



Thema: Participatie 

Communicatieonderzoek gemeente Etten-Leur

Onderzoeksrapport
September 2023





Bij de behandeling van de kadernota op 4 en 11 juli 2022 hebben D66 en Leefbaar Etten-Leur aangegeven dat er op diverse onderdelen van de gemeentelijke communicatie verbeteringen doorgevoerd zouden kunnen worden en dat onderzoek nodig is.

Om te inventariseren waar de wensen en behoeften van de gemeenteraad en inwoners om de communicatie te verbeteren zitten, worden door de gemeente Etten-Leur een viertal stappen genomen:

1. Korte digitale enquête onder raadsleden;
2. Betrekken Werkgroep Participatie van gemeenteraad;
3. Burgerpeiling 2023;
4. Onderzoek informatiebehoefte inwoners, ter verdieping op de Burgerpeiling.

Onderzoeksbureau Invior heeft in opdracht van de gemeente Etten-Leur de uitvoering van stap vier, het onderzoek naar de informatiebehoefte van de inwoners, uitgevoerd.

Voor u ligt het onderzoeksrapport van dit onderzoek.

Met vriendelijke groet, namens Invior,
Jos Bettinger & Klaartje van Dijk - Philipsen

GEMEENTE ETTEN-LEUR Onderzoek naar de informatievoorziening van de gemeente Etten-Leur

U hoeft nu niets met op te geven. U blijft anoniem.

Informatie van de gemeente Etten-Leur

Bedankt dat u wilt meedelen aan deze vragenlijst over hoe de gemeente Etten-Leur met haar inwoners communiceert. Met communicatie bedoelen we hier hoe de gemeente informatie deelt. Dit kan zijn een nieuwsbrief of sociale media, maar ook door het verbinden van bewonersbureaus, diensten op de website en andere manieren. Uw mening is erg belangrijk, want de gemeente wil deze informatievoorziening graag verbeteren. Uw deelname is volledig anoniem.

Alvast hartelijk dank voor uw hulp!

1. In hoeverre bent u geïnteresseerd in de volgende soorten informatie van de gemeente Etten-Leur?

Algemeen nieuws over de gemeente Etten-Leur	Zeer geïnteresseerd	Een beetje geïnteresseerd	Niet zo geïnteresseerd	Helemaal niet geïnteresseerd
Informatie over uw directe leefomgeving	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De gemeente Etten-Leur gebruikt verschillende kanalen om informatie over de gemeente met inwoners te delen. Via welke kanalen ontvangt u wel eens informatie van de gemeente Etten-Leur? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- De website van de gemeente Etten-Leur (www.etten-leur.nl)
- Digitaal platform voor openbaar overleg (www.etten-leur.nl)
- De Facebookpagina van de gemeente Etten-Leur
- De Instagrampagina van de gemeente Etten-Leur
- De LinkedInpagina van de gemeente Etten-Leur
- Het Twitteraccount van de gemeente Etten-Leur
- Het YouTube kanaal van de gemeente Etten-Leur



SAMENVATTING

INTERESSE IN INFORMATIE VAN DE GEMEENTE

- ▶ Een zeer ruime meerderheid is geïnteresseerd in zowel algemeen nieuws over de gemeente Etten-Leur als informatie over de directe leefomgeving.
- ▶ Naarmate men ouder is, is men vaker zeer geïnteresseerd.

GEBRUIKTE KANALEN

- ▶ Vooral de gemeentepagina in het huis-aan-huis blad, bewonersbrieven, de website en de Facebookpagina van de gemeente worden vaak gebruikt om informatie van de gemeente te ontvangen.
- ▶ Jongvolwassenen gebruiken vooral de Facebookpagina van de gemeente Etten-Leur en bewonersbrieven. Middelbaren vooral de gemeentepagina in het huis-aan-huis blad en bewonersbrieven en ouderen vooral de gemeentepagina in het huis-aan-huis blad.

VOORKEUR KANALEN

- ▶ Bewonersbrieven, de gemeentepagina in het huis-aan-huis blad, emailberichten, de website van de gemeente en de Facebookpagina van de gemeente worden het vaakst genoemd als gewenste informatiekanalen.
- ▶ Jongvolwassenen geven vooral de voorkeur aan bewonersbrieven, emailberichten en de Facebookpagina van de gemeente. Middelbaren vooral bewonersbrieven, de gemeentepagina in het huis-aan-huis blad en de website van de gemeente. Ouderen vooral aan de gemeentepagina in het huis-aan-huis blad, bewonersbrieven en de website van de gemeente.

HUIDIGE TEVREDENHEID MET DE INFORMATIE VAN DE GEMEENTE ETTEN-LEUR

- ▶ Hoewel de groep 'tevredenen' (59%) ruim groter is dan de groep 'ontevredenen' (34%), is de groep 'ontevredenen' nog altijd substantieel te noemen.
- ▶ Ontevredenheid met de informatieverstrekking heeft met name vaak als oorzaak dat men vindt dat informatie te laat komt, vaag of incompleet is en niet voldoende transparant is.

KENMERKEN VAN DE INFORMATIE VAN DE GEMEENTE ETTEN-LEUR

- ▶ De meeste kenmerken worden in beperkte mate toegeschreven aan de informatie van de gemeente. Vooral over de vindbaarheid is een relatief grote groep ontevreden.
- ▶ Jongvolwassenen vinden de informatie veel vaker betrouwbaar en iets vaker duidelijk, waardevol en vindbaar. Middelbaren geven vaker aan dat de informatie niet op tijd is en geven iets vaker aan dat de informatie niet goed vindbaar en onbetrouwbaar is en dat men niet de kans krijgt om te reageren op de informatie.
- ▶ Alle kenmerken hebben een significante invloed op de algemene tevredenheid. De tijdigheid en de duidelijkheid van de informatie hebben de grootste invloed.

ONDERWERPEN WAAROVER MEN HEEFT GELEZEN OF WAAROVER MEN WIL LEZEN

- ▶ Vooral over afval, bouw-/of bestemmingsplannen, infrastructuur & verkeer en evenementen heeft men in de afgelopen 12 maanden nieuws van de gemeente gelezen.
- ▶ Typen onderwerpen waarover men graag zou willen lezen zijn met name: 'Leefbaarheid/leefomgeving', 'Evenementen & cultuur', 'Wonen', 'Afval', 'Bestemmingsplannen', 'Bouw & Infrastructuur', 'Zorg & Welzijn', 'Milieu', 'Verkeer', 'Asielzoekers' en 'Veiligheid'.



RESPONSVERANTWOORDING

METHODIEK

- ▶ Het onderzoek is primair online uitgevoerd, waarbij gebruik is gemaakt van het burgerpanel TipEtten-Leur en verschillende gemeentelijke kanalen:
 - ▶ Op 6 september 2023 is een email gestuurd aan alle panelleden van TipEtten-Leur (n=1.140) met een link naar de online vragenlijst. Op 14 en 21 september 2023 zijn herinneringen aan niet responderende panelleden gestuurd.
 - ▶ Een openbare link is gedeeld via de website en de sociale mediakanalen van de gemeente Etten-Leur.
 - ▶ Een openbare link is gedeeld met een WhatsAppgroep van het jongerenwerk in Etten-Leur.
 - ▶ De participatieraad en de werkgroep burgerparticipatie zijn geattendeerd op het onderzoek middels een openbare link.
 - ▶ Op de weekmarkt is het mogelijk geweest om papieren versies in te vullen.
 - ▶ In wijkgebouwen, supermarkten, middelbare scholen en bij de balie van het gemeentehuis hebben posters gehangen met een QR-code naar het onderzoek.
- ▶ Alle respondenten hebben de vragenlijst anoniem ingevuld.

OVER DEZE RAPPORTAGE

In dit rapport zijn de resultaten visueel weergegeven, waarbij tekstueel duiding wordt gegeven.

De resultaten zijn, waar mogelijk en relevant, uitgesplitst naar drie leeftijdsgroepen:

- ▶ Jongvolwassenen: Jonger dan 40 jaar oud
- ▶ Middelbaren: 40 tot 65 jaar oud
- ▶ Ouderen: 65 jaar of ouder

Ten behoeve van de leesbaarheid worden, tenzij anders vermeld, enkel significante en relevante verschillen specifiek benoemd.

RESPONS

In totaal hebben n=477 respondenten aan het onderzoek deelgenomen. De maximale foutmarge bij deze steekproefgrootte bedraagt $\pm 4,5\%$ (bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%)*.

Om de resultaten van het onderzoek representatief te maken voor alle inwoners van de gemeente Etten-Leur, zijn deze herwogen naar de populatieverhoudingen voor wat betreft de variabelen geslacht en leeftijd. In onderstaande tabellen zijn de details van de respons- en populatieverhoudingen weergegeven.

	Respons (%)	Respons (n)
TipEtten-Leur	77,8	371
Openbare link	22,2	106

Geslacht	Populatie (%)	Respons (%)	Respons (n)
Man	49,0	60,8	290
Vrouw	51,0	37,3	178
Onbekend		1,9	9

Leeftijd	Populatie (%)	Respons (%)	Respons (n)
39 jaar of jonger	32,2	10,1	48
40-64 jaar	41,7	51,4	245
65 jaar of ouder	26,0	36,7	175
Onbekend		1,9	9

* De foutmarge geeft de precisie van een gemeten percentage aan. Hoe kleiner de foutmarge, hoe preciezer het gemeten resultaat. Het betrouwbaarheidsniveau geeft de statistische kans aan dat, bij herhaling van de meting onder gelijke omstandigheden, het resultaat van deze herhaalmeting binnen de foutmarge blijft.



Informatie van de gemeente Etten-Leur

“Bedankt dat u wilt meedoen aan deze vragenlijst over hoe de gemeente Etten-Leur met haar inwoners communiceert. Met communicatie bedoelen we hier hoe de gemeente informatie deelt. Dit kan zijn een nieuwsbericht via sociale media, maar ook door het versturen van bewonersbrieven, berichten op de website en andere manieren. Uw mening is erg belangrijk, want de gemeente wil deze informatievoorziening graag verbeteren. Uw deelname is volledig anoniem.”

Alvast hartelijk dank voor uw hulp!”



INTERESSE IN INFORMATIE VAN DE GEMEENTE

Een zeer ruime meerderheid is geïnteresseerd in zowel algemeen nieuws over de gemeente Etten-Leur als informatie over de directe leefomgeving. Naarmate men ouder is, is men vaker zeer geïnteresseerd.

ALGEMEEN NIEUWS OVER DE GEMEENTE

De interesse in algemeen nieuws over de gemeente Etten-Leur is groot: 52% van de inwoners geeft aan hierin zeer geïnteresseerd te zijn en nog eens 46% is hierin een beetje geïnteresseerd. Een zeer kleine minderheid (2%) is hierin niet zo of helemaal niet geïnteresseerd.

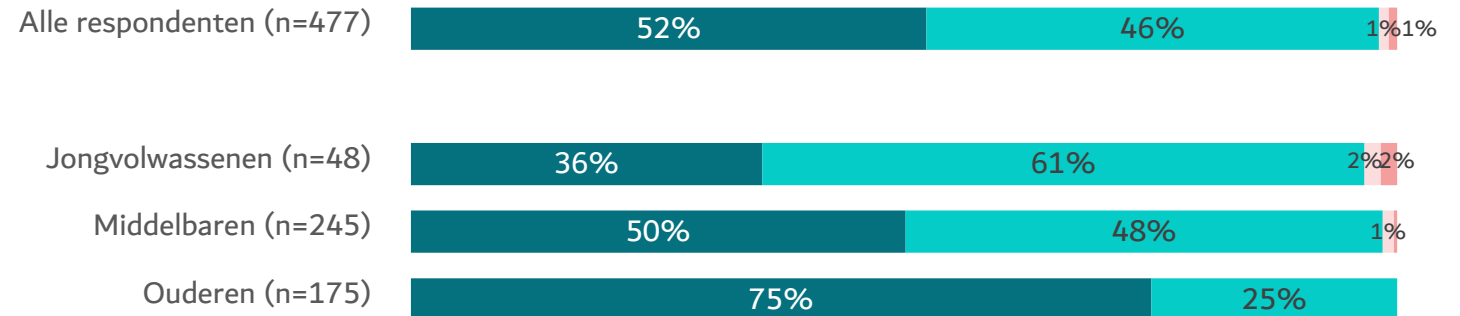
Voor alle leeftijdsgroepen geldt dat een zeer ruime meerderheid aangeeft interesse te hebben in algemeen nieuws over de gemeente. Desondanks zien we dat, naarmate men ouder is, men veel vaker aangeeft zeer geïnteresseerd te zijn.

INFORMATIE OVER DIRECTE LEEFOMGEVING

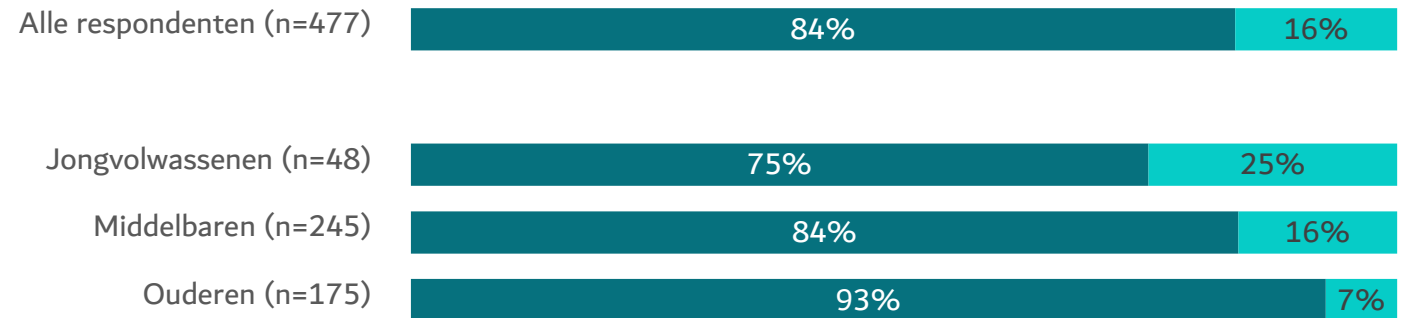
De interesse in informatie over de directe leefomgeving is zelfs nog groter: 84% van de inwoners geeft aan hierin zeer geïnteresseerd te zijn en de rest (16%) is hierin een beetje geïnteresseerd. Géén van de respondenten geeft aan hierin niet zo of helemaal niet geïnteresseerd te zijn.

Voor alle leeftijdsgroepen geldt dat een zeer ruime meerderheid aangeeft zeer geïnteresseerd te zijn in informatie over de directe leefomgeving. Desondanks zien we dat, naarmate men ouder is, men dit nog iets vaker aangeeft.

Algemeen nieuws over de gemeente



Informatie over de directe leefomgeving



■ Zeet geïnteresseerd ■ Een beetje geïnteresseerd ■ Niet zo geïnteresseerd ■ Helemaal niet geïnteresseerd



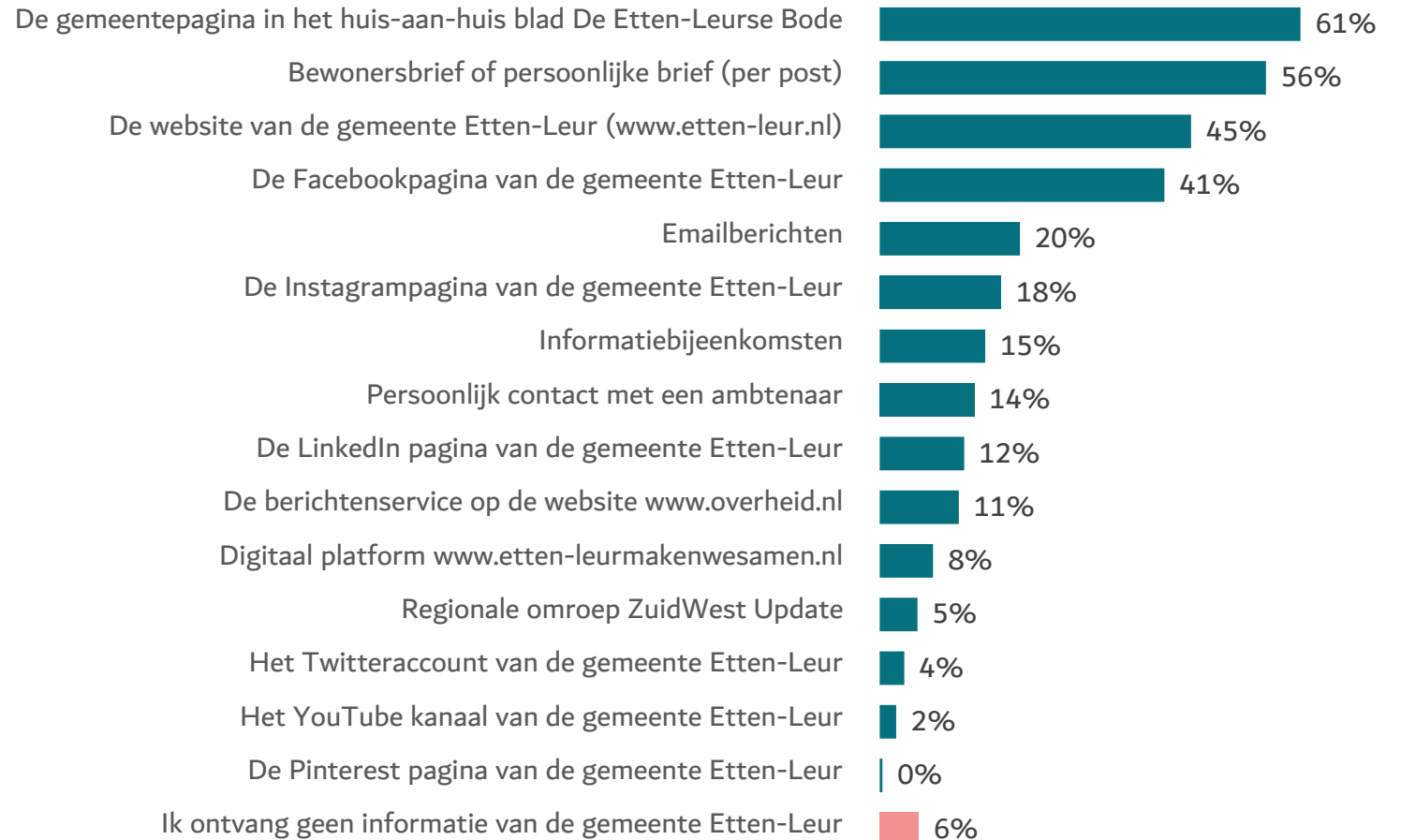
GEBRUIKTE KANALEN

Vooral de gemeentepagina in het huis-aan-huis blad, bewonersbrieven, de website en de Facebookpagina van de gemeente worden vaak gebruikt om informatie van de gemeente te ontvangen.

Een zeer ruime meerderheid (94%) van de inwoners geeft aan wel eens informatie te ontvangen van de gemeente Etten-Leur (6% geeft aan géén informatie te ontvangen).

Vooral de gemeentepagina in het huis-aan-huis blad De Etten-Leurse Bode (61%), bewonersbrieven per post (56%), de website van de gemeente (45%) en de Facebookpagina van de gemeente (41%) worden door veel inwoners gebruikt voor dit doeleinde.

Gemiddeld gebruiken inwoners van de gemeente Etten-Leur 3,1 verschillende informatiebronnen om informatie van de gemeente te ontvangen.





GEBRUIKTE KANALEN

Per leeftijdsgroep

- ▶ Jongvolwassenen gebruiken vooral de Facebookpagina van de gemeente en bewonersbrieven als informatiebron. Gemiddeld gebruiken jongvolwassenen 3,0 verschillende informatiebronnen.
- ▶ Middelbaren gebruiken vooral de gemeentepagina in het huis-aan-huis blad De Etten-Leurse Bode als informatiebron en gebruiken daarnaast ook vaak bewonersbrieven, de website en de Facebookpagina van de gemeente. Gemiddeld gebruiken middelbaren 3,2 verschillende informatiebronnen.
- ▶ Ouderen gebruiken vooral de gemeentepagina in het huis-aan-huis blad De Etten-Leurse Bode als informatiebron en gebruiken daarnaast ook vaak bewonersbrieven en de website van de gemeente. Gemiddeld gebruiken ouderen 3,1 verschillende informatiebronnen.

	Alle respondenten (n=477)	Jongvolwassenen (n=48)	Middelbaren (n=245)	Ouderen (n=175)
De gemeentepagina in het huis-aan-huis blad De Etten-Leurse Bode	61%	34%	66%	86%
Bewonersbrief of persoonlijke brief (per post)	56%	53%	59%	55%
De website van de gemeente Etten-Leur (www.etten-leur.nl)	45%	29%	49%	56%
De Facebookpagina van de gemeente Etten-Leur	41%	55%	44%	20%
Emailberichten	20%	21%	16%	26%
De Instagrampagina van de gemeente Etten-Leur	18%	29%	19%	2%
Informatiebijeenkomsten	15%	16%	12%	17%
Persoonlijk contact met een ambtenaar	14%	16%	11%	15%
De LinkedIn pagina van de gemeente Etten-Leur	12%	20%	12%	2%
De berichtenservice op de website www.overheid.nl	11%	9%	14%	10%
Digitaal platform www.etten-leurmakenwesamen.nl	8%	7%	7%	10%
Regionale omroep ZuidWest Update	5%	5%	4%	8%
Het Twitteraccount van de gemeente Etten-Leur	4%	4%	4%	2%
Het YouTube kanaal van de gemeente Etten-Leur	2%	5%	1%	1%
De Pinterest pagina van de gemeente Etten-Leur	0%	0%	0%	1%
Ik ontvang geen nieuws van de gemeente Etten-Leur	6%	8%	5%	4%

De gemeente Etten-Leur gebruikt verschillende kanalen om informatie over de gemeente met inwoners te delen.
Via welke kanalen ontvangt u wel eens informatie van de gemeente Etten-Leur?



VOORKEUR KANALEN

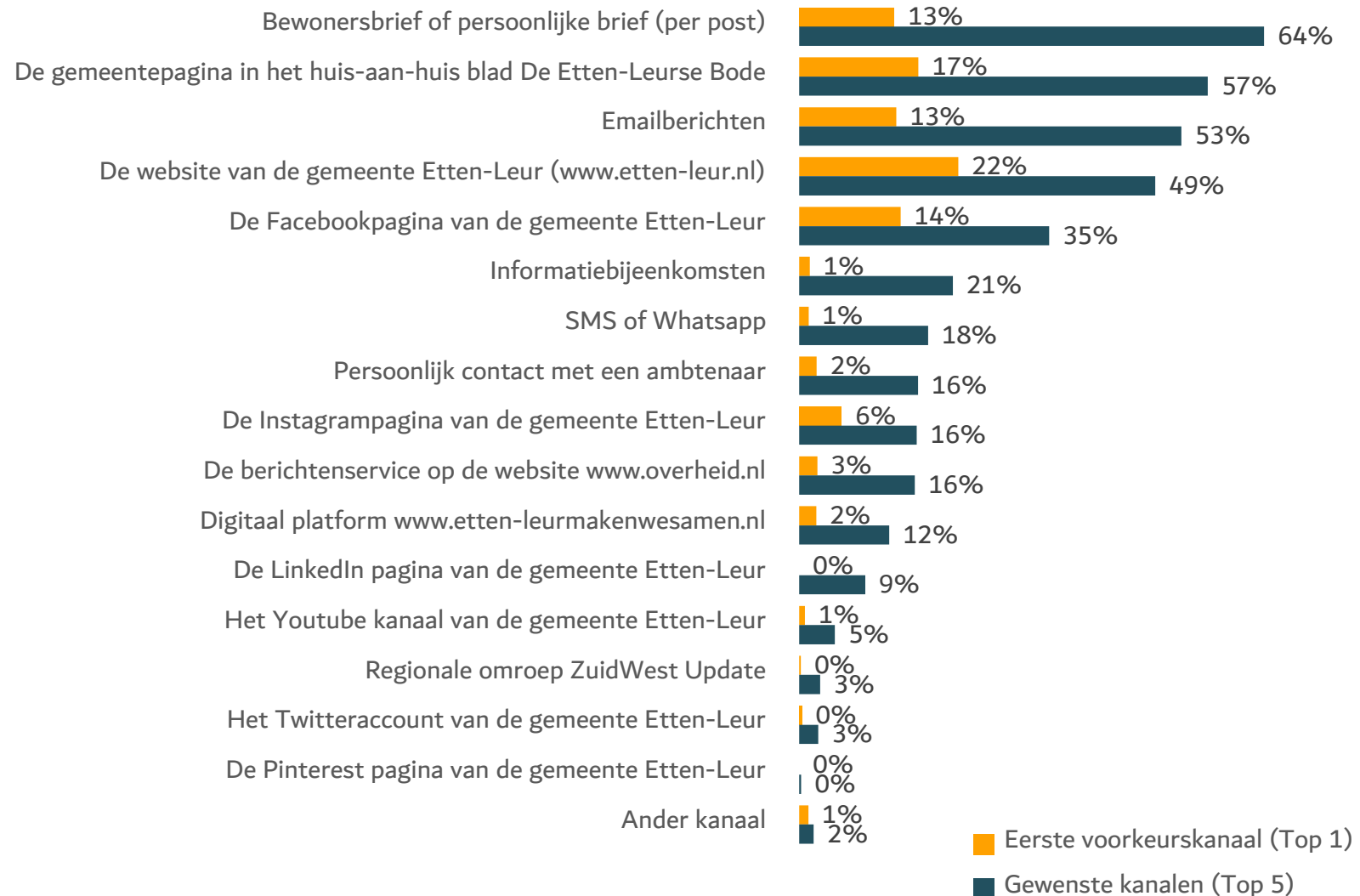
Bewonersbrieven, de gemeentepagina in het huis-aan-huis blad, emailberichten, de website van de gemeente en de Facebookpagina van de gemeente worden het vaakst genoemd als gewenste informatiekkanalen.

EERSTE VOORKEURSKANAAL (TOP 1)

Op de vraag via welk kanaal men het liefst informatie ontvangt van de gemeente Etten-Leur wordt behoorlijk uiteenlopend geantwoord. De website van de gemeente (22%) wordt relatief gezien het vaakst genoemd, maar daarnaast worden ook de gemeentepagina in het huis-aan-huis blad (17%), de Facebookpagina van de gemeente (14%), bewonersbrieven en emailberichten (beide 13%) relatief vaak genoemd.

GEWENSTE KANALEN (TOP 5)

Wanneer we kijken naar welke kanalen inwoners in hun persoonlijke top 5 van voorkeurskanalen noemen, dan zien we dezelfde vijf kanalen wederom het vaakst genoemd worden, maar wel in een andere volgorde. Bewonersbrieven (64%) worden het vaakst genoemd in de persoonlijke top 5, gevolgd door de gemeentepagina in het huis-aan-huis blad (57%), emailberichten (53%), de website van de gemeente (49%) en de Facebookpagina van de gemeente (35%).





VOORKEUR KANALEN

Top 5 per leeftijdsgroep

- ▶ Jongvolwassenen geven het vaakst aan informatie via bewonersbrieven te willen ontvangen. Daarnaast worden emailberichten en de Facebookpagina van de gemeente ook vaak genoemd.
- ▶ Middelbaren geven het vaakst aan informatie via bewonersbrieven en via de gemeentepagina in het huis-aan-huis blad De Etten-Leurse Bode te willen ontvangen. Daarnaast worden de website van de gemeente, emailberichten en de Facebookpagina van de gemeente ook vaak genoemd.
- ▶ Ouderen geven het vaakst aan informatie via de gemeentepagina in het huis-aan-huis blad De Etten-Leurse Bode te willen ontvangen. Daarnaast worden bewonersbrieven, de website van de gemeente en emailberichten ook vaak genoemd.

	Alle respondenten (n=474)	Jongvolwassenen (n=47)	Middelbaren (n=244)	Ouderen (n=174)
Bewonersbrief of persoonlijke brief (per post)	64%	62%	65%	66%
De gemeentepagina in het huis-aan-huis blad De Etten-Leurse Bode	57%	35%	60%	79%
Emailberichten	53%	53%	49%	59%
De website van de gemeente Etten-Leur (www.etten-leur.nl)	49%	30%	56%	63%
De Facebookpagina van de gemeente Etten-Leur	35%	42%	40%	19%
Informatiebijeenkomsten	21%	21%	21%	23%
SMS of Whatsapp	18%	18%	18%	17%
Persoonlijk contact met een ambtenaar	16%	12%	16%	24%
De Instagrampagina van de gemeente Etten-Leur	16%	33%	13%	2%
De berichtenservice op de website www.overheid.nl	16%	13%	16%	20%
Digitaal platform www.etten-leurmakenwesamen.nl	12%	9%	13%	15%
De LinkedIn pagina van de gemeente Etten-Leur	9%	19%	6%	2%
Het YouTube kanaal van de gemeente Etten-Leur	5%	12%	2%	2%
Regionale omroep ZuidWest Update	3%	0%	4%	5%
Het Twitteraccount van de gemeente Etten-Leur	3%	4%	2%	2%
De Pinterest pagina van de gemeente Etten-Leur	0%	0%	0%	1%

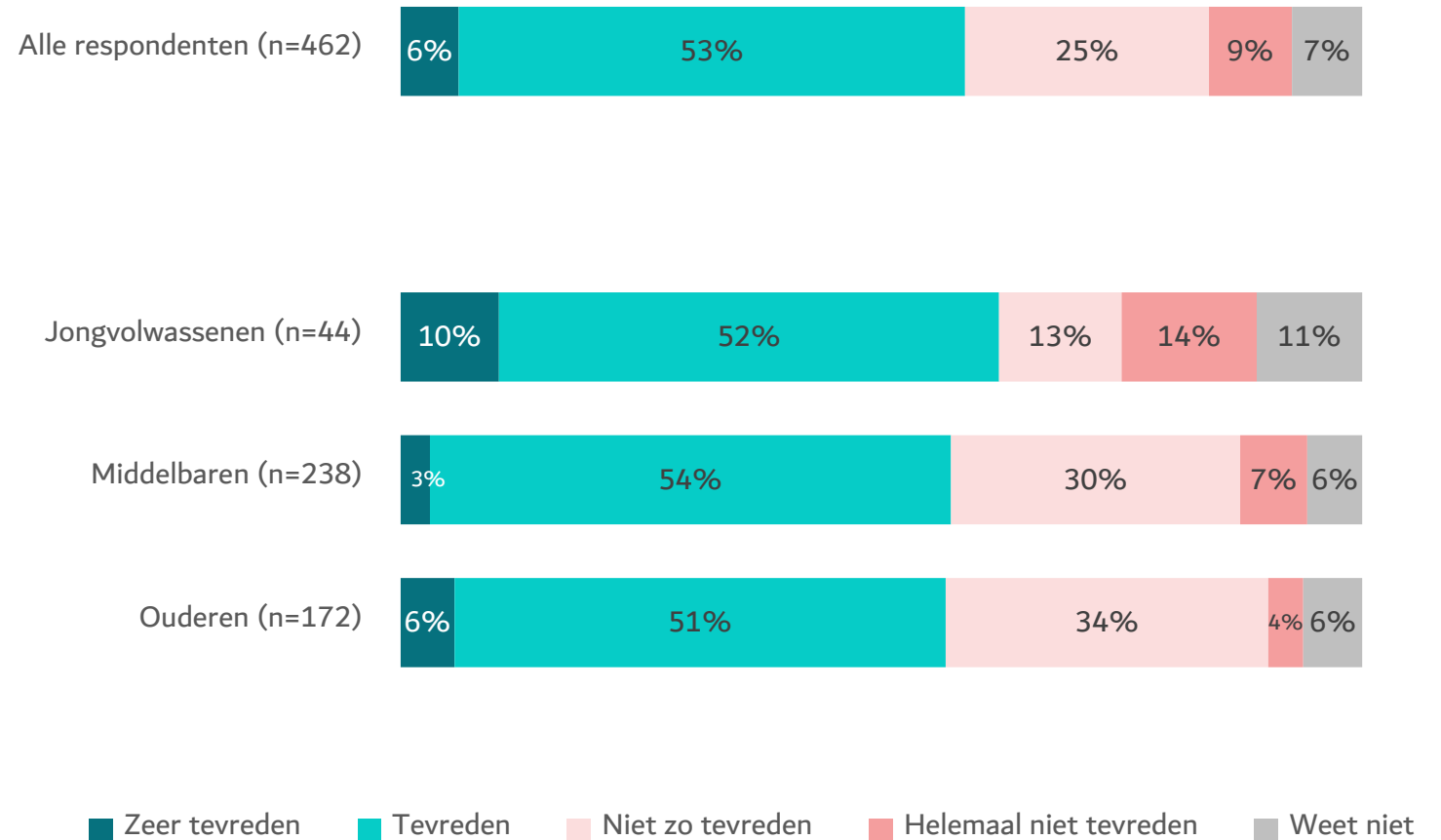


HUIDIGE TEVREDENHEID MET DE INFORMATIE VAN DE GEMEENTE

Hoewel de groep 'tevredenen' ruim groter is dan de groep 'ontevredenen', is de groep 'ontevredenen' nog altijd substantieel te noemen.

Over de tevredenheid met de informatie die men ontvangt van de gemeente Etten-Leur heerst verdeeldheid. Hoewel een meerderheid tevreden of zelfs zeer tevreden is (59%), is een substantiële groep niet zo of zelfs helemaal niet tevreden (34%).

Jongvolwassenen lijken gemiddeld genomen iets tevredener te zijn dan middelbaren en ouderen. Ze geven iets vaker aan zeer tevreden te zijn en geven veel minder vaak aan niet zo tevreden te zijn. Jongvolwassenen geven echter ook iets vaker aan helemaal niet tevreden te zijn. Kanttekening hierbij is dat met n=44 het aantal jongvolwassenen dat deze vraag heeft beantwoord relatief klein is. Enige voorzichtigheid met het trekken van conclusies met betrekking tot jongvolwassenen is daarom geboden.





REDENEN VOOR (ON)TEVREDENHEID MET INFORMATIE VAN DE GEMEENTE

Ontevredenheid met de informatieverstrekking heeft met name vaak als oorzaak dat men vindt dat informatie te laat komt, vaag of incompleet is en niet voldoende transparant is.

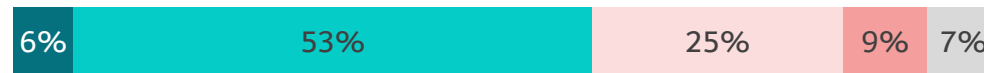
Hieronder zijn de antwoorden samengevat op de vraag "Waarom bent u (zeer) tevreden over de informatie die u van de gemeente Etten-Leur ontvangt?". 56% van de (zeer) tevreden heeft antwoord gegeven op deze vraag en 44% heeft 'weet niet' geantwoord.

- ▶ Veel inwoners merken op dat ze de informatie goed en duidelijk is terug te vinden in De Etten-Leurse Bode.
- ▶ De gemeente Etten-Leur houdt inwoners goed op de hoogte van ontwikkelingen, wegafsluitingen, en dergelijke.
- ▶ Verschillende communicatiekanalen, zoals de website, sociale media en bewonersbrieven, bieden voldoende informatieopties voor inwoners om te vinden wat ze nodig hebben.
- ▶ Bewoners waarderen de directe communicatie over belangrijke zaken, zoals bouwplannen, bereikbaarheid bij wegafsluitingen en vergunningen.
- ▶ Inwoners voelen zich betrokken bij de gemeente dankzij hun deelname aan groepen en evenementen in de buurt, wat de gemeenschapsband versterkt.
- ▶ Kernwoorden die vaker terugkomen zijn: 'duidelijk', 'actueel/op tijd', 'makkelijk te vinden', 'betrouwbaar'.

Hieronder zijn de antwoorden samengevat op de vraag "Waarom bent u niet zo of helemaal niet tevreden over de informatie die u van de gemeente Etten-Leur ontvangt?". 93% van de ontevredenen heeft antwoord gegeven op deze vraag en 7% heeft 'weet niet' geantwoord.

- ▶ Veel inwoners vinden dat informatie traag wordt verstrekt, vaak te laat is of helemaal niet komt, zoals updates over evenementen en werkzaamheden in de wijk.
- ▶ Inwoners geven aan dat ze soms pas achteraf op de hoogte worden gebracht van beslissingen en dat hun inspraakmogelijkheden beperkt lijken.
- ▶ Informatie wordt als vaag, incompleet en ambtelijk ervaren, wat de betrokkenheid en begrip van de inwoners belemmert.
- ▶ Inwoners verlangen meer transparantie, tijdige informatie en betere communicatie vanuit de gemeente Etten-Leur.
- ▶ Ouderen ervaren moeilijkheden met de digitalisering van communicatie.
- ▶ Inwoners voelen zich niet altijd betrokken bij beslissingen, zoals de plaatsing van zonnepanelen langs de snelweg en verlichting bij omvormers zonder inspraak.

Alle respondenten (n=462)



Hoe tevreden bent u momenteel over de informatie die u van de gemeente Etten-Leur ontvangt?

Waarom bent u (zeer) tevreden over de informatie die u van de gemeente Etten-Leur ontvangt?

Waarom bent u niet zo of helemaal niet tevreden over de informatie die u van de gemeente Etten-Leur ontvangt?

Basis: Ontvangt wel eens informatie van de gemeente Etten-Leur

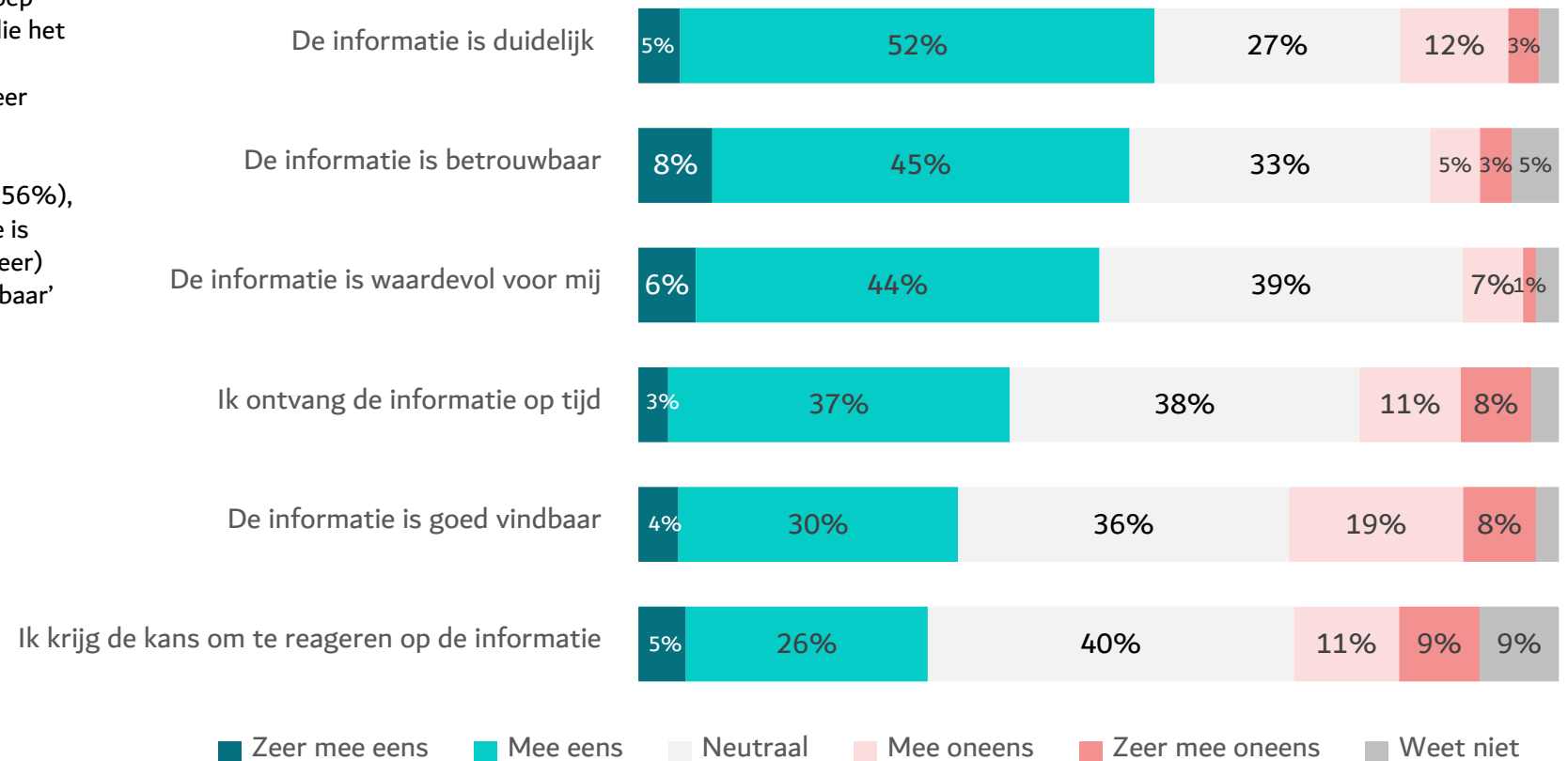


KENMERKEN INFORMATIE VAN GEMEENTE ETTEN-LEUR

De meeste kenmerken worden in beperkte mate toegeschreven aan de informatie van de gemeente. Vooral over de vindbaarheid is een relatief grote groep ontevreden.

Over de uitgevraagde kenmerken van de informatie die men ontvangt van de gemeente Etten-Leur zijn inwoners gematigd tevreden. Voor alle stellingen geldt dat de groep die het eens is met een stelling groter is dan de groep die het ermee oneens is. Desondanks lijkt er zeker ruimte voor verbetering, mede ook gezien het feit dat slechts een zeer kleine minderheid het zeer eens is met de stellingen.

Met de stellingen: 'De informatie is duidelijk' (afgerond 56%), 'De informatie is betrouwbaar' (53%) en 'De informatie is waardevol voor mij' (50%) is ten minste de helft het (zeer) eens. Vooral met de stelling 'De informatie is goed vindbaar' is men het vaak (zeer) oneens: (afgerond) 27%.





KENMERKEN INFORMATIE VAN GEMEENTE ETTEN-LEUR

Per leeftijdsgroep

- ▶ Jongvolwassenen vinden de informatie veel vaker betrouwbaar en iets vaker duidelijk, waardevol en vindbaar.
- ▶ Middelbaren geven vaker aan dat de informatie niet op tijd is en geven iets vaker aan dat de informatie niet goed vindbaar en onbetrouwbaar is en dat men niet de kans krijgt om te reageren op de informatie.
- ▶ Ouderen geven minder vaak aan dat de informatie niet waardevol is voor hen persoonlijk.

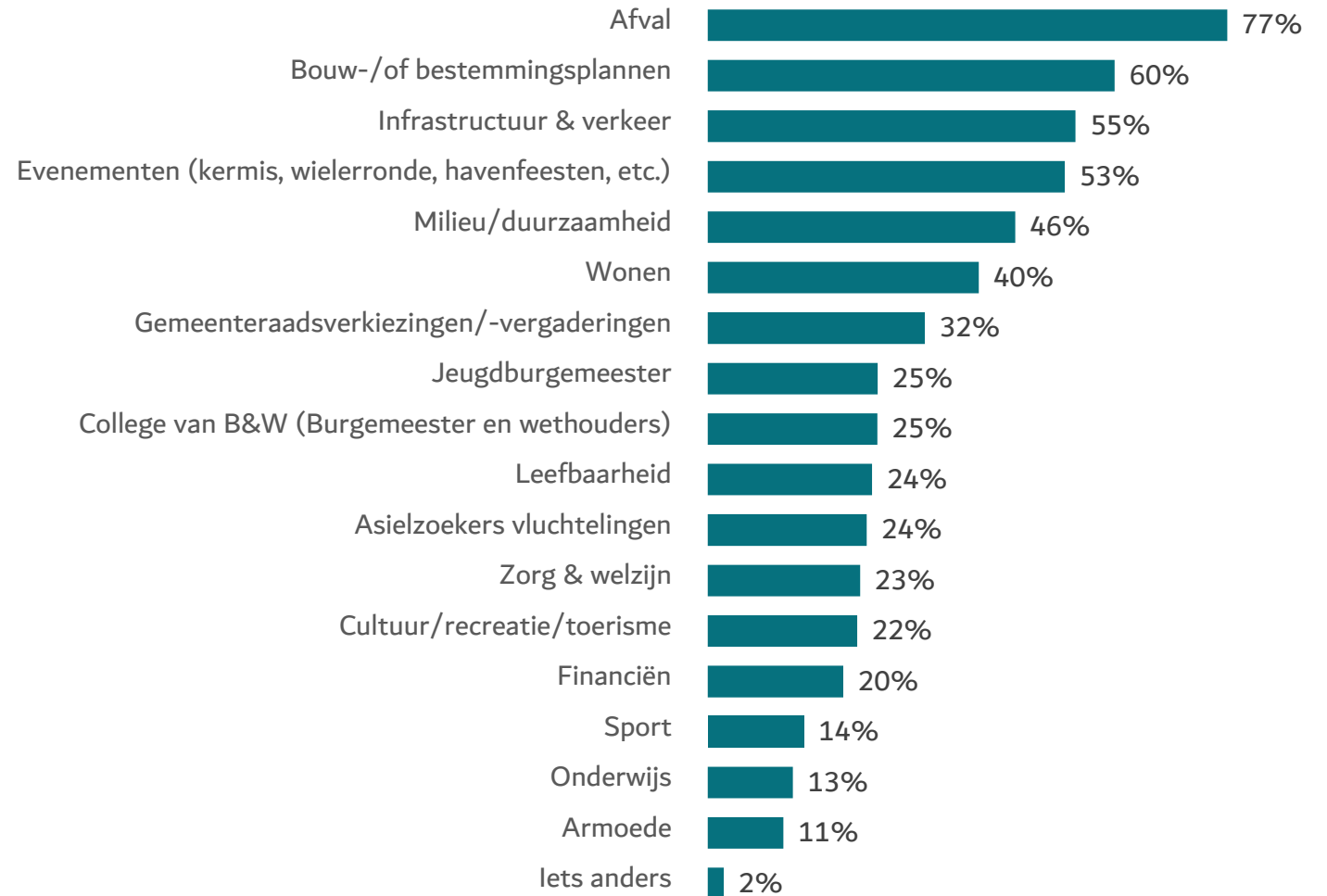
	Alle respondenten (n=462)		Jongvolwassenen (n=44)		Middelbaren (n=238)		Ouderen (n=172)	
	(zeer) eens	(zeer) oneens	(zeer) eens	(zeer) oneens	(zeer) eens	(zeer) oneens	(zeer) eens	(zeer) oneens
Ik ontvang de informatie op tijd	40%	19%	44%	13%	36%	26%	42%	15%
De informatie is duidelijk	56%	15%	63%	14%	53%	17%	52%	15%
De informatie is waardevol voor mij	50%	8%	59%	10%	46%	10%	47%	3%
De informatie is goed vindbaar	35%	27%	46%	27%	29%	31%	31%	22%
De informatie is betrouwbaar	53%	9%	73%	6%	49%	12%	39%	8%
Ik krijg de kans om te reageren op de informatie	31%	20%	37%	17%	27%	25%	33%	16%



ONDERWERPEN WAAROVER MEN HEEFT GELEZEN

Vooral over afval, bouw-/of bestemmingsplannen, infrastructuur & verkeer en evenementen heeft men in de afgelopen 12 maanden nieuws van de gemeente gelezen.

Van de respondenten die hebben aangegeven wel eens informatie te hebben gelezen van de gemeente, geeft 77% aan informatie over afval te hebben gelezen in de afgelopen 12 maanden. Naast afval heeft ook minstens de helft over bouw-/of bestemmingsplannen (60%), infrastructuur & verkeer (55%) en evenementen (53%) gelezen.





ONDERWERPEN WAAROVER MEN HEEFT GELEZEN

Per leeftijdsgroep

In nevenstaande tabel is per onderwerp inzichtelijk gemaakt welk deel van de jongvolwassene, middelbare en oudere respondenten die wel eens informatie hebben ontvangen van de gemeente Etten-Leur, hierover hebben gelezen.

	Alle respondenten (n=462)	Jongvolwassenen (n=44)	Middelbaren (n=238)	Ouderen (n=172)
Afval	77%	72%	79%	79%
Bouw-/of bestemmingsplannen	60%	59%	61%	60%
Infrastructuur & verkeer	55%	53%	54%	58%
Evenementen	53%	64%	51%	45%
Milieu/duurzaamheid	46%	47%	41%	50%
Wonen	40%	52%	34%	35%
Gemeenschapsverkiezingen/-vergaderingen	32%	36%	29%	34%
Jeugdburgemeester	25%	43%	21%	11%
College van B&W	25%	32%	24%	19%
Leefbaarheid	24%	19%	26%	27%
Asielzoekers/vluchtelingen	24%	28%	20%	26%
Zorg & welzijn	23%	18%	19%	35%
Cultuur/recreatie/toerisme	22%	27%	20%	21%
Financiën	20%	17%	19%	25%
Sport	14%	19%	12%	12%
Onderwijs	13%	18%	11%	10%
Armoede	11%	11%	11%	12%



ONDERWERPEN WAAROVER MEN NIEUWS WIL ONTVANGEN

68% van de respondenten geeft één of meerdere onderwerpen op, waarover zij/hij graag nieuws wil ontvangen. De gegeven antwoorden zijn zeer uiteenlopend. Thema's waar de antwoorden het vaakst betrekking op hebben zijn:

- ▶ **Leefbaarheid/leefomgeving**
- ▶ **Evenementen & cultuur**
- ▶ **Wonen**
- ▶ **Afval**
- ▶ **Bestemmingsplannen**
- ▶ **Bouw & infrastructuur**
- ▶ **Zorg & welzijn**
- ▶ **Milieu**
- ▶ **Verkeer**
- ▶ **Asielzoekers**
- ▶ **Veiligheid**



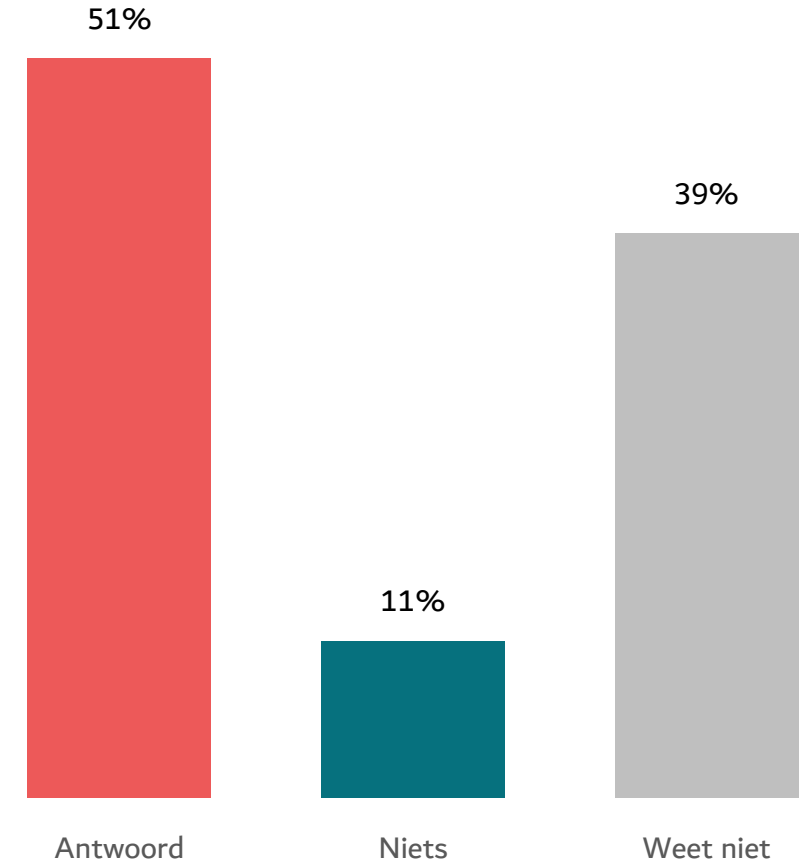


WAT KAN DE GEMEENTE DOEN VOOR EEN BETERE INFORMATIEVOORZIENING?

51% van de respondenten geeft één verbeterpunt over wat de gemeente kan doen om de burger in de toekomst (nog) beter te informeren, 11% geeft aan dat de gemeente niets kan doen en 39% weet het niet. In onderstaande tekstvakken is een korte samenvatting van de gegeven antwoorden weergegeven.

De algemene strekking van de gegeven antwoorden is dat er behoefte is aan verbeterde communicatie en informatievoorziening van de gemeente Etten-Leur naar de inwoners toe. Hieronder staan de belangrijkste thema's en suggesties die worden genoemd:

- ▶ **Meer persoonlijke communicatie** ontvangen, zoals via email, brief, app, of nieuwsbrief.
- ▶ **Duidelijke, eerlijke, en volledige informatie** verstrekken.
- ▶ **Specifieke kanalen gebruiken**. Hierbij worden met name brieven en email vaak genoemd.
- ▶ **Tijdige communicatie**. Eerder en pro-actiever communiceren.
- ▶ **Antwoord geven op vragen**.
- ▶ Er wordt ook vaker **waardering uitgesproken voor hoe het nu gaat**.





TIPS EN COMPLIMENTEN

32% van de respondenten geeft één of meerdere tip(s)/verbeterpunt(en) en 25% heeft één of meerdere complimenten voor de gemeente Etten-Leur. In onderstaande tekstvakken is een korte samenvatting van de gegeven antwoorden weergegeven.

Hieronder zijn de antwoorden samengevat op de vraag welke verbeterpunten men heeft voor het gemeentenieuws.

- ▶ Verbeterde communicatie en betrokkenheid van de gemeente met de inwoners en belanghebbenden.
- ▶ Tijdige en transparante informatievoorziening.
- ▶ Eerlijkheid en het nakomen van afspraken.
- ▶ Actieve betrokkenheid van bewoners bij beslissingen en plannen.
- ▶ Verbeterde bereikbaarheid en responsiviteit van de gemeente.
- ▶ Duidelijke, begrijpelijke taal in de communicatie.
- ▶ Verbeteringen in de website en online communicatiekanalen van de gemeente.

32%



Tip(s)/verbeterpunt(en):

De gegeven complimenten zijn zeer divers. Hieronder zijn de belangrijkste typen complimenten op een rij gezet:

- ▶ Positieve waardering voor de inzet en vriendelijkheid van gemeenteambtenaren en bestuurders.
- ▶ Algemene tevredenheid over de communicatie en informatievoorziening van de gemeente.
- ▶ Waardering voor specifieke initiatieven, zoals enquêtes, apps zoals BuitenBeter, en sociale media-activiteiten.
- ▶ Erkenning van de inspanningen van de gemeente om aan de behoeften en wensen van bewoners te voldoen.
- ▶ Complimenten voor duidelijke en begrijpelijke communicatie en brieven van de gemeente.
- ▶ Er wordt benadrukt dat Etten-Leur een prettige plaats is om te wonen en dat de gemeente positieve stappen heeft genomen.
- ▶ Specifieke lof voor individuele ambtenaren of medewerkers die als behulpzaam en vriendelijk worden ervaren.

25%



Compliment(en)

57%



Nee



Invior biedt onafhankelijk advies en projectbegeleiding rondom (participatie)beleid. We begeleiden opdrachtgevers in drie fasen van het participatieproces.

Inzicht – Door onderzoek te doen verzamelen we betrouwbare informatie.

Visie – De opgehaalde inzichten vertalen we naar een gedragen beleidsmatig advies, maar het liefst daarbij ook een participatiebeleid om nu, en in de toekomst, belanghebbenden betrokken te houden.

Organisatie – Vervolgens helpen we met het implementeren van dit beleidsadvies.

Onze **professionele en flexibele** medewerkers geloven in gemeenschap; een zo breed mogelijke groep moet kunnen meedenken en meepraten over lokale maatschappelijke vraagstukken. Door een **transparant** inzicht in hetgeen leeft en speelt onder burgers/bestuurders/politici, levert dit beter beleid en meer draagvlak op.



Invior
Herstraat 20
5961 GJ Horst

www.invior.nl
advies@invior.nl
085-4860100

Invior is lid van Data & Insights Network.

Op bijvoorbeeld www.TipEtten-Leur.nl, www.TipVenlo.nl of www.TipWaalwijk.nl kunnen inwoners een aanmeldingsformulier invullen. Van tijd tot tijd worden deelnemers gevraagd naar hun mening over actuele onderwerpen. De deelnemers zijn en blijven anoniem en kunnen per onderzoek zelf beslissen of ze meedoen. Ze zijn niets verplicht. Het invullen van een enquête duurt slechts enkele minuten en de onderwerpen zijn sterk afhankelijk van de actualiteit.

De Tip-Burgerpanels zijn gemeenschapspanels, opgezet vanuit de gemeenschap. Heeft u marktonderzoeksvragen of andere vragen over burgerraadplegingen, dan kunt u deze altijd stellen aan advies@invior.nl. Het is ook mogelijk om zelf onderwerpen aan te dragen voor de lokale onderzoeken. Of wilt u ook graag eens met ons sparren over een onderzoek of participatietraject? Neem dan nu contact met ons op!