



gemeente
Zoetermeer

Omnibussenquête 2015

Informatiebehoefte



OMNIBUSENQUETE 2015

Informatiebehoefte

Mei 2016

Samenstelling rapport:
In opdracht van:

Mariëlle Bartels, afdeling JABO/Onderzoek en Statistiek
Noortje van Zanten, afdeling Communicatie

Inhoudsopgave

Samenvatting	5
1. Onderzoeksverantwoording	7
1.1 Inleiding.....	7
1.2 Doelstelling	7
1.3 Onderzoeksopzet.....	7
1.4 Respons.....	7
1.5 Opzet rapport.....	7
2 Gemeentelijk informatiebronnen	9
2.1 Inleiding.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2.2 Stadsnieuws Zoetermeer.....	9
2.3 Nieuwsbronnen.....	12
2.3.1 Nieuwsbronnen totaal	12
2.3.2 Kranten/bladen	13
2.3.3 Radio en televisie	14
2.3.4 Websites en apps	15
2.3.5 Sociale media	16
2.4 Gemeentelijke website.....	17
2.5 Openbare bekendmakingen	18
2.6 Smartphones en tablets.....	19
2.7 Sociale media	20
Bijlage 1: Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid.....	23
Bijlage 2: Populatie, steekproef en respons	25
Bijlage3: Selectie van de vragen uit de omnibusenquête 2015: Informatiebehoefte	27
Bijlage 4: Tabellen	35

Samenvatting

In september/oktober 2015 is in Zoetermeer de jaarlijkse omnibusenquête gehouden. Een van de onderdelen in de omnibusenquête is het onderwerp 'informatiebehoefte'.

Doel van dit onderzoek is inzicht te krijgen in de bekendheid, het gebruik en de gewenste informatie via de verschillende gemeentelijke informatiebronnen zoals het Stadsnieuws, huis-aan-huisbladen, regionale dagbladen, (lokale) radio, (lokale) tv, internet (website van de gemeente), en sociale media (Facebookpagina van de gemeente, Twitteraccount van de gemeente).

De omnibusenquête 2015 is onder 4000 inwoners van Zoetermeer van 18 jaar of ouder uitgezet. De respons op het enquête onderdeel 'gemeentelijke informatiebronnen' bedroeg 1359 personen (34,0%).

Informatiebronnen

De gemeente publiceert iedere week enkele pagina's met actuele gemeentelijke informatie en openbare bekendmakingen in het 'Stadsnieuws Zoetermeer' dat in 'Zoetermeer Dichtbij' is opgenomen. Aan de respondenten is gevraagd hoe ze het Stadsnieuws waarderen op begrijpelijkheid, leesbaarheid, afwisseling, volledigheid en actualiteit. Deze aspecten worden door 44% tot 55% van de respondenten met voldoende beoordeeld, en door 3% tot 5% met onvoldoende. Een zeer groot aandeel van de respondenten (41% tot 51%) heeft hier geen mening over.

De meest gewenste informatie in het Stadsnieuws is informatie over nieuw gemeentelijk beleid en informatie over wegwerkzaamheden: respectievelijk door 42% en 41% van de respondenten genoemd.

Van de respondenten heeft 61% de openbare bekendmakingen in de afgelopen drie maanden gelezen of globaal bekeken: 19% leest de openbare bekendmakingen en 42% leest ze globaal.

Nieuwsbronnen

De papieren kranten/huis-aan-huisblad is met 64% de belangrijkste bron voor nieuws over Zoetermeer. Op de tweede plaats komt internet (29%) en op de derde plaats de radio en tv (5%).

Hoewel papieren kranten/huis-aan-huisbladen voor 64% van de respondenten de belangrijkste nieuwsbronnen zijn, zegt 84% van hen het nieuws in de afgelopen drie maanden via deze nieuwsbronnen te volgen. De gratis huis-aan-huisbladen Streekblad (1x per week) en Zoetermeer Dichtbij (1x per week) zijn (met respectievelijk 72% en 64%) met afstand de meest gelezen bladen.

Hoewel radio en tv voor 5% van de respondenten de belangrijkste nieuwsbronnen zijn, geeft 51% van hen aan in de afgelopen drie maanden het Zoetermeerse nieuws via deze media gevolgd te hebben. TV West is met 32% het belangrijkste medium voor het volgen van het Zoetermeerse nieuws. Op een gedeelde tweede plaats komen de landelijke televisie en Radio West (beide 17%).

Hoewel internet voor 29% van de respondenten wordt genoemd als belangrijkste bron om het nieuws over Zoetermeer te volgen, geeft 44% van hen aan in de laatste drie maanden het nieuws over Zoetermeer te hebben gevolgd via internet.

De website van de gemeente (www.zoetermeer.nl) is verreweg de meest genoemde website (25%).

Van de respondenten heeft 27% in de afgelopen drie maanden nieuws over Zoetermeer via de sociale media gevolgd. Het nieuws werd het meest gevolgd via informatie die door de nieuwsmedia en particulieren op Facebook wordt gezet (respectievelijk 14% en 13%), gevolgd door het nieuws dat door de gemeente Zoetermeer op Facebook wordt gezet (11%).

Van de respondenten heeft 57% in de afgelopen twaalf maanden een bezoek gebracht aan de gemeentelijk website (www.zoetermeer.nl). Van hen:

- is 76% tevreden over de gebruikersvriendelijkheid;
- heeft 90% gevonden wat men zocht;
- was 83% tevreden over de actualiteit.

De website van de gemeente Zoetermeer wordt gemiddeld met het rapportcijfer 7 gewaardeerd.

Het belangrijkste doel van het bezoek aan de gemeentelijke website is het verkrijgen van 'informatie over gemeentelijk producten': genoemd door 61% van de respondenten die de gemeentelijke website hebben bezocht. Op de tweede plaats staat het digitaal iets melden of aanvragen, genoemd door 54%.

Openbare bekendmakingen

Van de respondenten is 9% bekend met de omgevingsalert app en is 10% bekend met [www.officielebekendmakingen](http://www.officielebekendmakingen.nl) of www.overheid.nl.

Van de respondenten die bekend zijn met de app of de websites (19%) heeft minder dan de helft (45%) gebruik gemaakt van de app of websites.

Bij de 53% respondenten gaat de voorkeur uit naar het Stadsnieuws als nieuwsbron voor openbare bekendmakingen.

Smartphones en tablets

Van de respondenten gebruikt 84% wel eens een smartphone of een tablet.

Sociale media

Van de respondenten is 71% actief op een sociaal netwerk. Verreweg de meeste van hen (53%) zijn actief op Facebook. Op de tweede plaats komen Google+ met 32% en op de derde plaats LinkedIn (25%).

Van de respondenten die actief zijn op een sociaal netwerk kent 26% de Facebookpagina van de gemeente Zoetermeer en 10% het Twitteraccount van de gemeente Zoetermeer.

1. Onderzoeksverantwoording

1.1 Inleiding

In september/oktober 2015 is in Zoetermeer de jaarlijkse omnibusenquête gehouden. In deze enquête worden over uiteenlopende onderwerpen vragen gesteld aan inwoners van Zoetermeer. Een van de onderdelen in de omnibusenquête is het onderwerp 'informatiebehoefte'.

1.2 Doel

Doel van het onderzoek is inzicht te krijgen in het gebruik en de gewenste informatie via de verschillende gemeentelijke informatiebronnen zoals het Stadsnieuws, de lokale huis-aan-huisbladen zoals Zoetermeer Dichtbij en het Streekblad, regionale dagbladen, (lokale) radio, (lokale) tv, internet (website van de gemeente), en sociale media (Facebookpagina van de gemeente, Twitteraccount van de gemeente).

1.3 Onderzoeksopzet

Voor de omnibusenquête 2015 zijn uit het bevolkingsbestand van de gemeente Zoetermeer drie niet overlappende steekproeven getrokken van 4000 inwoners. Deze waren op 20 juli 2015 allen in Zoetermeer woonachtig en op die datum 18 jaar of ouder. Voor deze personen geldt bovendien dat zij op dat moment niet woonachtig waren in een 'bijzonder woongebouw' (zoals verzorgingshuis, gevangenis of gezinsvervangend tehuis) of in een woonwagen.

De vragenlijst kon op papier of via internet worden ingevuld. Door middel van een brief werden de inwoners uit de steekproef uitgenodigd de bijgevoegde schriftelijke of de digitale enquête in te vullen. De brieven en vragenlijsten zijn per post verspreid en respondenten konden de ingevulde vragenlijst kosteloos retourneren.

1.4 Respons

De respons op de enquête met de onderwerp 'gemeentelijke informatiebronnen en participatie' bedraagt 1359 personen (34,0%). Dit zijn iets meer respondenten dan in 2014 (1346).

Niet alle vragen zijn door 1359 respondenten ingevuld. 1359 respondenten hebben minimaal één vraag ingevuld. Het aantal respondenten dat een vraag heeft ingevuld kan dus verschillen. In de tabellen is het aantal respondenten aangegeven dat de betreffende vraag heeft aangegeven.

1.5 Opzet rapport

In het volgende hoofdstuk worden de resultaten gepresenteerd. Waar mogelijk is een vergelijking met 2014, 2013 en 2012 gemaakt.

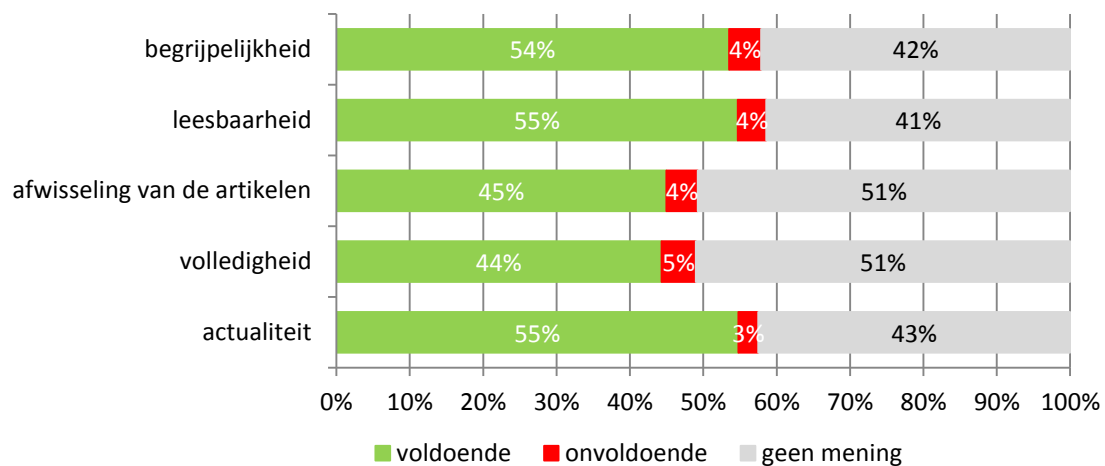
Bijlage 1 bevat uitleg over de betrouwbaarheid en nauwkeurigheid rondom de onderzoeksuitkomsten. Bijlage 2 bevat een overzicht van de verdeling van de bevolking, steekproef en respons naar leeftijd en geslacht. Bijlage 3 bevat de vragen die in de omnibusenquête 2015 zijn gesteld over het onderwerp 'gemeentelijk informatiebronnen'. In bijlage 4 zijn de antwoorden op de in 2015 gestelde vragen in tabelvorm weergegeven. Voor tabellen van de voorgaande jaren zie de rapportages over het onderwerp 'Gemeentelijke informatiebronnen en participatie' uit de omnibusenquêtes 2012, 2013 en het onderwerp 'informatiebehoefte' uit 2014.

2 Resultaten

2.1 Stadsnieuws Zoetermeer

De gemeente publiceert iedere week enkele pagina's met actuele gemeentelijke informatie en openbare bekendmakingen in het 'Stadsnieuws Zoetermeer' dat in 'Zoetermeer Dichtbij' is opgenomen.

*Figuur 1: Hoe waardeert u het Stadsnieuws op onderstaande aspecten?
Ingevuld door tussen de 1261 en 1295 respondenten.
Zie voor de achterliggende cijfers vraag 42 van bijlage 4.*

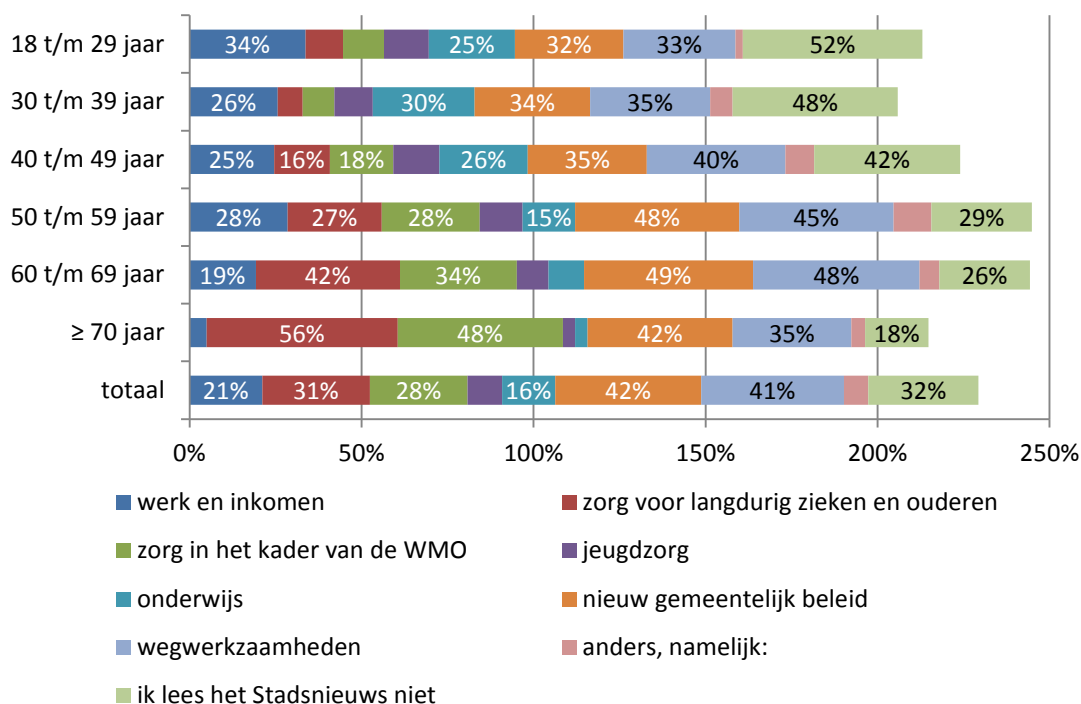


De verschillende aspecten worden door tussen de 44% en 55% van de respondenten met een voldoende gewaardeerd. 3% tot 5% geeft een onvoldoende en 41% tot 51% heeft over deze aspecten geen mening. De percentages zijn ongeveer hetzelfde als in 2014.

De aspecten 'leesbaarheid', 'actualiteit' en 'begrijpelijkheid' wordt door het hoogste percentage (54% á 55%) met voldoende beoordeeld. Daarna volgen 'afwisseling van de artikelen' en 'volledigheid' met respectievelijk 45% en 44%.

Als alleen naar de respondenten die een mening hebben wordt gekeken, beoordeelt 91% tot 95% de verschillende aspecten met een voldoende.

*Figuur 2: Welke informatie zou in het Stadsnieuws Zoetermeer willen lezen?
Per leeftijdsgroep (1287 respondenten) en totaal (1319 respondenten).
Meer antwoorden per respondent mogelijk.
Zie voor de achterliggende cijfers vraag 43 van bijlage 4.*



De meest gewenste informatie in het Stadsnieuws is informatie over nieuw gemeentelijk beleid en informatie over wegwerkzaamheden: respectievelijk door 42% en 41% van de respondenten genoemd. Informatie over zorg voor langdurig zieken en ouderen en informatie over zorg in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning wordt door respectievelijk 31% en 28% genoemd. Zie 'totaal' in figuur 2.

Informatie over werk en inkomen, onderwijs en jeugdzorg wordt door minder respondenten aangegeven: respectievelijk door 21%, 16% en 10%. 32% leest het Stadnieuws niet.

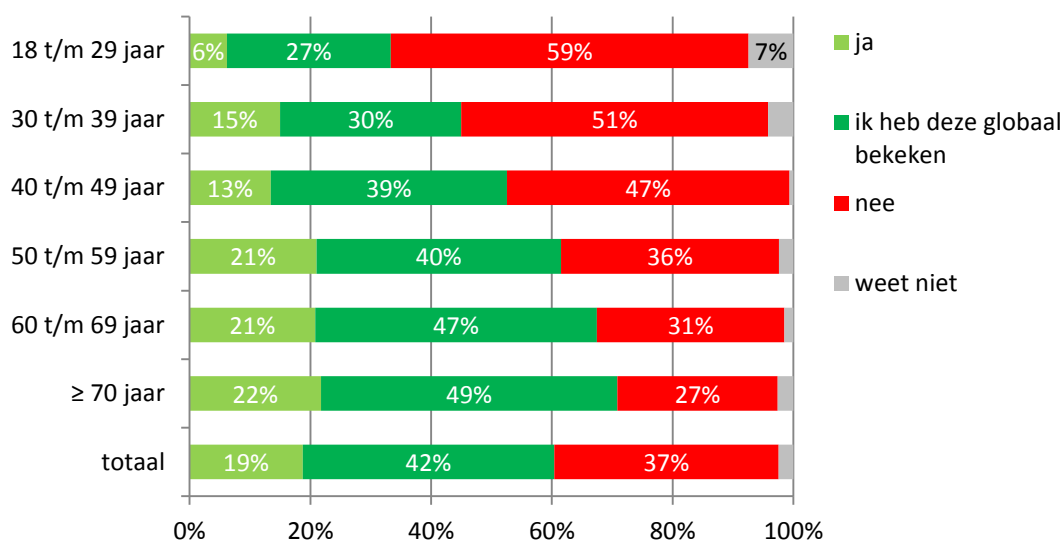
Vergelijking met voorgaande jaren is niet mogelijk omdat deze vraag in 2015 voor het eerst is gesteld.

Bij alle leeftijdscategorieën wil een aanzienlijk percentage informatie over nieuw gemeentelijk beleid en informatie over wegwerkzaamheden in het Stadsnieuws lezen (32% tot 49%). Informatie over werk en inkomen wordt door alle leeftijdscategorieën, met uitzondering van de respondenten van 70 jaar en ouder, gewenst (19% tot 34%).

Informatie over zorg voor langdurig zieken en ouderen en informatie over zorg in het kader van de WMO wordt met name door respondenten van 40 jaar en ouder gewenst (respectievelijk 16% tot 56% en 18% tot 48%). Informatie over onderwijs wordt met name door respondenten tot 60 jaar gewenst (15% tot 30%). Informatie over jeugdzorg wordt in alle leeftijdsklassen door minder dan 15% van de respondenten gewenst.

Tussen de 18% en 52% van de respondenten leest het Stadsnieuws niet. Hoe ouder de respondent, hoe meer het Stadsnieuws gelezen wordt.

Figuur 3: Heeft u in de afgelopen drie maanden de openbare bekendmakingen in 'het Stadsnieuws Zoetermeer' gelezen? Beantwoord door 1210 respondenten. Voor de achterliggende cijfers, zie bijlage 4, vraag 44.



Van de respondenten heeft 61% de openbare bekendmakingen in de afgelopen drie maanden gelezen of globaal bekeken: 19% leest de openbare bekendmakingen en 42% leest ze globaal. 37% leest de openbare bekendmakingen niet. 2% weet niet of men in de afgelopen drie maanden de openbare bekendmakingen heeft gelezen. Deze vraag is in 2015 voor het eerst gesteld.

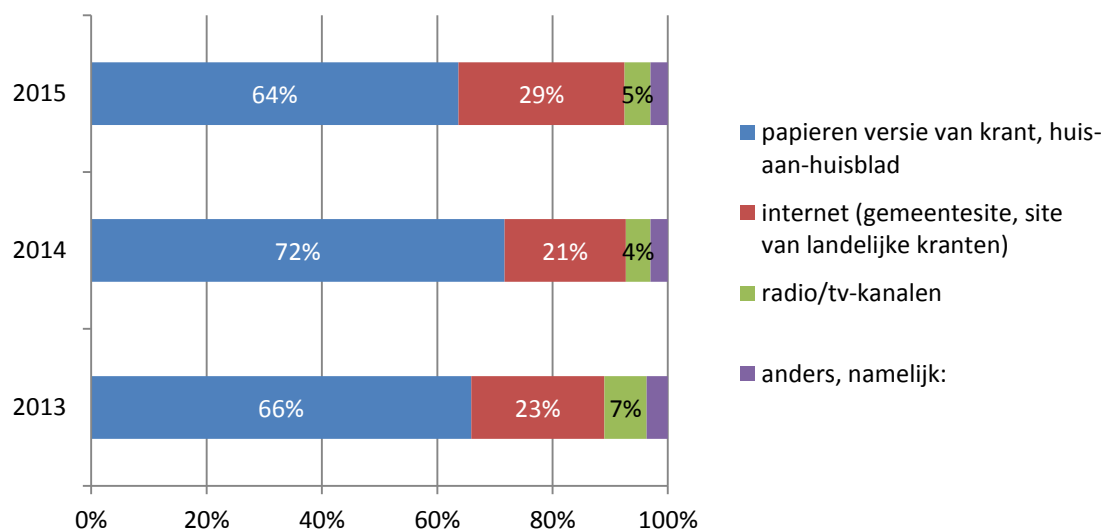
Naar mate de leeftijd van de respondent hoger is worden de openbare bekendmakingen meer gelezen en meer globaal bekeken. Het percentage respondenten dat de openbare bekendmakingen in de afgelopen drie maanden heeft gelezen varieert van 6% in de leeftijdsgroep 18 t/m 29 jaar tot 22% in de leeftijdsgroep 70 jaar en ouder. Het percentage respondenten dat de openbare bekendmakingen globaal heeft bekeken varieert van 27% in de leeftijdsgroep 18 t/m 29 jaar tot 49% in de leeftijdsgroep 70 jaar en ouder.

Bij respondenten tot 40 jaar heeft meer dan de helft de openbare bekendmakingen in de afgelopen drie maanden niet bekeken.

2.2 Nieuwsbronnen

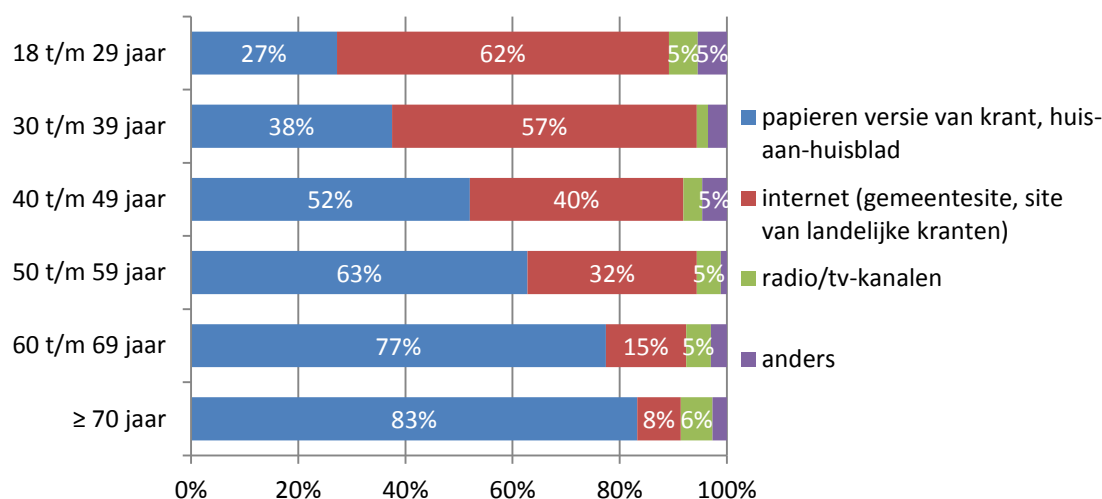
2.2.1 Nieuwsbronnen totaal

Figuur 4: Welke soort nieuwsbron is voor u de belangrijkste voor het volgen van het nieuws over Zoetermeer? In 2015 ingevuld door 1296, in 2014 ingevuld door 1317, in 2013 door 1255. Zie voor de achterliggende cijfers bijlage 4, vraag 45.



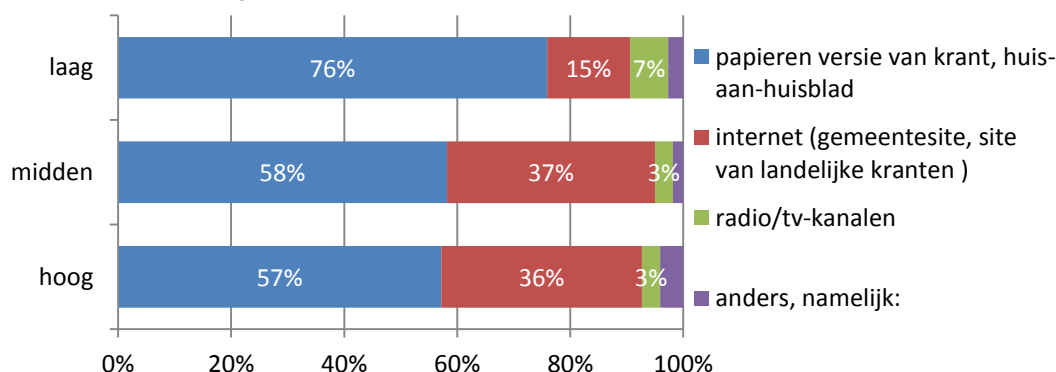
De papieren kranten/huis-aan-huisbladen zijn met 64% de belangrijkste nieuwsbron voor nieuws over Zoetermeer. Op de tweede plaats komt internet (29%) en op de derde plaats de radio en tv (5%). Het aandeel van de papieren kranten/huis-aan-huisbladen is ongeveer gelijk aan 2013. Het internet laat in 2015 een significante stijging zien, van 23% in 2013 naar 29% in 2015. De radio/tv-kanalen lieten in 2014 een significante daling zien; van 7% naar 4%, 2015 is ongeveer gelijk aan 2014. Voor de antwoorden die bij 'anders, namelijk' zie bijlage 4, vraag 45.

Figuur 5: Welke soort nieuwsbron is voor u de belangrijkste voor het volgen van het nieuws over Zoetermeer? Per leeftijdscategorie. Ingevuld door 1264 respondenten.



Naarmate respondenten ouder zijn neemt het aandeel van de papieren versie van een krant, huis-aan-huisblad e.d. toe (van 27% bij 18 t/m 29-jarigen tot 83% bij 70⁺-ers) en neemt het aandeel van internet af (van 62% bij 18 t/m 29-jarigen tot 8% bij 70⁺-ers). Het aandeel van radio ligt rond de 5% en vertoont geen grote verschillen tussen de leeftijdscategorieën.

Figuur 6: 'Welke soort nieuwsbron is voor u de belangrijkste voor het volgen van het nieuws over Zoetermeer?' naar opleidingsniveau. Beantwoord door 1230 respondenten.



De papieren krant en de huis-aan-huisbladen zijn voor ruim driekwart van de laagopgeleiden de belangrijkste informatiebronnen voor het volgen van nieuws over Zoetermeer. Beduidend hoger dan voor de respondenten met een gemiddelde of hoge opleiding.

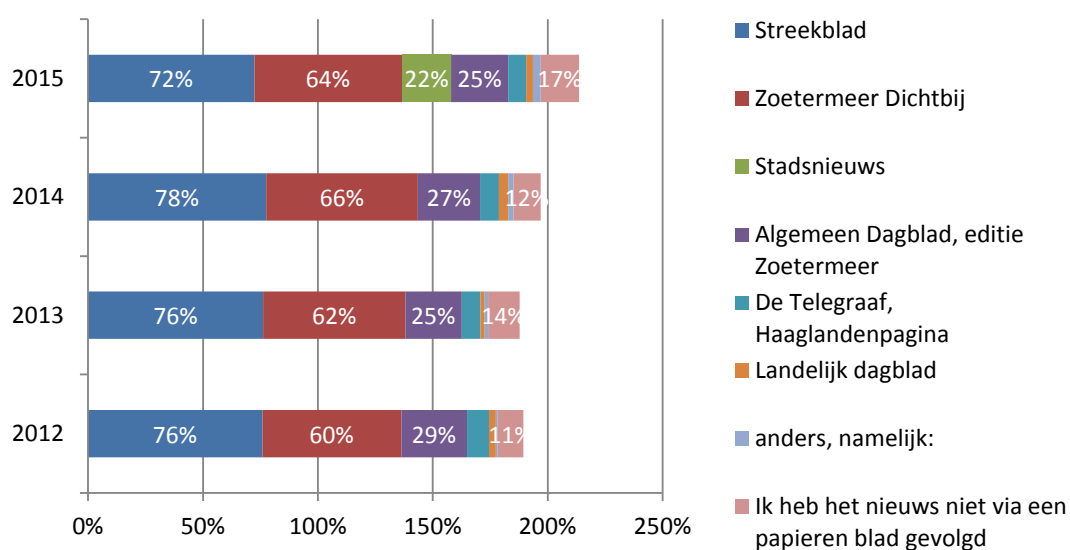
Voor laagopgeleiden is voor duidelijk minder respondenten internet de belangrijkste bron van informatie; 15% ten opzichte van respectievelijk 37% en 36% voor midden en hoog opgeleide respondenten.

Opvallend is dat de voorkeuren voor de verschillende informatiebronnen onder de midden en hoog opgeleide respondenten ongeveer gelijk zijn.

Van de respondenten vond 20% de inhoud van de berichtgeving over de stad Zoetermeer positief, 43% neutraal en 3% negatief. 34% had hierover geen mening. De berichtgeving over het bestuur werd door 9% positief beoordeeld, door 39% neutraal, en door 3% negatief. 49% had hierover geen mening. Deze percentages verschillen niet veel van 2014.

2.2.2 Kranten/bladen

Figuur 7: In welke van de onderstaande papieren bladen heeft u in de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer gevolgd? Meer antwoorden per respondent mogelijk. Zie voor de achterliggende cijfers vraag 46 van bijlage 4.



Hoewel papieren kranten/huis-aan-huisbladen voor 64% van de respondenten de belangrijkste nieuwsbronnen zijn, zegt 84% (100% - 16%) van de respondenten het nieuws in de afgelopen drie maanden te hebben gevolgd.

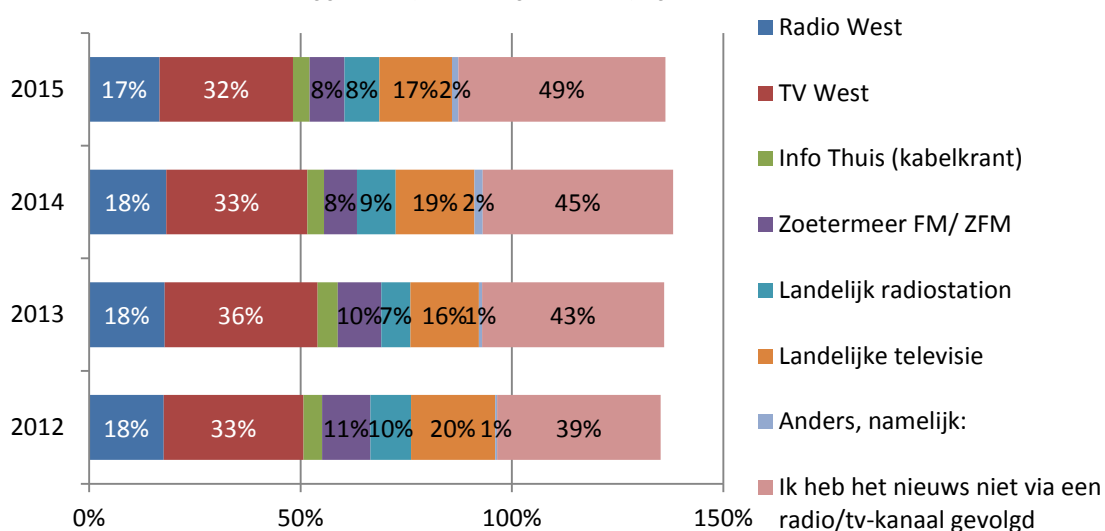
maanden via deze nieuwsbron te volgen. De gratis huis-aan-huisbladen Streekblad (1x per week) en Zoetermeer Dichtbij (1x per week) zijn (met respectievelijk 72% en 64%) met afstand de meeste gelezen bladen. Op de derde plaats komt het Algemeen Dagblad editie Zoetermeer, door 25% genoemd. Daarna komt het dit jaar als antwoordcategorie toegevoegde Stadsnieuws (onderdeel van (Zoetermeer Dichtbij), door 22% ingevuld. De toevoeging van deze antwoordcategorie heeft niet tot grote verschuivingen bij de andere antwoordcategorieën geleid.

De Telegraaf en de andere landelijk dagbladen worden het minst genoemd. 2% heeft 'anders, namelijk: ...' ingevuld. Voor een overzicht van deze open antwoorden, zie bijlage 4, vraag 46. In figuur 7 is een vergelijking met de twee voorgaande jaren gemaakt; de verschillen zijn niet significant.

2.2.3 Radio en televisie

Figuur 8: Via welke van de onderstaande radio/tv-kanalen heeft u in de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer gevolgd?

Meer antwoorden per respondent mogelijk. In 2015 ingevuld door 1349 respondenten. Zie voor de achterliggende cijfers vraag 47 van bijlage 4.



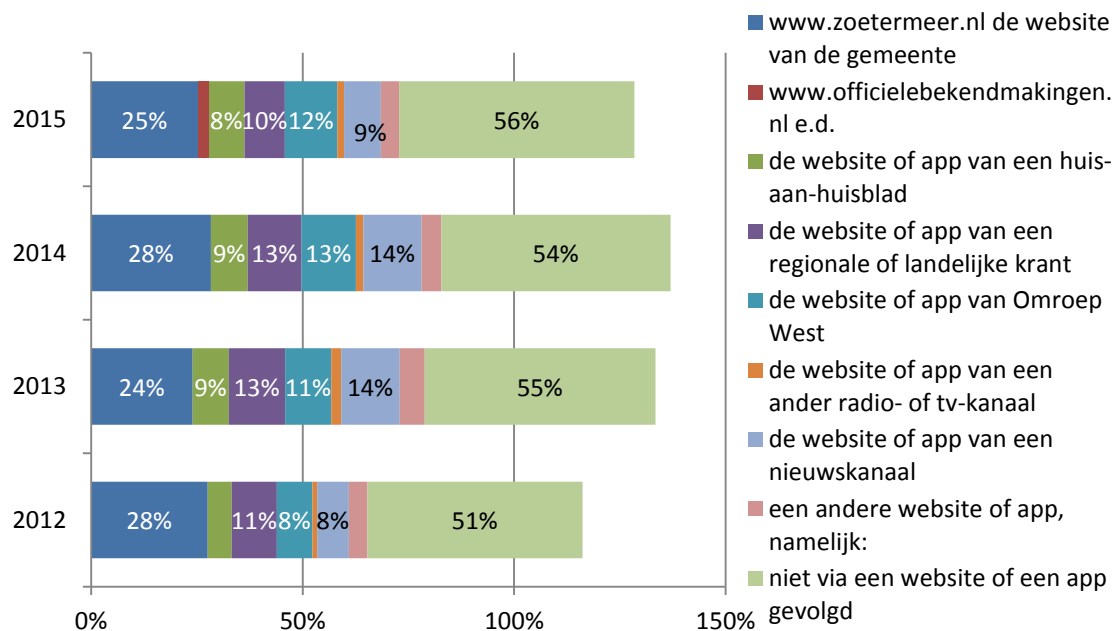
Hoewel radio en tv voor 5% van de respondenten de belangrijkste nieuwsbronnen zijn, geeft 51% van hen aan in de afgelopen drie maanden het Zoetermeerse nieuws via deze media gevolgd te hebben. TV West is het belangrijkste medium voor het volgen van het Zoetermeerse nieuws. 32% van de respondenten heeft in de afgelopen drie maanden het lokale nieuws wel eens via TV West gevolgd. Op een gedeelde tweede plaats komen Radio West en de landelijke televisie (beide 17%). De cijfers zijn ongeveer hetzelfde als in de drie voorgaande jaren.

2.2.4 Websites en apps

Figuur 9: Via welke van de onderstaande websites of apps heeft u in de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer gevolgd?

Meer antwoorden per respondent mogelijk.

Zie voor de achterliggende cijfers vraag 48 van bijlage 4.



Hoewel internet en apps door 29% van de respondenten wordt genoemd als belangrijkste bron om het nieuws over Zoetermeer te volgen, geeft 44% (100% - 56%) van hen aan in de laatste drie maanden het nieuws over Zoetermeer wel eens te hebben gevolgd via internet of een app.

De website van de gemeente (www.zoetermeer.nl) is de meest genoemde website (25%). Op enige afstand volgen de website of app van Omroep West (12%), van een regionale of landelijke krant (10%), van een nieuwskanaal (9%) en de website of app van een huis-aan-huisblad (8%). Beduidend lager scoren websites en apps voor officiële bekendmakingen (3%) en andere radio- en tv-kanalen (2%).

Vergelijking met voorgaande jaren laat –ondanks een verandering in de vraagstelling¹ – geen grote verschillen zien.

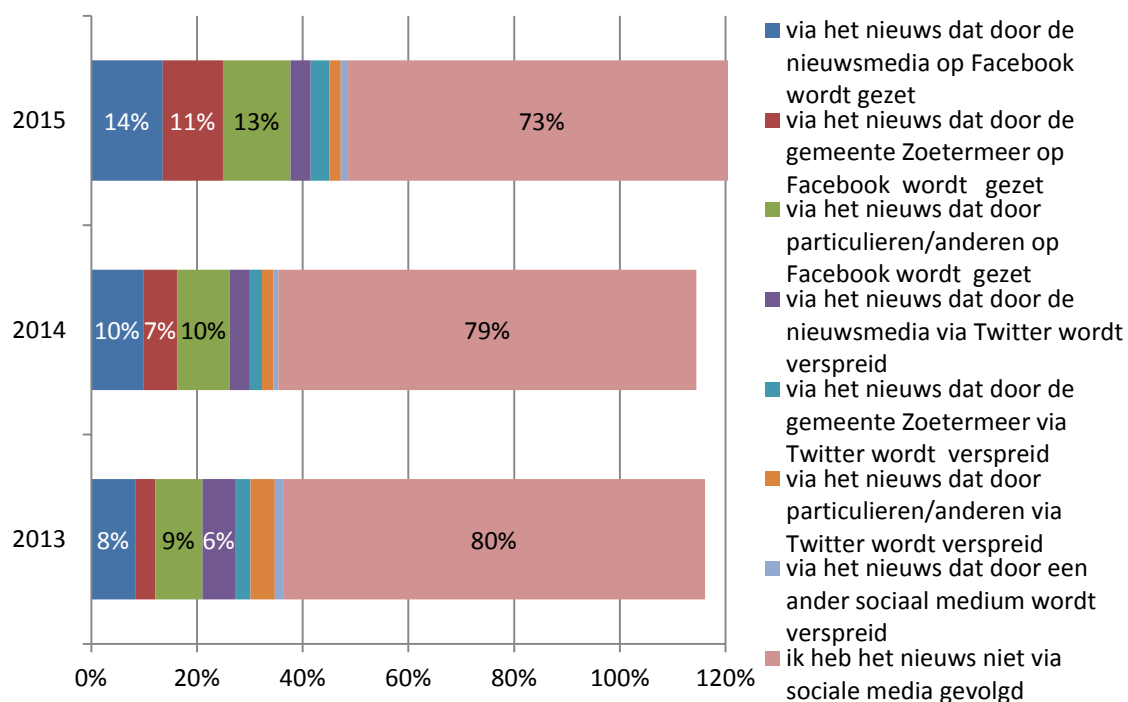
Dit jaar is voor het eerst gevraagd naar het gebruik van websites of apps voor informatie over openbare bekendmakingen (www.officielebekendmakingen.nl, www.overheid.nl of de Omgevingsalert app voor openbare bekendmakingen). 3% van de respondenten heeft in de afgelopen drie maanden van deze sites of apps gebruik gemaakt.

Bij de open antwoorden (bijlage 4, vraag 48) worden veel specifieke apps of websites genoemd. Ook worden een aantal andere informatiekanalen genoemd: met name Facebook wordt vaak genoemd.

¹ In 2012 is alleen gevraagd naar op welke websites de respondent in de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer heeft gevolgd. In 2013 en 2014 is in afzonderlijke vragen gevraagd op welke websites en via welke apps respondenten in de afgelopen drie maanden nieuws over Zoetermeer hebben gevolgd. In 2015 zijn deze twee vragen samengevoegd tot één vraag. Om 2013 en 2014 vergelijkbaar te maken met 2015 zijn in spss deze vragen op respondentniveau samengevoegd.

2.2.5 Sociale media

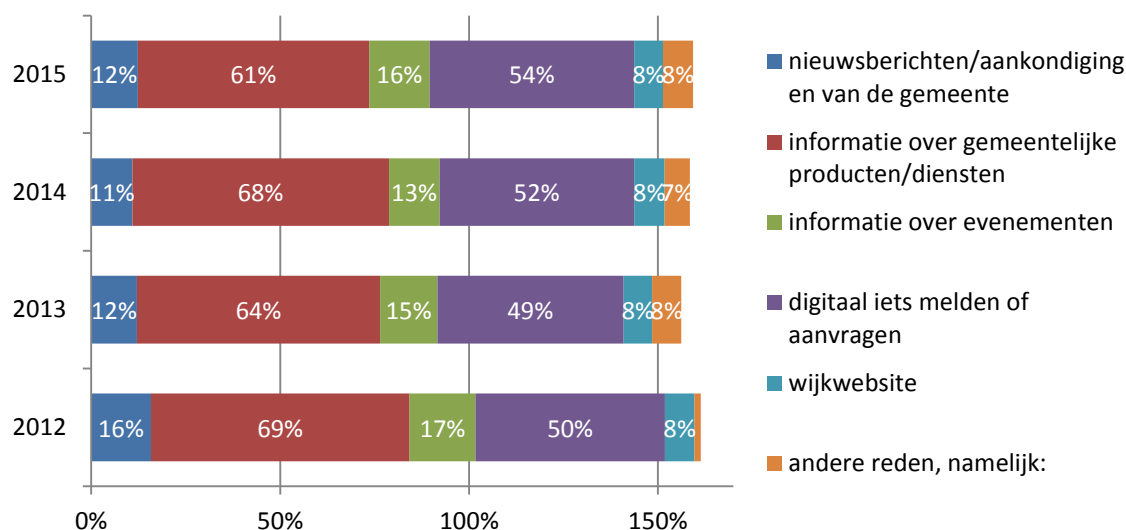
Figuur 10: Via welke van de onderstaande sociale media heeft u in de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer gevolgd? Meer antwoorden per respondent mogelijk. In 2015 door 1330 respondenten ingevuld. Zie voor achterliggende cijfers vraag 49 van bijlage 4.



Van de respondenten heeft 27% in de afgelopen drie maanden nieuws over Zoetermeer via de sociale media gevolgd. Het nieuws werd het meest gevolgd via informatie die door de nieuwsmedia of particulieren op Facebook wordt gezet (respectievelijk 14% en 13%), gevolgd door het nieuws dat door de gemeente Zoetermeer op Facebook wordt gezet (11%). De overige sociale media scoren 1% tot 4%. In 2015 is een stijging zichtbaar van het percentage respondenten dat in de afgelopen drie maanden nieuws over Zoetermeer via deze sociale media heeft gevolgd. De verschillen bij de verschillende soorten sociale media zijn gering.

2.3 Gemeentelijke website

Figuur 11: Kunt u aangeven waarom/waarvoor u in deze periode de gemeentelijke website bezocht?
Meer antwoorden per respondent mogelijk. Door 749 respondenten ingevuld.
Voor de achterliggende cijfers zie vraag 53 van bijlage 4.



Van de respondenten heeft 57% in de afgelopen twaalf maanden een bezoek gebracht aan de gemeentelijk website (www.zoetermeer.nl): 36% heeft in het afgelopen jaar de website diverse keren bezocht, 21% heeft de website eenmaal bezocht. Voor de tabel zie bijlage 4, vraag 52. Deze cijfers zijn ongeveer gelijk aan voorgaande jaren.

Het belangrijkste doel van het bezoek aan de gemeentelijke website is het verkrijgen van 'informatie over gemeentelijk producten': genoemd door 61% van de respondenten die de gemeentelijke website hebben bezocht. Op de tweede plaats staat het digitaal iets melden of aanvragen, genoemd door 54%, zie figuur 11. Voor de bij 'anders, namelijk: ...' genoemde redenen, zie bijlage 4, vraag 53.

Van de respondenten die in het laatste jaar de website hebben bezocht:

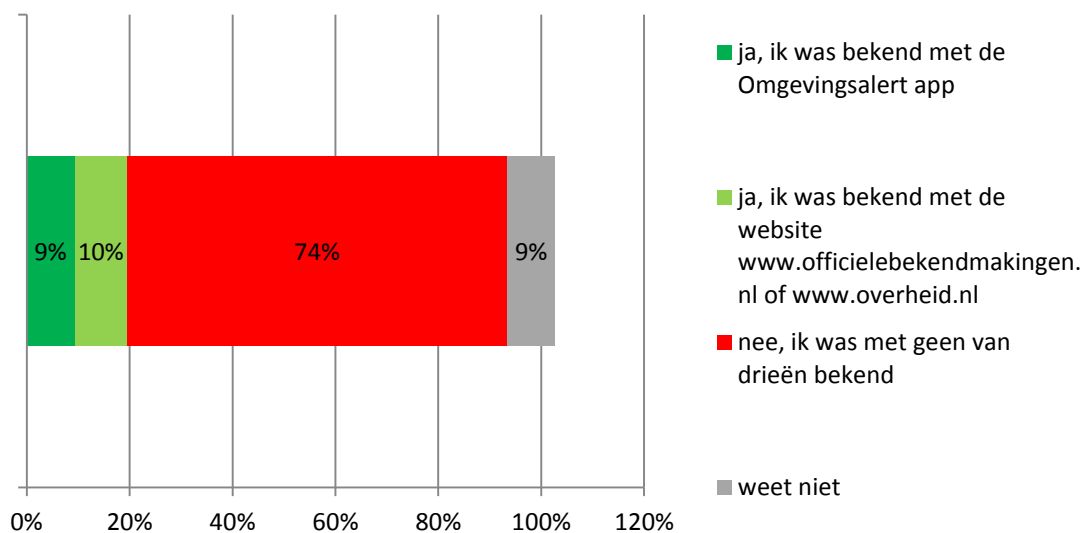
- is 76% tevreden over de gebruikersvriendelijkheid. Dit is ongeveer hetzelfde als voorgaande jaren, zie bijlage 4 vraag 54;
- heeft 90% gevonden wat men zocht. Dit is ongeveer hetzelfde als voorgaande jaren, zie bijlage 4 vraag 55. Voor een overzicht van de onderwerpen die men niet heeft kunnen vinden, zie bijlage 4, vraag 56;
- was 83% tevreden over de actualiteit (bijlage 4, vraag 57). Voor een toelichting waarom men niet tevreden was over de actualiteit, zie bijlage 4, vraag 58. Dit percentage is hoger dan in 2014, maar lager dan in 2012 en 2013. Dit wordt veroorzaakt door de toevoeging van de categorie 'weet niet'.² De daling van het percentage respondenten dat tevreden is, is ongeveer even groot als het percentage dat 'weet niet' heeft ingevuld.

De website van de gemeente Zoetermeer wordt gemiddeld met het rapportcijfer 7 gewaardeerd. Dit is ongeveer even hoog als in 2014 en 2013. Het meest gegeven rapportcijfer is een 7.

² Doordat met ingang van 2014 vragenlijsten ook digitaal ingevuld konden worden, was het noodzakelijk de antwoordcategorie 'geen mening' toe te voegen.

2.4 Openbare bekendmakingen

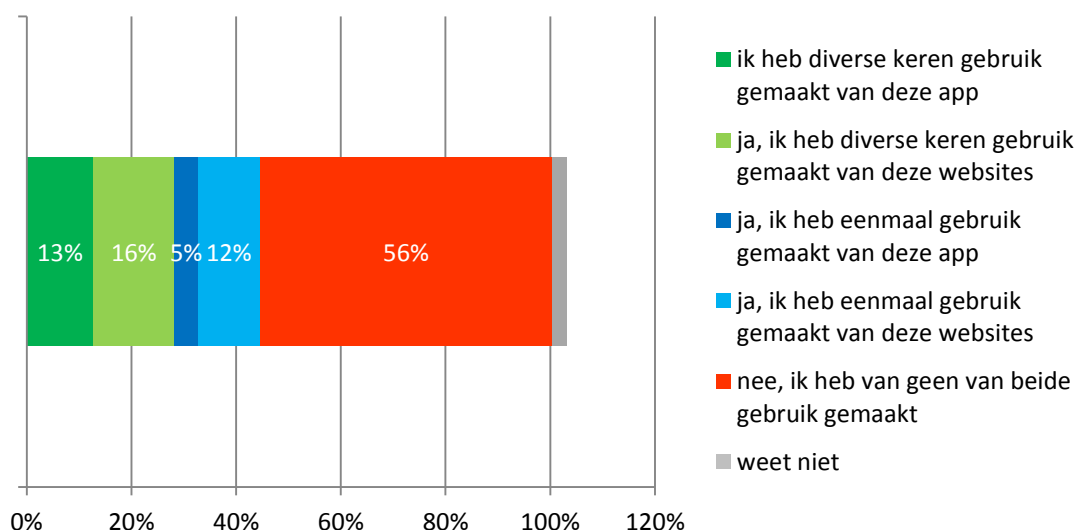
Figuur 12: De gemeente Zoetermeer maakt sinds juli 2015 haar openbare bekendmakingen bekend via de app Omgevingsalert of de websites www.officielebekendmakingen.nl (ook bereikbaar via de website van de gemeente) of www.overheid.nl. Was u bekend met deze app of website? Ingevuld door 1329 respondenten. Meer antwoorden per respondent mogelijk. Voor de achterliggende cijfers zie bijlage 4, vraag 60.



Van de respondenten is 9% bekend met de omgevingsalert app en is 10% bekend met www.officielebekendmakingen.nl of www.overheid.nl.

Bijna driekwart (74%) van de respondenten is niet bekend met de app of de websites. Daarnaast weet 9% niet of men met deze app of websites bekend is.

Figuur 13: Heeft u in de afgelopen drie maanden deze app wel eens gebruikt of een bezoek gebracht aan een van deze websites? Ingevuld door 226 respondenten. Meer antwoorden per respondent. Voor de achterliggende cijfers zie bijlage 4, vraag 61.

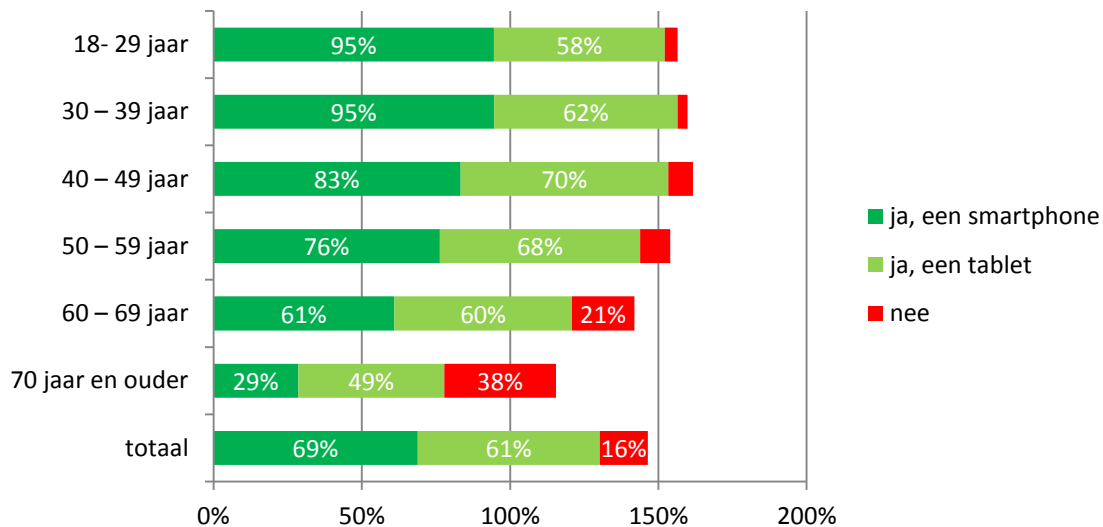


Van de respondenten die bekend zijn (19% van de respondenten) met de app of de websites heeft minder dan de helft (45%) eenmaal of diverse keren gebruik gemaakt van de app of websites: 28% heeft meerdere keren gebruik gemaakt van de app of website en 17% heeft eenmaal gebruik gemaakt van de app of website. De app is door 17% een of meer keren gebruikt, bij de website is dat 27%.

De gemeente Zoetermeer maakt haar openbare bekendmakingen bekend in het Stadsnieuws (onderdeel van Zoetermeer Dichtbij), de Omgevingsalert app, en de websites www.officiëlebe bekendmakingen.nl en www.overheid.nl. Op de vraag 'Naar welke nieuwsbron gaat uw voorkeur uit?' heeft 53% het Stadsnieuws geantwoord, 11% de omgevingsalersapp en 7% de websites www.officiëlebe bekendmakingen.nl of www.overheid.nl. 29% had hierover geen mening.

2.5 Smartphones en tablets

Figuur 14: Gebruikt u wel eens een smartphone of tablet.
Ingevuld door 1289 respondenten. Meer antwoorden per respondent.



Van de respondenten gebruikt 84% (100% - 16%) wel eens een smartphone en/of een tablet, zie bijlage 4, vraag 65. Dit is meer dan in 2014 (76%) en 2013 (68%).

69% van de respondenten gebruikt een smartphone en 61% van de respondenten een tablet. Als 84% in totaal gebruik maakt van een smartphone en/ of tablet betekent dit dat 46% van de respondenten zowel een smartphone als een tablet gebruikt, 23% alleen een smartphone en 16% alleen een tablet.

Met name het gebruik van de smartphone neemt af naarmate de respondenten ouder is. Vanaf 40 jaar neemt het af: tot 40 jaar ligt het gebruik op 95% daarna daalt het gebruik: 83% in de leeftijdsgroep 40 t/m 49 jaar, 76% in de leeftijdsgroep 50 t/m 59 jaar, 61% in de leeftijdsgroep 60 t/m 69 jaar en 29% bij de respondenten van 70 jaar en ouder.

Het gebruik van een tablet is het hoogst bij respondenten van 40 t/m 59 jaar: rond de 70%. In de leeftijdscategorieën 18 t/m 39 jaar en 60 t/m 69 jaar ligt het gebruik rond de 60%. Bij respondenten van 70 jaar en ouder ligt het gebruik op bijna 50%.

Het gebruik van zowel een smartphone als een tablet is het hoogste in de leeftijdscategorie 30 t/m 39 jaar: 97% gebruikt een smartphone of tablet. Daarvan gebruikt 60% zowel een smartphone als een tablet, 35% alleen een smartphone en 5% alleen een tablet.

Het gebruik van zowel een smartphone als een tablet is het laagst onder de respondenten van 70 jaar en ouder: 62%. Daarvan heeft 16% zowel een smartphone als een tablet, 13% alleen een smartphone en 33% alleen een tablet.

2.6 Sociale media

Van de respondenten is 71% actief op een sociaal netwerk. Dit is iets meer dan in 2014. Verreweg de meeste respondenten (53%) zijn actief op Facebook. Op de tweede plaats komt Google+ met 32%. Dit is een significante stijging ten opzichte van 2014. Op de derde plaats komt LinkedIn; met 25% ongeveer hetzelfde als in 2014. Op de vierde plaats komt Twitter, in de periode 2012 – 2015 ongeveer stabiel rond de 12%.

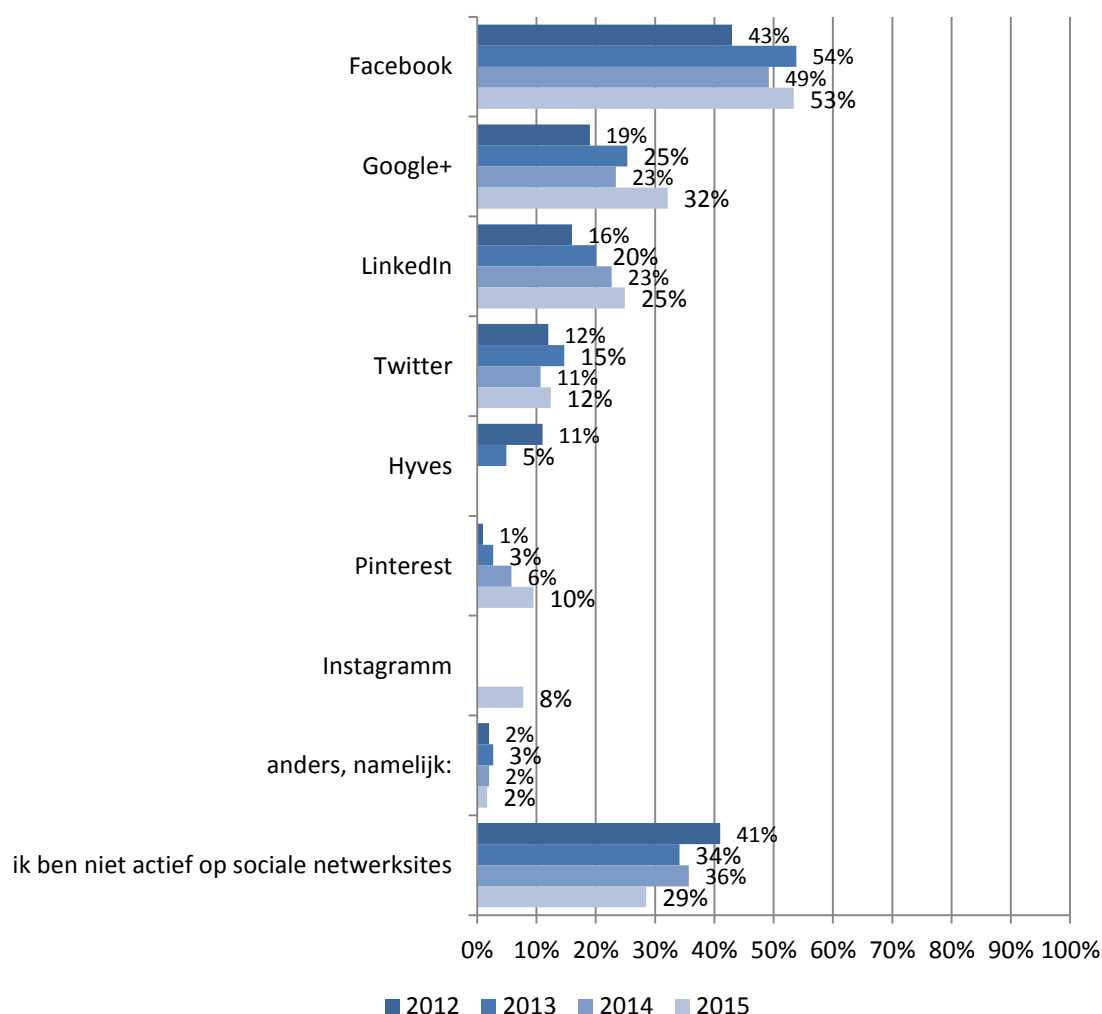
Pinterest laat tussen 2012 en 2015 een gestage groei zien van 1% in 2012 naar 10% in 2015.

Nieuwkomer Instagram wordt meteen door 5% van de respondenten gebruikt.

Voor de bij 'anders, namelijk: ...' ingevulde antwoorden zie bijlage 4, vraag 66.

Figuur 15: Op welke sociale netwerksites bent u actief?

In 2015 door 1289. Voor de achterliggende tabellen zie bijlage 4, vraag 66.

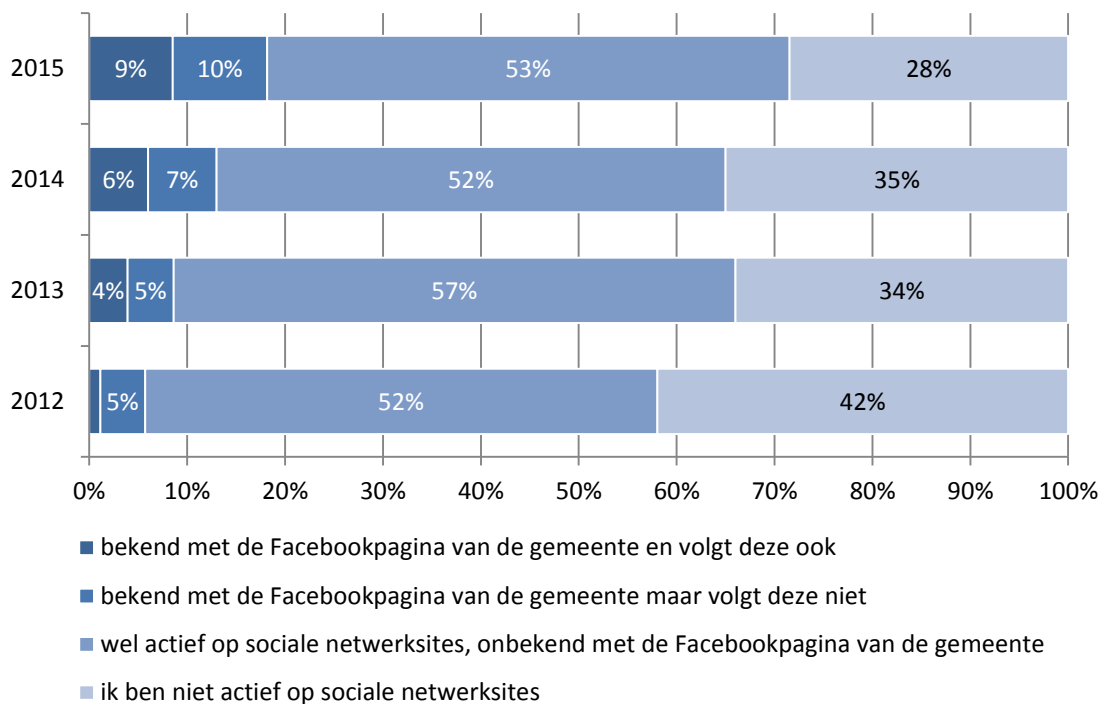


Van de respondenten die actief zijn op een sociaal netwerk kent 26% (234 respondenten) de Facebookpagina van de gemeente Zoetermeer. Dit is 18% van het totaal aantal respondenten. Dit is meer dan vorig jaar en voorgaande jaren. Zie bijlage 4, vraag 67.

Van de 234 respondenten die bekend zijn met de Facebookpagina van de gemeente Zoetermeer volgt 48% (110 respondenten) deze pagina. Dit is 9% van het totaal aantal respondenten. Dit zijn ongeveer dezelfde percentages als in voorgaande jaren.

Voor de antwoorden op de vraag "Welke informatie zou u op de Facebookpagina van de gemeente Zoetermeer willen zien?" zie bijlage 4 vraag 69. "voor de burger belangrijke informatie over Zoetermeer" of gelijk strekking en "Informatie over evenementen" het meest genoemd.

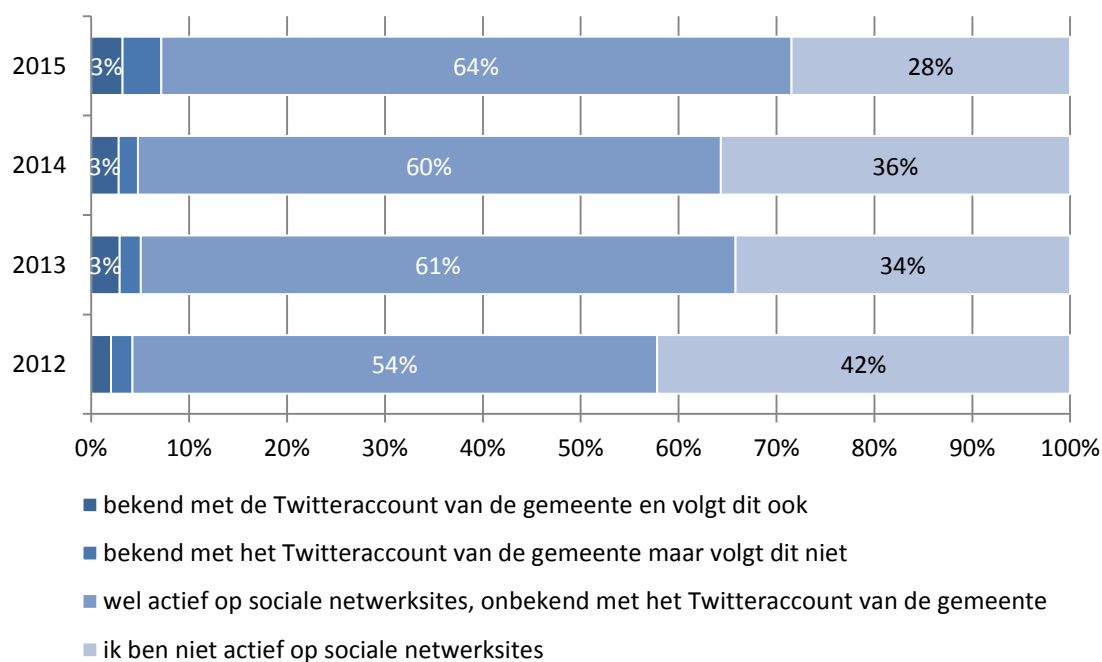
Figuur 16: Aandeel van de respondenten dat de Facebookpagina van de gemeente Zoetermeer kent of volgt t.o.v. het totaal aantal respondenten dat de vragen over sociale netwerksites heeft ingevuld (1289 respondenten 2015). Voor de achterliggende tabellen, zie bijlage 4 vraag 67 en 68.



Van de mensen die actief zijn op sociale netwerksites kent 10% (92 respondenten) het Twitteraccount van de gemeente Zoetermeer. Dit is 7% van het totaal aantal respondenten. Deze percentages zijn ongeveer gelijk aan 2012 t/m 2014.

41 van de 92 respondenten die het Twitteraccount van de gemeente kennen volgen het ook. Dit is 3% van het totaal aantal respondenten. Dit aandeel is ongeveer gelijk aan 2012 t/m 2014.

Figuur 17: Aandeel van de respondenten dat het Twitteraccount van de gemeente Zoetermeer kent of volgt t.o.v. het totaal aantal respondenten dat de vragen over sociale netwerksites heeft ingevuld (1289).



Aan de 92 respondenten die het Twitteraccount van de gemeente Zoetermeer kennen, is gevraagd welke informatie ze via het Twitteraccount willen ontvangen. 20 van de 92 respondenten hebben deze vraag ingevuld. Voor een overzicht van de gewenste informatie zie bijlage 4, vraag 72.

Bijlage 1: Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

De in dit verslag opgenomen uitkomsten hebben betrekking op de 1359 respondenten uit de omnibusenquête die vragen hebben ingevuld over gemeentelijke informatiebronnen. Over de 'werkelijkheid', dat wil zeggen de situatie in de totale populatie van Zoetermeerse 18-plussers kunnen alleen uitspraken worden gedaan in de vorm van punt- of intervallschattingen.

Wanneer in de respons bijvoorbeeld 40% een bepaald gedrag vertoont, wordt aangenomen dat dit in de populatie ook 40% zal zijn. Een dergelijke puntschatting van een percentage zal bijna altijd in meer of mindere mate van de werkelijkheid afwijken. De kans op een verkeerde schatting kan aanzienlijk worden teruggebracht door de werkelijkheid te schatten in de vorm van intervallen (intervallschattingen). Het is daarbij mogelijk, met behulp van statistische formules, de grootte van een interval zodanig rond de enquête-uitkomst te kiezen dat met een bepaalde mate van zekerheid (veelal 'betrouwbaarheid' genoemd) kan worden aangenomen dat het werkelijke percentage zich binnen dat interval bevindt.

Enkele voorbeelden ter verduidelijking:

- stel dat van alle 1.359 respondenten 30% opvatting A heeft. In werkelijkheid (dus in de totale populatie van Zoetermeeders van 18 jaar en ouder) zal dit percentage dan met 95% zekerheid liggen tussen 27,6% en de 32,4%.
- stel dat van alle respondenten er 50 gedrag X vertonen. Als van deze 50 personen 60% vrouw is dan kan met 95% zekerheid gesteld worden dat van alle Zoetermeerse 18-plussers die gedrag x vertonen tussen de 46,4 en 73,6% vrouw is.

Tabel 1. Procentpunten waarmee de werkelijke percentages (dus die in de populatie) maximaal kunnen afwijken van die in de respons. (Bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%).

Aantal respondenten	10% of 90%	20% of 80%	30% of 70%	40% of 60%	50%
50	8,3	11,1	12,7	13,6	13,9
100	5,9	7,8	9,0	9,6	9,8
200	4,2	5,5	6,4	6,8	6,9
300	3,4	4,5	5,2	5,5	5,7
400	2,9	3,9	4,5	4,8	4,9
500	2,6	3,5	4,0	4,3	4,4
600	2,4	3,2	3,7	3,9	4,0
700	2,2	3,0	3,4	3,6	3,7
800	2,1	2,8	3,2	3,4	3,5
900	2,0	2,6	3,0	3,2	3,3
1.000	1,9	2,5	2,8	3,0	3,1
1.100	1,8	2,4	2,7	2,9	3,0
1.200	1,6	2,2	2,5	2,7	2,7
1.300	1,6	2,2	2,5	2,7	2,7
1.359	1,6	2,1	2,4	2,6	2,7

Bijlage 2: Populatie, steekproef en respons

In de volgende tabel zijn de Zoetermeerse bevolking, de steekproef en de respons naast elkaar gezet naar de kenmerken leeftijd en geslacht. Geconcludeerd kan worden dat de drie vergelijkingen enigszins van elkaar afwijken. De verschillen zijn echter niet zo groot dat ze aanleiding geven de uitkomsten door herweging aan te passen.

In totaal hebben 33 respondenten geen leeftijd of geslacht ingevuld en kunnen dus niet worden meegenomen in de responsberekening.

Geslacht en leeftijd	Bevolking	Steekproef	Respons
Man 18 tot 30 jaar	9,5%	8,7%	2,8%
Vrouw 18 tot 30 jaar	9,2%	8,7%	4,3%
Man 30 tot 40 jaar	7,5%	7,6%	5,0%
Vrouw 30 tot 40 jaar	7,8%	8,8%	6,5%
Man 40-50 jaar	8,2%	7,7%	5,0%
Vrouw 40-50 jaar	9,2%	8,9%	8,8%
Man 50-60 jaar	9,3%	9,8%	9,1%
Vrouw 50-60 jaar	10,2%	10,1%	12,3%
Man 60–69 jaar	8,3%	8,9%	14,2%
Vrouw 60-69 jaar	8,3%	9,0%	14,3%
Man 70 jaar en ouder	5,4%	5,3%	9,0%
Vrouw 70 jaar en ouder	7,1%	6,6%	8,6%
Totaal	100%	100%	100%
Aantal	98.040	4.000	1.314*

* In totaal hebben 45 van de 1.359 respondenten hun leeftijd en/of geslacht niet ingevuld.

Bijlage3: Selectie van de vragen uit de omnibusenquête 2015: Informatiebehoefte

STADSNIEUWS ZOETERMEER

42. De gemeente publiceert iedere week enkele pagina's met actuele gemeentelijke informatie en openbare bekendmakingen in het 'Stadsnieuws Zoetermeer' dat in 'Zoetermeer Dichtbij' is opgenomen.

Hoe waardeert u het Stadsnieuws op onderstaande aspecten?

	1 voldoende	2 onvoldoende	3 geen mening
- actualiteit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- volledigheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- afwisseling van de artikelen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- leesbaarheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- begrijpelijkheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

43. Welke informatie zou u in het Stadsnieuws Zoetermeer willen lezen?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- informatie over werk en inkomen
- informatie over zorg langdurig zieken en ouderen
- informatie over zorg in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning
- informatie over jeugdzorg
- informatie over onderwijs
- informatie over nieuw gemeentelijk beleid
- informatie over wegwerkzaamheden
- anders, namelijk:
- ik lees het Stadsnieuws niet

44. Heeft u in de afgelopen drie maanden de openbare bekendmakingen in 'het Stadsnieuws Zoetermeer' gelezen?

1. ja
2. ik heb deze globaal bekeken
3. nee
4. weet niet

NIEUWSBRONNEN

45. Welke soort nieuwsbron is voor u de belangrijkste voor het volgen van het nieuws over Zoetermeer?

LET OP: de belangrijkste soort, dus slechts één hokje aankruisen.

1. papieren versie van krant, huis-aan-huisblad e.d.
 2. internet (websites, apps, sociale media)
 3. radio/tv-kanalen
 4. anders, namelijk:

46. In welke van de onderstaande papieren bladen heeft u in de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer gevolgd?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- Streekblad
 Zoetermeer Dichtbij
 Stadsnieuws (onderdeel van Zoetermeer Dichtbij)
 Algemeen Dagblad, editie Zoetermeer
 De Telegraaf, Haaglandenpagina
 landelijk dagblad
 anders, namelijk:

- ik heb het nieuws niet via een papieren blad gevolgd

47. Via welke van de onderstaande radio/tv-kanalen heeft u in de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer gevolgd?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- Radio West
 TV West
 Info Thuis (kabelkrant)
 Zoetermeer FM/ ZFM
 landelijk radiostation
 landelijke televisie
 anders, namelijk:

- ik heb het nieuws niet via een radio/tv-kanaal gevolgd

48. Via welke van de onderstaande websites of apps heeft u in de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer gevolgd?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- www.zoetermeer.nl de website van de gemeente
- www.officielebekendmakingen.nl, www.overheid.nl of de Omgevingsalert app voor openbare bekendmakingen
- de website of app van een huis-aan-huisblad (bijv. Zoetermeer Dichtbij, Streekblad)
- de website of app van een regionale of landelijke krant (bijv. AD, Telegraaf)
- de website of app van Omroep West
- de website of app van een ander radio- of tv-kanaal
- de website of app van een nieuwskanaal (bijv. nu.nl)
- een andere website of app, namelijk:
- ik heb het nieuws niet via een website of een app gevolgd

49. Via welke van de onderstaande sociale media heeft u in de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer gevolgd?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

via het nieuws dat door:

- de nieuwsmedia op Facebook wordt gezet
- de gemeente Zoetermeer op Facebook wordt gezet
- particulieren/anderen op Facebook wordt gezet
- de nieuwsmedia via Twitter wordt verspreid
- de gemeente Zoetermeer via Twitter wordt verspreid
- particulieren/anderen via Twitter wordt verspreid
- een ander sociaal medium wordt verspreid, namelijk door:
- ik heb het nieuws niet via sociale media gevolgd

50. Hoe vond u in het algemeen de inhoud van de berichtgeving over de stad Zoetermeer?

- 1. positief
- 2. neutraal
- 3. negatief
- 4. geen mening

51. Hoe vond u de inhoud van de berichtgeving over het bestuur van de gemeente Zoetermeer?

- 1. positief
- 2. neutraal
- 3. negatief
- 4. geen mening

GEMEENTELIJKE WEBSITE

52. Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens een bezoek gebracht aan de gemeentelijke website (www.zoetermeer.nl)?

- 1. ja, diverse keren
- 2. ja, eenmaal
- 3. nee → ga naar vraag 60
- 4. weet niet → ga naar vraag 60

53. Kunt u hieronder aankruisen waarom/waarvoor u in deze periode de gemeentelijke website bezocht?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- nieuwsberichten/aankondigingen van de gemeente
- informatie over gemeentelijke producten/diensten
- informatie over evenementen
- digitaal iets melden of aanvragen
- wijkwebsite
- andere reden, namelijk:

54. Was u bij uw laatste bezoek tevreden over de gebruiksvriendelijkheid van de gemeentelijke website?

- 1. ja
- 2. nee
- 3. weet niet

55. Heeft u bij uw laatste bezoek aan de gemeentelijke website kunnen vinden wat u zocht?

- 1. ja → ga naar vraag 57
- 2. nee

56. Welk(e) onderwerp(en) heeft u niet kunnen vinden op de gemeentelijke website?

LET OP: ga nu door naar vraag 59

62. De gemeente Zoetermeer maakt haar openbare bekendmaking bekend in het Stadsnieuws (onderdeel van Zoetermeer Dichtbij), de Omgevingsalert app, en de websites www.officielebekendmakingen.nl en www.overheid.nl.

Naar welke nieuwsbron gaat uw voorkeur uit?

- 1. het Stadsnieuws (onderdeel van Zoetermeer Dichtbij)
- 2. de websites www.officielebekendmakingen.nl of www.overheid.nl
- 3. de Omgevingsalert app
- 4. weet niet

63. Heeft u toegang tot internet? Welke van onderstaande situaties pas het best bij u?

- 1. ja, ik heb thuis toegang tot internet, en kan zelf informatie zoeken op internet
- 2. ja, ik heb thuis toegang tot internet, maar heb hulp nodig bij het opzoeken van informatie
- 3. ja, ik heb thuis geen toegang tot internet, maar kan daarvoor bij familie en/of vrienden terecht
- 4. ja, ik heb thuis geen toegang tot internet, maar kan gebruik maken van openbare computers (bibliotheek, publieksbalie gemeente, school etc.)
- 5. nee, ik heb geen toegang tot internet → ga naar vraag 73

64. Hoe vaak heeft u in de afgelopen drie maanden op internet naar informatie gezocht?

- 1. vaak
- 2. een enkele keer
- 3. ik heb niet op internet naar informatie gezocht

65. Gebruikt u wel eens een smartphone en/of een tablet?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- ja, een smartphone
- ja, een tablet
- nee

SOCIALE MEDIA

66. Op welke sociale netwerksites bent u actief?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- Facebook
- Google+
- LinkedIn
- Twitter
- Pinterest
- Instagram

- anders, namelijk:

- ik ben niet actief op sociale netwerksites → ga naar vraag 73

67. Kent u de Facebookpagina van de gemeente Zoetermeer (www.facebook.com/gemeentezoetermeer)?

1. ja

2. nee → ga naar vraag 70

68. Volgt u de Facebookpagina van de gemeente Zoetermeer?

1. ja

2. nee

69. Welke informatie zou u op de Facebookpagina van de gemeente Zoetermeer willen zien?

70. Kent u het Twitteraccount van de gemeente Zoetermeer (www.twitter.com/gemzoetermeer)?

1. ja

2. nee → ga naar vraag 73

71. Volgt u de gemeente op Twitter?

1. ja

2. nee

72. Welke informatie zou u op het Twitteraccount van de gemeente willen zien?

Bijlage 4: Tabellen

Vraag 42: De gemeente publiceert iedere week enkele pagina's met actuele gemeentelijk informatie en openbare bekendmakingen in het 'Stadsnieuws Zoetermeer' dat in 'Zoetermeer Dichtbij' is opgenomen. Hoe waardeert u het Stadsnieuws op onderstaande aspecten?

Ingevuld door 1261 tot 1295 respondenten.

	voldoende		onvoldoende		geen mening		totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
actualiteit	710	54,8%	35	2,7%	550	42,5%	1295	100,0%
volledigheid	562	44,3%	60	4,7%	648	51,0%	1270	100,0%
afwisseling van de artikelen	567	45,0%	54	4,3%	640	50,8%	1261	100,0%
leesbaarheid	698	54,7%	50	3,9%	528	41,4%	1276	100,0%
begrijpelijkheid	680	53,5%	56	4,4%	536	42,1%	1272	100,0%

Vraag 43: Welke informatie zou u in het Stadsnieuws Zoetermeer willen lezen?

Meer antwoorden mogelijk per respondent mogelijk

Ingevuld door 1319 respondenten

	aantal	%
informatie over werk en inkomen	281	20,7%
informatie over zorg voor langdurig zieken en ouderen	416	30,6%
informatie over zorg in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning	377	27,7%
informatie over jeugdzorg	133	9,8%
informatie over onderwijs	206	15,2%
informatie over nieuw gemeentelijk beleid	564	41,5%
informatie over wegwerkzaamheden	551	40,5%
anders, namelijk:	94	6,9%
ik lees het Stadsnieuws niet	426	30,6%
totaal	3048	229,3%

Vraag 43: Welke informatie zou u in het Stadsnieuws Zoetermeer willen lezen? Anders, namelijk:

Ingevuld door 78 van de 94 respondenten, die 'anders, namelijk' hebben aangekruist.

	aantal
• Activiteiten in de stad/ straat/ wijk.	1
• Activiteiten in de wijk	1
• Activiteiten om schooljeugd afgestudeerd aan leer/ werkplekken te helpen.	1
• Actualiteiten betreffende het werk van de gemeente. Wat doet de gemeente, zowel beleidsmatig als financieel als administratief als technisch/beheer.	1
• Al het hierboven genoemde->meer Stadsnieuws niet alleen gemeente en lintjes/ openingen.	1

- Alle activiteiten graag op tijd vermelden. Soms waren er acties en foto's van iets wat al geweest is. 1
- Alle bovenstaande in overzichtelijke rubrieken. 1
- Alles wat vanuit de gemeente gebeurt. Ik mis in dit rijtje o.a. Openbare ruimte, zoals groenonderhoud, duurzaam Zoetermeer, burgerparticipatie, welke activiteiten zijn er, etc? 1
- Bouwplannen. 1
- Buurt preventie/ veiligheid in de wijken/ stad. Recreatie wat heeft de stad te bieden. 1
- Bv over het onderhoud in het Balijbos. Het is één grote puin hoop geworden. 1
- Cultuur. 1
- De informatie is voldoende. 1
- En alles voordat en niet te laat, achteraf. 1
- Evenementen van tevoren aankondigen, niet achteraf een artikel erover lezen 1
- Evenementen. 2
- Geboorteaankondigingen. Huwelijksaankondigingen. Overlijdensberichten. 1
- Geen mening. 4
- Geen toevoeging. 1
- Gericht per e-mail en per wijk. 1
- Groen plannen/ kunnen burgers ook mee helpen bv. laag snoeien. 1
- Hoe het echt gaat? Eerlijk en verstandig. 1
- Ik heb geen mening. Ik ontvang geen Dichtbij of Stadsnieuws. 3
- Ik lees het niet, omdat dichtbij niet wordt bezorgd. 2
- Ik ontvang informatie. Ben slecht ter been dus ga niet vaak weg. Wat ik ontvang is heel belangrijk geweest. 1
- Ik vind dat de gemeente vaker met een eigen nieuwsblad moet uitbrengen waarin de gemeente laat zien wat er in de gemeente leeft en bezig en de dilemma's die ze heeft en laat zien dat het bruist enz. Ik vind het allemaal maar donker, bij wijze van spreken. 1
- Ik weet niet waar ik dat stadsnieuws kan krijgen. Is dat op internet? 1
- Info over bedrijven (mutaties e.d.) 1
- Informatie moet vooral kort en bondig vermeld worden. Niet te lange verhalen. Illustraties zijn overzichtelijker, indien mogelijk. 1
- Informatie komt in veel verschillende vormen, jullie kiezen ervoor om dit te schrijven in Stadsnieuws. Wat ik mis is een duidelijke kaart van Zoetermeer met daarin opgenomen wijzigingen, wegwerkzaamheden en eventueel vergunningaanvragen die worden gegevens. Die worden gegeven. Wij heb veel geluidsoverlast van evenementen in en rond het Silverdome en het Van Tuylpark in de zomer. Hier lees je in stuk "stadnieuws" bijna niets over. Maak je informatie visuele begrijpelijk en zichtbaar en bereik zo meer inwoners dan in 2 pagina's vol geschreven vergunningaanvragen. 1
- Informatie over economische initiatieven. 1
- Informatie over OV, dus over tram en bus en trein. 1
- Informatie over veiligheid. 1
- Informatie per wijk wat onderhoud betreft. 1
- Informatie waar de bewoners snel informatie over alle onderwerpen kunnen krijgen. Een wegwijzer. 1

• Innovatie.	1
• Is goed zo.	1
• Is prima zoals het nu is.	1
• Je hebt er geen invloed op. Het zijn besluiten die de burger onder de pet gepraat worden.	1
• Kan het beter per huishouden verspreiden. Weet je zeker dat het in handen van de inwoners komt.	1
• Kerkdiensten en kerknieuws	1
• Korte overzichtelijke hoofdzaken. Ik hoef niet de vergunning van iedere te kappen boom/te bouwen dakkapel te leren dat vind ik dan weer zonde van het papier->verwijzing naar een website voor de liefhebbers.	1
• Liever digitaal	1
• Liever in het Streekblad (akkoord termijn + vergunningen duidelijker).	1
• Meer over de activiteiten die gebeuren in Zoetermeer om de burgers te vermaken	1
• Ik heb de laatste tijd het nieuws niet gevolgd door persoonlijke omstandigheden, die nu achter de rug zijn.	1
• Ontwikkeling van Zoetermeer	1
• Over activiteiten en waar ze zijn en voor hoeveel ze zijn de prijzen.	1
• Over cultuur, over kunst, over cultuurhistorie.	1
• Over div. onderwerpen zoals boven genoemd, maar niet met alleen lange verhalen, ook gebruik maken van Infographics	1
• Over te willen gaan bouwen, koopwoningen en waar in te kunnen schrijven.	1
• Over wonen en woningen.	1
• Per keer 1 onderwerp toelichten wat op dat moment "hot" is in gemeenteraadvergadering en/of werkgroep.	1
• Plannen m.b.t. de toekomst van Zoetermeer. Wat doet de gemeente om problemen die uit bepaalde landelijke ontwikkelingen voortkomen op te pakken? Bijv. Vluchtelingen. Is Zoetermeer al bezig met het identificeren van mogelijke problemen waar de burger mee geconfronteerd zou kunnen worden met de komst van vluchtelingen? Na de identificatie een plan van aanpak opstellen zoals bijv. Informatie/ communicatie/ bewustwording in vroeg stadium bevorderen etc. Dit zie ik weinig!	1
• Raadsverslagen	1
• Sport + recreatie + cultuur	1
• Subsidies	1
• Theater en recreatie	1
• Uit de gemeenteraad en college	1
• Vacatures! Werkgelegenheid	1
• Veiligheid	1
• Verbouwings- en aanbestedingsplannen. Investerings die de gemeente doet in b.v. het centrum.	1
• Vooral duidelijkheid	1
• Wat er allemaal gebeurt in Zoetermeer.	1
• Wij hebben een nee/nee sticker. Dus wij ontvangen weinig ongeadresseerde info.	1
• Wij ontvangen het blad al maanden niet. Reclameren helpt niet.	1

• Wijk -programma's/activiteiten.	1
• Woningen/ woningbouw.	1
• Zo volledig mogelijk.	1
• Zoetermeer Dichtbij wordt niet elke dag bezorgd. Het Streekblad wel. T.a.v. Gemeente informatie in het Streekblad vind ik de artikelen te summier, onvolledig en niet voldoende informatief.	1
• Zonde de kosten lang leve internet.	1
Totaal	78

Vraag 43 per leeftijdsklasse

Ingevuld door 1295 respondenten. % van aantal respondenten per leeftijdsklasse.

Informatie over:		18 t/m 29	30 t/m 39	40 t/m 49	50 t/m 59	60 t/m 69	70 jaar en ouder	totaal
werk en inkomen	aantal	31	39	44	80	71	11	276
	%	33,7%	25,7%	24,6%	28,5%	19,3%	4,9%	
zorg voor langdurig zieken en ouderen	aantal	10	11	29	77	154	124	405
	%	10,9%	7,2%	16,2%	27,4%	41,8%	55,6%	
zorg in het kader van de WMO	aantal	11	14	33	80	125	107	370
	%	12,0%	9,2%	18,4%	28,5%	34,0%	48,0%	
jeugdzorg	aantal	12	17	24	35	34	8	130
	%	13,0%	11,2%	13,4%	12,5%	9,2%	3,6%	
onderwijs	aantal	23	45	46	43	38	8	203
	%	25,0%	29,6%	25,7%	15,3%	10,3%	3,6%	
nieuw gemeentelijk beleid	aantal	29	51	62	134	181	94	551
	%	31,5%	33,6%	34,6%	47,7%	49,2%	42,2%	
wegwerkzaamheden	aantal	30	53	72	126	178	77	536
	%	32,6%	34,9%	40,2%	44,8%	48,4%	34,5%	
anders, namelijk:	aantal	2	10	15	31	21	9	88
	%	2,2%	6,6%	8,4%	11,0%	5,7%	4,0%	
ik lees het Stadsnieuws niet	aantal	48	73	76	82	97	41	417
	%	52,2%	48,0%	42,5%	29,2%	26,4%	18,4%	
totaal	antwoorden	196	313	401	688	899	479	2976
totaal	respondenten	92	152	179	281	368	223	1295

Vraag 44: Heeft u in de afgelopen drie maanden de openbare bekendmakingen in 'het Stadsnieuws Zoetermeer' gelezen?

Ingevuld door 1210 respondenten.

	aantal	%
ja	227	18,8
ik heb deze globaal bekeken	506	41,8
nee	448	37,0
weet niet	29	2,4
totaal	1210	100,0

Vraag 44 per leeftijdsklasse

Ingevuld door 1180 respondenten. % van aantal respondenten per leeftijdsklasse.

leeftijd		ja	globaal bekeken	nee	weet niet	totaal
18 – 29 jaar	aantal	5	22	48	6	81
	%	6,2%	27,2%	59,3%	7,4%	100,0%
30 – 39 jaar	aantal	18	36	61	5	120
	%	15,0%	30,0%	50,8%	4,2%	100,0%
40 – 49 jaar	aantal	21	61	73	1	156
	%	13,5%	39,1%	46,8%	0,6%	100,0%
50 – 59 jaar	aantal	53	102	91	6	252
	%	21,0%	40,5%	36,1%	2,4%	100,0%
60 – 69jaar	aantal	71	159	106	5	341
	%	20,8%	46,6%	31,1%	1,5%	100,0%
≥ 70 jaar	aantal	50	113	61	6	230
	%	21,7%	49,1%	26,5%	2,6%	100,0%
totaal	aantal	218	493	440	29	1180
	%	18,5%	41,8%	37,3%	2,5%	100,0%

Vraag 45: Welke soort nieuwsbron is voor u de belangrijkste voor het volgen van het nieuws over Zoetermeer?

In 2015 ingevuld door 1296, in 2014 ingevuld door 1317, in 2013 door 1255.

	2013		2014		2015	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
papieren versie van krant, huis-aan-huisblad	827	65,9	943	71,6	826	63,7
internet (gemeentesite, site van landelijke kranten)	290	23,1	277	21,0	373	28,8
radio/tv-kanalen	92	7,3	57	4,3	58	4,5
anders, namelijk:	46	3,7	40	3,0	39	3,0
totaal	1255	100,0	1317	100,0	1296	100,0

Vraag 45: Welke soort nieuwsbron is voor u de belangrijkste voor het volgen van het nieuws over Zoetermeer? Anders, namelijk:

Ingevuld door 34 van de 39 respondenten ie 'anders, namelijk:' hebben ingevuld.

	aantal
• Als ik iets wil weten of ik wil meer informatie over bepaalde onderwerpen dan zoek ik onder google naar het onderwerp. Ik heb journalistiek gestudeerd en geen moeite om bij de juiste informatie te komen.	1
• Dichtbij (krantje; streekblad; dichtbij).	1
• Direct, als het zaken betreft die ons raken, in de brievenbus.	1
• Geen idee	1
• Het zou 1. Moeten zijn, maar de huis aan huis bladen worden vaak niet bezorgd.	1
• Ik volg geen nieuws over Zoetermeer	11
• Ik zou het graag willen zien op aanplakbiljetten op straat.	1
• Landelijke regionale dagbladen.	1
• Mijn echtgenoot leest het huis-aan-huiskrantje.	1
• Mondeling/ familie.	1
• Niet/nauwelijks (hooguit post)	1
• Niets	4
• Papieren versie van krant maar deze wordt zelden bezorgd.	1
• Schriftelijke info per post, maar s.v.p. niet te vaak.	1
• Streekblad	1
• Twitter	1
• Via Zoetermeer editie AD.	1
• Vrienden en familie.	1
• Wijk gebonden bericht per adres.	1
• Zou fijn zijn als de gemeente Zoetermeer eens proactief, bij specifieke vergunningen (events, muziek etc...) en aanvragen de omwonende actief informeert in een straal van x kilometer. Nu zijn wij als inwoners en belastingbetalers vaak de gene die van niets weten terwijl er uit het hele land mensen naar Zoetermeer komen om daar ieder in de zomer ieder weekend deel te nemen aan een Hockeyfeest!. Informatie vooraf vanuit de gemeente zorgt voor acceptatie.	1
• Zowel papieren versie (voor attendering) als internet (voor verdieping)	1
totaal	34

Vraag 45: Belang van de verschillende nieuwsbronnen per leeftijdsklasse*Ingevuld door 1264 respondenten. % van aantal respondenten per leeftijdsklasse.*

		papieren versie van krant, huis-aan- huisbladen	internet (gemeentesite, site van landelijke kranten)	radio/tv-kanalen	anders, namelijk:	totaal
18 t/m 29 jaar	aantal	25	57	5	5	92
	%	27,2%	62,0%	5,4%	5,4%	100,0%
30 t/m 39 jaar	aantal	54	82	3	5	144
	%	37,5%	56,9%	2,1%	3,5%	100,0%
40 t/m 49 jaar	aantal	90	69	6	8	173
	%	52,0%	39,9%	3,5%	4,6%	100,0%
50 t/m 59 Jaar	aantal	167	84	12	3	266
	%	62,8%	31,6%	4,5%	1,1%	100,0%
60 t/m 69 jaar	aantal	284	55	17	11	367
	%	77,4%	15,0%	4,6%	3,0%	100,0%
70 jaar en ouder	aantal	185	18	13	6	222
	%	83,3%	8,1%	5,9%	2,7%	100,0%
totaal	aantal	805	365	56	38	1264
	%	63,7%	28,9%	4,4%	3,0%	100,0%

Vraag 45: Belang van de verschillende nieuwsbronnen naar opleidingsniveau*Ingevuld door 1230 respondenten. % van aantal respondenten per opleidingsniveau*

		papieren versie van krant, huis-aan- huisbladen	internet (gemeente- site, site van landelijke kranten)	radio/tv- kanalen	anders, namelijk:	totaal
laag	aantal	285	55	25	10	375
	%	76,0%	14,7%	6,7%	2,7%	100,0%
midden	aantal	221	140	12	7	380
	%	58,2%	36,8%	3,2%	1,8%	100,0%
hoog	aantal	250	155	14	18	437
	%	57,2%	35,5%	3,2%	4,1%	100,0%
anders	aantal	13	11	2	1	27
	%	48,1%	40,7%	7,4%	3,7%	100,0%
weet niet	aantal	6	3	1	1	11
	%	54,5%	27,3%	9,1%	9,1%	100,0%
totaal	aantal	775	364	54	37	1230
	%	63,0%	29,6%	4,4%	3,0%	100,0%

Vraag 46: In welke van de onderstaande papieren bladen heeft u in de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer gevolgd? Meer antwoorden mogelijk.

In 2015 door 1345 respondenten ingevuld.

	2012	2013	2014	2015	
	% respondenten	% respondenten	% respondenten	aantal	% respondenten
Streekblad	75,9%	76,2%	77,5%	977	72,4%
Zoetermeer Dichtbij	60,4%	61,9%	66,0%	867	64,2%
Stadsnieuws	-	-	-	290	21,5%
Algemeen Dagblad, editie Zoetermeer	28,6%	24,5%	27,1%	333	24,7%
De Telegraaf, Haaglandenpagina	9,6%	8,1%	8,2%	105	7,8%
Landelijk dagblad	3,0%	1,9%	4,0%	41	3,0%
anders, namelijk:	0,8%	1,4%	2,3%	44	3,3%
Ik heb het nieuws niet via een papieren blad gevolgd	11,1%	13,8%	11,9%	226	16,7%
totaal	189,4%	187,8%	169,9%	2883	213,6%

Vraag 46: anders, namelijk:

Ingevuld door 37 van de 44 respondenten die 'anders, namelijk:' hebben aangegeven.

	aantal
• Al eerder opgemerkt dat bezorging onregelmatig is.	1
• Als de papieren bladen nu een verboden zouden worden.... Wat zou dat een verbetering voor het milieu zijn. Ik heb een NEE NEE sticker.	1
• App.	1
• App. Omroep west.	1
• Begrijp niet de zin van 2 parallelle bladen.	1
• Dagblad.	1
• Diverse websites	1
• Geen.	1
• Ik heb geen blad ontvangen.	1
• Ik heb het niet echt gevolgd omdat ik het in de huis aan huisbladen onvoldoende kon vinden	1
• Ik scan titels in de krantjes. Kom zelden iets tegen dat ik lees.	1
• Internet AD regio	1
• Internet.	3
• Kan alleen Streekblad en Dichtbij volgen, deze komen pas de laatste 2 maanden regelmatig in de bus.	1
• Krijg geen streekblad.	1
• Metro.	2
• Nadeel is dat we het streekblad vaak niet ontvangen!	1
• Nooit. Ik ontvang geen Dichtbij.	1

• NRC: over ontwikkelingen van het Stadshart.	1
• NRC.	1
• Papieren bladen worden niet regelmatig bezorgd????	1
• RTV west.	1
• Site van de gemeente Zoetermeer	1
• Social Media (o.a. Facebook).	1
• Sociale media	1
• TV west app.	1
• TV West.	1
• Twitter geen papier.	1
• Via het internet.	1
• Via info van mijn man die leest dit soort dingen	1
• Via internet.	1
• Via mailwisseling v partijen omdat ik actief was maar het geen gezegd werd is niet nagekomen.	1
• Voor mij geen papier, is achterhaald. Ik gebruik alleen Internet, TV en Radio.	1
• Zoetermeer actief	1
• Totaal	37

Vraag 47: Via welke van de onderstaande radio/tv-kanalen heeft u in de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer gevolgd?

Meer antwoorden mogelijk. In 2015 door 1340 respondenten ingevuld.

	2012	2013	2014	2015	
	% respondenten	% respondenten	% respondenten	aantal	% respondenten
Radio West	17,6%	17,8%	18,2%	223	16,6%
TV West	33,1%	36,2%	33,4%	423	31,6%
Info Thuis (kabelkrant)	4,4%	4,8%	3,9%	52	3,9%
Zoetermeer FM/ ZFM	11,4%	10,3%	7,8%	111	8,3%
Landelijk radiostation	9,6%	6,9%	9,2%	110	8,2%
Landelijke televisie	19,9%	16,2%	18,6%	231	17,2%
Anders, namelijk:	0,5%	0,7%	2,0%	20	1,5%
Ik heb het nieuws niet via een radio/tv-kanaal gevolgd	38,7%	43,1%	45,0%	656	49,0%
totaal	135,2%	136,0%	138,2%	1826	136,3%

Vraag 47: 'anders, namelijk:'

Ingevuld door 17 van de 20 respondenten die 'anders, namelijk:' hebben ingevuld.

	aantal
• 538	1
• Afwisselend, dus wanneer het zo uitkomt.	1
• App dichtbij.nl, Zoetermeer actief	1
• Dichtbij.nl	1

• Digitaal	1
• Facebook.	1
• Freshfm	1
• Internet, wijkpost	1
• Internet	2
• Radio 1.	1
• Telefoon.	1
• Teletext	1
• Via internet	1
• Volg nieuws op tv en radio 5	1
• Volgen is een groot woord	1
• Zoetermeer actief	1
Totaal	17

Vraag 48: Via welke van de onderstaande websites of apps heeft u in de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer gevolgd?

Meer antwoorden per respondent mogelijk. In 2015 door 1339 respondenten ingevuld.

	2012 ³	2013 ⁴	2014	2015	
	%	%	%	aantal	%
	respondenten	respondenten	respondenten		respondenten
www.zoetermeer.nl de website van de gemeente	27,5%	24,0%	28,3%	339	25,3%
www.officielebekendmakinge.nl, www.overheid.nl of de Omgevingsalert app voor openbare bekendmakingen					2,5%
de website of app van een regionale of landelijke krant (bijv. AD, Telegraaf)	10,7%	13,3%	12,7%	128	9,6%
de website of app van Omroep West	8,4%	10,9%	12,9%	166	12,4%
de website of app van een ander radio- of tv-kanaal	1,1%	2,4%	1,7%	22	1,6%
de website of app van een nieuwskanaal (bijv. nu.nl)	7,5%	13,8%	13,8%	116	8,7%
een andere website of app, namelijk:	4,4%	5,9%	4,7%	58	4,3%
ik heb het nieuws niet via een website of een app gevolgd	50,9%	54,6%	54,2%	745	55,6%
totaal	116,2%	133,5%	137,0%	1721	128,5%

³ In 2012 is alleen gevraagd naar op welke websites de respondent in de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer heeft gevolgd.

⁴ In 2013 en 2014 is in afzonderlijke vragen gevraagd op welke websites en via welke apps respondenten in de afgelopen drie maanden nieuws over Zoetermeer hebben gevolgd. In 2015 zijn deze twee vragen samengevoegd tot één vraag. Om 2013 en 2014 vergelijkbaar te maken met 2015 zijn in spss deze vragen op respondentniveau samengevoegd.

Vraag 48: Via welke van de onderstaande websites of apps heeft u in de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer gevolgd? Een andere website of app, namelijk:

Ingevuld door 53 van de 58 respondenten die 'anders namelijk:' hebben ingevuld.

	aantal
• Ad.nl, Zoetermeer nieuws, en nog wat websites	1
• Apps of tweets van Politie, bedrijven, organisatie in Zoetermeer	1
• De telegraaf dichtbij	1
• Dichtbij.nl	1
• Dichtbij.nl via link op de Telegraaf online app	1
• Digitale nieuwsbrief van gemeente van de wijk	1
• Email van wijknieuws	1
• Facebook	13
• Facebook bericht van 112 Zoetermeer en Zoetermeer dichtbij	1
• Facebook van huis-aan-huisbladen en de site v/d gemeente.	1
• Facebook. Pagina gemeente zoetermeer	1
• Internet -> wijkpost.	1
• Mijn e-mail	1
• Nieuwsbrief via email	1
• Nu.nl	1
• Politie Haaglanden als helicopter weer boven wijk cirkelt.	1
• Regio15.nl	3
• Skyscrapercity -> Holland Hoogbouwforum m.b.t. Bouwontwikkelingen in Zoetermeer	1
• Specifieke website als ik wat wilde weten	1
• Sporter	1
• Teletext	1
• Twitter	8
• Via rss feed	1
• Volkskrant.	1
• Www.zoetermeeractief.nl	1
• Www.zoetermeernieuws.nl	1
• Zoetermeer.nu	1
• Zit te weinig achter de laptop	1
• Zoetermeer.nu	1
• Zoetermeeractief.nl	2
• Zoetermeeractief.nl, regio15	1
Totaal	53

Vraag 49: Via welke van de onderstaande sociale media heeft u in de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer gevolgd?

In 2015 door 1330 respondenten ingevuld. Meerdere antwoorden per respondent mogelijk.

	2013	2014	2015	
	% respondenten	% respondenten	aantal	% respondenten
via het nieuws dat door de nieuwsmedia op Facebook wordt gezet	8,3%	9,8%	179	13,5%
via het nieuws dat door de gemeente Zoetermeer op Facebook wordt gezet	3,8%	6,5%	152	11,4%
via het nieuws dat door particulieren/anderen op Facebook wordt gezet	8,9%	9,9%	170	12,8%
via het nieuws dat door de nieuwsmedia via Twitter wordt verspreid	6,3%	3,8%	50	3,8%
via het nieuws dat door de gemeente Zoetermeer via Twitter wordt verspreid	2,8%	2,3%	46	3,5%
via het nieuws dat door particulieren/anderen via Twitter wordt verspreid	4,6%	2,2%	29	2,2%
via het nieuws dat door een ander sociaal medium wordt verspreid	1,6%	0,9%	18	1,4%
ik heb het nieuws niet via sociale media gevolgd	79,8%	79,1%	975	73,3%
totaal	116,1%	114,5%	1619	121,7%

Vraag 49: Via welke van de onderstaande sociale media heeft u in de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer gevolgd? Een ander sociaal medium wordt verspreid, namelijk door:

Ingevuld door 15 van de 18 respondenten die 'anders, namelijk:' hebben ingevuld.

	aantal
• Burgemeester van Zoetermeer op facebook.	1
• Dichtbij. Streekblad. AD-bijlage.	1
• Facebook van Charlie Aptroot	1
• LinkedIn	1
• Op de mail.	1
• Regio 15.	1
• RSS feeds	1
• T.V.	1
• TV en Radio.	1
• TV RTL Nieuws - via burens.	1
• Wijkagent.	2

• Wijkpost (internet).	1
• Zoetermeer actief	2
Totaal	15

Vraag 50: Hoe vond u in het algemeen de inhoud van de berichtgeving over de stad Zoetermeer?

In 2015 door 1331 respondenten ingevuld.

	2014		2015	
	aantal	% respondenten	aantal	% respondenten
positief	235	17,8	261	19,6
neutraal	619	46,9	573	43,1
negatief	30	2,3	40	3,0
geen mening	435	33,0	457	34,3
totaal	1319	100,0	1331	100,0

Vraag 51: Hoe vond u de inhoud van de berichtgeving over het bestuur van de gemeente

Zoetermeer? In 2015 door 1331 respondenten ingevuld.

	2014		2015	
	aantal	% respondenten	aantal	% respondenten
positief	125	9,5	122	9,2
neutraal	529	40,2	514	38,6
negatief	32	2,4	36	2,7
geen mening	631	47,9	659	49,5
totaal	1317	100,0	1331	100,0

Vraag 52: Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens een bezoek gebracht aan de gemeentelijke website (www.zoetermeer.nl)? Door 1333 respondenten ingevuld.

	2012	2013	2014	2015	
	% respondenten	% respondenten	% respondenten	aantal	% respondenten
ja, diverse keren	41,0	34,4	40,1	481	36,1
ja, eenmaal	17,9	16,6	20,3	276	20,7
nee	41,0	49,1	37,2	527	39,5
weet niet ⁵			2,5	49	3,7
totaal	100,0	100%,0	100,0	1333	100,0

⁵ Doordat met ingang van 2014 vragenlijsten ook digitaal ingevuld konden worden, was het noodzakelijk de antwoordcategorie 'geen mening' toe te voegen. In 2014 treedt daardoor een grote daling in de antwoordcategorie 'neutraal' op. Deze daling is ongeveer even groot als de antwoordcategorie 'geen mening'

Vraag 53: Kunt u hieronder aankruisen waarom/waarvoor u in deze periode de gemeentelijke website bezocht?

Door 749 van de 757 (=481 + 276) respondenten uit vraag 52 beantwoord.

Per respondent meer antwoorden mogelijk.

	2012	2013	2014	2015	
	% respondenten	% respondenten	% respondenten	aantal	% respondenten
nieuwsberichten/ aankondigingen van de gemeente	15,8%	12,1%	10,9%	92	12,3%
informatie over gemeentelijke producten/diensten	68,5%	64,4%	67,9%	460	61,3%
informatie over evenementen	17,4%	15,1%	13,4%	120	16,0%
digitaal iets melden of aanvragen	50,2%	49,3%	51,5%	406	54,1%
wijkwebsite	7,8%	7,6%	8,1%	58	7,7%
andere reden, namelijk:	1,7%	7,7%	6,7%	59	7,9%
totaal	161,4%	156,2%	158,4%	1194	159,4%

Vraag 53: Andere reden, namelijk:

Ingevuld door 60 van de

	aantal
• Afspraak maken op het gemeentehuis	4
• Afspraak maken voor ophalen grofvuil	4
• Afval	2
• Beeldbank	1
• Bekijken van de afvalkalender	3
• Beleidsstukken	1
• Berichtgeving over container wissel schema	1
• Bezwaarschrift	1
• De thuiszorg	1
• Deze enquête invullen	1
• Duurzame energie	1
• Gemeentelijke regelgeving	1
• Het plan over de jongerenwoningen	1
• Info i.v.m. hondenbelasting.	1
• Informatie over de gemeenteraad	1
• Informatie over zwembaden	1
• Inschrijven in de gemeente	1
• Klacht indienen	1

• Legalisatie huiskamerrestaurants/wetgeving	1
• Nazoeken van documenten, informatie gemeentelijke diensten/afdelingen	1
• Onroerend zaakbelasting	1
• Openingstijden	1
• Openingstijden zelfbrengdepot.	2
• Openingstijden zwembaden	3
• Plannen over inrichting woonomgeving	1
• Sport/ spel/ vacature	1
• Sportintroductie cursussen	1
• Statistieken	1
• Vacature stage	1
• Vacatures	5
• Vacatures baal van de files en OV naar Den Haag	1
• Vacatures zoeken.	1
• Verandering recreatiegebied noord AA.	1
• Vergaderingen.	1
• Vergadertijden opgevraagd. E-mailadressen van partijen gezocht etc.	1
• Verhuizing doorgeven	3
• Visbeleid in Zoetermeer	1
• Visie 2030, ontwikkelingen stadshart, culturele as	1
• Visie Zegwaardseweg.	1
• Vogelgriep	1
• WMO, parkeerkaart invaliden	1
Totaal	59

Vraag 54: Was u bij uw laatste bezoek tevreden over de gebruiksvriendelijkheid van de gemeentelijke website?

Door 716 van de 757 respondenten uit vraag 52 ingevuld.

	2012	2013	2014	2015	
	% respondenten	% respondenten	% respondenten	aantal	% respondenten
Ja	77,6	79,2	75,7	547	76,4
nee	15,0	13,6	17,3	135	18,9
weet niet	7,4	7,3	7,0	34	4,7
totaal	100,0	100,0	100,0	716	100,0

Vraag 55: Heeft u bij uw laatste bezoek aan de gemeentelijke website kunnen vinden wat u zocht?

Door 716 van de 757 respondenten uit vraag 52 ingevuld.

	2012	2013	2014	2015	
	% respondenten	% respondenten	% respondenten	aantal	% respondenten
ja	92,6	92,3	91,4	638	90,2
nee	7,4	7,7	8,6	69	9,8
totaal	100,0	100,0	100,0	707	100,0

Vraag 56: Welk(e) onderwerp(en) heeft u niet kunnen vinden op de gemeentelijke website?

Beantwoord door 65 van de 69 respondenten die bij vraag 55 'nee' hebben ingevuld.

	<u>aantal</u>
• Aanvraag duplicaat huwelijks akte.	1
• Aanvraag Zoetermeerpas is niet duidelijk. Uiteindelijk gemeentehuis gebeld.	1
• Aanvragen diverse zaken. Het inloggen met DigiD, code lukt soms al niet.	1
• Afspraak maken op het gemeentehuis was moeilijk te vinden.	1
• Beledigingen behandelen. Geen ruimte voor klachten behandelen.	1
• Ben zelfstandig ondernemer en wilde info over de regels van reclameborden (permanent) aan lantaarnpalen en adoptie rotonde. Uiteindelijk via RVOZ mevr. De Beer juiste afd/pers.	1
• Bestemmingsplan.	1
• Bouwvergunning. Wat mag men bouwen aan de voorzijde woning.	1
• Bouwvergunningen of meldingsplicht???	1
• Cursussen Zoetermeer voor kinderen. Informatie voor basisschool kinderen.	1
• Dierenwelzijn	1
• Diversen. Sorry, weet niet exact meer, maar kan meestal niet vinden wat ik zoek.	1
• Diversen. Zoeken op trefwoord levert doorgaans een giga-lijst aan verwante artikelen op, zelden de oplossing.	1
• Eisen aan plaatsen dakkapel	1
• Gegevens wanneer de wijkpost open was. Of de e-mail gegevens.	1
• Gemeentelijke definitie van blik	1
• Gepubliceerde link op www.overheid.nl werkte niet.	1
• Grofvuil	1
• Heropening Keerpunt in zomer.	1
• Het aanvragen van een omgevingsvergunning via de website is echt niet te doen.	1
• Het digitale enquête formulier.	1
• Het melden van hobbeldebobbel liggende stoeptegels in onze straat.	1
• Horeca gerelateerde info	1
• Hyperlinks werken gewoon niet. Zoek engine een ramp.	1
• Ik herinner me het niet meer.	1
• Ik kon geen bewijs van in leven zijn voor een buitenlands pensioen vinden, dus ik moest telefonisch een afspraak maken.	1
• Ik vond het een behoorlijke zoektocht. Toen ik uiteindelijk een meldformulier (voor een kapotte lantaarnpaal) vond, kon ik het alsnog niet digitaal melden omdat je een paalnummer moet opgeven en dat stond niet op betr. Paal.	1
• Ik weet niet meer precies waarover het ging, maar ik probeerde inderdaad informatie over afvalscheiding te vinden. De website werkte echter niet altijd goed, omdat sommige links niet werkten.	1
• Info over collectief van Azivo i.v.m. begin van uitkering naar AOW	1
• Info over een (tijdelijke) invalidenparkeerkaart. Ik heb die nodig i.v.m. zeer ernstige longziekte	1
• Info over gemeentelijk 'onderhoud' van het groen.	1
• Informatie over WMO, dus ik heb gebeld.	1

• Jeugdzorg en inkomen.	1
• Kan ik niet meer herinneren, is en tijd geleden. Het had te maken met o.a. het aanvragen van een nieuw paspoort en hiervoor afspraken regelen etc. Maar de website is niet duidelijk in de informatie en ook niet qua opzet.	1
• Lastig te vinden o.a. Basisscholen.	1
• Moest lang zoeken naar info over subsidie mogelijkheden voor burendag + vergunningen, t.b.v. bureneest. Zeer slecht betreffende gevonden voorwerpen, ervaar dit niet als serieus genomen worden!	1
• Naamswijziging, inhuizing pleegkinderen, grofvuil voor appartementen	1
• Niets is op een normale simpele manier terug te vinden.	1
• Nieuws m.b.t. Sportotheek, waar kunnen nu sport en spel onderdelen gehuurd worden?	1
• Of busjes gebruik mogen maken van openbare parkeerplekken.	1
• Of er weer een kerstmarkt komt.	1
• Op straat gevonden paspoort niet kunnen aangeven.	1
• Openingstijden zwembaden.	1
• Ophaal data grof vuil.	1
• Ophalen grofvuil. Ik heb de huismeester gebeld.	1
• Parkeerplaatsen	1
• Passende vacature	1
• Plannen over inrichting woonomgeving.	1
• Pluimvee	1
• Teveel van hetzelfde en doorverwijzingen	1
• Uiteindelijk wel. Als je de site grofvuil ophaalt zoek komen er vele sites over gemeente Zoetermeer. Door veel te linken kan je er uiteindelijk op.	1
• Uitgaan in Zoetermeer.	1
• Verantwoordelijkheid riolering	1
• Vergeten	1
• Vergunningen.	1
• Verkeersveiligheid -> gezocht: drempel/ Victor Veilig verkeersmaatje -> veiligheid kinderen in de straat.	1
• Waar ik moet zijn om te melden dat er een boom in die straat dood is en vragen of er 'n nieuwe mag komen.	1
• Wanneer bij ons containers gewisseld worden.	1
• Wat is er te doen. Weten dat er een evenement gaande is, maar er niets over kunnen vinden.	1
• Wat wel? Een grote chaos.	1
• Weet ik niet meer	1
• Weet niet meer precies waar het over ging	1
• Weet niet meer sorry.	1
• Zie vraag over afvalscheiding - subsidie informatie is mij niet helemaal helderklachten indienen, kan dat niet meer, het lijkt er op dat alleen meldingen (zoals over geluidsoverlast) mogelijk zijn!	1
• Zwemlestijden en locatie.	1
<hr/> Totaal	65

Vraag 57: Was u bij uw laatste bezoek aan de gemeentelijke website tevreden over de actualiteit van de informatie?

Door 673 van de 757 respondenten uit vraag 52 ingevuld.

	2012	2013	2014	2015	
	% respondenten	% respondenten	% respondenten	aantal	% respondenten
ja	94,7	96,3	76,8	553	83,0
nee	5,3	3,7	4,4	21	3,2
weet niet ⁶			18,8	29	13,8
totaal	100,0	100,0	100,0	673	100,0

Vraag 58: Kunt u dit toelichten?

Ingevuld door 20 van de 21 respondenten die bij vraag 57 'nee' hebben geantwoord.

	aantal
• Afvalkalender moet op internet zichtbaar komen in A4, dus de 12 maanden op 1 A4, zodat je het uit kan printen en niet elke maand apart, hoe kan iemand het verzinnen!	1
• Bij een klacht kreeg ik een niet adequate ambtelijke reactie waar ik niets mee kon.	1
• De hele melding ingevuld en toen bleek dat een ander meldingsformulier nodig was. Dit was van tevoren niet duidelijk aangegeven.	1
• Er staat beknopte informatie op. Er wordt al gauw gezegd, dat je maar moet bellen.	1
• Er stond/ staat dat Kroatië nog steeds geen ID-kaart accepteert. Dit is niet correct.	1
• Formulier invullen dat niet slaat op hetgeen je wilt melden, namelijk een gevonden fiets.	1
• Ik wil graag meer informatie over de voortgang van het Transportium. De laatste officiële berichtgeving erover is al erg oud. Ik verwacht van een dergelijk prestigieus project minimaal maandelijks updates over de voortgang, of op z'n minst informatie over wat het laatste vraagstuk is en wanneer daar een antwoord op komt.	1
• Info over sluitingstijd evenement was niet te vinden. Evenement op zich was al niet te vinden.	1
• Ingewikkelde beschrijving van nieuw paspoort. Het lijkt alsof ik dinsdag een nieuw paspoort kan aanvragen en dat dinsdag ook weer kan meenemen. Graag maar ik ben bang dat er een week tussen zit. Dit soort afhandelingen duurt veel te lang.	1
• Niet overzichtelijk.	1
• Op webpagina ontbreekt de datum en navigatie kan beter.	1
• Over voorgenomen nieuwbouw projecten Warrijs. Afspraak maken v. Paspoort is 'n zoekplaatje.	1
• Te gebruiksonvriendelijk te veel zoek werk moet eenvoudiger kunnen.	1
• Te veel verouderde berichten.	1
• Tegenstrijdig, liever digitaal, maar moest alsnog bellen.	1
• Teveel info en doorlinken	1
• Vaak onduidelijk en overzichtelijk	1
• Veel informatie betreffende de ontwikkelingen in het Centrum is gedateerd.	1

⁶ Doordat met ingang van 2014 vragenlijsten ook digitaal ingevuld konden worden, was het noodzakelijk de antwoordcategorie 'geen mening' toe te voegen. In 2014 treedt daardoor een grote daling in de antwoordcategorie 'ja' op. Deze daling is ongeveer even groot als de antwoordcategorie 'geen mening'.

• Voor de zomervakanties zocht ik de kinderactiviteiten, diverse vonden niet plaats en gingen niet door. Bijvoorbeeld activiteiten bij de stadsboerderij de weidemolen.	1
• Was niet actueel + niet duidelijk	1
Totaal	20

Vraag 59: Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe u de website van de gemeente Zoetermeer waardeert? Door 716 van de 757 respondenten uit vraag 52 beantwoord.

rapportcijfer	aantal	% respondenten	cumulatief %
lage waardering1	1	,1	,1
2	2	,3	,4
3	1	,1	,5
4	16	2,1	2,7
5	39	5,2	7,9
6	112	15,0	22,9
7	300	40,2	63,1
8	216	29,0	92,1
9	23	3,1	95,2
hoge waardering10	6	0,8	96,0
geen oordeel	30	4,0	100,0
totaal	746	100,0	

Gemiddeld rapportcijfer 2015: 7,0 2014: 7,0 2013: 6,9.

Vraag 60: De gemeente Zoetermeer maakt sinds juli 2015 haar openbare bekendmakingen bekend via de app Omgevingsalert of de websites www.officiëlebekendmakingen.nl (ook bereikbaar via de website van de gemeente) of www.overheid.nl. Was u bekend met deze app of website?

Meer antwoorden per respondent mogelijk. Ingevuld door 1329 respondenten

	aantal	%
ja, ik was bekend met de Omgevingsalert app	124	9,3%
ja, ik was bekend met de website www.officiëlebekendmakingen.nl of www.overheid.nl	136	10,2%
nee, ik was met geen van drieën bekend	981	73,8%
weet niet	124	9,3%
totaal	1365	102,7%

Vraag 61: Heeft u in de afgelopen drie maanden deze app wel eens gebruikt of een bezoek gebracht aan één van deze websites? Meer antwoorden per respondent mogelijk

Beantwoord door 220 van de 225 respondenten die bij vraag 60 hebben aangegeven bekend te zijn met deze app of website.

	aantal	%
ik heb diverse keren gebruik gemaakt van deze app	28	12,7%
ja, ik heb diverse keren gebruik gemaakt van deze websites	34	15,5%
ja, ik heb eenmaal gebruik gemaakt van deze app	10	4,5%
ja, ik heb eenmaal gebruik gemaakt van deze websites	26	11,8%
nee, ik heb van geen van beide gebruik gemaakt	123	55,9%
weet niet	6	2,7%
totaal	227	103,2%

Vraag 62. De gemeente Zoetermeer maakt haar openbare bekendmakingen bekend in het Stadsnieuws (onderdeel van Zoetermeer Dichtbij), de Omgevingsalert app, en de websites www.officielebekendmakingen.nl en www.overheid.nl. Naar welke nieuwsbron gaat uw voorkeur uit?

Ingevuld door 1304 van de 1359 respondenten

	aantal	%
het Stadsnieuws (onderdeel van Zoetermeer Dichtbij)	693	53,1
29% had hierover	94	7,2
de Omgevingsalert app	144	11,0
weet niet	373	28,6
Total	1304	100,0

Vraag 63: Heeft u toegang tot internet? Welke van onderstaande situaties pas het best bij u?

Ingevuld door 1324 van de 1359 respondenten

	aantal	%
ja, ik heb thuis toegang tot internet, en kan zelf informatie zoeken op internet	1211	90,2
ja, ik heb thuis toegang tot internet, maar heb hulp nodig bij het opzoeken van informatie	69	5,1
ja, ik heb thuis geen toegang tot internet, maar kan daarvoor bij familie en/of vrienden terecht	2	,1
ja, ik heb thuis geen toegang tot internet, maar kan gebruik maken van openbare computers (bibliotheek, publieksbalie ge	2	,1
nee, ik heb geen toegang tot internet	58	4,3
totaal	1342	100,0

Vraag 64: Hoe vaak heeft u in de afgelopen drie maanden op internet naar informatie gezocht?

	aantal	%
vaak	904	70,5
een enkele keer	278	21,7
ik heb niet op internet naar informatie gezocht	101	7,9
totaal	1283	100,0

Vraag 65 : Gebruikt u wel eens een smartphone en/of een tablet?

Ingevuld door 1289 van e 1359 respondenten.

Meer antwoorden per respondent mogelijk.

	2013	2014	2015	
	% respondenten	% respondenten	aantal	% respondenten
- ja, een smartphone	56,1%	61,3%	888	68,9%
- ja, een tablet	44,3%	57,0%	791	61,4%
- nee	31,8%	23,6%	208	16,1%
totaal	132,2%	141,9%	1887	146,4%

Vraag 65: Gebruikt u wel eens een smartphone en/of een tablet? per leeftijdsklasse.

% van aantal respondenten per leeftijdsklasse.

		leeftijdsklassen						
		18- 29	30 – 39	40 – 49	50 – 59	60 – 69	70 jaar en	
		jaar	jaar	jaar	jaar	jaar	ouder	totaal
ja, een smartphone	aantal	87	144	150	212	221	57	871
	%	94,6%	94,7%	83,3%	76,3%	61,0%	28,6%	68,9%
ja, een tablet	aantal	53	94	126	188	217	98	776
	%	57,6%	61,8%	70,0%	67,6%	59,9%	49,2%	61,4%
nee	aantal	4	5	15	28	76	75	203
	%	4,3%	3,3%	8,3%	10,1%	21,0%	37,7%	16,1%
totaal	Aantal							
	respondenten	92	152	180	278	362	199	1263
	%	157,0%	160,0%	161,7%	154,0%	142,0%	115,6%	246,5%

Vraag 66: Op welke sociale netwerksites bent u actief?

Meer antwoorden per respondent mogelijk. Door 1289 respondenten ingevuld.

	2012	2013	2014	aantal	2015
	% respondenten	% respondenten	% respondenten		% respondenten
Facebook	42,8%	53,8%	49,2%	688	53,4%
Google+	18,9%	25,3%	23,4%	414	32,1%
LinkedIn	16,3%	20,1%	22,7%	321	24,9%
Twitter	12,5%	14,7%	10,7%	160	12,4%
Hyves ⁷	11,2%	4,9%			
Pinterest	1,2%	2,7%	5,8%	123	9,5%
Instagram ⁸				101	7,8%
anders, namelijk: ik ben niet actief op sociale netwerksites	1,7%	2,7%	2,0%	22	1,7%
totaal	145,8%	158,2%	149,5%	2196	170,4%

anders, namelijk:

Door 19 van de 22 respondenten uit bovenstaande tabel ingevuld.

	aantal
Dit vind ik privé.	1
google, bing, internet - explorer	1
Hotmail - internetbankeren -	1
Ik ben niet erg actief op Facebook. Ik heb een account.	1
Niet actief, wel ben ik er te vinden.	1
Partyflock.	1
persoonlijk niet actief, voor werk wel op twitter actief	1
Schoolbank.	1
Tagged. e-mail	1
Telegram.	1
Tumblr.	1
Whatsapp	8
totaal	19

⁷ Hyves bestaat in 2014 niet meer.

⁸ Instagram is in 2015 voor het eerst als antwoordcategorie opgenomen.

Vraag 67: Kent u de Facebookpagina van de gemeente Zoetermeer**(www.facebook.com/gemeentezoetermeer)?**

Gevraagd aan de 992 respondenten die bij vraag 66 'ik ben niet actief op een sociaal netwerk' niet hebben ingevuld (1289-367). Door 913 van de 922 respondenten ingevuld.

	2012	2013	2014	2015	
	%	%	%	aantal	%
ja	10,3%	13,1	19,5	234	25,6
nee	89,7%	86,9	80,5	679	74,4
totaal	100,0%	100,0	100,0	913	100,0

Vraag 68: Volgt u de Facebookpagina van de gemeente Zoetermeer?

In 2015 beantwoord door alle 231 van de 234 respondenten die bij vraag 67 'ja' hebben ingevuld.

	2012	2013	2014	2015	
	%	%	%	aantal	%
ja	20%	45,4	45,7	110	47,6
nee	80%	54,6	54,3	121	52,4
totaal	100%	100,0	100,0	231	100,0

Vraag 69. Welke informatie zou u op de Facebookpagina van de gemeente Zoetermeer willen zien?

Ingevuld door 61 respondenten die bekend zijn met de facebookpagina van de gemeente.

	aantal
• (Kinder-)evenementen in Zoetermeer, bijvoorbeeld optredens of festivals.	1
• Activiteiten, actualiteit.	1
• Activiteiten, gebeurtenissen.	1
• Actuele info.	1
• Actuele zaken.	1
• Alle belangrijke info.	1
• Alle belangrijke nieuws in Zoetermeer.	1
• Alle dagelijkse relevante informatie over Zoetermeerse zaken.	1
• Alle informatie die voor burgers van belang is.	1
• Alles wat belangrijk is over de besluiten van de gemeenteraad.	1
• Alles wat belangrijk is over de burger.	1
• Alles wat belangrijk is.	2
• Alles wat relevant is voor de burgers van zoetermeer.	1
• Als ik info nodig heb zoek ik dat wel op. Leuke weetjes ed vind ik voor Facebook genoeg.	1
• Belangrijke info voor bewoners en ook bezoekers in andere talen bv Engels/ Spaans etc.	1
• Belangrijke informatie.	1
• Belangrijke, maar ook leuke/ positieve info.	1
• Dat ze de rijke mensen eens aanpakken in plaats de arme en de oudere mensen met een pensioen.	1
• Evenementen, algemeen nieuws, wegwerkzaamheden/afsluitingen.	1
• Evenementen, berichten over ontwikkelingen in de politiek en het beleid	1

• Evenementen, veranderingen, belangrijk nieuws	1
• Evenementen.	1
• Gebeurtenissen in de stad.	1
• Gebeurtenissen, nieuws, evenementen etc.	1
• Geen Facebook pagina!	1
• Geen idee.	2
• Geen, ik volg niet standaard.	1
• Geen.	1
• Gevarieerd opinievormende artikelen	1
• Ik volg dat niet.	1
• Ik volg het nu niet dus ik weet niet wat er op vermeld wordt, maar aankondigingen over evenementen in bijv. De Dorpstraat.	1
• Info voor gehandicapten en ouderen.	1
• Informatie over beleid, projecten, evenementen, etc. Kortom, alles wat de gemeente bezighoudt en impact heeft op haar burgers. Dagelijks maximaal 1 update.	1
• Informatie over de transities. Sociaal ondernemerschap. Nieuwe ondernemers. Onderwijs & resultaten.	1
• Informatie over evenementen in Zoetermeer.	1
• Informatie over evenementen.	1
• Informatie over stadshart/ dorpstraat, evenementen bij mij in de buurt.	1
• Informatie over zorg, onderwijs, openbare werken en beleid	1
• Informatie van algemeen belang.	1
• Leuke berichten, dat houdt de moed erin. Zo leuk/gezellig is het tegenwoordig niet.	1
• Meer over oud Zoetermeer.	1
• Meer recreatie.	1
• Meninge gemeente over openbaar vervoer.	1
• Neutraal.	1
• Nieuws uit Zoetermeer.	1
• Nieuws	1
• Oa. Veranderingen die te maken hebben met het aanvragen van documenten/of er veranderingen zijn of komen in zoetermeer, meer algemene dingen	1
• Ontwikkeling van nieuwe winkels.	1
• Over beleid van de gemeente, problemen in het algemeen in Zoetermeer, nieuwe ontwikkelingen in de gemeente, evenementen, allerlei info waar de burger iets aan heeft.	1
• Positieve en blijde berichten.	1
• Soms kijk ik op facebook	1
• Vacatures.	1
• Veranderingen.	1
• Weet ik even niet.	1
• Weet niet.	1
• Wegwerkzaamheden binnen Zoetermeer.	1
• Werk & inkomen & alle ontwikkelingen.	1
• Wijk informatie.	1

• Zoveel mogelijk zodat via Facebook alles bekend is.	1
• Totaal	61

Vraag 70: Kent u de Twitteraccount van de gemeente Zoetermeer (www.twitter.com/gemzoetermeer)?

Gevraagd aan de 929 respondenten die bij vraag 66 'ik ben niet actief op een sociaal netwerk' niet hebben ingevuld (1359-367). Door 912 van de 992 respondenten ingevuld.

	2012	2013	2014	2015	
	%	%	%	aantal	%
ja	7,6	7,7	7,4	92	10,1
nee	92,4	92,3	92,6	820	89,9
totaal	100,0	100,0	100,0	912	100,0

Vraag 71: Volgt u de gemeente op Twitter?

Beantwoord door 87 van de 92 respondenten die bij vraag 70 'ja' hebben ingevuld.

	2012	2013	2014	2015	
	%	%	%	aantal	%
ja	47,2%	57,1	58,7	41	47,1
nee	52,8%	42,8	41,3	46	52,9
totaal	100%	100,0	100,0	87	

Vraag 72: Wat wilt u dat op het Twitteraccount van de gemeente gemeld wordt?

Beantwoord door 20 van de 92 respondenten die bekend zijn met het Twitteraccount van de gemeente.

	aantal
• Alle informatie die voor burgers van belang is.	1
• Actueler	1
• Alle actualiteiten wat er zoal te doen is.	1
• Bereikbaarheid	1
• Berichten voor de 65+ waar ze gezellig kunnen kaarten, biljarten of bingo kunnen spelen.	1
• Die nu verstrekt wordt.	1
• Evenementen nieuw beleidsdiensten	1
• Genoeg info (misschien meer vacatures).	1
• Hele actuele zaken, maakt niet uit in welke wijk, als het maar betrekking heeft op Zoetermeer.	1
• Informatie van algemeen belang	1
• Korte actualiteiten	1
• Meer recreatie	1
• Mening gemeente over openbaar vervoer	1
• Nieuws wegwerkzaamheden.	1
• Nogmaals veiligheid, onderhoud stad (bijv. Groen).	1
• Ontwikkelingen Zoetermeer. Bijvoorbeeld BleiZo nieuw station.	1
• Relevante informatie en leuke nieuwtjes en feiten over Zoetermeer	1
• Voldoet aan verwachting.	1

• Wegveranderingen n.a.v. Ongeval	1
• Werkzaamheden aan de wegen	1
Totaal	20

