



gemeente  
**Zoetermeer**

# Stadspeiling 2019

Deelrapport informatiebronnen en bestuur





## **STADSPEILING 2019**

Deelrapport: informatiebronnen en bestuur

Uitvoering onderzoek: Josée Boormans, afdeling JaBo/Onderzoek en Statistiek  
In opdracht van: Adila Ouahid, afdeling Communicatie



# INHOUDSOPGAVE

	Pagina
<b>SAMENVATTING</b>	5
<b>1. ONDERZOEKSVERANTWOORDING</b>	7
1.1 Inleiding	7
1.2 Respons	7
<b>2. WEBSITES EN APPS</b>	9
2.1 Volgen van het nieuws over Zoetermeer	9
2.2 Bezoek aan de gemeentelijke website	10
2.3 Reden(en) voor bezoek aan de website	11
<b>3. SOCIALE NETWERKEN</b>	13
3.1 Gebruik sociale netwerken	13
<b>4. BESTUUR</b>	17
4.1 Stellingen over het gemeentebestuur	17
4.2 Informatie in de lokale media over activiteiten wethouders	19
4.3 Persoonlijk contact met een van de wethouders	21
BIJLAGE 1. Tabellen	23
BIJLAGE 2. Selectie van de vragen uit de Stadspeiling 2019	37
BIJLAGE 3. Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid	41
BIJLAGE 4. Populatie, steekproef, veldwerk en respons	43



## **SAMENVATTING**

### **Respons**

*Het onderwerp informatiebronnen en bestuur is onderdeel van de jaarlijkse stadspeiling. Dit onderzoek is gehouden onder 4000 Zoetermeeders van 18 jaar en ouder. Van hen hebben er 1051 een of meer vragen van dit onderwerp ingevuld.*

### **Websites en apps**

*Van de respondenten heeft 59% het nieuws over Zoetermeer, in de drie maanden voorafgaand aan het onderzoek, gevolgd via een website of app. De meest genoemde informatiebron is de website van de gemeente Zoetermeer.*

*Meer dan twee derde van alle respondenten bezocht in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek wel eens de gemeentelijke website waarvan 46% meerdere keren. Relatief de meeste respondenten bezochten de gemeentelijke website voor informatie over gemeentelijke producten/ diensten. Maar ook bezocht men de website om iets digitaal te melden.*

### **Sociale netwerken**

*Van de respondenten bezocht 63% minstens één keer per week sociale netwerken. De overige 37% zegt niet actief te zijn op sociale netwerksites. Facebook blijkt net als in 2018 het meest gebruikte sociale netwerk te zijn. Meer dan de helft van de respondenten (53%) maakt gebruik van dit sociale netwerk. Het gebruik van Facebook neemt wel af in de tijd. Zoals te verwachten is het gebruik van sociale netwerken lager naar mate de leeftijd van de respondenten toeneemt.*

### **Bestuur**

*Aan de respondenten zijn vier stellingen over het bestuur van de gemeente voorgelegd waarbij men kan aangeven of men het er mee eens was. Een groot percentage respondenten geeft aan geen mening te hebben bij de stellingen of het niet te weten. In totaal zegt:*

- 44% vertrouwen te hebben in de burgemeester en wethouders
- 37% van mening te zijn dat de gemeente goed bestuurd wordt
- 16% dat inwoners invloed hebben op wat er in de gemeente gebeurt
- 11% dat de Burgemeester en wethouders hun belofte waar maken.

*In totaal heeft 46% in de lokale media wel eens iets gelezen over een of meer activiteiten van de wethouders. De meeste van hen lazen daarin over activiteiten van wethouder Paalvast en Rosier.*

*Van alle respondenten heeft 10% wel eens persoonlijk contact gehad met een wethouder in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek. Ook nu blijken wethouder Paalvast en Rosier de wethouders te zijn waarmee met het meest persoonlijk in contact kwam.*





# 1

## ONDERZOEKSVERANTWOORDING

### 1.1 Inleiding

Eind september/begin oktober 2019 is in Zoetermeer de jaarlijkse Stadspeiling (voorheen omnibussenquête) gehouden. In deze enquête worden er over uiteenlopende onderwerpen vragen gesteld aan de inwoners van Zoetermeer. Eén van de onderwerpen in de Stadspeiling is het onderwerp 'informatiebronnen en bestuur'.

Doel van het onderzoek is inzicht te krijgen in:

- Het gebruik van de verschillende websites en apps om het nieuws over Zoetermeer te volgen
- Het gebruik van de website van de gemeente Zoetermeer
- Het gebruik van sociale netwerken en de daarop gewenste informatie
- De mening over het bestuur

### 1.2 Respons

Voor de stadspeiling 2019 zijn er drie niet overlappende steekproeven getrokken uit het bevolkingsbestand van de gemeente Zoetermeer van elk 4000 inwoners van 18 jaar en ouder. Voor de personen geldt bovendien dat zij op dat moment niet woonachtig waren in een 'bijzonder woongebouw' (verzorgingshuis, penitentiaire inrichting, gezinsvervangend tehuis) of in een woonwagen. Aan de personen uit de drie steekproeven zijn verschillende enquêtes (A, B of C) voorgelegd. De vragen over informatiebronnen en bestuur waren in vragenlijst B te vinden.

Bij de aanbiedingsbrief bij de enquête zat een papieren enquête met een retourenvelop. Op de brief stond een inlogcode vermeld die gebruikt kon worden om de enquête digitaal in te vullen. Na 1,5 week is er een herinneringsbrief gestuurd aan al degenen die tot dan toe nog geen enquête hadden ingevuld (digitaal of op papier).

De vragen over het onderwerp informatiebronnen en bestuur zijn in voldoende mate beantwoord door 1051 personen (437 respondenten vulden een digitale vragenlijst in en 614 respondenten een papieren vragenlijst). In dit rapport staan de aantallen respondenten genoemd die een bepaalde vraag beantwoord hebben,

De vragenlijst van dit onderzoek is terug te vinden in bijlage 2.

Eigen aan steekproefonderzoek is dat de uitkomsten een schatting geven van de werkelijkheid. In bijlage 2 is een overzicht opgenomen van de nauwkeurigheid en betrouwbaarheid rondom de onderzoeksuitkomsten. In bijlage 3 staat een verdeling van de bevolking, steekproef en respons van Zoetermeesters van 18 jaar en ouder.

In bijlage 1 staan tabellen met de cijfermatige verantwoording van de resultaten.



# 2

## WEBSITES EN APPS

### 2.1 Volgen van het nieuws over Zoetermeer

Een eerste vraag aan de respondenten was via welke websites of apps ze in de drie maanden voorafgaand aan het onderzoek het nieuws over Zoetermeer volgden.

Uit de resultaten komt naar voren dat 41% van de respondenten het nieuws over Zoetermeer *niet* volgt via een website of app. De overige 59% bezoekt wel websites of apps voor nieuws over Zoetermeer. In 2018 volgde 61% het nieuws over Zoetermeer wel via een website of app en 39% niet. Dit is echter geen significant verschil ten opzichte van 2019.

Relatief de meeste respondenten (28%) volgen in 2019 het nieuws over Zoetermeer via de website van de gemeente Zoetermeer ([www.zoetermeer.nl](http://www.zoetermeer.nl)). Daarnaast blijken de website of app van huis-aan-huisbladen en de website of app van een regionale of landelijke krant de belangrijkste informatiebronnen te zijn voor het nieuws over Zoetermeer respectievelijk 27% en 25% van de respondenten noemt deze informatiebronnen

Tabel 1. Door respondenten genoemde websites of apps via welke men in de drie maanden voorafgaand aan het onderzoek het nieuws over Zoetermeer gevolgd heeft (n=1031)

*\*men mocht meer antwoorden geven*

Genoemde website(s) of app(s):	Aantal keren genoemd	In % van het totaal aantal respondenten
- <a href="http://www.zoetermeer.nl">www.zoetermeer.nl</a> , de website van de gemeente Zoetermeer	288	27,9%
- de website of app van een huis-aan-huisblad (bijv. Zoetermeer Dichtbij, Streekblad)	277	26,9%
- de website of app van een regionale of landelijke krant (bijv. AD, Telegraaf)	253	24,5%
- de website of app van Omroep West	183	17,7%
- de website of app van een nieuwskanaal (bijv. <a href="http://www.zoetermeeractief.nl">www.zoetermeeractief.nl</a> , <a href="http://www.zoetermeer.nu">www.zoetermeer.nu</a> , <a href="http://www.nu.nl">www.nu.nl</a> )	128	12,4%
- <a href="http://www.officielebekendmakingen.nl">www.officielebekendmakingen.nl</a> of de OmgevingsAlert-app voor openbare bekendmakingen	76	7,4%
- een andere website of app, namelijk: . . . (zie bijlage 1 tabel 1)	57	5,5%
- de website of app van een ander radio- of tv-kanaal	47	4,6%
- <i>ik heb het nieuws niet via een website of een app gevolgd</i>	420	40,7%
<hr/>		
Totaal aantal respondenten: 1031		

In de volgende tabel staat een overzicht van de door de respondenten meest geraadpleegde websites of apps voor nieuws over Zoetermeer van 2015 tot en met 2019.

Tabel 2. Door respondenten genoemde redenen voor bezoek aan de gemeentelijke website van 2015 tot en met 2019

*\*men mocht meer antwoorden geven*

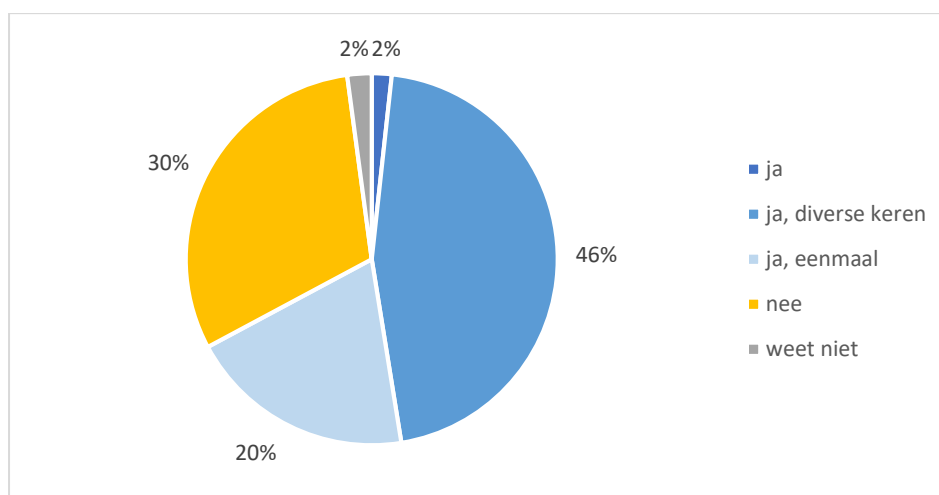
Genoemde website(s) of app(s):	2015	2016	2017	2018	2019
-www.zoetermeer.nl, de website van de gemeente	25,3	32,1	32,0	28,9	27,9
-de website of app van een huis-aan-huisblad (bijv. Zoetermeer Dichtbij, Streekblad)		14,4	16,0	22,3	26,9
-de website of app van een regionale of landelijke krant (bijv. A, Telegraaf)	9,6	18,5	20,8	29,6	24,5
-de website of app van Omroep West	12,4	18,1	20,7	20,7	17,7
-de website of app van een nieuwskanaal (bijv. www.zoetermeeractief.nl, www.zoetermeer.nu, www.nu.nl)	8,7	9,3	15,3	17,4	12,4
-www.officielebekendmakingen.nl, www.overheid.nl of de OmgevingsAlert-app voor openbare bekendmakingen	2,5	4,3	6,7	6,6	7,4
-een andere website of app een ander	4,3	6	6,2	7,3	5,5
-de website of app van een ander radio- of tv kanaal	1,6	4,7	5,8	10,3	4,6
-ik heb het nieuws niet via een website of app gevolgd	55,6	45,8	42,2	38,9	40,7
Totaal aantal respondenten:	1339	960	1103	1054	1031

## 2.2 Bezoek aan de gemeentelijke website

In totaal bezocht 68% van de respondenten in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek wel eens de gemeentelijke website (www.zoetermeer.nl), (46% meerdere keren, 20% slechts één keer, 2% bezocht de website maar gaf niet aan hoe vaak).

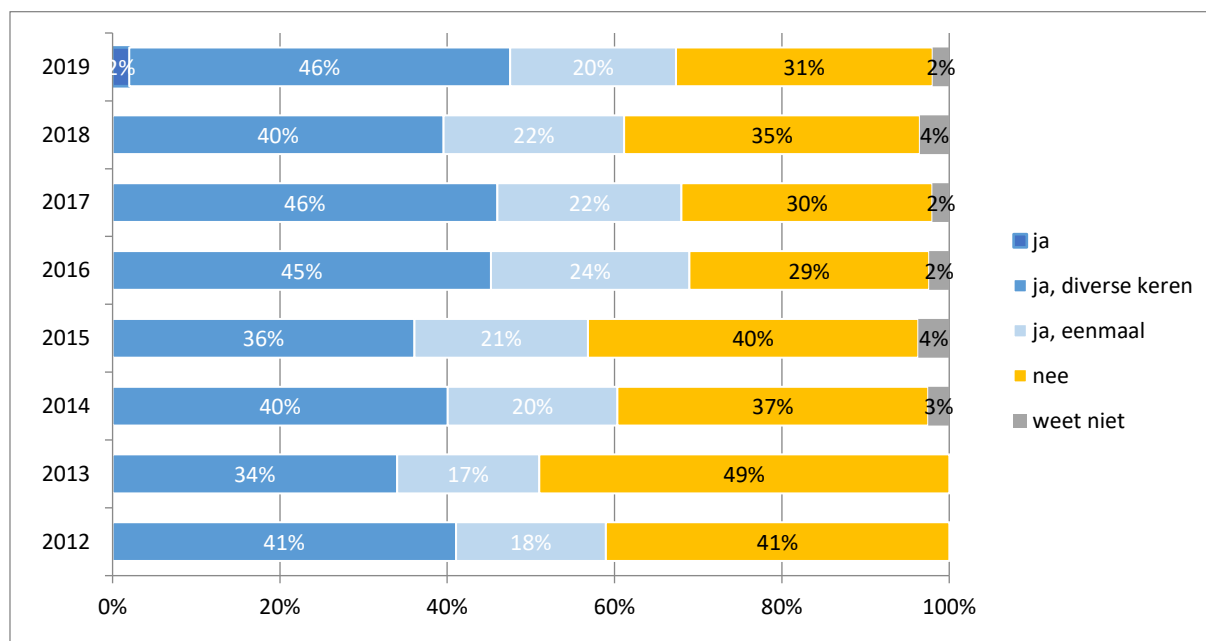
De overige 30% bezocht de website in deze periode niet of wist niet (2%) of men deze bezocht.

Grafiek 1. Percentage respondenten dat al of niet in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek een bezoek bracht aan de gemeentelijke website (www.zoetermeer.nl) (n=1039)



Ook in eerdere onderzoeken in 2012 tot en met 2018 is gevraagd of men de gemeentelijke website bezocht in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek. Het resultaat van 2019 komt overeen met dat uit 2017 en is hoger dan 2018 toen 62% de gemeentelijke website bezocht.

Grafiek 2. Percentage respondenten dat al of niet in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek wel eens een bezoek bracht aan de gemeentelijke website (www.zoetermeer.nl) tussen 2012 en 2019



### 2.3 Reden(en) voor bezoek aan de website

Relatief de meeste respondenten (62%) bezochten de gemeentelijke website voor informatie over gemeentelijke producten/ diensten. Daarnaast bezocht 54% de gemeentelijke website om iets digitaal te melden of aan te vragen.

Ook in 2018 bezochten relatief de meeste respondenten (64%) de gemeentelijke website voor informatie over gemeentelijke producten/ diensten en nam ook het digitaal iets melden of aanvragen op een tweede plaats in reden voor bezoek (56%).

Tabel 3. Door respondenten genoemde redenen voor bezoek aan de gemeentelijke website

*\*men mocht meer antwoorden geven*

Genoemde reden voor bezoek:	Aantal keren genoemd	In % van het totaal aantal respondenten
-informatie over gemeentelijke producten/ diensten	424	62,4%
-digitaal iets melden of aanvragen	365	53,7%
-nieuwsberichten/ aankondigingen van de gemeente	127	18,7%
-informatie over evenementen	112	16,5%
-een andere reden, namelijk: (zie tabel 2 in bijlage 1)	59	7,8%

Totaal aantal respondenten: 685

Geen antwoord: 13



# 3

## SOCIALE NETWERKEN

### 3.1 Gebruik sociale netwerken

Van de respondenten bezocht 63% minstens één keer per week sociale netwerken. De overige 37% zegt niet actief te zijn op sociale netwerksites. In 2018 was 70% minstens één keer per week actief op sociale netwerken en 30% niet.

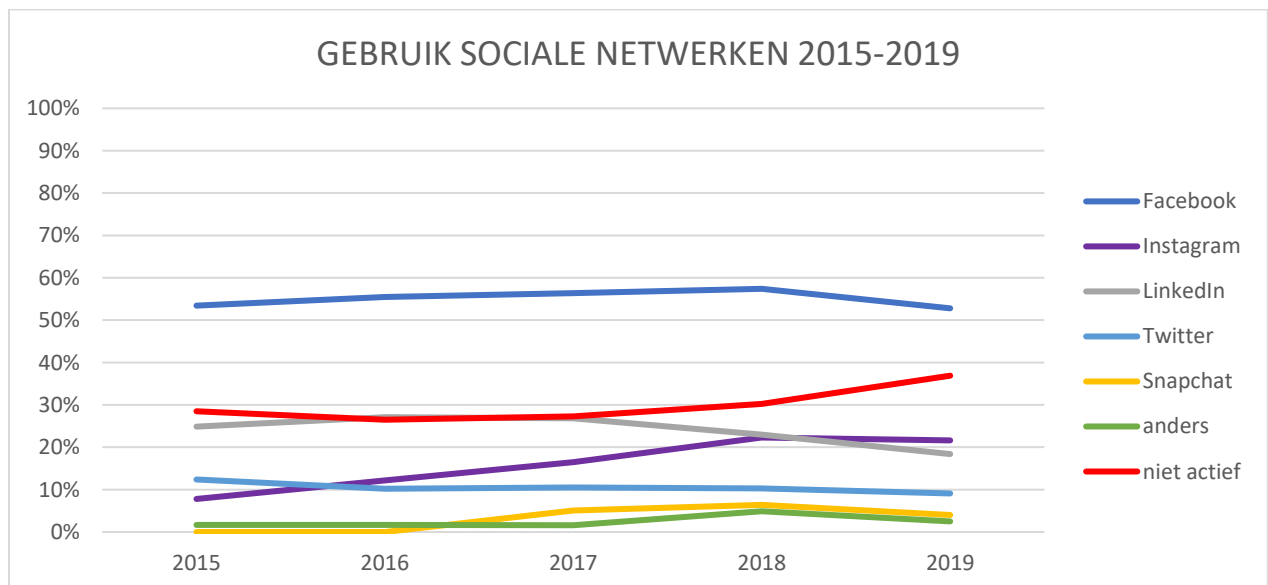
Facebook blijkt net als in 2018 het meest gebruikte sociale netwerk te zijn. Meer dan de helft van de respondenten (53%) maakte in 2019 gebruik van dit sociale netwerk. Het gebruik van Facebook is echter gedaald ten opzichte van 2018 toen nog 57% er gebruik van maakte en is het laagst sinds 2015.

Tabel 4. Gebruik van sociale netwerken in percentage van het totaal aantal respondenten in de periode 2015 tot en met 2019

- *Men mocht meer antwoorden geven*

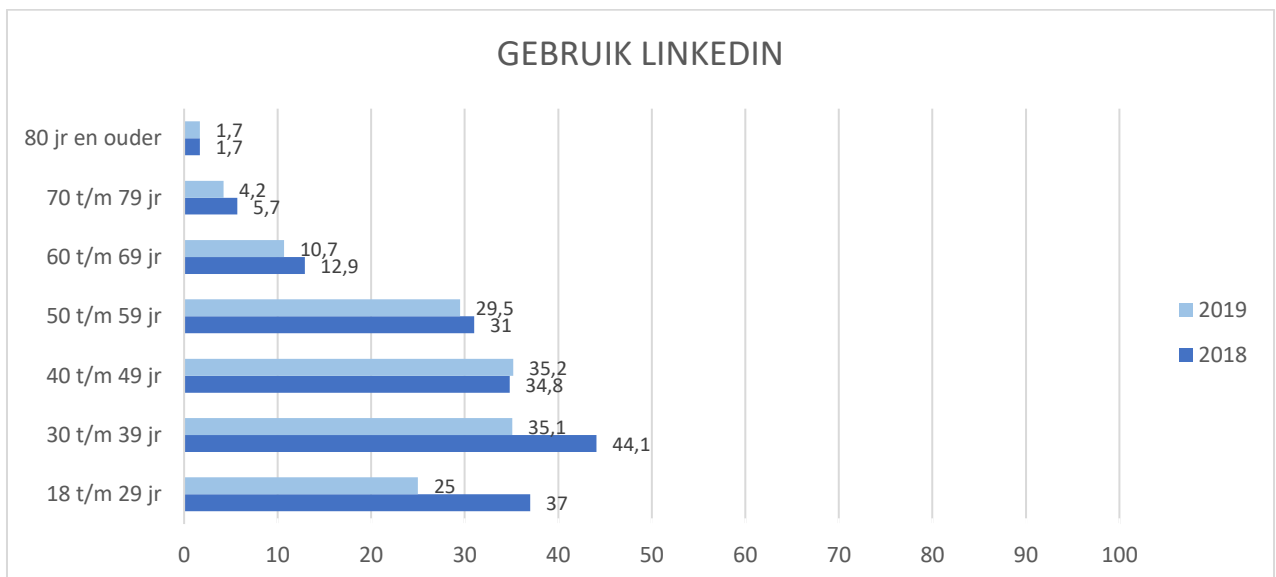
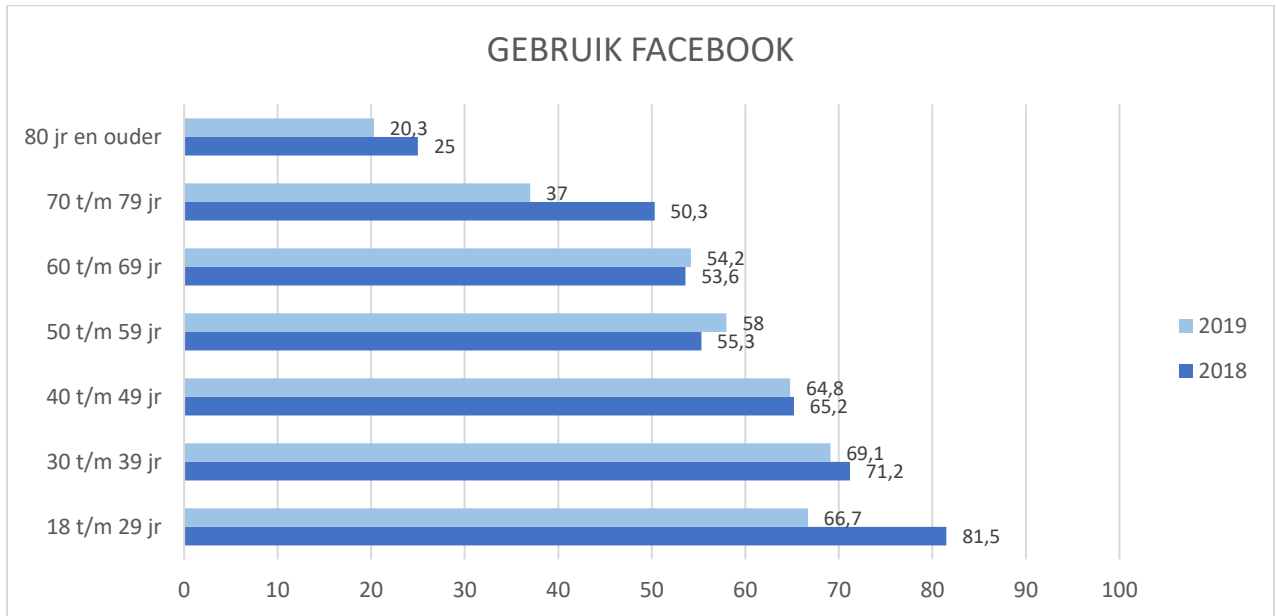
Sociaal netwerk:	2015	2016	2017	2018	2019
Facebook	53,4%	55,5%	56,4%	57,4%	52,8%
Instagram	7,8%	12,2%	16,5%	22,3%	21,6%
LinkedIn	24,9%	27,1%	26,8%	23,0%	18,4%
Twitter	12,4%	10,2%	10,5%	10,3%	9,1%
Snapchat	-	-	5,1%	6,4%	4,0%
Anders	1,7%	1,7%	1,6%	4,9%	2,5%
Ik ben niet actief op sociale netwerken	28,5%	26,5%	27,3% (n=1025)	30,2% (n=1066)	36,9% (n=1023)

Grafiek 3.



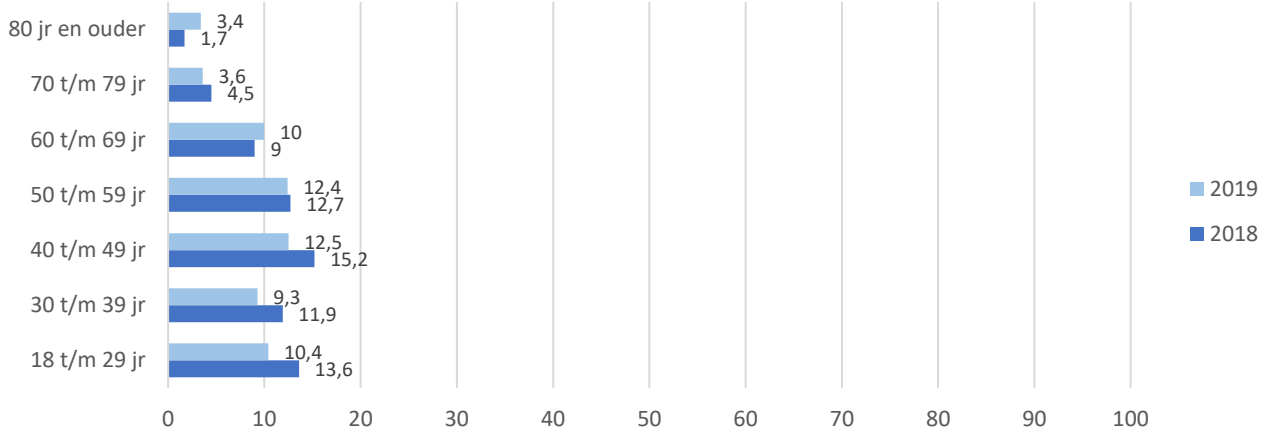
Het gebruik van de verschillende sociale netwerken varieert per leeftijdsgroep. Van de respondenten in de leeftijdsklasse 18 t/m 29 maakte 67% gebruik van Facebook. Met het toenemen van de leeftijd neemt het gebruik van Facebook af. In de leeftijdsgroep 70 jaar en ouder maakt minder dan de helft van de respondenten gebruik van Facebook. Ook in 2018 was Facebook onder respondenten van 18 tot en met 29 jaar het meest gebruikte sociale netwerk (82%). Op de 2<sup>e</sup> plaats kwam toen Instagram (65%). In 2019 blijken respondenten in de leeftijdsgroep 18 t/m 29 jaar het meest gebruik te maken van Instagram (79%).

Grafiek 4. Gebruik van de verschillende sociale netwerken naar leeftijdsklasse in 2018 en 2019 per sociaal netwerk

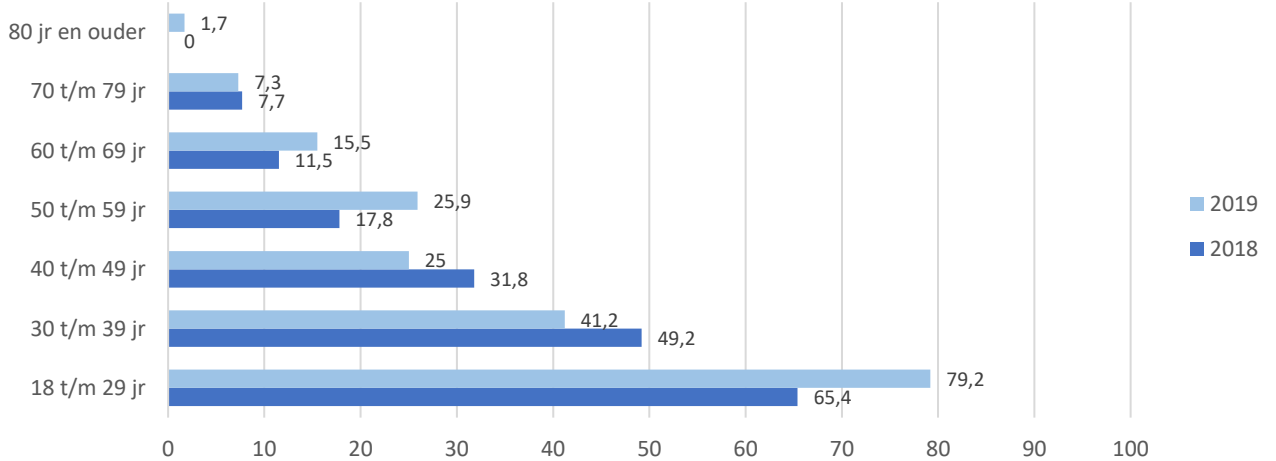




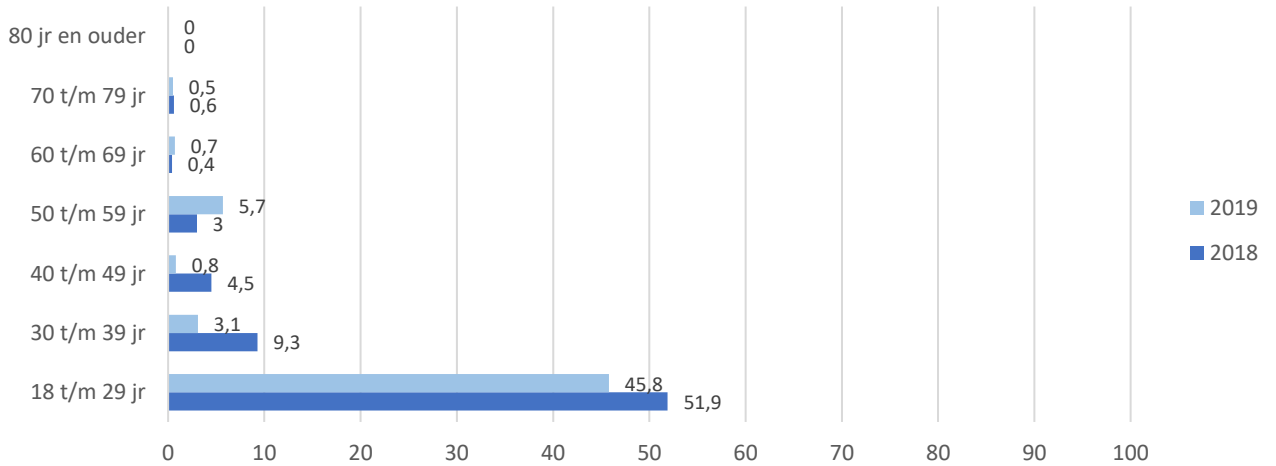
### GEBRUIK TWITTER

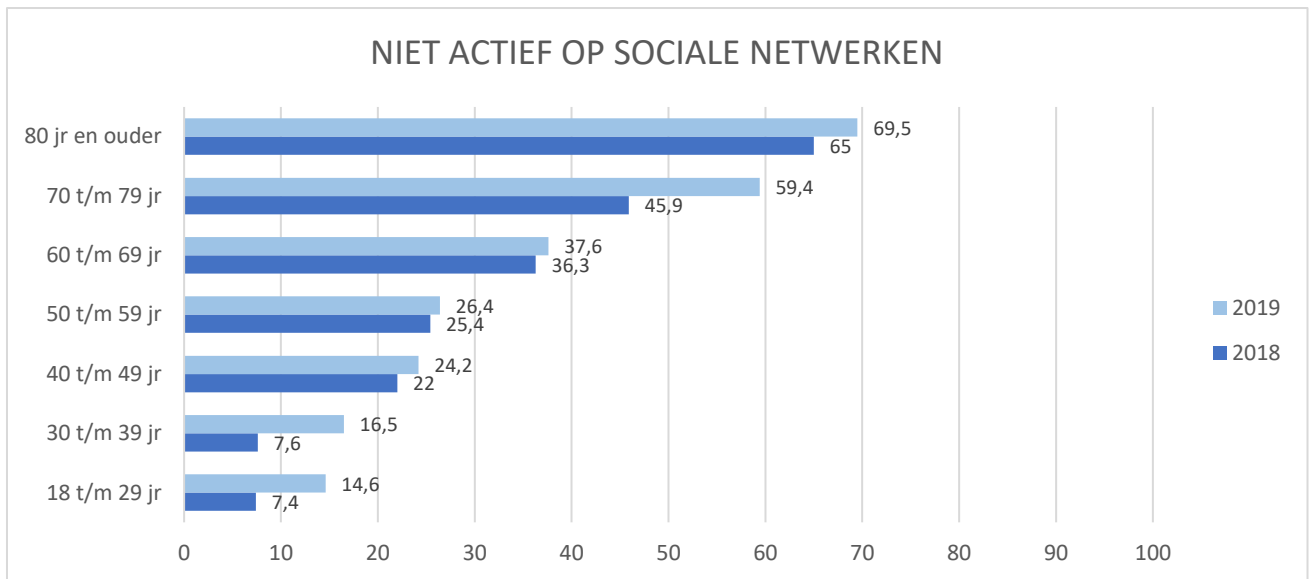


### GEBRUIK INSTAGRAM



### GEBRUIK SNAPCHAT





In bijlage 1 tabel x staat weergegeven welke andere sociale netwerken men noemt als anders, namelijk antwoord.

# 4

## BESTUUR

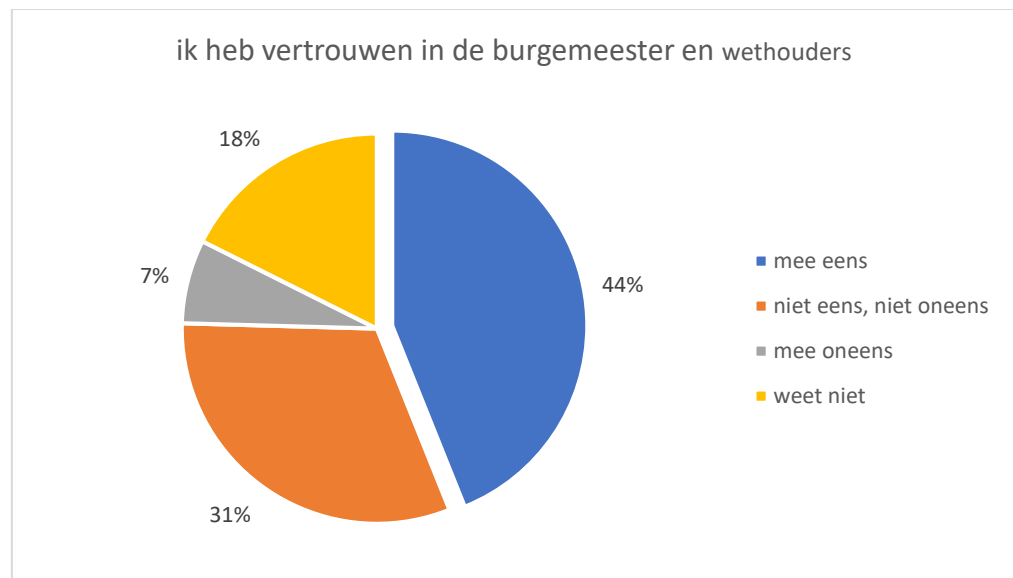
### 4.1 Stellingen over het gemeentebestuur

Aan de respondenten zijn vier stellingen over het gemeentebestuur voorgelegd. Achter elke stelling kon men aangeven in hoeverre men het er mee eens was.

a. *Stelling 1: ik heb vertrouwen in de burgemeester en wethouders*

In totaal heeft 44% van de respondenten vertrouwen in de burgemeester en wethouders (is het met de stelling eens) en staat 32% er neutraal tegenover. Van de respondenten zegt 7% geen vertrouwen in de burgemeester en wethouders te hebben en 18% geeft aan het niet te weten.

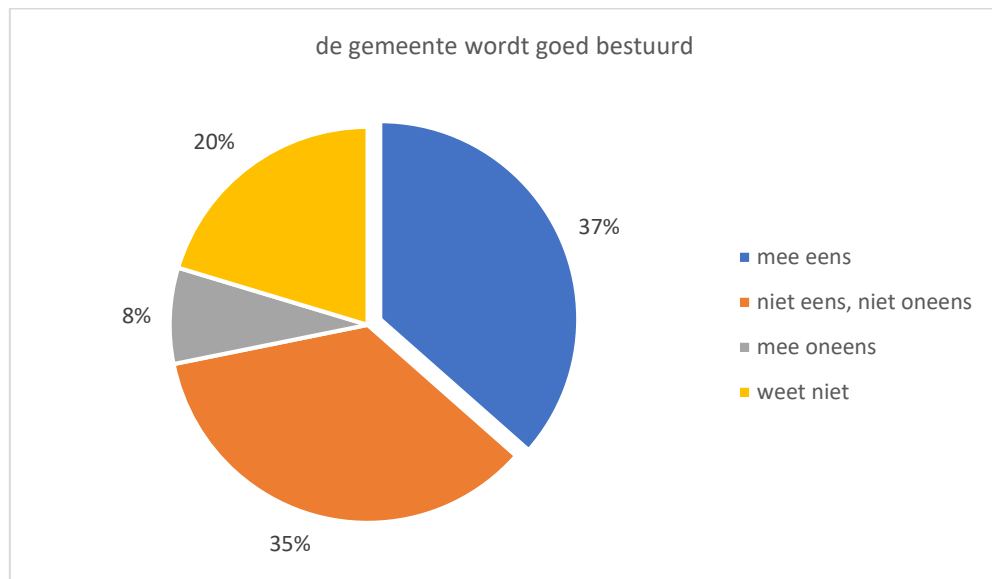
Grafiek 5. Percentage respondenten dat aangeeft al of niet vertrouwen te hebben in de burgemeester en wethouders (n=1022)



b. *Stelling 2: de gemeente wordt goed bestuurd*

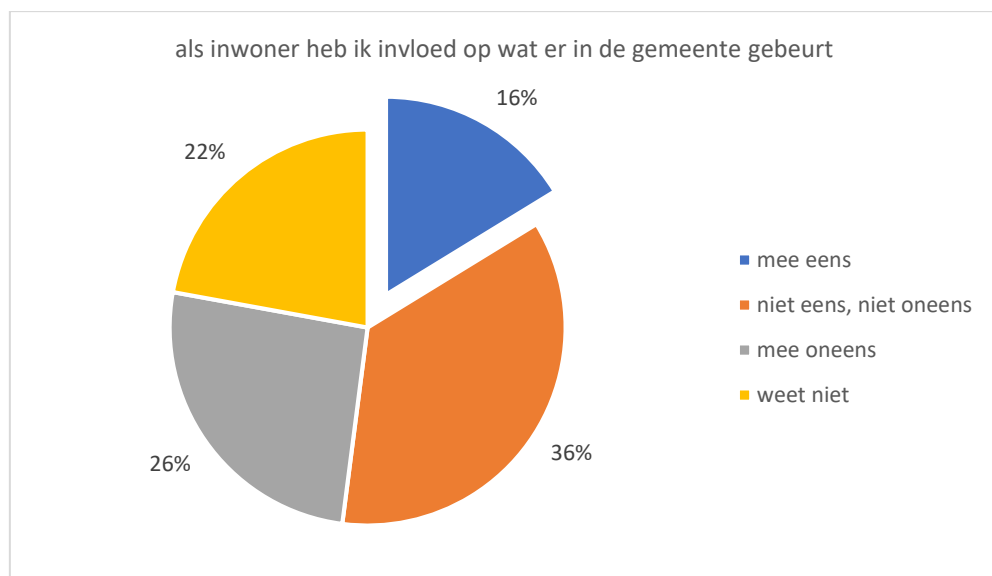
In totaal is 37% van de respondenten van mening dat de gemeente goed bestuurd wordt (is er mee eens). Iets meer dan een derde van de respondenten staat er neutraal tegenover en 8% geeft aan het met de stelling oneens te zijn en geeft daarmee aan te vinden dat de gemeente niet goed bestuurd wordt.

Grafiek 6. Percentage respondentent dat aangeeft al of van mening te zijn dat de gemeente goed bestuurd wordt (n=1008)



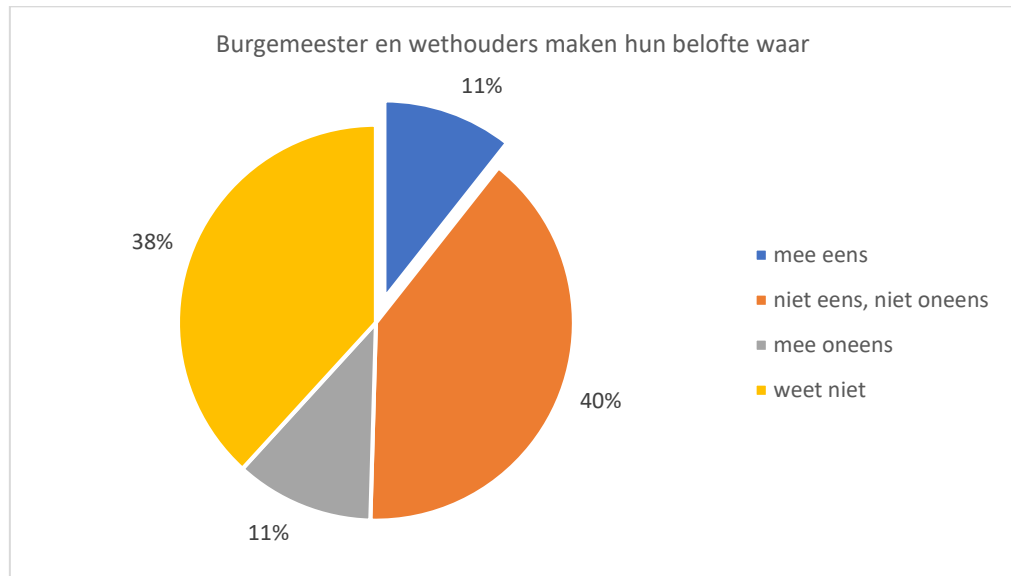
- c. *Stelling 3: Als inwoner heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt*  
Meer dan een kwart van de respondenten (26%) is het oneens met de stelling dat ze als inwoners invloed hebben op wat er in de gemeente gebeurt. Ze geven dus aan dat ze hier geen invloed op hebben. In totaal is 16% het met de stelling eens en heeft daarmee het gevoel wel invloed te hebben op wat er in de gemeente gebeurt.

Grafiek 7. Percentage respondentent dat aangeeft al of niet van mening te zijn als inwoner invloed te hebben op wat er in de gemeente gebeurt (n=1003)



- d. *Stelling 4: de gemeente wordt goed bestuurd*  
Een gelijk percentage respondenten is het zowel met stelling 'Burgemeester en wethouders maken hun belofte waar' eens als oneens (11%). In totaal staat 40% neutraal tegenover de stelling en geeft 38% aan het niet te weten.

Grafiek 8. Percentage respondenten dat aangeeft al of niet van mening te zijn als inwoner invloed te hebben op wat er in de gemeente gebeurt (n=997)



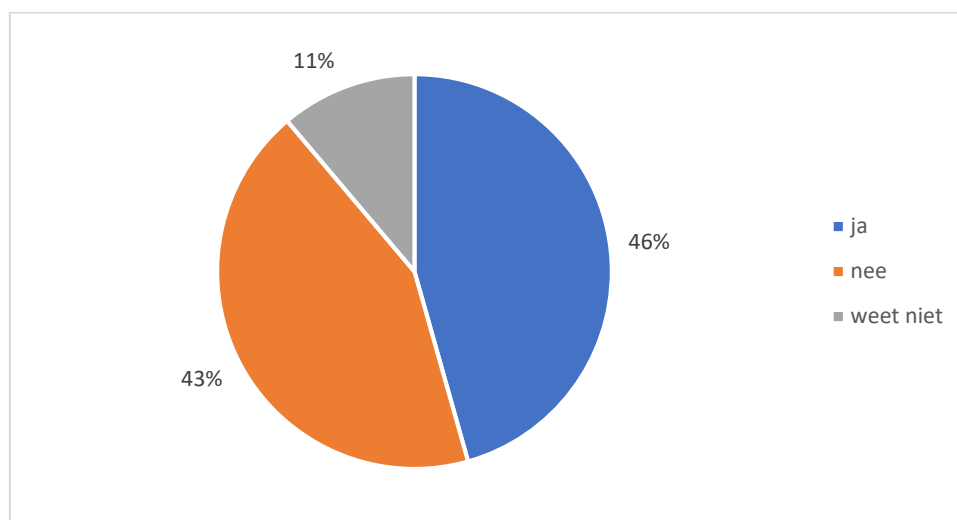
#### 4.2 Informatie in de lokale media over activiteiten wethouders

Wethouders hebben elk een aantal taken, ook wel portefeuilles genoemd, waarvoor ze verantwoordelijk zijn.

Aan alle respondenten is gevraagd of ze in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek in de lokale media (papier of digitaal) wel eens iets gelezen hebben over een of meer activiteiten van de wethouders.

Uit de resultaten blijkt dat iets meer respondenten wel iets hebben gelezen (46%) over deze activiteiten dan niet (43%).

Grafiek 9. % respondenten dat al of niet in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek iets heeft gelezen over een of meer activiteiten van de wethouders (n=1039)



Alleen respondenten die iets gelezen hadden, is gevraagd over welke wethouder ze iets gelezen hebben (n=465).

Het blijkt dat relatief de meesten van hen iets gelezen hebben over een of meer activiteiten van Robin Paalvast. Marc Rosier komt hierbij op de 2<sup>e</sup> plek.

Er zijn 123 respondenten niet meer te weten over wie ze iets gelezen hebben.

Tabel 5. Genoemde wethouders waarover men in de lokale media iets gelezen heeft in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek (n=456)

\* *betreft alleen de antwoorden van respondenten die iets gelezen hebben*

\* *men mocht meer antwoorden geven*

Wethouder waarover men iets gelezen heeft:	Aantal keren genoemd	In % van het totaal aantal respondenten
Robin Paalvast	224	49,7%
Marc Rosier	231	48,2%
Margreet van Driel	156	33,5%
Ingeborg ter Laak	112	24,1%
Jakobien Groeneveld	81	17,4%
Jan Iedema	52	11,2%
Weet niet meer over wie	123	26,5%
Totaal aantal respondenten: 465		

Wordt een indeling gemaakt voor alle respondenten, ongeacht of ze wel of niet iets gelezen hebben dan blijken de activiteiten van Robin Paalvast en Marc Rosier bij iets meer dan een vijfde van de respondenten bekend te zijn.

Tabel 6. Wethouders waarvan men al of niet iets gelezen heeft in de lokale media in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek in volgorde van het aantal keren dat ze genoemd worden (n=1030)

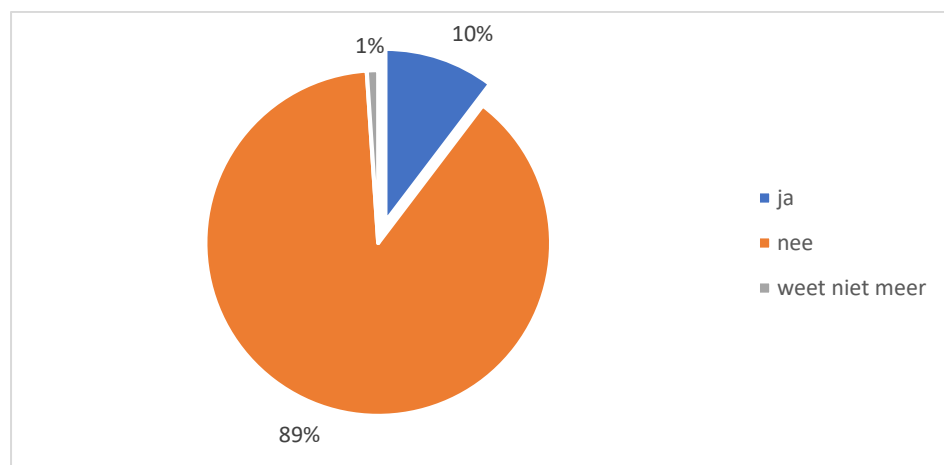
Genoemde wethouder	iets gelezen in de lokale media over een of meer activiteiten van de wethouders?		
	Ingevuld	Niet ingevuld	Totaal
Robin Paalvast	22,0%	78,0%	100% (n=1051)
Marc Rosier	21,3%	78,7%	100% (n=1051)
Margreet van Driel	14,8%	85,2%	100% (n=1051)
Ingeborg ter Laak	10,7%	89,3%	100% (n=1051)
Jakobien Groeneveld	7,7%	92,3%	100% (n=1051)
Jan Iedema	4,9%	95,1%	100% (n=1051)

Aan alle respondenten die iets gelezen hebben, is gevraagd of ze nog weten waar het laatste bericht over ging dat ze lazen. Er zijn 168 respondenten die aangeven dit nog te weten. Dit is 35% van degenen die iets gelezen hebben. Een weergave van hun antwoorden is te vinden in bijlage 1 tabel x.

#### 4.3 Persoonlijk contact met een van de wethouders

Aan alle respondenten is gevraagd of ze in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek wel eens een wethouder persoonlijk hebben ontmoet. Van de respondenten zegt 10% (107 respondenten) in deze periode wel eens een wethouder ontmoet te hebben.

Grafiek 10. Percentage respondenten dat al of niet in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek een wethouder persoonlijk heeft ontmoet (n=1035)



De meeste respondenten hadden een persoonlijke ontmoeting met Robin Paalvast of Marc Rosier.

Tabel 7. Genoemde wethouders die men persoonlijk heeft ontmoet in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek (n=136)

*\* Betreft alleen de antwoorden van respondenten die een wethouder persoonlijk ontmoet hebben*

*\* men mocht meer antwoorden geven*

Wethouder die men persoonlijk ontmoet heeft:	Aantal keren genoemd	In % van het totaal aantal respondenten
Robin Paalvast	35	26,1%
Marc Rosier	34	25,4%
Ingeborg ter Laak	29	21,6%
Margreet van Driel	26	19,4%
Jakobien Groeneveld	24	17,9%
Jan Iedema	13	9,7%
Weet niet meer over wie	30	22,4%
Totaal aantal respondenten: 136		



## BIJLAGE 1 TABELLEN

Tabel X1. Andere website of app via welke men het nieuws over Zoetermeer volgde:

Genoemde andere website of app:	Aantal keren genoemd
- #Zoetermeer op twitter	1
- AD.nl	1
- Berichten op facebook over Zoetermeer	1
- Buurt app	1
- De krant AD.	1
- De nieuwsbrief van de gemeente voor Oosterheem.	1
- Door tweets en LinkedIn berichten van de burgemeester	1
- Erg beperkt. Instagram in de buurt Zoetermeer.	1
- Facebook pagina van de Gemeente Zoetermeer.	1
- Facebook, verschillende media, zoals Zoetermeer FM etc.	1
- Facebook: indebuurt Zoetermeer	1
- Facebook.	16
- Facebook/ Zoetermeeractief	1
- Gelderland.tv	1
- Google nieuws	2
- Google Nieuws app (m.b.v. Verschillende feeds)	1
- Huis aan huis blad.	1
- Ibabs.	2
- Ik zelf krijg het belangrijke nieuws rondom Zoetermeer altijd te horen van vrienden en familie. Zelf ben ik niet iemand die het nationale nieuw meer volgt.	1
- Indebuurt.nl	2
- LinkedIn.	1
- Mijn gemeente (meldingen) Zoetermeer.nu.	1
- Mooi zo.	1
- P 200 en Regio 15.	1
- Parkeerwaarden.	1
- Regio krant.	1
- Regio15.nl	2
- Streekblad	1
- T.v.-west.	1
- Twitter wijkagenten ect	1
- Via de buurt app.	1
- Via streekblad.	1
- Via telegraaf.nl en/of ad.nl	1
- Zoetermeer omgevingsalert App gebruik ik, Andere app ken ik niet.	1
- Zoetermeerwijzer	1

Tabel X2.

## Genoemde andere reden om de gemeentelijke website te bezoeken:

Andere reden voor bezoek aan de gemeentelijke website:	Aantal keren genoemd
- Aanvraag en ophalen nieuw rijbewijs. Zijn huis aan huis bladen afgeschafte?	1
- Aanvraag paspoort en rijbewijs verlengen	1
- Aanvraag voor grotere groencontainer.(nooit reactie op gehad trouwens)	1
- Aanvragen nieuw paspoort/identiteitskaart.	1
- Aanvragen producten bij gemeentehuis	1
- Afspraak maken	1
- Afspraak maken voor documenten	1
- Afspraak maken voor grofvuil	1
- Afspraak maken voor verlengen rijbewijs	1
- Afspraak om een document te tekenen.	1
- Afval.	1
- Afvalhard rijden	1
- Agenda raadsvergaderingen	1
- Belastingen	1
- Bibliotheek Rokkeveen moet blijven.	1
- De gemeentelijke website is volgens mij moeilijk voor zoekwerk waarvan geen tekst te vinden is in het hoofdmenu.	1
- Deze vragenlijst, omdat de link niet werkte.	1
- Groene container aan vragen, daar was geen informatie over te vinden.	1
- Grof vuil laten ophalen	1
- Grofvuil.	1
- Grootvuil en aanvraag verlengen rijbewijs	1
- Ibabs	1
- ID kaart aanvragen. Adres/contact op zoeken Wethouder ter Laak.	1
- Ik geloof 'n opmerking over 'n fietspad.	1
- Ik wilde een papierbak aanvragen, maar volgens mij kan dat niet...	1
- Informatie over geplande nieuwbouw	1
- Inschrijving	1
- Kind registreren.	1
- Klachten	1
- Klachten van geluidsoverlast.	1
- M.b.t. Kapvergunning bomen moerbeigaarde	1
- Melden defecte straatverlichting.	1
- Melding van een auto die al zeer lange tijd stil staat dus parkeer probleem.	1
- Nummer van gemeente voor melding openbare orde.	1
- Omdat ze van plan zijn huizen te gaan bouwen op ons mooie speelveld.	1
- Onderzoek.	1

- Ontwikkelingen en bezwaarmaking m.b.t. de bouw van de Moskee	1
- Openingstijden van diverse winkels.	1
- Openingstijden zwemcomplexen	1
- Paspoort aanvraag	1
- Paspoort verlengen.	1
- Paspoort, dochter aanvragen	1
- Plannen v.d. Gemeente.	1
- Ruimtelijke ordening	1
- Raadsverslagen teruglezen	1
- Rijbewijs	1
- To check information about taxes.	1
- Vaarbeleid.	1
- Vacatures	1
- Verhuizing doorgeven + afspraak paspoort.	1
- Verhuurvergunning.	1
- Verlengen rijbewijs	2
- Vooral klachten	1
- Wanneer grof vuil langskomt.	1
- Werk in Zoetermeer.	1
- Werk gerelateerd	1

Tabel X3. Andere sociale netwerken dan de genoemde die men gebruikt. Ingevuld bij anders, namelijk:

Andere sociale netwerken:	Aantal keren genoemd
Diversen.	1
E-mail.	1
Google, nu.nl. Whatsapp.	1
Google.	4
Heb een hekel aan deze info!	1
Heb zelf een P.C. Windows 10.	1
Internet b.v. AD	1
Internet.	1
Internetten, YouTube.	1
Mogelijkheid van informatie van gemeente, zoals eerder aangegeven, via de mail	1
Nieuws in gemeente, bijv. Bouw voorzieningen.	1
Nieuws over de woonomgeving (goed en slecht nieuws).	1
Pinterest!!	1
Streekblad.	1
Telefoon, E-mail, SMS. Whatsapp	1
Telegram.	1

Teletekst nieuws.	1
Vacatures.	1
Van alles geen.	1
Via google, via www. ....	1
Viber	1
Whatsapp	7
Whatsapp/ Google.	1
YouTube.	1

Tabel X4. Redenen voor bezoek aan de gemeentelijke website in 2015 tot en met 2019

- *men mocht meer antwoorden geven*

Reden voor bezoek:	2015	2016	2017	2018	2019
-informatie over gemeentelijke producten/ diensten	61,3%	63,6%	63,7%	64,3%	62,4%
-digitaal iets melden of aanvragen	54,1%	56,5%	56,1%	56,4%	53,7%
-nieuwsberichten/aankondigingen van de gemeente	12,3%	14,0%	13,4%	14,2%	18,7%
-informatie over evenementen	16,0%	11,6%	15,8%	12,8%	16,5%
-andere reden	7,9%	7,6%	5,6%	4,5%	7,8%
Totaal aantal respondenten	749	662	749	642	685

Tabel X5. Gebruik van sociale netwerken naar leeftijdsgroep in 2019 en 2018

## 2019

Sociaal netwerk	Leeftijdsklasse							Totaal
	18 t/m 29 jr.	30 t/m 39 jr.	40 t/m 49 jr.	50 t/m 59 jr.	60 t/m 69 jr.	70 t/m 79 jr.	80 jr. en ouder	
Facebook	66,7	69,1	64,8	58,0	54,2	37,0	20,3	
LinkedIn	25,0	35,1	35,2	29,5	10,7	4,2	1,7	
Twitter	10,4	9,3	12,5	12,4	10,0	3,6	3,4	
Instagram	79,2	41,2	25,0	25,9	15,5	7,3	1,7	
Snapchat	45,8	3,1	0,8	5,7	0,7	0,5	0,0	
Anders	0,0	3,1	2,3	2,1	2,6	2,1	8,5	
Ik ben niet actief op sociale netwerksites	14,6	16,5	24,2	26,4	37,6	59,4	69,5	
Totaal aantal respondenten	48	97	128	193	271	192	59	988*

\*Van 35 respondenten was geen leeftijd bekend

## 2018

Sociaal netwerk:	Leeftijdsklasse							Totaal
	18 t/m 29 jr.	30 t/m 39 jr.	40 t/m 49 jr.	50 t/m 59 jr.	60 t/m 69 jr.	70 t/m 79 jr.	80 jr. en ouder	
Facebook	81,5	71,2	65,2	55,3	53,6	50,3	25,0	
LinkedIn	37,0	44,1	34,8	31,0	12,9	5,7	1,7	
Twitter	13,6	11,9	15,2	12,7	9,0	4,5	1,7	
Instagram	65,4	49,2	31,8	17,8	11,5	7,6	0,0	
Snapchat	51,9	9,3	4,5	3,0	0,4	0,6	0,0	
Anders	8,6	4,2	2,3	5,1	5,4	4,5	8,3	
Ik ben niet actief op sociale netwerksites	7,4	7,6	22,0	25,4	36,3	45,9	65,0	
Totaal aantal respondenten	81	118	132	197	278	157	60	1023*

\*Van 33 respondenten was geen leeftijd bekend

Tabel X6. Informatie van de gemeente die men via sociale netwerken zou willen zien:

Genoemde informatie van de gemeente:	Aantal keren genoemd
Onderhoud werkzaamheden. Vervoersplannen	1
Aankondigingen, beleidsvoornemens, leuke feiten	1
Aankondigingen, evenementen	1
Aanpassingen in de stad	1
Activiteiten	2
Activiteiten agenda	1
Activiteiten en groenonderhoud	1
Activiteiten in de wijk	1
Activiteiten in het weekendaanbiedingen van restaurants in Zoetermeer	1
Activiteiten rondom schoolvakanties voor kinderen nieuws Zoetermeer.	1
Activiteiten van/voor bewoners voor in het weekend en zo	1
Activiteiten zoals: Braderieën, sportevenementen, stadsevenementen.	1
Activiteiten, (te nemen) besluiten en nieuws	1
Activiteiten, enquêtes, aankondigingen van (voorgenomen) wijzigingen.	1
Activiteiten, nieuwbouw, evenementen.	1
Activiteiten, nieuws, projecten, vacatures.	1
Activiteiten. Nieuws.	2
Algemene info	1
Algemene info, met verwijzingen naar wijk specifieke info	1

Alle(s)	4
Alle activiteiten en gebeurtenissen.	1
Alle informatie die voor betrekking heeft of gevolgen heeft voor de inwoners	1
Alle majeure veranderingen in Zoetermeer	1
Alle nieuwe betreft de rechten en plichten van de bewoners van de gemeente Zoetermeer.	1
Alleen wat mij persoonlijk raakt in beleefwereld of financieel	1
Alles via FB of insta.	1
Alles wat de gehele gemeente betreft heeft mijn interesse	1
Alles wat er in de gemeente gebeurt.	1
Alles wat met ons te maken heeft.	1
Alles wat voor de inwoners van belang is	1
Alles: per buurt en de hele gemeente aangaande	1
Als er aan wegen wordt gewerkt. In de wintermaanden, wanneer er zout wordt gestrooid op wegen.	1
Als er activiteiten zijn bij de gemeente.	1
Als ik iets nodig heb, zoek ik het op.	1
Attentie punten, evenementen en veiligheid.	1
Bekendmakingen	1
Belangrijk nieuws.	2
Belangrijke berichten	1
Belangrijke info voor iedereen.	1
Belangrijke mededelingen en evenementen	1
Belangrijke ontwikkeling in termen van diensten en infra	1
Belangrijke wijzigingen.	1
Beleidsvoornemens. Alles dat direct invloed op mij als burger heeft	1
Ben niet echt actief op sociale netwerken.	1
Berichtgeving over wijk of per wijk	1
Bestemmingsplannen inzake: woningbouw.	1
Betere info inzake weg werkzaamheden bv Europaweg was slecht aangegeven	1
Betere infrastructuur.	1
Bijzonderheden als afsluitingen, opening, feestelijkheden etc.	1
Bouwactiviteiten in de directe omgeving	1
Bouwplannen, evenementen	1
Bouwplannen, ook voor wegen en fietspaden tijdelijke afsluitingen of omleidingen.	1
Bouwplannen.	2
Bouwplannen, groenoverlast, oplossingen	1
Buurt veranderingen	1
De activiteiten, veranderingen in het straatbeeld	1
De plannen, het verkeer, werkzaamheden voor auto's en of de planner voor fietsers. AIVD straat open blijft door streek naar stadshart.	1
De veiligheid van de buurt.	1
De voor mij relevante informatie	1

Discussiepunten in de raad. Blogs van B&W. Onderhoud bouwplannen	1
Doe wat aan die rotondes	1
Een soort app waar je je kunt aanmelden, als er dan nieuws is.....	1
Evenement, belangrijke gemeenteraad/bestuur beslissingen/voorstellen die de burger en de woonomgeving raken (zoals duurzaamheid etc.)	1
Evenementen	11
Evenementen binnen en rond de gemeente, plannen die effect op de inwoners hebben	1
Evenementen die plaatsvinden, updates bij calamiteiten.	1
Evenementen en bouwplannen. Onderhoudswerkzaamheden die overlast veroorzaken.	1
Evenementen en calamiteiten, bestemmingsplan voor de buurt, werkzaamheden doorgaande wegen	1
Evenementen en Forum activiteiten	1
Evenementen, acties (vb. schoonmaak, onderhoud), info rondom vuilophaal feestdagen.	1
Evenementen, belangrijke besluitvorming.	1
Evenementen, berichtgeving woonomgeving	1
Evenementen, makkelijk contact (Messenger), grote veranderingen, eventueel vergunningen die aangevraagd zijn, zodat iemand eventueel bezwaar kan maken.	1
Evenementen, nieuwe bouwprojecten	1
Evenementen, nieuwe ontwikkelingen	1
Evenementen, wijzigingen omgeving	1
Evenementen: aankondigingen over grote beslissingen/ wijzigingen	1
Evenementen. Aankondigingen over bv afsluitingen.	1
Evenementen. Acties. Nieuwe ontwikkelingen	1
Evenementen. High Light nieuws.	1
Evenementen/ nieuws over gemeente investeringen/ activiteiten voor burgers/	1
Facebook	7
Feel Good News	1
Geen behoefte.	1
Geen beter direct, bv via email	1
Geen idee. Ontvang sowieso liever per post want kijk niet altijd op social media waardoor ik belangrijke info mogelijk misloop.	1
Geen info via hakbladen is ok.	1
Geen informatie graag via de mail	1
Geen maar op papier.	1
Geen, alleen bij behoefte.	1
Geen!!!!!! De (a)sociale media zijn ronduit zinloos!! Wanneer er vragen gesteld worden komt er altijd een verzoek voor een direct bericht naar de instantie. Dan kun je net zo goed een emailadres gebruiken anders is het dubbelop... Voor beide partijen.	1
Geen. Daarvoor is mijn sociale netwerk voor mij niet bedoeld.	1
Gemeenteb berichten zoals nu in de weekbladen staan	1
Geplande onderhoud in de buurt, evenementen	1
Groen onderhoud.	1

Grote veranderingen. Updates nieuwe winkels.	1
Heb er niet per se behoefte aan om gemeentelijke info via sociale netwerken te zien.	1
Het liefst alle informatie (vooral over werkzaamheden/veranderingen) via facebook.	1
Hoeft van mij niet	1
Huisvuil ophaaldagen en grofvuil.	1
Ik ben breed geïnteresseerd en niet in een specifiek onderwerp. Verder blij ik een luie ontvanger te zijn, d.w.z. ik ga niet zelf op zoek naar informatie.	1
Ik lees het gemeente nieuws in streekblad en via digitale nieuwsbrief. Daar wil ik graag het nieuws lezen, als iets mijn belangstelling heeft, klik ik verder naar.....	1
Ik volg op facebook: "Zoetermeerse foto's in beeld" en "Zoetermeer, die goede ouwe tijd" Nieuwe berichten krijg ik dan automatisch binnen, en dan kan ik kiezen of ik het wil lezen, dat zou ook een idee zijn voor Zoetermeers nieuws, dan zou ik het eerder lezen dan dat ik een website moet opzoeken en openen. Ik denk dat dit ook met mijn leeftijd te maken heeft, ik ben 67 jaar en niet met social media opgegroeid. Misschien is er al zoiets	1
Ik wil digitale informatie van de gemeente alleen zien via de website van de gemeente.	1
Ik wil graag per ouderwetse brief geïnformeerd worden. Verder zoek ik het zelf wel uit.	1
Ik zie voldoende op de Facebook pagina	1
Informatie aangaande beleid + plezier maken we samen als burgers in Zoetermeer.	1
Informatie omtrent wegafsluitingen/omleidingen - informatie omtrent diverse (overheids) diensten.	1
Informatie omtrent leuke festiviteiten. Voorlichting over Zoetermeer, milieu, wijken.	1
Informatie over bouwplannen, ruimtelijke ordening en diverse activiteiten.	1
Informatie over grofvuil en over honden(poep).	1
Informatie/aankondiging evenementen.	1
Instagram.	1
Is goed zo	1
Korte nieuws berichten.	1
Leuke berichten, positief nieuws maar ook aankondigingen (weg afsluitingen/werkzaamheden) + politieberichten.	1
Liefst per post	1
Meer informatie over ouderen.	1
Meldingen aanpassingen groei, wegen etc. Evenementen	1
Niet anders als wat er nu te lezen is	1
Niet direct behoefte aan	1
Niet één	1
Niet meer dan nu	1
Niet speciaal	1
Niet via sociale netwerken	1
Niet zo belangrijk voor mij	1
Niets - te duur.	1
Niets ik wil nl. zelf op kunnen zoeken wat ik belangrijk vind en niet wat er ongevraagd op mij afkomt.	1
Niets in het bijzonder.	1



Niets meer dan er al op staat.	1
Niets van sociale netwerken; graag per brief.	1
Niets via Facebook.	1
Niets. Als ik iets wil weten, zoek ik het op.	1
Nieuwbouwplannen specifiek voor senioren.	1
Nieuwe bouwprojecten, evenementen en onderhoudswerkzaamheden	1
Nieuwe projecten. Initiatieven bijv. Adopteer een stuk groen bijv.	1
Nieuws	3
Nieuws en agenda wat er te doen is.	1
Nieuws en innovaties.	1
Nieuws over verbeteringen en plannen voor Zoetermeer.	1
Nieuws per e-mail.	1
Nieuws, evenementen.	1
Nieuws. Evenementen.	1
Nieuwsberichten regio Zoetermeer.	1
Nieuwsberichten, evenementen.	1
Nieuwsberichten.	1
Nieuwsfeitjes; nw. Dienstverlening mogelijkheden, campagnes bv. Zwerfvuil.	1
Niks, ze moeten daar bereikbaar zijn.	1
Nuttige info, wijzigingen in openbaar gebied, werkzaamheden, nieuws, etc.	1
NVT ik vind wel wat ik nodig heb via de site	1
Omgevingsveranderingen. Mogelijk inzage in aanvragen voor kap, sloop, bijbouw etc. die nu in de krant staan	1
Onderhoud en stadsontwikkeling	1
Oplichting praktijken in Zoetermeer.	1
Plannen voor grotere veranderingen	1
Positief (gebracht) nieuws, agenda van de gemeenteraad. Aankondigingen van beslismomenten die de Gemeente of mijn buurt betreffen.	1
Positief nieuws zoals nieuwe winkels in leegstaande panden, nieuwe bestemmingen voor lege panden, 60-jarige huwelijken, een opening of borrel van werkgeversclubs, de Sinterklaasintocht, deel eens een activiteit van een van de winkeliersverenigingen, als tegenwicht voor het meest recente nieuws zoals schietpartijen en handgranaten bij nachtclubs. Zoetermeer staat wel een beetje om die clubs bekend.	1
Positieve berichten over leefbaarheid in de stad	1
Prima zoals het is.	1
Projectinformatie en Vacatures	1
Projectontwikkelingen en evenementen e.d. In het Stadshart.	1
Publicaties v. Onderzoeken. Workshopen in de wijk per doelgroep + korte toelichting (zie wijk zorgnetwerk).	1
Voornemens zoals b.v. In 2020 opening Daklozenloket.	1
Sociale netwerken lenen zich mijns inziens niet goed voor het aanbieden van gemeentenieuws	1
Stadsvernieuwing/planning	1
Subsidie mogelijkheden, evenementen, zwemwaterkwaliteit.	1
Tips voor spelen/ tuin.	1

Uitjes voor kinderen. Wegafsluitingen.	1
Updates + activiteiten.	1
Vacatures.	1
Veiligheid na 01.00 uur.	1
Veranderingen	1
Veranderingen in mijn omgeving.	1
Veranderingen in regels, woonomgeving, werk aan de weg, bouwprojecten, activiteiten	1
Veranderingen misschien, weet het niet zo goed.	1
Veranderingen van buurt of afspraken.	1
Veranderingen/aanpassingen over openbare wegen. Liefst toegespitst op wijk.	1
Via LinkedIn info over events, vacatures en via Twitter/FB/etc. algemenen weetjes	1
Via post.	1
Via Ziggo tv.	1
Volg Facebook alleen in besloten groep (van mijn kerk).	1
Wanneer er bijvoorbeeld wegen worden afgesloten of wanneer er grote evenementen plaatsvinden. Informatie over criminaliteit zou ook goed van pas komen. Ook zou het fijn zijn om informatie te krijgen over uitgaansgelegenheden in Zoetermeer, ik denk dat vele jongeren dit wel kunnen waarderen.	1
Wat buurtbewoners kunnen doen voor hun eigen omgeving.	1
Wat er gebeurt in de wijk (speeltuinen veranderen, bomen weggehaald wel of niet terug geplaatst...)	1
Wat er gebeurt en wat er gaat gebeuren in Zoetermeer.	1
Wat ik weten wilden was er dus voor mij voldoende.	1
Wat nu in het weekblad wordt gezet   : deze wordt namelijk zelden bezorgd, vooral evenementen	1
Wegopbrekingen. Aankondigingen/aanpassing gebouwen, huizen enz.	1
Wegafsluitingen of onderhoud aan wegen	1
Wegafsluitingen.	1
Wegenonderhoud, bestemmings planwijzigingen.	1
Wegwerkzaamheden	1
Wegwerkzaamheden, opbrekingen.	1
Welke werkzaamheden er (gaan) plaats. Evt. Waarom.	1
Werkzaamheden - afsluitingen.	1
Werkzaamheden aan wegen, fietspaden e.d.	1
Werkzaamheden, evenementen, polls	1
Werkzaamheden, evenementen.	1
Werkzaamheden, evenementen/activiteiten	1
Werkzaamheden/activiteiten.	1
Wijkgerichte activiteiten. Dienstverlening gemeente.	1
Wijzigingen en veranderingen op alle gebieden	1
Wijzigingen van tarieven, verkeer en onderhoud van wegen	1
Wijzigingen, evenementen.	1
Woning projecten.	1
Zo veel mogelijk	3

Tabel X7. genoemd laatste bericht dat men gelezen heeft

Genoemd bericht	Aantal keren genoemd
[Niet goed leesbaar] in Zoetermeer + WMO berichtgeving.	1
`[niet leesbaar] Jeugdzorg.	1
60+ bezoek	1
Afsluiting van Piet Hein + Karel Doormanlaan.	1
Alzheimer zorg.	1
Aptroot: schietpartij van Tuylpark + handhaving. Paalvast: opening monumentendag in Hof v. Seghwaert.	1
Armoedebestrijding en activiteiten in Buytenwegh	1
Begroting	1
Behoud van speeltuin in Rokkeveen	1
Bestrating centrum, bebouwing aan de Afrikaweg	1
Bezoek aan de buurt	1
Bezoek aan wijkvereniging, acties buurtclubs.	1
Bezoek bruidspaar.	1
Bezoek wethouder bij FC Zoetermeer	1
Bezuiniging op ambtenaren bij de gemeente	1
Bezuiniging v.d. gemeente door tekort i.v.m. Kinderwelzijnszorg	1
Bezuinigingen, o.m. op bibliotheken.	1
Bibliotheek, zwembad.	1
Bij toespraakje Vierdaagse. Bibliotheek sluiting.	1
Bomen, planten op wijktuin Noordhove. Jacobien Groeneveld was daar.	1
Bomen.	1
Bouw torenflats in Driemanspolder en Stadshart.	1
Bouw zorg	1
Bouwactiviteiten in Rokkeveen, oud Rabo gebouw	1
Brief bebouwing Oosterheem.	1
Buurtcentrum koeienweide.	1
Club cobra	1
Contact met eenzame ouderen.	1
Cultuur, bibliotheek.	1
De burgemeester ging surveillance lopen met de politie in het weekend	1
De financiële situatie van de gemeente	1
De Tjalk - onvoldoende ruimte/huisvesting.	1
De zoveelste opening van . .	1
Dif	1
Eenzaamheid (week tegen eenzaamheid)	2
Eerste paal door Paalvast.	1

Ellende met Vestia!!	1
Energietransitie.	1
Entree.	1
Evenementen	1
Evenementen/verkeer/wijk de Leyens.	1
Felicite M. Van Driel bij huw. jubileum echtpaar.	1
Felicities 60-65-70 huwelijk + 100-jarige.	1
Gasvrij maken.	1
Gemeente belastingen zijn zeer hoog en zie niets voor terug	1
Gezonde school Stella nova met Wethouder mw. Ter laak erbij	1
Gezonde school.	1
Groen	1
Gymworld (1 <sup>e</sup> paal)	2
Herbeplanting van bomen in de straat.	1
Het onderhoud van de Karel Doormanlaan	1
Het terug draaien van woning besluiten.	1
Hockeyclub nieuwe velden	1
Hoogbouw Centrum en parkeerproblemen	1
Hoogbouw in het stadscentrum (slechtplan) maar dat was het woonhart ook	1
Hoogbouw in stadshart	1
Ik lees vooral de berichten via de streekbladen	1
Ik volg [niet leesbaar] op Facebook.	1
Ikc claus	1
Info sportweek.	1
Ingeborg ter laak i.v.m. sportactiviteit.	1
Jakobien ruimte zwerfafval op	1
Jakobien zet zich echt goed in voor het groen. Doet leuk mee als er een activiteit is met groen en kinderen. Laatste keer was boomfeestdag	1
Jan Iedema reikte een prijs uit aan 'n school met een innovatief idee.	1
Kader nota armoede	1
Keerpunt	1
Kennismakingsaanbod sportverenigingen	1
Iedema, opening MAVO Zoetermeer.	1
Mantelzorgers	1
Marc Rosier, begroting.	1
Marc Rosier: zonder auto naar school.	1
Meevallende begroting (Weth. Rosier) -> dus minder bezuinigen?	1
Mijn buurvrouw is Margreet van Driel, op Facebook deelt zij haar activiteiten. De laatste keer ging over een verzorgingstehuis van terminale patiënten	1
Milieumaatregelen en subsidies.	1
Mono op de fiets	1

Moskee	1
Mw. Ter Laak. Actieve wethouder en vriendelijke/betrokken uitstraling.	1
Nationale sportweek	1
Naturalisatie Ceremonie (M. Van Driel).	1
Natuurtuin bij de Noord Aa.	1
Niet in relatie tot een wethouder, maar de actualiteit m.b.t. schietincidenten bij de 'gezellige' club in het van Tuylpark zal weinige ontgaan zijn.	1
Nieuw bomenbeleid.	1
Nieuwbouw in de buurt	1
Nieuwe toegang tot Zoetermeer	1
Nieuwe woningen Afrikaweg.	1
Nul op de meter/Dorpsstraat Boerendag.	1
O.a. Entreegebied.	1
O.a. V.d. Valk hotel vestiging; veteranen zaken; festival Piëzo; Herdenkingen; sportweek; boerendag.	1
Ondertekening perspectief op werk	1
Onderwijs. Vrijwilligerswerk.	1
Onderzoek.	1
Ontsluitingsroute bestemmingsverkeer Nutricia	1
Ontwikkelingen in de Stadsentree	1
Ontwikkelplannen Stadshart, ver- nieuwbouw woningen	1
Open monumenten dag. Hof van Seghwaert.	1
Open raad	1
Opening	1
Opening boerenmarkt.	1
Opening buurt inlooppunten	1
Opening Huttenbouwweek met Jakobien Groeneveld.	1
Opening nieuwe hockeyvelden MHCZ	2
Opening open monumentendag in Hof van Seghwaert.	1
Opening Speelmeerweek	2
Opening stormbaan	1
Opening uitmarkt.	1
Opening Zoetermeer MAVO en iets over samenwerking met bedrijfsleven	1
Openstelling bijenhotel park Palenstein.	1
Oprichting van de mavo Zoetermeer	1
Ouderenzorg	1
Over [niet goed leesbaar] heb ik gelezen.	1
Over de gemeentelijke belastingen.	1
Over de kosten van jeugdzorg die uit de klauwen lopen	1
Over de lokalenverdeling van basisscholen.	1
Over de te bouwen hoogbouw in het Stadshart met name Markt 10	1
Over een bezoek of opening, iets met gratis drank en eten lijkt mij, daar zijn ze meestal bij.	1

Over het bijwonen op 14 september 2019 van activiteiten in de raadzaal over het functioneren van B&W	1
Over het Dobbeplas project.	1
Over het organiseren van sportevenementen in Zoetermeer.	1
Over meer geld willen van het rijk.	1
Over wonen of energie, weet het niet meer precies	1
Over woningbouw en de plannen	1
Palenstein.	1
Perspectief nota.	1
Plaatsen van verkeerspaaltjes en verkeerssluis.	1
Plantenbakken in Buytenwegh	1
Platanen	1
Problemen over het buiten zwembad	1
Project duurzaam wonen.	1
Quick garage debacle.	1
Randstadrail	1
Ruimtelijke ordening	1
Schoolbrengdag op basisscholen	1
Schoolbrengdag wethouder Rosier	1
Sluiting clubs n.a.v. Schietpartij	1
Sport en woningbouw	1
Sport, bouw Gymworld.	1
Sport(en)	3
Sporten in Zoetermeer	1
Sportevenement.	1
Sportweek opening	1
Stadsontwikkeling.	1
Stadspeiling Zoetermeer	1
Station Lansingerland.	1
Streekblad, bloemetje aan mensen	1
Toren woningen/parkeergelegenheid Stadshart. Kosten welzijnszorg	1
Uitreiking medailles rolstoel vierdaagse door Mac Rosier.	1
Uitfestival.	1
Veiligheid rond van Tuyllpark.	1
Verkeerszaken, niet specifiek.	1
Wijkbezoek	1
Woningbouw.	1
Woningbouwbibliotheek	1
Zoetermeer rijdt mono.	1
(nieuwe) Zwembad	6

## BIJLAGE 2. VRAGENLIJST ONDERZOEK

### INFORMATIEBRONNEN & BESTUUR

#### WEBSITES EN APPS

38. 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

39. 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 41
- 4. weet niet → ga naar vraag 41

40. 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:

## SOCIALE MEDIA

41. Welke sociale netwerken bezoekt u minstens één keer per week?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- Facebook
- LinkedIn
- Twitter
- Instagram
- Snapchat
- anders, namelijk:

- ik ben niet actief op sociale netwerksites → ga naar vraag 43

42. Welke informatie van de gemeente zou u via sociale netwerken willen zien?

## BESTUUR

43. 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"/>
- burgemeester en wethouders maken hun beloften waar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

44. Wethouders hebben elk een aantal taken, ook wel portefeuilles genoemd, waarvoor ze verantwoordelijk zijn.

Heeft u in de afgelopen twaalf maanden in de lokale media (papier of digitaal) wel eens iets gelezen over een of meer activiteiten van de wethouders?

- 1. ja
- 2. nee → ga naar vraag 47
- 3. weet niet → ga naar vraag 47



45. Over welke wethouders las u in de afgelopen twaalf maanden wel eens iets in de lokale media?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- wethouder Marc Rosier
- wethouder Margreet van Driel
- wethouder Robin Paalvast
- wethouder Jakobien Groeneveld
- wethouder Ingeborg ter Laak
- wethouder Jan Iedema
- weet niet meer over wie

46. Weet u nog waarover het laatste bericht ging dat u las?

1. ja, namelijk over:

2. nee

47. Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens een wethouder persoonlijk ontmoet?

- 1. ja
- 2. nee → ga naar vraag 49
- 3. weet niet → ga naar vraag 49

48. Welke wethouder(s) heeft u persoonlijk ontmoet?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- wethouder Marc Rosier
- wethouder Margreet van Driel
- wethouder Robin Paalvast
- wethouder Jakobien Groeneveld
- wethouder Ingeborg ter Laak
- wethouder Jan Iedema
- weet niet meer



### BIJLAGE 3. Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

De in dit verslag opgenomen uitkomsten hebben betrekking op de 1051 respondenten uit de stadspeiling 2019 die vragen hebben ingevuld over het onderwerp informatiebronnen of op bepaalde categorieën daarvan. 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 1070 respondenten 30% opvatting A heeft. In werkelijkheid (dus in de totale populatie van Zoetermeerders 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 36,4% en 63,6% 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%
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
1051	1,8	2,4	2,7	2,9	3,0



## BIJLAGE 4. Populatie, steekproef, veldwerk en respons

In de onderstaande tabellen worden de Zoetermeerse bevolking, de steekproef en de bruikbare respons van dit deelonderzoek onderling vergeleken aan de hand van de kenmerken *sekse* en *leeftijd*.

Geslacht en leeftijd, in %, van:

- de Zoetermeerse bevolking van 18 jaar en ouder (per 1-1-2019);
- de personen in de steekproef (per 1-9-2019);
- de respondenten (volgens opgave van de respondent).

Geslacht en leeftijd, in % van:

Geslacht en leeftijd	Bevolking	Personen in de steekproef	Respondenten
Man 18 < 30 jr.	9,0%	8,3%	1,0%
Vrouw 18 < 30 jr.	8,7%	8,7%	3,8%
Anders 18 < 30 jr.	-	-	0,2%
Man 30 < 40 jr.	7,8%	7,7%	3,8%
Vrouw 30 < 40 jr.	8,1%	8,1%	5,6%
Anders 30 < 40 jr.	-	-	0,2%
Man 40 < 50 jr.	7,5%	7,6%	5,2%
Vrouw 40 < 50 jr.	8,3%	7,9%	7,5%
Anders, 40 < 50 jr.	-	-	-
Man 50 < 65	13,0%	12,9%	14,8%
Vrouw 50 < 65	14,2%	14,8%	17,4%
Anders, 50 < 65 jr.	-	-	0,1%
Man 65 jr. en ouder	10,9%	11,5%	21,1%
Vrouw 65 jr. en ouder	12,5%	12,7%	19,2%
Anders, 65 jr., en ouder	-	-	0,2%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%
Aantal	99.399	4.000	1014

\* 37 van de 1051 respondenten uit 2019 hebben hun geslacht en/of leeftijd niet opgegeven

