



gemeente
Zoetermeer

Omnibusenquête 2014

Gemeentelijke informatiebronnen



OMNIBUSENQUETE 2014

Gemeentelijke informatiebronnen

april 2015

Samenstelling rapport:
In opdracht van:

Mariëlle Bartels, afdeling JABO/Onderzoek en Statistiek
Annette Doorn, 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	9
2.2 Stadsnieuws Zoetermeer	9
2.3 Nieuwsbronnen.....	10
2.3.1 <i>Nieuwsbronnen totaal</i>	10
2.3.2 <i>Kranten/bladen</i>	12
2.3.3 <i>Radio en televisie</i>	13
2.3.4 <i>Websites</i>	14
2.3.5 <i>Apps</i>	15
2.3.6 <i>Sociale media</i>	16
2.4 Gemeentelijke website	17
2.5 Sociale media	18
BIJLAGE 1 Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid.....	21
Bijlage 2: Populatie, steekproef en respons	23
BIJLAGE 3 Selectie van de vragen uit de omnibusenquête 2014:gemeentelijke informatiebronnen	25
BIJLAGE 4: Tabellen	31

Samenvatting

In september/oktober 2014 is in Zoetermeer de jaarlijkse omnibusenquête gehouden. Een van de onderdelen in de omnibusenquête is het onderwerp 'gemeentelijke informatiebronnen'.

Doel van het onderzoek is inzicht te krijgen in de bekendheid en het gebruik van en de gewenste informatie via de verschillende gemeentelijke informatiebronnen.

De omnibusenquête 2014 is onder 4000 inwoners van Zoetermeer van 18 jaar of ouder uitgezet. De respons op het enquête onderdeel 'gemeentelijke informatiebronnen' bedroeg 1346 personen (33,7%).

Informatiebronnen

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, Zoetermeer Dichtbij, regionale dagbladen, (lokale) radio, (lokale) tv, internet (website van de gemeente), en sociale media (Facebookpagina van de gemeente, Twitteraccount van de gemeente).

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 waarden op begrijpelijkheid, leesbaarheid, afwisseling, volledigheid en actualiteit. Deze aspecten worden door 45% tot 56% van de respondenten met voldoende beoordeeld. De aspecten worden door 3% tot 5% met onvoldoende beoordeeld. Een zeer groot aandeel van de respondenten (41% tot 50%) heeft hier geen mening over.

Het aspect 'actualiteit' wordt door het hoogste percentage (56%) met een voldoende beoordeeld, op de voet gevolgd door 'begripelijkheid' en 'leesbaarheid' (beide 54%).

Nieuwsbronnen

De papieren krant/huis-aan-huisblad is met 72% de belangrijkste bron voor nieuws over Zoetermeer. Op de tweede plaats komt internet (21%) en op de derde plaats de radio en tv (4%).

Hoewel **papieren kranten/huis-aan-huisbladen** voor 72% van de respondenten de belangrijkste nieuwsbronnen zijn, zegt 88% van hen het nieuws in de afgelopen drie maanden via deze nieuwsbron te volgen. De gratis huis-aan-huisbladen Streekblad (1x per week) en Zoetermeer Dichtbij (1x per week) zijn (met respectievelijk 78% en 66%) met afstand de meest gelezen bladen.

Hoewel radio en tv voor 4% van de respondenten de belangrijkste nieuwsbronnen zijn, geeft 55% van hen aan in de afgelopen drie maanden het Zoetermeerse nieuws via deze media gevolgd te hebben. TV West is met 33% het belangrijkste medium voor het volgen van het Zoetermeerse nieuws. Op de tweede en derde plaats komen de landelijke televisie (19%) en Radio West (18%). TV en Radio West hebben samen een aandeel van 51%.

Hoewel internet voor 21% van de respondenten wordt genoemd als belangrijkste bron om het nieuws over Zoetermeer te volgen, geeft 42% 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 (27%).

Van de respondenten heeft 19% in de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer op zijn of haar smartphone gevolgd. De apps van een nieuwskanaal (bijv. nu.nl of NOS) scoren met 9%

het hoogst. Op de tweede plaats komt met 6% de app van een radio- of tv-kanaal. Op de derde en vierde plaats komen met 5% de app van de gemeente Zoetermeer en de app van Omroep West.

Van de respondenten heeft 21% 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 (allebei 10%), gevolgd door het nieuws dat door de gemeente Zoetermeer op Facebook wordt gezet (7%).

Van de respondenten heeft 60% in de afgelopen twaalf maanden een bezoek gebracht aan de gemeentelijk website (www.zoetermeer.nl). Van hen:

- is 76% tevreden over de gebruikersvriendelijkheid;
- heeft 91% gevonden wat men zocht;
- was 77% tevreden over de actualiteit.

Van de respondenten gebruikt 77% wel eens een smartphone of een tablet.

Van de respondenten is 64% actief op een sociaal netwerk. Verreweg de meeste van hen (49%) zijn actief op Facebook. Op een gedeelte de tweede plaats komen Google+ met 25% en LinkedIn (23%).

1. Onderzoeksverantwoording

1.1 Inleiding

In september/oktober 2014 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 'gemeentelijke informatiebronnen'.

1.2 Doelstelling

Doel van het onderzoek is inzicht te krijgen in het gebruik en de gewenste informatie via de verschillende gemeentelijke informatiebronnen zoals het Stadsnieuws, Zoetermeer Dichtbij, 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 2014 zijn op 6 augustus 2014 drie niet overlappende steekproeven getrokken van 4000 inwoners uit het bevolkingsbestand van de gemeente Zoetermeer. De steekproef is groter dan voorgaande jaren omdat voor een andere manier van verspreiden en terug retourneren van vragenlijsten is gekozen: via de post in plaats van het via koeriers laten brengen en ophalen van vragenlijsten. Daarnaast werd ook de mogelijkheid geboden om de vragenlijst digitaal in te vullen, via een daarvoor aangemaakte unieke inlogcode.

De vragenlijsten konden in de periode van half september tot half oktober 2014, worden ingevuld.

De inwoners uit de steekproeven waren op 1 augustus 2014 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.

1.4 Respons

De respons op de enquête met de onderwerp 'gemeentelijke informatiebronnen en participatie' bedraagt 1346 personen (33,7%). Dit zijn iets meer respondenten dan in 2013 (1273).

Niet alle vragen zijn door 1346 respondenten ingevuld. 1346 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 ingevuld.

1.5 Opzet rapport

In de volgende hoofdstukken worden de resultaten gepresenteerd. Waar mogelijk is een vergelijking met 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 2013 zijn gesteld over het onderwerp 'gemeentelijk informatiebronnen'. In bijlage 4 zijn de antwoorden op de in 2014 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 en 2013.

2 Gemeentelijk informatiebronnen

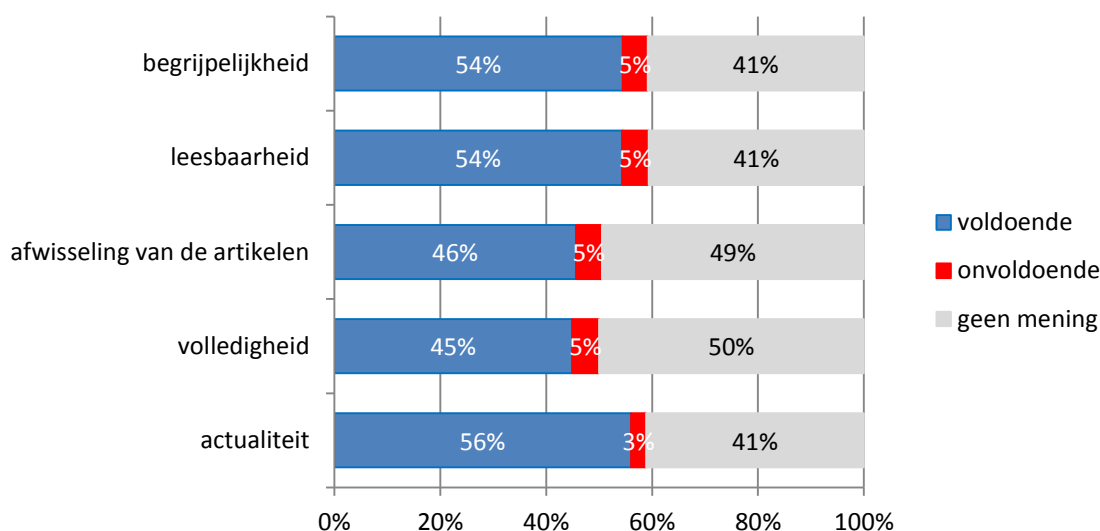
2.1 Inleiding

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, Zoetermeer Dichtbij, regionale dagbladen, (lokale) radio, (lokale) tv, internet (website van de gemeente), en sociale media (Facebookpagina van de gemeente, Twitteraccount van de gemeente).

2.2 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?
Zie voor de achterliggende cijfers vraag 74 van bijlage 4.*



De verschillende aspecten worden door tussen de 45% en 56% van de respondenten met een voldoende gewaardeerd. 3% tot 5% geeft een onvoldoende en 41% tot 50% heeft over deze aspecten geen mening. Omdat deze vraag is veranderd ten opzichte van vorig jaar kan geen vergelijking gemaakt worden met 2013.

Het aspect 'actualiteit' wordt door het hoogste percentage (56%) met een voldoende beoordeeld; op de voet gevolgd door 'begrijpelijkheid' en 'leesbaarheid' (beide 54%). Daarna volgen 'afwisseling van de artikelen' en 'volledigheid' met respectievelijk 46% en 45%. Het percentage onvoldoende is vrij constant: 5%. Alleen 'actualiteit' wijkt iets af: 3%.

Als alleen naar de respondenten die een mening hebben wordt gekeken, beoordeelt 90% tot 95% de verschillende aspecten met een voldoende.

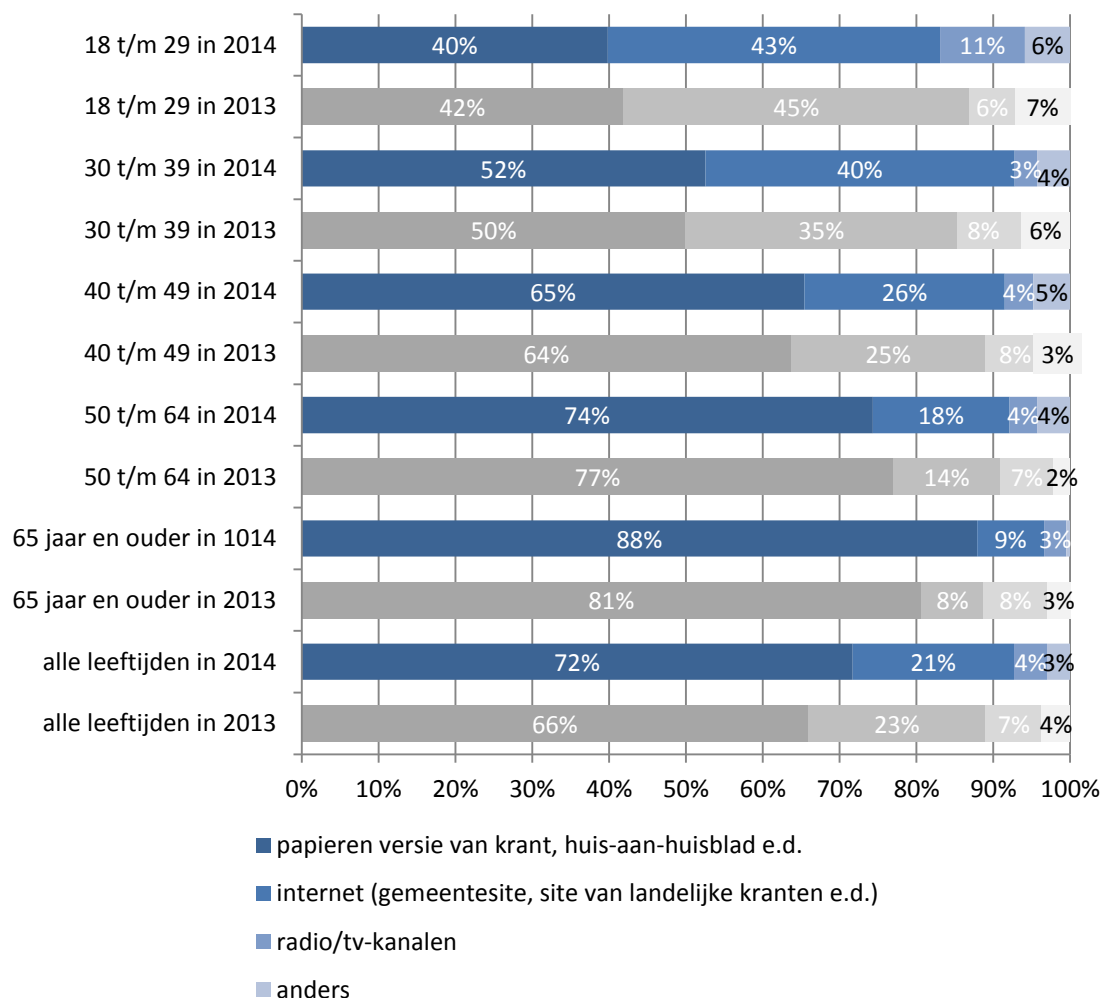
2.3 Nieuwsbronnen

2.3.1 Nieuwsbronnen totaal

De papieren krant/huis-aan-huisblad is met 72% de belangrijkste nieuwsbron voor nieuws over Zoetermeer. Op de tweede plaats komt internet (21%) en op de derde plaats de radio en tv (4%). Het aandeel van de papieren krant/huis-aan-huisblad laat een stijging zien ten opzichte van 2013; van 66% naar 72%. De radio en tv laat een daling zien van 7% naar 4%.

Naarmate respondenten ouder zijn neemt het aandeel van de papieren versie van een krant, huis-aan-huisblad e.d. toe (van 40% bij 18 t/m 29-jarigen tot 88% bij 65⁺-ers) en neemt het aandeel van internet af (van 43% bij 18 t/m 29-jarigen tot 9% bij 65⁺-ers). Het aandeel van radio en tv ligt bij de 18 t/m 29 jarigen met 11% hoger dan bij de overige leeftijdsklassen. De overige leeftijdsklassen vertonen geen grote verschillen (3% tot 4%).

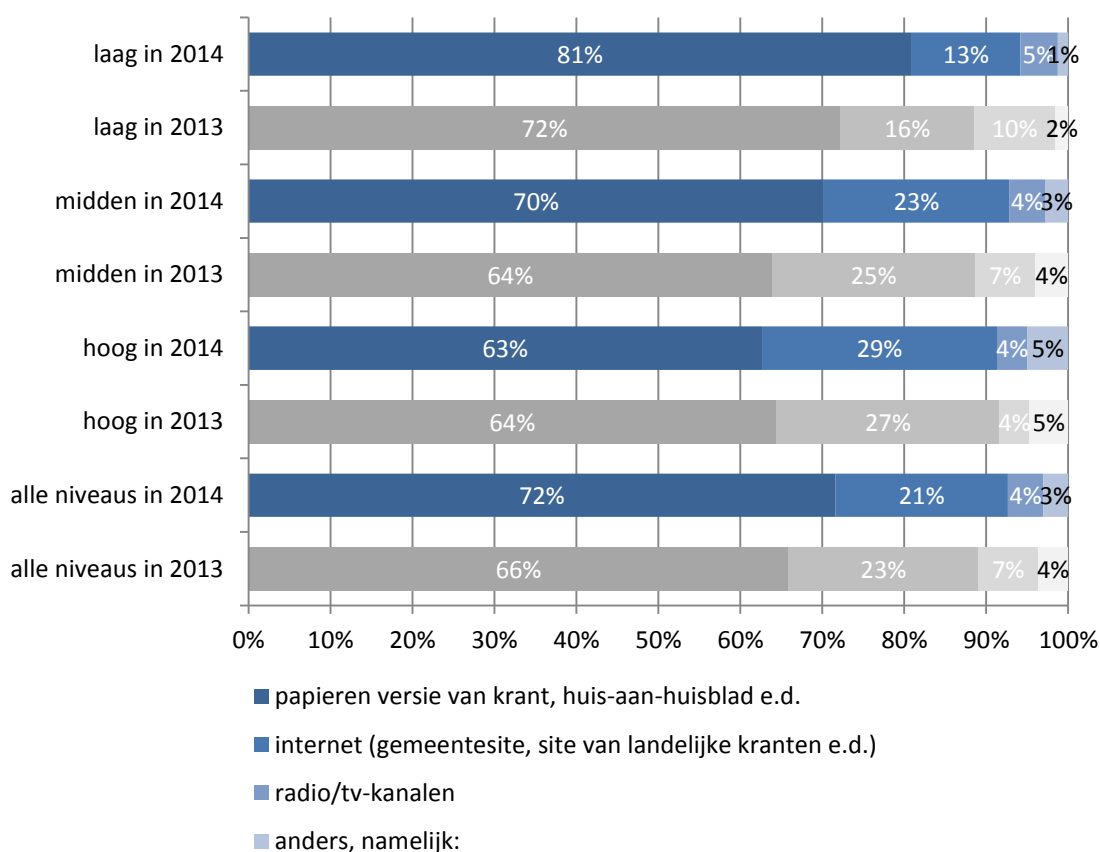
Figuur 2: Welke soort nieuwsbron is voor u de belangrijkste voor het volgen van het nieuw over Zoetermeer? Per leeftijdsklasse en voor alle respondenten samen. De blauwe balken geven 2014 weer, de grijze 2013. Beantwoord door 1285 respondenten. Zie voor de achterliggende cijfers vraag 75 van bijlage 4



De cijfers per leeftijdsklasse zijn ongeveer hetzelfde als in 2013. Alleen bij de 65⁺ers is een toename te zien van de papieren versie van krant, huis-aan-huisblad e.d., ten koste van radio en tv en 'anders'.

Het belang van de papieren krant en de huis-aan-huisbladen is groter naar mate het opleidingsniveau lager is. Onder de laagopgeleiden is het aandeel 81%, onder de respondenten uit de midden groep 70% en bij de hoogopgeleiden 63%. Voor Internet geldt het omgekeerde: hoe hoger het opleidingsniveau hoe groter het aandeel van internet. Onder de hoogopgeleiden is het aandeel van internet 29%, onder de middengroep 23% en onder de laagopgeleiden 13%. Onder de groepen laag en midden is het aandeel van de respondenten waarvoor de papieren krant en de huis-aan-huisbladen de belangrijkste nieuwsbron is, toegenomen.

*Figuur 3: Welke soort nieuwsbron is voor u de belangrijkste voor het volgen van het nieuw over Zoetermeer?
Naar opleidingsniveau en voor alle respondenten samen.
Beantwoord door 1285 respondenten.
De blauwe balken geven 2014 weer, de grijze 2013.*



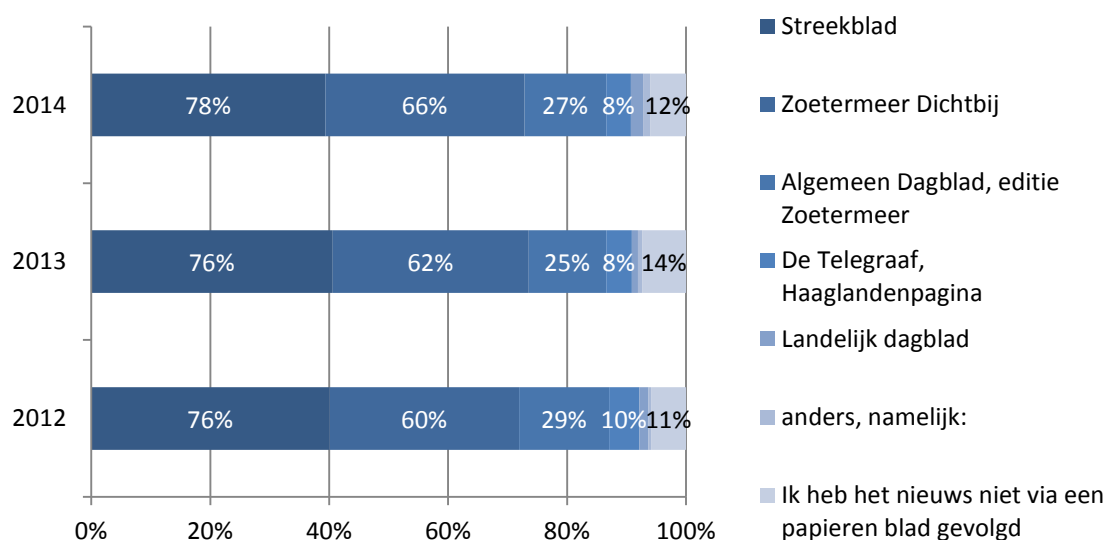
Van de respondenten vond 46% de inhoud van de berichtgeving over de stad Zoetermeer neutraal; 18% vond de berichtgeving positief, 2% vond de berichtgeving negatief, en 32% had geen mening daarover. De berichtgeving over het bestuur werd door 40% van de respondenten als neutraal beoordeeld; 10% vond de berichtgeving over het bestuur positief en 2% vond de berichtgeving over het bestuur negatief.

Vergelijking met 2013 is niet goed mogelijk omdat vanwege een andere veldwerkmethode (internetenquête) de categorie 'geen mening' is toegevoegd.

2.3.2 Kranten/bladen

Hoewel papieren kranten/huis-aan-huisbladen voor 72% van de respondenten de belangrijkste nieuwsbronnen zijn, zegt 88% (100% - 12%) van de respondenten het nieuws in de afgelopen drie maanden via deze nieuwsbron te volgen. De gratis huis-aan-huisbladen Streekblad (1x per week) en Zoetermeer Dichtbij (1x per week) zijn (met respectievelijk 78% en 66%) met afstand de meeste gelezen bladen. Daarna komt het Algemeen Dagblad editie Zoetermeer, door 27% genoemd. 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 76. In figuur 4 is een vergelijking met de twee voorgaande jaren gemaakt; de verschillen zijn niet groot.

Figuur 4: In welke van de onderstaande papieren bladen heeft u in de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer gevolgd? Meerdere antwoorden per respondent mogelijk. Zie voor de achterliggende cijfers vraag 76 van bijlage 4.

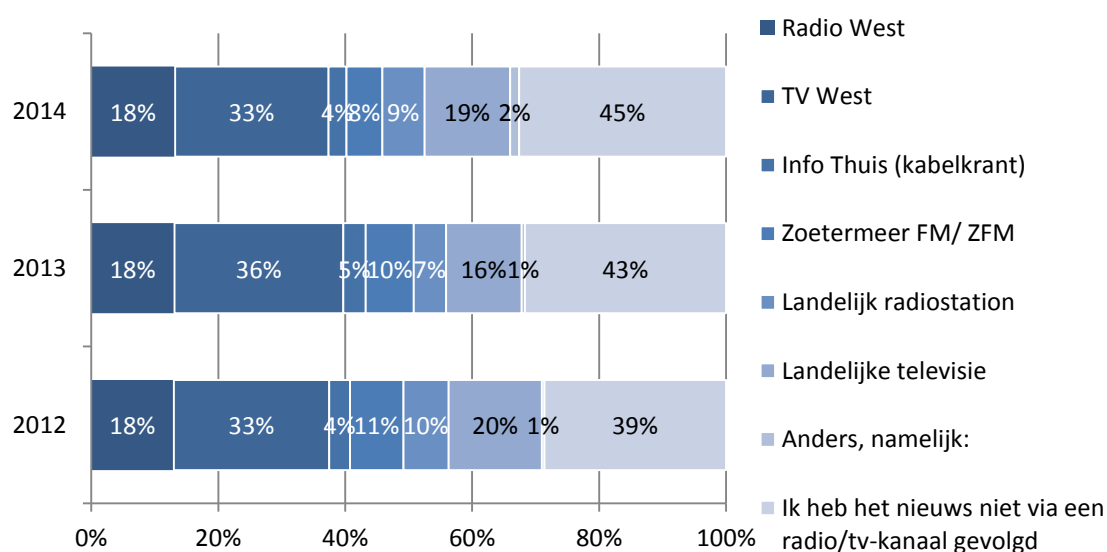


2.3.3 Radio en televisie

Hoewel radio en tv voor 4% van de respondenten de belangrijkste nieuwsbronnen zijn, geeft 55% 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. 33% van de respondenten heeft in de afgelopen drie maanden het lokale nieuws wel eens via TV West gevolgd. Op de tweede plaats komt de landelijke televisie (19%) en op de derde plaats Radio West (18%). TV en Radio West hebben samen een aandeel van 51%. De cijfers zijn ongeveer hetzelfde als in de twee voorgaande jaren.

Figuur 5: 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.

Zie voor de achterliggende cijfers vraag 77 van bijlage 4.



2.3.4 Websites

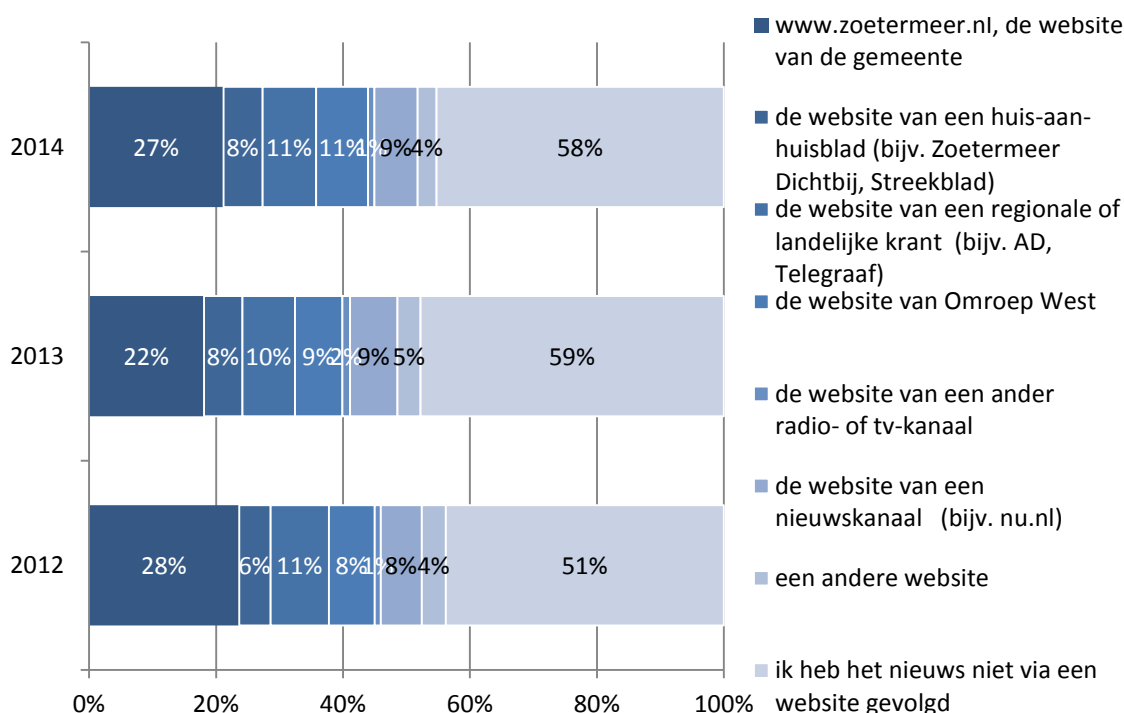
Hoewel internet voor 21% van de respondenten wordt genoemd als belangrijkste bron om het nieuws over Zoetermeer te volgen, geeft 42% (100% - 48%) van hen aan in de laatste drie maanden het nieuws over Zoetermeer wel eens te hebben gevolgd via internet.

De website van de gemeente (www.zoetermeer.nl) is de meest genoemde website (27%). Op enige afstand volgen de sites van de landelijke kranten, Omroep West, nieuwskanalen en het huis-aan-huisblad (tussen 11% en 1%).

Figuur 6: Via welke van de onderstaande websites heeft u in de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer gevolgd?

Meer antwoorden per respondent mogelijk.

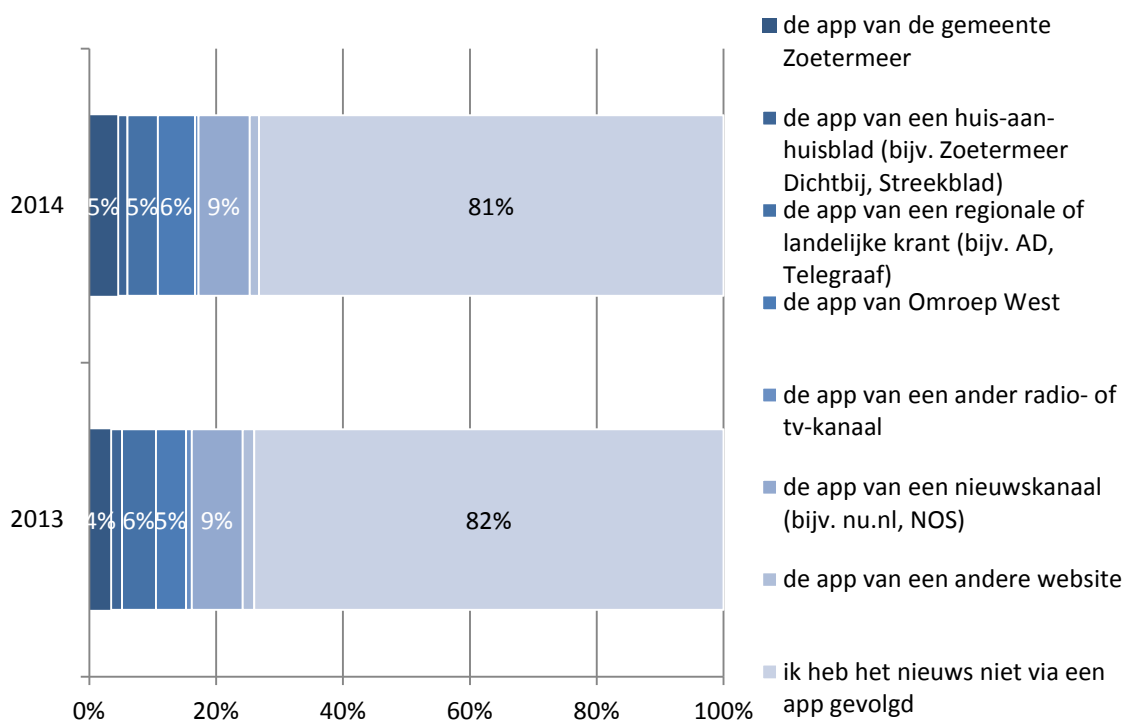
Zie voor de achterliggende cijfers vraag 78 van bijlage 4.



2.3.5 Apps

Van de respondenten heeft 19% (100% - 81%) in de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer op zijn of haar smartphone gevolgd. De apps van een nieuwskanaal (bijv. nu.nl of NOS) scoren met 9% het hoogst. Op de tweede plaats komt met 6% de app van Omroep West. Op de derde en vierde plaats komen met 5% de app van een landelijke of regionale krant en de app van de gemeente Zoetermeer. Het gebruik van de verschillende apps is ongeveer hetzelfde als in 2013.

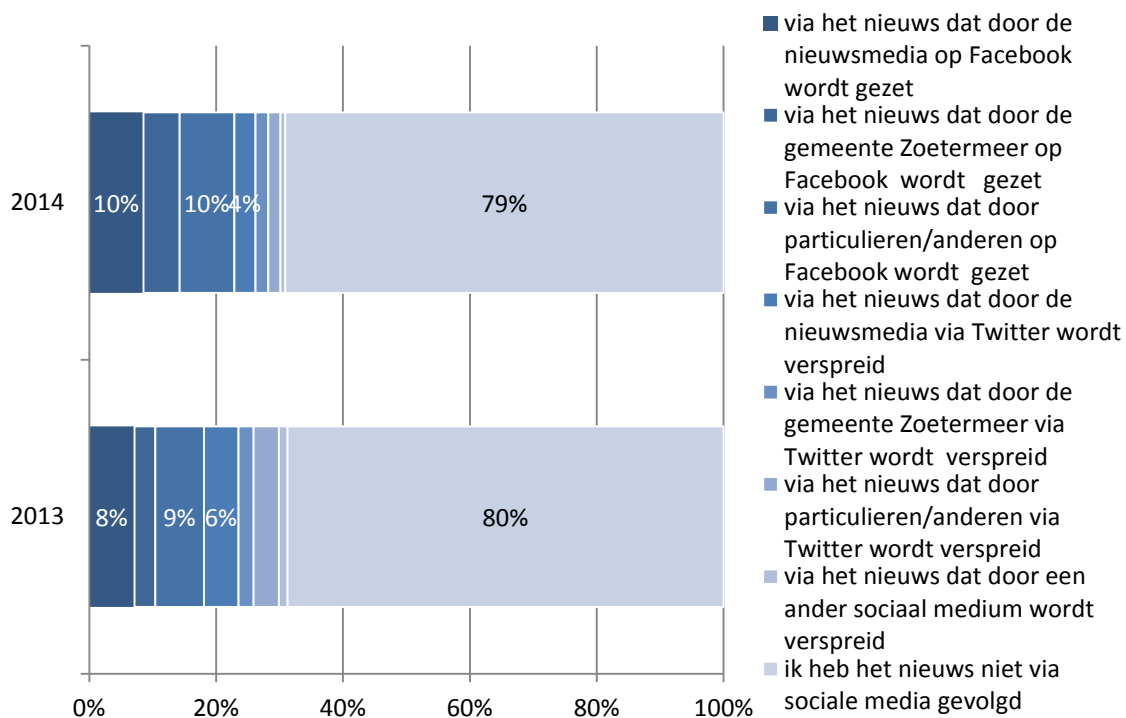
*Figuur 7: Via welke van de onderstaande apps heeft u in de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer op uw smartphone of tablet gevolgd?
Meer antwoorden per respondent mogelijk.
Zie voor de achterliggende cijfers vraag 79 van bijlage 4.*



2.3.6 Sociale media

Van de respondenten heeft 21% 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 (allebei 10%), gevolgd door het nieuws dat door de gemeente Zoetermeer op Facebook wordt gezet (7%). De overige sociale media scoren 1% tot 4%. De verschillen met 2013 zijn gering.

*Figuur 8: Via welke van de onderstaande sociale media heeft u in de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer gevolgd?
Meer antwoorden per respondent mogelijk.
Zie voor achterliggende cijfers vraag 80 van bijlage 4.*

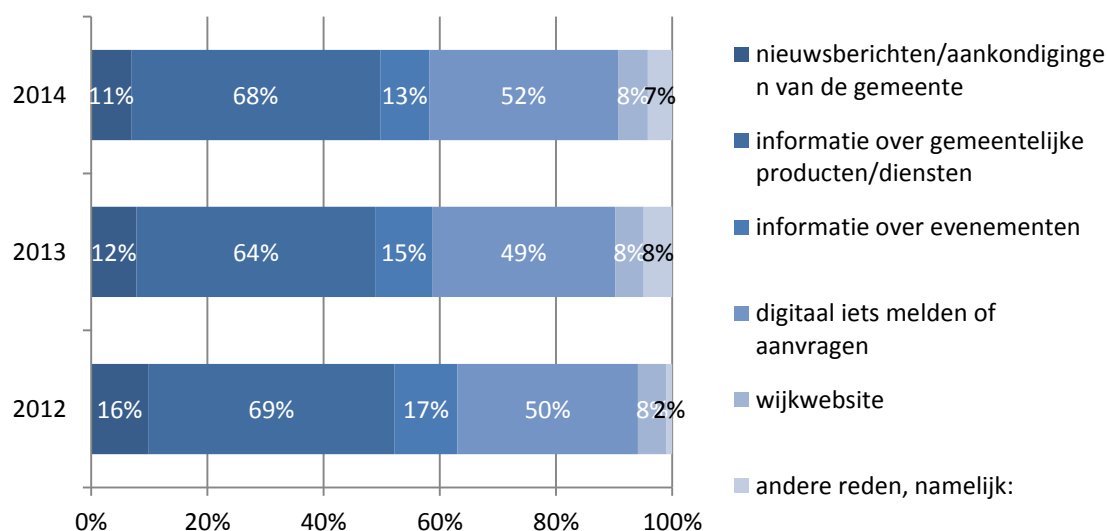


2.4 Gemeentelijke website

Van de respondenten heeft 60% in de afgelopen twaalf maanden een bezoek gebracht aan de gemeentelijke website (www.zoetermeer.nl): 40% heeft in het afgelopen jaar de website diverse keren bezocht, 20% heeft de website eenmaal bezocht. Voor de tabel zie bijlage 4, vraag 83. Deze cijfers zijn ongeveer gelijk aan de cijfers uit 2012. In 2013 was het aandeel respondenten dat een bezoek had gebracht aan de gemeentelijke website lager. Wellicht speelt een rol dat er in 2013 geen verkiezingen waren.

Het belangrijkste doel van het bezoek aan de gemeentelijke website is het verkrijgen van 'informatie over gemeentelijk producten': genoemd door 68% van de respondenten die de gemeentelijke website hebben bezocht. Op de tweede plaats staat het digitaal iets melden of aanvragen, genoemd door 52%, zie figuur 9. Voor de bij 'anders, namelijk: ...' genoemde redenen, zie bijlage 4, vraag 84.

Figuur 9: Kunt u aangeven waarom/waarvoor u in deze periode de gemeentelijke website bezocht? Meerdere antwoorden mogelijk. Door 791 respondenten ingevuld. Voor de achterliggende cijfers zie vraag 84 van bijlage 4.



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 85;
- heeft 91% gevonden wat men zocht, bijlage 4 vraag 86. Dit is ongeveer hetzelfde als voorgaande jaren, zie bijlage 4 vraag 86. Voor een overzicht van de onderwerpen die men niet heeft kunnen vinden, zie bijlage 4, vraag 87;
- was 77% tevreden over de actualiteit (bijlage 4, vraag 84). Voor een toelichting waarom men niet tevreden was over de actualiteit, zie bijlage 4, vraag 89. Dat dit percentage lager ligt dan in voorgaande jaren wordt veroorzaakt door de toevoeging van de categorie 'weet niet'.¹ 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 2013. Het meest gegeven rapportcijfer is een 7.

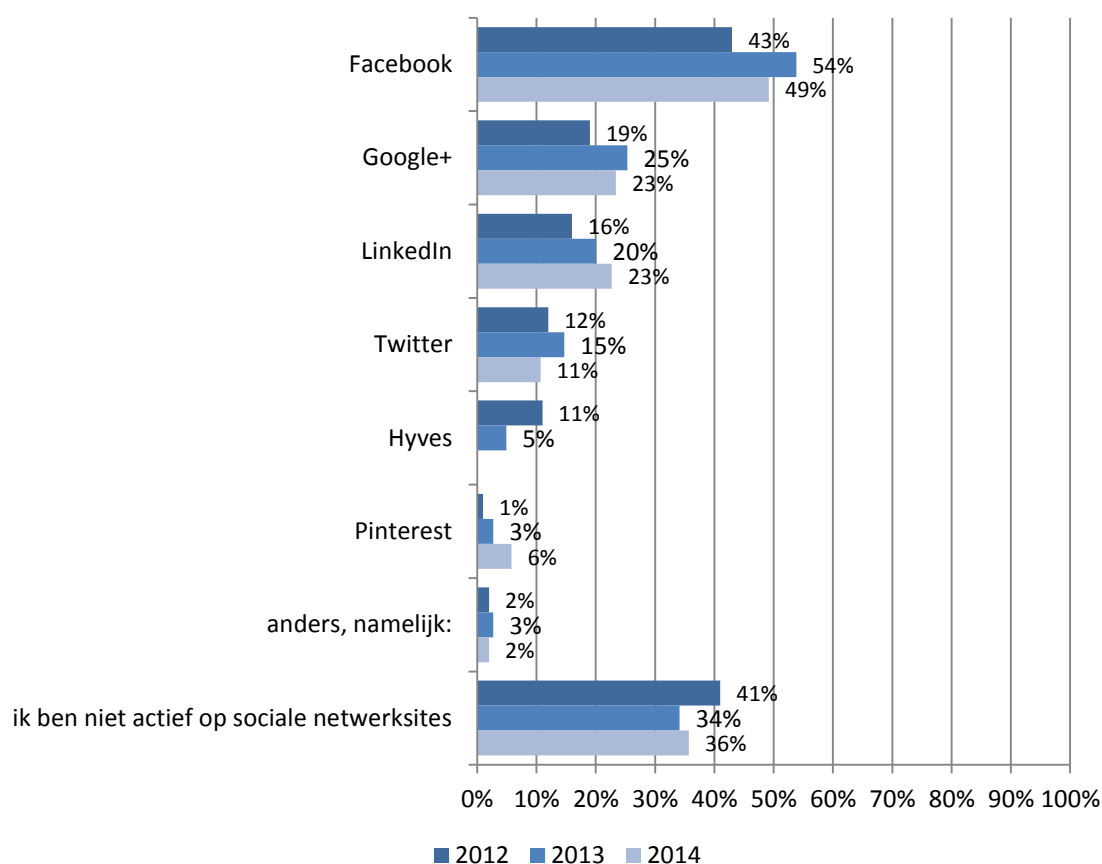
¹ Doordat met ingang van 2014 vragenlijsten ook digitaal ingevuld konden worden, was het noodzakelijk de antwoordcategorie 'geen mening' toe te voegen.

2.5 Sociale media

Van de respondenten gebruikt 77% wel eens een smartphone of een tablet, zie bijlage 4, vraag 91. Dit is meer dan in 2013 (68%).

Van de respondenten is 64% actief op een sociaal netwerk. Dit is ongeveer hetzelfde als in 2013. Verreweg de meeste respondenten (49%) zijn actief op Facebook. Dit lijkt iets minder dan in 2013. Op een gedeelde tweede plaats komen Google+ en LinkedIn (beide 23%), op de derde plaats komt Twitter met 11%. Het gebruik van Google+ en LinkedIn is ongeveer hetzelfde als vorig jaar. Twitter wordt iets minder gebruikt dan vorig jaar. Voor de bij 'anders, namelijk: ...' ingevulde antwoorden zie bijlage 4, vraag 92.

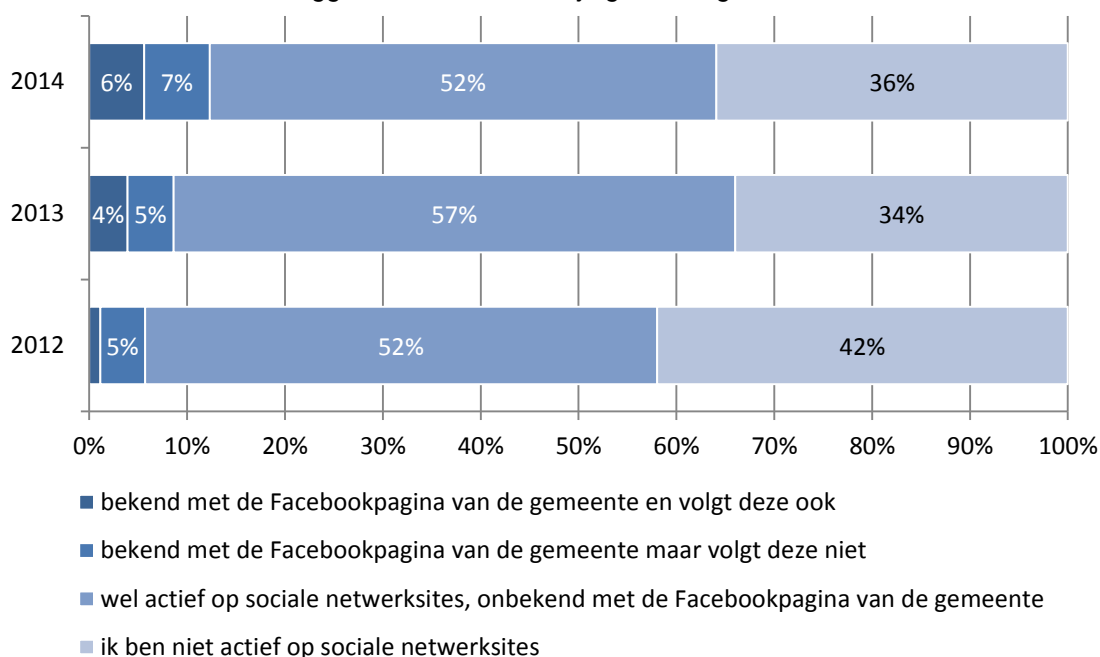
*Figuur 10: Op welke sociale netwerksites bent u actief?
In 2014 door 1324 van de 1346 respondenten ingevuld.
Voor de achterliggende tabellen zie bijlage 4, vraag 92.*



Van de respondenten die actief zijn op een sociaal netwerk kent 20% (165 respondenten) de Facebookpagina van de gemeente Zoetermeer. Dit is 12% van het totaal aantal respondenten. Dit is meer dan in 2013: respectievelijk 13% en 10%. In 2013 was nog niet sprake van een duidelijke stijging ten opzichte van 2012.

Van de respondenten die bekend zijn met de Facebookpagina van de gemeente Zoetermeer volgt 46% (74 respondenten) deze pagina. Dit is 6% van het totaal aantal respondenten. Dit zijn ongeveer dezelfde percentages als in 2013.

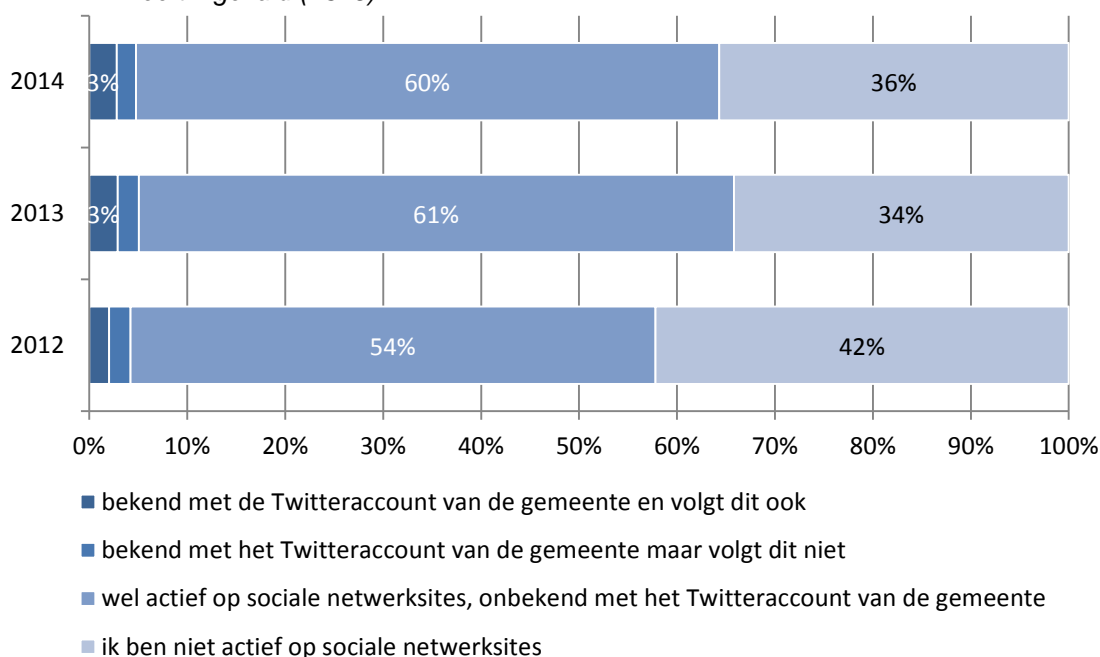
*Figuur 11: Aandeel van de respondenten dat de Facebookpagina van de gemeente Zoetermeer kent of volgt t.o.v. het totaal aantal respondenten dat de vragen over sociale netwerksites heeft ingevuld (1317 in 2014).
Voor de achterliggende tabellen, zie bijlage 4 vraag 93 en 94.*



Van de mensen die actief zijn op sociale netwerksites kent 7% (63 respondenten) het Twitteraccount van de gemeente Zoetermeer. Dit is 5% van het totaal aantal respondenten. Deze percentages zijn ongeveer gelijk aan 2012 en 2013.

37 van de 63 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 en 2013.

Figuur 12: 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 (1325).



Aan de 63 respondenten die het Twitteraccount van de gemeente Zoetermeer kennen, is gevraagd welke informatie ze via het Twitteraccount willen ontvangen. 21 van de 63 respondenten hebben deze vraag ingevuld. Voor een overzicht van de gewenste informatie zie bijlage 4, vraag 98.

BIJLAGE 1 **Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid**

De in dit verslag opgenomen uitkomsten hebben betrekking op de 1346 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 1.346 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
13.46	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%	9,7%	3,4%
Vrouw 18 tot 30 jaar	8,2%	9,5%	5,7%
Man 30 tot 40 jaar	7,9%	7,8%	4,3%
Vrouw 30 tot 40 jaar	7,8%	8,3%	6,5%
Man 40-50 jaar	8,3%	7,6%	6,6%
Vrouw 40-50 jaar	9,4%	9,7%	8,0%
Man 50-60 jaar	9,4%	9,1%	9,6%
Vrouw 50-60 jaar	10,2%	9,9%	12,4%
Man 60–69 jaar	8,2%	8,1%	14,0%
Vrouw 60-69 jaar	8,2%	8,7%	13,1%
Man 70–79 jaar	3,7%	3,4%	5,8%
Vrouw 70-79 jaar	4,2%	4,1%	5,3%
Man 80 jaar en ouder	1,6%	1,7%	2,8%
Vrouw 80 jaar en ouder	2,8%	2,6%	2,4%
Totaal	100%	100%	100%
Aantal	97.822	4.000	1.313*

* In totaal hebben 33 van de 1.346 respondenten hun leeftijd en/of geslacht niet ingevuld.

BIJLAGE 3 Selectie van de vragen uit de omnibusenquête 2014:gemeentelijke informatiebronnen

GEMEENTELIJKE INFORMATIEBRONNEN

STADSNIEUWS ZOETERMEER

74. 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"/>

NIEUWSBRONNEN

75. 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 (gemeentesite, site van landelijke kranten e.d.)
3. radio/tv-kanalen
4. anders, namelijk:

76. 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
- Algemeen Dagblad, editie Zoetermeer
- De Telegraaf, Haaglandenpagina
- landelijk dagblad
- anders, namelijk:

- ik heb het nieuws niet via een papieren blad gevolgd

77. **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

78. **Via welke van de onderstaande websites 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
- de website van een huis-aan-huisblad (bijv. Zoetermeer Dichtbij, Streekblad)
- de website van een regionale of landelijke krant (bijv. AD, Telegraaf)
- de website van Omroep West
- de website van een ander radio- of tv-kanaal
- de website van een nieuwskanaal (bijv. nu.nl)
- een andere website

- ik heb het nieuws niet via een website gevolgd

79. **Via welke van de onderstaande app's heeft u in de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer op uw smartphone of tablet gevolgd?**

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- de app van de gemeente Zoetermeer
- de app van een huis-aan-huisblad (bijv. Zoetermeer Dichtbij, Streekblad)
- de app van een regionale of landelijke krant (bijv. AD, Telegraaf)
- de app van Omroep West
- de app van een ander radio- of tv-kanaal
- de app van een nieuwskanaal (bijv. nu.nl, NOS)
- de app van een andere website

- ik heb het nieuws niet via een app gevolgd

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

LET OP: meerdere 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, namelijk door:
- ik heb het nieuws niet via sociale media gevolgd

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

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

82. 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

83. 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 91
- 4. weet niet → ga naar vraag 91

84. 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:

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

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

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

- 1. ja → ga naar vraag 88
- 2. nee

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

LET OP: ga nu door naar vraag 90

88. Was u bij uw laatste bezoek aan de gemeentelijke website tevreden over de actualiteit van de informatie?

- 1. ja → ga naar vraag 90
- 2. nee
- 3. weet niet → ga naar vraag 90

89. Kunt u dit toelichten?

90. Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe u de website van de gemeente Zoetermeer waardeert?

lage waardering hoge waardering geen oordeel

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99

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

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- ja, een smartphone
 ja, een tablet
 nee

SOCIALE MEDIA

92. Op welke sociale netwerksites bent u actief?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- Facebook
 Google+
 LinkedIn
 Twitter
 Pinterest
 anders, namelijk:

- ik ben niet actief op sociale netwerksites → ga naar vraag 99

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

1. ja
 2. nee → ga naar vraag 96

94. Volgt u de Facebookpagina van de gemeente Zoetermeer?

1. ja
 2. nee

95. Wat wilt u op de Facebookpagina van de gemeente Zoetermeer vinden?

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

1. ja

2. nee → ga naar vraag 99

97. Volgt u de gemeente op Twitter?

1. ja

2. nee

98. Wat wilt u dat op het Twitteraccount van de gemeente gemeld wordt?

BIJLAGE 4: Tabellen

Vraag 74: 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?

Gebaseerd op alle 1346 respondenten.

	voldoende		onvoldoende		geen mening		totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
actualiteit	736	56,0%	38	2,9%	540	41,1%	1314	100,0%
volledigheid	576	44,9%	65	5,1%	641	50,0%	1282	100,0%
afwisseling van de artikelen	584	45,6%	63	4,9%	633	49,5%	1280	100,0%
leesbaarheid	702	54,3%	65	5,0%	525	40,6%	1292	100,0%
begrijpelijkheid	704	54,4%	61	4,7%	528	40,8%	1293	100,0%

Vraag 75: Welke soort nieuwsbron is voor u de belangrijkste voor het volgen van het nieuws over Zoetermeer?

In 2014 ingevuld door 1317 van de 1346 respondenten, in 2013 door 1255 van de 1273.

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

Vraag 75, open antwoorden: Anders namelijk: (door alle 40 respondenten ingevuld)

	aantal
APP of Facebook	1
Bekijk nooit nieuwsbronnen.	1
Belangrijk over directe en nabije omgeving, liefst per post	1
Brieven bij belangrijke gevallen of openbare posters/borden	1
De krant AD. Dichtbij en streekblad worden vaak niet bezorgd.	1
Dichtbij .nl en Westonline	1
Dichtbij.nl	1
Digitale versie van de krant	1
E-mail heeft mijn voorkeur	1
Facebook	1
Familie	1
Flyers en info langs de weg zoals Caribbean/Blues	1
Geen	6
Huis aan huis folder met een thema. Rest sneeuwt onder in grote hoop.	1
Ik volg geen nieuws over Zoetermeer	1
De app van Zoetermeer Dichtbij	1
Ik volg het niet echt.	1
Informatie toegestuurd krijgen via e-mail of eventueel via een app.	1
Internet & mail & reclame langs de weg (of in de stadshart, zodat iedereen weet dat er nieuws is)	1
Mens op mens	1
Mijn vrouw	1
Nieuwsbrief, social media, online nieuwssites	1
Persoonlijk geadresseerde informatie	1
Persoonlijke brief	1
Regionaal dagblad	1
Twitter	2

Via app	1
Via familie/ kennissen	1
Via geadresseerde post. (Nieuwsbrief per email en idee?)	1
Volg het niet	1
Volg het niet echt.	1
Vrienden en kennissen	1
Vroeger kwam er regelmatig een Zoetermeer boekje/krantje. Die las ik altijd. Rest lees ik niet; geen tijd	1
Wat ik tegenkom, heb geen ?, zoek het niet op	1
Totaal	40

Vraag 75: Belang van de verschillende nieuwsbronnen naar leeftijdsklasse.

		papieren versie van krant, huis-aan- huisbladen	internet (gemeentesite, site van landelijke kranten)	radio/tv-kanalen	anders, namelijk:	totaal
18 t/m 29	aantal	47	51	13	7	118
	%	39,8%	43,2%	11,0%	5,9%	100,0%
30 t/m 39	aantal	72	56	4	6	138
	%	52,2%	40,6%	2,9%	4,3%	100,0%
40 t/m 49	aantal	123	49	7	9	188
	%	65,4%	26,1%	3,7%	4,8%	100,0%
50 t/m 64	aantal	343	81	20	16	460
	%	74,6%	17,6%	4,3%	3,5%	100,0%
65 en ouder	aantal	335	33	11	2	381
	%	87,9%	8,7%	2,9%	0,5%	100,0%
niet aangekruist	aantal	23	7	2	0	32
	%	71,9%	21,9%	6,3%	0,0%	100,0%
totaal	aantal	943	277	57	40	1317
	%	71,6%	21,0%	4,3%	3,0%	100,0%

Vraag 75: Belang van de verschillende nieuwsbronnen naar opleidingsniveau

		papieren versie van krant, huis-aan- huisbladen	internet (gemeente- site, site van landelijke kranten)	radio/tv- kanalen	anders, namelijk:	totaal
laag	aantal	318	52	18	5	393
	%	80,9%	13,2%	4,6%	1,3%	100,0%
midden	aantal	273	88	17	11	389
	%	70,2%	22,6%	4,4%	2,8%	100,0%
hoog	aantal	300	127	17	22	466
	%	64,4%	27,3%	3,6%	4,7%	100,0%
anders	aantal	17	7	3	1	28
	%	60,7%	25,0%	10,7%	3,6%	100,0%
weet niet	aantal	5	1	0	1	7
	%	71,4%	14,3%	0,0%	14,3%	100,0%
niet aangekruist	aantal	30	2	2	0	34
	%	88,2%	5,9%	5,9%	0,0%	100,0%
totaal	aantal	943	277	57	40	1317
	%	71,6%	21,0%	4,3%	3,0%	100,0%

Vraag 76: In welke van de onderstaande papieren bladen heeft u in de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer gevolgd? *Meer antwoorden mogelijk.*
In 2014 door 1340 respondenten ingevuld.

	2012	2013	2014	
	% respondenten	% respondenten	aantal	% respondenten
Streekblad	75,9%	76,2%	1038	77,5%
Zoetermeer Dichtbij	60,4%	61,9%	884	66,0%
Algemeen Dagblad, editie Zoetermeer	28,6%	24,5%	363	27,1%
De Telegraaf, Haaglandenpagina	9,6%	8,1%	110	8,2%
Landelijk dagblad	3,0%	1,9%	53	4,0%
anders, namelijk:	0,8%	1,4%	31	2,3%
Ik heb het nieuws niet via een papieren blad gevolgd	11,1%	13,8%	160	11,9%
totaal	189,4%	187,8%	2639	169,9%

Vraag 76 anders, namelijk:

Door alle 31 respondenten uit bovenstaande tabel ingevuld.

	aantal
Digitale wifi nieuwsbrieven	1
Facebook	1
Flyers in de brievenbus	1
Geen	4
Geen Zoetermeers nieuws gevolgd	1
Geprobeerd via 1+2 krijgen die echter zelden bezorgd (woonwijk oude dorp)	1
Helemaal niet! Er wordt gewoon door mij 12 uur per dag gewerkt.	1
Ik krijg het streekblad maar lees hem niet.	1
Ik lees geen bladen en kijk alleen tv.	1
Ik volg geen nieuws over Zoetermeer	1
Internet	4
Internet o.a. tv west	1
Internet, Twitter	1
Mijn vrouw	1
Niet	1
Nieuws-en actualiteitenprogramma's	1
Nu.nl	1
Op geen enkele wijze	1
TV WEST	1
Twitter, FB	1
Wij zijn verhuisd naar een nieuwbouw wijk waardoor we deze niet ontvangen.	1
Zoetermeer dichtbij wordt nauwelijks bezorgd.	1
Totaal	31

Vraag 77: Via welke van de onderstaande radio/tv-kanalen heeft u in de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer gevolgd?

Meer antwoorden mogelijk.

In 2014 door 1331 respondenten ingevuld.

	2012	2013	2014	
	% respondenten	% respondenten	aantal	% respondenten
Radio West	17,6%	17,8%	242	18,2%
TV West	33,1%	36,2%	445	33,4%
Info Thuis (kabelkrant)	4,4%	4,8%	52	3,9%
Zoetermeer FM/ ZFM	11,4%	10,3%	104	7,8%
Landelijk radiostation	9,6%	6,9%	123	9,2%
Landelijke televisie	19,9%	16,2%	247	18,6%
Anders, namelijk:	0,5%	0,7%	27	2,0%
Ik heb het nieuws niet via een radio/tv-kanaal gevolgd	38,7%	43,1%	599	45,0%
totaal	135,2%	136,0%	1839	138,2%

Vraag 77: Anders, namelijk:

Door alle 27 respondenten uit bovenstaande tabel beantwoord.

	aantal
Alleen via internet	1
App van Tv west.	1
Geen	5
Internet	1
Internet...regio 15	1
Niet	4
NOS Journaal	1
Radio west alleen als ik in de auto zit	1
Streekblad.	1
Sublime FM	1
Tablet	1
Tv West/ op Ipad.	1
Zie vraag 76.	1
Totaal	27

Vraag 78: Via welke van de onderstaande websites heeft u in de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer gevolgd?

Meer antwoorden per respondent mogelijk.

In 2014 door 1330 respondenten ingevuld.

	2012		2013		2014	
	% respondenten		% respondenten		aantal	% respondenten
www.zoetermeer.nl , de website van de gemeente	27,5%		22,3%		360	27,1%
de website van een huis-aan- huisblad (bijv. Zoetermeer Dichtbij, Streekblad)	5,7%		7,5%		105	7,9%
de website van een regionale of landelijke krant (bijv. AD, Telegraaf)	10,7%		10,2%		144	10,8%
de website van Omroep West	8,4%		9,2%		140	10,5%
de website van een ander radio- of tv-kanaal	1,1%		1,5%		17	1,3%
de website van een nieuwskanaal (bijv. nu.nl)	7,5%		9,2%		116	8,7%
een andere website	4,4%		4,5%		50	3,8%
ik heb het nieuws niet via een website gevolgd	50,9%		58,9%		772	58,0%
totaal	116,2%		123,3%		1704	128,1%

Vraag 79: Via welke van de onderstaande apps heeft u in de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer op uw smartphone of tablet gevolgd?

Door 1329 respondenten ingevuld.

Meer antwoorden per respondent mogelijk.

	2013		2014	
	aantal	% respondenten	aantal	% respondenten
de app van de gemeente Zoetermeer	47	3,8%	67	5,0%
de app van een huis-aan-huisblad (bijv. Zoetermeer Dichtbij, Streekblad)	23	1,9%	21	1,6%
de app van een regionale of landelijke krant (bijv. AD, Telegraaf)	73	5,9%	70	5,3%
de app van Omroep West	65	5,2%	85	6,4%
de app van een ander radio- of tv-kanaal	13	1,0%	8	0,6%
de app van een nieuwskanaal (bijv. nu.nl, NOS)	111	8,9%	118	8,9%
de app van een andere website	25	2,0%	21	1,6%
ik heb het nieuws niet via een app gevolgd	1014	81,6%	1070	80,5%
totaal	1371	110,3%	1460	109,9%

Vraag 80: Via welke van de onderstaande sociale media heeft u in de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer gevolgd?

Door 1323 respondenten ingevuld. Meerdere antwoorden per respondent mogelijk.

	2013		2014	
	aantal	% respondenten	aantal	% respondenten
via het nieuws dat door de nieuwsmedia op Facebook wordt gezet	102	8,3%	130	9,8%
via het nieuws dat door de gemeente Zoetermeer op Facebook wordt gezet	47	3,8%	86	6,5%
via het nieuws dat door particulieren/anderen op Facebook wordt gezet	109	8,9%	131	9,9%
via het nieuws dat door de nieuwsmedia via Twitter wordt verspreid	77	6,3%	50	3,8%
via het nieuws dat door de gemeente Zoetermeer via Twitter wordt verspreid	35	2,8%	31	2,3%
via het nieuws dat door particulieren/anderen via Twitter wordt verspreid	57	4,6%	29	2,2%
via het nieuws dat door een ander sociaal medium wordt verspreid	20	1,6%	12	0,9%
ik heb het nieuws niet via sociale media gevolgd	982	79,8%	1046	79,1%
totaal	1429	116,1%	1515	114,5%

Vraag 80 open antwoorden: 'Via het nieuws dat door een ander sociaal medium wordt verspreid, namelijk door':

Ingevuld door 9 van de 12 respondenten uit bovenstaande tabel

Alleen als nodig dan zoek ik op
 Geenstijl.nl
 Linked In
 Meerzoetermeer.nl
 Mijn echtgenoot
 Soms via de Oosterheem mail (nieuwsbrief).
 Streekblad en Zoetermeer dichtbij
 Tv-west-radio Zoetermeer
 Van horen zeggen

Vraag 81: Hoe vond u in het algemeen de inhoud van de berichtgeving over de stad Zoetermeer?

In 2014 door 1319 respondenten ingevuld, in 2013 door 1273.

	2013		2014		
	aantal	% respondenten	aantal	% respondenten inclusief geen mening	% respondenten exclusief geen mening
positief	208	17,7	235	17,8	26,6
neutraal	891	75,7	619	46,9	70,0
negatief	78	6,6	30	2,3	3,4
totaal	1273	100,0	884	67,0	100,0
geen mening ²			435	33,0	
totaal			1319	100,0	

² 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 82: Hoe vond u de inhoud van de berichtgeving over het bestuur van de gemeente Zoetermeer?

In 2014 door 1317 respondenten ingevuld, in 2013 door 1169.

	2013		2014		
	aantal	% respondenten	aantal	% respondenten inclusief geen mening	% respondenten exclusief geen mening
positief	103	8,8	125	9,5	18,2
neutraal	1001	85,6	529	40,2	77,1
negatief	65	5,6	32	2,4	4,7
totaal	1169	100,0	686		100,0
geen mening ³			631	47,9	
totaal			1317	100,0	

Vraag 83: Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens een bezoek gebracht aan de gemeentelijke website (www.zoetermeer.nl)?

Door 1327 respondenten ingevuld.

	2012	2013	2014	
	% respondenten	% respondenten	aantal	% respondenten
ja, diverse keren	41,0	34,4	532	40,1
ja, eenmaal	17,9	16,6	269	20,3
nee	41,0	49,1	493	37,2
weet niet ⁴			33	2,5
totaal	100,0	100%,0	1327	100,0

Vraag 84: Kunt u hieronder aankruisen waarom/waarvoor u in deze periode de gemeentelijke website bezocht?

Door 791 van de 801 (=532 + 269) respondenten uit vraag 83 beantwoord.

Per respondent meerdere antwoorden mogelijk.

	2012	2013	2014	
	% respondenten	% respondenten	aantal	% respondenten
nieuwsberichten/aankondigingen van de gemeente	15,8%	12,1%	86	10,9%
informatie over gemeentelijke producten/diensten	68,5%	64,4%	537	67,9%
informatie over evenementen	17,4%	15,1%	106	13,4%
digitaal iets melden of aanvragen	50,2%	49,3%	407	51,5%
wijkwebsite	7,8%	7,6%	64	8,1%
andere reden, namelijk:	1,7%	7,7%	53	6,7%
totaal	161,4%	156,2%	1253	158,4%

³ 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'.

⁴ 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 84: Andere reden, namelijk:

Ingevuld door 52 van de 53 respondenten die in bovenstaande tabel 'anders, namelijk:' hebben ingevuld.

	aantal
Aanpak bomen-issue wijk Seghtweart	1
Aanvraag paspoort.	1
Aanvraag prive. Antwoord laat lang op zich wachten.	1
Aanvragen verlening rijbewijs	1
Afhalen 'attestatie de vita' (echtgenote)	1
Afspraak maken	3
Afspraak voor rijbewijs	1
Bezwaarschrift	1
Gemeentelijke belastingen die ik te hoog vind.	1
Hoe rijbewijs te verlengen, openingstijden, wat mag naar zelfbrengdepot	1
Hondenuitlaatplekken	1
Ik werk bij de gemeente. Dus veelal voor mijn "eigen" informatie.	1
Info over flyeren	1
Informatie over de verkiezingen	1
Informatie over vuilophalen	1
Informatie over WMO/Zorg en gemeentelijke verkiezingen.	1
Klacht mailen	1
Klacht indienen	2
Klacht over groenvoorziening die erg slecht is in Zoetermeer	1
Klacht/vraag	1
Klachten over geluidsoverlast	1
Loket	1
Mijnzoetermeer (DIGID)	1
Nieuwsgierigheid, wat wordt er allemaal verteld?	1
Openingstijden De Veur	1
Opzoeken WOZ taxatierapport en onderbouwing- Ingestuurde foto's bekijken	1
Paspoort aanvraag	1
Paspoort verlengen	1
Paspoorten, vuil ophalen	1
Raadsinformatie	1
Regelingen i.v.m. mijn vrijwilligerswerk van SOS Zoetermeer	1
Reservering paspoort halen	1
RIS	1
Sportaanbod	1
Stand van zaken Sterignics	1
Vacatures	4
Vacatures bij de gemeente	1
Verbouwing Rokkenveen winkelcentrum	1
Vergunningen	1
Verlening paspoort	1
Video zonder vergaderingen	1
Voor deze enquête	1
WOZ beschikking inzien	1
Zakelijk	1
Zie vraag? Onduidelijk iets te vinden.	1
Zwemlessen	1
	52

Vraag 85: Was u bij uw laatste bezoek tevreden over de gebruiksvriendelijkheid van de gemeentelijke website?

Door 797 van de 801 respondenten uit vraag 84 ingevuld.

	2012	2013	2014	
	% respondenten	% respondenten	aantal	% respondenten
ja	77,6	79,2	603	75,7
nee	15,0	13,6	138	17,3
weet niet	7,4	7,3	56	7,0
totaal	100,0	100,0	797	100,0

Vraag 86: Heeft u bij uw laatste bezoek aan de gemeentelijke website kunnen vinden wat u zocht?

Door 794 van de 801 respondenten uit vraag 84 ingevuld.

	2012	2013	2014	
	% respondenten	% respondenten	aantal	% respondenten
ja	92,6	92,3	726	91,4
nee	7,4	7,7	68	8,6
totaal	100,0	100,0	794	100,0

Vraag 87: Welk(e) onderwerp(en) heeft u niet kunnen vinden op de gemeentelijke website?

Beantwoord door 62 van de 68 respondenten die bij vraag 86 'nee' hebben ingevuld.

Aangeven van een aantal lantaarnpalen die kapot waren. Veel te veel gedoe. Lantaarnpalen nummers???	1
Aanvraag rijbewijs + pas To 2 drive voor 17 jarige is onduidelijk/onvolledig	1
Aanvraag WMO. Bleek telefonisch te moeten, staat nergens!	1
Afsluiting Afrikaweg	1
Afval inzameling	1
Afval ophalen. Afspraak maken om paspoort op te halen, wel kunnen vinden maar site werkte niet!	1
Afzeggen van gemaakte afspraak voor aanvraag VOG was onmogelijk.	1
beleid nadeelcompensatie	1
Beperkte info/woningen - starterslening	1
Bezetting sportzalen	1
Bij een -herhaalde- klacht lag dat deel van de website eruit.	1
Dagen waarop huishoudelijk afval kan worden aangeboden was moeilijk te vinden	1
De afsprakenplanner werkte niet	1
De prijzen van zwembles	1
De website is log	1
De zoekfunctionaliteit laat zeer te wensen over	1
Deze enquête zou volgens begeleidend schrijven zou op www.Zoetermeer.nl/ omnibusgroen in te vullen zijn, niet te vinden, dus naar digitale balie, visueel contact met een dame, geen geluid.	1
Duidelijk overzicht over alle woonbelastingen	1
Duidelijke informatie over zwembaden	1
Een evenement dat uiteindelijk niet voor het publiek toegankelijk bleek	1
Een goede uitleg, waarom in deze tijd (internet aankopen, marktplaats, gebruikte goederen) minder behoefte in winkelen, het Stadshart verpest moet worden met dichtzetten van arvades!!!	1
Er staat zoveel, lang zoeken	1
Evenementen	1
Geen prettige site. Kan de meeste info maar lastig vinden met bijv. ophalen afval, zwembaden en nog meer wat ik nu niet meer weet.	1
Goede, toegankelijke plattegrond	1
Grofvuil aanvragen. Verleende (kap) vergunningen	1
Heb ik nu even niet paraat	1
Hoe ik meer gespreid kan betalen. Niet 6 keer maar bijv. 8 of 10 keer, zoals in heel veel andere gemeenten	1
Ik ben door omstandigheden in de bijstand geraakt en weet dat er toeslagen en voorzieningen voor deze doelgroep zijn, maar kon deze niet goed vinden. o.a. woonkostentoeslag, aanschaf bril etc.	1

Ik vind de digitale dienst niet altijd handig. Oudere mensen kunnen er absoluut niets mee. Ik vind het niet kunnen dat je niet bij de gemeente binnen kan lopen voor producten/diensten of een simpele uittreksel. Belachelijk. Waar betalen we zoveel belasting voor in Zoetermeer?????	1
Ik vind het onduidelijke site.	1
Klacht melden groen lastig te vinden	1
Melding van evenementen	1
Moeilijk toegankelijk (soms onbereikbaar om afspraak in te plannen)	1
Moest afspraak inplannen en dat lukte niet. Via chat uiteindelijk wel goed geholpen.	1
Na lang zoeken	1
Omnibus groen	1
Over het algemeen is alles slecht te vinden. Maar dat is redelijk standaard bij dit soort websites (overheid, gemeente, ziekenhuis etc.)	1
Problemen rondom de thuiszorg	1
Site was geblokkeerd i.v.m. veiligheidsrisico.	1
Specifieke vragen moeten toch telefonisch worden beantwoord. Anders blijft het te algemeen en daarmee niet bruikbaar.	1
Subsidies zonnepanelen e.d.	1
Te weinig info over alle evenementen en uitgaansmogelijkheden	1
Telefoonnummers van gemeentelijke afdelingen	1
Teveel doorklikken, omslachtig zoeken	1
teveel informatie waardoor het moeilijk is om te vinden wat je zoekt.	1
Textiel bakken	1
Vacatures	1
Veiligheidsavond	1
Vergunning nodig voor flyeren	1
Vergunningsaanvraag	1
Verhuisservice zonder digiD	1
Vragen paspoort kwam niet door.	1
Weet ik niet meer	1
Weet ik niet meer precies: had iets met mijn vereniging (ZKV De Meervogels) te maken en iets over een wijziging voor mijn moeder.	1
Weet ik niet meer	1
Weet niet meer, maar site is te rommelig. Zoekfunctie werkte ook niet afdoende.	1
Werk	1
WMO	1
Zaken over vergunningen te veel kunnen	1
Zoek machine levert niet snel gewenste resultaten	1
Zwembaden	1
Totaal	62

Vraag 88: Was u bij uw laatste bezoek aan de gemeentelijke website tevreden over de actualiteit van de informatie?

Door 749 van de 801 respondenten uit vraag 84 ingevuld.

	2012	2013	2014	
	% respondenten	% respondenten	aantal	% respondenten
ja	94,7	96,3	575	76,8
nee	5,3	3,7	33	4,4
weet niet ⁵			141	18,8
totaal	100,0	100,0	749	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 'ja' op. Deze daling is ongeveer even groot als de antwoordcategorie 'geen mening'.

Vraag 89: Kunt u dit toelichten?*Ingevuld door 27 van de 33 respondenten die bij vraag 88 'nee' hebben geantwoord.*

Aanvragen paspoort ook voor mijn echtgenote. Was onduidelijk of dat samen in een afspraak kon.	1
Achterhaalde informatie.	1
Bepaalde info wordt te laat gecommuniceerd. Bijv. afsluiting van wegen.	1
Bij verhuizing was mijn oude huis reeds verkocht en was het onmogelijk om een digid-code te krijgen en onmogelijk om dit via de website te regelen en kon niet langs komen.	1
Data verschilt periodiek voor aanvraag documenten (10 dagen wachten voor rijbewijs/paspoort is toch niet normaal?).	1
De laatste verslagen van de WMO-raad stonden niet op de site.	1
Er staan veel oudere berichten op en niet of iets nog gaat plaats vinden.	1
Het ging over aanvragen paspoort. Ik heb hierover ook een klacht ingediend. Deze is keurig binnen de gestelde tijd beantwoord.	1
Het is veel klikken en onduidelijk informatie te omslachtig te vinden.	1
Ik ben niet zo'n goede man achter de P.C.	1
Ik had een nieuw paspoort nodig en actuele data over wet wijziging en wachttijden ontbreekt.	1
Ik kan elke keer heel moeilijk vinden wat ik zoek.	1
Ik kwam verouderde informatie tegen over wat je mee moest nemen naar een geboorteangifte. Via google zijn oude pagina's nog te vinden.	1
Ik vind het niet juist dat je alleen afspraken digitaal kunt maken en niet telefonisch.	1
Oude content.	1
Te omslachtig, van de ene naar de ander pagina steeds weer doorverwezen en uiteindelijk op de juiste plaats uit komen.	1
Tekst kortbondig (zwemmen) geen melding van tijdelijke sluiting "De Veur".	1
Veelal worden nog oude bestuurders genoemd.	1
Vergunningaanvraag, niets in mijn Zoetermeer	1
Verkeerswerkzaamheden toch lastig te begrijpen.	1
Verwacht in Zoetermeer app meer nieuws en informatie.	1
Voor veel informatie verwezen naar andere website die geen volledige info geven.	1
Website te log	1
Aanvraag rijbewijs + pas to 2 drive voor 17 jarige is onduidelijk/onvolledig.	1
Een goede uitleg, waarom in deze tijd (internet aankopen, marktplaats, gebruikte goederen) minder behoefte in winkelen, het Stadshart verpest moet worden met dichtzetten van arvadess!	1
Afval ophalen. Afspraak maken om paspoort op te halen, wel kunnen vinden maar site werkte niet!	1
Zocht openingstijden zelfbrengdepot grofvuil. Vond hierover uitsluitend een bericht over goede vrijdag 2012.	1
Totaal	27

Vraag 90: Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe u de website van de gemeente Zoetermeer waardeert? Door 748 van de 801 respondenten uit vraag 83 beantwoord.

rapportcijfer	aantal	% respondenten	cumulatief %
lage waardering1	3	,4	,4
2	1	,1	,5
3	7	,9	1,5
4	12	1,6	3,1
5	34	4,5	7,6
6	111	14,8	22,5
7	346	46,3	68,7
8	208	27,8	96,5
9	25	3,3	99,9
hoge waardering10	1	,1	100,0
totaal	748	100,0	

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

Vraag 91: Gebruikt u wel eens een smartphone en/of een tablet?*Ingevuld door 1343 van e 1346 respondenten.**Meer antwoorden per respondent mogelijk.*

	2013		2014	
	aantal	% respondenten	aantal	% respondenten
- ja, een smartphone	700	56,1%	811	61,3%
- ja, een tablet	553	44,3%	754	57,0%
- nee	397	31,8%	312	23,6%
totaal	1650	132,2%	1877	141,9%

Vraag 92: Op welke sociale netwerksites bent u actief?*Meer antwoorden per respondent mogelijk.**Door 1324 van de 1346 respondenten ingevuld.*

	2012	2013	2014	
	% respondenten	% respondenten	aantal	% respondenten
Facebook	42,8%	53,8%	652	49,2%
Google+	18,9%	25,3%	310	23,4%
LinkedIn	16,3%	20,1%	300	22,7%
Twitter	12,5%	14,7%	142	10,7%
Hyves	11,2%	4,9%		
Pinterest ⁶	1,2%	2,7%	77	5,8%
anders, namelijk: ik ben niet actief op sociale netwerksites	1,7%	2,7%	26	2,0%
totaal	145,8%	158,2%	1980	149,5%

anders, namelijk:*Door 23 van de 26 respondenten uit bovenstaande tabel ingevuld.*

	aantal
App, viber computer	1
Ben niet actief op netwerksites	1
Gaat u niks aan	1
Geen	2
Ik heb geen internet	1
Ik heb wel een account, van Facebook en Twitter maar ben er niet actief	1
Instagram	8
prive	1
Resraed gate	1
Spelletjes	1
Tumblr	1
Viber	1
WhatsApp	3
Totaal	23

⁶ Hyves bestaat in 2014 niet meer.

Vraag 93: Kent u de Facebookpagina van de gemeente Zoetermeer**(www.facebook.com/gemeentezoetermeer)?***Gevraagd aan de 873 respondenten die bij vraag 92 'ik ben niet actief op een sociaal netwerk' niet hebben ingevuld (1346-473). Door 847 van de 873 respondenten ingevuld.*

	2012	2013	2014	
	%	%	aantal	%
ja	10,3%	13,1	165	19,5
nee	89,7%	86,9	682	80,5
totaal	100,0%	100,0	847	100,0
niet ingevuld			26	
totaal			873	

Vraag 94: Volgt u de Facebookpagina van de gemeente Zoetermeer?*Beantwoord door alle 165 respondenten die bij vraag 93 'ja' hebben ingevuld.*

	2012	2013	2014	
	%	%	aantal	%
ja	20%	45,4	74	45,7
nee	80%	54,6	88	54,3
totaal	100%	100,0	162	100,0
niet ingevuld			3	
totaal			165	

Vraag 96: Kent u de Twitteraccount van de gemeente Zoetermeer (www.twitter.com/gemzoetermeer)?*Gevraagd aan de 873 respondenten die bij vraag 92 'ik ben niet actief op een sociaal netwerk' niet hebben ingevuld (1346-473). Door 852 van de 873 respondenten ingevuld.*

	2012	2013	2014	
	%	%	aantal	%
ja	7,6	7,7	63	7,4
nee	92,4	92,3	789	92,6
totaal	100,0	100,0	852	100,0
niet ingevuld			21	
totaal			873	

Vraag 97: Volgt u de gemeente op Twitter?*Beantwoord door alle 63 respondenten die bij vraag 96 'ja' hebben ingevuld.*

	2012	2013	2014	
	%	%	aantal	%
ja	47,2%	57,1	37	58,7
nee	52,8%	42,8	26	41,3
totaal	100%	100,0	63	100,0

Vraag 98: Wat wilt u dat op het Twitteraccount van de gemeente gemeld wordt?*Beantwoord door 21 van de 63 respondenten die bekend zijn met het Twitteraccount van de gemeente.*

Activiteiten in de buurt, nieuws	1
Actualiteit	1
Actuele info	1
Actuele nieuws	1
Actuele wetenswaardigheden	1
Agenda van de dag	1
Al het belangrijke nieuws, wijzigingen ook	1

Algemeen/ informaties	1
Belangrijk nieuws, actualiteiten, tips, verkeersstagnatie	1
DM zou beter zijn bij antwoorden van vragen. Ik heb niets aan meldnummers al kan je deze ergens nalezen?	1
Echt nieuws	1
Evenementen	1
Goed	1
Laatste belangrijke nieuws	1
Laatste nieuws, bestuur gemeente	1
Momenten voor burgers om invloed uit te oefenen op plannen	1
Nieuwtjes en activiteiten	1
Nieuws/ vacatures	1
Persberichten en aankondigingen	1
Werkzaamheden. Belangrijke raadsbesluiten. Trends/ontwikkelingen	1
Zeer actueel nieuws	1
<hr/> Totaal	<hr/> 21

