

# Communicatie en Bestuur Alblasserdam

Monitor 2020

START

Klik op  
START

Jan Schalk en Wanda van den Boogaard



Onderzoekcentrum  
Drechtsteden

Partner voor bestuur en beleid



# Inhoudsopgave

**Conclusies**

**Communicatie**

**Gemeente-  
bestuur**

**Aanleiding**



Bijlage



Terug naar  
inhoudsopgave



Over ons



# Conclusies



# Conclusies

## Voorkeur voor media en waardering communicatie

Bij nieuws OVER de gemeente geeft twee derde van de inwoners de voorkeur aan het lokale huis-aan-huisblad. De helft kijkt ook op de lokale nieuwswebsite.

Bij nieuws VAN de gemeente heeft driekwart de voorkeur voor een brief van de gemeente en zo'n vier op de tien heeft voorkeur voor het Gemeentenieuws in een huis-aan-huisblad of een digitale nieuwsbrief.

Ruim een derde van de inwoners bezoekt regelmatig of af en toe de website van de gemeente. Dat is minder dan in 2017, toen de helft van de inwoners de website bezocht.

De gemiddelde rapportcijfers voor de verschillende onderdelen van de website zijn allemaal voldoende. De website krijgt gemiddeld een 6,3, dat was in 2017 een 6,5.

Als men in gesprek wil gaan met de gemeente, dan doet men dit het liefst via een e-mail, een persoonlijke afspraak of via de telefoon.

De inwoners reageren over het algemeen positief op de stellingen over de communicatie met de gemeente. Een klein deel (11-18%) is hierover niet positief. Zo vindt bijvoorbeeld 68% de informatie via het Gemeentenieuws goed.

De gemiddelde scores op de stellingen laat een ruime voldoende zien voor de communicatie.

Het totale rapportcijfer voor communicatie is van 6,7 in 2017 iets gedaald naar een 6,6. Dit blijkt ook in andere onderzochte gemeenten het geval te zijn. In Nederland is het gemiddelde van de metingen in de afgelopen drie jaar ook 6,6.





# Conclusies

## Betrokkenheid en waardering gemeentebestuur

Drie kwart van de inwoners wil betrokken worden bij de beslissingen van de gemeente. De meerderheid wil betrokken worden door informatiebijeenkomsten en opinieonderzoek. Ook digitale presentaties en inspraak- of consultatiebijeenkomsten kunnen op instemming rekenen.

Door de coronamaatregelen konden afgelopen jaar bijeenkomsten niet op de gebruikelijke manier doorgaan. Daar voor in de plaats zijn digitale presentaties en afspraken mogelijk gemaakt. Ongeveer 15% heeft daar wel eens aan deelgenomen. Ruim de helft daarvan vond het prettig daaraan mee te doen. Een vijfde vond het niet prettig.

Inwoners zijn er het meest positief over dat de gemeente geïnteresseerd is in de mening van haar burgers. Het minst positief is men over de betrokkenheid bij de totstandkoming van gemeentelijke plannen. Vier op de tien inwoners vindt dat men niet voldoende bij totstandkoming of uitvoering van gemeentelijke plannen betrokken worden.

In vergelijking met 2017 zien we dat het oordeel over betrokkenheid en samenwerking min of meer gelijk is gebleven. Dat geldt ook voor de twee indicatoren uit de begroting. Het rapportcijfer betrokkenheid bij en samenwerking met de gemeente is een 5,9. Daar is ruimte voor verbetering. Het was in 2017 nog 6,2 en het gemiddelde in Nederland is 6,1.

Over het algemeen is men positief over de gemeente, deze wordt goed bestuurd en er is vertrouwen in de burgemeester en wethouders. Wel valt het hoge aandeel op dat een neutraal oordeel heeft. Het hoge aandeel inwoners dat zich niet vertegenwoordigd voelt door de gemeenteraad (32%) is een aandachtspunt.

Bijna driekwart (72%) van de inwoners heeft redelijk of volledig vertrouwen in de gemeente, dat is minder dan in 2017 (78%). Zo'n 28% heeft op dit moment weinig/geen vertrouwen in de gemeente tegenover 22% in 2017. Bij de redenen voor achteruitgang in vertrouwen noemt men bijvoorbeeld de renovatie van het gemeentehuis, de verhuizing van de bibliotheek en minder overleg in Coronatijd.

Het rapportcijfer voor het gemeentebestuur nam af van 6,7 in 2017 naar 6,4. Ook het rapportcijfer voor de dienstverlening daalde van 6,8 naar 6,5. In perspectief van de lange sluiting van het gemeentehuis valt deze daling enigszins mee. In Nederland is het gemiddelde rapportcijfer voor de dienstverlening van de metingen in de afgelopen drie jaar 6,8.





# Aanleiding



# Aanleiding

## Samenwerking staat centraal

In het Coalitieakkoord 2018-2022 van Alblasserdam wordt ruim aandacht besteed aan de samenwerking van de gemeenten met inwoners.

Onder de noemer Samen maken we Alblasserdam bouwen de Coalitiepartijen voort op de afgelopen vier jaar. De samenwerking met inwoners, ondernemers en organisaties gaat onverminderd door. Er komen spelregels voor coproductie en samenwerking (Samen doen) die onder meer duidelijk moeten maken hoe het meedenken en meepraten in zijn werk gaat en wie wanneer een beslissing neemt. Alblasserdam wil een bestuur zijn, dat in vertrouwen met samenleving, raad, partners, de organisatie en elkaar samenwerkt, Zo staat te lezen in het Coalitieakkoord Alblasserdam 2018-2022.

In de jaarbegrotingen zijn enkele indicatoren hierover opgenomen, zoals het vertrouwen in het gemeentebestuur, het rapportcijfer en de mening over stellingen over betrokkenheid en samenwerking.





# Communicatie



# Communicatie

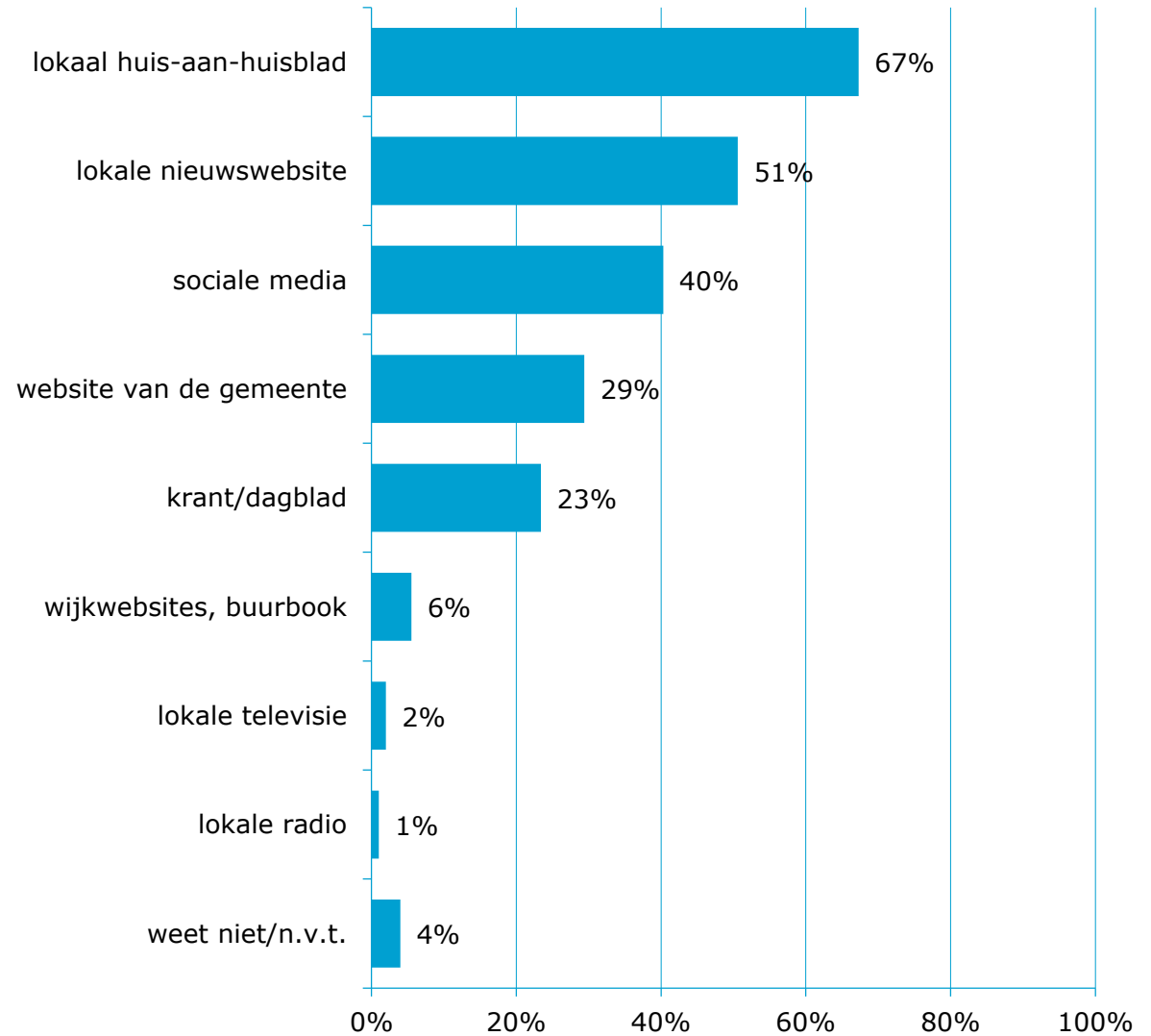


## Voorkeur informatiekkanalen met nieuws OVER gemeente

### Voorkeur informatiekkanalen met nieuws OVER gemeente

Twee derde van de inwoners geeft voor het nieuws over de gemeente de voorkeur aan het lokale huis-aan-huisblad. De helft kijkt ook op de lokale nieuwswebsite.

Lokale radio, televisie en wijkwebsites, buurbook worden nauwelijks geraadpleegd.



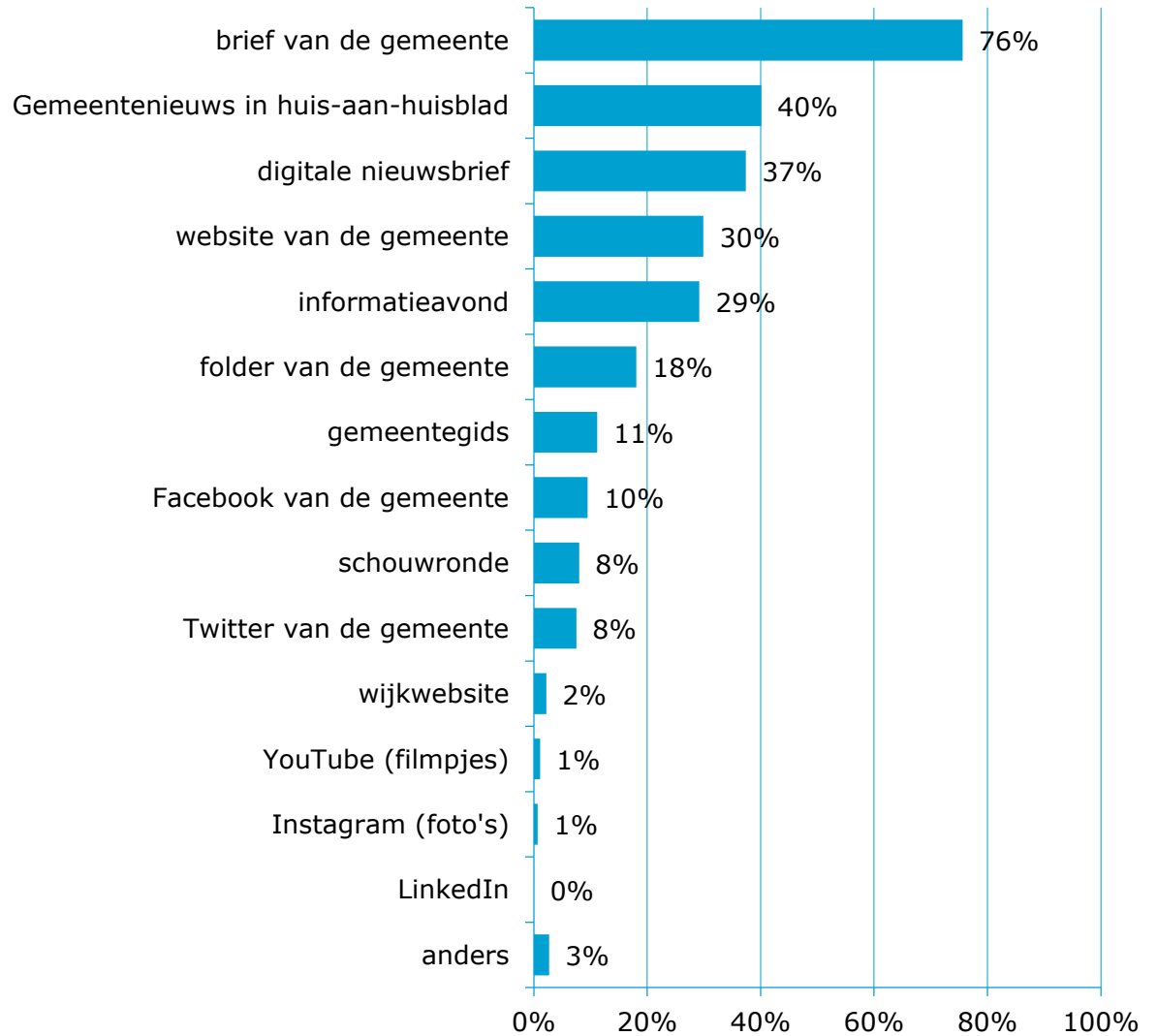
# Communicatie



## Voorkeur informatiekanalen met nieuws VAN gemeente

### Voorkeur informatiekanalen met nieuws VAN gemeente

Drie kwart heeft de voorkeur voor een brief van de gemeente, zo'n vier op de tien heeft voorkeur voor het Gemeentenieuws in een huis-aan-huisblad of een digitale nieuwsbrief. En drie op de tien gaat het liefst naar de website van de gemeente of naar een informatieavond.



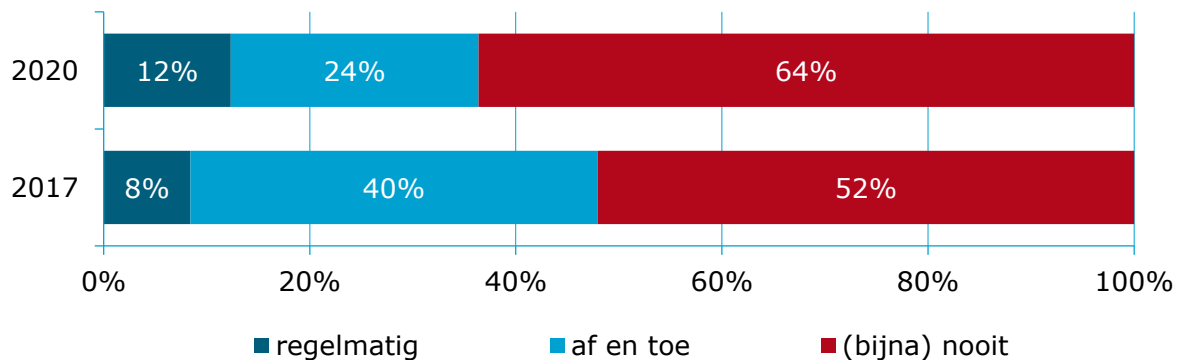


# Communicatie

## Bezoek en rapportcijfers website

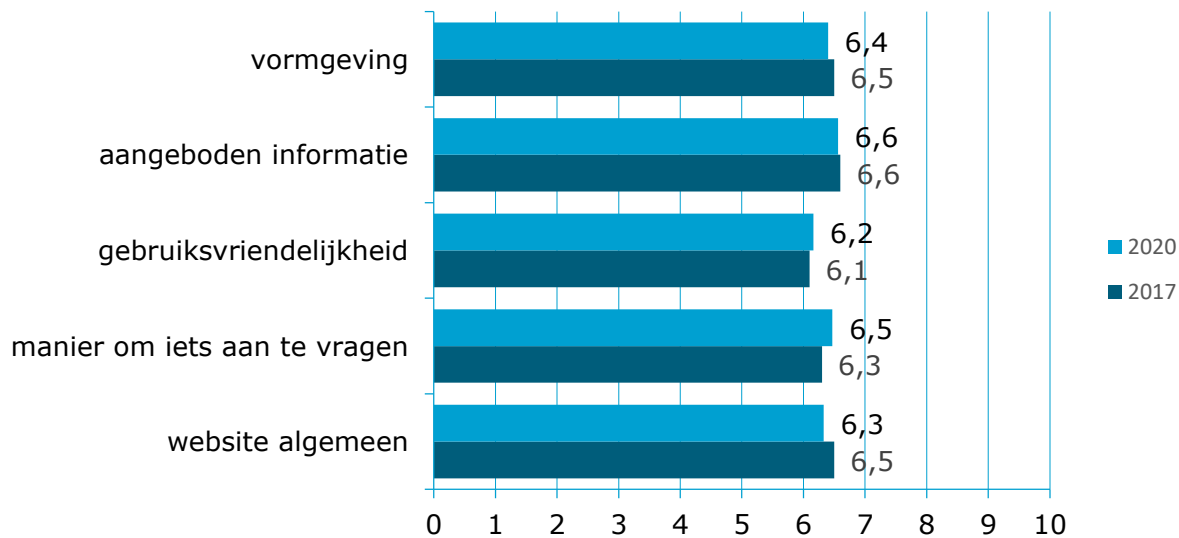
### Bezoek website

Ruim een derde van de inwoners bezoekt regelmatig of af en toe de website van de gemeente. Dat is minder dan in 2017, toen de helft van de inwoners de website bezocht.



### Rapportcijfers website

De gemiddelde rapportcijfers voor de verschillende onderdelen van de website zijn allemaal voldoende. De website krijgt gemiddeld een 6,3.



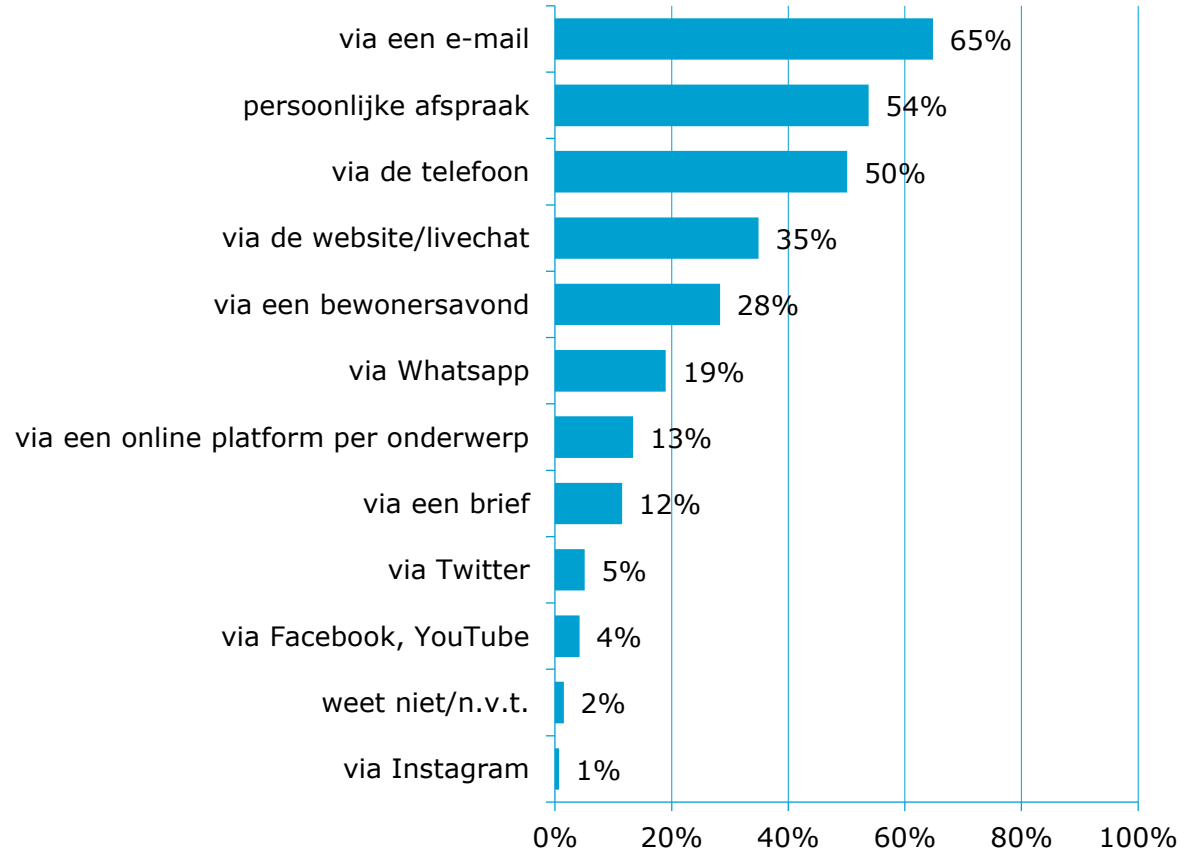


# Communicatie

## Wijze in gesprek gaan met de gemeente

### Wijze van in gesprek gaan met de gemeente

Het liefst communiceert men met de gemeente via een e-mail, een persoonlijke afspraak of via de telefoon.



### Thema's

We hebben gevraagd over welke thema's men in gesprek zou willen gaan met de gemeente. Voor 14 respondenten is een gesprek niet nodig. De inwoners willen graag praten over de onderwerpen:

- groen, natuur (12x genoemd),
- parkeren (11x)
- verkeer (9x)
- overlast (9x)
- veiligheid (8x)
- de bibliotheek (7x)
- onderhoud buurt, wegen, straten (7x)
- handhaving (6x)

Toelichting: Een antwoord is opgenomen als het meer dan vijf keer is genoemd.







# Communicatie

## Inwoners over communicatie met de gemeente

### Inwoners over communicatie met de gemeente

De inwoners reageren over het algemeen positief op de stellingen over de communicatie met de gemeente. Een klein deel (11-18%) is hierover niet positief.

### Rapportcijfers communicatie

2020: 6,6

6,2

gemeentelijke informatie

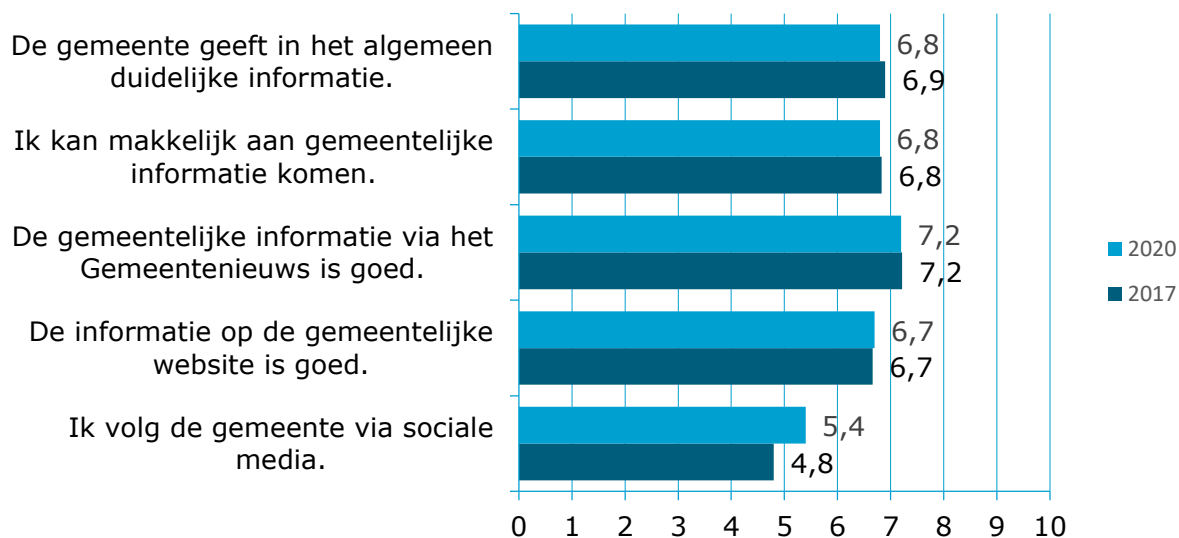
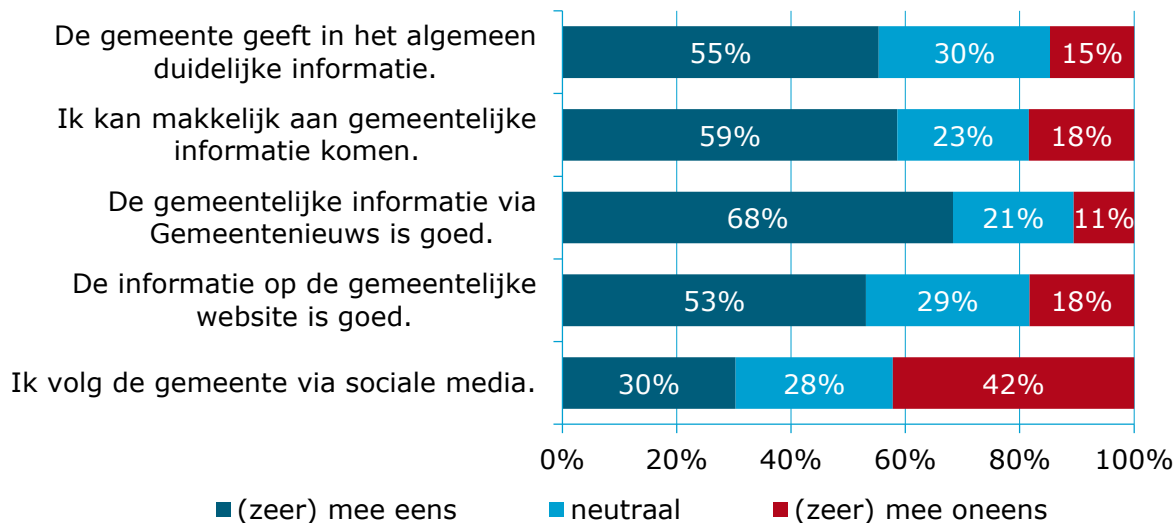
sociale media

2017: 6,7

### Gemiddelde score communicatie

De gemiddelde scores op de stellingen laat een ruime voldoende zien voor de communicatie.

Het totale rapportcijfer voor communicatie is van 6,7 in 2017 een beetje gedaald naar een 6,6. Dit ligt nog wel op het gemiddelde van Nederland.





# Gemeentebestuur

# Gemeentebestuur

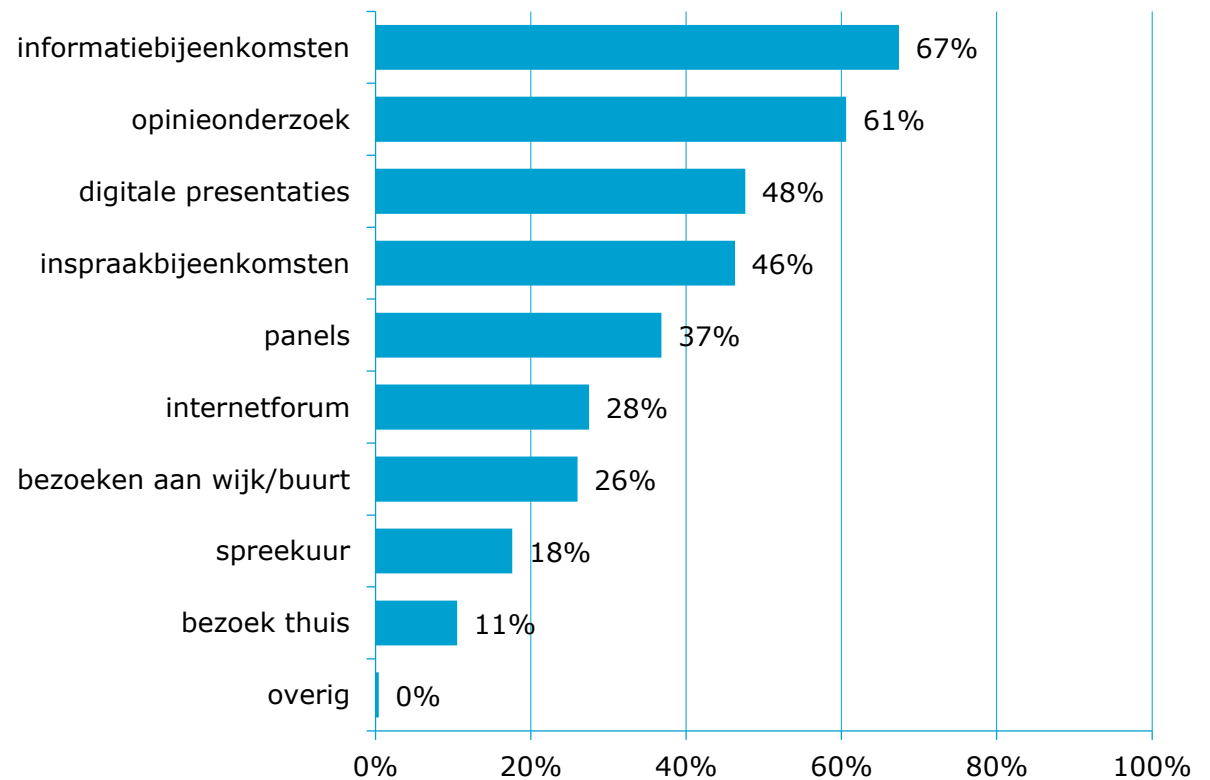
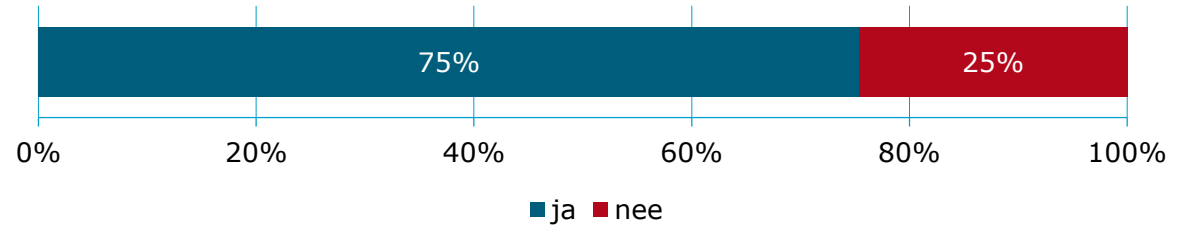


## Betrokken worden bij beslissingen gemeente

### Betrokken worden bij beslissingen van de gemeente

Drie kwart van de inwoners wil betrokken worden bij de beslissingen van de gemeente.

De meerderheid wil betrokken worden door informatiebijeenkomsten en opinieonderzoek. Ook digitale presentaties en inspraak- of consultatiebijeenkomsten kunnen op instemming rekenen.



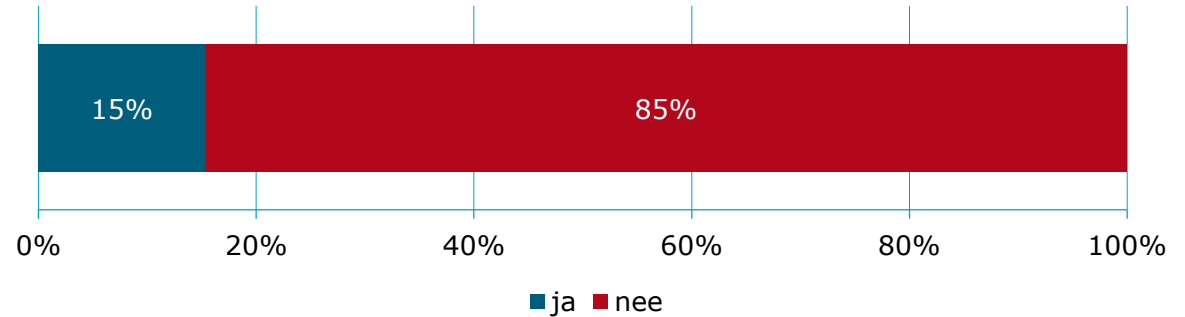
# Gemeentebestuur



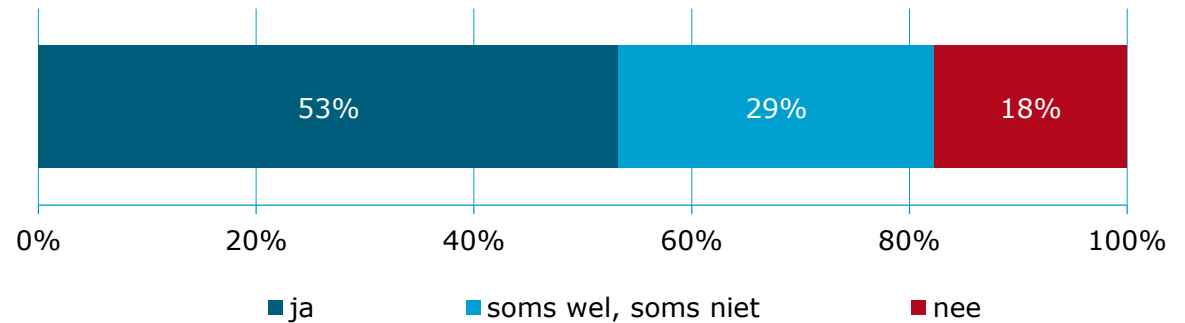
## Digitale presentaties en afspraken

### Digitale presentaties en afspraken

Door de coronamaatregelen konden afgelopen jaar bijeenkomsten niet op de gebruikelijke manier doorgaan. Daar voor in de plaats zijn digitale presentaties en afspraken mogelijk gemaakt.



Ongeveer 15% heeft wel eens deelgenomen aan zo'n digitale afspraak. Ruim de helft daarvan vindt het prettig daaraan mee te doen, 29% vindt het soms wel en soms niet prettig. Een vijfde vindt het niet prettig.





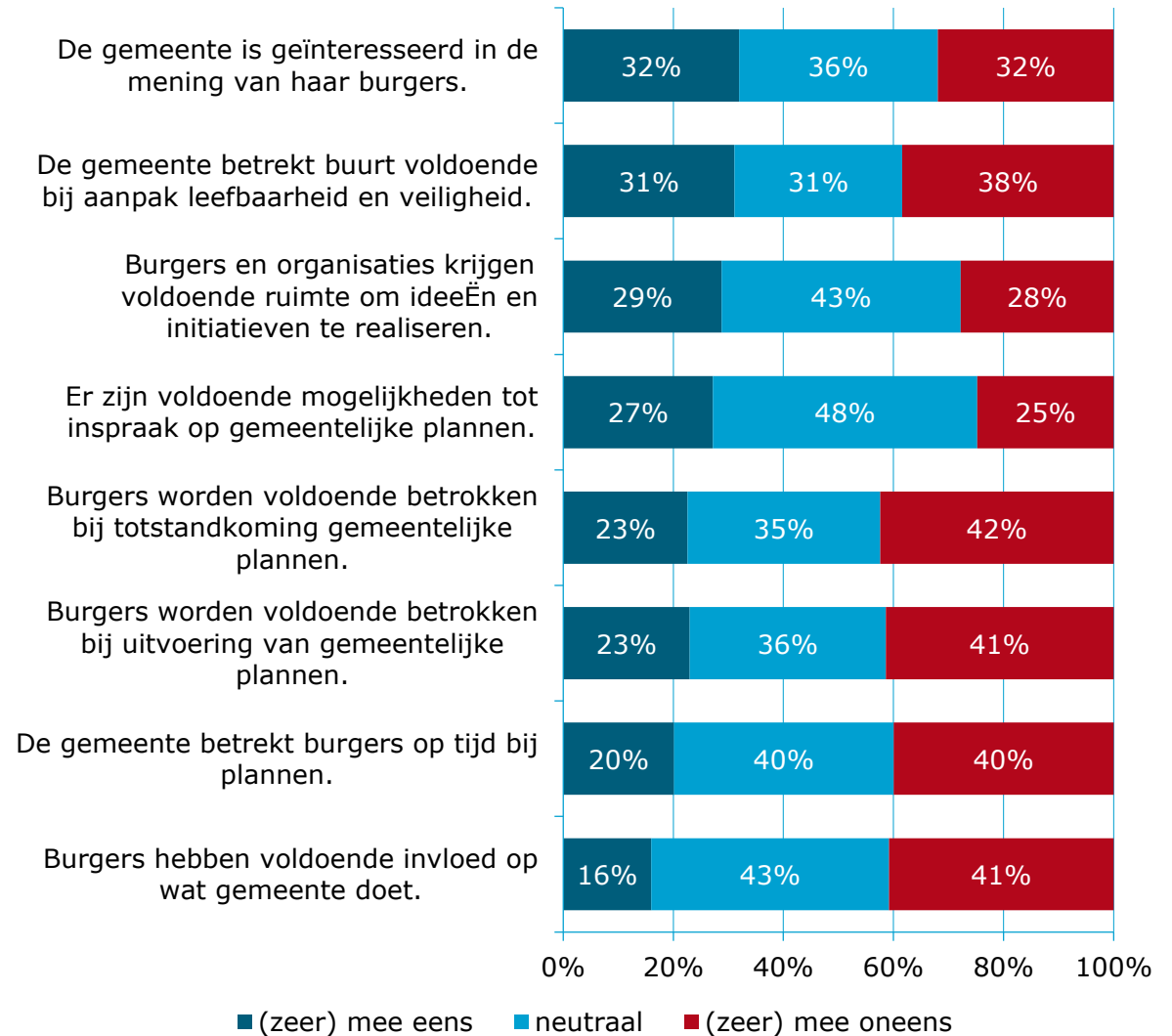
# Gemeentebestuur



## Betrokkenheid bij en samenwerking met de gemeente

### Betrokkenheid bij en samenwerking met de gemeente

Inwoners zijn er het meest positief over dat de gemeente geïnteresseerd is in de mening van haar burgers. Het minst positief is men over de betrokkenheid bij de totstandkoming van gemeentelijke plannen. Vier op de tien inwoners vindt dat men niet voldoende bij totstandkoming of uitvoering van gemeentelijke plannen betrokken worden.





# Gemeentebestuur

## Betrokkenheid bij en samenwerking met de gemeente

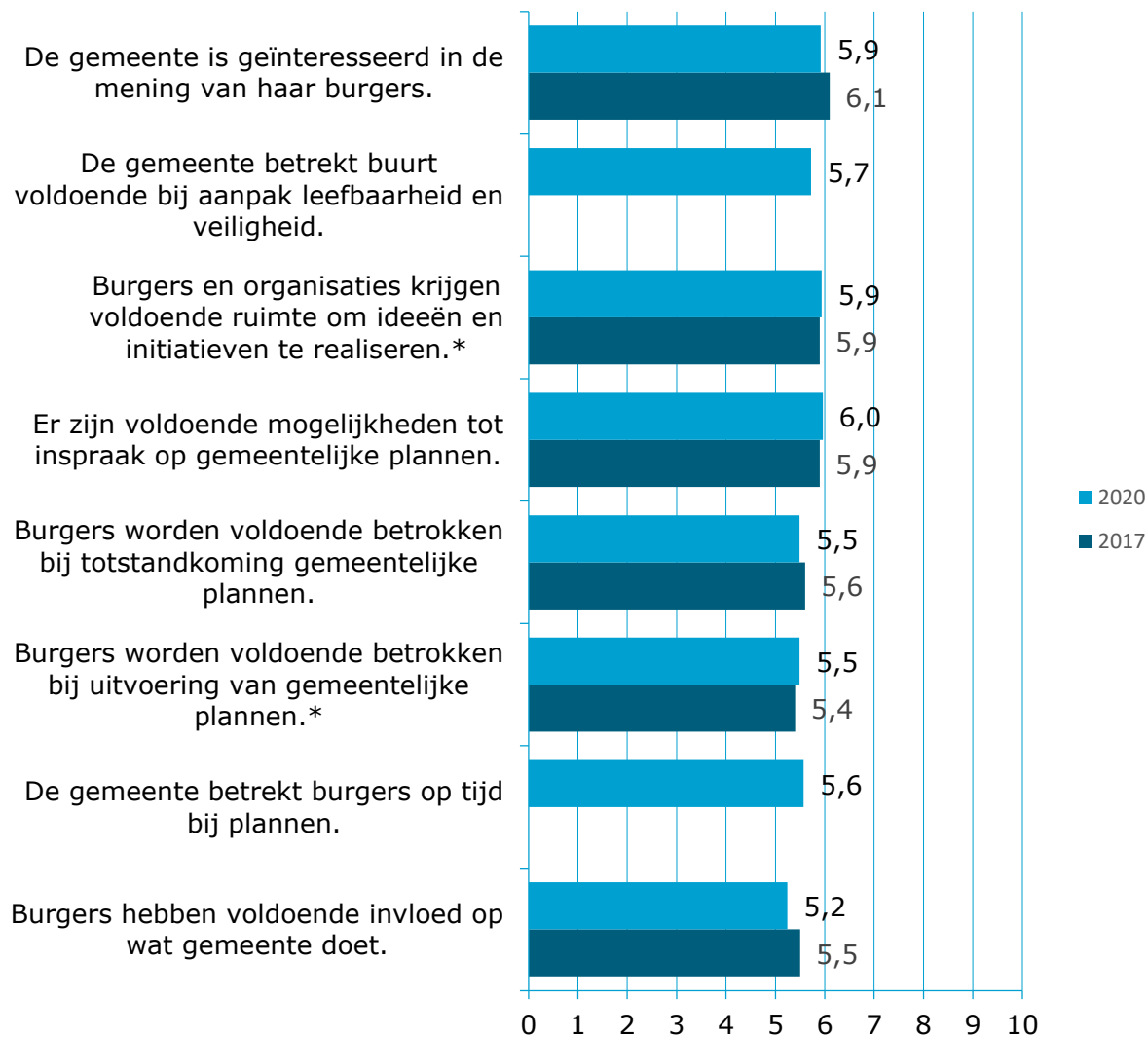
### Betrokkenheid bij en samenwerking met de gemeente

In vergelijking met 2017 zien we dat het oordeel over betrokkenheid en samenwerking min of meer gelijk is gebleven. Dat geldt ook voor de twee indicatoren uit de begroting. Het rapportcijfer betrokkenheid bij en samenwerking met de gemeente is een 5,9. Dit is lager dan het landelijk gemiddelde van 6,1 en ook lager dan in 2017.

\*Dit is één van de indicatoren uit de jaarbegroting.

### Rapportcijfer betrokkenheid bij en samenwerking met de gemeente

2020: 5,9  
2017: 6,2



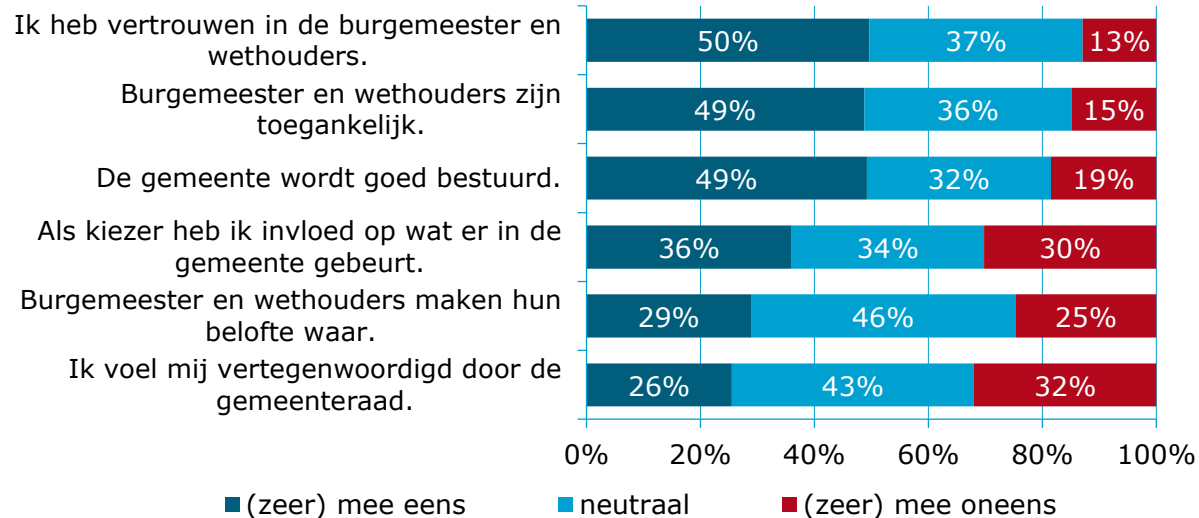


# Gemeentebestuur

## Opinie over gemeentebestuur

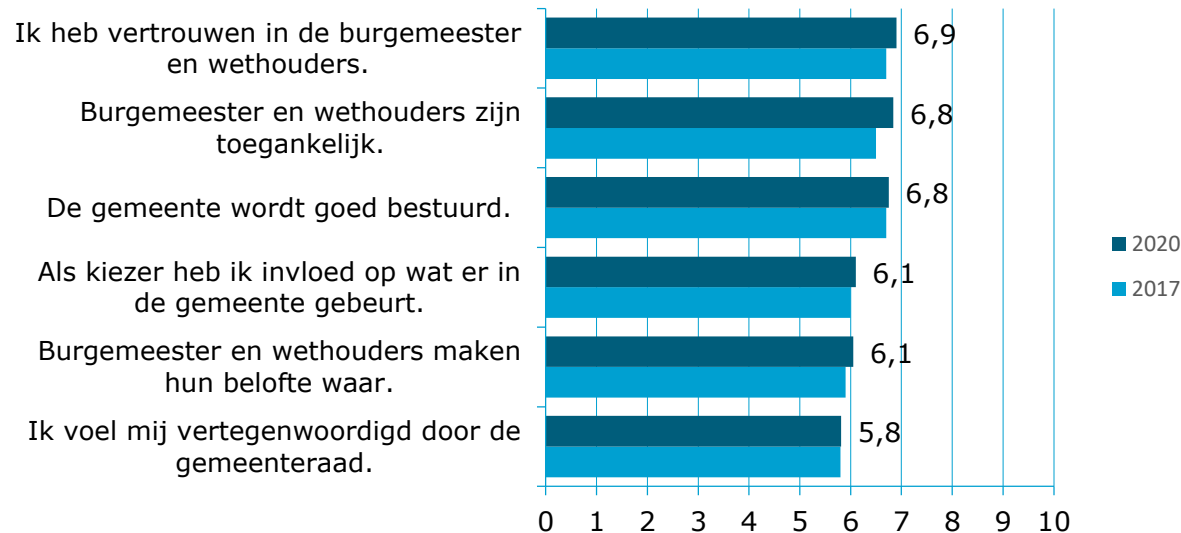
### Opinie over gemeentebestuur

Met zes stellingen is nagegaan hoe inwoners oordelen over het gemeentebestuur. Over het algemeen is men positief over de gemeente, deze wordt goed bestuurd en er is vertrouwen in de burgemeester en wethouders. Wel valt het hoge aandeel op dat een neutraal oordeel heeft. Het hoge aandeel inwoners dat zich niet vertegenwoordigd voelt door de gemeenteraad (32%) is een aandachtspunt.



### Gemiddelde score gemeentebestuur

De gemiddelde scores op de stellingen laat een ruime voldoende zien voor het gemeentebestuur. Aandachtspunt is het aandeel inwoners dat zich niet vertegenwoordigd voelt door de gemeenteraad.



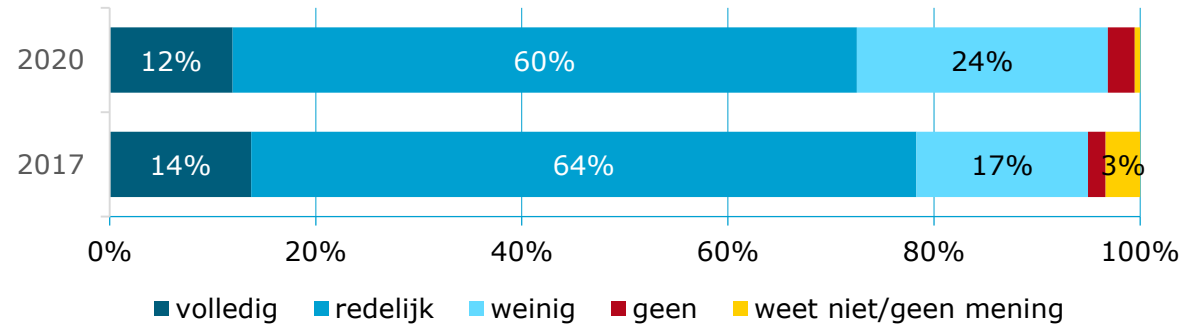
# Gemeentebestuur



## Vertrouwen in de gemeente

### Vertrouwen in de gemeente

Bijna driekwart van de inwoners heeft redelijk of volledig vertrouwen in de gemeente, dat is minder dan in 2017 (78%). En 28% heeft op dit moment weinig/geen vertrouwen in de gemeente tegenover 22% in 2017. Dit is één van de indicatoren uit de jaarbegroting.

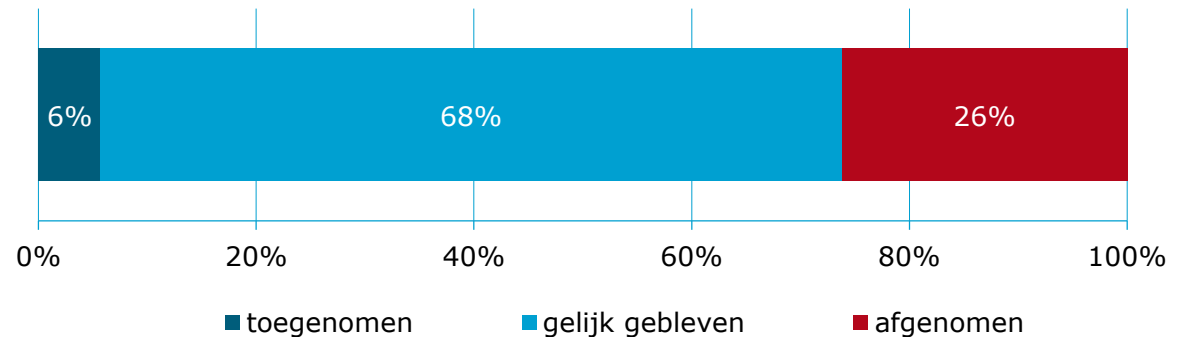


### Ontwikkeling vertrouwen in gemeente

Naast het huidige vertrouwen, hebben we ook gevraagd of het vertrouwen in de gemeente in het afgelopen jaar toegenomen, afgenomen of gelijk gebleven is. Voor de meeste mensen geldt dat het vertrouwen gelijk gebleven is. Bij 6% is het vertrouwen toegenomen en bij een kwart is het afgenomen.

We hebben gevraagd waarom vertrouwen toe- of afgenomen is:

- geen overleg, er wordt niet geluisterd naar de burger (9x genoemd)
- gang van zaken rond bibliotheek (9x),
- gang van zaken rond gemeentehuis (8x)





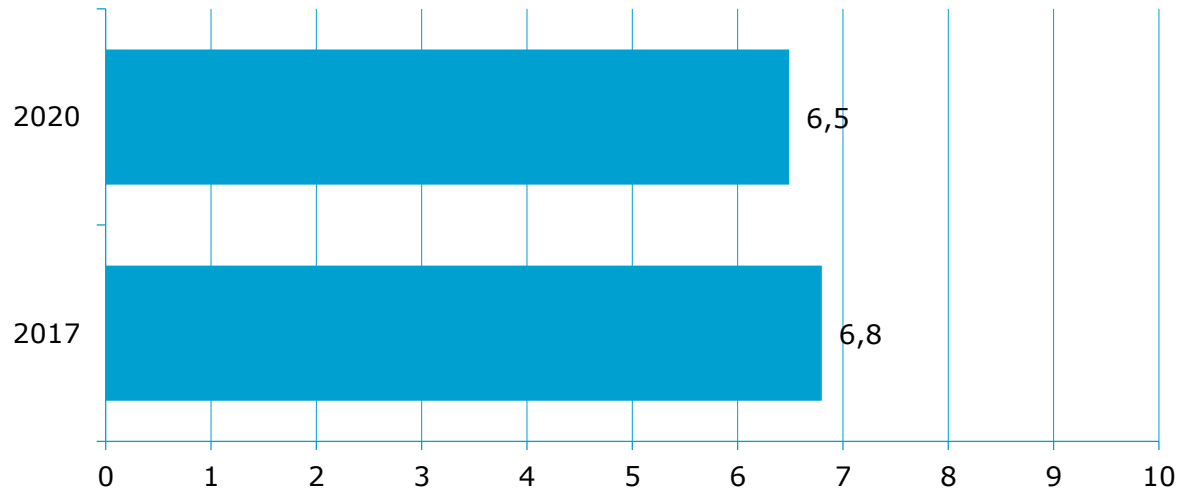
# Gemeentebestuur



## Rapportcijfer dienstverlening en gemeentebestuur

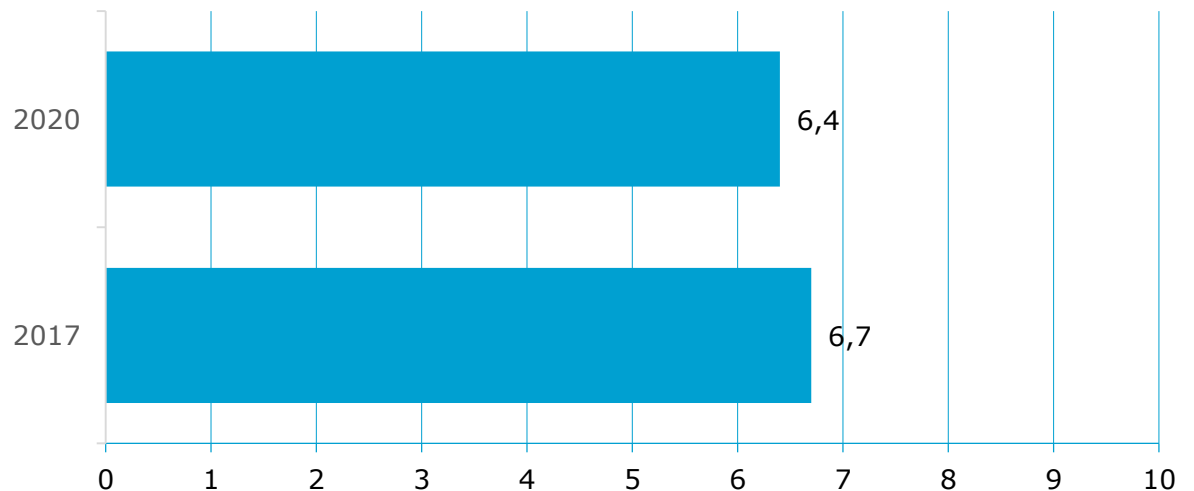
### Rapportcijfer dienstverlening gemeente

We hebben gevraagd naar een globaal rapportcijfer voor dienstverlening van de gemeente, dat ligt op 6,5. Dat is iets lager dan in 2017, toen was het 6,8. In Nederland ligt het gemiddeld op 6,8.



### Rapportcijfer voor het gemeentebestuur

Tot slot hebben we de inwoners gevraagd naar een rapportcijfer voor het gemeentebestuur. Gemiddeld krijgt de gemeente een 6,4, dit is lager dan in 2017. 17% geeft een onvoldoende. Dit is één van de indicatoren uit de jaarbegroting.



### Verbeteren

Wat kan er verbeterd worden? De gemeente moet eerst en vooral beter luisteren naar de burger (21x genoemd) en ze meer betrekken bij de plannen (8x).

# Verantwoording onderzoek



## steekproef en respons

Het onderzoek is uitgevoerd onder het Bewonerspanel Alblasserdam. We hebben 368 uitnodigingen om aan het onderzoek mee te verstuur. De vragenlijst werd door 157 deelnemers ingevuld, dit is een respons van 47%.



## methode

Het onderzoek werd uitgevoerd door middel van een online vragenlijst. In de vragenlijst werd gevraagd naar een oordeel over communicatie met de gemeente, bestuur van de gemeente en vertrouwen in de gemeente. Op enkele punten kon een vergelijking worden gemaakt met de burgerpeiling die in diverse gemeenten is uitgevoerd en op de website [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl) wordt gerapporteerd. Omdat van jaar op jaar een zeer wisselend aantal gemeenten meedoet is het gemiddelde van de afgelopen drie jaar genomen.



## veldwerkperiode

12 november t/m 29 november 2020



## achtergrondkenmerken respondenten

Een digitaal panel met inwoners van Alblasserdam die zichzelf hebben aangemeld en die graag hun mening geven via korte internetenquêtes. Het Bewonerspanel Alblasserdam is uitermate geschikt om verschillende soorten meningen te inventariseren en om een goede eerste indruk te krijgen van de mate waarin die meningen onder de bevolking voorkomen.



# Over ons



## Over het OCD

**Partner voor bestuur en beleid!** Dat wil het OCD zijn voor haar opdrachtgevers in de Drechtsteden en daarbuiten. Wij bieden ondersteuning op maat met onderzoek, advies en informatie. Zodat beleid optimaal ontwikkeld, uitgevoerd en waar nodig bijgesteld kan worden. Meer weten? Bezoek onze website!

## Contact

Wilt u tips of informatie doorgeven of heeft u misschien een vraag over dit product? Neem dan gerust contact op ons door te bellen naar **078 770 3905** of te mailen naar [ocd@drechtsteden.nl](mailto:ocd@drechtsteden.nl).



Klik hier!  
Ga naar  
onze website



# Colofon

## Monitor Communicatie en Bestuur Alblasserdam

*december 2020*

Jan Schaik en Wanda van den  
Boogaard

**Onderzoekcentrum  
Drechtsteden**  
Industrieweg 11  
3361 HJ Sliedrecht

Postbus 619  
3300 AP Dordrecht

**Telefoon**  
078 770 3905

**Website**  
[onderzoekcentrumdrechtsteden.nl](http://onderzoekcentrumdrechtsteden.nl)



**Onderzoekcentrum**  
Drechtsteden

Partner voor bestuur en beleid