



gemeente

Zoetermeer

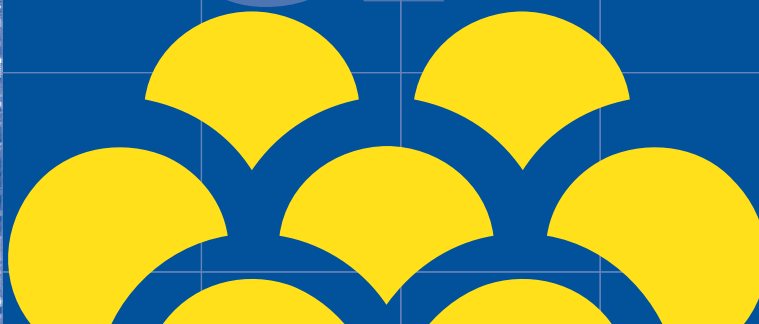
Omnibusenquête 2011

deelrapport

Gemeentelijke informatiebronnen

O&S

Onderzoek & Statistiek



Omnibussenquête 2011

Deelrapport gemeentelijke informatiebronnen

februari 2012

Opdrachtgever:
Directie bedrijfsvoering
afdeling Communicatie

Annette Doorn

Uitvoering:
Directie bedrijfsvoering
afdeling FB, Onderzoek & Statistiek
Organisatie veldwerk
Analyse en verslaglegging

Simon Arndt
Annemiek van Soest

Inhoudsopgave

SAMENVATTING	5
1 INLEIDING	7
1.1 Achtergrond	7
1.2 Onderzoeksdoelstelling	7
1.3 Respons	7
2 ONDERZOEKSRESULTATEN	9
2.1 Zoetermeer Magazine	9
2.2 Nieuwsbronnen	10
2.3 Website	15
2.4 Participatie	17
2.5 Vertrouwen in politiek en gemeente	21
BIJLAGEN	25
bijlage I bevolking, steekproef en respons	25
bijlage II betrouwbaarheid en nauwkeurigheid	27
bijlage III tabellen	29
bijlage IV berekeningswijze indicator mate van vertrouwen	45
bijlage V enquêtevragen	47

De digitale versie van dit rapport is te vinden in de onderzoeksdatabank van de gemeente Zoetermeer (te bereiken via intranet)

SAMENVATTING

Zoetermeer Magazine

Van de respondenten kent 90% het Zoetermeer Magazine. Voor het merendeel van deze respondenten is een verschijningsfrequentie van vier keer per jaar voldoende.

Nieuwsbronnen

belangrijkste nieuwsbronnen

Als belangrijkste nieuwsbron noemt het merendeel van de respondenten de papieren versie van de krant/het huis-aan-huisblad (68%). Voor 16% is internet het belangrijkste medium en voor 7% is dit de radio of televisie.

kranten/bladen

Vergeleken met andere kranten wordt Streekblad als de belangrijkste bron voor nieuws over Zoetermeer beschouwd (genoemd door 44% van de respondenten).

radio en televisie

Het percentage respondenten dat Omroep West (44%) of de landelijke televisiezenders (23%) het belangrijkste vindt voor nieuws over Zoetermeer is hoger dan het percentage dat de landelijke radio, Zoetermeer FM of de kabelkrant raadpleegt.

internet

De website www.zoetermeer.nl wordt door de meeste respondenten als belangrijkste nieuwsbron genoemd.

Sociale netwerksites

De helft van de respondenten (51%) is actief op één of meer netwerksites. Het merendeel van deze respondenten is actief op Facebook.

Website

Meer dan de helft van de respondenten (58%) heeft de website het afgelopen jaar een of meer keren bezocht. De meest genoemde reden van bezoek is het zoeken naar informatie. Van de respondenten die de website hebben bezocht was 79% tevreden over de gebruiksvriendelijkheid, 92% heeft kunnen vinden wat men zocht en 91% was tevreden over de actualiteit van de informatie.

Participatie

Van de respondenten is 54% bekend met een vorm van beleidsparticipatie. Van deze respondenten heeft 32% de afgelopen drie jaar wel eens deelgenomen aan een vorm van beleidsparticipatie. Van deze respondenten voelde ruim de helft zich gehoord, een kwart had meer begrip en in de gevallen dat het van toepassing was, is in ruim 40% van de gevallen de gemeente haar afspraken nagekomen.

Voor beleidsparticipatie wil men bij voorkeur persoonlijk uitgenodigd worden; met 31% het meest genoemde antwoord.

Het referendum is bekend bij 60% van de respondenten, het burgerinitiatief bij 53%.

Vertrouwen in politiek en gemeente

Aan de respondenten zijn vier stellingen voorgelegd om hun vertrouwen in politiek en gemeente te bepalen. De stelling "De gemeentelijke organisatie houdt rekening met de belangen van de inwoners" scoort het best bij de respondenten. De stelling "De gemeentelijke organisatie komt haar afspraken na" scoort het minst gunstig.

De indicator die het vertrouwen weergeeft is voor 2011: 6,0.

1 INLEIDING

1.1 ACHTERGROND

In oktober 2011 is in Zoetermeer de jaarlijkse omnibusenquête gehouden. In deze enquête worden over uiteenlopende onderwerpen vragen gesteld aan de inwoners van Zoetermeer. In opdracht van de afdeling Communicatie is een aantal vragen in de enquête opgenomen over Zoetermeer Magazine, de bronnen die men gebruikt om nieuws over Zoetermeer te volgen, de gemeentelijke website, participatie en het vertrouwen in politiek en gemeente.

1.2 ONDERZOEKSDOELSTELLING

Doel van het onderzoek is een antwoord vinden op de volgende vragen:

- Wat vindt men van het Zoetermeer Magazine?
- Welke nieuwsbronnen gebruikt men om nieuws over Zoetermeer te volgen?
- Hoe beoordeelt men de gemeentelijke website?
- Ken men en neemt men deel aan beleidsparticipatie?
- Hoe staat het met het vertrouwen in politiek en gemeente?

1.3 RESPONS

Voor de omnibusenquête 2011 zijn uit het bevolkingsbestand van Zoetermeer drie niet overlappende steekproeven getrokken van 2000 personen die op 1 september 2011 18 jaar of ouder waren. Voor de personen in deze steekproeven geldt bovendien dat zij op dat moment niet woonachtig waren in een 'bijzonder woongebouw' (verzorgingshuis, penitentiaire inrichting, gezinsvervangend tehuis) of in een woonwagen.

De respons op de enquête, die de vragen over de gemeentelijke informatiebronnen bevat, bedraagt 1293 personen (64,7%), 1280 personen (64,0%) hebben de vragen met betrekking tot de gemeentelijke informatiebronnen (geheel of gedeeltelijk) beantwoord en 1265 personen (63,3%) hebben de vragen met betrekking tot participatie en vertrouwen in politiek en gemeente (geheel of gedeeltelijk) beantwoord.

De respons geeft een goede afspiegeling van de bevolking van Zoetermeer. In bijlage II worden kenmerken van de respons (seks en leeftijd) vergeleken met gegevens uit het bevolkingsbestand. In bijlage III wordt stilgestaan bij de betrouwbaarheid en nauwkeurigheid van een onderzoek van deze omvang.

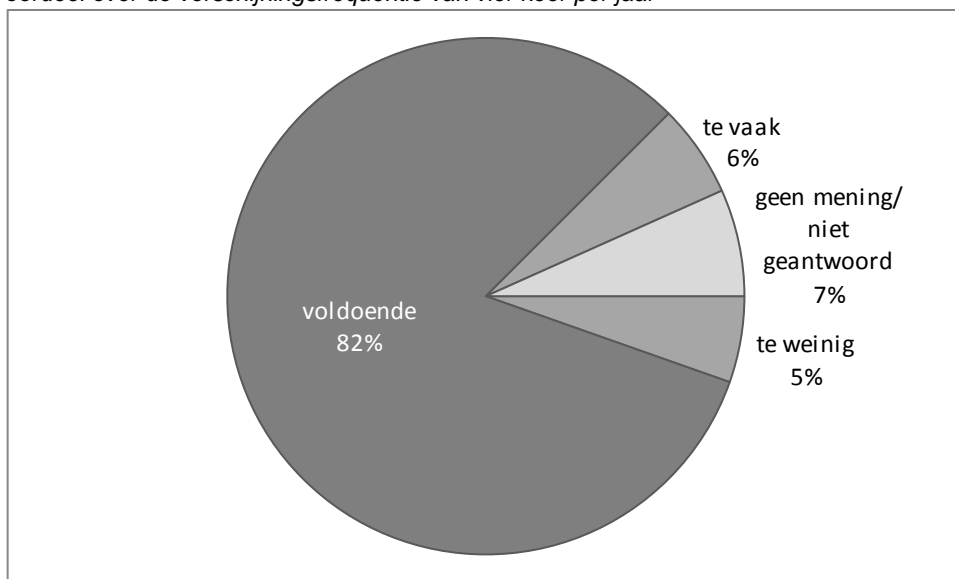
2 ONDERZOEKSRESULTATEN

2.1 ZOETERMEER MAGAZINE

Zoetermeer Magazine wordt bezorgd op alle adressen, met uitzondering van de adressen met een 'nee/nee'- of 'nee/ja'-sticker. 16,6% van de respondenten geeft aan zo'n sticker te hebben.

Van de respondenten kent 90% Zoetermeer Magazine. Van deze respondenten vindt het merendeel dat de verschijningsfrequentie van vier keer per jaar voldoende is. Zie onderstaande figuur.

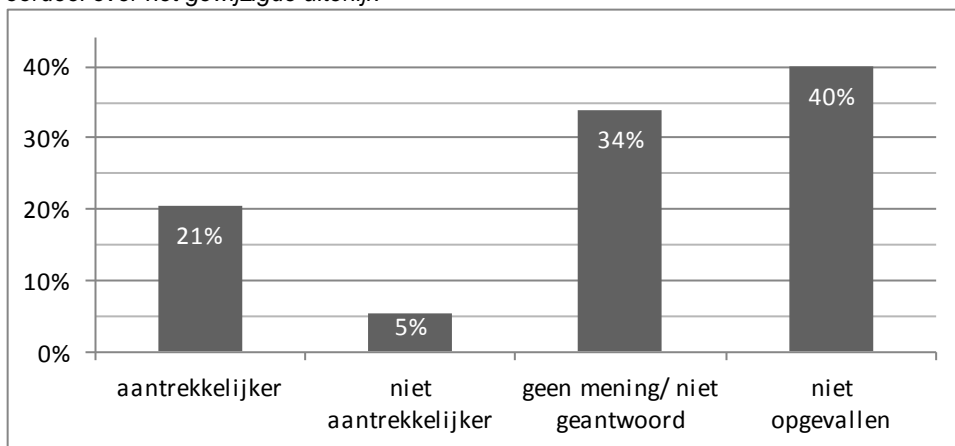
figuur 1 oordeel over de verschijningsfrequentie van vier keer per jaar



n=1280

Aan de respondenten die het Zoetermeer Magazine kennen, is gevraagd wat men vindt van het gewijzigde uiterlijk van het blad. Een vijfde van de respondenten vindt het blad aantrekkelijker geworden, driekwart (74%) heeft geen mening of is de wijziging niet opgevallen. Zie onderstaande figuur.

figuur 2 oordeel over het gewijzigde uiterlijk



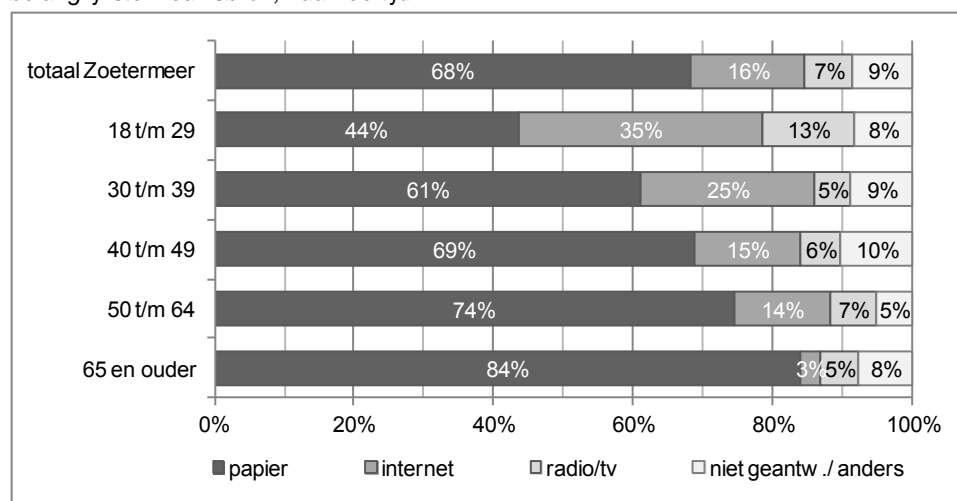
n=1146

2.2 NIEUWSBRONNEN

Voor 68% van de respondenten is de papieren versie van de krant/ huis aan huisblad het belangrijkst om het nieuws over Zoetermeer te volgen. Voor 16% is internet het belangrijkste medium en voor 7% is dit de radio of televisie, zie ook bijlage III, tabel 5.

Binnen de oudere leeftijdsgroepen geeft men de voorkeur aan de papieren nieuwsbronnen. Hoe jonger de respondent wordt, hoe meer de voorkeur voor een papieren nieuwsbron verschuift naar de voorkeur voor internet als nieuwsbron. Zie figuur 3.

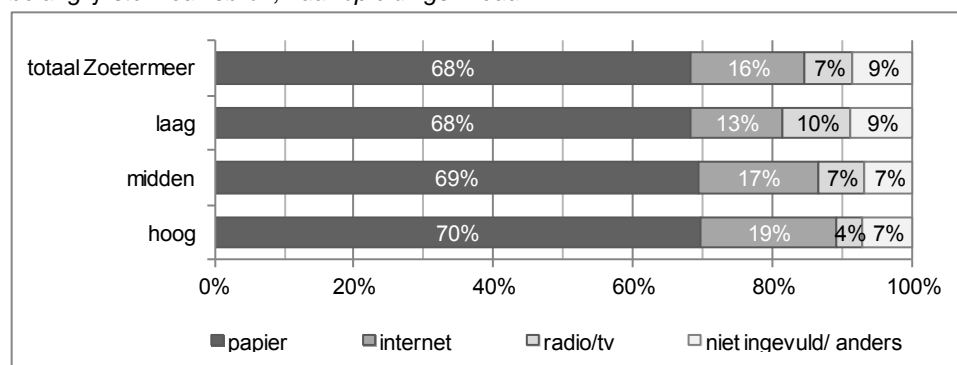
figuur 3 belangrijkste nieuwsbron, naar leeftijd



n=1280

Naarmate het opleidingsniveau hoger wordt, zien we een (lichte) toename in het internetgebruik om het nieuws over Zoetermeer te volgen. Tegelijkertijd neemt de voorkeur voor radio/televisie af. De voorkeur voor papieren nieuwsbronnen is voor alle opleidingsniveaus nagenoeg gelijk. Zie onderstaande figuur.

figuur 4 belangrijkste nieuwsbron, naar opleidingsniveau



n=1280

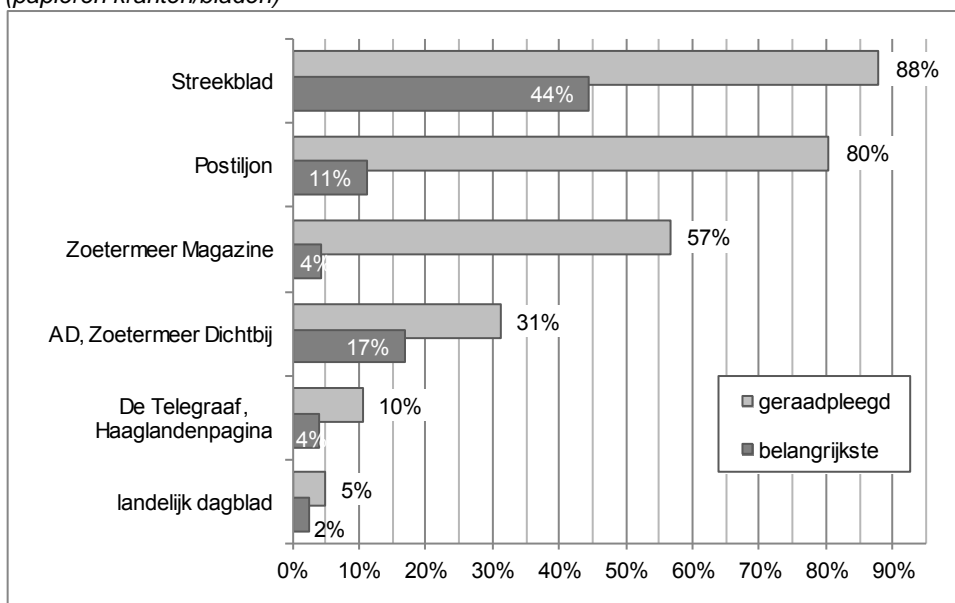
Kranten/bladen

Hoewel papieren kranten/bladen voor 68% van de respondenten de belangrijkste nieuwsbronnen zijn, zegt 90% van de respondenten het nieuws wel eens via deze nieuwsbron te volgen. Door een andere vraagstelling in 2011 zijn de uitkomsten op detail niet vergelijkbaar met voorgaande jaren. Wel is dezelfde trend te zien: de gratis huis aan huisbladen Streekblad (1x per week), Postiljon (1x per week) en Zoetermeer Magazine (4x per jaar) worden (in

deze volgorde) door de meeste respondenten genoemd als een van de bladen die men leest voor het nieuws over Zoetermeer. Daarna worden AD Zoetermeer Dichtbij en De Telegraaf Haaglandpagina genoemd. Een landelijk dagblad wordt het minst genoemd als bron voor lokaal nieuws.

Van deze bladen, vindt bijna de helft (44%) van de respondenten het Streekblad tevens de belangrijkste nieuwsbron. Op de tweede plaats komt het AD (17%), zie onderstaande figuur.

figuur 5 bron, waarmee men de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer heeft gevolgd en bron, welke men de belangrijkste vond (papieren kranten/bladen)



n=1163

geraadpleegde bron: % respondenten - meer dan één antwoord per respondent mogelijk

belangrijkste bron: % respondenten van totaal

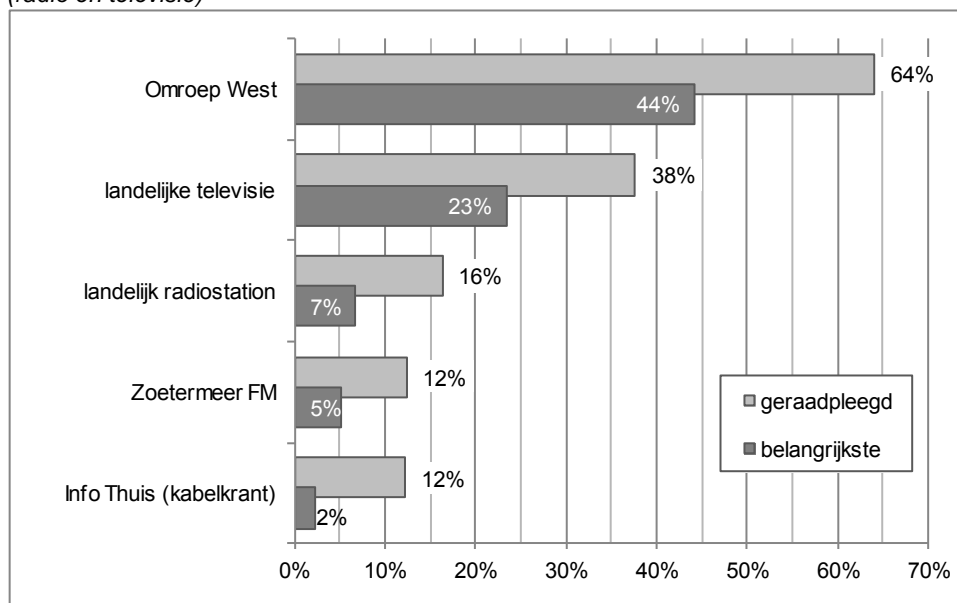
categorieën 'anders' en 'niet ingevuld' zijn niet in de figuur opgenomen, zie voor aantallen bijlage III, tabel 6 en tabel 7

Radio en televisie

Hoewel voor slechts 7% van de respondenten radio en televisie de belangrijkste media zijn, geeft 64% van de respondenten aan wel eens het Zoetermeerse nieuws via deze media te volgen. Doordat de vraagstelling en de antwoordcategorieën in 2011 afwijken van die van de jaren daarvoor, zijn de antwoorden op detail niet te vergelijken. De trend wijkt echter niet af: Rtv West staat bovenaan, gevolgd door landelijke televisie. Landelijke radio, Zoetermeer FM en de kabelkrant Info Thuis worden minder vaak genoemd.

Omroep West is tevens de belangrijkste bron (genoemd door 44% van de respondenten).

figuur 6 bron, waarmee men de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer heeft gevolgd en bron, welke men de belangrijkste vond (radio en televisie)



n=839

geraadpleegde bron: % respondenten - meer dan één antwoord per respondent mogelijk

belangrijkste bron: % respondenten van totaal

categorieën 'anders' en 'niet ingevuld' zijn niet in de figuur opgenomen, zie voor aantallen bijlage III, tabel 8 en tabel 9

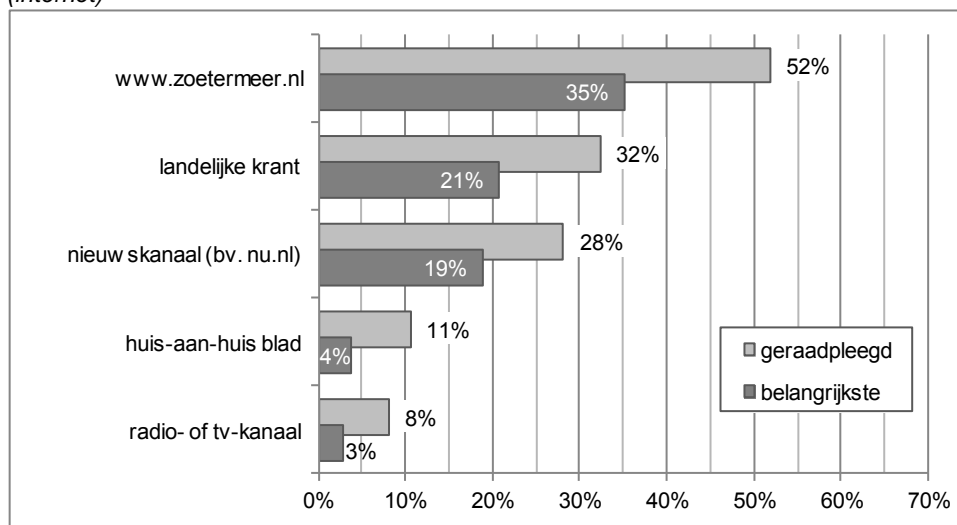
Internet

Hoewel internet door 16% van de respondenten genoemd als belangrijkste bron om het nieuws over Zoetermeer te volgen, geeft 42% van de respondenten aan wel eens nieuws te hebben gevolgd via een internet.

De website van de gemeente (www.zoetermeer.nl) is de meest genoemde website (52%), gevolgd door de sites van landelijke kranten en nieuwskanalen (bv nu.nl). De website www.zoetermeer.nl is voor 35% van de respondenten tevens de belangrijkste nieuwsbron. Zie onderstaande figuur.

De vraagstelling in 2011 is afwijkend van die van eerdere jaren. Vergelijking is daarom niet mogelijk.

figuur 7 bron, waarmee men de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer heeft gevolgd en bron, welke men de belangrijkste vond (internet)



n=579

geraadpleegde bron: % respondenten - meer dan één antwoord per respondent mogelijk

belangrijkste bron: % respondenten van totaal

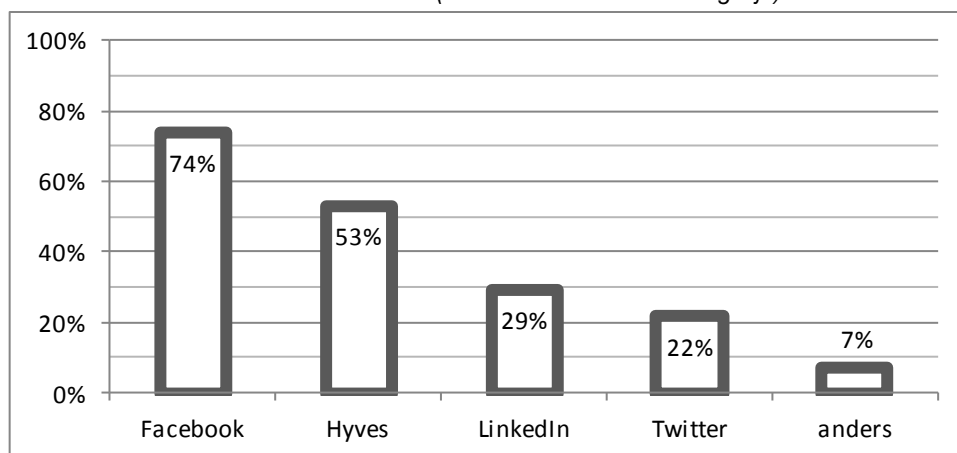
categorieën 'anders' en 'niet ingevuld' zijn niet in de figuur opgenomen, zie voor aantallen bijlage III, tabel 10 en tabel 11

Sociale netwerksites

Aan de respondenten is gevraagd of men actief is op Hyves, LinkedIn, Facebook en/of Twitter. De helft van de respondenten (51%) is actief op een of meer netwerksites. In 2010 was dit een kleine 40%.

Van deze respondenten zijn de meeste actief op Facebook (74%), de helft is actief op Hyves. Zie onderstaande figuur.

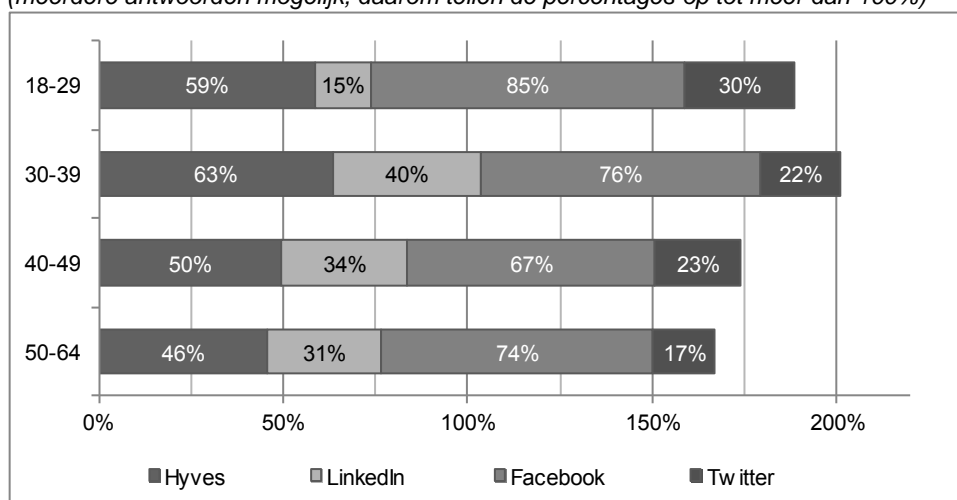
figuur 8 sociale netwerk sites waar men actief is (meerdere antwoorden mogelijk)



n=652

Van de jongere mensen (18 t/m 29 jarigen) is 15% actief op LinkedIn. Dit is minder dan in de overige leeftijdsgroepen. Zie onderstaande figuur.

figuur 9 sociale netwerk sites waar men actief is, naar leeftijdsgroep (meerdere antwoorden mogelijk, daarom tellen de percentages op tot meer dan 100%)

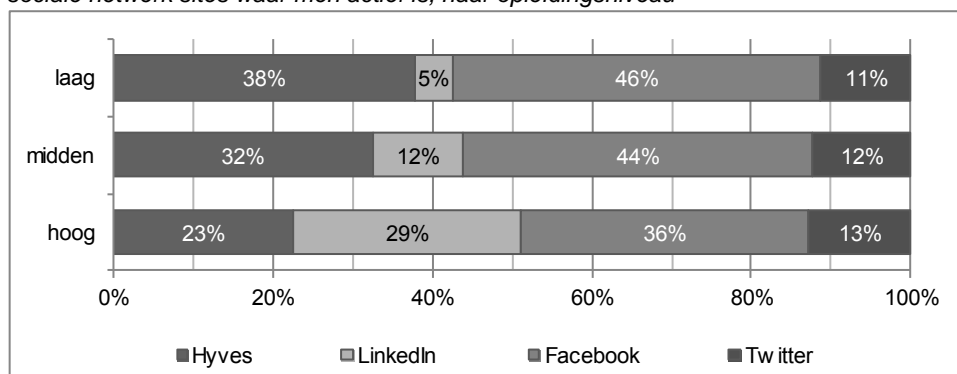


n=598

* 65 plussers hebben de vraag in onvoldoende mate beantwoord om er algemene uitspraken over te kunnen doen. Daarom is deze leeftijdsgroep niet in de figuur opgenomen.

In onderstaande figuur is te zien dat naar mate men hoger is opgeleid, men relatief meer LinkedIn gebruikt en minder Hyves en Facebook. Twitter wordt door alle opleidingsniveaus in gelijke mate gebruikt.

figuur 10 sociale netwerk sites waar men actief is, naar opleidingsniveau



n=591

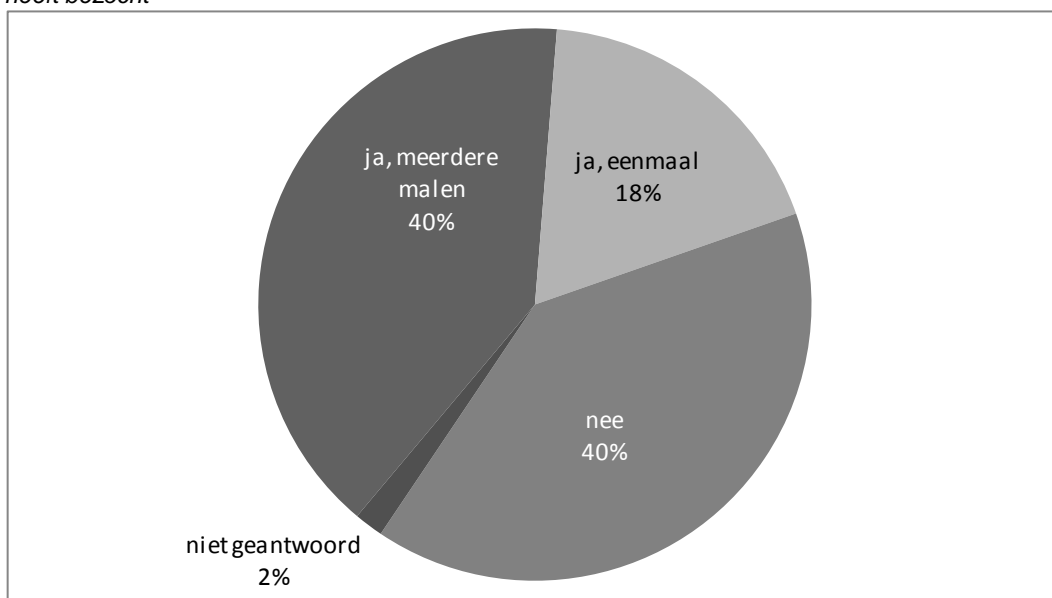
2.3 WEBSITE

Bezoek

Aan alle respondenten is gevraagd of ze de afgelopen 12 maanden een bezoek gebracht hebben aan de website van de gemeente Zoetermeer (www.zoetermeer.nl).

Uit de resultaten blijkt dat meer dan de helft van de respondenten (58%) de website een of meer keren heeft bezocht. Zie onderstaande figuur.

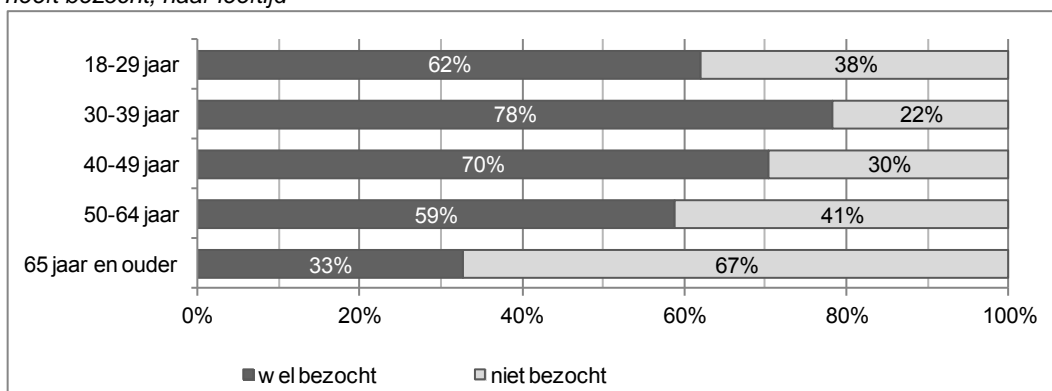
figuur 11 *percentage respondenten dat de website van de gemeente Zoetermeer het afgelopen jaar al dan niet heeft bezocht*



n=1280

Ruim driekwart van de respondenten in de leeftijdsgroep 30 t/m 39 jaar hebben de website het afgelopen jaar bezocht. Van de 65 plussers heeft een derde de website bezocht. Zie onderstaande figuur.

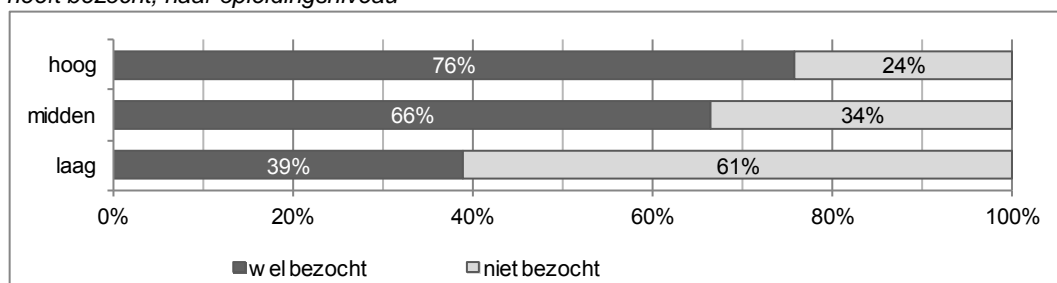
figuur 12 *percentage respondenten dat de website van de gemeente Zoetermeer het afgelopen jaar al dan niet heeft bezocht, naar leeftijd*



n=1201

Van de hoogopgeleide respondenten heeft 76% de website bezocht in het afgelopen jaar. Van de laagopgeleide respondenten heeft 39% de website bezocht. Van de groep ertussen in heeft 66% de website bezocht. Zie onderstaande figuur.

figuur 13 *percentage respondenten dat de website van de gemeente Zoetermeer het afgelopen jaar al dan niet heeft bezocht, naar opleidingsniveau*

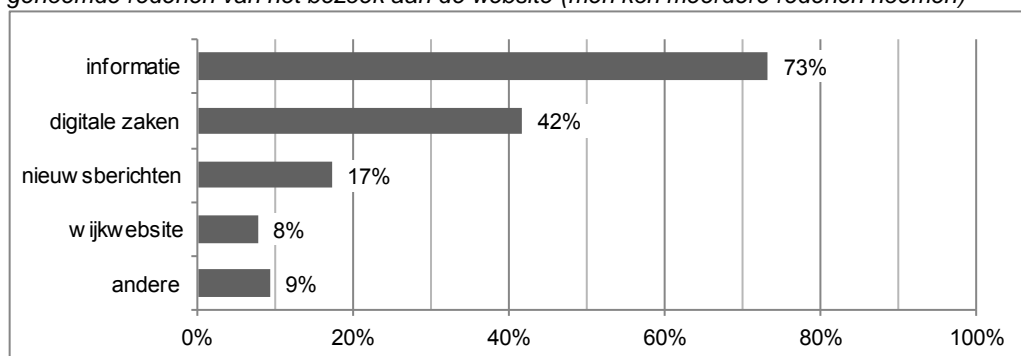


n=1132

Reden van het bezoek aan de website

Aan de respondenten die een bezoek brachten aan de gemeentelijk website in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek, is gevraagd aan te geven waarom/waarvoor men de gemeentelijke website bezocht. 73% van de respondenten gaf als reden dat men informatie zocht over gemeentelijke producten of diensten. En 42% heeft digitaal zaken gedaan. Zie onderstaande figuur.

figuur 14 *genoemde redenen van het bezoek aan de website (men kon meerdere redenen noemen)*



n=745

Andere redenen die men noemt zijn voornamelijk concrete voorbeelden van productinformatie, digitaal zaken doen of nieuwsberichten/aankondigingen van de gemeente. Verder wordt er naar algemene informatie gezocht of naar vacatures. Zie bijlage III, tabel 14 voor een compleet overzicht.

Gebruiksvriendelijkheid en actualiteit van de website

Van de respondenten die de website hebben bezocht was 79% tevreden over de gebruiksvriendelijkheid. 92% heeft kunnen vinden wat men zocht. Aan de respondenten die niet hebben kunnen vinden wat men zocht, is gevraagd om onderwerpen te noemen. Ruim een derde betreft gemeentelijke informatie, de helft betreft gemeentelijke producten de rest is divers. Een overzicht staat in bijlage III, tabel 16.

Van de respondenten die de website de twaalf maanden voor het onderzoek bezochten, is 91% tevreden over de actualiteit van de informatie. Van de mensen die de informatie niet actueel vonden, noemden er 11 een voorbeeld van verouderde informatie. De overige op-

merkingen betreffen andersoortige kritiek op de gemeentelijke website, zie bijlage III, tabel 19.

2.4 PARTICIPATIE

In welke mate werken burgers actief mee aan de totstandkoming van het beleid voor stad, wijk en buurt? Hoe is de ervaring van actieve burgers daarbij? Welke redenen geven burgers op voor hun niet-participeren in de beleidsvorming? Deze zaken komen aan de orde in deze paragraaf.

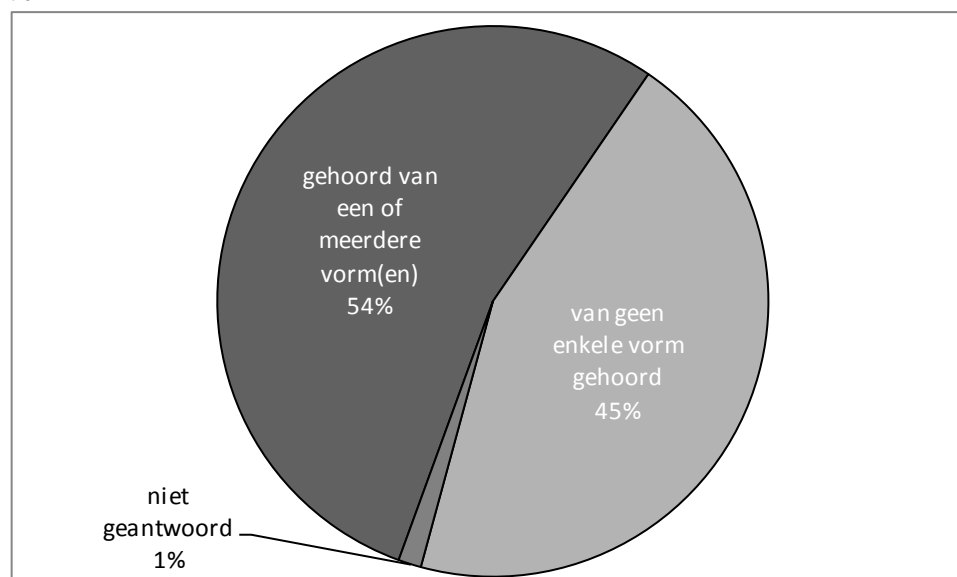
Bekendheid

Aan de respondenten worden de volgende 10 vormen van beleidsparticipatie voorgelegd met de vraag of men van een of meer van deze vormen heeft gehoord:

- bewonersbijeenkomst over Zoetermeersbrede kwestie
- bezuinigingstraject "Wat te doen met 12 miljoen...minder
- een ander traject, namelijk ...
- deelname aan een panel
- inspraakrecht (schriftelijk reageren op bv een voorgenomen bestemmingsplanwijziging)
- persoonlijk contact met beslissers (raadsleden, b&w, ambtenaren)
- reageren op vragen die gesteld zijn via www.zoetermeer.nl, digitaal burgerpanel, Twitter of Hives
- spreekrecht in raad en/of raadscommissies
- straatinterviews
- participatie bij bouwprojecten

Van alle respondenten heeft 54% gehoord van een of meer vormen van beleidsparticipatie. 45% van de respondenten geeft aan van geen enkele vorm gehoord te hebben, zie onderstaande figuur.

figuur 15 *percentage respondenten dat al dan niet gehoord heeft van een of meer vormen van beleidsparticipatie*



n=1265

Van de respondenten die bekend zijn met een vorm(en) van beleidsparticipatie, kent 60% zowel de bewonersbijeenkomst over een Zoetermeerse kwestie als het bezuinigingstraject

“Wat te doen met 12 miljoen...minder?”. Het minst bekend is: een mening inbrengen door te reageren op via internet gestelde vragen/een burgerpanel, Twitter of Hyves (genoemd door 8%). Zie onderstaande tabel.

tabel 1 vormen van beleidsparticipatie waarvan men wel eens heeft gehoord (meerdere antwoorden mogelijk)

vorm van beleidsparticipatie	% genoemd
• bewonersbijeenkomst over een Zoetermeerbrede kwestie	60%
• bezuinigingstraject “Wat te doen met 12 miljoen...minder?”	60%
• inspraakrecht	36%
• spreekrecht in raad en/of raadscommissies	26%
• persoonlijk contact met beslissers	22%
• participatie bij bouwprojecten	14%
• deelname aan een panel	11%
• straatinterviews	10%
• via vragen op www.zoetermeer.nl , / digitaal burgerpanel, Twitter of Hyves	8%
• een ander traject, namelijk*	2%
• een andere vorm van beleidsparticipatie, namelijk*	2%
totaal aantal respondenten	683

*zie bijlage III, tabel 20

Aan de respondenten die hebben aangegeven van geen enkele vorm van beleidsparticipatie gehoord te hebben, is gevraagd wat daarvoor de belangrijkste reden was. 13% heeft deze vraag beantwoord. Dat zijn er te weinig om algemene uitspraken over te doen, zie voor aantallen bijlage III, tabel 25.

Vervolgens zijn de respondenten doorgeleid naar het eind van de vragenlijst.

Deelname

Van de respondenten die hebben aangegeven een of andere vorm van beleidsparticipatie te kennen, heeft 32% wel eens daadwerkelijk deelgenomen aan beleidsparticipatie.

Deze respondenten kunnen vervolgens aangeven aan welke vorm van beleidsparticipatie zij hebben deelgenomen. Ook hier scoort het bijwonen van een bewonersbijeenkomst het hoogst: genoemd door 45% van de respondenten. inspraakrecht en persoonlijk contact wordt door 22% van de respondenten genoemd.

tabel 2 vormen van beleidsparticipatie waaraan men wel eens heeft deelgenomen (meerdere antwoorden mogelijk)

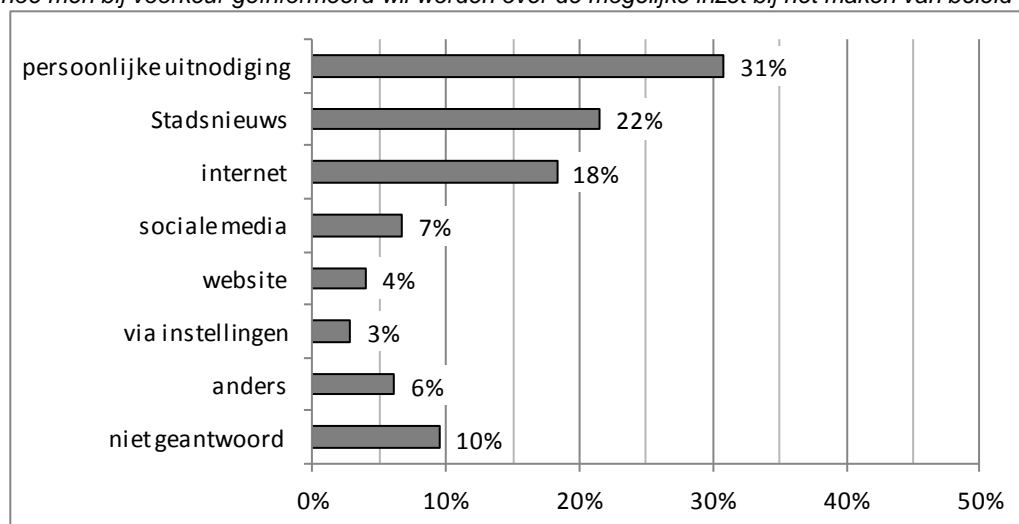
vorm van beleidsparticipatie	% genoemd
• bewonersbijeenkomst over een Zoetermeerbrede kwestie	45%
• inspraakrecht	22%
• persoonlijk contact met beslissers	22%
• bezuinigingstraject "Wat te doen met 12 miljoen...minder?"	16%
• een panel, namelijk*	8%
• via vragen op www.zoetermeer.nl , / digitaal burgerpanel, Twitter of Hyves	8%
• spreekrecht in raad en/of raadscommissies	6%
• een klankbordgroep, namelijk*	3%
• een forum, namelijk*	2%
• een andere vorm van beleidsparticipatie	10%
totaal aantal respondenten	218

*zie bijlage III, tabel 21

Aan de respondenten die wel hebben deelgenomen aan beleidsparticipatie is vervolgens gevraagd hoe men de deelname aan de participatie heeft ervaren. Ruim de helft voelde zich gehoord, een kwart had meer begrip en in de gevallen dat het van toepassing was, is in ruim 40% van de gevallen de gemeente haar afspraken nagekomen. Zie ook bijlage III, tabel 22, tabel 23 en tabel 24.

Aan alle respondenten is gevraagd hoe men het beste geïnformeerd kan worden door de gemeente over de mogelijke inzet bij het maken van beleid. Een derde (31%) zou graag een persoonlijke uitnodiging ontvangen, 22% zou graag een oproep zien in het Stadsnieuws en 18% zoekt zelf via internet. Zie ook onderstaande figuur.

figuur 16 hoe men bij voorkeur geïnformeerd wil worden over de mogelijke inzet bij het maken van beleid



n=700

In de categorie anders wordt genoemd: huis aan huisbladen of email. zie bijlage III, tabel 26.

Vervolgens is gevraagd of men vindt dat de gemeente genoeg doet om inwoners te betrekken bij beleidsvorming. Van de respondenten is 29% het hiermee eens, 16% niet en 53% heeft geen mening. Zie ook bijlage III, tabel 27.

Ook is er in de vorm van een stelling voorgelegd of de gemeente bewoners gelegenheid biedt om mee te denken en mee te doen aan de stad: 40% van de respondenten is het (helemaal) eens met deze stelling. Zie ook bijlage III, tabel 34.

Tot slot is gevraagd naar de bekendheid van het burgerinitiatief en het referendum. Bijna de helft van de respondenten kent beide vormen van beleidsparticipatie (46%), 14% kent alleen het referendum en 7% kent alleen het burgerinitiatief. Bijna een derde (30%) kent geen van beide mogelijkheden. Zie ook tabel bijlage III, tabel 28.

Participatie in de omnibusenquête

In meerdere deelrapporten van de Omnibusenquête 2011 komt het onderwerp 'participatie' aan de orde:

- **Veiligheid**

Heeft u wel eens iets gedaan om de veiligheid in uw eigen buurt te verbeteren?

- **Communicatie Raad**

Heeft u wel eens een raads- of commissievergadering van de gemeente Zoetermeer bezocht?

Wist u dat u op deze manieren [burgerinitiatief/spreekrecht] invloed kunt uitoefenen op de politieke besluitvorming?

Vindt u dat de raad u voldoende of onvoldoende informeert over besproken onderwerpen en genomen besluiten uit raads- en commissievergaderingen?

- **Natuur en milieu**

Heeft u momenteel, al of niet met buurtgenoten, zo'n stukje openbaar groen [verwijst naar uitleg over adoptiegroen] geadopteerd?

Bent u van plan om in de nabije toekomst, al of niet met buurtgenoten, een stukje openbaar groen te adopteren?

Aan welke gemeentelijke activiteiten in uw buurt denkt u in de nabije toekomst een bijdrage te willen leveren?

- **Openbare ruimte**

Heeft u suggesties om de betrokkenheid van de burgers bij het beheer en onderhoud van hun directe woonomgeving te vergroten?

- **Wijkmanagement**

Vragenblok over wijk-/buurtparticipatie.

De digitale versies van deze rapporten zijn te vinden in de onderzoeksdatabase van de gemeente Zoetermeer (te bereiken via intranet).

2.5 VERTROUWEN IN POLITIEK EN GEMEENTE

Deze paragraaf gaat over de indicator voor de ‘*mate van vertrouwen in politiek en gemeente*’ (of meer exact: de mate van vertrouwen in het college en het ambtelijk apparaat).

Er is voor gekozen de indicator samen te stellen uit de reacties op vier positief geformuleerde stellingen:

- *De gemeentelijke organisatie houdt rekening met de belangen van de inwoners.*
- *De gemeentelijke organisatie komt haar afspraken na.*
- *Het college van burgemeester & wethouders is open in de communicatie met de inwoners.*
- *Het college van burgemeester & wethouders doet zijn best om beloften na te komen.*

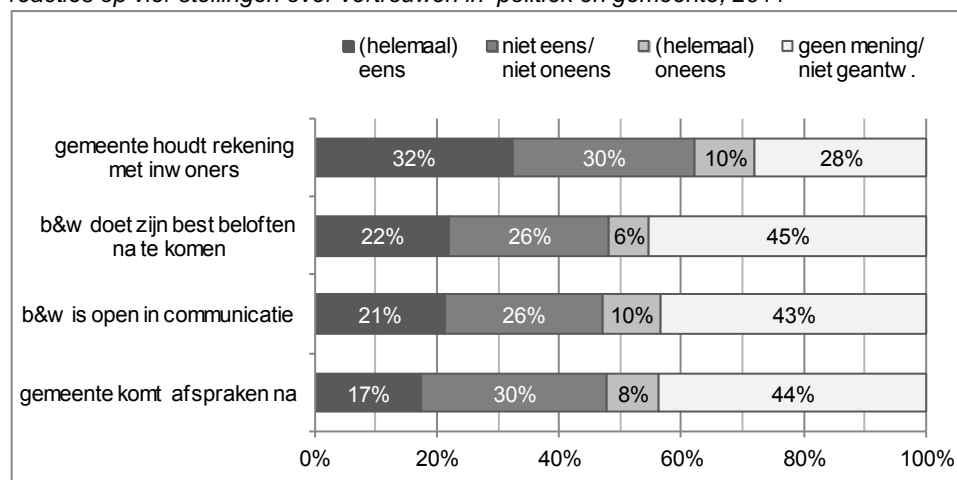
Door middel van het toekennen van getalwaarden aan de antwoorden kon per respondent een individuele vertrouwensindicator worden vastgesteld. Het gemiddelde van deze waarden is de algemene indicator voor het vertrouwen. De indicator kan waarden aannemen tussen 1 en 10, en lijkt daarmee dus op een rapportcijfer. In bijlage IV wordt de berekeningswijze toegelicht.

Stellingen

Bijna een derde van de respondenten (32%) is het (helemaal) eens met de stelling dat de gemeente rekening houdt met haar inwoners. Met 10% van de respondenten die het oneens zijn, laat deze stelling de gunstigste verhouding zien tussen “eens” en “oneens”.

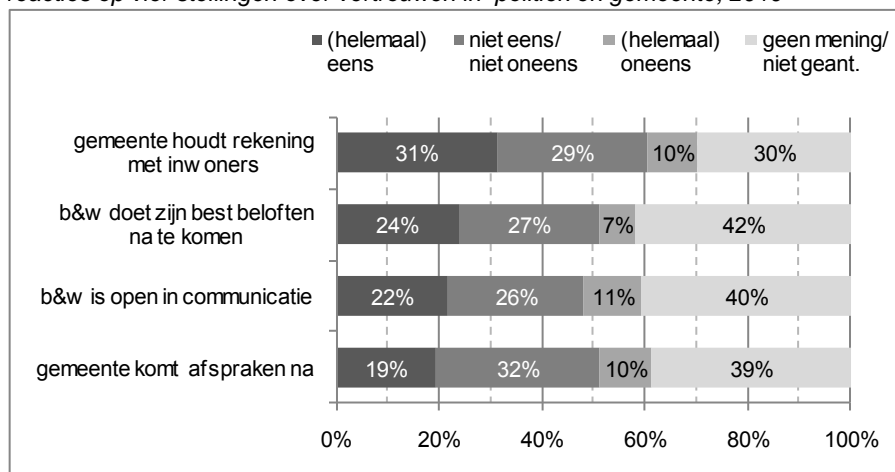
Dit was ook het geval in 2010 met 31% “eens” en 10% “oneens”. Zie figuur 17 en 18.

figuur 17 reacties op vier stellingen over vertrouwen in politiek en gemeente, 2011



n=1265

figuur 18 reacties op vier stellingen over vertrouwen in politiek en gemeente, 2010



n=1321

Indicator voor vertrouwen

De indicator voor vertrouwen in de politiek en de gemeente, berekend zoals in bijlage V beschreven, bedraagt voor 2011: **6,0** op een schaal van 1 tot 10. In 2010 was deze score **6,1** en in 2009 was deze score eveneens **6,1**.¹

Onderstaande tabel laat de verdeling van de scores per respondent zien. Zeer lage en zeer hoge individuele scores komen slechts sporadisch voor. De meeste scores liggen rond de 6, 7 en 8.

tabel 3 individuele indicator voor vertrouwen in politiek en gemeente, berekend aan de hand van vier stellingen, afgerond op gehele getallen

indicator voor vertrouwen (afgeronde waarde)	aantal	% totaal	%
1	21	2%	2%
2	19	2%	2%
3	43	3%	5%
4	64	5%	7%
5	50	4%	5%
6	351	28%	37%
7	164	13%	17%
8	211	17%	22%
9	12	1%	1%
10	11	1%	1%
subtotaal	946	75%	100%
geen stelling beoordeeld	319	25%	
totaal	1265	100%	

¹ De uitkomsten van 2011 zijn niet helemaal zuiver te vergelijken met die van 2009 en 2010 omdat in 2011 twee extra stellingen zijn opgenomen in de vragenlijst. En hoewel deze niet zijn meegenomen in de berekening van de indicator, is het wel mogelijk dat de beoordeling van de stellingen hierdoor is beïnvloed.

Indicator per wijk

Onderstaande tabel laat zien dat de indicator in beperkte mate verschilt per wijk.

tabel 4 *indicator voor vertrouwen in politiek en gemeente, uitgesplitst naar wijk*

wijk	vertrouwen	aantal respondenten
Centrum	5,9	132
Meerzicht	6,0	88
Buytenwegh De Leyens	6,0	154
Seghwaert	6,0	137
Noordhove	6,0	65
Rokkeveen	6,2	200
Oosterheem	5,8	131
overig/ niet bekend	n.v.t.	39
gemiddeld vertrouwen	6,0	
totaal aantal respondenten		946

BIJLAGEN

BIJLAGE I BEVOLKING, STEEKPROEF EN RESPONS

In de twee onderstaande tabellen worden de Zoetermeerse bevolking, de steekproef en de bruikbare respons van dit deelonderzoek onderling vergeleken aan de hand van de kenmerken *seks* en *leeftijd*. Binnen de Zoetermeerse bevolking van 18 jaar en ouder zijn vrouwen in de meerderheid. De steekproef toont ten opzichte van de feitelijke verdeling over mannen en vrouwen slechts een minieme afwijking.

In de respons voor onderdeel gemeentelijke informatiebronnen is het percentage vrouwen 5,2 procentpunten hoger dan in de steekproef (en het percentage mannen 5,2 procentpunten lager).

Verder laat de respons een zekere oververtegenwoordiging zien voor de leeftijdsklasse 40-64 jaar, en een ondervertegenwoordiging van de klasse 18-39 jaar.

In de respons voor onderdeel participatie is het percentage vrouwen 5,1 procentpunten hoger dan in de steekproef (en het percentage mannen 5,1 procentpunten lager).

Verder laat de respons een zekere oververtegenwoordiging zien voor de leeftijdsklasse 40-64 jaar, en een ondervertegenwoordiging van de klasse 18-39 jaar.

De verschillen zijn niet van dien aard dat in de analyse een correctie door middel van weging nodig geacht werd.

tabel I-1 *Zoetermeerse bevolking (18+), steekproef en respons, naar seks*

seks		bevolking 18+ op		respons	respons
		01-01-2011	steekproef	gem. infobronnen	participatie
man	aantal	46192	983	542	540
	procent	48,3	49,2	44,0	44,0
vrouw	aantal	49531	1017	690	687
	procent	51,7	50,9	56,0	56,0
seks onbekend				48	38
totaal		95723	2000	1280	1265

tabel I-2 *Zoetermeerse bevolking (18+), steekproef en respons, naar leeftijd in klassen*

leeftijd		bevolking 18+ op		respons	respons
		01-01-2011	steekproef	gem. infobronnen	participatie
18 t/m 39 jaar	aantal	33645	696	347	347
	procent	35,1	34,8	28,6	28,7
40 t/m 64 jaar	aantal	46348	951	660	658
	procent	48,4	47,6	54,5	54,5
65+	aantal	15730	353	205	202
	procent	16,4	17,7	16,9	16,7
leeftijd onbekend				68	58
totaal		95723	2000	1280	1265

peildatum van de leeftijd in de steekproef is 01-09-2011

BIJLAGE II BETROUWBAARHEID EN NAUWKEURIGHEID

Betrouwbaarheidsintervallen

De in dit verslag opgenomen uitkomsten hebben betrekking op de totale respons of op bepaalde categorieën daarvan. Over de 'werkelijkheid', dat wil zeggen de situatie in de totale populatie van Zoetermeeders van 18 jaar of ouder, kunnen alleen uitspraken worden gedaan in de vorm van schattingen.

Dit kan in de vorm van puntschattingen en intervalschattingen. Bij een puntschatting, dat wil zeggen een schatting in de vorm van één getal, ligt het voor de hand als benadering van de werkelijkheid de uitkomst uit de enquête te nemen. Wanneer in de respons bijvoorbeeld 40% een bepaald gedrag vertoont, wordt dan aangenomen dat dit ook in de populatie 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 (intervalschattingen). Het is daarbij, met behulp van statistische formules, mogelijk de grootte van een interval zodanig rond de enquête-uitkomst (bijvoorbeeld rond een percentage) te kiezen dat met een bepaalde mate van zekerheid (veelal 'betrouwbaarheid' genoemd) kan worden aangenomen dat het werkelijke percentage zich binnen dat interval bevindt.

In onderstaande tabel is voor verschillende aantallen respondenten en voor verschillende percentages weergegeven wat de nauwkeurigheidsmarges zijn. Het gaat daarbij om de marges bij 95% betrouwbaarheid. Dit betekent dat als de steekproeftrekking en het onderzoek vele malen zou worden herhaald, het berekende nauwkeurigheidinterval in minstens 95 van de 100 gevallen de werkelijke waarde zou bevatten.

Voorbeelden

Allereerst enkele voorbeelden ter verduidelijking van de tabel:

- Stel dat van alle (1280/1265²) respondenten 30% opvatting A aanhangt. In werkelijkheid (dus in de totale populatie Zoetermeeders van 18 jaar en ouder) zal dit percentage dan met 95% zekerheid liggen tussen 27,5% en 32,5%.
- 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.

² Onderdeel Gemeentelijke Informatiebronnen: 1280 respondenten
Onderdeel Participatie: 1265 respondenten

tabel II.1 Procentpunten waarmee de werkelijke percentages uit de populatie, maximaal kunnen afwijken van die in de respons (betrouwbaarheidsinterval van 95%).

Aantal res- pondenten	Percentages in de respons				
	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	1.7	2.3	2.6	2.8	2.8
1.265	1.7	2.2	2.5	2.7	2.8
1.280	1.6	2.2	2.5	2.7	2.7

BIJLAGE III TABELLEN*tabel III-1 heeft men een sticker op de brievenbus? (vraag 48)*

	aantal	% totaal	% subtotaal
ik heb een nee/ja-sticker	132	10,3	10,4
ik heb een nee/nee-sticker	80	6,3	6,3
ik heb geen sticker	1058	82,7	83,3
subtotaal	1270	99,2	100,0
niet geantwoord	10	,8	
totaal	1280	100,0	

tabel III-2 kent men Zoetermeer Magazine? (vraag 49)

	aantal	% totaal	% subtotaal
ja	1146	89,5	90,0
nee	128	10,0	10,0
subtotaal	1274	99,5	100,0
niet geantwoord	6	,5	
totaal	1280	100,0	

tabel III-3 vindt men de verschijningsfrequentie van vier keer per jaar ... (vraag 50)

	aantal	% totaal	% totaal kent ZM	% subtotaal kent ZM
te weinig	62	4,8	5,4	5,5
voldoende	941	73,5	82,1	84,0
te veel	67	5,2	5,8	6,0
geen mening/ krijg het niet	50	3,9	4,4	4,5
subtotaal (kent Zoetermeer Magazine)	1120	87,5	97,7	100,0
niet geantwoord	26	2,0	2,3	
totaal (kent Zoetermeer Magazine)	1146	89,5	100	
Totaal	1280	100,0		

tabel III-4 vindt men het blad, na het gewijzigde uiterlijk ... (vraag 51)

	aantal	% totaal	% totaal kent ZM	% subtotaal kent ZM
aantrekkelijker geworden	236	18,4	20,6	21,4
niet aantrekkelijker geworden	63	4,9	5,5	5,7
geen mening/ weet niet	389	30,4	33,9	35,2
wijziging is me niet opgevallen	417	32,6	36,4	37,7
subtotaal (kent Zoetermeer Magazine)	1105	86,3	96,4	100,0
niet geantwoord	41	3,2	3,6	
totaal (kent Zoetermeer Magazine)	1146	89,5	100,0	
totaal	1280	100,0		

tabel III-5 welke vorm van nieuwsbronnen zijn het belangrijkste?(vraag 52)

	aantal	% totaal	% sub totaal
papieren versie van een krant/ hah-blad	873	68,2	73,2
internet (gemeentesite, krantensite)	210	16,4	17,6
radio-/ tv-kanalen	87	6,8	7,3
anders	23	1,8	1,9
subtotaal	1193	93,2	100,0
niet geantwoord	87	6,8	
totaal	1280	100,0	

tabel III-6 in welke papieren bladen heeft men het nieuws over Zoetermeer gevolgd? (vraag 53)
meerdere antwoorden mogelijk

	aantal	% totaal	% totaal via papier	% sub totaal via papier
Streekblad	1023	79,9	88,0	88,6
Postiljon	936	73,1	80,5	81,1
Zoetermeer Magazine	659	51,5	56,7	57,1
Algemeen Dagblad, Zoetermeer Dichtbij	362	28,3	31,1	31,4
De Telegraaf, Haaglandenpagina	122	9,5	10,5	10,6
landelijk dagblad	57	4,5	4,9	4,9
anders	28	2,2	2,4	2,4
subtotaal (via papieren bladen gevolgd)	1154	90,2	99,2	100,0
niet geantwoord	9	,7	,8	
totaal (via papieren bladen gevolgd)	1163	90,9	100,0	
niet via papieren bladen gevolgd	117	9,1		
totaal aantal respondenten	1280	100,0		

tabel II -7 welk van de papieren bladen was het belangrijkste? (vraag 54)

	aantal	% totaal	% totaal via papier	% sub totaal via papier
Streekblad	517	40,4	44,5	52,4
Postiljon	129	10,1	11,1	13,1
Zoetermeer Magazine	50	3,9	4,3	5,1
Algemeen Dagblad, Zoetermeer Dichtbij	196	15,3	16,9	19,9
De Telegraaf, Haaglandenpagina	46	3,6	4,0	4,7
landelijk dagblad	28	2,2	2,4	2,8
anders	20	1,6	1,7	2,0
subtotaal (via papieren bladen gevolgd)	986	77,0	84,8	100,0
niet geantwoord	177	13,8	15,2	
totaal (via papieren bladen gevolgd)	1163	90,9	100,0	
niet via papieren bladen gevolgd	117	9,1		
totaal aantal respondenten	1280	100,0		

tabel III-8 via welke radio-/ tvkanalen heeft men het nieuws over Zoetermeer gevolgd? (vraag 55)
meerdere antwoorden mogelijk

	aantal	% totaal	% totaal via rtv	% sub totaal via rtv
Omroep West	537	42,0	64,0	65,8
Info Thuis (kabelkrant)	100	7,8	11,9	12,3
Zoetermeer FM	104	8,1	12,4	12,7
Stadsradio Zoetermeer	40	3,1	4,8	4,9
landelijk radiostation	137	10,7	16,3	16,8
landelijke televisie	316	24,7	37,7	38,7
anders	36	2,8	4,3	4,4
subtotaal (via rtv gevolgd)	816	63,8	97,3	100,0
niet geantwoord	23	1,8	2,7	
totaal (via rtv gevolgd)	839	65,5	100,0	
niet via rtv gevolgd	441	34,5		
totaal aantal respondenten	1280	100,0		

tabel III-9 welk van de radio-/ tvkanalen was het belangrijkste? (vraag 56)

	aantal	% totaal	% totaal via rtv	% sub totaal via rtv
Omroep West	371	29,0	44,2	50,5
Info Thuis (kabelkrant)	19	1,5	2,3	2,6
Zoetermeer FM	44	3,4	5,2	6,0
Stadsradio Zoetermeer	10	0,8	1,2	1,4
landelijk radiostation	57	4,5	6,8	7,8
landelijke televisie	197	15,4	23,5	26,8
anders	37	2,9	4,4	5,0
subtotaal (via rtv gevolgd)	735	57,4	87,6	100,0
		0,0		
niet geantwoord	104	8,1	12,4	
totaal (via rtv gevolgd)	839	65,5	100,0	
niet via rtv gevolgd	441	34,5		
totaal aantal respondenten	1280	100,0		

tabel III-10 via welke internetsites heeft men het nieuws over Zoetermeer gevolgd? (vraag 57)
meerdere antwoorden mogelijk

	aantal	% totaal	% totaal via internet	% sub totaal via internet
www.zoetermeer.nl	300	23,4	51,8	55,8
website van huis-aan-huis blad (bv Postiljon)	61	4,8	10,5	11,3
website van landelijke krant (bv. AD, Telegraaf)	187	14,6	32,3	34,8
website van radio- of tv-kanaal	47	3,7	8,1	8,7
website van nieuwskanaal (bv. nu.nl)	163	12,7	28,2	30,3
andere website	66	5,2	11,4	12,3
subtotaal (via internet gevolgd)	538	42,0	92,9	100,0
niet geantwoord	41	3,2	7,1	
totaal (via internet gevolgd)	579	45,2	100,0	
niet via internet gevolgd	701	54,8		
totaal aantal respondenten	1280	100,0		

tabel III-11 *welk van de radio-/ tvkanalen was het belangrijkste? (vraag 58)*

	aantal	% totaal	% totaal via internet	% sub totaal via internet
www.zoetermeer.nl	203	15,9	35,1	39,6
website van huis-aan-huis blad (bv Postiljon)	22	1,7	3,8	4,3
website van landelijke krant (bv. AD, Telegraaf)	120	9,4	20,7	23,4
website van radio- of tv-kanaal	17	1,3	2,9	3,3
website van nieuwskanaal (bv. nu.nl)	109	8,5	18,8	21,2
andere website	42	3,3	7,3	8,2
subtotaal (via internet gevolgd)	513	40,1	88,6	100,0
niet geantwoord	66	5,2	11,4	
totaal (via internet gevolgd)	579	45,2	100,0	
niet via internet gevolgd	701	54,8		
totaal aantal respondenten	1280	100,0		

tabel III-12 *op welke sociale netwerksites is men actief? (vraag 59)
(meerdere antwoorden mogelijk)*

	aantal	% totaal	% totaal actief	% sub totaal actief
Hyves	346	27,0	50,7	53,1
LinkedIn	190	14,8	27,8	29,1
Facebook	480	37,5	70,3	73,6
Twitter	141	11,0	20,6	21,6
anders	45	3,5	6,6	6,9
subtotaal (actief)	652	50,9	95,5	100,0
niet geantwoord	31	2,4	4,5	
totaal (actief)	683	53,4	100,0	
niet actief op sociale netwerksites	597	46,6		
totaal aantal respondenten	1280	100,0		

tabel III-13 *heeft men de afgelopen twaalf maanden de website bezocht? (vraag 60)*

	aantal	% totaal	% sub totaal
ja, meerdere malen	514	40,2	40,9
ja, eenmaal	235	18,4	18,7
nee	509	39,8	40,5
subtotaal	1258	98,3	100,0
niet geantwoord	22	1,7	
totaal	1280	100,0	

tabel III-14 met welke reden heeft men de website bezocht? (vraag 61)
(meerdere antwoorden mogelijk)

	aantal	% totaal	% totaal website bezocht	% sub totaal website bezocht
nieuwsberichten/ aankondigingen vd gemeente	128	10,0	16,6	17,2
informatie over gemeentelijke producten gezocht	545	42,6	70,7	73,2
digitale zaken gedaan	310	24,2	40,2	41,6
wijkwebsite bezocht	57	4,5	7,4	7,7
andere reden, nl.*	69	5,4	8,9	9,3
subtotaal (website bezocht)	745	58,2	96,6	100,0
niet geantwoord	26	2,0	3,4	
totaal (website bezocht)	771	60,2	100,0	
website niet bezocht	509	39,8		
totaal	1280	100,0		

*andere reden, nl.

- 4e baan SnowWorld info.
- Aanmelden introductiecursus.
- Aanvraag OZB t.b.v. vergelijkbare woningen.
- Afspraak gemaakt voor verlenging van paspoort.
- Algemeen om indruk site te krijgen.
- Ambtenaar aanvragen en ondertrouwen.
- APV.
- Basisscholen.
- Ben op zoek naar een baan.
- Burgerzaken.
- Doorgelinkt vanaf zoetermeer.nieuws.nl.
- Evenementen zoals koninginnenacht.
- Geld terug vragen voor ID-kaart (geen antwoord ontvangen).
- Gemeentearchief.
- Gezocht naar vacatures.
- Grofvuil.
- Hoe het zit met een visvergunning. Zelfs aan het gemeente-loket kan niemand vertellen hoe dat geregeld is.
- Horecakalender.
- Ik werk bij de gemeente en ik had informatie nodig voor het werk.
- Identiteitsbewijs.
- Info over lokale instellingen (kinderdagverblijven).
- Informatie over bevrijdingsfeest.
- Inwoners onderzoek.
- Kennismakingscursussen.
- Kennismakingscentrum Sport.
- Klacht ingediend.
- Klacht.
- Klachten over parkeren in onze straat bij bureau Handhaving.
- Melding van schade aan wegdek in straat.
- Nieuwbouw-projecten.
- Om te checken of we een bouwvergunning nodig hebben.
- Op zoek naar vacatures.
- Op zoek stukken gemeenteraad.
- Openingstijden zwembaden.
- Openingstijden loket/vacatures.
- Openingstijden opzoeken.

- Openingstijden vuilnis.
- Openingstijden zwembad in de zomer-vakantie.
- Openingstijden zwembad.
- Openingstijden.
- Over naturalisatie.
- Paspoort.
- Raadstukken bekijken.
- Sterigenics + Bleizo -> CO2 pijplijn.
- Subsidie-aanvraag.
- Uitsluitend voor mijn werk.
- Vacature zoeken.
- Vacatures bekijken.
- Vacatures bij gemeente.
- Vacatures.
- Verhuizing.
- Verkeersinfo.
- Voor mijn werk (begeleiding aan Multi-problem gezinnen).
- Voor wegbrengen grofvuil.
- WOZ-waarde aanvragen.
- Werk te vinden.
- Werk.
- Werkgerelateerd.
- WOZ-waardebepaling.
- Zoeken naar vacatures.
- Zwembad tijden.
- Zwembad.
- Zwembaden gezocht.

tabel III-15 was men tevreden over de gebruikersvriendelijkheid van de website? (vraag 62)

	aantal	% totaal	% totaal website bezocht	% subtotaal website bezocht
ja	591	46,2	76,7	79,5
nee	107	8,4	13,9	14,4
weet niet	45	3,5	5,8	6,1
subtotaal (website bezocht)	743	58,0	96,4	100,0
niet geantwoord	28	2,2	3,6	
totaal (website bezocht)	771	60,2	100,0	
website niet bezocht	509	39,8		
totaal	1280	100,0		

tabel III-16 heeft men kunnen vinden wat men zoekt? (vraag 63)

	aantal	% totaal	% totaal website bezocht	% subtotaal website bezocht
ja	692	54,1	89,8	93,4
nee	49	3,8	6,4	6,6
subtotaal (website bezocht)	741	57,9	96,1	100,0
niet geantwoord	30	2,3	3,9	
totaal (website bezocht)	771	60,2	100,0	
website niet bezocht	509	39,8		
totaal	1280	100,0		

tabel III-17 wat heeft men niet kunnen vinden op de website? (vraag 64)

- Aanleun-woningen.
- Aanvragen zaken bij digi-loket; eenvoudig snel info over grofvuil e/o evenement is een fikse zoekopdracht.
- Actueel nieuws.
- Actuele onderwerpen bestemmingsplannen.
- Adres van een sportzaal.
- Als er in Postiljon/Streekblad een artikeltje staat met vermelding van de website van de gemeente over meer info - blijkt die info zodanig mager dat ik niets meer te weten kom. Over welke onderwerpen het ging weet ik niet meer.
- Bij het afhalen van mijn rijbewijs had ik ook graag een afspraak willen maken zodat ik niet zolang had hoeven wachten.
- Bv wonen, grofvuil weggooien (datum, fijn, etc.) uiteindelijk moest ik via telefoon info verzamelen.
- Dat weet ik niet meer.
- Data voor gratis ophalen grofvuil.
- De gemeentelijke website is niet intuïtief. Het is erg lastig om de juiste en complete informatie te vinden.
- De juiste adreswijziging was niet verwerkt via internet.
- De juiste vacature.
- Een wegafsluiting voor een bepaalde periode.
- Elektronisch aanbieden van grof vuil lukte niet.
- Geen geschikte vacature.
- Heel onoverzichtelijk als mensen als zoekwoord "grofvuil" ingeven dat is dit vnl. om openingstijden of het telefoonnummer te vinden en niet om allerlei regelgeving.
- Het gratis aanbieden grofvuil.
- Hoe en of ik wat waarde v.e. ander huis kan opvragen. Heb dus het formulier ingevuld.
- Hoe vraag ik een nieuwe groen-container aan. Zocht me te pletter niet gevonden. En probleem met de beveiliging.
- Ik vind de info over zwembaden ontoegankelijk en activiteiten zijn moeilijk te vinden.
- Ik wilde grofvuil laten ophalen maar kreeg foute melding.
- Info sport/zwembadtijden.
- Koninginnenacht.
- Lijst van lokale zaken.
- Lijst van alle kinderdagverblijven en gastouders.
- Moeilijk kunnen vinden (activiteiten in Zoetermeer).
- Nachtvissen/tijden en gebieden.
- Onvoldoende info over : zie B1.
- Openingstijden van het Keerpunt.
- Paspoort, werd elke keer ergens naar toegestuurd maar juiste pagina kwam niet boven.
- programma van het bevrijdingsfeest.

- Regeling bomen, gemeentelijke verordeningen.
- Subsidie info.
- Teveel doorgelinkt worden.
- Verkiezingen.
- Weet ik niet precies meer (leegstand in bezit van gemeente Zoetermeer).
- Wijziging belastingplichtige.
- Zie vraag 61 - heel onduidelijk waardoor ik mijn dochter helaas niet heb kunnen inschrijven.
- ZZP, werken aan huis wetregelgeving.

tabel III-18 was men tevreden over de actualiteit van de informatie? (vraag 65)

	aantal	% totaal	% totaal website bezocht	% sub totaal website bezocht
ja	682	53,3	88,5	94,5
nee	40	3,1	5,2	5,5
subtotaal (website bezocht)	722	56,4	93,6	100,0
niet geantwoord	49	3,8	6,4	
totaal (website bezocht)	771	60,2	100,0	
website niet bezocht	509	39,8		
totaal	1280	100,0		

tabel III-19 toelichting bij niet tevreden over de actualiteit van de informatie (vraag 66)

- De info in 't algemeen.
- De informatie m.b.t. bijv. vergunningverlening is verouderd.
- De site is onoverzichtelijk.
- Geen data kunnen vinden.
- Geen idee niet naar gekeken; tevreden over navigatie-zoeken ben ik niet.
- Heel onduidelijk - werkte niet.
- Het is rommelig en ingewikkeld.
- Het kwam over als arrogante macht, die de burgers uiteindelijk alleen maar geld kost, en nog gaat kosten.
- Info ID-kaart (kosten).
- Info ontbrak/ was gedateerd.
- Info over de zwem 4 daagse werd heel laat ge-update.
- Info over huren sportaccommodatie was mij wel duidelijk dat dit nu via De Veur ging.
- Info over vergunning schuin dakkapel klopt niet, volgens site niet nodig, in praktijk wel.
- Informatie is vaak gedateerd.
- Je wordt verwezen naar UWV.opbrekingen.nl dan kom je op de site van MOOR en dan weet je nog niet waar de wegafsluiting precies is in Zoetermeer.
- Keerpunt openingstijd moeilijk kunnen vinden.
- Kon die informatie niet vinden.
- Kon niks vinden over evenementen met koninginnenacht, wel dag.
- Kreeg een melding dat het artikel verlopen was, waar is dan recent artikel?
- Niet kunnen vinden.
- N.v.t.
- N.v.t. kan ik niet beoordelen na 1 bezoek/jaar.
- Onoverzichtelijk.
- Schiet als 'nieuws-site' (actualiteit) door Zoetermeer tekort. Nieuws moet snel op de site staan!
- Site onduidelijk, onoverzichtelijk.
- Soms zijn de updates te oud (lang geleden).
- Telefonisch ter bevestiging moeten nabellen over informatie die achteracht onjuist of niet volledig op de site staat.

- Veel teveel informatie 1 pagina.
- Vergunning was niet ge-updated naar 2011.
- Verouderde berichtgeving.
- Wacht nog steeds op antwoord.
- Websites is saai en wordt alleen doorgelicht naar andere websites.
- Zie vraag 62 t/m 64.
- Zie vraag 64.
- Zocht meer informatie of verbouwing Vijverhoek, omdat dit in de brief stond. Kan alleen de digitale versie van de brief vinden.

tabel III-20 Van welke vorm(en) van beleidsparticipatie heeft men wel eens gehoord? (vraag 67)
Meerdere antwoorden mogelijk

	aantal	% totaal	% totaal gehoord van	% sub totaal gehoord van
bewonersbijeenkomst over Zoetermeerbrede kwestie	409	32,3	58,4	59,9
bezuinigingstraject "Wat te doen met 12 miljoen...minder"	409	32,3	58,4	59,9
een ander traject, namelijk ¹	15	1,2	2,1	2,2
deelname aan een panel	74	5,8	10,6	10,8
inspraakrecht (schriftelijk reageren op bv een voorgenomen bestemmingsplanwijziging)	246	19,4	35,1	36,0
persoonlijk contact met beslissers (raadsleden, b&w, ambtenaren)	149	11,8	21,3	21,8
reageren op vragen die gesteld zijn via www.zoetermeer.nl , digitaal burgerpanel, Twitter of Hyves	52	4,1	7,4	7,6
spreekrecht in raad en/of raadscommissies	178	14,1	25,4	26,1
straatinterviews	71	5,6	10,1	10,4
participatie bij bouwprojecten	97	7,7	13,9	14,2
een andere vorm van beleidsparticipatie, namelijk ²	12	,9	1,7	1,8
subtotaal	683	54,0	97,6	100,0
niet geantwoord	17	1,3	2,4	
totaal (gehoord van beleidsparticipatie)	700	55,3	100,0	
geen enkele	565	44,7		
totaal	1265	100,0		

¹ een ander traject, namelijk

- Bewaarprocedure.
- Glasvezelnet.
- Heempark inrichting.
- Inburgering traject.
- Internetstoring.
- Noord Aa.
- RandstadRail.
- Toekomst Buytenpark i.v.m. SnowWorld.
- Via kopersvereniging "de vogelhoek".
- Wijkschouw.
- Zoetermeer visie 2025.

² een andere vorm van beleidsparticipatie, namelijk

- Actief reageren op plannen.
- Advies commissie Toegankelijkheid.
- Enquête Stadshart.
- Huis aan huis enquête over de wijk.
- Informatie-avond gemeente over problemen in Oosterheem.
- Overleg over.
- Projectplan wijk buurtparticipatie.

- Teatervereniging en gemeente overleg.
- Via zorgvragers Raad Zoetermeer ZVRZ.
- Wijk-ontwikkelingsplannen c.q.-actieplannen.

tabel III-21 Aan welke vorm(en) van beleidsparticipatie heeft men wel eens deelgenomen? (vraag 68)
Meerdere antwoorden mogelijk

	aantal	% totaal	% totaal deelname aan	% sub totaal deelname aan
bewonersbijeenkomst over Zoetermeerbrede kwestie	99	14,1	42,7	45,4
bezuinigingstraject "Wat te doen met 12 miljoen...minder"	34	4,9	14,7	15,6
een panel, namelijk ¹	17	2,4	7,3	7,8
een forum, namelijk ²	4	,6	1,7	1,8
een klankbordgroep, namelijk ³	7	1,0	3,0	3,2
inspraakrecht (schriftelijk reageren op bv een voorgenomen bestemmingsplanwijziging)	48	6,9	20,7	22,0
persoonlijk contact met beslissers (raadsleden, b&w, ambtenaren)	48	6,9	20,7	22,0
reageren op vragen die gesteld zijn via www.zoetermeer.nl , digitaal burgerpanel, Twitter of Hyves	17	2,4	7,3	7,8
spreekrecht in raad en/of raadscommissies	13	1,9	5,6	6,0
een andere vorm van beleidsparticipatie	22	3,1	9,5	10,1
subtotaal	218	31,1	94,0	100,0
niet geantwoord	14	2,0	6,0	
totaal	232	33,1	100,0	
aan geen enkele vorm deelgenomen	468	66,9		
totaal	700	100,0		

¹ een panel, namelijk

- Digitale panel.
- Enquêtes.
- Groenvoorziening in wijk.
- Groenvoorziening wijk Seghwaert/omgeving Brempark.
- Internetpanel over bewonerszaken.
- Noord Aa.
- Over buurtveiligheid/buurttevreedenheid.
- Verkeer en veiligheid Oosterheem.
- Via internet enquête.
- Via leergeld Zoetermeer, naam panel is me ontschoten.
- Weet niet meer. Burgerpanel.

² een forum, namelijk

- Cultuurforum.
- Oosterheem.
- Weet niet meer.
- Zoetermeer.

³ een klankbordgroep, namelijk

- Bestemming Watertoren.
- Populierenbos (Renovatie).
- RandstadRail.
- Toekomst Buytenpark.
- Verkeersbeleid.
- Weet niet meer.
- Zegwaartseweg /Oosterheem.

tabel III-22 *Hoe heeft men deelname aan participatie ervaren, voelde men zich gehoord? (vraag 69a)*

	aantal	% totaal	% subtotaal
ja, ik voelde me gehoord	126	54,3	61,2
nee, ik voelde me niet gehoord	80	34,5	38,8
subtotaal	206	88,8	100,0
niet geantwoord	26	11,2	
totaal	232	100,0	

tabel III-23 *Hoe heeft men deelname aan participatie ervaren, heeft men meer begrip? (vraag 69b)*

	aantal	% totaal	% subtotaal
ja, ik heb meer begrip gekregen	61	26,3	28,6
mijn begrip is gelijk gebleven	117	50,4	54,9
nee, ik heb minder begrip gekregen	35	15,1	16,4
subtotaal	213	91,8	100,0
niet geantwoord	19	8,2	
totaal	232	100,0	

tabel III-24 *Hoe heeft men deelname aan participatie ervaren, is de gemeente haar afspraken nagekomen? (vraag 69c)*

	aantal	% totaal	% subtotaal
ja, de gemeente is de afspraken nagekomen	55	23,7	26,2
nee, de gemeente is de afspraken niet nagekomen	55	23,7	26,2
niet van toepassing	100	43,1	47,6
subtotaal	210	90,5	100,0
niet geantwoord	22	9,5	
totaal	232	100,0	

tabel III-25 *Belangrijkste reden waarom men niet heeft deelgenomen aan beleidsparticipatie? (vraag 70)*

	aantal	% totaal	% subtotaal
ik wist niet dat ik daaraan kon deelnemen	19	3,4	26,0
ik had daar geen interesse voor	18	3,2	24,7
ik had daar zelf geen belang bij	9	1,6	12,3
ik had het te druk/ andere prioriteiten	13	2,3	17,8
het beleid ligt volgens mij toch al vast	7	1,2	9,6
het is niet mijn taak, hoort bij b&w/ gemeenteraad	5	,9	6,8
andere reden, namelijk*	2	,4	2,7
subtotaal	73	12,9	100,0
niet geantwoord	492	87,1	
totaal	565	100,0	

* andere reden, namelijk

- Burger is niet heilig!

tabel III-26 *Beste manier van informeren over mogelijke inzet bij het maken van beleid? (vraag 71)*

	aantal	% totaal	% subtotaal
een persoonlijke uitnodiging ontvangen	216	30,9	34,1
een oproep zien in Stadsnieuws	151	21,6	23,9
via maatschappelijke instellingen (bv scholen)	128	18,3	20,2
oproep op de gemeentelijke of wijkwebsite	47	6,7	7,4
oproep via social media	28	4,0	4,4
zelf zoeken op internet	20	2,9	3,2
anders, namelijk*	43	6,1	6,8
subtotaal	633	90,4	100,0
niet geantwoord	67	9,6	
totaal	700	100,0	

* anders, namelijk

- Bladen.
- Buurt aan set de e-mail van de buurt.
- De stadskrant.
- Digitale nieuwsbrief.
- E-mail.
- E-mail?
- Geen interesse.
- Geen wens deel te nemen.
- Groep in Postiljon en/of Streekblad.
- Helemaal afhankelijk van onderwerp.
- Het is in feite achter de muziek aanlopen.
- Ik heb er geen interesse voor.
- Ik heb geen tijd, zieke man.
- In de Zoetermeerbijlage van het AD.
- In Zoetermeer Magazine.
- Internet.
- Laat aan jongere over.
- Lokale kranten.
- Mail of brief sturen -> persoonlijk.
- N.v.t.
- Niet, ik heb andere prioriteiten.
- Niet.
- Per brief.
- Streekblad.
- Strekkant.
- Via dagbladen.
- Via de krant, Streekblad of Postiljon.
- Via de mail.
- Via huis aan huis bladen.
- Via Streekblad.
- Via Streekblad.
- Zoetermeer Magazine.

tabel III-27 *Doet de gemeente genoeg om bewoners te betrekken bij beleidsvorming? (vraag 72)*

	aantal	% totaal	% subtotaal
ja	200	28,6	29,5
nee	111	15,9	16,3
weet niet/ geen mening	368	52,6	54,2
subtotaal	679	97,0	100,0
niet geantwoord	21	3,0	
totaal	700	100,0	

tabel III-28 *Kent men de mogelijkheid van het burgerinitiatief of referendum? (vraag 73)*

	aantal	% totaal	% subtotaal
ja, ik ken beide mogelijkheden	324	46,3	48,0
ik ken alleen het burgerinitiatief	49	7,0	7,3
ik ken alleen het referendum	100	14,3	14,8
nee, ik ken geen van beide mogelijkheden	202	28,9	29,9
subtotaal	675	96,4	100,0
niet geantwoord	25	3,6	
totaal	700	100,0	

Vragen 74 t/m 79 over - wijk-/buurtparticipatie (inwoners betrekken bij het verbeteren van de eigen leefomgeving, zoals Wijk aan Zet, wijkactieplan, spreekuur wijkpost) zijn opgenomen in het Omnibus-deelrapport "Wijkmanagement".

tabel III-29 *Stelling: de gemeentelijke organisatie houdt rekening met de belangen van de inwoners (vraag 80)*

	aantal	% totaal	% subtotaal
helemaal eens	38	3,0	3,2
eens	371	29,3	30,8
niet eens/niet oneens	378	29,9	31,3
oneens	95	7,5	7,9
helemaal oneens	29	2,3	2,4
geen mening	295	23,3	24,5
subtotaal	1206	95,3	100,0
niet geantwoord	59	4,7	
totaal	1265	100,0	

tabel III-30 *Stelling: de gemeentelijke organisatie komt haar afspraken na (vraag 80)*

	aantal	% totaal	% subtotaal
helemaal eens	16	1,3	1,3
eens	205	16,2	17,1
niet eens/niet oneens	384	30,4	32,1
oneens	83	6,6	6,9
helemaal oneens	23	1,8	1,9
geen mening	487	38,5	40,7
subtotaal	1198	94,7	100,0
niet geantwoord	67	5,3	
totaal	1265	100,0	

tabel III-31 *Stelling: het college van b&w werkt samen met de stad (vraag 80)*

	aantal	% totaal	% subtotaal
helemaal eens	15	1,2	1,3
eens	302	23,9	25,2
niet eens/niet oneens	330	26,1	27,6
oneens	46	3,6	3,8
helemaal oneens	14	1,1	1,2
geen mening	490	38,7	40,9
subtotaal	1197	94,6	100,0
niet geantwoord	68	5,4	
totaal	1265	100,0	

tabel III-32 *Stelling: het college van burgemeester & wethouders is open in de communicatie met de inwoners (vraag 80)*

	aantal	% totaal	% subtotaal
helemaal eens	19	1,5	1,6
eens	250	19,8	20,8
niet eens/niet oneens	325	25,7	27,1
oneens	93	7,4	7,8
helemaal oneens	29	2,3	2,4
geen mening	484	38,3	40,3
subtotaal	1200	94,9	100,0
niet geantwoord	65	5,1	
totaal	1265	100,0	

tabel III-33 *Stelling: het college van burgemeester & wethouders doet zijn best om beloften na te komen (vraag 80)*

	aantal	% totaal	% subtotaal
helemaal eens	16	1,3	1,3
eens	263	20,8	22,0
niet eens/niet oneens	330	26,1	27,5
oneens	55	4,3	4,6
helemaal oneens	27	2,1	2,3
geen mening	507	40,1	42,3
subtotaal	1198	94,7	100,0
niet geantwoord	67	5,3	
totaal	1265	100,0	

tabel III-34 *Stelling: de gemeentelijke organisatie biedt de Zoetermeerse bewoners de gelegenheid om mee te denken en mee te doen aan de stad (vraag 80)*

	aantal	% totaal	% subtotaal
helemaal eens	31	2,5	2,6
eens	475	37,5	39,5
niet eens/niet oneens	263	20,8	21,8
oneens	43	3,4	3,6
helemaal oneens	19	1,5	1,6
geen mening	373	29,5	31,0
subtotaal	1204	95,2	100,0
niet geantwoord	61	4,8	
totaal	1265	100,0	

BIJLAGE IV BEREKENINGSWIJZE INDICATOR MATE VAN VERTROUWEN

Er zijn vier stellingen die alle positief zijn geformuleerd. De reacties op de stellingen zijn (per stelling) omgezet in een waarderingscijfer (W1 t/m W4), dat eruit ziet als een rapportcijfer (tabel V-1).

tabel V-1 *omrekening van antwoorden naar getalwaarden*

	W
helemaal eens	10
eens	7,5
niet eens/niet oneens	5,5
oneens	3,25
helemaal oneens	1
geen mening/ niet geantwoord	0

Per respondent wordt vastgesteld op hoeveel stellingen hij of zij een reactie anders dan 'geen mening' heeft gegeven. M.a.w. op hoeveel stellingen heeft men gereageerd met *helemaal eens*, *eens*, *niet eens/niet oneens*, *oneens* of *helemaal oneens*. Deze waarde R kan dus gelijk zijn aan 0, 1, 2, 3 of 4 (tabel V-2):

tabel V-2 *aantal reacties anders dan 'geen mening' per respondent (R) op vier stellingen*

	aantal	%
R = 0 (géén stelling beantwoord)	263	20,8
R = 1 (één stelling beantwoord)	107	8,5
R = 2 (twee stellingen beantwoord)	149	11,8
R = 3 (drie stellingen beantwoord)	102	8,1
R = 4 (vier stellingen beantwoord)	644	50,9
totaal	1265	100,0

Vervolgens wordt per respondent een gemiddelde over vier stellingen berekend: $(W1 + W2 + W3 + W4) / R$.

De 335 records waarvoor geldt dat R = 0, doen in deze berekening niet mee.

Het gemiddelde waarderingscijfer per respondent is dus gebaseerd op één, twee, drie of vier stellingen.

Tot slot wordt de gemiddelde indicator voor alle records vastgesteld (ongeacht het aantal gegeven antwoorden per respondent). Records waarvoor R = 0 (dat zijn de respondenten die niet hebben geantwoord, of die vier keer 'geen mening' hebben geantwoord) blijven buiten de berekening.

De bruikbaarheid van de indicator hangt af van zijn vermogen om (in de tijd) te variëren als de omstandigheden veranderen. Die bruikbaarheid zal dus moeten blijken uit metingen in komende jaren.

BIJLAGE V ENQUÊTEVRAGEN**GEMEENTELIJKE INFORMATIEBRONNEN**

48. De gemeente wil graag weten of u een sticker op de brievenbus heeft om geen ongeadresseerd drukwerk te ontvangen.

- 1. ik heb een nee/ja-sticker op mijn brievenbus
- 2. ik heb een nee/nee-sticker op mijn brievenbus
- 3. ik heb geen sticker op mijn brievenbus

ZOETERMEER MAGAZINE

Zoetermeer Magazine wordt bezorgd op alle Zoetermeerse woonadressen, met uitzondering van de adressen met een 'nee/nee-' of 'nee/ja'-sticker. Op verzoek ontvangen deze laatste adressen het Zoetermeer Magazine per geadresseerde post.

49. Kent u het Zoetermeer Magazine?

- 1. ja
- 2. nee → ga naar vraag 52

50. In 2011 verschijnt het blad wegens bezuinigingen vier keer. Vindt u dit aantal ...

- 1. te weinig
- 2. voldoende
- 3. te veel
- 4. geen mening/krijg het niet

51. In 2011 is het uiterlijk van Zoetermeer Magazine gewijzigd. Vindt u het blad ...

- 1. aantrekkelijker geworden
- 2. niet aantrekkelijker geworden
- 3. geen mening/weet niet
- 4. wijziging is me niet opgevallen

NIEUWSBRONNEN

52. Welke vorm van nieuwsbronnen is voor u het belangrijkst voor het volgen van het nieuws over Zoetermeer?

LET OP: de belangrijkste vorm, 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

53. 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
- Postiljon
- Zoetermeer Magazine
- Algemeen Dagblad, Zoetermeer dichtbij
- De Telegraaf, Haaglandenpagina
- landelijk dagblad
- anders
- ik heb het nieuws niet via een papieren blad gevolgd → ga naar vraag 55

54. Welke van de onderstaande papieren bladen was voor u het belangrijkst?

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

- 1. Streekblad
- 2. Postiljon
- 3. Zoetermeer Magazine
- 4. Algemeen Dagblad, Zoetermeer dichtbij
- 5. De Telegraaf, Haaglandenpagina
- 6. landelijk dagblad
- 7. anders

55. 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.

- Omroep West
 - Info Thuis (kabelkrant)
 - Zoetermeer FM 107.6
 - Stadsradio Zoetermeer
 - landelijk radiostation
 - landelijke televisie
 - anders
- ik heb het nieuws niet via een radio/tv-kanaal gevolgd → ga naar vraag 57

56. Welke van de onderstaande radio/tv-kanalen was voor u het belangrijkst?

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

- 1. Omroep West
- 2. Info Thuis (kabelkrant)
- 3. Zoetermeer FM 107.6
- 4. Stadsradio Zoetermeer
- 5. landelijk radiostation
- 6. landelijke televisie
- 7. anders

57. 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 internetsite van de gemeente
 - de website van een huis-aan-huis blad (bijv. Postiljon, Streekblad)
 - de website van een landelijke krant (bijv. AD, Telegraaf)
 - de website van een radio- of tv-kanaal
 - de website van een nieuwskanaal (bijv. nu.nl)
 - een andere website
- Ik heb het nieuws niet via een website gevolgd → ga naar vraag 59

58. Welke van de onderstaande websites was voor u het belangrijkst?

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

- 1. www.zoetermeer.nl, de internetsite van de gemeente
- 2. de website van een huis-aan-huis blad (bijv. Postiljon, Streekblad)
- 3. de website van een landelijke krant (bijv. AD, Telegraaf)
- 4. de website van een radio- of tv-kanaal
- 5. de website van een nieuwskanaal (bijv. nu.nl)
- 6. een andere website

59. Op welke sociale netwerksites bent u actief?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- Hyves
- LinkedIn
- Facebook
- Twitter
- anders

ik ben niet actief op sociale netwerksites

GEMEENTELIJKE WEBSITE**60. Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens een bezoek gebracht aan de gemeentelijke website (www.zoetermeer.nl)?**

- 1. ja, meerdere malen
- 2. ja, eenmaal
- 3. nee → ga naar vraag 67

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

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- ik zocht nieuwsberichten/aankondigingen van de gemeente
- ik zocht informatie over gemeentelijke producten/diensten
- ik heb digitaal zaken gedaan (bijvoorbeeld afspraak gemaakt, product aangevraagd, melding gedaan)
- ik bezocht een wijkwebsite
- andere reden, namelijk:

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

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

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

- 1. ja → ga naar vraag 65
- 2. nee

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

.....

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

- 1. ja → ga naar vraag 67
- 2. nee

66. Kunt u dit toelichten?

.....

PARTICIPATIE

Bij participatie gaat het om het betrekken van inwoners bij gemeentelijke werkzaamheden. Het gaat daarbij om:

- beleidsparticipatie (inwoners betrekken bij het maken van projecten en beleid, bijvoorbeeld bij bouwprojecten, stadsvisie, dienstverlening, sportbeleid) en
- wijk-/buurtparticipatie³ (inwoners betrekken bij het verbeteren van de eigen leefomgeving, zoals Wijk aan Zet, wijkactieplan, spreekuur wijkpost).

BELEIDSPARTICIPATIE - INWONERS BETREKKEN BIJ HET MAKEN VAN BELEID

67. Van welke vorm(en) van beleidsparticipatie heeft u wel eens gehoord?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- bewonersbijeenkomst over een Zoetermeerbrede kwestie
- bezuinigingstraject "Wat te doen met 12 miljoen ... minder?"
- een ander traject, namelijk:
- deelname aan een panel
- inspraakrecht (schriftelijk reageren op bijvoorbeeld een voorgenomen bestemmingsplanwijziging)
- persoonlijk contact met beslissers (raadsleden, burgemeester & wethouders, ambtenaren)
- reageren op vragen die gesteld zijn via www.zoetermeer.nl, ons digitaal burgerpanel, Twitter of Hyves
- spreekrecht in raad en/of raadscommissies
- straatinterviews
- participatie bij bouwprojecten
- een andere vorm van beleidsparticipatie, namelijk:
- geen enkele → ga naar vraag 74

68. Aan welke vorm(en) van beleidsparticipatie heeft u wel eens deelgenomen?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- bewonersbijeenkomst over een Zoetermeerbrede kwestie
- meedenken tijdens het bezuinigingstraject "Wat te doen met 12 miljoen ... minder?"
- een panel, namelijk:
- een forum, namelijk:
- een klankbordgroep, namelijk:
- inspraakrecht (bijvoorbeeld: schriftelijk reageren op een voorgenomen bestemmingsplan-wijziging)
- persoonlijk contact met beslissers (raadsleden, burgemeester & wethouders, ambtenaren)
- reageren op vragen die gesteld zijn via www.zoetermeer.nl, ons digitaal burgerpanel, Twitter of Hyves
- spreekrecht in raad en/of raadscommissies
- een andere vorm van beleidsparticipatie
- geen enkele → ga naar vraag 70

69. Hoe heeft u uw deelname aan participatie ervaren?

a. Voelde u zich gehoord?

- 1. ja, ik voelde me gehoord
- 2. nee, ik voelde me niet gehoord

b. Heeft u meer begrip gekregen voor het onderwerp?

- 1. ja ik heb meer begrip gekregen voor het onderwerp
- 2. mijn begrip voor het onderwerp is gelijk gebleven
- 3. nee, ik heb minder begrip voor het onderwerp gekregen

³ Uitkomsten op deze vragen zijn opgenomen in het Omnibus-deelrapport "Wijkmanagement"

c. Is de gemeente haar afspraken bij de participatie nagekomen?

1. ja, de gemeente is haar afspraken nagekomen
 2. nee, de gemeente is haar afspraken niet nagekomen
 3. niet van toepassing

LET OP: ga nu door naar vraag 71

70. De gemeente wil graag de beleidsparticipatie zo goed mogelijk afstemmen op de wensen van de inwoners.

Kunt u de belangrijkste reden aangeven waarom u in het afgelopen jaar aan geen van de genoemde vormen van beleidsparticipatie heeft deelgenomen?

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

1. ik wist niet dat ik daaraan kon deelnemen
 2. ik had daar geen interesse voor
 3. ik had daar zelf geen belang bij
 4. ik had het te druk / ik had andere prioriteiten
 5. het beleid ligt volgens mij toch al vast
 6. het is niet mijn taak, maar hoort bij college van B&W/gemeenteraad
 7. andere reden, namelijk:

71. Kunt u aangeven hoe we u het beste kunnen informeren over uw mogelijke inzet bij het maken van beleid?

LET OP: het beste, dus slechts één hokje aankruisen.

1. ik zou graag een persoonlijke uitnodiging ontvangen
 2. ik zou graag een oproep zien in Stadsnieuws
 3. ik wil graag geïnformeerd worden via maatschappelijke instellingen (scholen, (sport)verenigingen e.d.)
 4. ik zou graag een oproep zien op de gemeentelijke of de wijkwebsite
 5. ik zou graag digitaal een oproep zien via social media
 6. ik zoek zelf via internet
 7. anders, namelijk:

72. Vindt u dat de gemeente genoeg doet om de bewoners te betrekken bij de beleidsvorming?

1. ja
 2. nee
 3. weet niet/geen mening

73. Kent u de mogelijkheid van het burgerinitiatief of referendum om als inwoner het beleid van de gemeente te beïnvloeden?

1. ja, ik ken beide mogelijkheden
 2. ik ken alleen het burgerinitiatief
 3. ik ken alleen het referendum
 4. nee, ik ken geen van beide mogelijkheden

Vragen 74 t/m 79 over - wijk-/buurtparticipatie (inwoners betrekken bij het verbeteren van de eigen leefomgeving, zoals Wijk aan Zet, wijkactieplan, spreekuur wijkpost) zijn opgenomen in het Omnibus-deelrapport "Wijkmanagement".

80. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen?

	1 helemaal mee eens	2 mee eens	3 niet eens/ niet oneens	4 mee oneens	5 helemaal mee oneens	6 geen mening
- de gemeentelijke organisatie houdt rekening met de belangen van de inwoners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- de gemeentelijke organisatie komt haar afspraken na	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- het college van burgemeester & wethouders werkt samen met de stad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- het college van burgemeester & wethouders is open in communicatie met de inwoners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- het college van burgemeester & wethouders doet zijn beloften na te komen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- De gemeentelijke organisatie biedt de Zoetermeerse be de gelegenheid om mee te denken en mee te doen aan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PERSOONLIJKE GEGEVENS

98. Bent u een man of een vrouw?

1. man
 2. vrouw

99. Wat is uw leeftijd?

..... jaar

100. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

1. geen
 2. lager algemeen onderwijs (lagere school, basisschool)
 3. middelbaar algemeen onderwijs (bijv. MULO, MAVO, VGLO, VMBO-T)
 4. hoger algemeen onderwijs (bijv. HBS, VWO, MMS, HAVO)
 5. lager beroepsonderwijs (bijv. LEAO, LTS, LHNO, LAS, VMBO)
 6. middelbaar beroepsonderwijs (bijv. MEAO, MTS, MHNO)
 7. hoger beroepsonderwijs (bijv. HEAO, HTS, MO-A)
 8. wetenschappelijk onderwijs
 9. anders, namelijk:
 10. weet niet

101. Verricht u momenteel betaald werk?

(Ook als het maar voor enkele uren per week is of voor een korte periode)

1. ja
 2. nee → ga naar vraag 103

102. Hoeveel uur per week verricht u gewoonlijk betaald werk?

..... uur per week

103. Welke van onderstaande situaties is op u het meest van toepassing?

LET OP: het 'meest', dus slechts één hokje aankruisen.

- 1. werkzaam in loondienst, eigen bedrijf of praktijk
- 2. werkzoekende zonder werk
- 3. student of scholier
- 4. werkzaam in eigen huishouding
- 5. gepensioneerd, AOW'er, VUT'er, rentenier
- 6. arbeidsongeschikt of invalide
- 7. verricht vrijwilligerswerk
- 8. iets anders, namelijk:

104. Waaruit bestaat het huishouden waartoe u behoort?

- 1. alleenstaande → ga naar vraag 108
- 2. twee partners, zonder kind(eren) → ga naar vraag 107
- 3. twee partners, met kind(eren)
- 4. éénoudergezin (= één volwassene met kind(eren))
- 5. anders, namelijk:

105. Wat is uw plaats in het huishouden?

- 1. één van de twee partners
- 2. hoofd van het éénoudergezin
- 3. kind
- 4. anders, namelijk:

106. Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden?

..... personen

107. Hoeveel personen van uw huishouden hebben een inkomen?

..... personen

108. In welke klasse valt momenteel het totale netto-inkomen per maand van het hoofd van uw huishouden plus dat van de (eventuele) partner van dat hoofd?

LET OP: -vakantiegeld en onregelmatige toelagen niet meerekenen.
-het gaat om niet meer dan een ruwe schatting!

- 1. minder dan € 501,-
- 2. € 501,- t/m € 1.000,-
- 3. € 1.001,- t/m € 1.500,-
- 4. € 1.501,- t/m € 2.000,-
- 5. € 2.001,- t/m € 2.500,-
- 6. € 2.501,- t/m € 3.000,-
- 7. € 3.001,- t/m € 3.500,-
- 8. € 3.501,- t/m € 4.000,-
- 9. € 4.001,- of meer
- 10. weet niet

109. Tot welke bevolkingsgroep rekent u zichzelf vooral?

LET OP: 'vooral', dus slechts één hokje aankruisen.

- 1. Nederlandse
- 2. Surinaamse
- 3. Antilliaanse/Arubaanse
- 4. Indonesische/Nederlands Indische
- 5. andere