

Communicatie en Bestuur Zwijndrecht

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**



Bijlage



Terug naar
inhoudsopgave



Over ons

Aanleiding



PAK AAN!

*Samen maken we Zwijndrecht
leuker en mooier!*

Aanleiding

Aanleiding

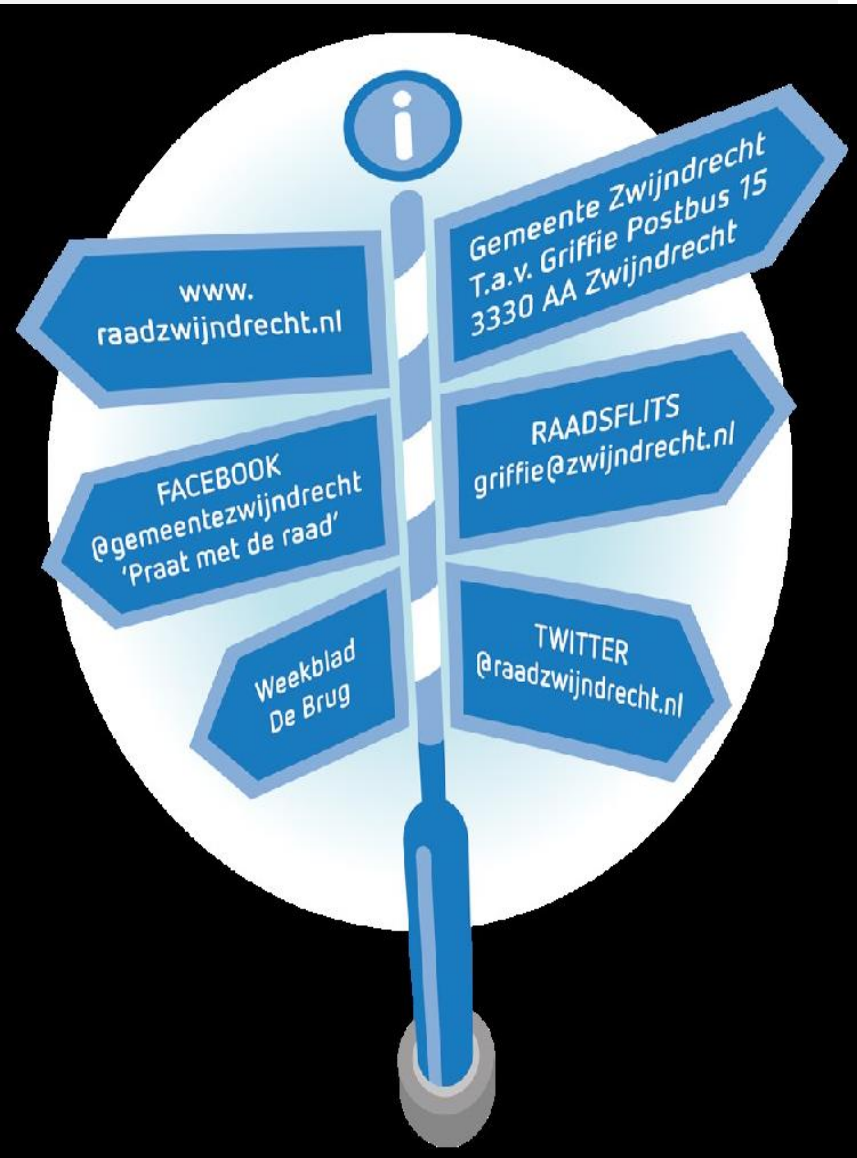
In 2018 is het Raadsprogramma 2018-2022 "Krachtig Zwijndrecht" opgesteld. Daarin staan ook voornemens om de communicatie en betrokkenheid van inwoners bij het beleid te verstevigen. In de korte versie van het Raadsprogramma gaf de toenmalige Burgemeester aan dat het vertrouwen in de gemeente tussen 2015 en 2017 toegenomen was. "De afgelopen jaren hebben we meer mensen het gemeentehuis in gekregen en we gaan zelf veel meer naar buiten. Zo halen wij de agenda van de samenleving op en komen we tot actieprogramma's en projecten als PAK AAN! die aansluiten bij de leefwereld van onze bewoners en ondernemers. Natuurlijk kan dat altijd nog beter, maar de dialoog is goed op gang."

De inzet voor de komende raadsperiode 2018-2022 bevat de volgende punten:

- De inwoners van Zwijndrecht moeten weten dat de gemeente naar hen luistert, dat hun mening ertoe doet en dat dit actief wordt gestimuleerd en gewaardeerd.
- In deze raadsperiode vergroot de raad zijn zichtbaarheid. Ook het college wordt zichtbaarder.
- Nabijheid creëert betrokkenheid. Het gemeentehuis is het 'huis van de gemeente'. Als inwoners ruimte nodig hebben en wij hebben die beschikbaar, dan kunnen ze in het gemeentehuis terecht.
- De gemeente vervolgt haar weg wat betreft het digitaal aanbieden van diensten. We gebruiken software waarmee we goed inzicht krijgen in klachten en de onderwerpen waarop die betrekking hebben.
- Contact met burgers vindt overigens niet uitsluitend digitaal plaats. Dat kan ook telefonisch, schriftelijk of fysiek. Dat blijft zo. Dit staat te lezen in het Raadsprogramma 2018-2022.

In 2020 kon deze inzet als gevolg van de Corona-maatregelen minder ten uitvoer worden gebracht dan wat de bedoeling was.

Nu halverwege de raadsperiode is het een goed moment om opnieuw onderzoek te doen naar hoe inwoners de communicatie en bestuur waarderen, te kijken naar de ontwikkeling sinds 2017 en de aandachtspunten die door inwoners ingebracht zijn.





Conclusies

Conclusies

Voorkeur voor media en waardering

Bij nieuws OVER de gemeente geven ruim zeven op de tien inwoners de voorkeur aan het lokale huis-aan-huisblad. Vier op de tien kijken naar de sociale media.

Bij nieuws VAN de gemeente hebben zeven op de tien inwoners de voorkeur voor een brief van de gemeente. Op ruime afstand gevolgd door een digitale nieuwsbrief (42%) en Stadsnieuws in een huis-aan-huisblad (38%).

Bijna de helft van de inwoners bezoekt regelmatig of af en toe de website van de gemeente. Dat is minder dan in 2017, toen 62% de website bezocht.

Het gemiddelde rapportcijfer voor de manier om iets aan te vragen is een ruime voldoende (7,1). De andere rapportcijfers voor de website zijn allemaal voldoende. De website krijgt het rapportcijfer 6,7.

Als men in gesprek wil gaan met de gemeente, dan doet men dit het liefst via een e-mail, de telefoon of een persoonlijke afspraak. Men zou in gesprek willen gaan over onderwerpen uit de dagelijkse leefomgeving, zoals de verkeersveiligheid, parkeren, veiligheid, onderhoud groen en wegen, zwerfvuil en leefbaarheid/overlast.

De inwoners reageren over het algemeen positief op de stellingen over de communicatie met de gemeente. Een klein deel (11-16%) is hierover niet positief. Zo vindt bijvoorbeeld 60% de informatie via het Stadsnieuws goed.

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

Het totale rapportcijfer voor communicatie is van 6,9 gedaald naar een 6,5 in 2020. Dit blijkt ook in andere onderzochte gemeenten het geval te zijn.

De sociale media (Twitter, Facebook en Linked In) van de gemeente worden door bijna 10.000 volgers gevolgd en krijgen het rapportcijfer 6,1.



Conclusies

Betrokkenheid en waardering gemeentebestuur

Zeven van de tien inwoners willen betrokken worden bij de beslissingen van de gemeente. De meerderheid wil het liefst betrokken worden via opinieonderzoek, informatie- en inspraak-bijeenkomsten.

Een kwart van de inwoners is er positief over dat de gemeente geïnteresseerd is in de mening van haar burgers en de buurt voldoende betreft bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid. Opvallend is het hoge percentage inwoners dat negatief reageert op de stellingen naar betrokkenheid: 31-54%. Zo vindt meer dan de helft dat burgers niet voldoende invloed hebben op wat de gemeente doet.

In vergelijking met 2017 zien we dat het oordeel over betrokkenheid en samenwerking is gedaald. Het rapportcijfer voor de wijze waarop de gemeente burgers betreft bij de (uitvoering van) het beleid en de samenwerking zoekt, ligt op 5,6, dit was in 2017 5,9. Hier is ruimte voor verbetering. Zoals via een klankbordgroep, dorpsraad, bewonersenquête, nieuwsbrief of mail.

Met zes stellingen is nagegaan hoe inwoners oordelen over het gemeentebestuur. Over het algemeen heeft men 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 (33%) is een aandachtspunt. Daarnaast is maar 16% het eens met de stelling dat Burgemeester en wethouders hun belofte waarmaken.

Met elf stellingen is nagegaan hoe het beeld van de gemeente is bij de inwoners. Over het algemeen is men het erover eens dat de gemeente een democratische instelling is en duidelijke regels heeft. Ook hier is het aandeel dat een neutraal oordeel heeft hoog. Het hoge aandeel inwoners dat van mening is dat de gemeente niet voldoende toezicht houdt op het naleven van regels (40%) is een aandachtspunt.

66% van de inwoners heeft redelijk of volledig vertrouwen in de gemeente, dat is minder dan in 2017 (78%). Daartegenover staat dat 29% op dit moment weinig/geen vertrouwen in de gemeente heeft tegenover 20% in 2017. Een even groot aandeel van 31% geeft aan dat het vertrouwen is afgenomen. Bij de redenen voor achteruitgang in vertrouwen noemt men bijvoorbeeld: er wordt niet gereageerd op mijn verzoek, de bestuurders zijn niet zichtbaar, de tekorten op de begroting en hoge woonlasten. "Het huidige gemeentebestuur staat ver af van de Zwijndrechtse samenleving."

Het rapportcijfer voor het gemeentebestuur nam af van 6,5 in 2017 naar 6,1. Ook het rapportcijfer voor de dienstverlening daalde van 6,7 naar 6,5.





Communicatie

Communicatie

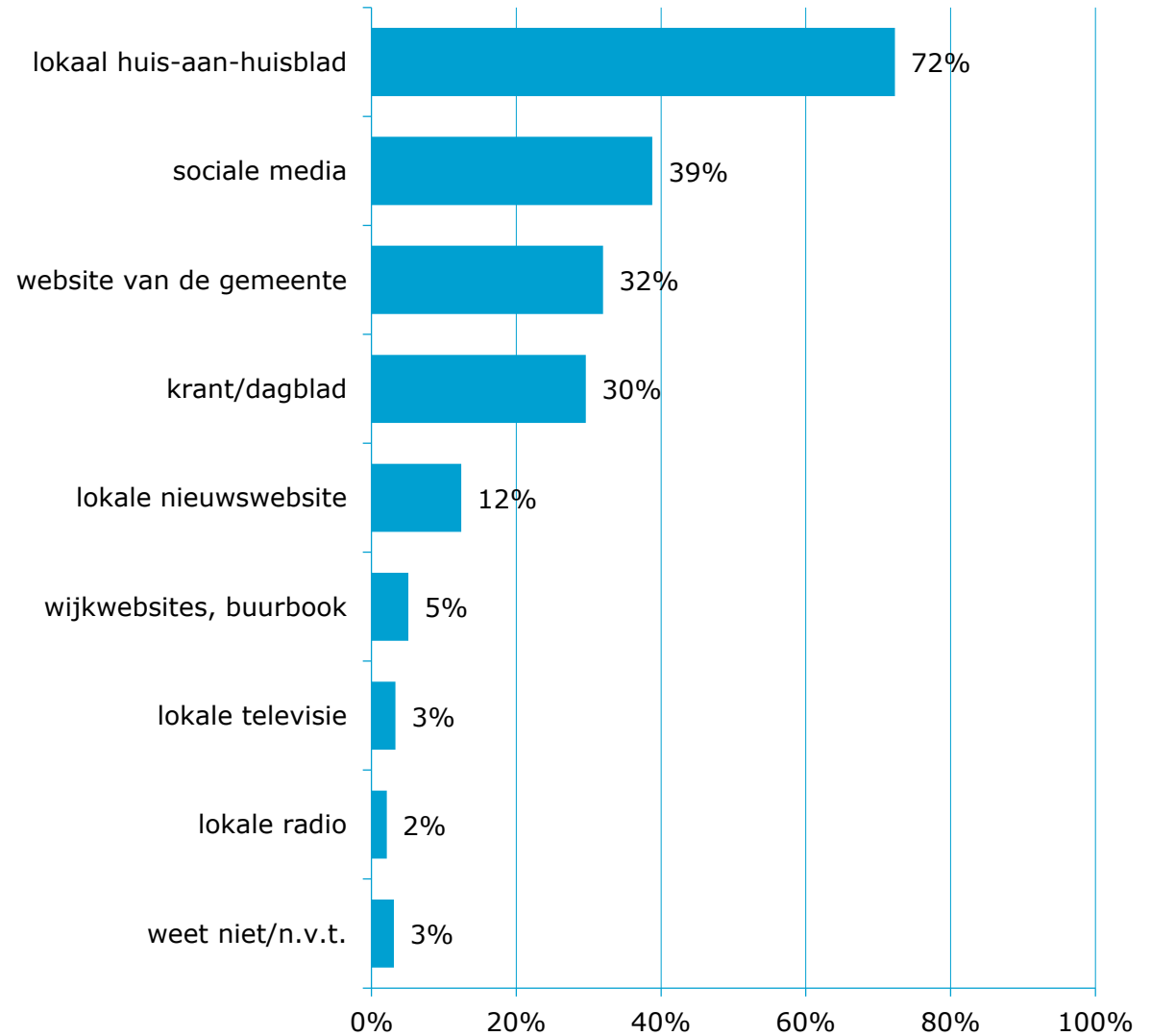


Voorkeur informatiekkanalen met nieuws OVER gemeente

Voorkeur informatiekkanalen met nieuws OVER gemeente

Ruim zeven op de tien geven voor het nieuws over de gemeente de voorkeur aan het lokale huis-aan-huisblad. Vier op de tien kijken naar de sociale media.

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



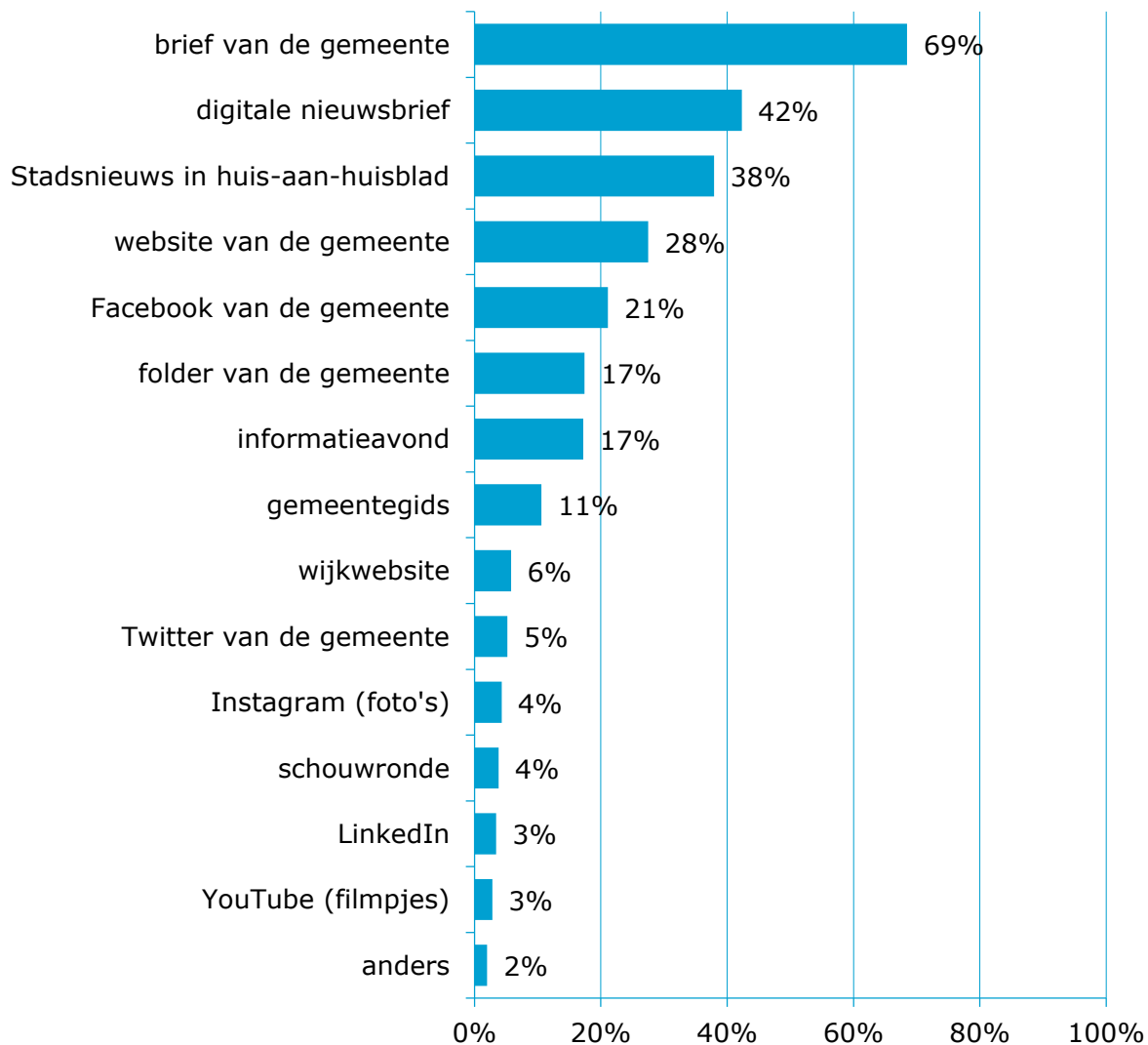


Communicatie

Voorkeur informatiekkanalen met nieuws VAN gemeente

Voorkeur informatiekkanalen met nieuws VAN gemeente

Zeven op de tien inwoners hebben de voorkeur voor een brief van de gemeente. Op ruime afstand gevolgd door een digitale nieuwsbrief (42%) en Stadsnieuws (38%).



Aantal volgers sociale media (per 25-09-2017 en 16-12-2020)

	2017	2020	groei
Twitter	3.694	4.124	+12%
Facebook	1.734	3.942	+127%
LinkedIn	815	1.639	+101%
TOTAAL	6.243	9.705	+55%

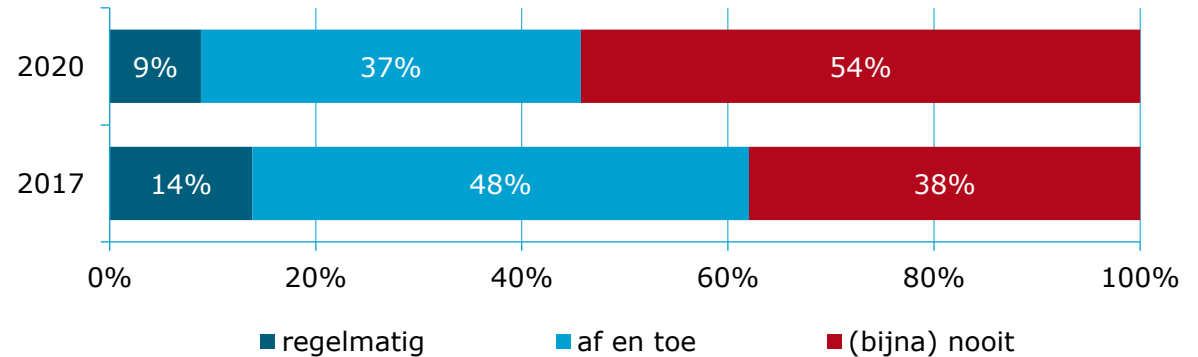
Communicatie



Bezoek en rapportcijfers website

Bezoek website

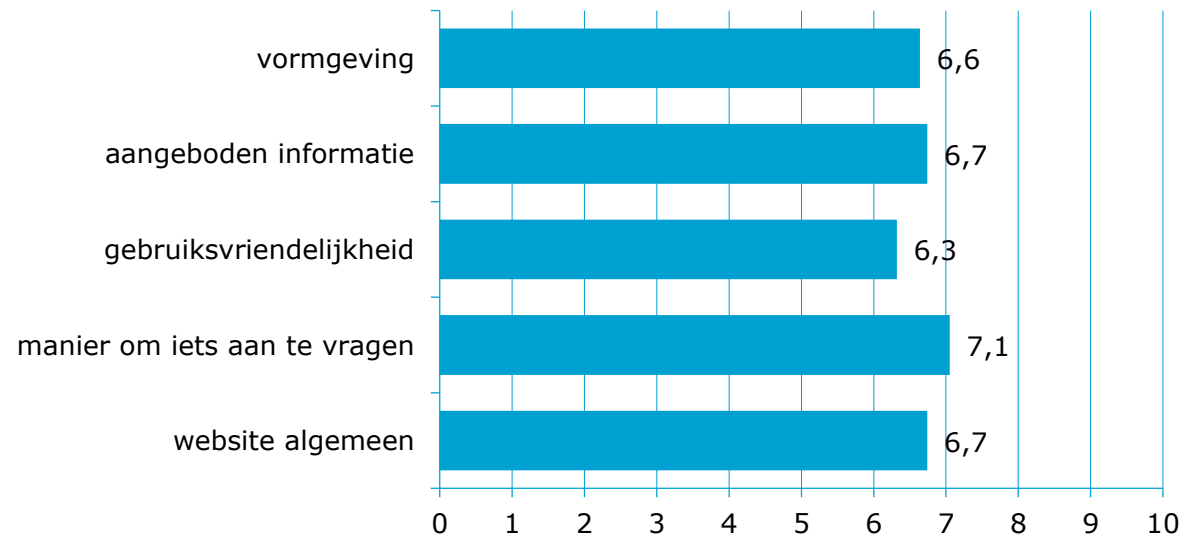
Bijna de helft van de inwoners bezoekt regelmatig of af en toe de website van de gemeente. Dat is minder dan in 2017, toen de 62% de website bezocht.



Rapportcijfers website

De website krijgt het rapportcijfer 6,7.

Het gemiddelde rapportcijfer voor de manier om iets aan te vragen is een ruime voldoende (7,1). De andere rapportcijfers voor de website zijn allemaal voldoende.



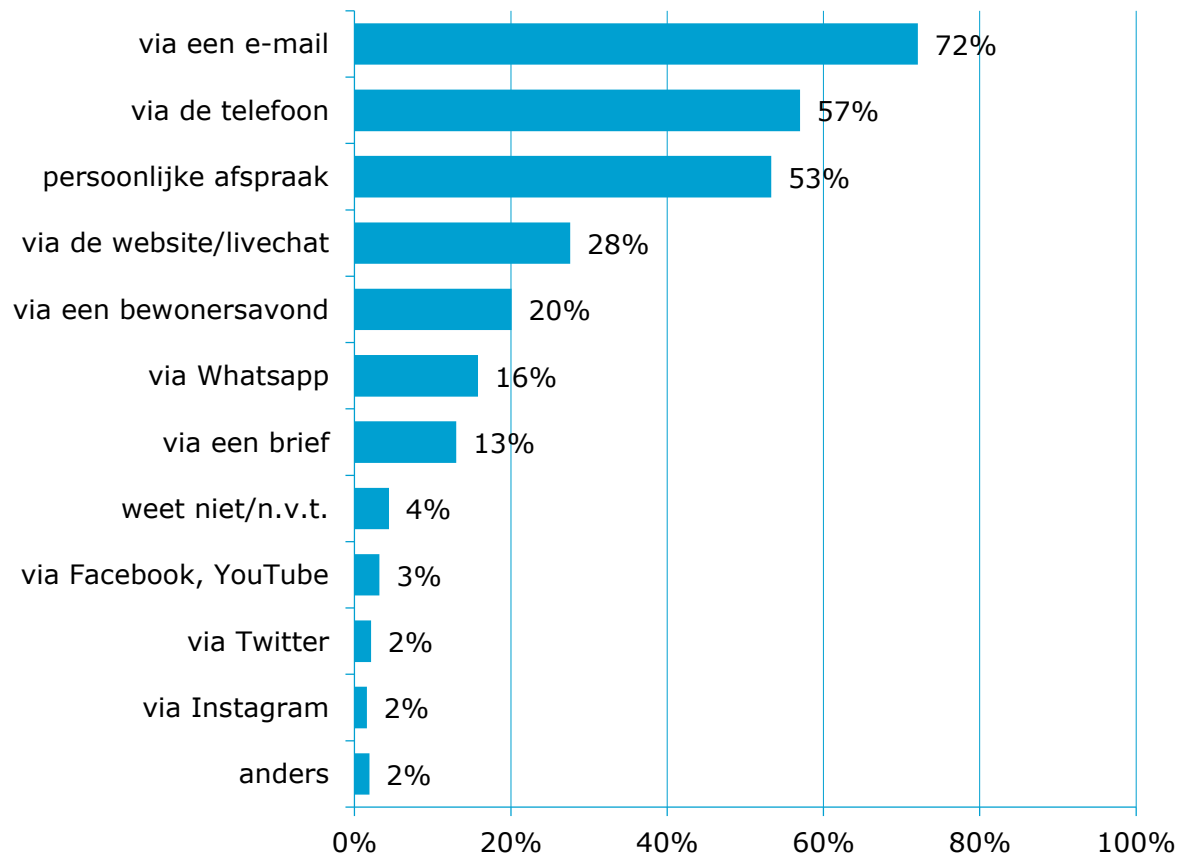
Communicatie



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, de telefoon of een persoonlijke afspraak.





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 (11-16%) is hierover niet positief.

Rapportcijfers communicatie

2020: 6,5

gemeentelijke informatie

2017: 6,9

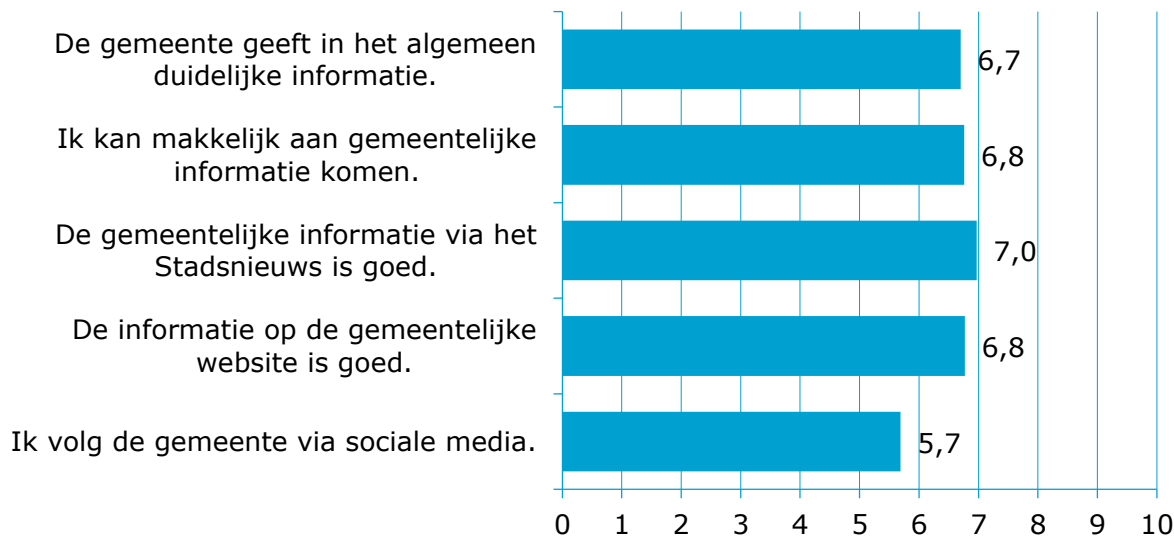
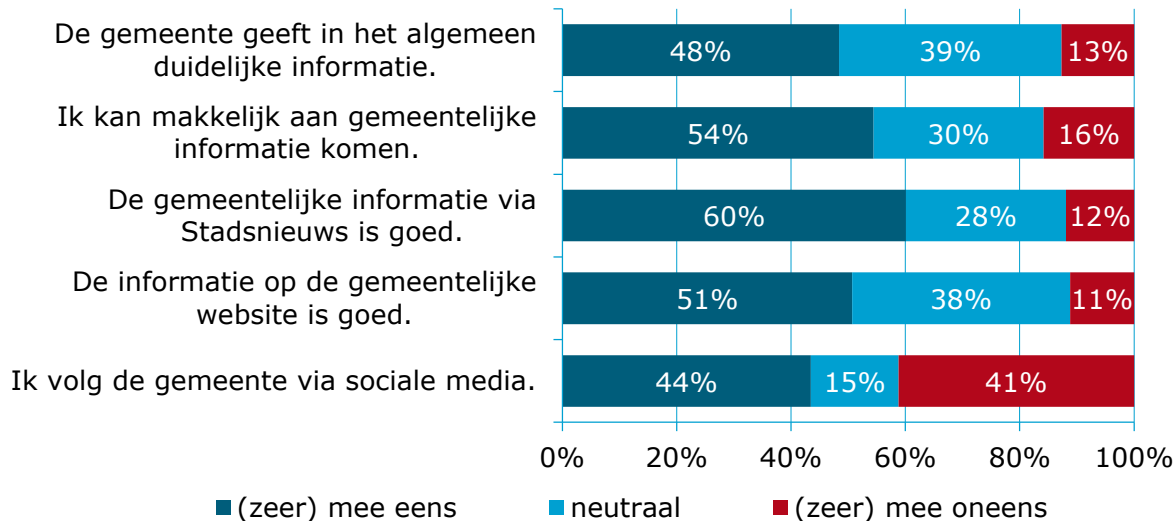
6,1

sociale media

Gemiddelde score communicatie

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

Het totale rapportcijfer voor communicatie is van 6,9 in 2017 gedaald naar een 6,5.





Gemeentebestuur

Gemeentebestuur

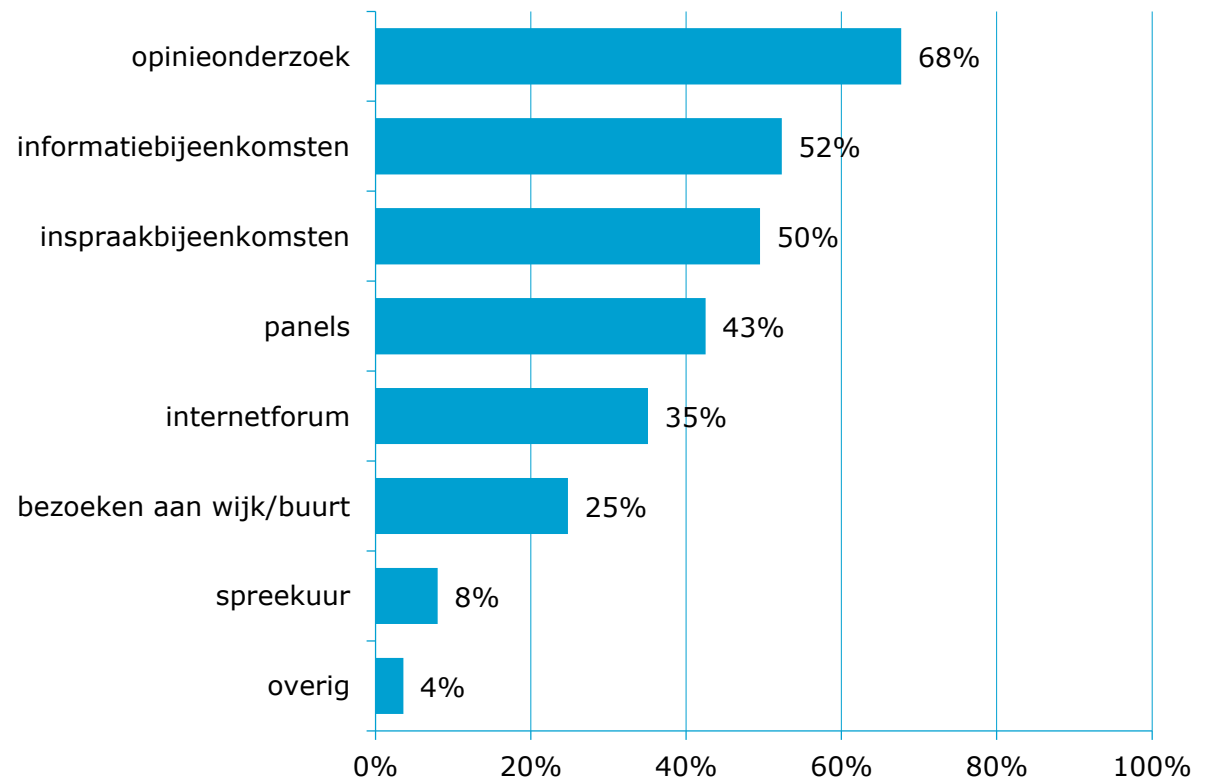
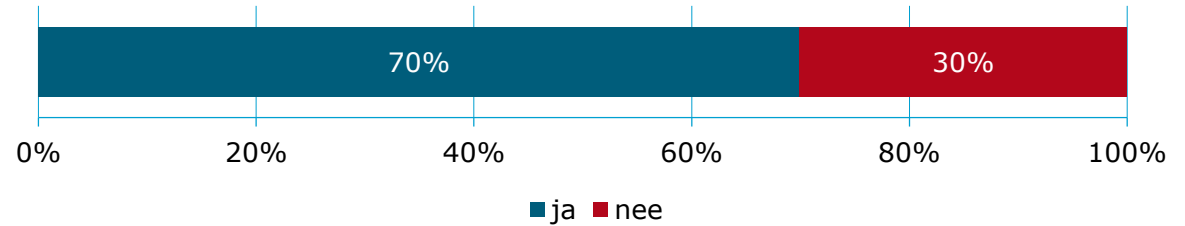


Betrokken worden bij beslissingen gemeente

Betrokken worden bij beslissingen van de gemeente

Zeven van de tien inwoners willen betrokken worden bij de beslissingen van de gemeente.

De meerderheid wil het liefst betrokken worden via opinieonderzoek, informatie- en inspraakbijeenkomsten.



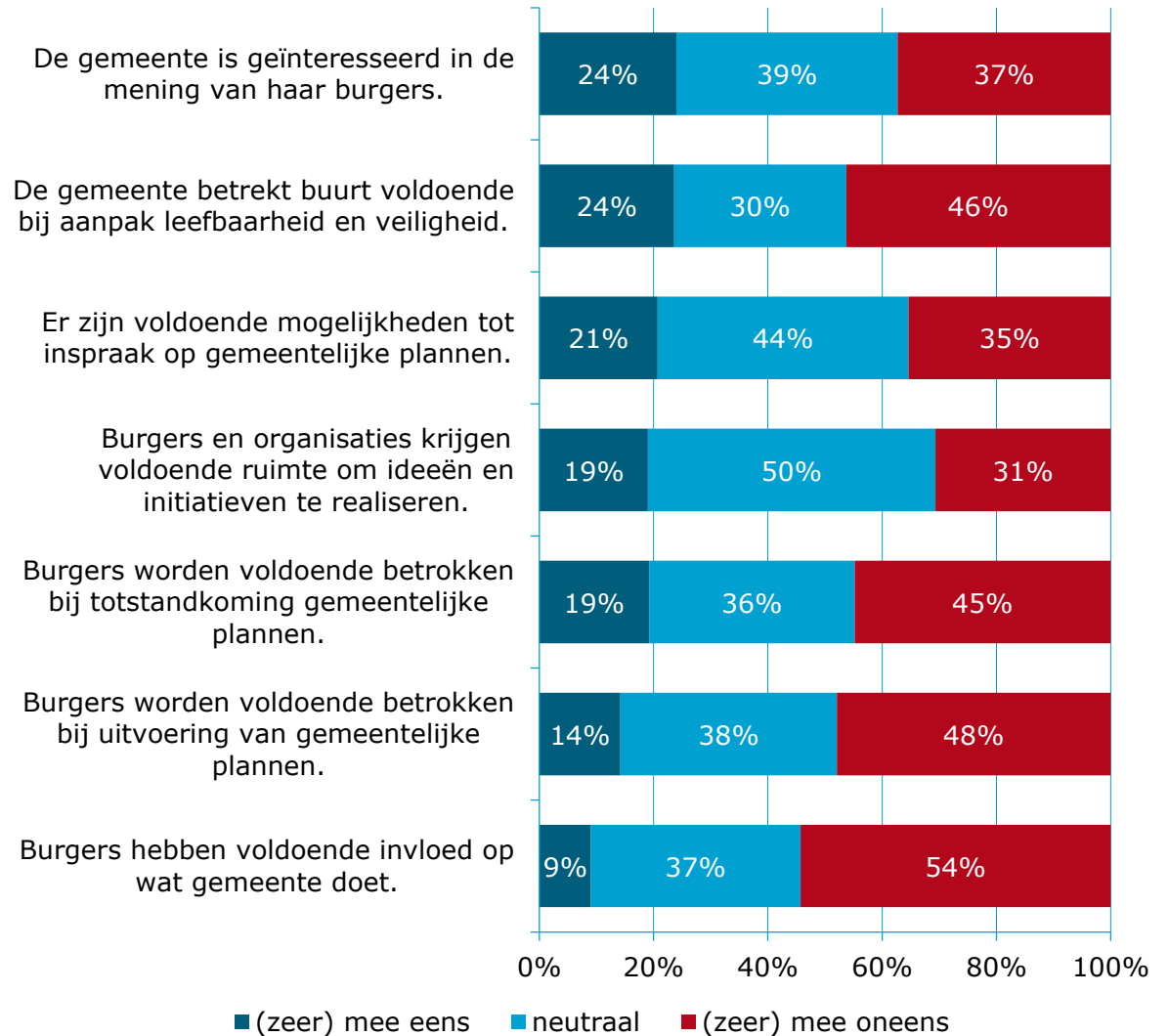
Gemeentebestuur



Betrokkenheid bij gemeentelijk beleid

Betrokkenheid bij en samenwerking met de gemeente

Een kwart van de inwoners is er positief over dat de gemeente geïnteresseerd is in de mening van haar burgers en de buurt voldoende betreft bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid. Opvallend is het hoge percentage inwoners dat negatief reageert op de stellingen: 31-54%. Zo vindt meer dan de helft dat burgers niet voldoende invloed hebben op wat de gemeente doet.



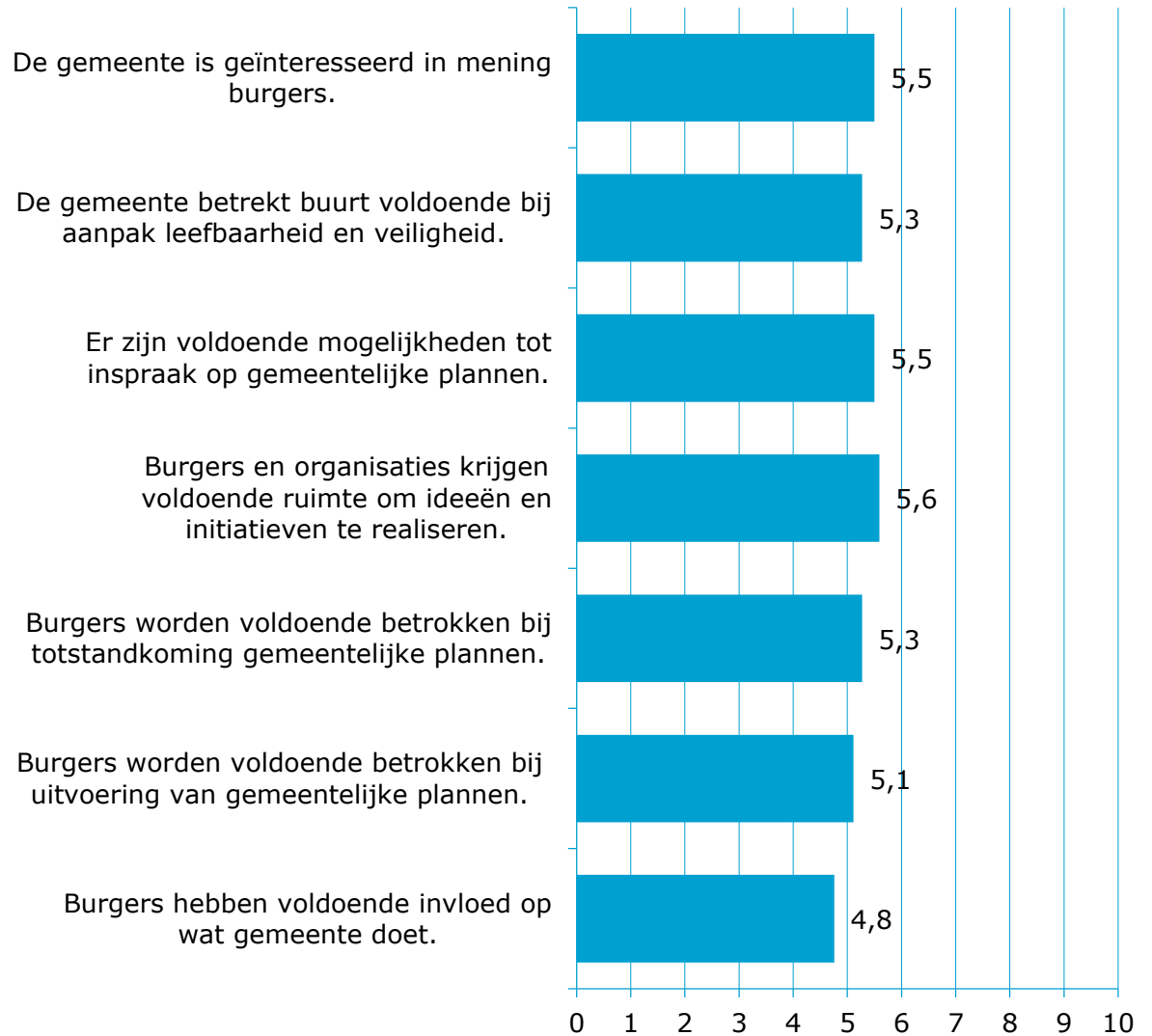
Gemeentebestuur



Betrokkenheid bij gemeentelijk beleid

Gemiddelde score betrokkenheid bij gemeentelijk beleid

De gemiddelde score bij de zeven stellingen over betrokkenheid bij het gemeentelijk beleid zijn allemaal matig.





Gemeentebestuur

Voldoende betrokkenheid bij gemeentelijk beleid?

Betrokkenheid bij gemeentelijk beleid

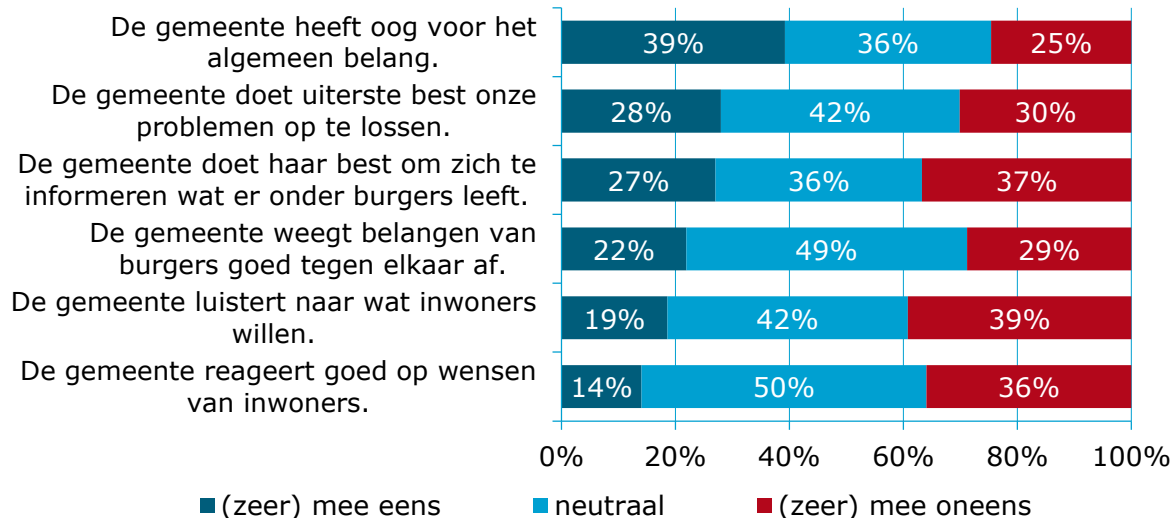
Met zes stellingen is nagegaan hoe inwoners oordelen over de betrokkenheid bij het gemeentelijk beleid. Over het algemeen voelt men weinig betrokkenheid bij het beleid. Ook valt het hoge aandeel op dat een neutraal oordeel heeft. Het rapportcijfer voor de wijze waarop de gemeente burgers betreft bij (de uitvoering van) het beleid en de samenwerking zoekt, ligt op 5,6

Rapportcijfer samenwerking

5,6

Gemiddelde score en rapportcijfer betrekken burgers bij beleid

De stellingen op betrokkenheid bij het gemeentelijk beleid scoren een krappe voldoende. Er is alleen een voldoende voor het oog voor het algemeen belang. De totaalscore is een krappe voldoende.



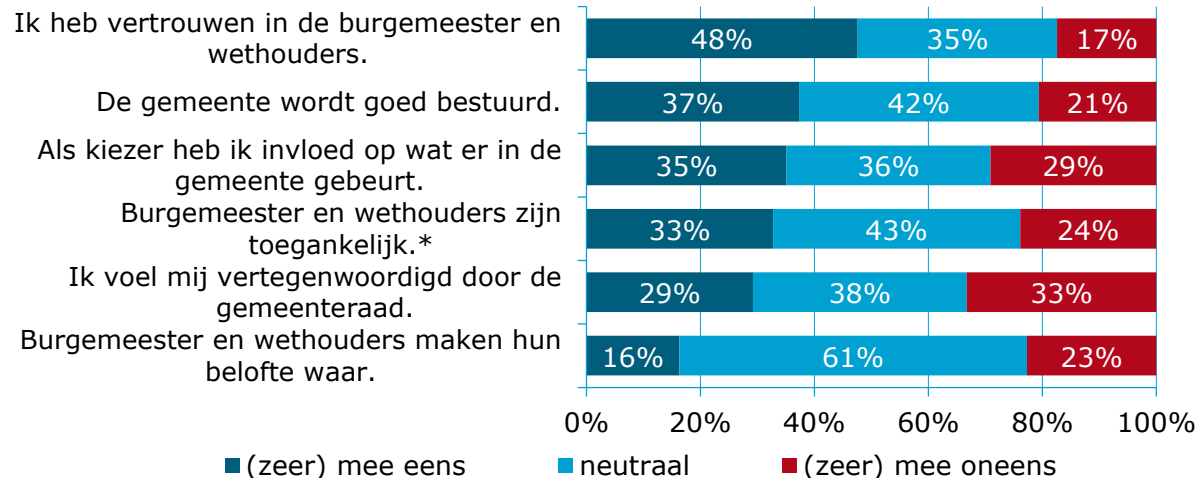


Gemeentebestuur

Opinie over gemeentebestuur

Opinie over gemeentebestuur

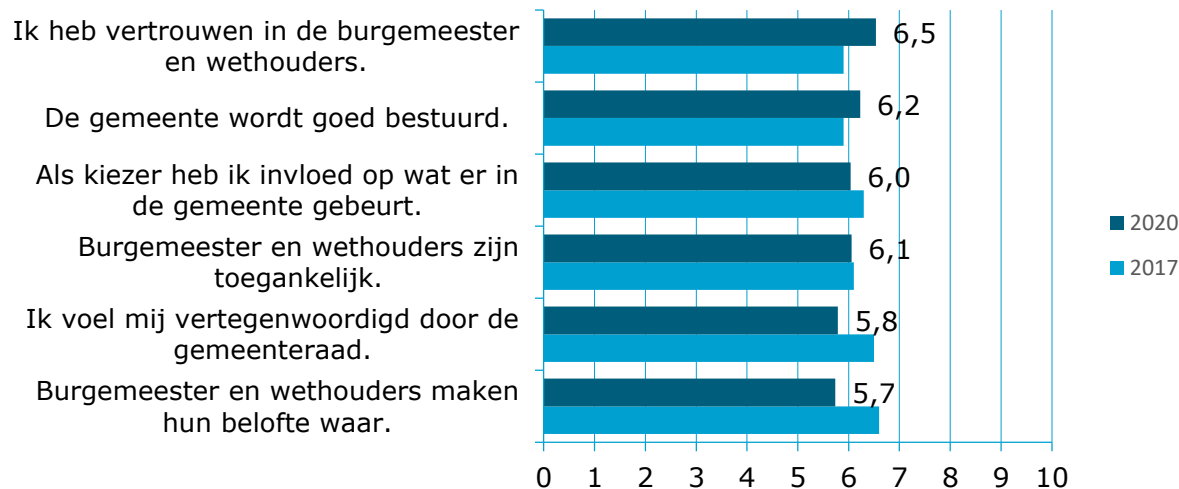
Met zes stellingen is nagegaan hoe inwoners oordelen over het gemeentebestuur. Over het algemeen heeft men vertrouwen in de burgemeester en wethouders. Wel valt het hoge aandeel op dat een neutraal oordeel heeft. Het hoge aandeel inwoners dat zich niet vertegenwoordigd voelt door de gemeenteraad (33%) is een aandachtspunt. Daarnaast is maar 16% het eens met de stelling dat Burgemeester en wethouders hun belofte waarmaken.



* Het percentage 'weet niet/n.v.t.' is hier 21%.

Gemiddelde score gemeentebestuur

De gemiddelde scores op de stellingen laat een voldoende zien voor het gemeentebestuur. Aandachtspunt is het aandeel inwoners dat zich niet vertegenwoordigd voelt door de gemeenteraad en het aandeel inwoners dat vindt dat burgemeester en wethouders hun belofte waar maken. Beide scores zijn in vergelijking met 2017 gedaald van een ruime voldoende naar een krappe voldoende.



Gemeentebestuur



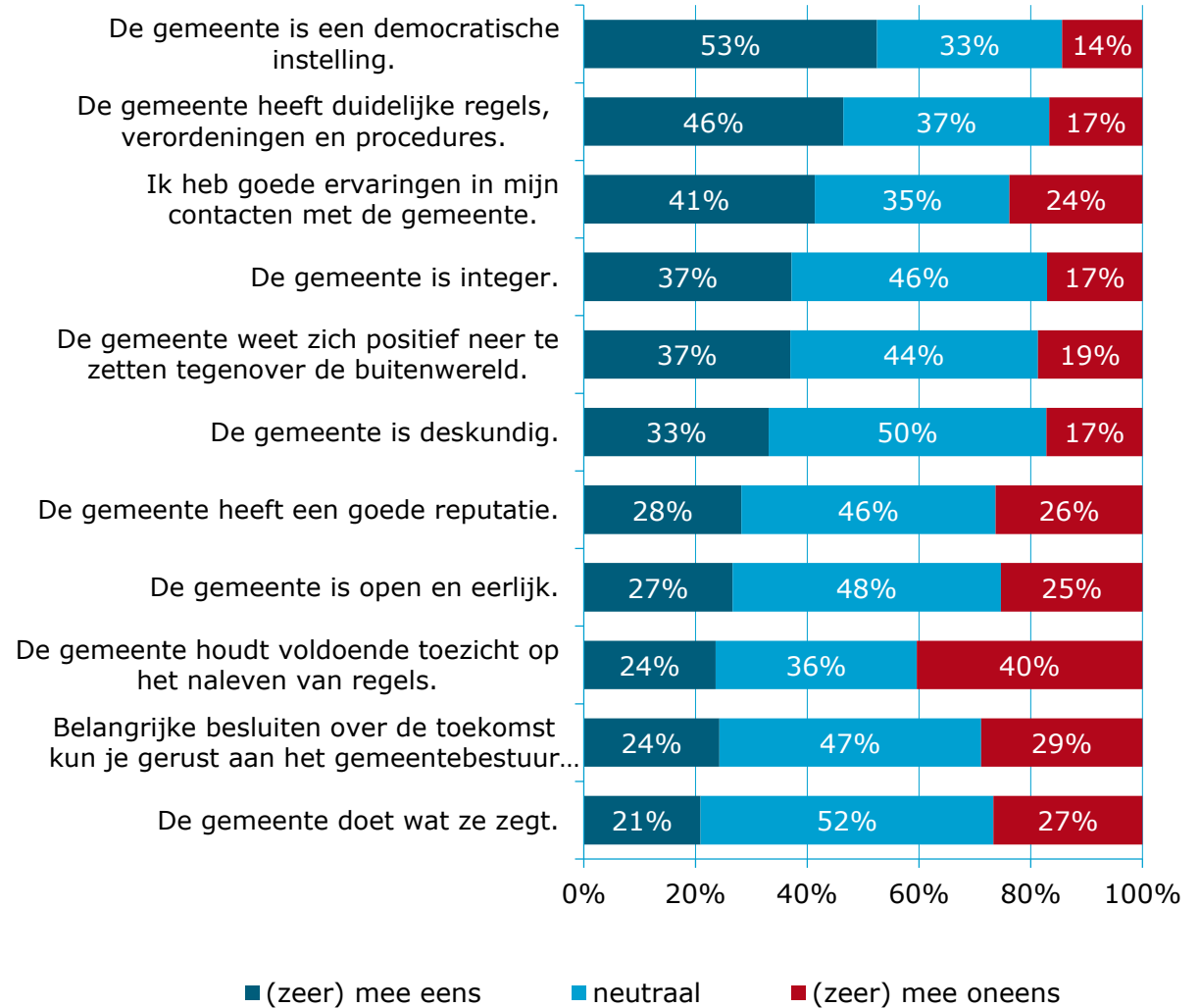
Beeld van de gemeente

Beeld van de gemeente

Met elf stellingen is nagegaan hoe het beeld van de gemeente is bij de inwoners. Over het algemeen is men het erover eens dat de gemeente een democratische instelling is en duidelijke regels heeft.

Ook hier is het aandeel dat een neutraal oordeel heeft hoog.

Het hoge aandeel inwoners dat van mening is dat de gemeente niet voldoende toezicht houdt op het naleven van regels (40%) is een aandachtspunt.





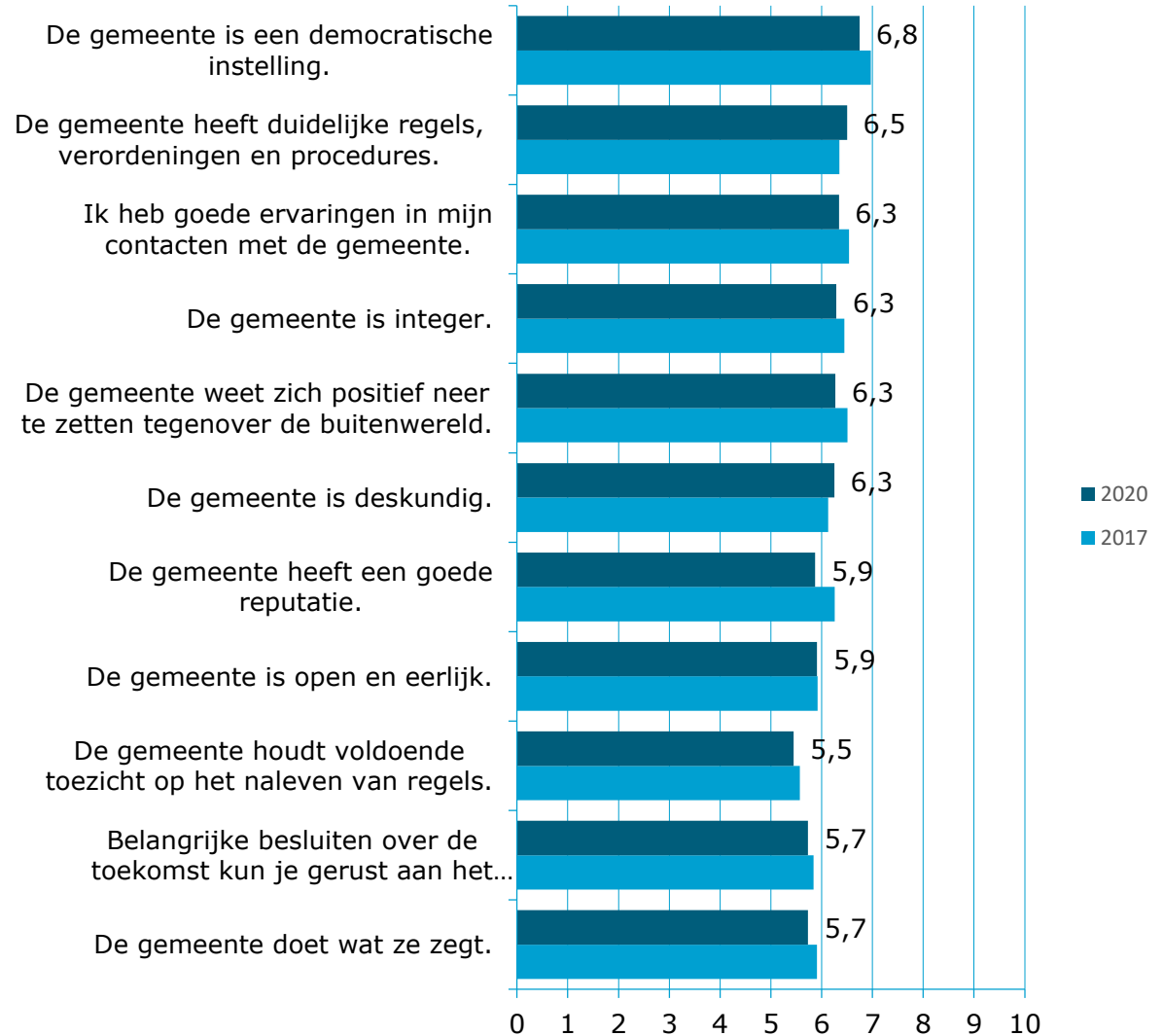
Gemeentebestuur

Gemiddelde score beeld van de gemeente

Gemiddelde score beeld van de gemeente

De gemiddelde scores op de elf stellingen laat een ruime tot een krappe voldoende zien voor het beeld van de gemeente.

In vergelijking met 2017 zijn bijna alle scores iets omlaag gegaan. Alleen de deskundigheid van de gemeente en de duidelijke regels, verordeningen en procedures scoren beter dan in 2017. Over de open- en eerlijkheid van de gemeente is het oordeel niet veranderd.



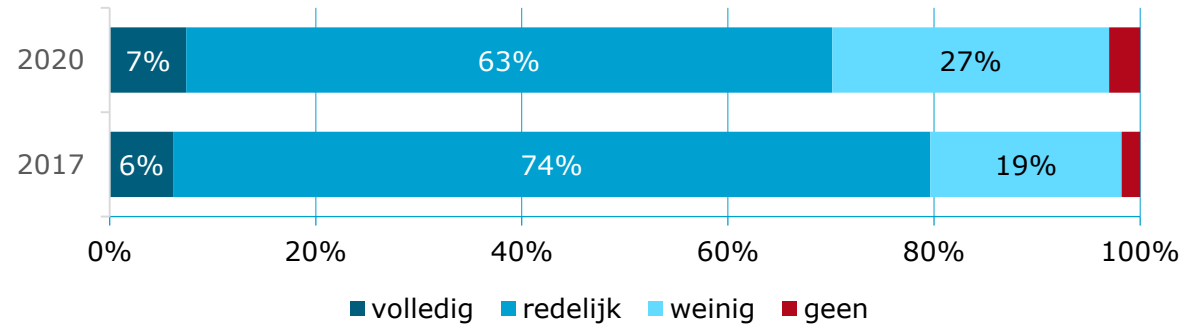
Gemeentebestuur



Vertrouwen in de gemeente

Vertrouwen in de gemeente

70% van de inwoners heeft redelijk of volledig vertrouwen in de gemeente, dat is minder dan in 2017 (80%). En 27% heeft op dit moment weinig/geen vertrouwen in de gemeente tegenover 19% in 2017.



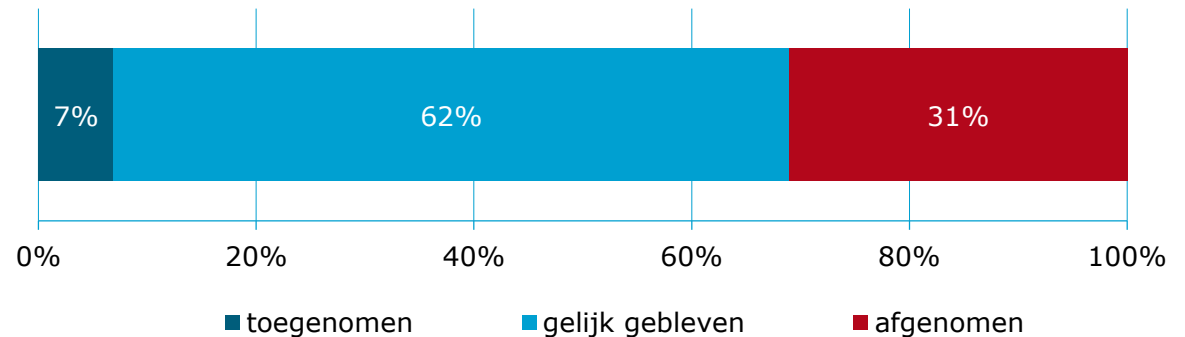
Ontwikkeling vertrouwen in gemeente

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 afgenomen is. Bij 7% is het vertrouwen toegenomen, bij 62% is het gelijk gebleven en 31% is het afgenomen.

We hebben gevraagd waarom vertrouwen toe- of afgenomen is. Bij toegenomen wordt de nieuwe en meer zichtbare burgemeester (5x genoemd) en specifieke wethouders die doorpakken (3x). Bij afgenomen vertrouwen gaat het over:

- gemeente luistert niet (14x genoemd)
- geen/slechte besluitvorming (14x)
- geen informatie (12x)
- te weinig/geen communicatie (10x)
- gemeente reageert niet (10x)

Toelichting: Een antwoord is opgenomen als het tien keer of meer genoemd is.



Gemeentebestuur



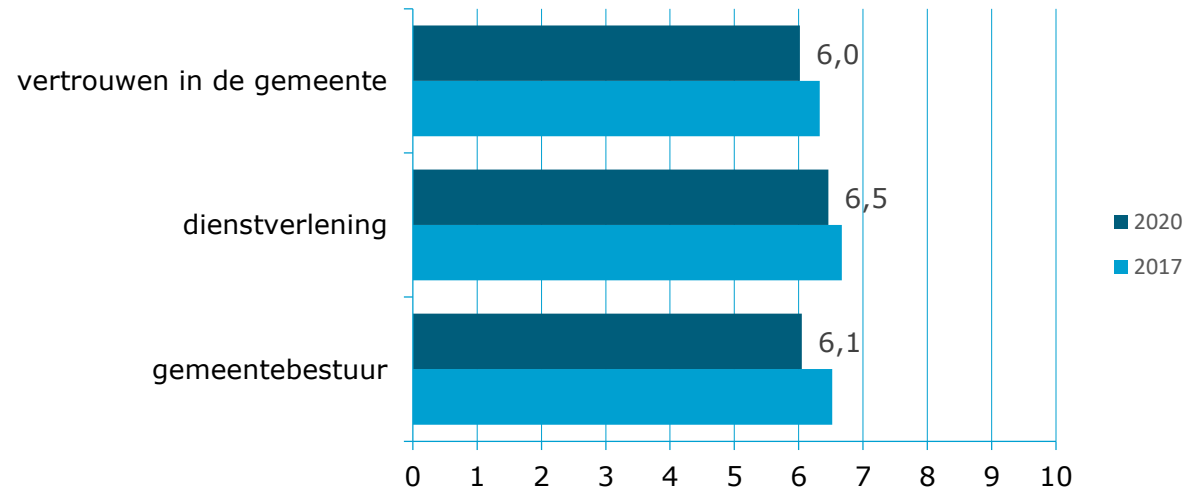
Rapportcijfers

Rapportcijfers

We hebben gevraagd naar globale rapportcijfers voor het vertrouwen in de gemeente, de dienstverlening van de gemeente en het gemeentebestuur. Het rapportcijfer voor deze drie onderdelen is een voldoende. Echter in vergelijking met 2017 zijn ze alle drie gedaald.

Verbeteren

Wat kan er verbeterd worden? De gemeente moet eerst en vooral meer open en transparant zijn (28x genoemd), beter luisteren naar de burger (25x), iets doen met de uitkomsten van de inspraak (19x), meer zichtbaar en eerlijk zijn (beide 10x).



Bijlage: Verantwoording onderzoek



steekproef en respons

Het onderzoek is uitgevoerd onder het Bewonerspanel Zwijndrecht. We hebben 1189 uitnodigingen om aan het onderzoek mee te doen verstuurd. De vragenlijst werd door 446 deelnemers ingevuld, dit is een respons van 40%.



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.



veldwerkperiode

12 november t/m 29 november 2020



achtergrondkenmerken respondenten

Een digitaal panel met inwoners van Zwijndrecht en Heerjansdam die zichzelf hebben aangemeld en die graag hun mening geven via korte internetenquêtes. Het Bewonerspanel Zwijndrecht 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.



Klik hier!
Ga naar
onze website

Colofon

Monitor Communicatie en Bestuur Zwijndrecht

januari 2021

Jan Schalk en
Wanda van den Boogaard

**Onderzoekcentrum
Drechtsteden**
Industrieweg 11
3361 HJ Sliedrecht

Postbus 619
3300 AP Dordrecht

Telefoon
078 770 3905

Website
onderzoekcentrumdrechtsteden.nl



Onderzoekcentrum
Drechtsteden

Partner voor bestuur en beleid