



gemeente  
**Zoetermeer**

# Omnibusenquête 2016

## Informatiebehoefte





# OMNIBUSENQUETE 2016

## Informatiebehoefte

Februari 2016

Samenstelling rapport: Mariëlle Bartels, afdeling JABO/Onderzoek en Statistiek  
In opdracht van: Annette Doorn, afdeling Communicatie



# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Onderzoeksverantwoording .....</b>	<b>7</b>
1.1	Inleiding .....	7
1.2	Doel .....	7
1.3	Onderzoeksopzet .....	7
1.4	Respons.....	7
1.5	Opzet rapport .....	7
<b>2</b>	<b>Resultaten .....</b>	<b>9</b>
2.1	Stadsnieuws Zoetermeer .....	9
2.2	Websites en apps.....	12
2.3	Website gemeente Zoetermeer .....	13
2.4	Openbare bekendmakingen .....	14
2.5	Sociale media .....	15
	<b>Bijlage 1: Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid .....</b>	<b>19</b>
	<b>Bijlage 2: Populatie, steekproef en respons .....</b>	<b>21</b>
	<b>Bijlage3: Onderwerp informatiebehoefte in de omnibusenquête 2016 .....</b>	<b>23</b>
	<b>Bijlage 4: Tabellen.....</b>	<b>27</b>



# Samenvatting

In september/oktober 2016 is in Zoetermeer de jaarlijkse omnibusenquête gehouden. Een van de onderdelen in de omnibusenquête is het onderwerp 'informatiebehoefte'.

Doel van dit onderzoek is inzicht te krijgen in de bekendheid, het gebruik van de verschillende gemeentelijke informatiebronnen zoals het Stadsnieuws, huis-aan-huisbladen, websites (o.a. de website van de gemeente) apps, en sociale media (o.a. de Facebookpagina en het Twitteraccount van de gemeente).

De omnibusenquête 2015 is onder 4000 inwoners van Zoetermeer van 18 jaar of ouder uitgezet. De respons op het enquête onderdeel 'gemeentelijke informatiebronnen' bedroeg 969 personen (24,0%).

## Stadsnieuws Zoetermeer

De gemeente publiceert iedere week enkele pagina's met actuele gemeentelijke informatie en openbare bekendmakingen in het 'Stadsnieuws Zoetermeer' dat in het 'Streekblad' is opgenomen. Bijna driekwart van de respondenten leest het 'Stadsnieuws Zoetermeer'; de helft van de respondenten altijd of regelmatig, bijna een kwart leest het 'Stadsnieuws Zoetermeer' incidenteel. 16% kent het 'Stadsnieuws Zoetermeer' wel maar leest het niet en 10% kent het niet. Naarmate de leeftijd van de respondent hoger is, wordt het 'Stadsnieuws Zoetermeer' meer gelezen en is het bekender. Het 'Stadsnieuws Zoetermeer' wordt vaker gelezen door de laag opgeleide respondenten dan door de midden en hoger opgeleide respondenten.

Aan de respondenten die hebben aangegeven het Stadsnieuws te lezen, is gevraagd of men de themapagina's leest die regelmatig aan het 'Stadsnieuws Zoetermeer' worden toegevoegd.

Van de groep respondenten die het 'Stadsnieuws Zoetermeer' leest, leest bijna driekwart de themapagina's die aansluitend aan het 'Stadsnieuws Zoetermeer' in het 'Streekblad' zijn opgenomen. 13% weet dat de themapagina's bestaan maar leest het niet en eveneens 13% kent ze niet. Naarmate de leeftijd van de respondent hoger is, worden de themapagina's meer gelezen: en is zijn de themapagina's bekender. De bekendheid van de themapagina's is onder de laag opgeleide respondenten hoger dan onder de hoog opgeleiden. Het percentage respondenten dat de themapagina's leest is ongeveer gelijk.

Sinds 1 januari 2016 is het 'Stadsnieuws Zoetermeer' te vinden in het 'Streekblad' in plaats van 'Zoetermeer Dichtbij'. Van de respondenten was iets meer dan de helft hiervan op de hoogte.

## Websites en apps

Van de respondenten geeft 54% aan in de laatste drie maanden het nieuws over Zoetermeer wel eens te hebben gevolgd via internet of een app.

De website van de gemeente ([www.zoetermeer.nl](http://www.zoetermeer.nl)) is de meest genoemde website (32%). Op enige afstand volgen de website van een regionale of landelijke krant (19%), de website of app van Omroep West (18%) en de website of app van een huis-aan-huisblad (14%).

Vergelijking met voorgaande jaren laat een stijging van de website van de gemeente Zoetermeer, de website of app van een regionale of landelijke krant en de website of app van omroep west.

## Website gemeente Zoetermeer

Van de respondenten heeft 69% in de afgelopen twaalf maanden een bezoek gebracht aan de gemeentelijk website ([www.zoetermeer.nl](http://www.zoetermeer.nl)).

De belangrijkste redenen van het bezoek aan de gemeentelijke website zijn het verkrijgen van 'informatie over gemeentelijk producten' (64%) en het digitaal iets melden of aanvragen (57%).

### **Openbare bekendmakingen**

Van de respondenten is 14% bekend met de omgevingsalert app en is 13% bekend met [www.officielebekendmakingen](http://www.officielebekendmakingen.nl) of [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl).

Van de respondenten die bekend zijn met de app of de websites heeft bijna de helft gebruik gemaakt van de app of websites.

### **Sociale media**

Van de respondenten is 73% actief op een sociaal netwerk. Verreweg de meeste van hen (56%) zijn actief op Facebook. Op een gedeelde tweede plaats komen Google+ en LinkedIn (27%).

Van de respondenten die actief zijn op een sociaal netwerk kent een kwart de Facebookpagina van de gemeente Zoetermeer en 7% het Twitteraccount van de gemeente Zoetermeer.



# 1 Onderzoeksverantwoording

## 1.1 Inleiding

In september/oktober 2016 is in Zoetermeer de jaarlijkse omnibusenquête gehouden. In deze enquête worden over uiteenlopende onderwerpen vragen gesteld aan inwoners van Zoetermeer. Een van de onderdelen in de omnibusenquête is het onderwerp 'informatiebehoefte'.

## 1.2 Doel

Doel van het onderzoek is inzicht te krijgen in het gebruik van de verschillende gemeentelijke informatiebronnen zoals het Stadsnieuws, dat in het Streekblad is opgenomen, internet (website van de gemeente), en sociale media (Facebookpagina en Twitteraccount van de gemeente).

## 1.3 Onderzoeksopzet

Voor de omnibusenquête 2016 zijn uit het bevolkingsbestand van de gemeente Zoetermeer drie niet overlappende steekproeven getrokken van 4000 inwoners. Deze waren op 1 september 2016 allen in Zoetermeer woonachtig en op die datum 18 jaar of ouder. Voor deze personen geldt bovendien dat zij op dat moment niet woonachtig waren in een 'bijzonder woongebouw' (zoals verzorgingshuis, gevangenis of gezinsvervangend tehuis) of in een woonwagen. De vragenlijst kon op papier of via internet worden ingevuld. Door middel van een brief werden de inwoners uit de steekproef uitgenodigd de digitale enquête in te vullen. Bij de reminder was de schriftelijke vragenlijst bijgevoegd. De brieven en vragenlijsten zijn per post verspreid en respondenten konden de ingevulde vragenlijst kosteloos retourneren.

## 1.4 Respons

De respons op de enquête met de onderwerp 'gemeentelijke informatiebronnen en participatie' bedraagt 969 personen (24,0%). Dit zijn minder respondenten dan in 2015.

De respons op de omnibusenquête is dit jaar lager dan vorig jaar, vermoedelijk vanwege logistieke problemen bij de drukker.<sup>1</sup>

Niet alle vragen zijn door 969 respondenten ingevuld. 969 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 het volgende hoofdstuk worden de resultaten gepresenteerd. Waar mogelijk is een vergelijking met 2015, 2014, 2013 en 2012 gemaakt.

Bijlage 1 bevat uitleg over de betrouwbaarheid en nauwkeurigheid rondom de onderzoeksuitkomsten. Bijlage 2 bevat een overzicht van de verdeling van de bevolking, steekproef en respons naar leeftijd en geslacht. Bijlage 3 bevat de vragen die in de omnibusenquête 2016 zijn gesteld over het onderwerp 'gemeentelijk informatiebronnen'. In bijlage 4 zijn de antwoorden op de in 2016 gestelde vragen in tabelvorm weergegeven. Voor tabellen van de voorgaande jaren zie de rapportages over het onderwerp 'Gemeentelijke informatiebronnen en participatie' uit de omnibusenquêtes 2012, 2013 en het onderwerp 'informatiebehoefte' uit 2014 en 2015.

---

<sup>1</sup> Het rappel (waarbij het papieren formulier werd meegestuurd) is door de drukker later dan gepland verzonden, wat resulteerde in een kortere responstijd voor de niet-digitale respondenten.



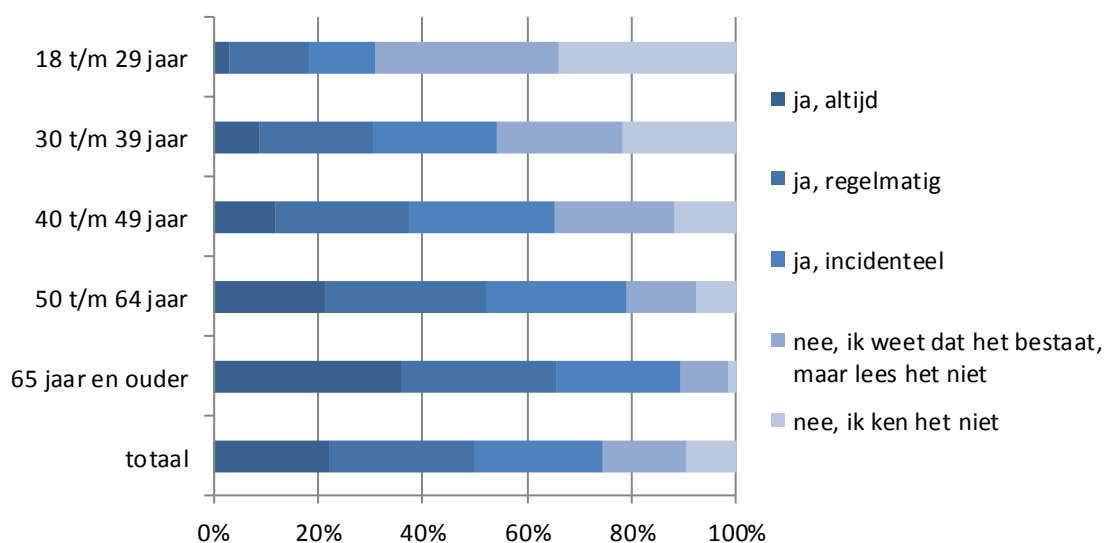
## 2 Resultaten

### 2.1 Stadsnieuws Zoetermeer

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

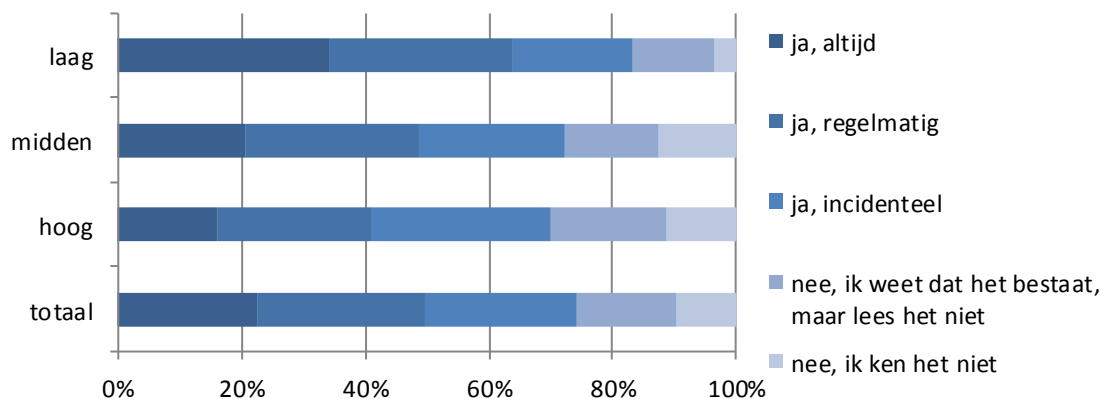
Van de respondenten leest bijna driekwart (74%) het 'Stadsnieuws Zoetermeer' dat in het 'Streekblad' is opgenomen: De helft van de respondenten leest het 'Stadsnieuws Zoetermeer' altijd of regelmatig, bijna een kwart leest het 'Stadsnieuws Zoetermeer' incidenteel. 16% weet dat het 'Stadsnieuws Zoetermeer' bestaat, maar leest het niet, en 10% kent het niet.

Figuur 1: Leest u het Stadsnieuws Zoetermeer? Naar leeftijdsklasse. Beantwoord door 926 respondenten. Voor de achterliggende cijfers, zie bijlage 4, vraag 55.



Naarmate de leeftijd van de respondent hoger is, wordt het 'Stadsnieuws Zoetermeer' meer gelezen en is het bekender. In de leeftijdsklasse 18 t/m 29 jaar wordt het 'Stadsnieuws Zoetermeer' het minst gelezen: door bijna een derde (31%: 18% altijd of regelmatig en 13% incidenteel). In de leeftijdsklasse 65 jaar en ouder wordt het 'Stadsnieuws Zoetermeer' het meest gelezen: door ruim driekwart (79%: 66% altijd of regelmatig, 24% incidenteel). In de leeftijdsklassen van 18 t/m 29 jaar kent een derde van de respondenten het 'Stadsnieuws Zoetermeer' niet, in de leeftijdsklasse 65 jaar en ouder is dat 1%.

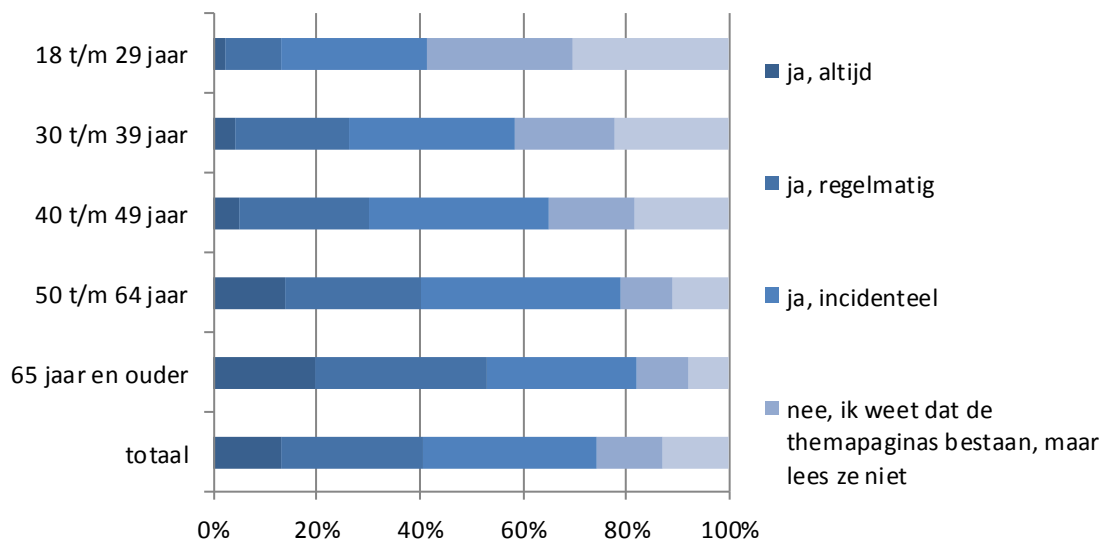
Figuur 2: Leest u het Stadsnieuws Zoetermeer? Naar opleidingsniveau. Beantwoord door 951 respondenten. Voor de achterliggende cijfers, zie bijlage 4, vraag 55.



Het 'Stadsnieuws Zoetermeer' wordt vaker gelezen door de laag opgeleide respondenten dan door de midden en hoger opgeleide respondenten. Onder de laag opgeleide respondenten wordt het 'Stadsnieuws Zoetermeer' door 83% gelezen (64% vaak of regelmatig, 19% incidenteel) en door de midden en hoog opgeleid respondenten door respectievelijk 72% (49% altijd of regelmatig, 23% incidenteel) en 70% (41% vaak of regelmatig, 29% incidenteel). Onder de laag opgeleide respondenten is de bekendheid het hoogst: 96% kent of leest het 'Stadsnieuws Zoetermeer', ten opzichte van 88% bij midden en 89% bij hoog opgeleide respondenten.

Aan de respondenten die hebben aangegeven het Stadsnieuws te lezen, is gevraagd of men de themapagina's leest die regelmatig aan het 'Stadsnieuws Zoetermeer' worden toegevoegd. Van deze respondenten leest bijna driekwart (74%) themapagina's die aansluitend aan het 'Stadsnieuws Zoetermeer' in het 'Streekblad' zijn opgenomen: 41% van de respondenten leest de themapagina's altijd of regelmatig en 33% incidenteel. 13% weet dat de themapagina's bestaan maar leest ze niet en eveneens 13% kent ze niet.

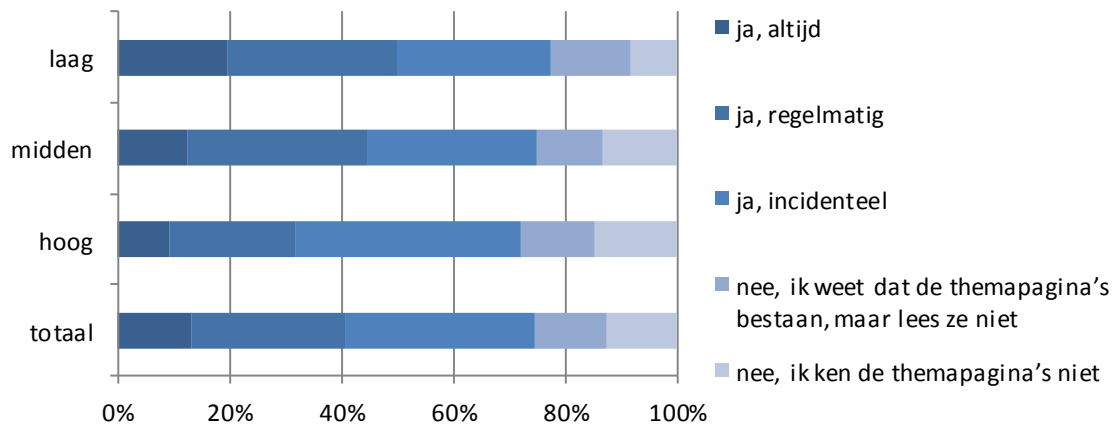
*Figuur 3: Regelmatig verschijnen er themapagina's aansluitend aan het 'Stadsnieuws Zoetermeer'. Leest u deze pagina's? Naar leeftijdsklasse. Beantwoord door 832 respondenten. Voor de achterliggende cijfers, zie bijlage 4, vraag 56.*



Naarmate de leeftijd van de respondent hoger is, worden de themapagina's meer gelezen: en is zijn de themapagina's bekender. In de leeftijdsklasse 18 t/m 29 jaar worden de themapagina's het minst gelezen: door 41%: 13% altijd of regelmatig en 28% incidenteel. In de leeftijdsklasse 65 jaar en ouder worden de themapagina's het meest gelezen: door ongeveer driekwart (74%: 49% altijd of regelmatig, 25% incidenteel).

In de leeftijdsklassen van 18 t/m 29 jaar kent 30% de themapagina's niet, in de leeftijdsklasse 65 jaar en ouder is dat 8%.

*Figuur 4: Regelmatig verschijnen er themapagina's aansluitend aan het 'Stadsnieuws Zoetermeer'. Leest u deze pagina's? Naar opleidingsniveau. Beantwoord door 854 respondenten. Voor de achterliggende cijfers, zie bijlage 4, vraag 56.*



Het percentage respondenten dat de themapagina's leest is onder de drie opleidingsniveaus ongeveer even hoog (laag 78%, midden 75%, laag 72%. Onder de laag opgeleide respondenten is meer 'altijd' geantwoord dan bij de midden en hoog opgeleiden. Onder de hoog opgeleiden is meer 'incidenteel' geantwoord dan bij de laag en midden opgeleiden.

De bekendheid van de themapagina's is onder de laag opgeleide respondenten hoger dan onder de hoog opgeleiden: 91% ten opzichte van 85%. De bekendheid van de middelhoog opgeleiden is ongeveer gelijk aan de laag en hoog opgeleiden.

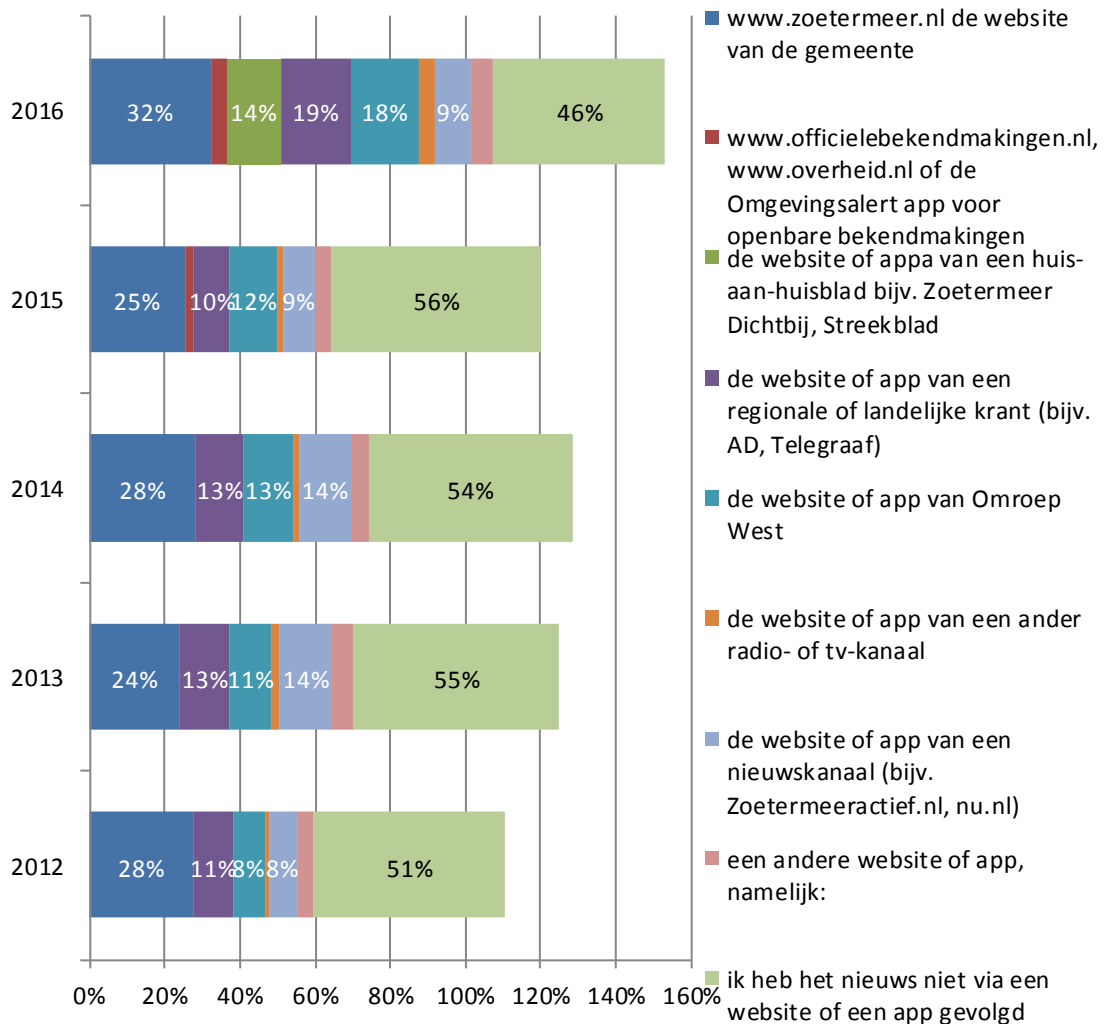
Sinds 1 januari 2016 is het 'Stadsnieuws Zoetermeer' te vinden in het 'Streekblad' in plaats van 'Zoetermeer Dichtbij'. Van de respondenten was iets meer dan de helft (53%) hiervan op de hoogte. Dit was bij oudere respondenten meer bekend dan bij jongere.

## 2.2 Websites en apps

Figuur 5: Via welke van de onderstaande websites of apps heeft u in de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer gevolgd?

Meer antwoorden per respondent mogelijk.

Zie voor de achterliggende cijfers vraag 58 van bijlage 4.



Van de respondenten geeft 54%(100% - 46%) aan in de laatste drie maanden het nieuws over Zoetermeer wel eens te hebben gevolgd via internet of een app.

De website van de gemeente ([www.zoetermeer.nl](http://www.zoetermeer.nl)) is de meest genoemde website (32%). Op enige afstand volgen de website van een regionale of landelijke krant (19%), de website of app van Omroep West (18%), de website of app van een huis-aan-huisblad (14%) en de website of app van een nieuwskanaal (9%).

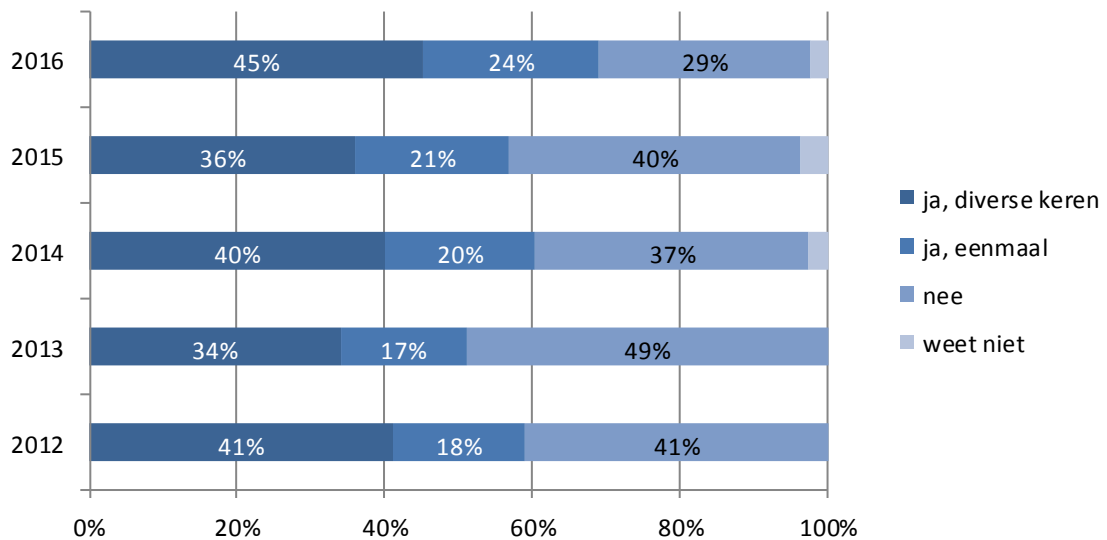
Beduidend lager scoren websites en apps van andere radio- en tv-kanalen (5%) en de websites of app voor officiële bekendmakingen (4%).

Vergelijking met voorgaande jaren laat een stijging van de website van de gemeente Zoetermeer, de website of app van een regionale of landelijke krant en de website of app van omroep west. Dit jaar is voor het eerst gevraagd naar het gebruik van website of app van een huis-aan-huisblad.

Bij de open antwoorden (bijlage 4, vraag 58) worden veel specifieke apps of websites genoemd. Ook worden een aantal sociale media genoemd.

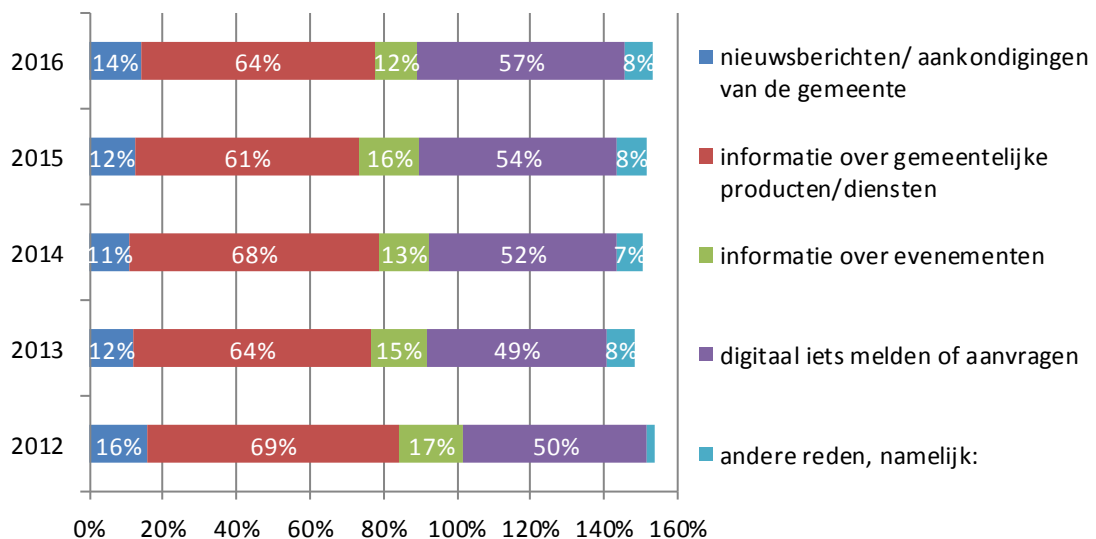
### 2.3 Website gemeente Zoetermeer

**Figuur 6:** Heeft u in de afgelopen twaalf maanden we eens een bezoek gebracht aan de gemeentelijke website ([www.zoetermeer.nl](http://www.zoetermeer.nl))? In 2016 door 962 respondenten beantwoord. Zie voor de achterliggende cijfers vraag 59 van bijlage 4.



Van de respondenten heeft 69% in de afgelopen twaalf maanden een bezoek gebracht aan de gemeentelijk website ([www.zoetermeer.nl](http://www.zoetermeer.nl)). Dit is meer dan in voorgaande jaren. 45% heeft in het afgelopen jaar de website diverse keren bezocht, 24% heeft de website eenmaal bezocht. Voor de tabel zie bijlage 4, vraag 59.

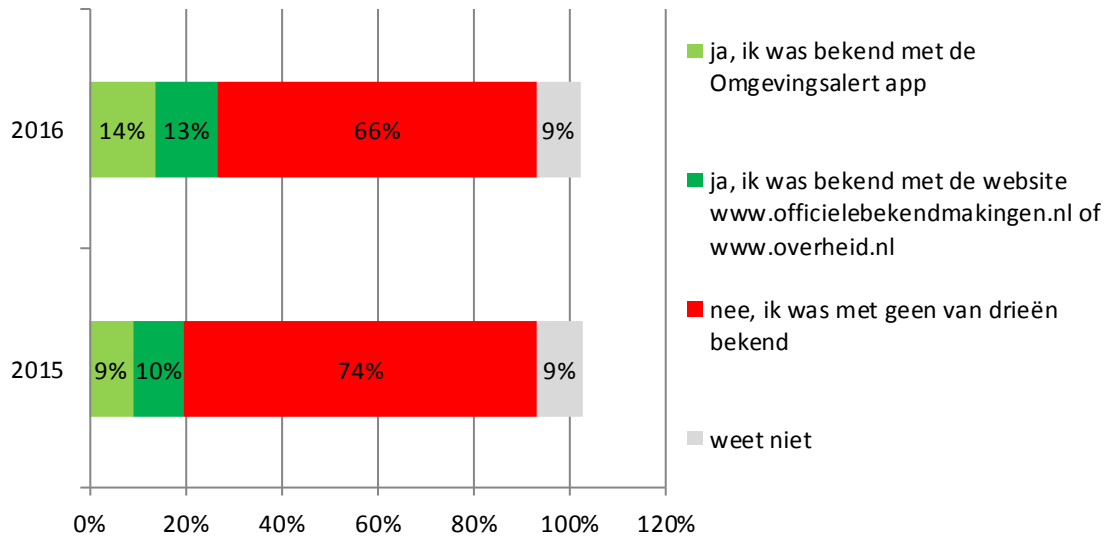
**Figuur 7:** Kunt u aangeven waarom/waarvoor u in deze periode de gemeentelijke website bezocht? Meer antwoorden per respondent mogelijk. Door 665 respondenten ingevuld. Voor de achterliggende cijfers zie vraag 60 van bijlage 4.



Het belangrijkste reden van het bezoek aan de gemeentelijke website is het verkrijgen van 'informatie over gemeentelijk producten': genoemd door 64% van de respondenten die de gemeentelijke website hebben bezocht. Dit is ongeveer gelijk aan voorgaande jaren. Op de tweede plaats staat het digitaal iets melden of aanvragen, genoemd door 57%, zie figuur 6. In vergelijking met 2012 en 2013 is sprake van een stijging. Voor de bij 'anders, namelijk: ...' genoemde redenen, zie bijlage 4, vraag 60. Deze redenen zijn divers van aard. Het maken van een afspraak wordt meer keren genoemd.

## 2.4 Openbare bekendmakingen

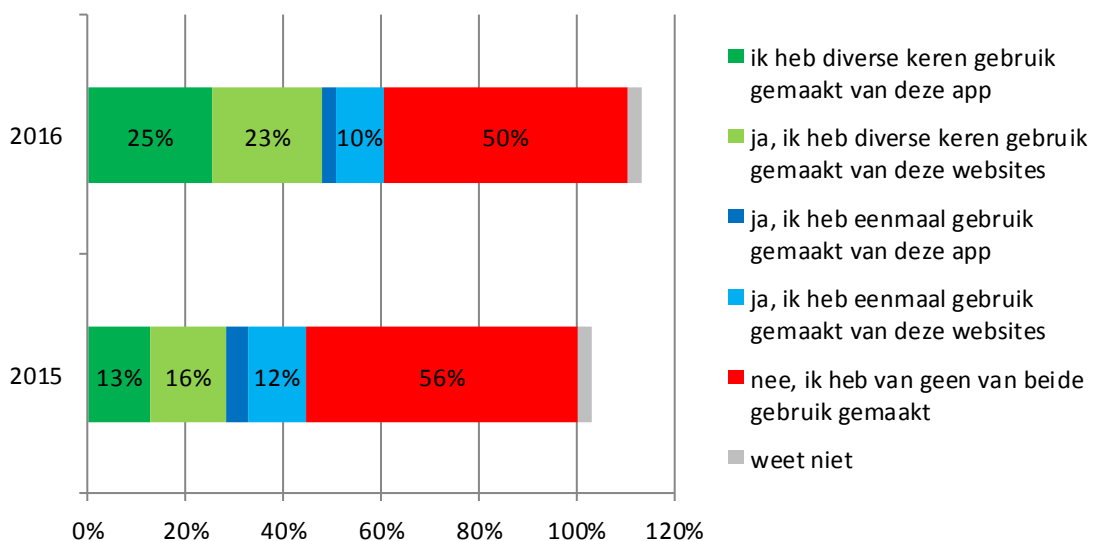
Figuur 8: De gemeente Zoetermeer maakt sinds juli 2015 haar openbare bekendmakingen bekend via de app Omgevingsalert of de websites [www.officielebekendmakingen.nl](http://www.officielebekendmakingen.nl) (ook bereikbaar via de website van de gemeente) of [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl). Was u bekend met deze app of website? In 2016 ingevuld door 966 respondenten. Meer antwoorden per respondent mogelijk. Voor de achterliggende cijfers zie bijlage 4, vraag 61.



Van de respondenten is 14% bekend met de omgevingsalert app en is 13% bekend met [www.officielebekendmakingen.nl](http://www.officielebekendmakingen.nl) of [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl). (13% alleen de omgevingsallert app, 12% alleen [www.officielebekendmakingen.nl](http://www.officielebekendmakingen.nl) of [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl) en 1% van beide). De bekendheid van beide is in 2016 hoger dan in 2015.

Twee derde van de respondenten is niet bekend met de app of de websites Dit is minder dan in 2015. Daarnaast weet 9% niet of men met deze app of websites bekend is. Dit is gelijk aan 2015.

Figuur 9: Heeft u in de afgelopen drie maanden deze app wel eens gebruikt of een bezoek gebracht aan een van deze websites? Ingevuld door 234 respondenten. Meer antwoorden per respondent. Voor de achterliggende cijfers zie bijlage 4, vraag 62.

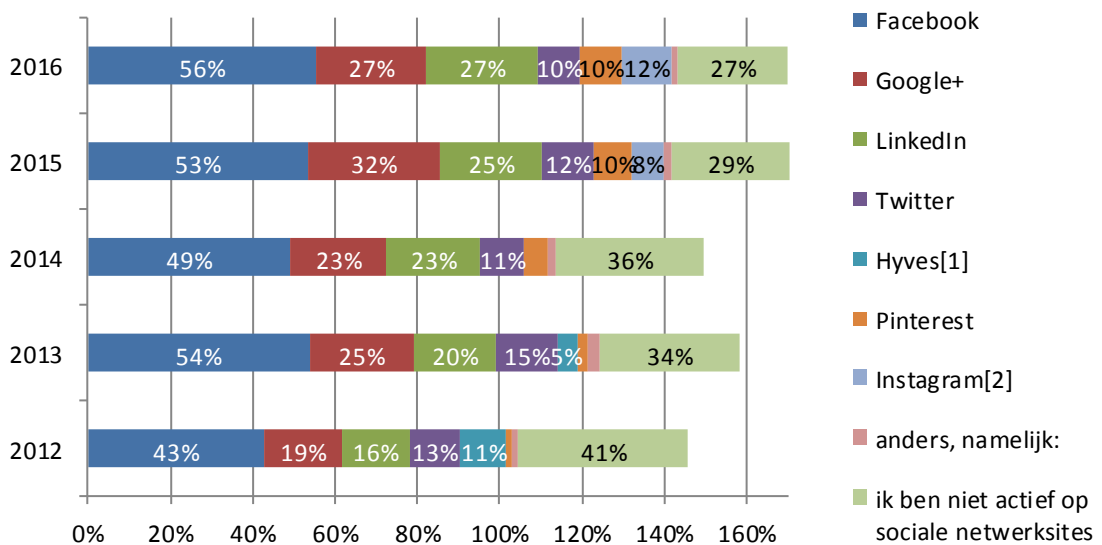




Van de respondenten die bekend zijn (26% van de respondenten) met de app of de websites heeft de bijna de helft<sup>2</sup> eenmaal of diverse keren gebruik gemaakt van de app of websites. De app is door 28% gebruikt (25% diverse keren, 3% één keer). De websites zijn door 33% gebruikt (23% diverse keren, 10% één keer). De percentages verschillen niet significant van 2015.

## 2.5 Sociale media

**Figuur 10:** *Op welke sociale netwerksites bent u actief?*  
*In 2016 door 960 respondenten. Voor de achterliggende tabellen zie bijlage 4, vraag 63.*  
*[1] Hyves bestaat in 2014 niet meer.*  
*[2] Instagram is in 2015 voor het eerst als antwoordcategorie opgenomen.*



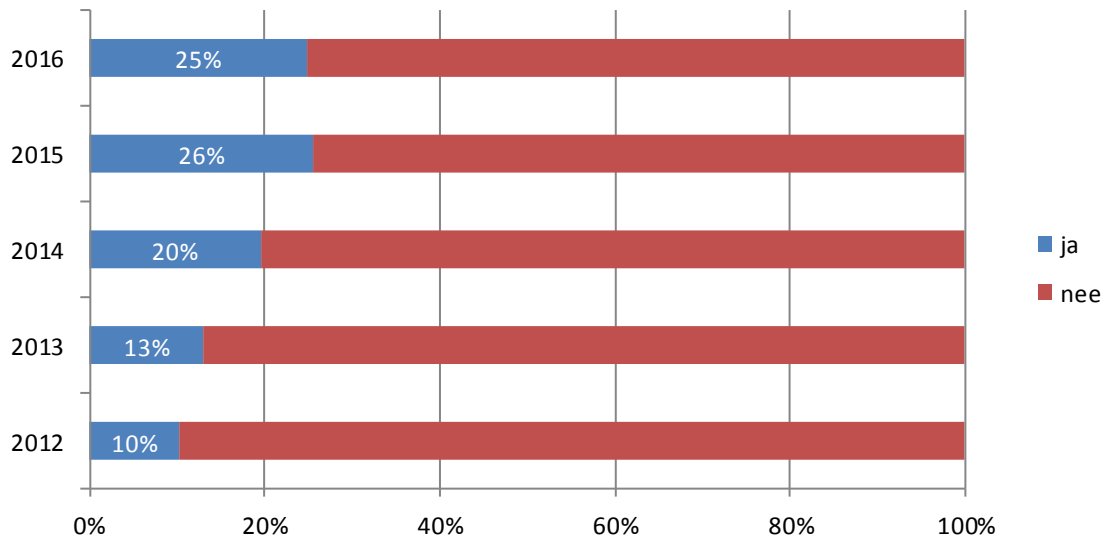
Van de respondenten is in 2016 73% actief op een sociaal netwerk (100% - 27%). Dit is iets meer dan in 2014, en ongeveer gelijk aan 2015.

Verreweg de meeste respondenten (56%) zijn actief op Facebook, ongeveer hetzelfde als in 2015. Op een gedeelte tweede plaats komen met 27% Google+ en LinkedIn. Het percentage Google+ is licht gedaald ten opzichte van 2015. Op de derde plaats komt Instagram (12%). Het percentage is gestegen ten opzichte van 2015. Op een gedeelte vierde plaats komen met een aandeel van 10% Twitter en Pinterest. Het percentage Twitter is ongeveer gelijk aan voorgaande jaren. Het percentage Pinterest is na een gestage groei tussen 2012 en 2015 in 2016 gestabiliseerd.

Voor de bij 'andere, namelijk: ...' ingevulde antwoorden zie bijlage 4, vraag 63.

<sup>2</sup> 100% - 50% (geen gebruik) - 3%(weet niet)

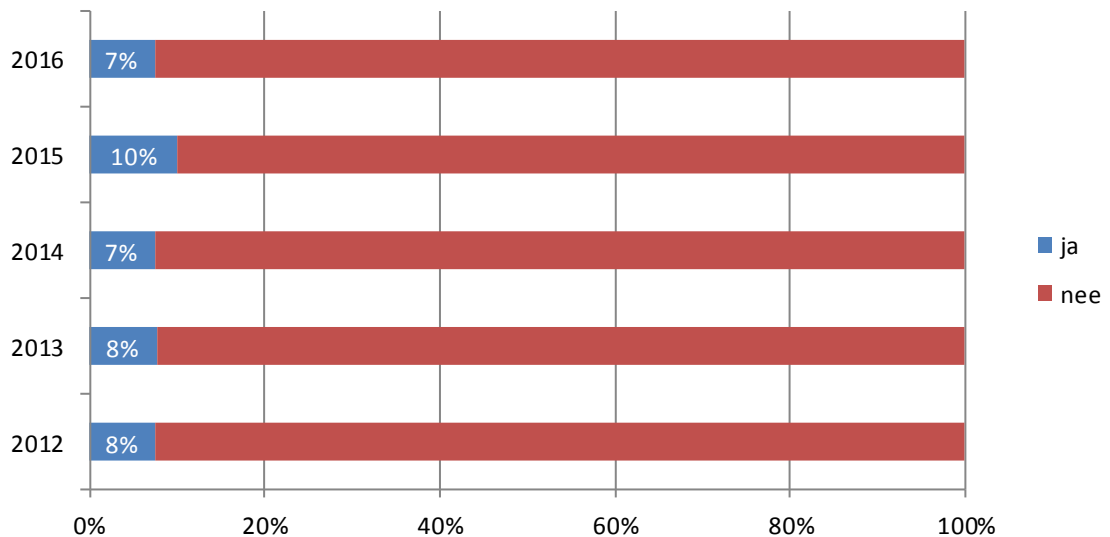
**Figuur 11: Kent u de Facebookpagina van de gemeente?**  
 In 2016 ingevuld door 707 respondenten. Voor de achterliggende tabel, zie bijlage 4, vraag 64.



Van de respondenten die actief zijn op een sociaal netwerk (73%) kent een kwart de Facebookpagina van de gemeente Zoetermeer, ongeveer hetzelfde als in 2015, en meer dan de jaren daarvoor. Dit is 18% van het totaal aantal respondenten, hetzelfde als in 2015.

Voor de antwoorden op de vraag "Welke informatie zou u op de Facebookpagina van de gemeente Zoetermeer willen zien?" zie bijlage 4 vraag 65. Het meest genoemd zijn: evenementen, wegwerkzaamheden, gemeentelijke info.

**Figuur 12: Kent u het Twitteraccount van de gemeente?**  
 In 2016 ingevuld door 702 respondenten. Voor de achterliggende tabel, zie bijlage 4, vraag 66.



Van de respondenten die actief zijn op een sociaal netwerk kent 7% het Twitteraccount van de gemeente Zoetermeer, ongeveer hetzelfde als in voorgaande jaren. Dit is 6% van het totaal aantal respondenten.

Aan de 52 respondenten die het Twitteraccount van de gemeente Zoetermeer kennen, is gevraagd welke informatie ze via het Twitteraccount willen ontvangen. 18 van de 52 respondenten hebben deze vraag ingevuld. Voor een overzicht van de gewenste informatie zie bijlage 4, vraag 67. Meest genoemd zijn: nieuws en gemeentelijk informatie.



## Bijlage 1: Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

De in dit verslag opgenomen uitkomsten hebben betrekking op de 969 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 969 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 27,2% en de 32,8%.
- 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
969	1,9	2,5	2,8	3,0	3,1



## 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. In grote lijnen is de inwoners tot 50 jaar ondervertegenwoordigd en de inwoners van 50 jaar en ouder oververtegenwoordigd. De leeftijdsklasse 18 tot 30 jaar is het sterkst ondervertegenwoordigd en de leeftijdsklasse van 60 is het sterkst oververtegenwoordigd. Om dit inzichtelijk te maken zijn van een aantal vragen de uitkomsten per leeftijdsklasse weergegeven. In totaal hebben 44 respondenten geen leeftijd en/of geslacht ingevuld en kunnen dus niet worden meegenomen in de responsberekening.

Geslacht en leeftijd	Bevolking	Steekproef	Respons
Man 18 tot 30 jaar	9,3%	8,9%	2,7%
Vrouw 18 tot 30 jaar	9,1%	9,0%	5,0%
Man 30 tot 40 jaar	7,6%	7,9%	3,6%
Vrouw 30 tot 40 jaar	7,8%	7,4%	6,4%
Man 40 tot 50 jaar	8,0%	8,1%	5,1%
Vrouw 40 tot 50 jaar	8,9%	8,5%	7,8%
Man 50 tot 60 jaar	9,2%	9,2%	8,3%
Vrouw 50 tot 60 jaar	10,1%	10,5%	13,9%
Man 60 tot 70 jaar	8,6%	8,7%	14,5%
Vrouw 60 tot 70 jaar	8,7%	9,0%	15,7%
Man 70 jaar en ouder	5,6%	5,8%	9,3%
Vrouw 70 jaar en ouder	7,2%	7,3%	7,8%
Totaal	100%	100%	100%
aantal	98.273	4.000	925*

\* In totaal hebben 44 van de 969 respondenten hun leeftijd en/of geslacht niet ingevuld.





## Bijlage3: Onderwerp informatiebehoefte in de omnibusenquête 2016

### INFORMATIEBEHOEFTE

#### STADSNIEUWS ZOETERMEER

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

**Leest u het 'Stadsnieuws Zoetermeer'?**

1. ja, altijd  
 2. ja, regelmatig  
 3. ja, incidenteel  
 4. nee, ik weet dat het bestaat, maar lees het niet  
 5. nee, ik ken het niet → ga naar vraag 58

56. Regelmatig verschijnen er themapagina's aansluitend aan het 'Stadsnieuws Zoetermeer'.

**Leest u deze themapagina's?**

1. ja, altijd  
 2. ja, regelmatig  
 3. ja, incidenteel  
 4. nee, ik weet dat de themapagina's bestaan, maar lees ze niet  
 5. nee, ik ken de themapagina's niet

57. Vanaf 1 januari 2016 is het 'Stadsnieuws Zoetermeer' te vinden in het 'Streekblad' in plaats van in 'Zoetermeer Dichtbij'.

**Was u hiervan op de hoogte?**

1. ja  
 2. nee

## WEBSITES EN APPS

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

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

- ik heb het nieuws niet via een website of een app gevolgd

59. 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 61
- 4. weet niet → ga naar vraag 61

60. 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
- een andere reden, namelijk:

## OPENBARE BEKENDMAKINGEN

61. De gemeente Zoetermeer maakt sinds juli 2015 haar openbare bekendmakingen bekend via de app Omgevingsalert of de websites [www.officielebekendmakingen.nl](http://www.officielebekendmakingen.nl) (ook bereikbaar via de website van de gemeente) of [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl).

### Was u bekend met deze app of websites?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- ja, ik was bekend met de Omgevingsalert app
- ja, ik was bekend met de website [www.officielebekendmakingen.nl](http://www.officielebekendmakingen.nl) of [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl)
- nee, ik was met geen van drieën bekend → ga naar vraag 63
- weet niet → ga naar vraag 63

62. Heeft u in de afgelopen drie maanden deze app wel eens gebruikt of een bezoek gebracht aan één van deze websites?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- ja, ik heb diverse keren gebruik gemaakt van de app
- ja, ik heb diverse keren gebruik gemaakt van één of beide websites
- ja, ik heb eenmaal gebruik gemaakt van de app
- ja, ik heb eenmaal gebruik gemaakt van één van de websites
- nee, ik heb van geen van beide gebruik gemaakt
- weet niet

## SOCIALE MEDIA

### 63. Op welke sociale netwerksites bent u actief?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- Facebook
- Google+
- LinkedIn
- Twitter
- Pinterest
- Instagram
- anders, namelijk:

- ik ben niet actief op sociale netwerksites → ga naar vraag 68

### 64. Kent u de Facebookpagina van de gemeente Zoetermeer ([www.facebook.com/gemeentezoetermeer](http://www.facebook.com/gemeentezoetermeer))?

- 1. ja
- 2. nee → ga naar vraag 66

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

### 66. Kent u het Twitteraccount van de gemeente Zoetermeer ([www.twitter.com/gemzoetermeer](http://www.twitter.com/gemzoetermeer))?

- 1. ja
- 2. nee → ga naar vraag 68

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

## Bijlage 4: Tabellen

**Vraag 55: De gemeente publiceert iedere week enkele pagina's met actuele gemeentelijk informatie en bekendmakingen het 'Stadsnieuws Zoetermeer' dat in het Streekblad is opgenomen. Leest u het 'Stadsnieuws Zoetermeer'?**

*Door 966 van de 969 respondenten ingevuld.*

	aantal	%
ja, altijd	217	22,5%
ja, regelmatig	266	27,5%
ja, incidenteel	235	24,3%
nee, ik weet dat het bestaat, maar lees het niet	156	16,1%
nee, ik ken het niet	92	9,5%
<b>totaal</b>	<b>966</b>	<b>100,0%</b>
niet ingevuld	3	

### Vraag 55 naar leeftijdsklassen

*Van de 966 respondenten die vraag 55 hebben beantwoord, hebben er 40 geen leeftijd ingevuld.*

	18 t/m 29 jaar		30 t/m 39 jaar		40 t/m 49 jaar		50 t/m 64 jaar		65 jaar en ouder		totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja, altijd	2	2,8%	8	8,7%	14	11,9%	74	21,3%	106	35,7%	204	22,0%
ja, regelmatig	11	15,5%	20	21,7%	30	25,4%	108	31,0%	89	30,0%	258	27,9%
ja, incidenteel	9	12,7%	22	23,9%	33	28,0%	93	26,7%	70	23,6%	227	24,5%
nee, ik weet dat het bestaat, maar lees het niet	25	35,2%	22	23,9%	27	22,9%	47	13,5%	28	9,4%	149	16,1%
nee, ik ken het niet	24	33,8%	20	21,7%	14	11,9%	26	7,5%	4	1,3%	88	9,5%
<b>totaal</b>	<b>71</b>	<b>100,0%</b>	<b>92</b>	<b>100,0%</b>	<b>118</b>	<b>100,0%</b>	<b>348</b>	<b>100,0%</b>	<b>297</b>	<b>100,0%</b>	<b>926</b>	<b>100,0%</b>

### Vraag 55 naar opleidingsniveau

*Van de 966 die vraag 55 hebben beantwoord, hebben er 15 geen opleidingsniveau ingevuld of is het opleidingsniveau niet aan een klasse toe te delen.*

	opleidingsniveau									
	laag		midden		hoog		anders		totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja, altijd	84	34,0%	63	20,6%	62	16,1%	4	33,3%	213	22,4%
ja, regelmatig	74	30,0%	86	28,1%	96	24,9%	2	16,7%	258	27,1%
ja, incidenteel	48	19,4%	72	23,5%	112	29,0%	3	25,0%	235	24,7%
nee, ik weet dat het bestaat, maar lees het niet	32	13,0%	47	15,4%	72	18,7%	3	25,0%	154	16,2%
nee, ik ken het niet	9	3,6%	38	12,4%	44	11,4%	0	0,0%	91	9,6%

totaal	247	100,0%	306	100,0%	386	100,0%	12	100,0%	951	100,0%
--------	-----	--------	-----	--------	-----	--------	----	--------	-----	--------

**Vraag 56: Regelmatig verschijnen er themapagina's aansluitend aan het 'Stadsnieuws Zoetermeer'.**

**Leest u deze themapagina's?**

*Ingevuld door 868 van de 874 respondenten die bij vraag 55 'ja, ....' hebben ingevuld.*

	aantal	%
ja, altijd	114	13,1%
ja, regelmatig	242	27,9%
ja, incidenteel	290	33,4%
nee, ik weet dat de themapagina's bestaan, maar lees ze niet	113	13,0%
nee, ik ken de themapagina's niet	109	12,6%
<b>totaal</b>	<b>868</b>	<b>100,0%</b>

**Vraag 56 naar leeftijdsklassen**

*Van de 868 respondenten die vraag 56 hebben ingevuld, hebben er 36 geen leeftijd ingevuld.*

	18 t/m 29 jaar		30 t/m 39 jaar		40 t/m 49 jaar		50 t/m 64 jaar		65 jaar en ouder		totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
	ja, altijd	1	2,2%	3	4,2%	5	4,9%	44	13,7%	57	19,7%	110
ja, regelmatig	5	10,9%	16	22,2%	26	25,2%	85	26,5%	97	33,4%	229	27,5%
ja, incidenteel	13	28,3%	23	31,9%	36	35,0%	124	38,6%	84	29,0%	280	33,7%
nee, ik weet dat de themapagina's bestaan, maar lees ze niet	13	28,3%	14	19,4%	17	16,5%	33	10,3%	29	10,0%	106	12,7%
nee, ik ken de themapagina's niet	14	30,4%	16	22,2%	19	18,4%	35	10,9%	23	7,9%	107	12,9%
<b>totaal</b>	<b>46</b>	<b>100,0%</b>	<b>72</b>	<b>100,0%</b>	<b>103</b>	<b>100,0%</b>	<b>321</b>	<b>100,0%</b>	<b>290</b>	<b>100,0%</b>	<b>832</b>	<b>100,0%</b>

**Vraag 56 naar opleidingsniveau**

*Van de 868 respondenten die vraag 56 hebben ingevuld, hebben er 14 geen opleidingsniveau ingevuld.*

	laag		midden		hoog		anders		totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja, altijd	46	19,5%	33	12,4%	31	9,1%	2	18,2%	112	13,1%
ja, regelmatig	72	30,5%	85	32,0%	77	22,6%	2	18,2%	236	27,6%
ja, incidenteel	65	27,5%	81	30,5%	138	40,5%	4	36,4%	288	33,7%
nee, ik weet dat de themapagina's bestaan, maar lees ze niet	33	14,0%	32	12,0%	45	13,2%	1	9,1%	111	13,0%
nee, ik ken de themapagina's niet	20	8,5%	35	13,2%	50	14,7%	2	18,2%	107	12,5%

totaal	236	100,0%	266	100,0%	341	100,0%	11	100,0%	854	100,0%
--------	-----	--------	-----	--------	-----	--------	----	--------	-----	--------

**Vraag 57: Vanaf 1 januari 2016 is het 'Stadsnieuws Zoetermeer' te vinden in het 'Streekblad' in plaats van 'Zoetermeer Dichtbij'. Was u hiervan op de hoogte?**

*Ingevuld door 863 van de 874 respondenten die bij vraag 55 'ja, ....' hebben ingevuld.*

	aantal	%
ja	453	52,5%
nee	410	47,5%
totaal	863	100,0%

**Vraag 57 naar leeftijdsklassen**

*Van de 863 respondenten uit vraag 57 hebben er 35 geen leeftijd ingevuld.*

	18 t/m 29 jaar		30 t/m 39 jaar		40 t/m 49 jaar		50 t/m 64 jaar		65 jaar en ouder		totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	13	28,9%	22	31,0%	44	42,7%	159	49,5%	196	68,1%	434	52,4%
nee	32	71,1%	49	69,0%	59	57,3%	162	50,5%	92	31,9%	394	47,6%
totaal	45	100,0%	71	100,0%	103	100,0%	321	100,0%	288	100,0%	828	100,0%

**Vraag 57 naar opleidingsniveau**

*Van de 863 respondenten uit vraag 57 hebben er 14 geen leeftijd ingevuld.*

	laag		midden		hoog		anders		totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	128	55,2%	133	50,4%	174	51,0%	8	66,7%	443	52,2%
nee	104	44,8%	131	49,6%	167	49,0%	4	33,3%	406	47,8%
totaal	232	100,0%	264	100,0%	341	100,0%	12	100,0%	849	100,0%

**Vraag 58: Via welke van de onderstaande websites of apps heeft u in de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer gevolgd?**

*Meer antwoorden per respondent mogelijk. In 2016 door 960 respondenten beantwoord.*

	2012 <sup>3</sup>	2013 <sup>4</sup>	2014	2015	2016	
	% respondenten	% respondenten	% respondenten	% respondenten	aantal	% respondenten
www.zoetermeer.nl de website van de gemeente	27,5%	24,0%	28,3%	25,3%	308	32,1%
www.officielebekendmakingen.nl, www.overheid.nl of de Omgevingsalert app voor openbare bekendmakingen				2,5%	41	4,3%
de website of appa van een huis-aan-huisblad bijv. Zoetermeer Dichtbij, Streekblad					138	14,4%
de website of app van een regionale of landelijke krant (bijv. AD, Telegraaf)	10,7%	13,3%	12,7%	9,6%	178	18,5%
de website of app van Omroep West	8,4%	10,9%	12,9%	12,4%	174	18,1%
de website of app van een ander radio- of tv-kanaal	1,1%	2,4%	1,7%	1,6%	45	4,7%
de website of app van een nieuwskanaal (bijv. Zoetermeeractief.nl, nu.nl)	7,5%	13,8%	13,8%	8,7%	89	9,3%
een andere website of app, namelijk:	4,4%	5,9%	4,7%	4,3%	58	6,0%
ik heb het nieuws niet via een website of een app gevolgd	50,9%	54,6%	54,2%	55,6%	440	45,8%
totaal %/aantal antwoorden	116,2%	133,5%	137,0%	128,5%	1471	153,2%
totaal aantal respondenten					960	

Anders, namelijk	aantal
District 8	1
Facebook	17
Facebook Zoetermeer	1
Facebook, twitter	1
Geen	5
Google alert	1
Ik heb geen computer.	2
Kijkt heel weinig op internet.	1

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

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



Krijg het streekblad nooit in oosterheem word niet bezorgd regelmatig bel ik maar men heeft geen bezorgers zegt men erg jammer	1
Lap top	1
Mijn gemeente app	1
Niet veel over Zoetermeer.	1
Nieuwsbrief	1
NOS	1
Politienet	1
Sinds tv west een salaris verhoging voor de directeur heeft ingevoerd van meer dan 1000 per maand volg ik deze zender niet meer	1
Sociale media	1
Stadshart app	1
Teletekst west.	1
Twitter	2
Via Facebook van Zoetermeeractief.	1
Via Ziner	1
Www.bibliotheek-zoetermeer.nl	1
Www.dichtbij.nl	1
Www.regio15.nl	6
ZFM radio.	1
<b>totaal</b>	<b>53</b>

**Vraag 59: Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens een bezoek gebracht aan de gemeentelijke website ([www.zoetermeer.nl](http://www.zoetermeer.nl))? Door 962 respondenten ingevuld.**

	2012	2013	2014	2015	2016	
	%	%	%	%		%
	respondenten	respondenten	respondenten	respondenten	aantal	respondenten
ja, diverse keren	41,0%	34,4	40,1%	36,1%	438	45,5%
ja, eenmaal	17,9%	16,6	20,3%	20,7%	227	23,6%
nee	41,0%	49,1	37,2%	39,5%	274	28,5%
weet niet <sup>5</sup>			2,5%	3,7%	23	2,4%
<b>totaal</b>	<b>100,0%</b>	<b>100%,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>962</b>	<b>100,0%</b>

<sup>5</sup> 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 60: Kunt u hieronder aankruisen waarom/waarvoor u in deze periode de gemeentelijke website bezocht?**

*In 2016 beantwoord 662 van de 665 respondenten die bij vraag 75 'ja, ...' hebben geantwoord.*

*Per respondent meer antwoorden mogelijk.*

	2012	2013	2014	2015	2016	
	% respondenten	% respondenten	% respondenten	% respondenten	aantal	% respondenten
nieuwsberichten/ aankondigingen van de gemeente	15,8%	12,1%	10,9%	12,3%	93	14,0%
informatie over gemeentelijke producten/diensten	68,5%	64,4%	67,9%	61,3%	421	63,6%
informatie over evenementen	17,4%	15,1%	13,4%	16,0%	77	11,6%
digitaal iets melden of aanvragen	50,2%	49,3%	51,5%	54,1%	374	56,5%
andere reden, namelijk:	1,7%	7,7%	6,7%	7,9%	50	7,6%
<b>totaal</b>	<b>161,4%</b>	<b>156,2%</b>	<b>158,4%</b>	<b>159,4%</b>	<b>1008</b>	<b>153,3%</b>

**Anders, namelijk:**

*Door 47 van de 50 respondenten ingevuld die hierboven 'ander namelijk:' hebben ingevuld.*

	aantal
Aanvragen paspoort en verlengen rijbewijs	1
Afspraak gemaakt voor paspoort verlenging	1
Afspraak maken	2
Afspraak maken id-kaart	1
Afspraak maken paspoort	1
Afspraak maken voor rijbewijs/paspoort	1
Afvalkalender.	1
Afvalwijzer	1
Bestemmingsplan	1
Bomen kap Seghwaert, inbraakpreventie	1
Bouwplannen	1
Contact gegevens opzoeken van wijkpost Meerzicht	1
Deze enquête	2
Fietstijden in het Stadshart -> niet te vinden!	1
Gemeentepolitiek	1
Grofvuil	1
Het bekijken van de herinrichting van delen in Zoetermeer.	1
Ik wilde het formulier digitaal invullen maar het was gebruiksonvriendelijk.	1
Info over groenvoorziening	1
Informatie over laadpalen.	1

I.v.m. NEE-NEE sticker ontvangen we streekblad niet	1
Kind aanmelden, paspoort verlengen	1
Klacht doorgeven	1
Kwaliteit water Noord Aa.	1
Livestream gemeenteraad	1
Mas voor dochter opgezocht	1
Op zoek naar vacatures bij de Gemeente Zoetermeer	1
Opening zwembad	1
Opknapbeurt park Seghwaert	1
Plaats voor de afvalcontainers	1
Raadsvergadering volgen en/of stukken ingezien	1
Schoolvakanties	1
Subsidie	1
Vacatures	5
Voor lol stemmen	1
Voor mijn studie	1
Vragen gesteld	1
Vragen over gemeentebelasting e.d. Ik help andere ouderen met hun administratie.	1
Werk zoekend	1
Werk gerelateerd	1
Wij krijgen sinds afgelopen zomer geen Streekblad bezorgd. Krijg hem nu via mijn ouders.	1
<b>totaal</b>	<b>47</b>

**Vraag 61: De gemeente Zoetermeer maakt sinds juli 2015 haar openbare bekendmakingen bekend via de app Omgevingsalert of de websites [www.officielebekendmakingen.nl](http://www.officielebekendmakingen.nl) (ook bereikbaar via de website van de gemeente) of [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl). Was u bekend met deze app of website?**

*Meer antwoorden per respondent mogelijk. Ingevuld door 955 respondenten*

	2015		2016	
	aantal	%	aantal	%
ja, ik was bekend met de Omgevingsalert app	124	9,3%	129	13,5%
ja, ik was bekend met de website <a href="http://www.officielebekendmakingen.nl">www.officielebekendmakingen.nl</a> of <a href="http://www.overheid.nl">www.overheid.nl</a>	136	10,2%	127	13,3%
nee, ik was met geen van drieën bekend	981	73,8%	632	66,2%
weet niet	124	9,3%	89	9,3%
<b>totaal antwoorden</b>	<b>1365</b>	<b>102,7%</b>	<b>977</b>	<b>102,3%</b>
<b>totaal respondenten</b>	<b>1329</b>	<b>100,0%</b>	<b>955</b>	<b>100,0%</b>

**Vraag 61 naar leeftijd**

Ingevuld door 917 respondenten. 38 respondenten hebben geen leeftijd ingevuld.

	18 t/m 29 jaar		30 t/m 39 jaar		40 t/m 49 jaar		50 t/m 64 jaar		65 jaar en ouder		totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
	ja, ik was bekend met de Omgevingsalert app	1	1,4%	4	4,4%	11	9,2%	58	16,8%	48	16,4%	122
ja, ik was bekend met de website www.officielebekendmakingen.nl of www.overheid.nl	8	11,4%	10	11,1%	17	14,3%	51	14,7%	35	12,0%	121	13,2%
nee, ik was met geen van drieën bekend	56	80,0%	71	78,9%	84	70,6%	221	63,9%	181	62,0%	613	66,8%
weet niet	5	7,1%	5	5,6%	11	9,2%	28	8,1%	34	11,6%	83	9,1%
totaal antwoorden	70	100,0%	70	100,0%	123	103,4%	358	103,5%	298	102,1%	939	102,4%
totaal respondenten	70	100,0%	90	100,0%	119	100,0%	346	100,0%	292	100,0%	917	100,0%

**Vraag 61 naar opleidingsniveau**

Ingevuld door 940 respondenten. 15 respondenten hebben geen opleidingsniveau ingevuld.

	laag		midden		hoog		anders		totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja, ik was bekend met de Omgevingsalert app	27	11,2%	35	11,5%	64	11,8%	1	8,3%	122	14,4%
ja, ik was bekend met de website www.officielebekendmakingen.nl of www.overheid.nl	23	9,9%	40	13,2%	62	16,2%	1	8,3%	115	13,6%
nee, ik was met geen van drieën bekend	161	66,5%	211	69,4%	246	64,4%	6	50,0%	554	65,4%
weet niet	34	14,0%	25	8,2%	20	5,9%	4	33,3%	77	9,1%
totaal antwoorden	234	101,2%	311	102,3%	394	103,1%	12	100,0%	962	102,3%
totaal respondenten	242	100,0%	204	100,0%	382	100,0%	12	100,0%	940	100,0%

**Vraag 62: Heeft u in de afgelopen drie maanden deze app wel eens gebruikt of een bezoek gebracht aan één van deze websites? Meer antwoorden per respondent mogelijk**

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

	2015		2016	
	aantal	%	aantal	%
ja, ik heb diverse keren gebruik gemaakt van deze app	28	12,7%	36	25,4%
ja, ik heb diverse keren gebruik gemaakt van deze websites	34	15,5%	53	22,6%
ja, ik heb eenmaal gebruik gemaakt van deze app	10	4,5%	6	2,6%
ja, ik heb eenmaal gebruik gemaakt van deze websites	26	11,8%	23	9,8%
nee, ik heb van geen van beide gebruik gemaakt	123	55,9%	117	50,0%
weet niet	6	2,7%	7	3,0%
<b>totaal antwoorden</b>	<b>227</b>	<b>103,2%</b>	<b>242</b>	<b>103,4%</b>
<b>totaal respondenten</b>	<b>220</b>	<b>100,0%</b>	<b>234</b>	<b>100,0%</b>

**Vraag 63: Op welke sociale netwerksites bent u actief?**

Meer antwoorden per respondent mogelijk. Door 960 respondenten ingevuld.

	2012	2013	2014	2015	2016	
	% respondenten	% respondenten	% respondenten	% respondenten	aantal	% respondenten
Facebook	42,8%	53,8%	49,2%	53,4%	535	55,5%
Google+	18,9%	25,3%	23,4%	32,1%	257	26,7%
LinkedIn	16,3%	20,1%	22,7%	24,9%	261	27,1%
Twitter	12,5%	14,7%	10,7%	12,4%	98	10,2%
Hyves <sup>6</sup>	11,2%	4,9%				
Pinterest	1,2%	2,7%	5,8%	9,5%	96	10,0%
Instagram <sup>7</sup>				7,8%	118	12,2%
anders, namelijk: ik ben niet actief op sociale netwerksites	1,7%	2,7%	2,0%	1,7%	16	1,7%
<b>totaal</b>	<b>145,8%</b>	<b>158,2%</b>	<b>149,5%</b>	<b>170,4%</b>	<b>1636</b>	<b>169,7%</b>

**anders, namelijk:**

Door 14 van de 16 respondenten uit bovenstaande tabel ingevuld.

	aantal
4chan	1
Dat ga ik niet invullen	1
Eneco, Toon, itv, KPN, Buienradar, etc.	1

<sup>6</sup> Hyves bestaat in 2014 niet meer.

<sup>7</sup> Instagram is in 2015 voor het eerst als antwoordcategorie opgenomen.

Internet	1
Snapchat	4
Whatsapp.	5
Youtube	1
<b>totaal</b>	<b>14</b>

**Vraag 64: Kent u de Facebookpagina van de gemeente Zoetermeer**

**([www.facebook.com/gemeentezoetermeer](http://www.facebook.com/gemeentezoetermeer))?**

*Gevraagd aan de 709 respondenten die bij vraag 62 'ik ben niet actief op een sociaal netwerk' niet hebben ingevuld (964-255). Door 707 van de 709 respondenten ingevuld.*

	2012	2013	2014	2015	2016	
	%	%	%	%	aantal	%
ja	10,3%	13,1	19,5	25,6	175	24,8%
nee	89,7%	86,9	80,5	74,4	532	75,2%
<b>totaal</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>707</b>	<b>100,0%</b>

**Vraag 65: Welke informatie zou u op de Facebookpagina van de gemeente Zoetermeer willen zien?**

*Beantwoord door 60 van de 175 respondenten die bij vraag 64 'ja' hebben geantwoord.*

	aantal
Aankondiging van evenementen	1
Aankondigingen en nieuws	1
Activiteiten agenda, wegafsluitingen	1
Activiteiten in de gemeente, voorzieningen voor inwoners	1
Actuele informatie -> aanvragen subsidies.	1
Actuele omleidingsroutes, straat/wegafsluitingen binnen Zoetermeer	1
Algemene zaken	1
Alle belangrijke nieuws	1
Alle daagse	1
Alle informatie over Zoetermeer en nieuwe dingen	1
Alles wat een burger moet weten	1
Alles wat met het werk en de inwoners van de gemeente Zoetermeer heeft te maken	1
Alles wat relevant is. Floravontuur dingen, aanbestedingen van openbare aard etc.	1
Alles, luchtig of niet, m.b.t. mijn stad	1
Belangrijke nieuwsberichten uit Zoetermeer die mij als inwoner aangaan	1
Bijzondere activiteiten.	1
Bijzondere evenementen, actuele nieuws	1
De huidige info in goed!	1
Evenementen	5
Evenementen die er zijn in Zoetermeer	1
Evenementen die in Zoetermeer gebeuren en foto's ervan misschien	1
Evenementen, bijzonderheden, nieuws	1
Evenementen, werkzaamheden	1

Evenementenaankondigingen, zaken waarvoor je naar Zoetermeer zou willen komen als buitenstaander.	1
Gemeentelijke info: nieuws, mooie foto's, aankondigingen van evenementen.	1
Gemeentelijke voorzieningen: korte samenvatting besluiten gemeenteraad	1
Info over besluiten en dialogen in de gemeenteraad	1
Informatie over de stad, zoals werkzaamheden of plannen, maar ook info over (nieuwe) organisaties of zo	1
Informatie over evenementen, wegomleggingen etc., nieuws over het stadshart/dorpsstraat	1
Ingrijpende wijzigingen en info die je raken	1
Ja veel meer	1
Laagdrempelige activiteiten door/voor de gemeente georganiseerd. denk aan Stadsboerderijen Speelmeer. Sport en Spel. Hof van Segwhaert en andere wijktuinen. Stadse activiteiten zoals Halloween, Pasen, op de stadsboerderijen. en niet alleen flora avontuur en dat soort activiteiten.	1
Laatste nieuws en ontwikkelingen	1
Leuke dingen die gebeurd zijn door Zoetermeeders en evenementen	1
Leuke evenementen en noodzakelijke weetjes	1
Links naar nieuws en bekendmakingen op zoetermeer.nl	1
Maakt niet uit. kom het per ongelijk tegen. Ben er niet naar op zoek.	1
Meer feitjes.	1
Meer informatie en vroeger over voorgenomen acties. Te weten bv. renovatie parkeerplaats P. Merkenlaan.	1
Niets speciaal	1
Nieuwe ideeën/plannen, evenementen etc..	1
nieuwe ontwikkelingen in de stad, ontwikkelingen op gebied van groen /natuur, evenementen, ...	1
nieuws en activiteiten	1
Nieuws en nieuwe activiteiten	1
Nieuws, nieuwtjes, aankondigingen	1
Nieuws, Verbouwingen, Vernieuwingen	1
Ontwikkelingen in de gemeente	1
Politie berichten	1
Vacatures, nieuws, aankondigingen	1
Verkeerssituaties, werkzaamheden, afsluitingen, evenementen en cursussen	1
Voor aankondigingen evenementen wijziging huisvuilophaaldagen.	1
Waarom de politiehelikopter rondcirkelt	1
Wegwerkzaamheden, evenementen, verbetering dienstverlening, sport/spelactiviteiten, bottum-up initiatieven, groeninitiatieven	1
Werk aan de weg, nieuws wat je zou moeten weten	1
Werkzaamheden aan de wegen, aankondigingen evenementen e.d.	1
<hr/> <b>totaal</b>	<hr/> <b>60</b>

**Vraag 66: Kent u de Twitteraccount van de gemeente Zoetermeer ([www.twitter.com/gemzoetermeer](http://www.twitter.com/gemzoetermeer))?**

Gevraagd aan de 709 respondenten die bij vraag 63 'ik ben niet actief op een sociaal netwerk' niet hebben ingevuld (964-255). Door 702 van de 709 ingevuld.

	2012	2013	2014	2015	2016	
	%	%	%	%	aantal	%
ja	7,6	7,7	7,4	10,1	52	7,4%
nee	92,4	92,3	92,6	89,9	650	92,6%
totaal	100,0	100,0	100,0	100,0	702	100,0%

**vraag 67: Welke informatie zou u op het Twitteraccount van de gemeente Zoetermeer willen zien?**

	Count
Actuele diverse info	1
Actuele informatie	1
Alle nieuwsberichten	1
Allemaal nieuwtjes over je wijk	1
Gemeente nieuws, afsluitingen, evenementen	1
Gemeentelijke info, nieuws.	1
In ieder geval nieuws	1
Last minute info m.b.t. hetgeen zich in de Stad afspeelt of gaat afspelen.	1
Links naar nieuws van en over de gemeente en stad Zoetermeer. Zoals dit Twitter-account nu gebruikt wordt door de gemeente vind ik het prima.	1
Meer informatie over "werken in Zoetermeer", arbeidsmarktinformatie	1
Meldingen van bijzondere activiteiten, reacties van vragen van burgers	1
Meldingen van brand of andere calamiteiten, nieuws zowel politiek als evenementen	1
Nieuws, nieuwtjes, aankondigingen	1
Nieuws	1
Nieuwsberichten	1
Oproepen, vragen aan de burgers, aankondigingen van evenementen	1
Strooien/gladheidsbestrijding/wegwerkzaamheden/crises/info avonden, spreekuren	1
Wat er nu op staat is prima	1
totaal	18



