



gemeente  
**Zoetermeer**

# Omnibusenquête 2017

deelrapport informatiebehoefte





# **OMNIBUSENQUETE 2017**

## **Informatiebehoefte**

Februari 2018

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 .....	16
2.6	Bestuur .....	18
	<b>Bijlage 1: Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid</b> .....	<b>19</b>
	<b>Bijlage 2: Populatie, steekproef en respons</b> .....	<b>21</b>
	<b>Bijlage 3: Onderwerp informatiebehoefte uit de omnibusenquête 2017</b> .....	<b>23</b>
	<b>Bijlage 4: Tabellen</b> .....	<b>27</b>



# Samenvatting

In september/oktober 2017 is in Zoetermeer de jaarlijkse omnibusenquête gehouden. Een van de onderdelen in de omnibusenquête is het onderwerp 'informatiebehoefte'.

Doel van het onderzoek is inzicht te krijgen in:

- het gebruik van de verschillende informatiebronnen waarmee het nieuws over Zoetermeer wordt gevolgd (Stadsnieuws en websites waaronder de website van de gemeente)
- de bekendheid en het gebruik van de app en websites waarop openbare bekendmakingen bekend worden gemaakt;
- het gebruik van sociale media, de bekendheid van de Facebookpagina en het Twitteraccount van de gemeente, en de daarop gewenste informatie;
- de mening over het bestuur aan de hand van een aantal stellingen en de bereidheid om te gaan stemmen op 21 maart 2018.

De omnibusenquête 2015 is onder 4000 inwoners van Zoetermeer van 18 jaar of ouder uitgezet. De respons op het enquête onderdeel 'Informatiebehoefte' bedroeg 1120 personen (28%).

## 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'; 17% leest het Stadsnieuws altijd, 25% regelmatig en 30% incidenteel. 20% weet dat het 'Stadsnieuws Zoetermeer' bestaat maar leest het niet en 8% 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 en midden opgeleide respondenten dan door de hoog opgeleide respondenten.

Voor 92% van de lezers van het Stadsnieuws heeft het meerwaarde (45%) of een beetje meerwaarde (47%).

Voor 53% van respondenten die het Stadsnieuws lezen, bevatten de themapagina's die regelmatig aan het 'Stadsnieuws Zoetermeer' worden toegevoegd voldoende informatie. 32% heeft hierover geen mening.

## Websites en apps

Van de respondenten geeft 58% 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 en de website of app van Omroep West (beide 21%), de website of app van een huis-aan-huisblad (16%) en de website van een nieuwskanaal (15%).

## Website gemeente Zoetermeer

Van de respondenten heeft 68% in de afgelopen twaalf maanden een bezoek gebracht aan de gemeentelijke website ([www.zoetermeer.nl](http://www.zoetermeer.nl)): 46% diverse keren, 22% eenmaal..

De belangrijkste redenen van het bezoek aan de gemeentelijke website zijn het verkrijgen van 'informatie over gemeentelijke producten' (64%) en iets digitaal melden of aanvragen (56%).

## Openbare bekendmakingen

Van de respondenten is 14% bekend met de omgevingsalert app en is 20% bekend met [www.officielebekendmakingen.nl](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 57% 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 de tweede plaats komt LinkedIn (27%). Op de derde plaats komt Instagram (17%).

Van de respondenten die actief zijn op een sociaal netwerk kent 30% de Facebookpagina van de gemeente Zoetermeer en 10% het Twitteraccount van de gemeente Zoetermeer.

### **Bestuur**

Met de stelling 'Ik heb vertrouwen in de burgemeester en wethouder' is 44% van de respondenten het eens en met de stelling 'de gemeente wordt goed bestuurd' 37%. De overige stellingen scoren lager: 11% tot 16%.

Met de stelling 'Als inwoner heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt' is 25% het oneens en met de stelling 'Ik voel me vertegenwoordigd door de gemeenteraad' 17%.

Daarnaast hebben aanzienlijke percentages respondenten neutraal geantwoord (voor de verschillende stellingen variërend van 35% en 45%) of daarover geen mening (14% tot 34%).

Van de respondenten zegt 80% te gaan stemmen: 61% zegt zeker de gaan stemmen, 19% zegt waarschijnlijk te gaan stemmen.



# 1 Onderzoeksverantwoording

## 1.1 Inleiding

In september/oktober 2017 is in Zoetermeer de jaarlijkse omnibusenquête gehouden. In deze enquête worden over uiteenlopende onderwerpen vragen gesteld aan inwoners van Zoetermeer. Eén van de onderdelen in de omnibusenquête is het onderwerp 'Informatiebehoefte'.

## 1.2 Doel

Doel van het onderzoek is inzicht te krijgen:

- het gebruik van de verschillende informatiebronnen waarmee het nieuws over Zoetermeer wordt gevolgd (Stadsnieuws en websites waaronder de website van de gemeente)
- de bekendheid en het gebruik van de app en websites waarop openbare bekendmakingen bekend worden gemaakt;
- het gebruik van sociale media, de bekendheid van de Facebookpagina en het Twitteraccount van de gemeente, en de daarop gewenste informatie;
- de mening over het bestuur aan de hand van een aantal stellingen en de bereidheid om te gaan stemmen op 21 maart 2018.

## 1.3 Onderzoekopzet

Voor de omnibusenquête 2017 zijn uit het bevolkingsbestand van de gemeente Zoetermeer drie niet overlappende steekproeven getrokken van 4000 inwoners. Deze waren op 1 september 2017 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. Een brief met daarbij een schriftelijke vragenlijst en een inlogcode voor het digitaal invullen van de vragenlijst zijn naar de inwoners uit de steekproef per post verzonden. Respondenten konden de ingevulde vragenlijst kosteloos retourneren.

## 1.4 Respons

De respons op de enquête met het onderwerp 'informatiebehoefte' bedraagt 1120 personen (28%). Niet alle vragen zijn door 1120 respondenten ingevuld. 1120 respondenten hebben minimaal één vraag ingevuld. Het aantal respondenten dat een vraag heeft ingevuld kan dus verschillen. Bij de grafieken en in de tabellen is (bijlage 4) 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 2017 zijn gesteld over het onderwerp 'informatiebehoefte'.

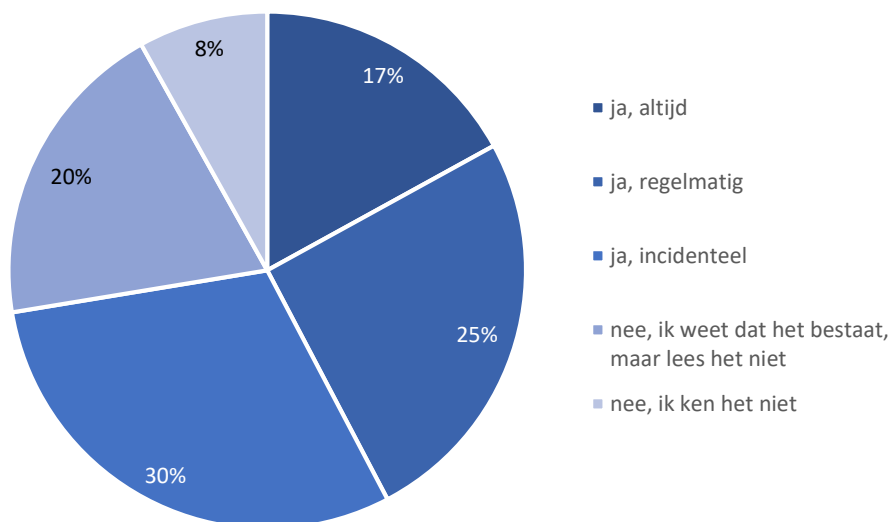
In bijlage 4 zijn de resultaten in tabelvorm weergegeven. Voor resultaten van voorgaande jaren zie de rapportages over het onderwerp 'Gemeentelijke informatiebronnen en participatie' uit de omnibusenquêtes 2012, 2013 en het onderwerp 'Informatiebehoefte' uit 2014, 2015 en 2016.



## 2 Resultaten

### 2.1 Stadsnieuws Zoetermeer

Figuur 1: Leest u het Stadnieuws Zoetermeer? Beantwoord door 1112 respondenten.  
Voor de achterliggende cijfers, zie bijlage 4, vraag 6.



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 (72%) het 'Stadsnieuws Zoetermeer'. Dit is ongeveer hetzelfde als in 2016.

17% leest het Stadsnieuw altijd. Dit is percentage is lager dan in 2016.

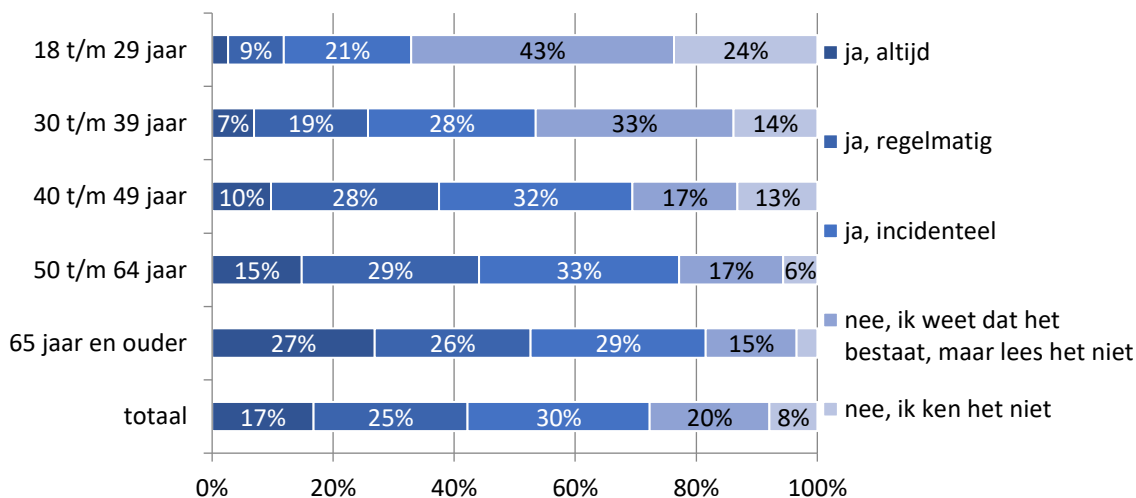
25% leest het Stadsnieuws regelmatig ongeveer gelijk aan 2016.

30% leest het Stadsnieuws incidenteel. Dit is meer dan in 2016.

20% weet dat het 'Stadsnieuws Zoetermeer' bestaat maar leest het niet, iets meer dan in 2016.

8% kent het Stadsnieuws niet, ongeveer gelijk aan 2016.

Figuur 2: Leest u het Stadnieuws Zoetermeer? Naar leeftijdsklasse. Beantwoord door 1073 respondenten.  
Voor de achterliggende cijfers, zie bijlage 4, vraag 6.

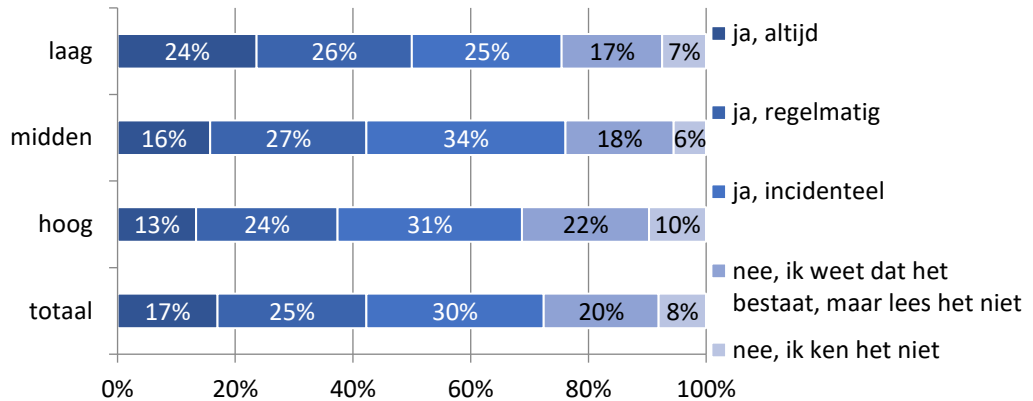


Naarmate de leeftijd van de respondent hoger is, wordt het 'Stadsnieuws Zoetermeer' meer gelezen en is het bekender. In de leeftijdsklasse 18 t/m 29 jaar wordt het 'Stadsnieuws Zoetermeer' het minst gelezen: door een derde (3% altijd, 9% regelmatig en 21% incidenteel). In de leeftijdsklasse 65 jaar en ouder wordt het 'Stadsnieuws Zoetermeer' het meest gelezen: door 83% (27% altijd, 26% regelmatig, 30% incidenteel).

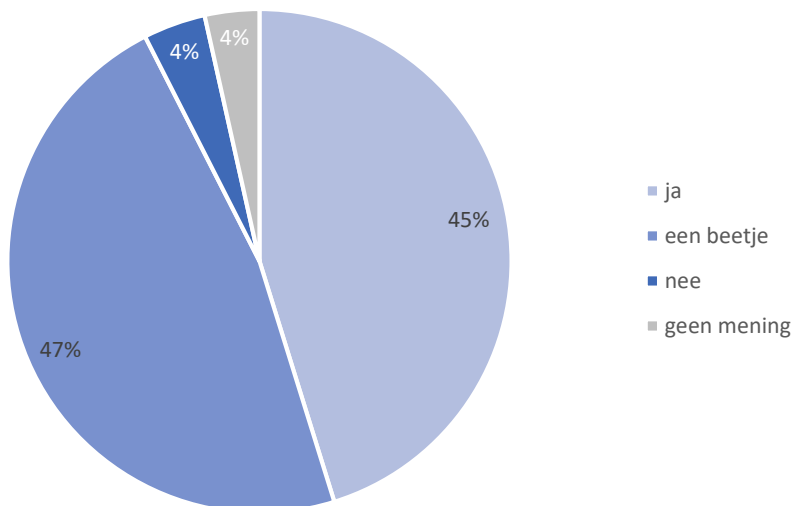
In de leeftijdsklassen van 18 t/m 29 jaar kent bijna een kwart van de respondenten het 'Stadsnieuws Zoetermeer' niet, in de leeftijdsklasse 65 jaar en ouder is dat 3%.

Het 'Stadsnieuws Zoetermeer' wordt vaker gelezen door de laag en midden opgeleide respondenten dan door de hoog opgeleide respondenten. Onder de laag opgeleide respondenten wordt het 'Stadsnieuws Zoetermeer' door 75% gelezen (24% altijd, 26% regelmatig, 25% incidenteel) en onder de midden opgeleide respondenten door 77% (16% altijd, 27% regelmatig, 34% incidenteel). Onder de hoog opgeleide respondenten wordt het Stadsnieuws door 68% gelezen (13% vaak, 24% regelmatig en 31% incidenteel).

Figuur 3: Leest u het Stadnieuws Zoetermeer? Naar opleidingsniveau. Beantwoord door 1112 respondenten. Voor de achterliggende cijfers, zie bijlage 4, vraag 6.

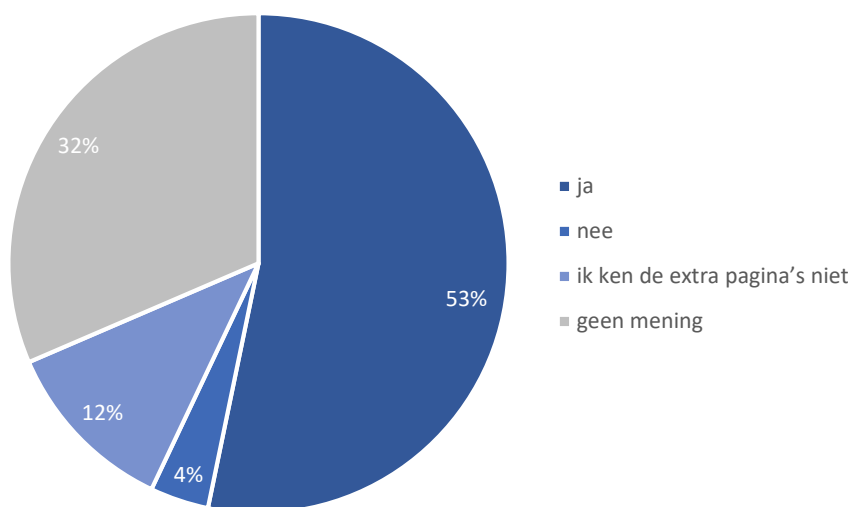


Figuur 4: Heeft het Stadsnieuws meerwaarde voor u? Ingevuld door 803 van de 805 respondenten die bij vraag 6 hebben aangegeven het Stadsnieuws te lezen.



Voor 92% van de respondenten die het Stadsnieuws lezen, heeft het Stadsnieuws meerwaarde of een beetje meerwaarde: voor 45% het weerwaarde, voor 47% een beetje meerwaarde.

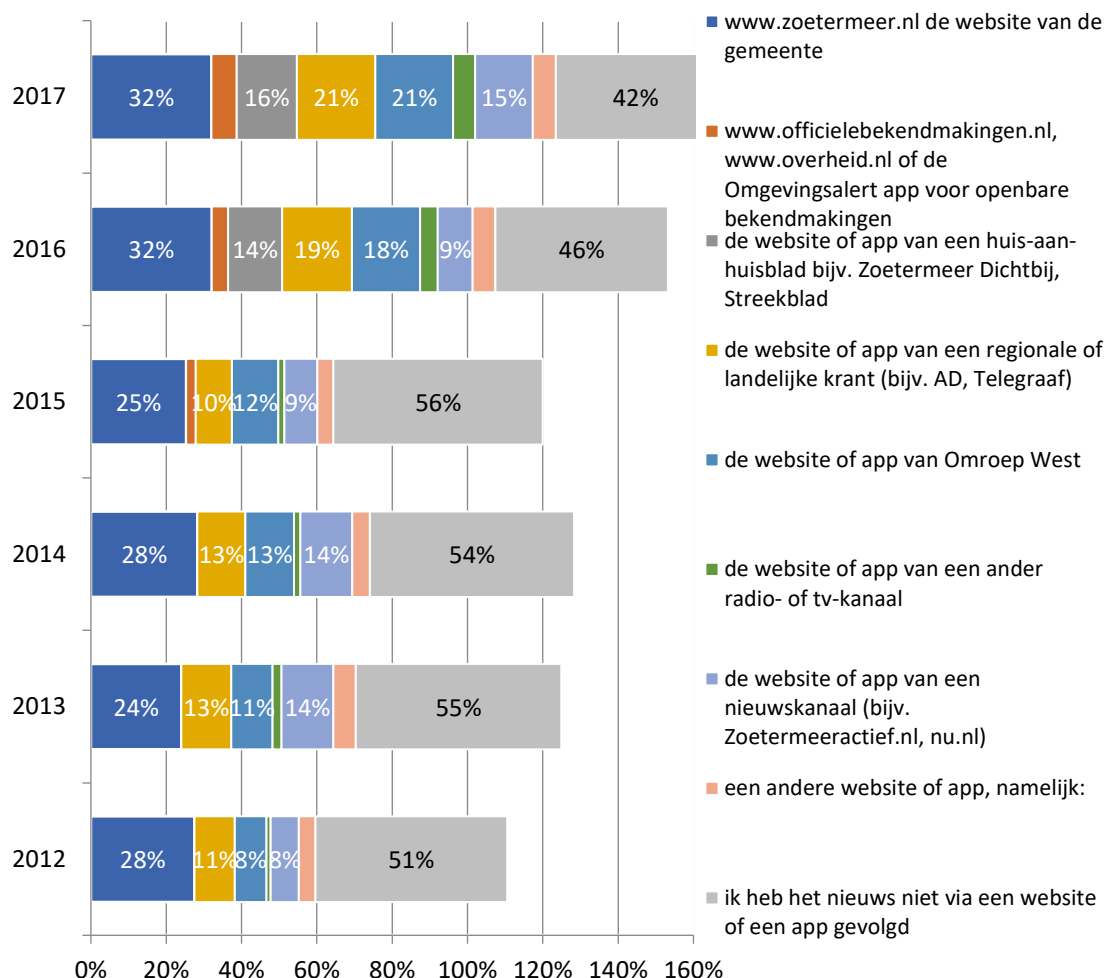
Figuur 5: Geven de themapagina's u voldoende informatie? Ingevuld door 798 van de 805 respondenten die bij vraag 6 hebben aangegeven het Stadsnieuws te lezen.



De gemeente publiceert na het Stadsnieuws extra pagina's met specifieke onderwerpen (themapagina's). Aan de respondenten die hebben aangegeven het Stadsnieuws te lezen, is gevraagd of deze pagina's voldoende informatie bevatten. Iets meer dan de helft van de respondenten die het Stadsnieuws lezen (53%) is van mening dat de themapagina's voldoende informatie geven. Ongeveer een derde (32%) heeft hierover geen mening. 4% vindt dat de themapagina's onvoldoende informatie geven, en 12% kent de themapagina's niet.

## 2.2 Websites en apps

Figuur 6: 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 2017 ingevuld door 1103 respondenten. Zie voor de achterliggende cijfers vraag 9 van bijlage 4.



Van de respondenten heeft 58% (100% - 42%) in de laatste drie maanden het nieuws over Zoetermeer 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 en de website of app van Omroep West (beide 21%), de website of app van een huis-aan-huisblad (16%) en de website of app van een nieuwskanaal zoals Zoetermeeractief.nl of nu.nl (15%).

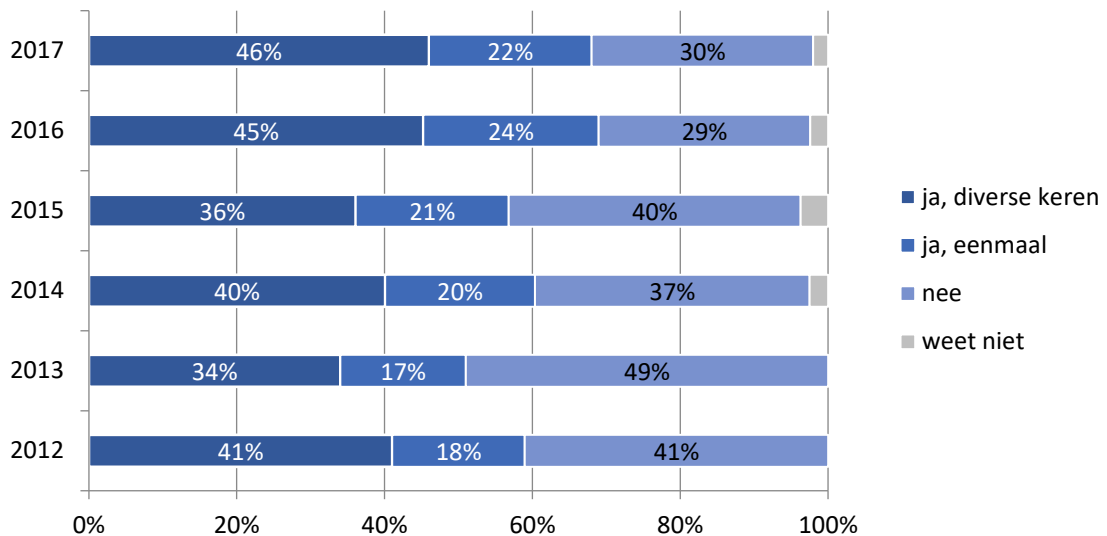
Beduidend lager scoren de websites of app voor officiële bekendmakingen (7%) en de websites en apps van andere radio- en tv-kanalen (6%).

Het gebruik 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 is gelijk aan 2016, maar laat een stijging zien ten opzichte van de jaren daarvoor. Het gebruik van de website of app van de huis-aan-huisbladen is ongeveer gelijk aan 2016<sup>1</sup>. Het gebruik van de website of app van een nieuwskanaal laat door de jaren een wisselend beeld zien (gelijk aan 2013 en 2014, maar meer dan in 2012, 2015 en 2016). Bij de open antwoorden (bijlage 4, vraag 9) worden sociale media (waaronder 34 keer Twitter), nieuwsbrieven en specifieke apps of websites genoemd.

<sup>1</sup> In 2016 voor het eerst gevraagd.

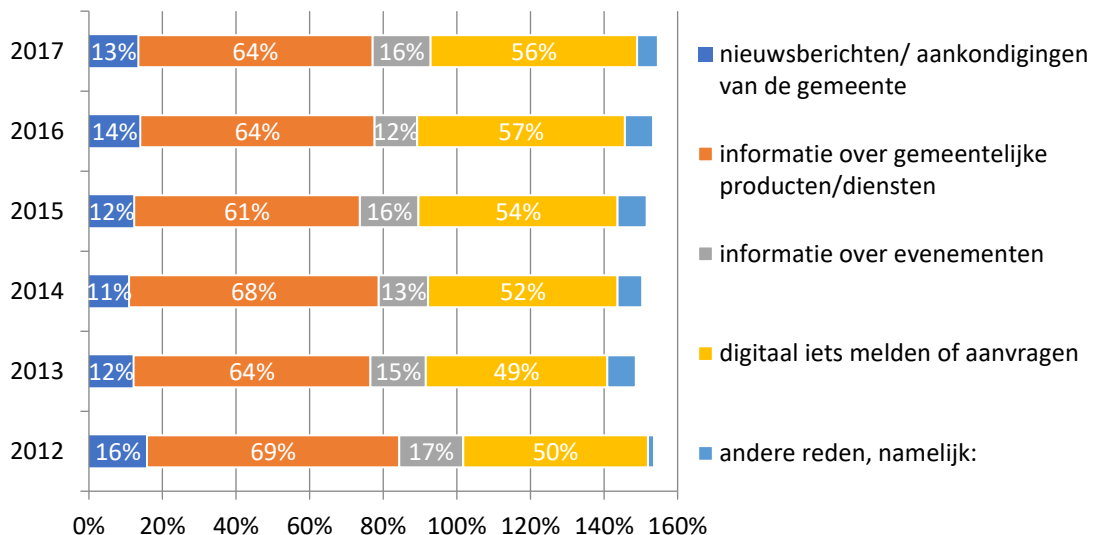
### 2.3 Website gemeente Zoetermeer

Figuur 7: Heeft u in de afgelopen twaalf maanden we eens een bezoek gebracht aan de gemeentelijke website ([www.zoetermeer.nl](http://www.zoetermeer.nl))? In 2017 door 110 respondenten beantwoord. Zie voor de achterliggende cijfers vraag 10 van bijlage 4.



Van de respondenten heeft 68% in de afgelopen twaalf maanden een bezoek gebracht aan de gemeentelijk website ([www.zoetermeer.nl](http://www.zoetermeer.nl)). Dit is ongeveer gelijk aan 2016, en meer dan in voorgaande jaren. 46% heeft in het afgelopen jaar de website diverse keren bezocht, 22% heeft de website eenmaal bezocht.

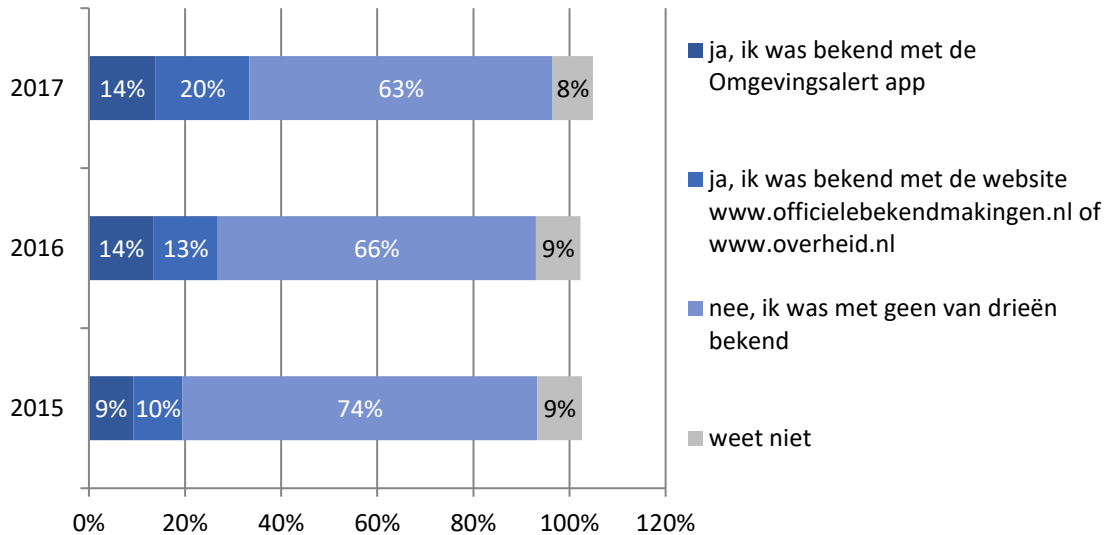
Figuur 8: Kunt u aangeven waarom/waarvoor u in deze periode de gemeentelijke website bezocht? Meer antwoorden per respondent mogelijk. Door 665 respondenten ingevuld. Voor de achterliggende cijfers zie vraag 11 van bijlage 4.



De belangrijkste reden van het bezoek aan de gemeentelijke website is het verkrijgen van 'informatie over gemeentelijke 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 56%, dat is ongeveer gelijk aan de periode 2014 – 2016. In vergelijking met 2012 en 2013 is sprake van een stijging. Voor de bij 'anders, namelijk: ...' genoemde redenen, zie bijlage 4, vraag 11. Deze redenen zijn divers van aard. Het maken van een afspraak wordt meerdere keren genoemd.

## 2.4 Openbare bekendmakingen

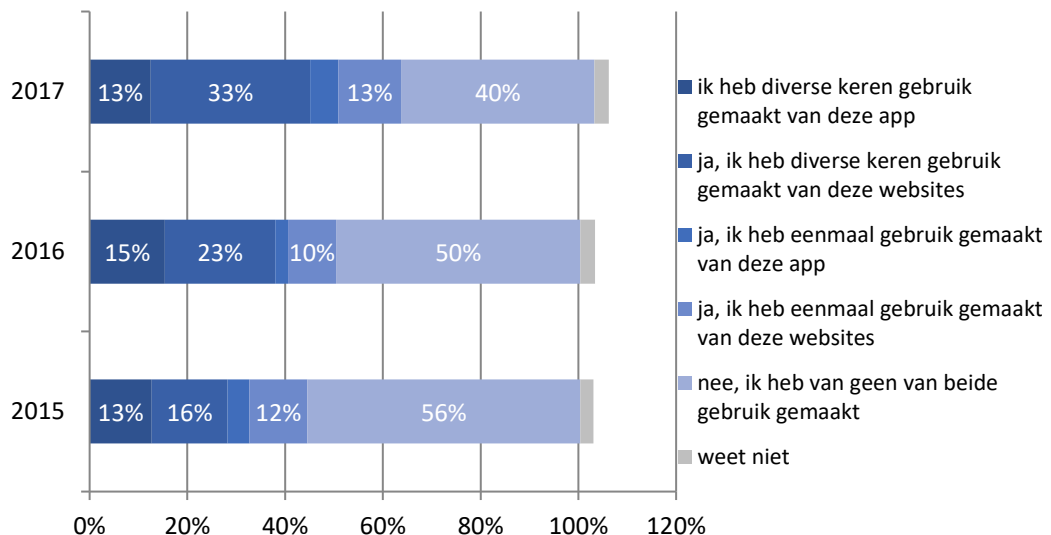
Figuur 9: De gemeente Zoetermeer maakt haar openbare bekendmakingen bekend via de app Omgevingsalert of de websites [www.officielebekendmakingen.nl](http://www.officielebekendmakingen.nl) (ook bereikbaar via de website van de gemeente) of [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl). Was u bekend met deze app of website? In 2017 ingevuld door 1101 respondenten. Meer antwoorden per respondent mogelijk. Voor de achterliggende cijfers zie bijlage 4, vraag 12.



Van de respondenten is 14% bekend met de omgevingsalert app, het zelfde percentage als in 2016, maar meer dan in 2015. 20% is bekend met [www.officielebekendmakingen.nl](http://www.officielebekendmakingen.nl) of [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl), dit is meer dan in 2015 en 2016.

Van de respondenten is 63% niet bekend met de app of de websites Dit is ongeveer gelijk aan 2016<sup>2</sup> maar minder dan in 2015. Daarnaast weet 8% niet of men met deze app of websites bekend is. Dit ongeveer gelijk aan voorgaande jaren.

Figuur 10 Heeft u in de afgelopen drie maanden deze app wel eens gebruikt of een bezoek gebracht aan een van deze websites? Ingevuld door 313 respondenten. Meer antwoorden per respondent mogelijk<sup>3</sup>. Voor de achterliggende cijfers zie bijlage 4, vraag 13.



<sup>2</sup> Er kan niet met een voldoende zekerheid (betrouwbaarheid van 95%) gesteld worden dat 2017 afwijkt van 2016.

<sup>3</sup> Hierdoor telt het totaal op tot meer dan 100%.



Van de respondenten die bekend zijn (34%) met de app of de websites heeft 57%<sup>4</sup> eenmaal of diverse keren gebruik gemaakt van de app of websites. Dit is een stijging ten opzichte van voorgaande jaren.

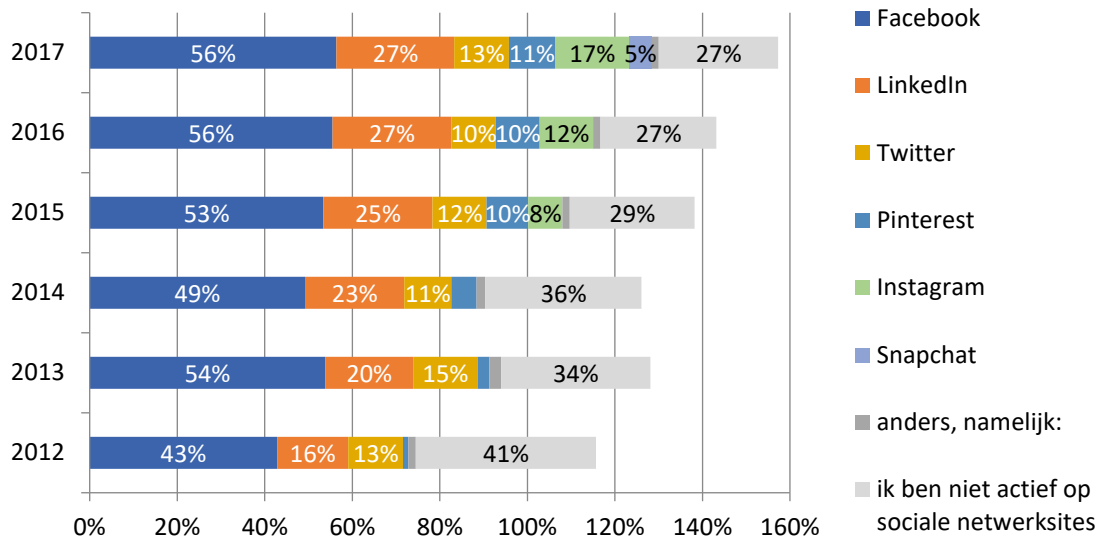
De website is het meest gebruikt: door 46% van de respondenten (33% diverse keren, 13% één keer). Dit is een stijging ten opzichte van voorgaande jaren. De stijging heeft met name plaats gevonden onder de respondenten die diverse keren van de website gebruik hebben gemaakt. De app is minder gebruikt: door 18% van de respondenten (13% diverse keren, 6% één keer). Het gebruik van de app is ongeveer gelijk aan voorgaande jaren.

---

<sup>4</sup> 100% - 40% (geen gebruik) - 3%(weet niet)

## 2.5 Sociale media

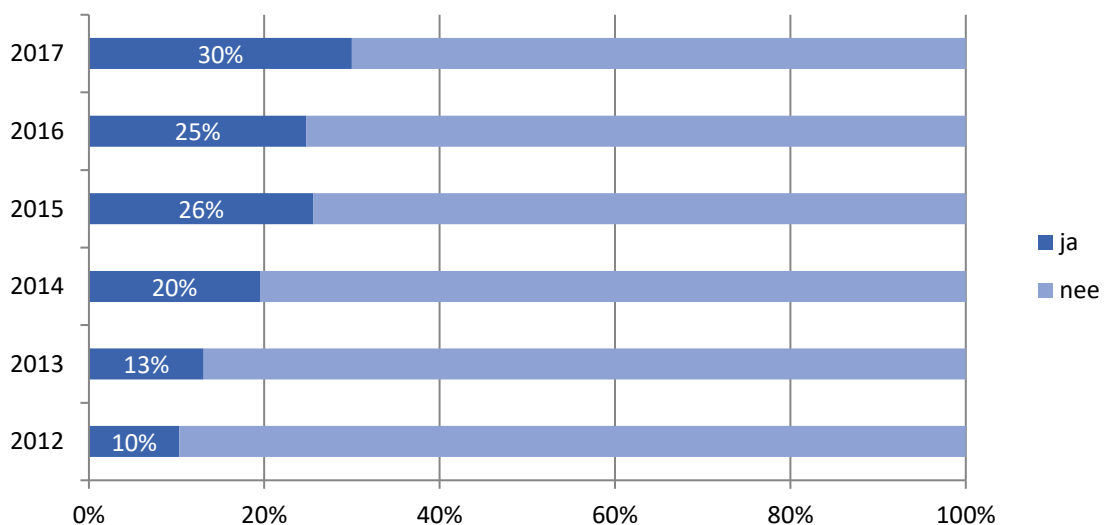
**Figuur 11:** Op welke sociale netwerksites bent u actief?  
In 2017 door 1025 respondenten. Voor de achterliggende tabellen zie bijlage 4, vraag 14.  
Instagram is in 2015 voor het eerst als antwoordcategorie opgenomen, Snapchat vanaf 2017.



Van de respondenten is 73% in 2017 actief op een sociaal netwerk<sup>5</sup>. Dit percentage is ongeveer gelijk aan 2016 en 2015, maar meer dan de jaren daarvoor. Verreweg het hoogste percentage respondenten (56%) is actief op Facebook. Op de tweede plaats komt LinkedIn (27%). Op de derde plaats komt Instagram (17%). Instagram laat sinds 2015 een continue stijging zien. Daarna volgen Twitter en Pinterest. Pinterest is na een groei tussen 2012 en 2015 vanaf 2015 gestabiliseerd.

De overige percentages respondenten die deze sociale media gebruiken zijn ongeveer gelijk aan voorgaande jaren. Bij 'anders namelijk' is diverse malen Whatsapp genoemd. Voor de bij 'anders, namelijk: ...' ingevulde antwoorden zie bijlage 4, vraag 14.

**Figuur 12:** Kent u de Facebookpagina van de gemeente?  
In 2017 ingevuld door 786 respondenten. Voor de achterliggende tabel, zie bijlage 4, vraag 15.

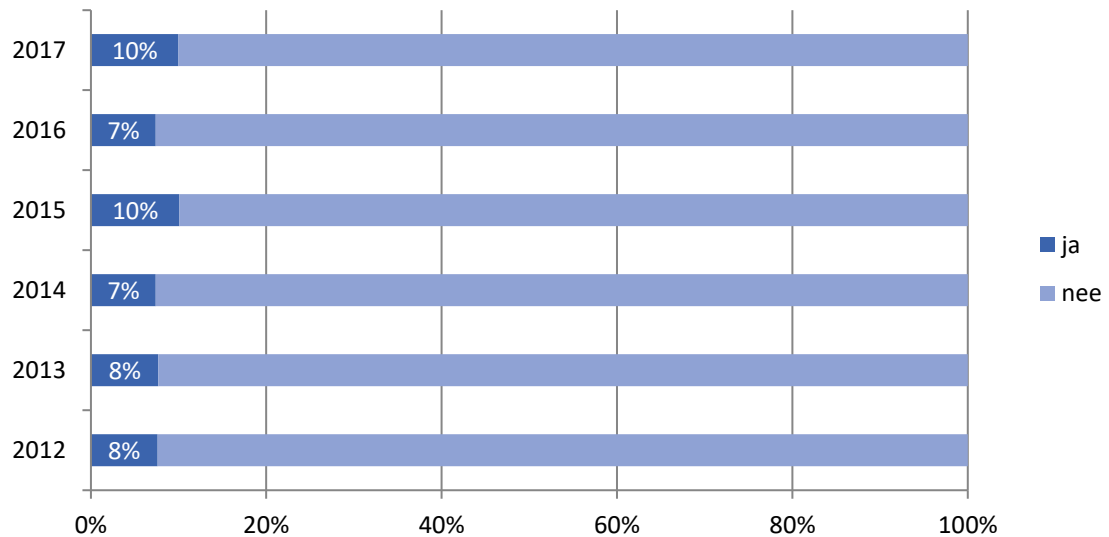


<sup>5</sup> 100% - 27%

Van de respondenten die actief zijn op een sociaal netwerk (73%) kent 30% de Facebookpagina van de gemeente Zoetermeer. Het percentage is hoger dan in voorgaande jaren. Dit is 21% van het totaal aantal respondenten.

Voor de antwoorden op de vraag "Welke informatie zou u op de Facebookpagina van de gemeente Zoetermeer willen zien?" zie bijlage 4 vraag 16. Het meest genoemd zijn: evenementen, info over plannen en allerlei soorten nieuws.

*Figuur 13: Kent u het Twitteraccount van de gemeente?  
In 2017 ingevuld door 787 respondenten. Voor de achterliggende tabel, zie bijlage 4, vraag 17.*

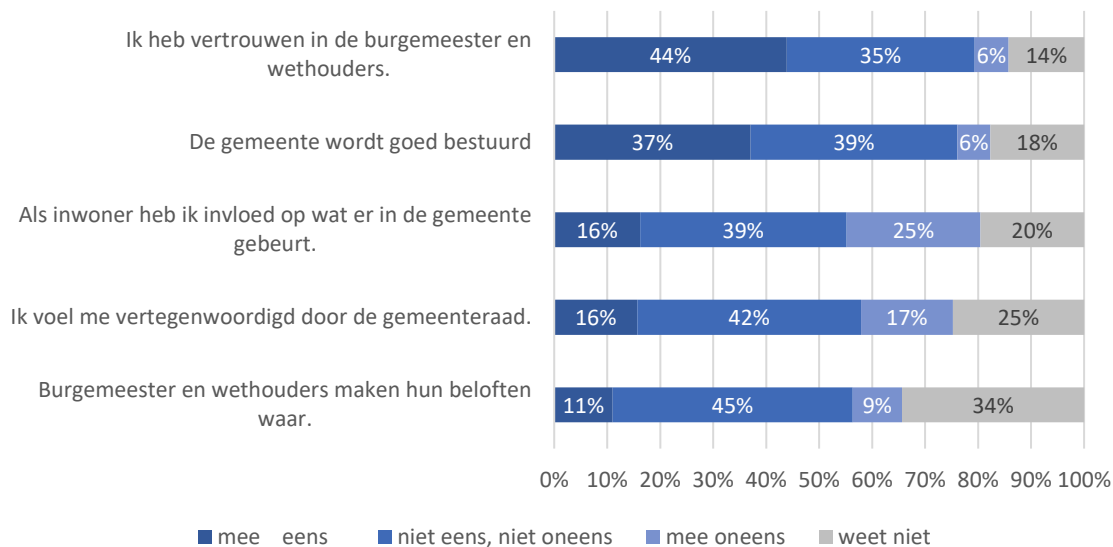


Van de respondenten die actief zijn op een sociaal netwerk kent 10% het Twitteraccount van de gemeente Zoetermeer, ongeveer hetzelfde als in voorgaande jaren. Dit is 7% van het totaal aantal respondenten.

Aan de 77 respondenten die het Twitteraccount van de gemeente Zoetermeer kennen, is gevraagd welke informatie ze via het Twitteraccount willen ontvangen. 35 van de 77 respondenten hebben deze vraag ingevuld. Voor een overzicht van de gewenste informatie zie bijlage 4, vraag 18. Meest genoemd zijn: evenementen, nieuws en gemeentelijk informatie.

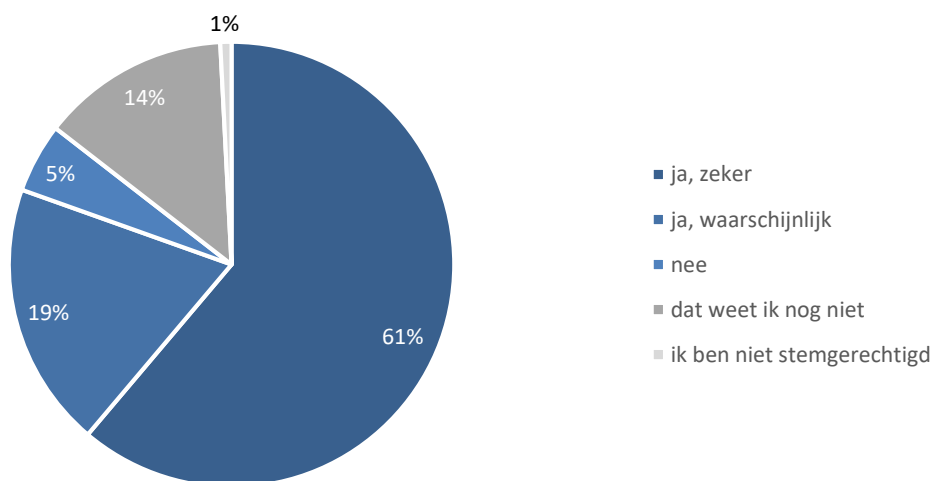
## 2.6 Bestuur

Figuur 14: Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over het bestuur van de gemeente Zoetermeer? Door tussen de 157 en 1060 respondenten beantwoord?



Aan de respondenten is een aantal stellingen voorgelegd over het bestuur van de gemeente Zoetermeer. Met de stelling 'Ik heb vertrouwen in de burgemeester en wethouder' is 44% van de respondenten het eens en met de stelling 'de gemeente wordt goed bestuurd' 37%. De overige stellingen scoren beduidend lager: 11% tot 16%. Opvallend zijn de hoge percentages respondenten die het niet eens maar ook niet oneens met de stelling zijn: 35% tot 45%. Met de stelling 'Als inwoner heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt' is 25% het oneens en met de stelling 'Ik voel met vertegenwoordigd door de gemeenteraad' 17%. Ook het percentage respondenten dat over de stellingen geen mening heeft is aanzienlijk: tussen de 14% en 34%.

Figuur 15: Denkt u bij de gemeenteraadsverkiezingen van 21 maart 2018 te gaan stemmen? Ingevuld door 1110 respondenten.



Van de respondenten zegt 80% te gaan stemmen: 61% zegt zeker de gaan stemmen, 19% zegt waarschijnlijk te gaan stemmen. 14% van de respondenten weet nog niet of men gaat stemmen en 5% van de respondenten zegt niet te gaan stemmen. 1% van de respondenten is niet stemgerechtigd.

## Bijlage 1: Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

De in dit verslag opgenomen uitkomsten hebben betrekking op de maximaal 1120 respondenten uit de omnibusenquête die vragen hebben ingevuld over 'Informatiebehoefte'. 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 1120 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 27,3% en de 32,7%.
- 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
1000	1,9	2,5	2,8	3,0	3,1
1100	1,8	2,4	2,7	2,9	3,0
1120	1,8	2,3	2,7	2,9	2,9



## 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 zijn 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. Waar nodig zijn van een aantal vragen de uitkomsten per leeftijdsklasse weergegeven.

In totaal hebben 54 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	9,1%	9,7%	3,1%
Vrouw 18 tot 30 jaar	8,9%	8,9%	3,7%
Anders/ dat wil ik niet zeggen			0,2%
Man 30 tot 40 jaar	7,7%	7,2%	3,5%
Vrouw 30 tot 40 jaar	8,1%	7,8%	5,9%
Anders/ dat wil ik niet zeggen			0,0%
Man 40 tot 50 jaar	7,8%	7,3%	6,5%
Vrouw 40 tot 50 jaar	8,5%	8,6%	7,1%
Anders/ dat wil ik niet zeggen			0,0%
Man 50 tot 60 jaar	8,9%	8,4%	8,0%
Vrouw 50 tot 60 jaar	9,8%	10,7%	11,9%
Anders/ dat wil ik niet zeggen			0,1%
Man 60 tot 70 jaar	8,4%	7,9%	13,4%
Vrouw 60 tot 70 jaar	8,7%	9,3%	14,1%
Anders/ dat wil ik niet zeggen			0,0%
Man 70 jaar en ouder	6,3%	6,4%	10,9%
Vrouw 70 jaar en ouder	7,9%	7,9%	11,8%
Anders/ dat wil ik niet zeggen			0,0%
Totaal	100%	100%	100%
aantal	98.944	4.000	1066*

\* In totaal hebben 54 van de 1020 respondenten hun leeftijd en/of geslacht niet ingevuld.





# Bijlage3: Onderwerp informatiebehoefte uit de omnibusenquête 2017

## STADSNIEUWS ZOETERMEER

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

### 6. 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 → ga naar vraag 9
- 5. nee, ik ken het niet → ga naar vraag 9

### 7. Heeft het Stadsnieuws voor u meerwaarde?

- 1. ja
- 2. een beetje
- 3. nee
- 4. geen mening

### 8. De gemeente publiceert regelmatig na het Stadsnieuws extra pagina's met specifieke onderwerpen.

**Geven deze themapagina's u voldoende extra informatie?**

- 1. ja
- 2. nee
- 3. geen mening
- 4. ik ken de extra pagina's niet

## WEBSITES EN APPS

### 9. 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.officiëlebekendmakingen.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

10. Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens een bezoek gebracht aan de gemeentelijke website ([www.zoetermeer.nl](http://www.zoetermeer.nl))?

- 1. ja, diverse keren
- 2. ja, eenmaal
- 3. nee → ga naar vraag 12
- 4. weet niet → ga naar vraag 12

11. 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

De gemeente Zoetermeer maakt 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).

12. 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) en/of [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl)
- nee, ik was niet bekend met de app of websites → ga naar vraag 14
- weet niet → ga naar vraag 14

13. Heeft u in de afgelopen twaalf 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 geen gebruik gemaakt van de app of websites
- weet niet

## SOCIALE MEDIA

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

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

- ik ben niet actief op sociale netwerksites → ga naar vraag 19

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

- 1. ja
- 2. nee → ga naar vraag 17

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

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

- 1. ja
- 2. nee → ga naar vraag 19

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

## BESTUUR

**19. Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over het bestuur van de gemeente Zoetermeer?**

	1 mee eens	2 niet eens, niet oneens	3 mee oneens	4 weet niet
- ik heb vertrouwen in de burgemeester en wethouders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- de gemeente wordt goed bestuurd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- als inwoner heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- ik voel me vertegenwoordigd door de gemeenteraad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- burgemeester en wethouders maken hun beloften waar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**20. Denkt u bij de gemeenteraadsverkiezingen van 21 maart 2018 te gaan stemmen?**

- 1. ja, zeker
- 2. ja, waarschijnlijk
- 3. nee
- 4. dat weet ik nog niet
- 5. ik ben niet stemgerechtigd

## Bijlage 4: Tabellen

**Vraag 6: 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'?**

	2016		2017	
	aantal	%	aantal	%
ja, altijd	217	22,5	189	17,0
ja, regelmatig	266	27,5	281	25,3
ja, incidenteel	235	24,3	335	30,1
nee, ik weet dat het bestaat, maar lees het niet	156	16,1	217	19,5
nee, ik ken het niet	92	9,5	90	8,1
<b>totaal</b>	<b>966</b>	<b>100,0</b>	<b>1112</b>	<b>100,0</b>
niet ingevuld	3		8	

### Vraag 6 naar leeftijdsklassen

Van de 1112 respondenten die vraag 6 hebben beantwoord, hebben er 39 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 <sup>6</sup>	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja, altijd	2	2,6%	7	6,9%	14	9,7%	55	14,8%	102	26,8%	180	16,8%
ja, regelmatig	7	9,2%	19	18,8%	40	27,8%	109	29,3%	98	25,8%	273	25,4%
ja, incidenteel	16	21,1%	28	27,7%	46	31,9%	123	33,1%	110	28,9%	323	30,1%
nee, ik weet dat het bestaat, maar lees het niet	33	43,4%	33	32,7%	25	17,4%	64	17,2%	57	15,0%	212	19,8%
nee, ik ken het niet	18	23,7%	14	13,9%	19	13,2%	21	5,6%	13	3,4%	85	7,9%
<b>totaal</b>	<b>76</b>	<b>100,0%</b>	<b>101</b>	<b>100,0%</b>	<b>144</b>	<b>100,0%</b>	<b>372</b>	<b>100,0%</b>	<b>380</b>	<b>100,0%</b>	<b>1073</b>	<b>100,0%</b>
	lager dan in 2016 <sup>7</sup>						hoger dan in 2016 <sup>1</sup>					

### Vraag 6 naar opleidingsniveau

	opleidingsniveau									
	laag		midden		hoog		anders		totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja, altijd	76	23,6%	54	15,7%	55	13,3%	4	11,4%	189	17,0%
ja, regelmatig	85	26,4%	91	26,5%	99	24,0%	6	17,1%	281	25,3%
ja, incidenteel	82	25,5%	116	33,8%	129	31,3%	8	22,9%	335	30,1%
nee, ik weet dat het bestaat, maar lees het niet	55	17,1%	63	18,4%	89	21,6%	10	28,6%	217	19,5%
nee, ik ken het niet	24	7,5%	19	5,5%	40	9,7%	7	20,0%	90	8,1%
<b>totaal</b>	<b>322</b>	<b>100,0%</b>	<b>343</b>	<b>100,0%</b>	<b>412</b>	<b>100,0%</b>	<b>35</b>	<b>100,0%</b>	<b>1112</b>	<b>100,0%</b>
	lager dan in 2016 <sup>1</sup>					hoger dan in 2016 <sup>1</sup>				

<sup>6</sup> Er treden kleine verschillen op ten opzichte van de tabel erboven omdat niet alle respondenten de leeftijd hebben ingevuld.

<sup>7</sup> Met een betrouwbaarheid van 95% kan gesteld worden dat de waarde in 2017 verschilt van 2016.

<b>Vraag 7: Heeft het Stadsnieuws meerwaarde voor u?</b>		
	aantal	%
ja	363	45,2
een beetje	380	47,3
nee	32	4,0
geen mening	28	3,5
totaal	803	100,0
niet ingevuld	2	
totaal	805	

<b>Vraag 8: Geven de themapagina's u voldoende informatie?</b>		
	aantal	%
ja	425	53,3
nee	30	3,8
geen mening	251	31,5
ik ken de extra pagina's niet	92	11,5
totaal	798	100,0
niet ingevuld	7	
totaal	805	

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

*Meer antwoorden per respondent mogelijk. In 2017 door 1103 respondenten beantwoord.*

	2012 <sup>8</sup>	2013 <sup>9</sup>	2014	2015	2016	2017	
	%	%	%	%	%	aantal	% respondenten
www.zoetermeer.nl de website van de gemeente	27,5%	24,0%	28,3%	25,3%	32,1%	353	32,0%
www.officielebekendmakingen.nl, www.overheid.nl of de Omgevingsalert app voor openbare bekendmakingen				2,5%	4,3%	74	6,7%
Themapagina					14,4%	177	16,0%
de website of app van een regionale of landelijke krant (bijv. AD, Telegraaf)	10,7%	13,3%	12,7%	9,6%	18,5%	229	20,8%
de website of app van Omroep West	8,4%	10,9%	12,9%	12,4%	18,1%	228	20,7%
de website of app van een ander radio- of tv-kanaal	1,1%	2,4%	1,7%	1,6%	4,7%	64	5,8%
de website of app van een nieuwskanaal (bijv. Zoetermeeractief.nl, nu.nl)	7,5%	13,8%	13,8%	8,7%	9,3%	165	15,3%
een andere website of app, namelijk:	4,4%	5,9%	4,7%	4,3%	6,0%	64	6,2%
ik heb het nieuws niet via een website of een app gevolgd	50,9%	54,6%	54,2%	55,6%	45,8%	465	42,2%
totaal %/aantal antwoorden	116,2%	133,5%	137,0%	128,5%	153,2%	1810	165,70%
totaal aantal respondenten						1103	100,0%

Anders, namelijk	aantal
112meldingen.nl	1
AD twitter	1
Alle nieuwskanalen waarin Zoetermeer a.d. orde komt (o.m. HOM).	1
De omroep tv, omroep west en Info thuis via televisie	1
Div. nieuwssites	1
Diverse Facebook pagina's over Zoetermeer.	1
Eigenlijk bovenstaande via Facebook pagina	1
Facebook	31
Facebook en twitter.	1
Facebook komen vaak highlights voorbij die door vrienden/collegas uit Zoetermeer zijn gedeeld	1
Facebook ZFM.	1
Geen internet/alleen in de Bibliotheek.	1
Ik krijg de nieuwsbrief van Rokkeveen.	1

<sup>8</sup> In 2012 is alleen gevraagd naar op welke websites de respondent in de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer heeft gevolgd.

<sup>9</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.

Info over de Holland Outlet Mall, welke site?	1
Mijn gemeente	2
Mijn gemeente, Afvalwijzer	1
Mijngemeente app voor melding onderhoud	1
Mobiele telefoon.	1
Nieuws NOS.	1
Nieuwsbrief	1
Nieuwsbrief wijk Rokkeveen	1
Nieuwsbrief wijkpost Oosterheem	1
Regio15.nl	2
Social media.	1
Twitter	4
Van nu.	1
Via tv kanaal.	1
ZFM	2
Zichtbare vernieuwingen.	1
Zoetermeer actief.	1

**Vraag 10: Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens een bezoek gebracht aan de gemeentelijke website ([www.zoetermeer.nl](http://www.zoetermeer.nl))? Door 1110 van de 1120 respondenten ingevuld.**

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	
	%	%	%	%	%	aantal	%
ja, diverse keren	41,0%	34,4	40,1%	36,1%	45,5%	504	45,5%
ja, eenmaal	17,9%	16,6	20,3%	20,7%	23,6%	245	22,1%
nee	41,0%	49,1	37,2%	39,5%	28,5%	335	30,2%
weet niet <sup>10</sup>			2,5%	3,7%	2,4%	26	2,3%
<b>totaal</b>	<b>100,0%</b>	<b>100%,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0%</b>	<b>1110</b>	<b>100,0%</b>

<sup>10</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 11: Kunt u hieronder aankruisen waarom/waarvoor u in deze periode de gemeentelijke website bezocht?**

*In 2017 beantwoord door alle 749 respondenten die bij vraag 10 'ja, ...' hebben geantwoord.*

*Per respondent meer antwoorden mogelijk.*

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	
	%	%	%	%		aantal	%
nieuwsberichten/ aankondigingen van de gemeente	15,8%	12,1%	10,9%	12,3%	14,0%	100	13,4%
informatie over gemeentelijke producten/diensten	68,5%	64,4%	67,9%	61,3%	63,6%	477	63,7%
informatie over evenementen	17,4%	15,1%	13,4%	16,0%	11,6%	118	15,8%
digitaal iets melden of aanvragen	50,2%	49,3%	51,5%	54,1%	56,5%	435	56,1%
andere reden, namelijk:	1,7%	7,7%	6,7%	7,9%	7,6%	42	5,6%
<b>totaal</b>	<b>161,4%</b>	<b>156,2%</b>	<b>158,4%</b>	<b>159,4%</b>	<b>153,3%</b>	<b>1172</b>	<b>154,6%</b>

**Anders, namelijk:**

	aantal
Afspraak grofvuil	1
Afspraak maken aanvraag paspoort	1
Afspraak tbv rijbewijs / pas.	1
Autom. Incasso wijzigingen, informatie over duurzaamheidsdoelstelling. Website + matig.	1
Bestuurlijke organisatie, contactpersonen, publicatie.	1
Bomen kappen voorkomen.	1
De bomenkap (80 stuks) in park De Bossenbuurt, Meerzicht en dat bezwaar van burgers niet meetelt. Het gebeurt gewoon.	1
Enquete invullen	1
Gevonden portemonnee aangegeven	1
Gevonden voorwerp.	1
Grofvuil aanvragen.	1
Heeft niets ingevuld!	1
Hom	1
Hondenuitlaatplaatsen.	1
Iets opzoeken voor een client. Ik werk bij de gemeente Zoetermeer	1
Informatie over garant staan voor iemand met een tijdelijk visum.	1
Informatie startershypotheek	1
Inschrijven in de gemeente: Opzoeken / informatie betreft eigenaarschap hond(en).	1
Inschrijven in Zoetermeer.	1
Internet uitzending Raad/Com.	1
Kinderboerderij.	1
Melding kapotte lantaarns, slechte bestrating, zwerfvuul etc. Reactie uitnodiging van gemeentelijke afdeling.	1
Nieuwsgierig	1
Om mij in te laten schrijven bij deze gemeente.	1
Online afspraak maken voor het aanvragen van een ID en scooter rijbewijs van mijn dochter.	1
Openingstijden	2
Over de plannen om een outlet te starten in Zoetermeer waar ik overigens tegen ben.	1

Paspoort	1
Raadsvergaderingen.	1
Rijbewijs vernieuwen en zaken die te maken hadden met W M O	1
T.b.v. Studie	1
Thuiszaken, paspoort.	1
Vacatures	5
Vacatures bekijken.	1
Verlengen paspoort, rijbewijs.	1
Voor betalingen	1

**Vraag 12: De gemeente Zoetermeer maakt 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 1105 respondenten.*

	2015		2016		2017	
	%		%		aantal	%
ja, ik was bekend met de Omgevingsalert app	9,3%		13,5%		153	13,9%
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>	10,2%		13,3%		215	19,5%
nee, ik was met geen van drieën bekend	73,8%		66,2%		695	63,1%
weet niet	9,3%		9,3%		93	8,4%
<b>totaal antwoorden</b>	<b>102,7%</b>		<b>102,3%</b>		<b>1156</b>	<b>104,90%</b>
<b>totaal respondenten</b>	<b>100,0%</b>		<b>100,0%</b>		<b>1101</b>	<b>100,0%</b>

### Vraag 12 naar leeftijd

Ingevuld door 1063 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	4	5,3%	15	14,9%	24	16,4%	58	15,7%	50	13,5%	151
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>	12	15,8%	17	16,8%	29	19,9%	80	21,6%	71	19,2%	209	19,7%
nee, ik was met geen van drieën bekend	59	77,6%	66	65,3%	99	67,8%	235	63,5%	211	57,0%	670	63,0%
weet niet	3	3,9%	5	5,0%	7	4,8%	18	4,9%	55	14,9%	88	8,3%
<b>totaal antwoorden</b>	<b>78</b>	<b>102,6%</b>	<b>103</b>	<b>102,0%</b>	<b>146</b>	<b>108,9%</b>	<b>391</b>	<b>1105,7%</b>	<b>387</b>	<b>104,6%</b>	<b>1118</b>	<b>105,2%</b>
<b>totaal respondenten</b>	<b>76</b>	<b>100,0%</b>	<b>101</b>	<b>100,0%</b>	<b>146</b>	<b>100,0%</b>	<b>370</b>	<b>100,0%</b>	<b>370</b>	<b>100,0%</b>	<b>1063</b>	<b>100,0%</b>
	toename						afname					

### Vraag 12 naar opleidingsniveau

Ingevuld door 1101 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	37	11,8%	44	13,0%	69	16,6%	3	9,4%	153	13,9%
ja, ik was bekend met de website www.officielebekendmakingen.nl of www.overheid.nl	61	19,4%	59	17,4%	91	21,9%	4	12,5%	215	19,5%
nee, ik was met geen van drieën bekend	178	56,7%	228	67,3%	269	64,7%	20	62,5%	695	63,1%
weet niet	50	15,9%	24	7,1%	14	3,4%	5	15,6%	93	8,4%
<b>totaal antwoorden</b>	<b>326</b>	<b>103,8%</b>	<b>355</b>	<b>104,8%</b>	<b>443</b>	<b>106,6%</b>	<b>32</b>	<b>100,0%</b>	<b>1156</b>	<b>104,9%</b>
<b>totaal respondenten</b>	<b>314</b>	<b>100,0%</b>	<b>339</b>	<b>100,0%</b>	<b>416</b>	<b>100,0%</b>	<b>32</b>	<b>100,0%</b>	<b>1101</b>	<b>100,0%</b>

### Vraag 13: 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 313 van de 368 respondenten die bij vraag 12 hebben aangegeven bekend te zijn met deze app of website.

	2015	2016	2017	
	%	%	aantal	%
ja, ik heb diverse keren gebruik gemaakt van deze app	12,7%	15,4%	39	12,5%
ja, ik heb diverse keren gebruik gemaakt van deze websites	15,5%	22,6%	102	32,6%
ja, ik heb eenmaal gebruik gemaakt van deze app	4,5%	2,6%	18	5,8%
ja, ik heb eenmaal gebruik gemaakt van deze websites	11,8%	9,8%	40	12,8%
nee, ik heb van geen van beide gebruik gemaakt	55,9%	50,0%	124	39,6%
weet niet	2,7%	3,0%	9	2,9%
<b>totaal antwoorden</b>	<b>103,2%</b>	<b>103,4%</b>	<b>332</b>	<b>100,0%</b>
<b>totaal respondenten</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>313</b>	<b>12,5%</b>
	toename		afname	

**Vraag 14: Op welke sociale netwerksites bent u actief?***Meer antwoorden per respondent mogelijk. Door 1025 respondenten ingevuld.<sup>11</sup>*

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	
	%	%	%	%	%	aantal	%
Facebook	42,8%	53,8%	49,2%	53,4%	55,5%	624	56,4%
LinkedIn	16,3%	20,1%	22,7%	24,9%	27,1%	297	26,9%
Twitter	12,5%	14,7%	10,7%	12,4%	10,2%	138	12,5%
Pinterest	1,2%	2,7%	5,8%	9,5%	10,0%	116	10,5%
Instagram <sup>12</sup>	0	0	0	7,8%	12,2%	183	16,5%
Snapchat <sup>13</sup>	0	0	0	0	0	56	5,1%
anders, namelijk:	1,7%	2,7%	2,0%	1,7%	1,7%	18	1,6%
ik ben niet actief op sociale netwerksites	41,2%	34,1%	35,7%	28,5%	26,5%	302	27,3%
totaal aantal antwoorden	115,7%	128,1%	126,1%	138,2%	143,2%	1734	156,8%
totaal aantal respondenten						1025	

**anders, namelijk:***Door 17 van de 18 respondenten uit bovenstaande tabel ingevuld.*

	aantal
App,s via de telefoon.	1
App.	2
Ik heb wel toegang tot Facebook en LinkedIn (want eigen profielen) maar geen actief gebruiker.	1
ik wens dit niet aan te geven	1
Reddit	1
Researchweb.	1
WeChat	1
Whatsapp.	8
YouTube	1
totaal	17

**Vraag 15: Kent u de Facebookpagina van de gemeente Zoetermeer****([www.facebook.com/gemeentezoetermeer](http://www.facebook.com/gemeentezoetermeer))?***Gevraagd aan de 804 (1106-302) respondenten die bij vraag 14 'ik ben niet actief op een sociaal netwerk' niet hebben ingevuld. Door 786 van de 804 respondenten ingevuld.*

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	
	%	%	%	%	%	aantal	%
ja	10,3%	13,1	19,5	25,6	24,8%	234	29,8
nee	89,7%	86,9	80,5	74,4	75,2%	552	70,2
totaal	100,0%	100,0	100,0	100,0	100,0%	786	100,0

<sup>11</sup> Google+ stond wel als antwoordcategorie in de vragenlijst, maar is niet in dit overzicht opgenomen vanwege een onrealistisch hoge score, waarschijnlijk veroorzaakt doordat respondenten Google+ hebben verward met de zoekmachine Google. Hierdoor is het aantal respondenten op deze vraag gedaald van 1106 naar 1025. Indien deze 81 respondenten niet actief zouden zijn op sociale media zou het percentage respondenten die niet actief zijn op sociale media stijgen naar 34,9%, ongeveer evenveel als in 2014, toen google + niet als antwoordcategorie was opgenomen.

<sup>12</sup> Instagram is in 2015 voor het eerst als antwoordcategorie opgenomen.

<sup>13</sup> Snapchat is in 2017 voor het eerst als antwoordcategorie opgenomen.

---

**Vraag 16: Welke informatie zou u op de Facebookpagina van de gemeente Zoetermeer willen zien?**

*Beantwoord door 30 van de 234 respondenten die bij vraag 15 'ja' hebben geantwoord.*

---

	aantal
Aankondigingen evenementen	1
Activiteiten, nieuws uit de wijken	1
Actueel nieuws	1
Algemene info over evenementen, ingrijpende raadsbesluiten	1
Alle informatie wat belangrijk is	1
Belangrijke raadsvergaderingen en -besluiten, evenementen, info (openingstijden e.d.).	1
Evenementen en nieuws	1
Evenementen en nieuws en wegafzettingen	1
Evenementen, ontwikkelingen, plannen	1
Evenementen.	2
Evenementenbelangrijke gemeentelijke ontwikkelingen	1
Geen mening.	2
Géén. Blijf weg van Facebook. Een eigen website is voldoende. Facebook is niet te vertrouwen.	1
Facebook is commercieel	
Gemeentenieuws, evenementen, bijzonderheden	1
Ik heb de facebookpagina van de gemeente niet op mijn apparaten staan.	1
Ik kijk er nauwelijks op.	1
Informatie over de opening van nieuwe winkels en horeca gelegenheden	1
Meer informatie (met name in het belang van sport) waar de gemeente zich hard voor maakt of inzet.	1
Meer situaties die zijn gebeurd in de wijk zoals ongeluk, overval, brand etc.	1
Niet van toepassing. Facebook gebruik in amper meer.	1
Nieuws over bouwactiviteiten en evenementen	1
Nieuws, besluiten, evenementen, bijzonderheden	1
Nieuws, evenementen, misschien verwijzingen naar interviews met gemeenteraadsleden etc.	1
Nieuws, relevante evenementen en gebeurtenissen met betrekking tot Zoetermeer (of, soms: de regio Zoetermeer e.o./Zuid-Holland)	1
Recent nieuws. Opmerkelijke zaken.	1
Voldoende	1
Zoals het nu is, is wat mij betreft ok.	1
Zoetermeeders in het nieuws bijvoorbeeld. Of die iets voor anderen in Zoetermeer betekenen.	1
	30

---

**Vraag 17: Kent u de Twitteraccount van de gemeente Zoetermeer ([www.twitter.com/gemzoetermeer](http://www.twitter.com/gemzoetermeer))?**

Gevraagd aan de 804 (1106-302) respondenten die bij vraag 14 'ik ben niet actief op een sociaal netwerk' niet hebben ingevuld. Door 787 van de 804 ingevuld.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	
	%	%	%	%	%	aantal	%
ja	7,6	7,7	7,4	10,1	7,4%	77	9,8
nee	92,4	92,3	92,6	89,9	92,6%	710	90,2
totaal	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0%	787	100,0

**vraag 18: Welke informatie zou u op het Twitteraccount van de gemeente Zoetermeer willen zien?**

	Count
Actueel nieuws	1
Actueel nieuws Onverwachte wijzigingen in bv ophalen afval, alle zaken waarvan ik als burger attenderen die voor mij relevant zijn maar die ik mogelijk mis via andere kanalen.	1
Actuele zaken en aankondigingen besluiten	1
Actuele zaken en berichtgeving van de gemeente van besluitvormingen	1
Alle informatie wat belangrijk is	1
Alle relevantie informatie over Zoetermeer en wat er speelt in Zoetermeer	1
Belangrijke evenementen, allerlei wetenswaardigheden, regeltjes	1
Belangrijke raadsvergaderingen en -besluiten. Evenementen. Info (openingstijden e.d.)	1
Evenementen en belangrijke besluiten uit de raad	1
Evenementen en nieuws	1
Evenementen en nieuws en wegafzettingen	1
Festiviteiten	1
Géén. Info via de eigen website.	1
Geplande werkzaamheden	1
Ik gebruik geen twitter	1
Ik gebruik twitter haast niet (meer)	1
Ik kijk er nauwelijks op.	1
Ik maak geen gebruik meer van twitter	1
Informatie over evenementen en initiatieven in Zoetermeer, maar ook politieke informatie, onderzoeksresultaten, benchmarks, etc.	1
Ken het account, maar volg het niet.	1
Kort nieuws, evenementen, werkzaamheden	1
Meer situaties die zijn gebeurd in de wijk zoals ongeluk, overval, brand etc. etc.	1
Meldingen omtrent veiligheid en evenementen binnen Zoetermeer.	1
Niet van toepassing. Ik gebruik twitter zeer zelden.	1
Nieuw(berichten) [korte], belangrijke ontwikkeling in Zoetermeer	1
Nieuws en evenementen in Zoetermeer	1
Nieuws.	1
Nieuwsberichten	1
Nieuwtjes.	1
Ontwikkelingen, onderverdeeld naar thema's	1

Politieke besluiten.	1
Reacties op vragen en aankondigingen van evenementen	1
Vind twitter niet zo heel belangrijk	1
Weet ik niet. In elk geval niets dat ook al in het Streekblad wordt gepubliceerd	1
Wijk gerelateerde informatie op het gebied van veiligheid bijv.	1

---

**Vraag 19: Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over het bestuur van de gemeente Zoetermeer?**

---

		niet eens,				
		mee eens	niet oneens	mee oneens	weet niet	totaal
Ik heb vertrouwen in de burgemeester en wethouders.	aantal	480	388	70	156	1094
	%	43,9%	35,5%	6,4%	14,3%	100,0%
De gemeente wordt goed bestuurd.	aantal	392	412	66	187	1057
	%	37,1%	39,0%	6,2%	17,7%	100,0%
Als inwoner heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt.	aantal	172	414	268	208	1062
	%	16,2%	39,0%	25,2%	19,6%	100,0%
Ik voel me vertegenwoordigd door de gemeenteraad.	aantal	166	446	183	262	1057
	%	15,7%	42,2%	17,3%	24,8%	100,0%
Burgemeester en wethouders maken hun beloften waar.	aantal	117	480	99	364	1060
	%	11,0%	45,3%	9,3%	34,3%	100,0%

---

**Vraag 20: Denkt u bij de gemeenteraadsverkiezingen van 21 maart 2018 te gaan stemmen?**

---

	aantal	%
ja, zeker	679	61,2
ja, waarschijnlijk	214	19,3
nee	56	5,0
dat weet ik nog niet	152	13,7
ik ben niet stemgerechtigd	9	,8
totaal	1110	100,0
niet ingevuld	10	

---