestaat dat degenen die weinig belangstelling hebben bepaalde informatie dan aangeven dat ze daar zelf naar op zoek gaan als ze het nodig hebben.

Hoe komen Haarlemmers als ze het nodig hebben het liefst aan informatie over ...? (in %)



15 Zaken die Haarlemmers graag persoonlijk blijven regelen

Bijna een kwart wil bepaalde zaken persoonlijk regelen

De dienstverlening van de gemeente gaat steeds meer via internet en e-mail. Daarom wil de gemeente graag weten of er zaken zijn die Haarlemmers ook in de toekomst het liefst persoonlijk met een ambtenaar regelen of bespreken. Dit met het verzoek hierbij niet te denken aan eenvoudige vragen als het aanschaffen van een paspoort of het doorgeven van een verhuizing. De enquêtedeelnemers mochten maximaal drie onderwerpen noemen.

Bijna een kwart (23%) noemt een vraag of zaak die hij ook in de toekomst bij voorkeur persoonlijk wil aankaarten. Onder hoger opgeleiden leeft deze wens sterker dan bij stadgenoten met een lagere opleiding (26% vs. 14%) en in Zuid-West sterker dan in Oost (29% vs. 15%). Onderscheid naar leeftijd treedt niet op.

Wens persoonlijk contact bij burgerzaken, zorg en vergunningen

Bij iets meer dan een kwart van degenen die bepaalde zaken liever persoonlijk blijven bespreken gaat het toch om vragen over burgerzaken als paspoort, rijbewijs, geboorte, overlijden of verhuizing.

Een ongeveer even grote groep wil vragen over de zorg graag in een persoonlijk gesprek blijven regelen. Genoemd hierbij onder meer de Wmo, pgb en veranderingen in de zorg. Verder prefereert bijna een kwart persoonlijk contact over een vergunning, vaak voor bouw of verbouw.

Zo'n 16% geeft aan specifieke onderwerpen in een gesprek aan de orde te willen stellen. De genoemde onderwerpen variëren van een vraag over het Kadaster tot een vraag over het Rijksmonument waarvan men eigenaar is en van een vraag van juridische aard tot een vraag over energiemogelijkheden en isolatie.

Verder handelt 14% bepaalde vragen over zaken in de leefomgeving, buurt of wijk graag in een gesprek af en geldt dat bij 13% voor vragen over bijstand, een andere uitkering of schuldhulpverlening.

Zaken die men ook in toekomst graag persoonlijk regelt

(in % mensen die persoonlijk willen regelen, n=242)



8% wil graag alles of veel zaken persoonlijk regelen

8% zegt dat alle zaken of in elk geval veel zaken via persoonlijk contact te regelen moeten blijven. Sommigen attenderen hierbij nadrukkelijk op mensen die geen computer hebben of niet op internet zitten,

Voordelen van de dialoog het meest genoemde argument

Enquêtedeelnemers die één of meer onderwerpen graag persoonlijk met een ambtenaar willen regelen, mochten deze voorkeur bij een open vraag motiveren. Rubricering van de 236 genoemde argumenten mondt uit in de grafiek rechts. Separaat van dit rapport kreeg de opdrachtgever een overzicht met alle onderwerpen.

De dialoog is het meest genoemde argument om bepaalde zaken persoonlijk te regelen. Het biedt zowel de inwoner als de ambtenaar de mogelijkheid vragen te stellen, zaken uit te leggen en zich in de ander te verplaatsen. Ook denken sommigen dat de afhandeling directer en sneller verloopt.

Persoonlijke en gevoelige zaken

Persoonlijke of gevoelige zaken regelt men eveneens graag in een persoonlijk gesprek. Bijvoorbeeld zaken die in de persoonlijke levenssfeer spelen, privacy of discretie vragen of een emotionele lading hebben. Genoemd hierbij zijn onder meer kwesties over zorg, uitkeringen en burgerzaken als echtscheiding, overlijden en paspoort.

Anderen geven onomwonden aan persoonlijk contact prettiger te vinden. Zij pleiten voor behoud van de menselijke maat en om niet alles via de computer te regelen.

Complexiteit en behoefte aan maatwerk

De complexiteit van een vraag of de behoefte aan maatwerk geldt relatief vaak als argument. Bijvoorbeeld omdat een gesprek meer ruimte biedt voor diepgang, nuance, ingaan op details en het ontrafelen van ingewikkelde zaken.

Argumenten om zaken persoonlijk te regelen

	(aantal keer genoemd)
1. Voordelen van dialoog	80
2. Het gaat om persoonlijke of gevoelige zaken	33
3. Complexiteit zaak of vereiste maatwerk	28
3. Persoonlijk contact is prettiger	28
5. Staat niet op/ is moeilijk vindbaar op gemeent. website	16
6. Gebrek aan vertrouwen in digitale afhandeling	15
7. Heb geen computer of internet	15
8. Andere reden	21

Problemen met digitale dienstverlening

Drie argumenten die met de digitalisering te maken hebben worden ongeveer even vaak genoemd. De gemeentelijke website kent volgens sommigen zijn beperkingen: informatie is niet of moeilijk te vinden, te beknopt of te onduidelijk. In deze gevallen kiest men voor persoonlijk contact. Dat doen ook Haarlemmers die geen computer of internet hebben.

Een gebrek aan vertrouwen in de digitale afhandeling vormt voor sommigen eveneens reden tot persoonlijk contact. Deze enquêtedeelnemers voeren onder meer aan dat de digitale afhandeling langer duurt, minder goed is, niet tot actie of reactie van de gemeente leidt of dat men het zicht op de voortgang verliest of van het kastje naar de muur wordt gestuurd.

17 Communicatie per smartphone of tablet

Meeste Haarlemmers hebben smartphone of tablet

Iets meer dan acht van de tien Haarlemmers hebben een smartphone of tablet. In de leeftijdsgroepen tot 55 jaar geldt dat voor (ruim) negen op de tien. Daarna treedt een daling in tot driekwart onder 55-64-jarigen en tot de helft bij de 65+-ers.

Het bezit van smartphone en tablet neemt ook toe met het opleidingsniveau: van de helft onder lager opgeleiden tot acht op de tien bij de middelbaar opgeleiden en negen op de tien van de inwoners met HBO of universiteit. Een kanttekening betreft de samenhang tussen leeftijd en opleidingsniveau: ouderen zijn door de bank wat lager geschoold.

Animo voor mogelijke diensten op smartphone of tablet

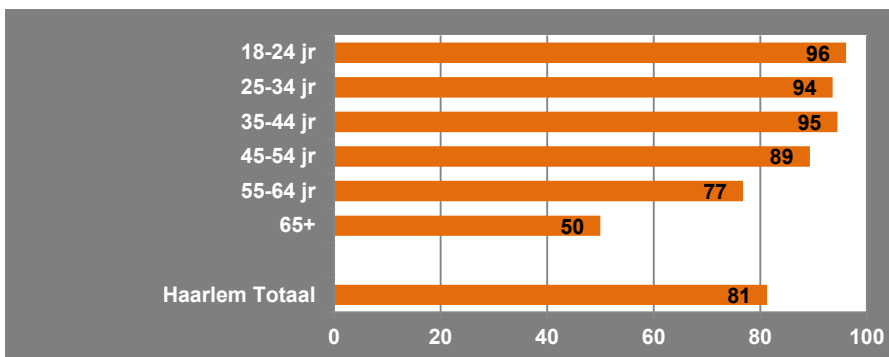
De gemeente zou service kunnen bieden via toepassingen op smartphone of tablet. Bezitters van zulke apparaten mochten van drie toepassingen aangeven of zij die, indien beschikbaar, zouden gebruiken.

Van alle drie toepassingen zegt rond 20% van de smartphone- of tableteigenaren ze zeker te zullen gebruiken. Tellen we degenen erbij op die ze waarschijnlijk denken te gebruiken, dan is de animo het grootst voor een applicatie om problemen op straat direct bij de gemeente te melden. Zo'n twee op de drie denkt deze zeker of waarschijnlijk te gebruiken. Het minst enthousiast toont men zich voor een attenderingservice voor het legen van de groenbak (40%).

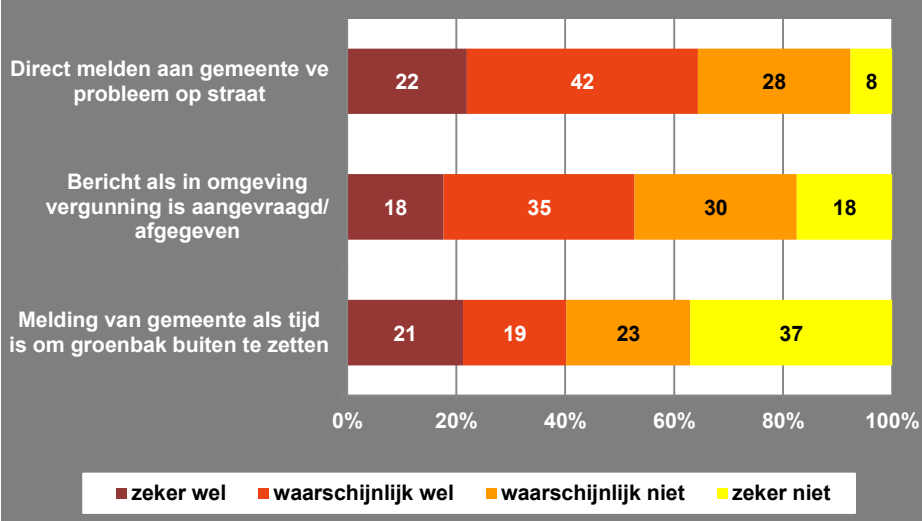
groepen in Haarlem

- In het Centrum blijft het enthousiasme voor laatstgenoemde applicatie duidelijk achter bij het Haarlems gemiddelde en de score in de meeste andere stadsdelen;
- Verder tonen hoger opgeleiden zich enthousiaster dan lager opgeleiden voor applicaties om meldingen te kunnen doen en om berichten over vergunningen te kunnen ontvangen;
- 65+-ers zullen minder vaak dan alle andere leeftijdsgroepen zeker of waarschijnlijk gebruik maken van een applicatie om problemen op straat direct te melden. Daarnaast blijft hun animo voor een applicatie over vergunningen achter bij die in de categorie 35-54 jaar.

% met smartphone of tablet, naar leeftijd (in %)



Mogelijk gebruik van 3 toepassingen op smartphone of tablet (in %, bezitters n=900)



Ruim een kwart heeft een idee

De gemeente wil graag weten of Haarlemmers zelf goede suggesties hebben voor praktische services die de gemeente voor smartphone of tablet zou kunnen aanbieden. Bezitters van een tablet of smartphone mochten daarom bij een open vraag zelf een suggestie formuleren.

28% van hen bracht inderdaad een idee naar voren. Na rubricering van de 233 antwoorden ontstaat de tabel rechts, met de meest genoemde antwoorden. Separaat van dit rapport kreeg de opdrachtgever een overzicht met alle onderwerpen.

Meest gegeven: ideeën over evenementen

Evenementen vormen het terrein waarover de meeste suggesties gaan. Het zijn onder meer ideeën voor services met informatie over evenementen, de te verwachten overlast door een evenement en alerts met dagen en tijden waarop de evenementen gaan plaatsvinden.

Services over wegwerkzaamheden

Wegwerkzaamheden komen op de tweede plaats op de lijst van meest genoemde suggesties. Ideeën voor services betreffen onder meer een overzicht van alle werkzaamheden die plaatsvinden, een attenderingsfunctie voor wegversperringen en alerts voor opstoppingen en gesloten bruggen.

Betere dienstverlening via apps

Op plaats drie in het rijtje van meest genoemde services staan tips om de dienstverlening via apps te verbeteren, zoals een chatmogelijkheid met een (behandelend) ambtenaar, een optie om mensen op te roepen en een mogelijkheid om voor alerts een straal van een bepaald aantal kilometer in te stellen.

Parkeren

Gevraagde services bij parkeren zijn onder meer het doorgeven van wijzigingen in parkeersituaties, het weergeven van de actuele vrije plaatsen in parkeergarages en een app die parkeertarieven koppelt aan locaties, zodat de automobilist weet hoeveel parkeren gaat kosten.

Een alert bij calamiteit kan onder meer aangeven wanneer asbest of andere gevaarlijke stoffen vrijkomen bij een brand.

Meest genoemde suggesties voor andere services via smartphone

	(aantal keer genoemd)
1. Evenementen	40
2. Wegwerkzaamheden	30
3. Tips voor betere dienstverlening via app	20
4. Afval, grofvuil	15
5. Parkeren	12
5. Alert bij calamiteit	12
5. Participatie, inspraak	12

Wat zijn de 'Haarlem Mededelingen'?

De gemeente publiceert de 'Haarlem Mededelingen': de officiële bekendmakingen van bijvoorbeeld aangevraagde en verleende vergunningen, nieuwe regelgeving van de gemeente en wijzigingen in bestemmingsplannen.

Een vijfde heeft veel interesse

Zo'n 85% van de Haarlemmers heeft minstens enige belangstelling voor de 'Haarlem Mededelingen'. De grootste groep (42%) bestaat uit inwoners met gemiddelde interesse. Veel of zeer veel interesse toont één op de vijf Haarlemmers.

- Mannen hebben vaker (zeer) veel interesse dan vrouwen: 22% vs. 15%;
- De belangstelling is onder hoger opgeleiden groter dan onder lager opgeleiden en in de leeftijdsgroep 55-64 jaar groter dan bij Haarlemmers jonger dan 35 jaar.

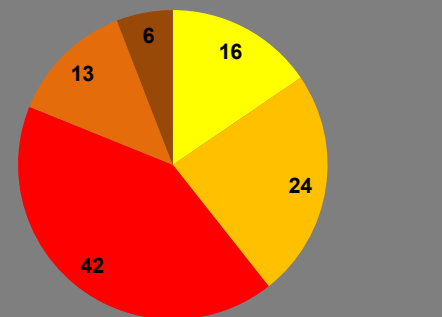
Haarlem.nl bekendste vindplaats

Van de Haarlemmers met minstens enige interesse voor de officiële mededelingen weet drie kwart dat ze die op de gemeentelijke website haarlem.nl kunnen vinden.

Twee andere opties zijn minder bekend. Zo weet 17% dat de mededelingen op mijnoverheid.nl staan, de site waarop gemeenten hun bekendmakingen sinds 2014 moeten publiceren. Verder weet 6% dat de mededelingen beschikbaar zijn via de app. Omgevingsalert 023.

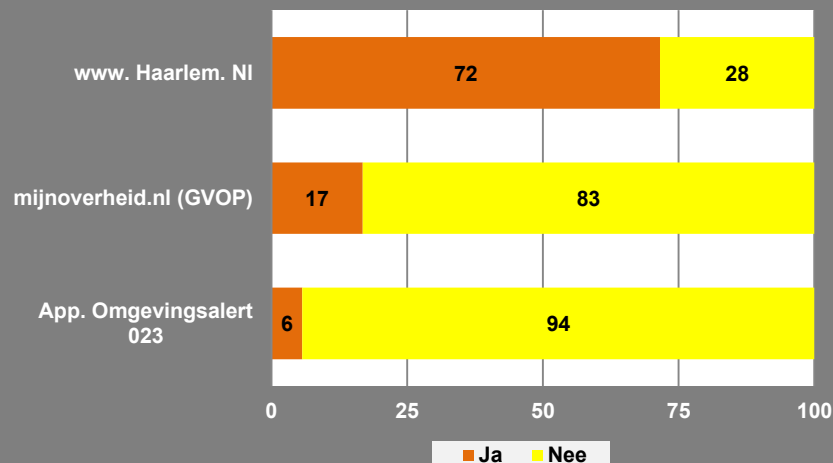
Op basis van criteria als leeftijd, geslacht, opleidingsniveau en stadsdeel zijn geen groepen te onderscheiden die beter of minder goed op de hoogte zijn van de drie vindplaatsen.

Hoeveel belangstelling voor 'Haarlem Mededelingen'? (in %)



■ geen ■ enige ■ gemiddeld ■ veel ■ zeer veel

Bekendheid met drie vindplaatsen officiële mededelingen? (in % inwoners met minstens enige belangstelling, n=900)



■ Ja ■ Nee

Website en e-mail zijn favoriete informatiebronnen

Enquêtedeelnemers met minstens enige belangstelling voor de officiële bekendmakingen konden aangeven hoe zij die het liefst verkrijgen. Uit vier informatiebronnen mochten zij er één kiezen of zelf een andere optie noemen.

Een derde van de geïnteresseerden kijkt het liefst op haarlem.nl. Bijna even groot is de groep die bij voorkeur een e-mail ontvangt van de gemeente. Kleiner is de animo voor berichten via de app Omgevingsalert 023 en vooral voor het zelf kijken op mijnoverheid.nl.

andere opties: vooral offline media

De categorie 'anders', door 19% aangekruist, omvat vooral offline media. Dat blijkt uit de verdeling van deze 19%:

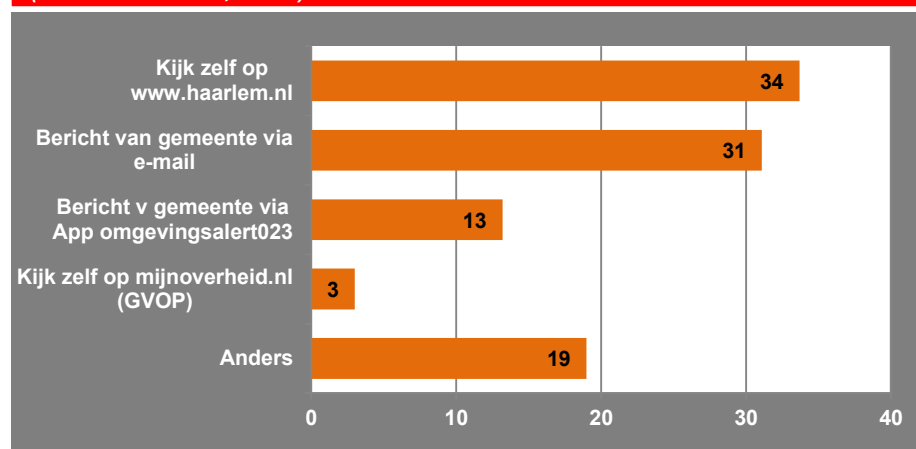
- de Stadskrant (8% van het totaal);
- een brief, per post of schriftelijk (5%);
- andere, meest papieren media (6%).

leeftijd speelt een belangrijke rol

- Jongere geïnteresseerden (18-34 jaar) prefereren bovengemiddeld vaak berichtjes via e-mail. Dat geldt voor iets meer dan de helft van hen; een veel groter aandeel dan in andere leeftijdsgroepen;
- Senioren (32%) kiezen bovengemiddeld vaak voor de categorie 'anders', die vooral offline media omvat. Minder vaak dan gemiddeld geven 65+-ers de voorkeur aan de app Omgevingsalert 023.

Hoe het liefst op hoogte van de officiële bekendmakingen?

(in % met interesse, n=885)



1 op de 3 Haarlemmers is maatschappelijk actief

De gemeente wil meer samen doen met de inwoners van Haarlem. Dit vraagt om een actieve inzet van de bevolking. Verschillende vragen die op volgende sheets aan de orde komen, gaan over dit onderwerp. Daarom is het belangrijk te peilen hoeveel Haarlemmers al actief zijn (geweest).

31% van de Haarlemmers zegt wel eens een initiatief te hebben genomen om zijn buurt of wijk te verbeteren of leuker te maken.

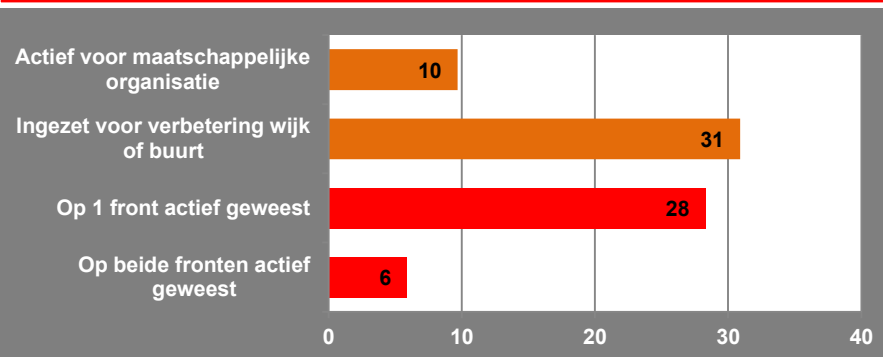
Verder is 10% actief in een maatschappelijke organisatie, bijvoorbeeld in een politieke partij, wijkraad, buurtcomité, bewonerscommissie, Vereniging van eigenaren (VVE) of organisatie voor zorg en welzijn.

In deze rapportage noemen wij enquêtedeelnemers die zich voor een maatschappelijke organisatie of voor wijk of buurt (hebben) ingespannen 'actieve Haarlemmers'. Dat geldt voor 34% van de inwoners: 28% zet (-te) zich op één van beide manieren in en 6% is of was op twee fronten actief.

mannen zijn vaker actief dan vrouwen

- Mannen zijn wat vaker actief in een maatschappelijke organisatie dan vrouwen. Ook namen zij vaker een initiatief voor wijk of buurt;
- Hoger opgeleiden zijn vaker actief in een maatschappelijk organisatie dan stadgenoten met een lage opleiding;
- In het Centrum en Zuid-West hebben naar verhouding meer bewoners een initiatief voor wijk of buurt genomen dan in Noord;
- In de leeftijdsgroep 25-34 jaar blijft het aandeel initiatiefnemers achter bij het stedelijk gemiddelde. Ook zijn zij minder vaak actief in een maatschappelijk organisatie dan 45-54 jarigen.

% actief voor maatschappelijke organisatie of initiatief genomen voor verbeteren wijk/ buurt



46% wil (waarschijnlijk) meedenken en meepraten

De gemeente wil meer samen doen met de inwoners van Haarlem. Zo wil de gemeente horen wat Haarlemmers van haar plannen in buurt en wijk vinden en ook samen met inwoners projecten voorbereiden.

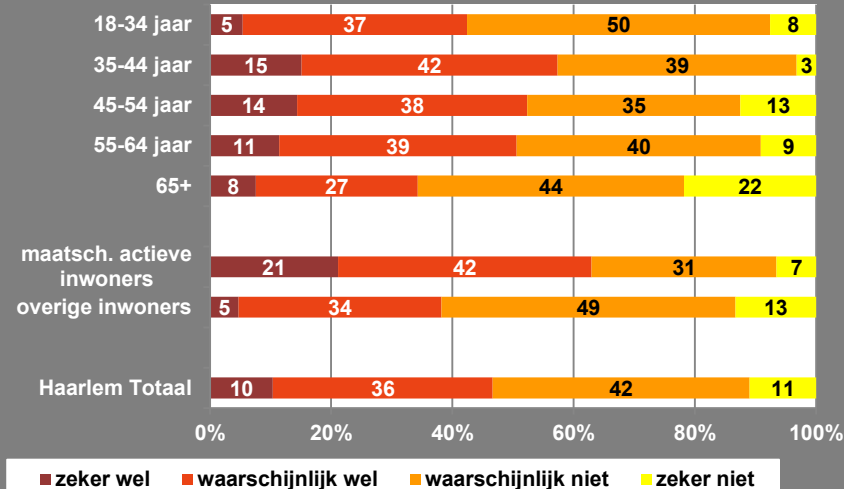
46% van de Haarlemmers reageert instemmend op deze intentie: 10% zegt zeker te willen meedenken en/of meepraten, terwijl 36% dat waarschijnlijk wil doen. Hier tegenover staat dat 54% (waarschijnlijk) niet wil meepraten.

Kanttekening bij deze uitkomsten is dat ze intenties weergeven. Niet zeker is of deze Haarlemmers hun intenties in de praktijk zullen brengen.

maatschappelijk actieven willen vaker meepraten

- Maatschappelijk actieve Haarlemmers zijn vaker van plan om met de gemeente mee te praten dan andere stadgenoten: 63% (van wie 21% zeker) tegen 38% (5% zeker);
- In de leeftijdsgroep 35-44 jaar is de intentie om mee te denken groter dan onder jongeren (18-34 jaar) en 65+-ers. Onder senioren is de intentie kleiner dan gemiddeld en dan in alle leeftijden behalve 18-34 jaar;
- Onder lager opgeleiden is de intentie tot meedenken kleiner dan onder middelbaar en hoger opgeleide stadgenoten;
- Mannen zijn vaker van plan mee te praten dan vrouwen;
- Inwoners van het Centrum geven vaker aan te willen meepraten dan stadgenoten uit Oost en Noord.

In hoeverre wilt u met de gemeente meedenken en meepraten? (in %)



Haarlemmers willen vooral meepraten over hun wijk en buurt

Op de vorige sheet viel te lezen dat 46% van de Haarlemmers met de gemeente wil meedenken of meepraten over plannen en projecten. Deze geënquêteerde inwoners mochten van drie onderwerpen zeggen of ze specifiek daarover willen meepraten of meedenken en hoe.

Bijna alle respondenten die met de gemeente willen meepraten of meedenken (98% van hen) willen dat doen over zaken die in hun wijk of buurt spelen. Deze groep omvat ongeveer 45% van alle Haarlemmers, dus ook de 54% meegerekend –zie vorige sheet- die helemaal niet met de gemeente wil meepraten. Verder spreekt 88% de intentie uit mee te praten over zorg en maatschappelijke voorzieningen en 80% over duurzaamheid en energie. Deze percentages komen overeen met 40% en 37% van alle Haarlemmers.

Meedenken doen Haarlemmers het liefst via onderzoek

Enquêtedeelnemers die over een onderwerp willen meepraten of meedenken, mochten aangeven hoe zij dat het liefst doen. Zij hadden bij elk onderwerp de keuze uit drie opties, waarvan zij er één mochten selecteren.

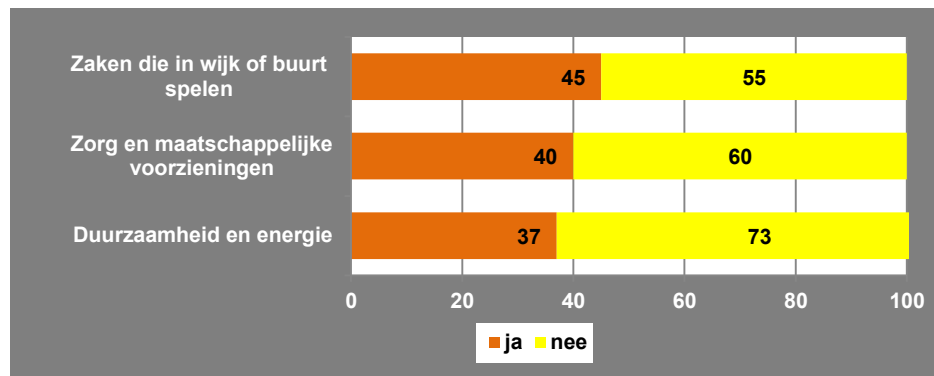
Bij alle drie onderwerpen geniet meedoen aan een onderzoek, bijvoorbeeld aan een enquête of groepsgesprek, het meest de voorkeur.

Haarlemmers die willen meepraten over zaken die in de wijk spelen, prefereren de informatiebijeenkomst vaker dan discussiëren op een platform op internet. Andersom is het bij duurzaamheid en energie.

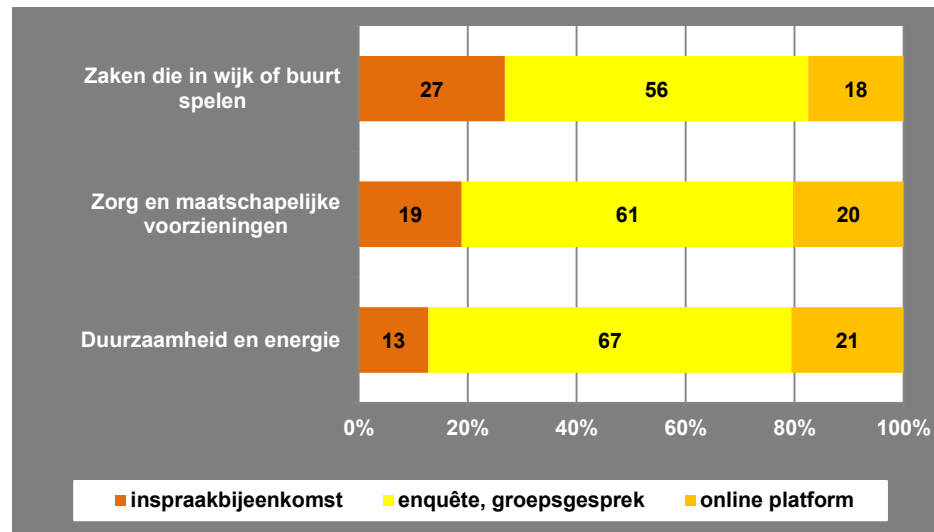
Zowel onder maatschappelijke actieve inwoners als onder andere Haarlemmers gaat onderzoek steeds op kop. Wel kiezen de maatschappelijk actieven bij zaken die in de wijk en buurt spelen wat minder vaak voor dat middel dan de rest (50% vs. 59%) en prefereren ze vaker de inspraakbijeenkomst (35% vs. 20%).

Bij beide andere onderwerpen treedt geen verschil op tussen maatschappelijk actieve inwoners en de rest.

Bereidheid om over deze onderwerpen mee te denken of te praten (in % alle Haarlemmers, inclusief degenen die helemaal niet willen meepraten)



Hoe willen Haarlemmers over drie onderwerpen meedenken, meepraten (in % dat over onderwerp wil meepraten, -denken, n= 412 - 501)



24 Andere onderwerpen waarover Haarlemmers willen meepraten

Een derde noemt zelf een onderwerp

Op sheet 22 valt te lezen dat 46% van de Haarlemmers met de gemeente wil meepraten en meedenken. De enquêtedeelnemers die deze intentie hebben uitgesproken, mochten van drie onderwerpen aangeven of ze specifiek daarover willen meepraten en op welke manier ze dat het liefst doen. De uitkomsten staan op sheet 23.

Naast de drie onderwerpen die de gemeente in de enquête heeft voorgelegd, mochten de enquêtedeelnemers die met de gemeente willen meepraten zelf maximaal drie andere onderwerpen noemen. Zij brachten in totaal 345 items naar voren. Rubricering leidde tot de tabel rechts, met daarin de meest genoemde onderwerpen. De opdrachtgever heeft een compleet overzicht ontvangen met alle reacties.

Haarlemmers denken graag mee over beheer openbare ruimte

Het meest genoemd zijn onderwerpen die met het beheer van de openbare ruimte te maken hebben, zoals zwerfafval, hondenpoep, onderhoud aan bestrating, straatverlichting en het groen. In het verlengde van het onderwerp 'Beheer openbare ruimte' past dat een aantal enquêtedeelnemers wil meepraten over de ruimtelijke ordening.

Ook verkeer en parkeren zijn belangrijke items

Verkeer komt op plaats twee. Geënquêteerden noemen hierbij onder andere verkeersveiligheid, overlast van verkeersdeelnemers en voorzieningen voor fietsers, zoals stallingen. Ook willen geënquêteerden meepraten over parkeren, vooral over het parkeerbeleid.

En verder ...

Bij zorg gaat de belangstelling om mee te praten onder meer uit naar de Wmo en de voorzieningen voor of problemen rond doelgroepen als jongeren, senioren en mensen met een beperking.

De tabel toont de meest genoemde onderwerpen. Minder vaak genoemde items liggen op gebieden als Milieu en duurzaamheid, Cultuur, Buurt, wijk en leefomgeving, Evenementen en Sport, spel en recreatie.

Meest genoemde onderwerpen waarover Haarlemmers ook willen meedenken of meepraten

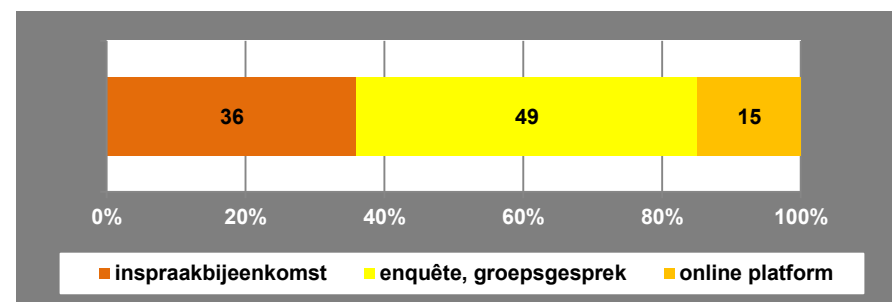
	(aantal keer genoemd)
1. Beheer openbare ruimte	66
2. Verkeer	52
3. Parkeren	33
4. Veiligheid	23
5. Zorg	21
5. Ruimtelijke ordening	21

Inspraakbijeenkomst meer in trek dan online platform

De wijze waarover Haarlemmers willen meepraten over de onderwerpen die ze zelf aandragen, wijkt af van het beeld op de vorige sheet. Net als bij die onderwerpen doet het grootste deel het liefst zijn zegje via een enquête of een groepsgesprek. Maar het aandeel dat hiervoor kiest, is kleiner dan bij de onderwerpen op sheet 23.

Groter dan op deze sheet is het aandeel dat de inspraakbijeenkomst kiest, terwijl de animo voor een online platform kleiner is.

Hoe willen Haarlemmers over zelf genoemde onderwerpen meedenken, meepraten? (in % genoemde onderwerpen, n= 279)



488 argumenten

Bijna de helft van de Haarlemmers, zo'n 46%, wil met de gemeente meepraten of meedenken over plannen in hun buurt en wijk of om projecten voor te bereiden en discussies aan te gaan.

Deze enquêtedeelnemers mochten bij een open vraag zelf formuleren waarom ze willen meedoen. Het resultaat: 488 argumenten. Rubricering leverde de tabel rechts op, met daarin de meest genoemde argumenten.

Betrokkenheid en samenwerken meest genoemd motieven

De meeste geënquêteerden die met de gemeente willen meedenken of meepraten doen dat van uit een positieve gedachte. Zo voeren 130 respondenten hun betrokkenheid aan bij stad, wijk of buurt. Zij vinden het bijvoorbeeld belangrijk om iets voor hun buurt te doen. Anderen geven aan van hun stad of buurt te houden.

Meer dan negentig ondervraagden wijzen op de merites van samenwerking. Zoals meer draagvlak, betere resultaten, meer betrokkenheid of het welslagen van plannen. Bijvoorbeeld omdat bewoners veel van hun buurt weten of omdat het goed is de kennis van diverse betrokkenen te bundelen.

Invloed uitoefenen en andere argumenten

Invloed uitoefenen vormt eveneens een vaak genoemd argument. Deze ondervraagden willen de zaken beïnvloeden, hun mening geven, ideeën naar voren brengen of onderkennen het belang van inspraak of participatie.

Even groot is de groep die wil meepraten over specifieke onderwerpen. Bijvoorbeeld kwesties waar het eigen belang telt of waar ze zich bij betrokken voelen of belangstelling voor hebben. Bijna vijftig ondervraagden willen niet zozeer iets bereiken, maar willen vooral op de hoogte blijven.

Meest genoemde motieven pro meepraten met gemeente

	(aantal keer genoemd)
1. Betrokkenheid bij stad, wijk of buurt	129
2. Samenwerking	93
3. Belang bij interesse voor specifiek onderwerp	76
4. Invloed uitoefenen	75
5. Interesse, op de hoogte blijven	48
6. Sceptis	41

Meepraten ondanks of vanuit sceptis

Zo'n veertig ondervraagden willen meepraten vanuit een meer negatieve basis. Zij willen bepaalde ontwikkelingen tegenhouden, praten mee ondanks een gebrek aan vertrouwen in de gemeente of ondanks dat zij menen dat de gemeente toch niet luistert. Ook geven sommigen aan geen klagende achteraf te willen zijn.

540 argumenten contra meepraten

Op sheet 22 staat dat 54% van de Haarlemmers (waarschijnlijk) niet met de gemeente wil meedenken of meepraten over plannen in buurt of wijk of om projecten voor te bereiden en discussies aan te gaan.

Deze enquêtedeelnemers mochten bij een open vraag motiveren waarom ze niet willen meedoen. Dat leverde 540 reacties op. De tabel geeft een gerubriceerd beeld van de meest genoemde argumenten.

Veel genoemd argument: meepraten is zinloos

Ruim honderd respondenten geven aan dat meedenken of meepraten (waarschijnlijk) geen zin heeft. Na tijdgebrek is dit het meest genoemde motief. Geënquêteerden zeggen onder meer dat de gemeente toch niet luistert, doet waar ze zelf zin in heeft, dat een besluit toch al vaststaat of baseren hun stellingname op slechte ervaringen uit het verleden.

Deze geënquêteerden wijzen nadrukkelijk naar de gemeente. Anderen zoeken het bij factoren die met hun eigen situatie te maken hebben. Zoals al gezegd, tijdgebrek lijkt het voornaamste argument. Ondervraagden waarvoor dat geldt, zeggen dat ze het druk hebben met werk, kinderen of als mantelzorger.

Een argument dat eveneens hoog scoort is een gebrek aan interesse: deze geënquêteerden hebben geen belangstelling om mee te doen.

Anderen motieven om niet mee te praten komen minder vaak voor. Zo vinden sommigen zich te oud en menen anderen dat meedenken niet bij hun persoon past, bijvoorbeeld omdat ze niet graag vergaderen of geen regelaar zijn.

Ook zien sommige enquêtedeelnemers meepraten als een taak voor anderen, bijvoorbeeld voor de wijkraad of de gemeenteraad.

Meest genoemde motieven contra meepraten met gemeente

	(aantal keer genoemd)
1. Tijdgebrek	138
2. Het is zinloos of twijfels aan nut	104
3. Geen interesse	97
4. Te oud	48
5. Past niet bij mijn persoon	23
6. Heb te weinig kennis van zaken	22
7. Het is meer iets voor anderen	20

6 van de 10 willen meedoen op digitale samenwerkingsplek

Zes van de tien Haarlemmers zien wel wat in een digitale samenwerkingsplek voor hun buurt: 13% zegt zeker mee te doen en 47% waarschijnlijk. Zo'n plek op internet geeft bewoners de mogelijkheid ideeën naar voren te brengen of te delen met de buurt. Voorbeelden zijn straatfeestjes, stadstuintjes en buurtbuddies.

groepen naar opleiding, leeftijd en stadsdeel

Naarmate Haarlemmers hoger zijn opgeleid, groeit hun enthousiasme: zeven van de tien hoger opgeleiden hebben de intentie mee te doen.

Leeftijd speelt eveneens een rol. Onder 65+-ers is de animo kleiner dan in alle jongere leeftijdsgroepen. De intentie om zeker mee te doen blijkt onder 35-44-jarigen het grootst.

Maatschappelijk actieve inwoners willen vaker meedoen dan andere Haarlemmers: 69%, van wie 21% zeker tegen 56% (9% zeker).

Het stadsdeel waar Haarlemmers wonen is nauwelijks van invloed, al lijkt de animo in Zuid-West wat groter dan in Oost.

Welke rol moet gemeente op de samenwerkingsplek vervullen?

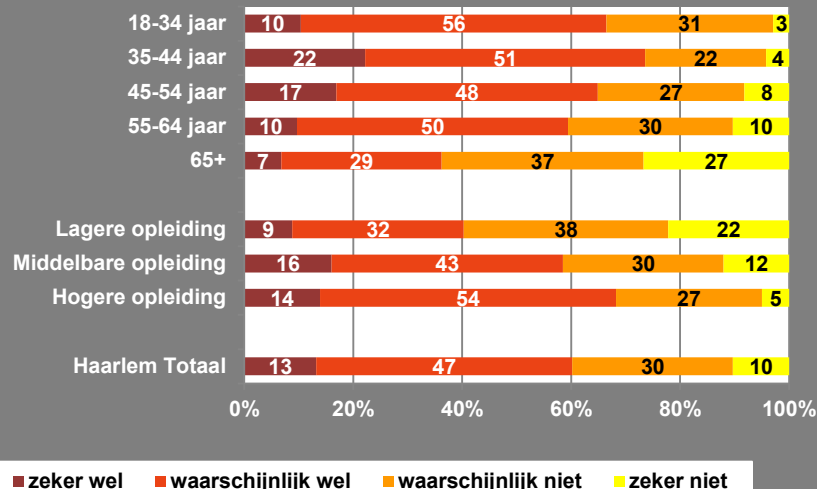
Geënquêteerden die zeker of waarschijnlijk aan een samenwerkingsplek willen meedoen, mochten aangeven welke rol de gemeente op deze plek zou moeten vervullen.

Vier van de tien en daarmee de grootste groep vindt dat de gemeente als aanjager moet optreden en bewoners moet motiveren mee te doen. Een derde heeft het liefst dat ambtenaren van de gemeente vanuit hun functie meepraten. Minder weerklink vinden twee opties waarbij het eigendom van de plek primair bij de gemeente of bij de bewoners ligt.

Bewoners van Oost vinden vaker dan stadgenoten uit Zuid-West en Noord dat de gemeente als aanjager en motivator moet optreden. Minder vaak dan in Zuid-West en Schalkwijk wil men in Oost dat ambtenaren vanuit hun functie meepraten.

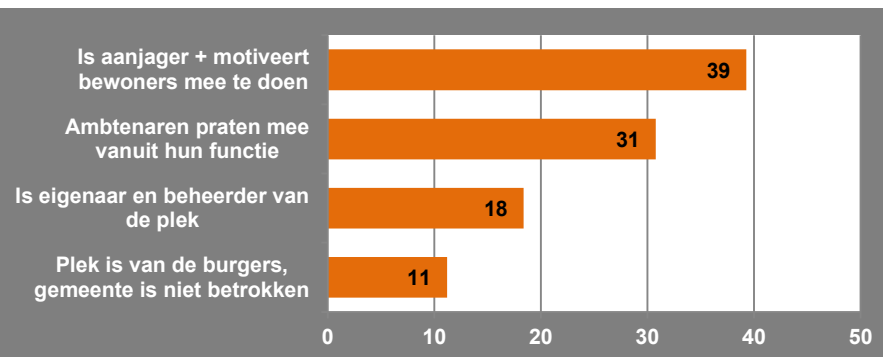
Meedoen aan digitale samenwerkingsplek van buurt?

(naar leeftijd en opleiding, in %)



Welke rol verwacht u van gemeente op samenwerkingsplek?

(in % dat zeker/ waarsch. aan plek wil meedoen, n=595)



Hoe willen belangstellenden meedoen?

Enquêtedeelnemers met interesse om aan een digitale samenwerkingsplek mee te doen, mochten meerdere activiteiten kiezen waarmee ze hun inbreng gestalte willen geven. Het totaal van de percentages in de grafiek komt hierdoor boven 100% uit.

Het hoogst scoren activiteiten die een gematigd actieve inbreng vragen. Zo denken zes van de tien potentiële deelnemers af en toe hun mening te zullen geven en wil bijna de helft de ideeën van anderen lezen.

Een derde kiest voor een ondersteunende rol en verwacht een ander te zullen helpen met een initiatief. Een vijfde stelt zich actief op en neemt zich voor zelf een initiatief voor te stellen en een ongeveer even grote groep verwacht actief mee te discussiëren.

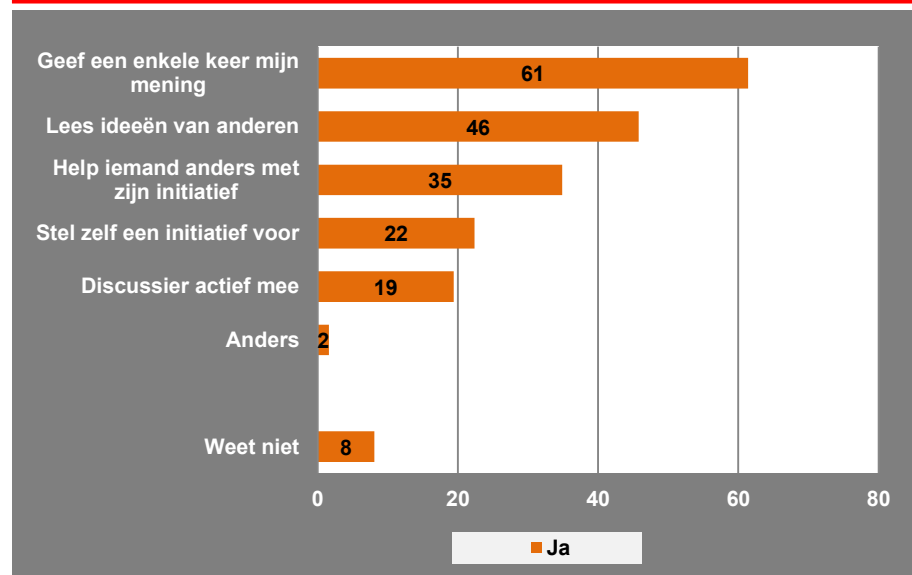
beoogde activiteiten groepen

Hieronder volgt een beknopte analyse van de manieren waarop verschillende groepen uit de bevolking actief willen zijn op de samenwerkingsplek. Uiteraard richt de analyse zich alleen op degenen die hebben gezegd actief te willen zijn.

- Hoger opgeleiden nemen zich vaker dan lager opgeleiden voor een enkele keer hun mening te geven. Daarnaast zijn inwoners van 18-34 en 45-54 jaar dat meer van plan dan 65+-ers;
- Verhoudingsgewijs meer mannen dan vrouwen willen actief meediscussiëren. Bovendien tonen Centrubewoners en Schalkwijkers zich hier enthousiaster voor dan stadgenoten uit Noord;
- Hoger opgeleiden tonen zich vaker dan lager opgeleiden bereid iemand te helpen met een initiatief. Haarlemmers met een middelbare opleiding zijn vaker dan lager opgeleiden nieuwsgierig naar de ideeën van anderen;
- Maatschappelijk actieve inwoners willen vaker dan andere stadgenoten zelf initiatieven voorstellen of actief meediscussiëren.

Hoe actief verwacht u aan samenwerkingsplek mee te doen?

(in % dat zeker of waarschijnlijk zal meedoen, n=674)



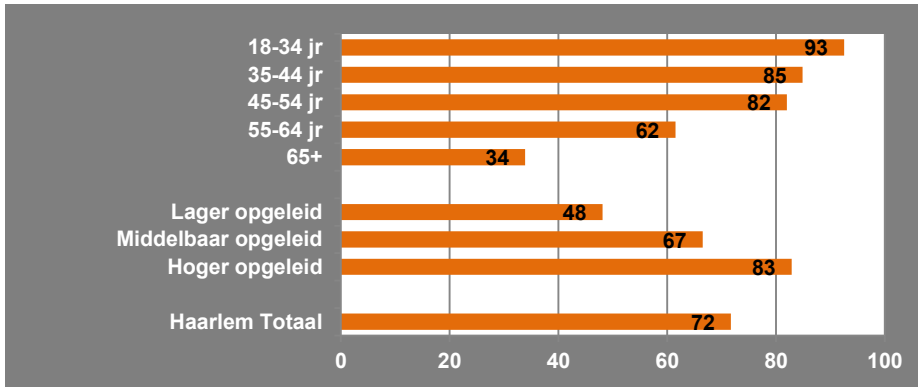
Bijna driekwart gebruikt social media

Deelnemers aan de enquête mochten van zes bekende social media op internet aangeven of ze die gebruiken. Bijna driekwart zit op minstens één van deze media. Hier staat tegenover dat bijna drie op de tien Haarlemmers geen van deze zes social media gebruiken.

Leeftijd en opleiding zijn duidelijk van invloed. Van de 65+-ers zit iets meer dan een derde op minimaal één social medium, een lagere score dan in alle andere leeftijdsgroepen. Bovendien is het gebruik in de categorieën 18-34, 35-44 en 45-54 jaar.

Daarnaast groeit het aandeel gebruikers met het opleidingsniveau tot 83% onder Haarlemmers met hbo of universiteit.

% dat minstens 1 van 6 social media gebruikt (in %)



Facebook het populairst

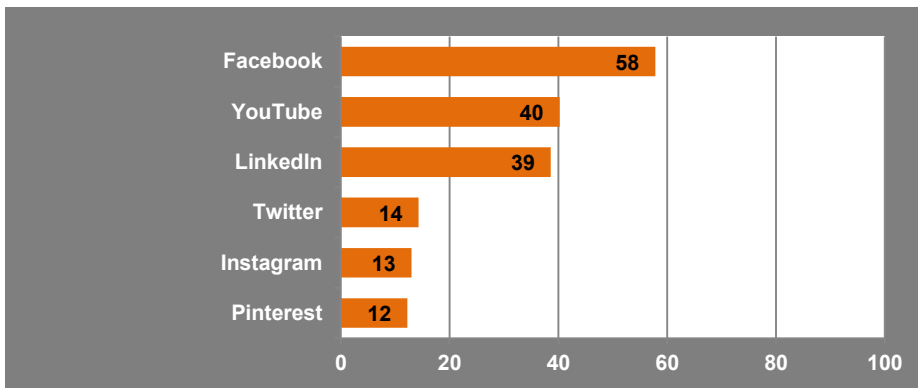
Facebook stijgt wat aandeel gebruikers betreft boven de andere media uit. Zes van de tien Haarlemmers zitten op Facebook. YouTube en LinkedIn volgen met een score van zo'n 40%.

Voor de zes afzonderlijke social media geldt in grote lijnen dat het aandeel gebruikers onder 65+-ers kleiner is dan in de meeste of alle andere leeftijdsgroepen. Dat laatste doet zich voor bij Facebook, Twitter en LinkedIn.

leeftijd en opleiding

- Jongere Haarlemmers (18-34) zijn bovengemiddeld vaak gebruiker van Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram en YouTube;
- Bij diverse media is het aandeel gebruikers onder 35-44 jarigen en soms ook 45-54 jarigen hoger dan in oudere leeftijdsgroepen;
- Bij YouTube en LinkedIn neemt het aandeel gebruikers met het opleidingsniveau toe;
- Daarnaast zitten hoger opgeleiden vaker dan lager opgeleiden op Twitter en Pinterest en zitten zowel hoger als middelbaar opgeleiden vaker op Facebook en Instagram dan lager opgeleide Haarlemmers.

Gebruik van 6 social media (in % Haarlemmers)



Vrouwen zitten relatief vaak op Pinterest en Instagram

- Bij mannen komt het percentage gebruikers van Twitter en LinkedIn hoger uit dan bij de vrouwen;
- Omgekeerd zitten naar verhouding meer vrouwen dan mannen op Pinterest en Instagram.

Gemeentelijke social media: bij een meerderheid onbekend

De gemeente Haarlem communiceert via diverse eigen social media. Haarlemmers die gebruik maken van social media, mochten aangeven of zij de gemeentelijke social media kennen en gebruiken.

Alle gemeentelijke social media zijn bij meer dan de helft van de gebruikers van social media niet bekend. Zo kent 61% het Facebook van de gemeente niet, terwijl de andere media bij 80% of meer niet bekend zijn, oplopend tot 92% bij Pinterest. Bijna de helft van de inwoners kent geen van de gemeentelijke social media.

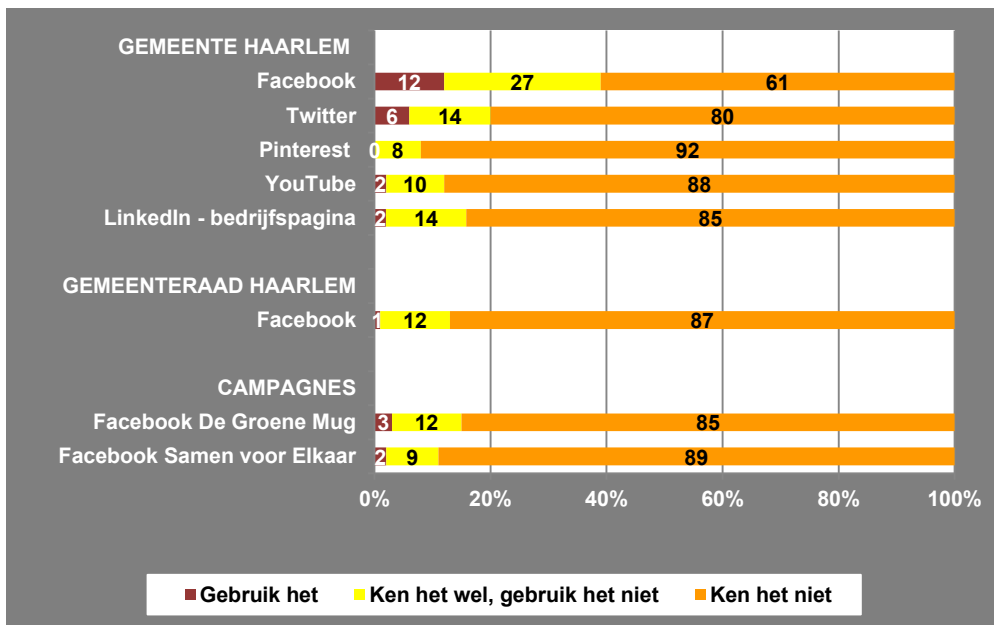
Facebook gemeente het meest gebruikt

Bij het Facebook van de gemeente ligt het aandeel gebruikers op 12%: 3% van de Haarlemse social mediagebruikers komt regelmatig of vaak op dit Facebook en 9% soms of een enkele keer.

6% van de Haarlemse gebruikers van social media volgt minstens een enkele keer de gemeentelijke Twitter en bij de andere social media is dat 3% of minder.

Bekendheid en gebruik gemeentelijke social media

(in % Haarlemmers dat op minstens 1 social medium zit, n=770- 793)



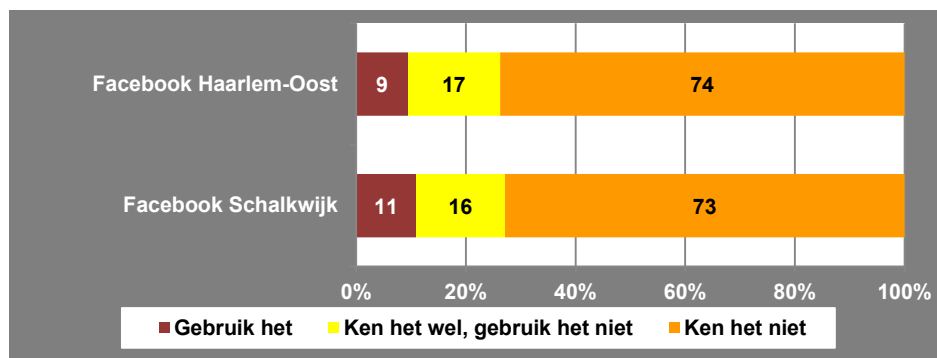
Facebook Oost en Schalkwijk

De gemeente heeft voor twee stadsdelen een speciaal Facebook: Oost en Schalkwijk.

- 9% van de social media gebruikers in Oost gebruikt het Facebook Haarlem-Oost wel eens: 3% doet dat regelmatig of vaak en 6% soms of een enkele keer;
- Vergelijkbaar is de score in Schalkwijk waar 11% het Facebook Schalkwijk wel eens gebruikt (2% regelmatig of vaak en 9% incidenteel);
- De rond 10% die in Oost en Schalkwijk gebruik maakt van het gemeentelijke Facebook voor het stadsdeel komt overeen met ongeveer 7% van alle bewoners van deze stadsdelen, dus inclusief degenen die helemaal geen social media gebruiken;
- Bijna driekwart van de social mediagebruikers in Oost en Schalkwijk kent het gemeentelijke Facebook voor het eigen stadsdeel niet.

Bekendheid en gebruik gemeentelijke Facebook in Oost en Schalkwijk

(in % bewoners stadsdeel dat op minstens 1 social medium zit, n=770- 793)



Op de hoogte blijven is voornaamste gebruiksreden

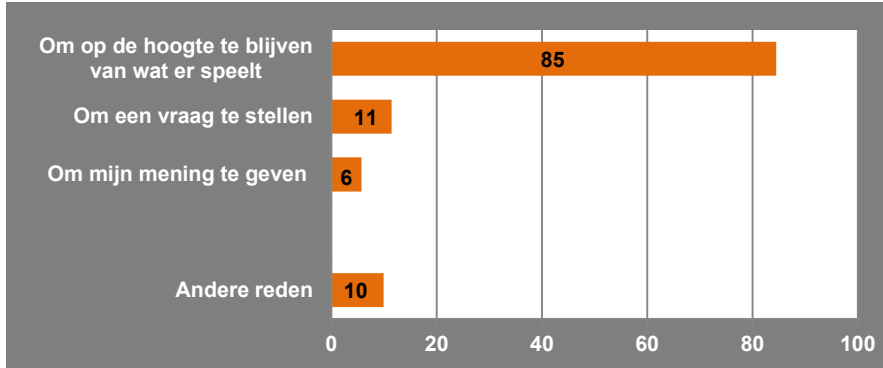
Een kwart van de Haarlemmers die op een of meer sociale media actief zijn, maakt gebruik van minimaal één gemeentelijk social medium. Social media gebruikers van 35-44 jaar zijn verhoudingsgewijs vaker bezoeker van gemeentelijke social media dan sociaal-mediagebruikers van 55-64-jaar en 65+ jaar en ouder.

De meest genoemde reden om gemeentelijke sociale media te gebruiken, namelijk door 85% van de gebruikers, is dat men op de hoogte wil blijven van wat er speelt. Andere motieven als een vraag stellen of je mening geven, komen minder vaak voor.

Onder social media gebruikers die de gemeentelijke social media nog niet gebruiken voeren twee motieven de boventoon: 41% heeft er nog geen behoefte aan gehad en een vrijwel even grote groep wist niet dat de gemeente social media heeft.

Waarom gebruikt u social media van de gemeente?

(in % gebruikers van gemeentelijke social media, n=208)

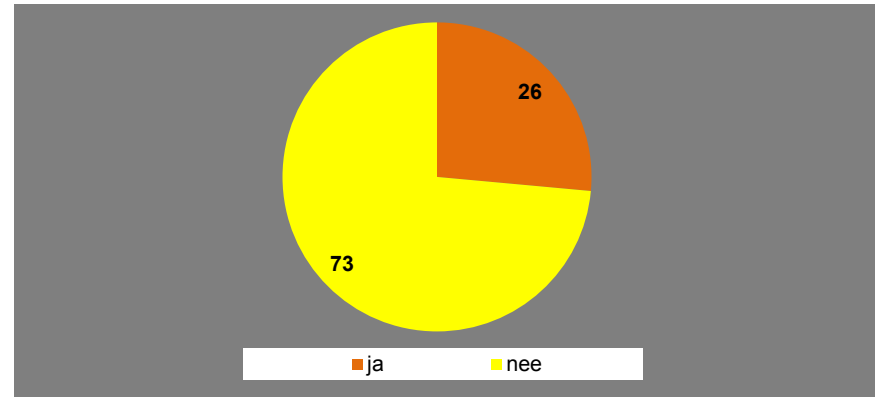


Verbetertips

16% van de gebruikers van gemeentelijke social media heeft een suggestie gedaan om deze social media te verbeteren. In totaal zijn dat 29 suggesties, waarvan bijna de helft ideeën en aansporingen zijn om de gemeentelijke social media meer bekendheid te geven.

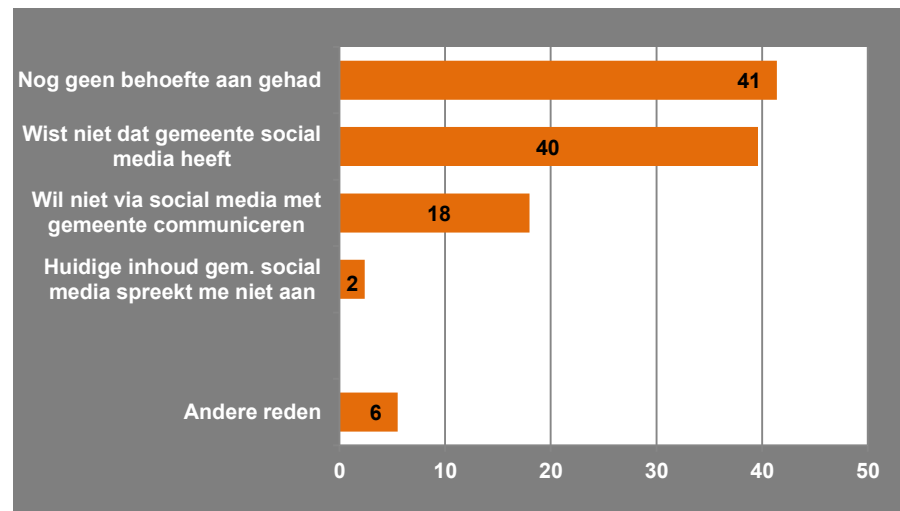
Gebruik van social media van de gemeente

(in % gebruikers social media, n=791)



Waarom gebruikt u geen social media van de gemeente?

(in % social media gebruikers die soc. media gemeente niet gebruiken, n=570)



45% van de Haarlemmers leest elk nummer

De gemeente Haarlem geeft maandelijks de Stadskrant uit. Deze krant vormt de achterzijde van nieuwsblad *De Haarlemmer* en bevat feiten, nieuws en mededelingen van de gemeente. Een meerderheid van de Haarlemmers, namelijk 85%, kent de Stadskrant.

- Zo'n 45% van de Haarlemmers leest de Stadskrant elke maand en 11% doet dat één keer in de twee maanden;
- Lager opgeleide Haarlemmers lezen de Stadskrant vaker maandelijks of tweemaandelijks dan stadgenoten met hbo of universiteit (65% tegen 52%).
- Leeftijd speelt eveneens een rol. Onder de 35 jaar komt het aandeel lezers op een derde. Boven deze grens is het 56% of hoger, tot bijna 70% bij de 55-64-jarigen;
- Bijna drie van de tien Haarlemmers lezen de Stadskrant hooguit één keer per halfjaar of kennen het maandblad wel, maar lezen het nooit.

82% kent digitale Stadskrant niet

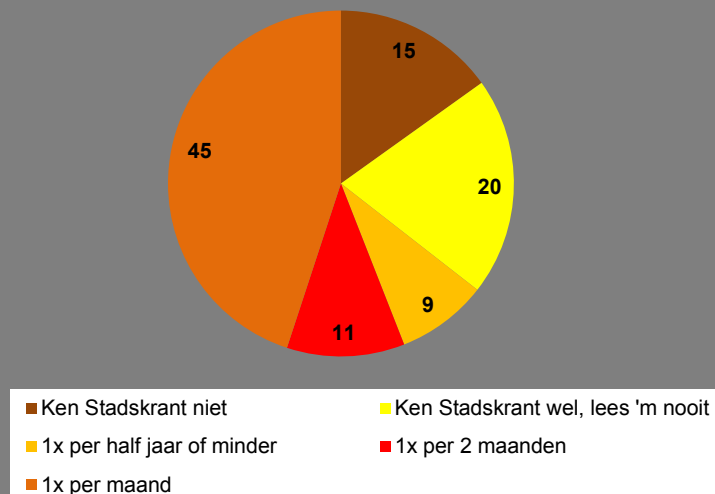
Haarlemmers kunnen zich via de gemeentelijke website abonneren op de digitale Stadskrant. Dan ontvangen zij de krant in hun mailbox. Een meerderheid van de lezers van de Stadskrant, namelijk 82%, weet niet dat de digitale versie bestaat. Wel op de hoogte is 18%, van wie 3% al een digitaal abonnement heeft en de andere 15% daar geen interesse voor heeft.

Vier van de tien lezers die de digitale editie niet kennen, heeft wel belangstelling voor deze versie.

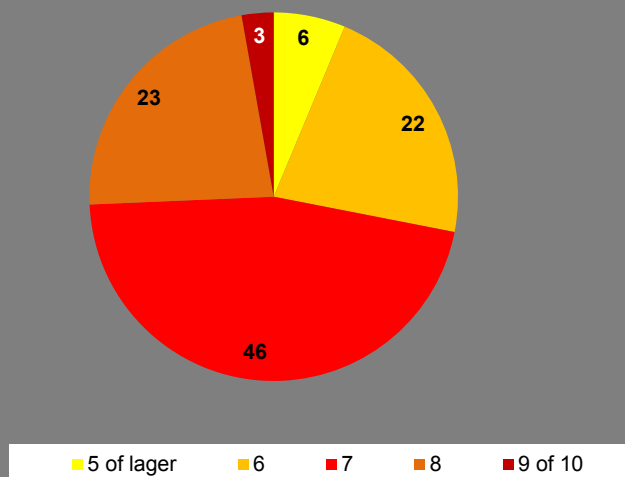
Rapportcijfer: 6,9

- Lezers waarderen de Stadkrant met een 6,9;
- Meest gegeven cijfer is een 7, terwijl 6% een onvoldoende uitdeelt;
- Frequente lezers (minstens 1x per 2 maanden) oordelen wat positiever dan de niet-frequent lezers: 7,0 tegen 6,5.

Hoe vaak leest u de Stadskrant? (in %)



Rapportcijfer voor Stadskrant (in % lezers, n=670)



Leesdichtheid rubrieken

Twee rubrieken in de Stadskrant krijgen meer aandacht dan drie andere. Zo kijken zes van de tien lezers (bijna) altijd of regelmatig naar 'Haarlem Mededelingen', de officiële bekendmakingen van de gemeente. Een ongeveer even groot deel neemt het korte concrete nieuws uit de verschillende stadsdelen (bijna) altijd of regelmatig door.

Bij drie andere rubrieken geldt dit voor rond een kwart van de lezers: de langere interviews met personen, Raad en Daad (twee gemeenteraadsleden bespreken een actueel thema) en Vijf Haarlemmers over ... (vijf inwoners reageren op een onderwerp). Rond 15% van de lezers slaat deze drie rubrieken altijd over. Bij beide andere rubrieken geldt dat met 4% à 5% voor een kleiner deel.

Hoe vaak leest u de volgende rubrieken in Stadskrant? (in % lezers, n=711)

	(Bijna) altijd	Regelmatig	Soms	Enkele keer	Nooit	Totaal
Kort concreet nieuws uit de stadsdelen	19	39	26	11	5	100
Langere interviews met personen	6	17	35	24	18	100
Vijf Haarlemmers over ...	8	19	37	22	15	100
Raad en Daad	8	18	32	25	17	100
Haarlem Mededelingen	23	37	25	12	4	100

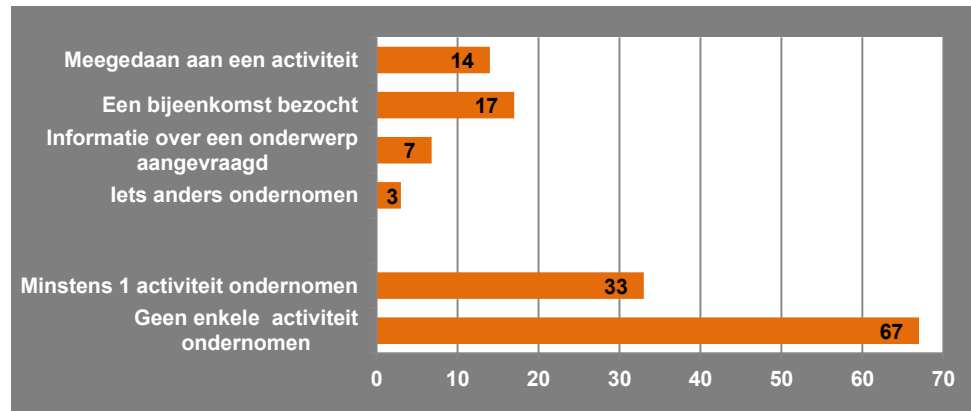
Actief geworden door bericht in de Stadskrant?

Voor één op de drie lezers vormde een bericht in de Stadskrant de afgelopen twee jaar aanleiding tot een bepaalde activiteit. Hier tegenover staat dat twee van de drie lezers niet in actie kwamen.

17% van de lezers bezocht een bijeenkomst en 14% deed mee aan een activiteit. Informatie aanvragen of andere acties kwam minder vaak voor.

Laatste 2 jaar activiteiten ondernomen na lezen bericht Stadskrant

(in % lezers, n=732)



10% mist informatie over een onderwerp

Missen Haarlemmers in de gemeentelijke communicatie een onderwerp waarover zij graag informatie krijgen? Volgens negen van de tien inwoners ontbreekt er niets. Hier staat tegenover dat 10% wel een onderwerp noemt waarover het aan informatie ontbreekt.

Deze enquêtedeelnemers mochten in reactie op een open vraag zelf omschrijven op welk onderwerp ze doelen. Dat leverde 115 onderwerpen op, die een divers beeld oproepen. Separaat van dit rapport kreeg de opdrachtgever een overzicht met alle onderwerpen.

Over welke onderwerpen missen Haarlemmers informatie?

Drie onderwerpsgebieden werden het meest genoemd (12 à 13 keer):

- Vergunningen;
- Werkzaamheden en plannen;
- Gemeentelijke communicatie.

Deze categorieën omvatten onderwerpen die alle één of enkele keren zijn genoemd. Bij het onderwerp vergunningen ontbreekt het volgens enkele ondervraagden aan informatie over kapvergunningen of bouwvergunningen. Ook wijzen sommigen erop dat de Stadskrant geen informatie over vergunningen meer bevat.

Geënquêteerden die bepaalde informatie over werkzaamheden en plannen missen, noemen onder andere plannen voor de ontwikkeling van de wijk, wegenonderhoud, informatie over de vernieuwing van de riolering en gegevens over begin en einde van werkzaamheden.

Onder het onderwerp 'gemeentelijke communicatie' vallen onder meer suggesties voor directere of meer mondelinge contacten tussen gemeente en inwoners en een klacht over het ontbreken van begrip voor inwoners zonder internet.

Andere onderwerpsgebieden waarop het volgens enquêtedeelnemers aan relevante gemeentelijke informatie ontbreekt zijn onder meer de wijk en buurt, evenementen, zorg en leefbaarheid en veiligheid.

Bijna 250 suggesties

De respondenten mochten in antwoord op een open vraag zelf een suggestie of idee formuleren waarmee de gemeente haar communicatie over hun wijk of buurt kan verbeteren.

Eén op de vijf enquêtedeelnemers maakte van deze mogelijkheid gebruik, met als resultaat 248 suggesties en ideeën. De tabel geeft een gerubriceerd overzicht van de meest genoemde suggesties. Separaat van dit rapport ontvangt de opdrachtgever een compleet overzicht.

Behoeftte aan directe communicatie

Relatief veel enquêtedeelnemers, namelijk 36, willen dat de gemeente directer of persoonlijker met de bewoners gaat communiceren. Bijvoorbeeld via wijk- of inloopbijeenkomsten of door met bewoners in gesprek te gaan en zich regelmatig in de wijken en buurten en bij bijeenkomsten en activiteiten te laten zien.

Online of offline?

Tegenover de suggesties om de digitale communicatie te versterken staan de pleidooien voor papieren media. Zo bepleiten meer dan veertig ondervraagden een grotere of versterkte inzet van media als e-mail, alerts, apps, social media en andere digitale media als een samenwerkingsplek op internet.

Ongeveer net zo veel respondenten maken zich sterk voor communicatie op papier, zoals brieven, krant, wijkkrant en wijknieuwsbrief. Sommigen tekenen hierbij aan dat de gemeente niet alle communicatie moet willen digitaliseren.

De suggesties over de Stadskrant bestaan vooral uit verzoeken om de bezorging te verbeteren. Ook vragen sommigen dit maandblad te verbeteren of in stand te houden.

Suggesties voor gemeente om communicatie over wijk/buurt te verbeteren (abs. n=248)

	(aantal keer genoemd)
1. Directe communicatie met bewoners	36
2. Info op papier, bv brieven, of via krant	24
3. E-mail, alert, app	23
4. Helder, open, tijdig, volledig, (pro-) actief informeren	21
5. Social media en overige digitaal	21
6. Stadskrant	18
6. Wijkkrant, wijknieuwsbrief	18

Helder, volledig en (pro-) actief

21 ondervraagden menen dat de gemeente haar informatie kan verbeteren door open, volledig, (pro-) actief en op tijd te communiceren.

In het verlengde hiervan vragen tien ondervraagden (niet zichtbaar in de tabel) om een andere houding van de gemeente of haar ambtenaren, zoals meer betrokkenheid tonen, beter luisteren of beter zichtbaar zijn.

152 suggesties

Deelnemers aan de enquête mochten tot besluit van de enquête een idee of suggestie formuleren waarmee de gemeente haar communicatie in het algemeen kan verbeteren.

Van deze mogelijkheid maakte 14% van de geënquêteerden gebruik. De 152 reacties zijn zeer gevarieerd. De tabel geeft een gerubriceerd beeld van de meest genoemde ideeën. Separaat van het rapport heeft de opdrachtgever een compleet overzicht ontvangen.

Betere communicatie relatief vaak bepleit

Twee soorten ideeën werden twintig keer genoemd. Voor een betere communicatie -eenvoudiger, duidelijker, vollediger, (pro-) actiever -pleiten twintig geënquêteerden.

Niet alles digitaal of juist meer digitaal?

Eveneens twintig ondervraagden maken zich sterk voor gedrukte media als brief of krant of geven aan dat de gemeente niet haar hele communicatie moet digitaliseren, onder meer omdat ouderen en 'digibeten' anders van informatie verstoken blijven.

Vijftien enquêtedeelnemers vragen juist om een verdere digitalisering. Bijvoorbeeld via e-mail, apps en sms.

Media meer bekendheid geven

Ook komen respondenten met ideeën om de gemeentelijke communicatiemiddelen meer bekendheid te geven. Bijvoorbeeld via reclame of met een centrale plek op internet die naar alle andere gemeentelijke media leidt of een jaarlijkse nieuwsbrief met een actueel overzicht van alle gemeentelijke media.

Ideeën minder dan tien keer genoemd staan niet in de tabel. Ze gaan onder meer over de bezorging van de Stadskrant, de telefonische bereikbaarheid en het verbeteren van de gemeentelijke website.

Tips voor gemeente om communicatie te verbeteren (abs. n=152)

	(aantal keer genoemd)
1. Eenvoudiger, duidelijker, actiever communiceren	20
2. Voor print, niet alles digitaliseren	20
3. Bekendheid geven aan communicatiemiddelen	16
4. E-mail, sms, app, digitaal	15
5. Beter reageren op vragen, meldingen enz.	11

Opdrachtgever

Gemeente Haarlem

Communicatie

Samenstelling

Gemeente Haarlem - DIA

Data , Informatie en Analyse

Internet:www.haarlem.nl/**Auteur**

Bert Kuijpers

Bronvermelding

Alles uit deze uitgave mag
vrij worden gebruikt, mits
onder duidelijke vermelding
van de samensteller
en de naam van de
rapportage