



gemeente
Zoetermeer

Omnibusenquête 2013

Gemeentelijke informatiebronnen en samenspraak



OMNIBUSENQUETE 2013

Deelrapport:
gemeentelijke informatiebronnen & samenspraak

juni 2014

Samenstelling rapport:
In opdracht van:

Mariëlle Bartels, Directie Bedrijfsvoering, afdeling FB/Onderzoek en Statistiek
Annette Doorn, Directie Bedrijfsvoering, afdeling Communicatie

Inhoudsopgave

Samenvatting	5
1. Onderzoeksverantwoording	7
1.1 Inleiding	7
1.2 Doelstelling	7
1.3 Onderzoeksopzet	7
1.4 Respons	7
1.5 Opzet rapport.....	7
2 Gemeentelijk informatiebronnen	9
2.1 Inleiding	9
2.2 Themapagina's Stadsnieuws Zoetermeer.....	9
2.3 Nieuwsbronnen.....	9
2.3.1 kranten/bladen	11
2.3.2 Websites	12
2.3.3 radio en televisie	12
2.3.4 Apps	13
2.3.5 Sociale media	14
2.4 Gebruik gemeentelijke website	15
2.5 Gebruik Zoetermeer app	15
2.6 Gebruik sociale netwerksites.....	16
3 Samenspraak	19
3.1 Inleiding	19
3.2 Bekendheid en deelname aan samenspraak.....	19
3.3 Niet deelnemers samenspraak.....	22
BIJLAGE 1 Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid	27
Bijlage 2: Populatie, steekproef en respons	29
BIJLAGE 3 Selectie van de vragen uit de omnibusenquête 2011:gemeentelijk informatiebronnen en participatie	31
BIJLAGE 4: Tabellen	43

Samenvatting

In september/oktober 2013 is in Zoetermeer de jaarlijkse omnibusenquête gehouden. Twee van de onderwerpen in de omnibusenquête zijn de onderwerpen 'gemeentelijk informatiebronnen' en 'samenspraak'.

Doel van het onderzoek is inzicht te krijgen in het gebruik en de gewenste informatie via de verschillende gemeentelijke informatiebronnen, en de deelname aan de verschillende vormen van samenspraak, de waardering daarvan en redenen om niet aan samenspraak deel te nemen, en mogelijkheden om de participatie te verbeteren.

De omnibusenquête 2013 is onder 2000 inwoners van Zoetermeer van 18 jaar of ouder uitgezet. De respons op de enquête met de onderwerp 'gemeentelijke informatiebronnen en participatie' bedraagt 1273 personen (63,7%).

Informatiebronnen

Aan het **Stadsnieuws** worden regelmatig themapagina's toegevoegd over speciale onderwerpen zoals Duurzaam Zoetermeer, en inzameling van plastic afval.

Uit het onderzoek komt naar voren dat 68,3% van de respondenten zegt de themapagina's in het Stadsnieuws te kennen; 50,8% geeft aan het in meer of mindere mate te lezen.

Voor 65,2% van de respondenten is de papieren versie van de krant/huis aan huisblad de belangrijkste bron voor het vergaren van nieuws over Zoetermeer. Voor 24,0 is internet de belangrijkste nieuwsbron en voor 7,2% is dat de radio of de tv.

Hoewel **papieren kranten/bladen** voor 65,2% van de respondenten de belangrijkste nieuwsbronnen zijn, zegt 86,2% van de respondenten het nieuws in de afgelopen drie maanden via deze nieuwsbron te volgen. De gratis huis aan huisbladen Streekblad en Zoetermeer Dichtbij zijn met respectievelijk 76,2% en 61,9% met afstand de meeste gelezen bladen.

Hoewel **radio en tv** voor 7,2% van de respondenten de belangrijkste nieuwsbronnen zijn, geeft 56,9% van de respondenten aan in de afgelopen drie maanden het Zoetermeerse nieuws via deze media gevolgd het hebben.

TV West is het belangrijkste medium voor het volgen van het Zoetermeerse nieuws. Van de respondenten geeft 36,2% aan het lokale nieuws wel eens via Omroep West televisie te volgen. Op de tweede plaats komt Radio West (17,8%): samen een aandeel van 54%.

Hoewel **internet** voor 24,0% van de respondenten wordt genoemd als belangrijkste bron om het nieuws over Zoetermeer te volgen, geeft 41,1% van de respondenten aan in de afgelopen drie maanden wel eens het nieuws over Zoetermeer te hebben gevolgd via internet.

De website van de gemeente (www.zoetermeer.nl) is de meest genoemde website (22,3%).

Van de respondenten heeft 18,4% in de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer op zijn of haar smartphone gevolgd. De **apps** van een nieuwskanaal (bijv. nu.nl of NOS) scoren met 8,9% het hoogst. Op de tweede en derde plaats komen de apps van een regionale of landelijke krant en de app van Omroep West, respectievelijk met 5,9% en 5,2%. Op de vierde plaats komt de app van de gemeente Zoetermeer (3,8%).

Van de respondenten heeft 20,2% in de afgelopen drie maanden nieuws over Zoetermeer via de **sociale media** gevolgd. Het nieuws werd het meest gevolgd via informatie die door particulieren op Facebook wordt gezet (8,9%) en via informatie die door nieuwsmedia op Facebook wordt gezet (8,3%). 3,8% van de respondenten volgt het nieuws over Zoetermeer dat door de gemeente op Facebook wordt gezet.

Van de respondenten heeft 50,9% in de afgelopen twaalf maanden een bezoek gebracht aan de gemeentelijk website (www.zoetermeer.nl).

De belangrijkste doelen van het bezoek aan de gemeentelijke website zijn het verkrijgen van 'informatie over gemeentelijk producten' (64,5%) en het digitaal iets melden of aanvragen (49,3%). Van de respondenten die in het laatste jaar de website hebben bezocht is 79,2% tevreden over de gebruikersvriendelijkheid, heeft 92,3% gevonden wat men zocht en was 96,3% tevreden over de actualiteit. De website van de gemeente Zoetermeer wordt gemiddeld met het rapportcijfer 6,9 gewaardeerd.

Van de respondenten gebruikt 68,2% wel eens een smartphone of een tablet. Van deze groep maakt 8% (69 respondenten) wel eens gebruik van de **Zoetermeer app**.

Van de respondenten is bijna twee derde 65,9% actief op een sociaal netwerk. Verreweg de meeste respondenten zijn actief op **Facebook** (53,8%).

Van de respondenten die actief zijn op een sociaal netwerk kent 13,1% de Facebookpagina van de gemeente Zoetermeer (8,6% van het totaal aantal respondenten).

Van de mensen die actief zijn op sociale netwerksites kent 7,7% (5,1% van het totaal aantal respondenten) het **Twitteraccount** van de gemeente Zoetermeer.

Samenspraak

Samenspraak gaat om het betrekken van inwoners bij het maken van projecten en beleid; bijvoorbeeld bouwprojecten, de stadsvisie, dienstverlening of sportbeleid.

Verreweg de meest **bekende** vorm van samenspraak zijn de bijeenkomsten over grote plannen in de woonomgeving of een Zoetermeerbrede kwestie: bij 48,6% van de respondenten bekend. Op de tweede plaats komt het inspraakrecht (bijvoorbeeld: schriftelijk reageren op een voorgenomen bestemmingsplanwijziging); bij 29,3% van de respondenten bekend. 39,9% van de respondenten heeft van geen enkel vorm van samenspraak gehoord.

Ook bij de **deelname** aan samenspraak scoort de deelname aan bijeenkomsten over grote plannen het hoogst: 21,8%. Op de tweede plaats komt het (straat)interview met 19%.

Voor 85,8% van de respondenten die aan een vorm van samenspraak hebben deelgenomen was het de juiste vorm van samenspraak. Van de respondenten die hebben deelgenomen aan samenspraak voelde 65,9% zich gehoord. Door de samenspraak is bij 23,3% het begrip voor het onderwerp vergroot, bij 64% is dat gelijk gebleven en bij 12,7% is het begrip voor het onderwerp minder worden. Van de respondenten geeft 23,5% aan resultaat te zien van de deelname aan de samenspraak.

Het meest genoemde thema waarover respondenten die reeds hebben deelgenomen aan participatie willen meedenken zijn plannen in de woonomgeving, door 81,8% genoemd. Op de tweede plaats komt het thema groenvoorzieningen: door 41,9% van de respondenten genoemd. Op de derde plaats komt het thema infrastructuur met 37,6%.

Aan de respondenten die niet hebben deelgenomen aan burgerparticipatie is gevraagd waarom zij niet hebben deelgenomen. De belangrijkste reden is 'geen interesse', door 30,6% van de respondenten die niet hebben deelgenomen aangegeven. Op de tweede en derde plaats komen 'te druk' en 'het beleid ligt toch al vast', beide aangegeven door 20,8% van de respondenten die niet hebben deelgenomen.

1. Onderzoeksverantwoording

1.1 Inleiding

In september/oktober 2013 is in Zoetermeer de jaarlijkse omnibusenquête gehouden. In deze enquête worden over uiteenlopende onderwerpen vragen gesteld aan inwoners van Zoetermeer. Twee van de onderwerpen in de omnibusenquête zijn de onderwerpen 'gemeentelijk informatiebronnen' en 'samenspraak'.

1.2 Doelstelling

Doel van het onderzoek is inzicht te krijgen in het gebruik en de gewenste informatie via de verschillende gemeentelijke informatiebronnen zoals het Stadsnieuws, Zoetermeer Dichtbij, regionale dagbladen, (lokale) radio, (lokale) tv, internet (website van de gemeente), en sociale media (Facebookpagina van de gemeente, Twitteraccount van de gemeente).

Met betrekking tot het onderwerp samenspraak is het doel van het onderzoek inzicht te krijgen in de deelname aan de verschillende vormen van participatie, de effecten daarvan, de redenen om niet aan participatie deel te nemen, en mogelijkheden om de participatie te verbeteren.

1.3 Onderzoeksopzet

Voor de omnibusenquête 2013 zijn op 6 augustus 2013 drie niet overlappende steekproeven getrokken van 2000 inwoners getrokken uit het bevolkingsbestand van de gemeente Zoetermeer. Deze inwoners waren op 1 september 2013 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 vragenlijsten zijn, in de periode van 21 september t/m 18 oktober 2013, door een team van koeriers persoonlijk bij de mensen afgegeven en enkele dagen later weer opgehaald.

1.4 Respons

De respons op de enquête met de onderwerp 'gemeentelijke informatiebronnen en participatie' bedraagt 1273 personen (63,7%).

Niet alle vragen zijn door 1273 respondenten ingevuld. 1273 respondenten hebben minimaal één vraag ingevuld. Het aantal respondenten dat een vraag heeft ingevuld kan dus verschillen. In de tabellen is het aantal respondenten aangegeven dat de betreffende vraag heeft ingevuld.

1.5 Opzet rapport

In de volgende hoofdstukken worden de resultaten gepresenteerd. Waar mogelijk is een vergelijking met 2012 gemaakt.

Bijlage 1 bevat uitleg over de betrouwbaarheid en nauwkeurigheid rondom de onderzoeksuitkomsten.

Bijlage 2 bevat een overzicht van de verdeling van de bevolking, steekproef en respons naar leeftijd en geslacht.

Bijlage 3 bevat de vragen die in de omnibusenquête 2013 zijn gesteld over het onderwerp 'gemeentelijk informatiebronnen'.

In bijlage 4 zijn de antwoorden op de in 2013 gestelde vragen in tabelvorm weergegeven. Voor de vragenlijst 2012 en de uitkomsten daarvan in de tabelvorm zie de rapportage Omnibusenquête 2012 Gemeentelijke informatiebronnen en Participatie.

2 Gemeentelijk informatiebronnen

2.1 Inleiding

Doel van dit onderzoek is inzicht te krijgen in de bekendheid, het gebruik en de gewenste informatie via de verschillende gemeentelijke informatiebronnen zoals het Stadsnieuws, Zoetermeer dichtbij, regionale dagbladen, (lokale) radio, (lokale) tv, internet (website van de gemeente), en sociale media (Facebookpagina van de gemeente, Twitteraccount van de gemeente).

2.2 Themapagina's Stadsnieuws Zoetermeer

Aan het Stadsnieuws worden regelmatig themapagina's toegevoegd over speciale onderwerpen zoals Duurzaam Zoetermeer, en inzameling van plastic afval.

Uit het onderzoek komt naar voren dat 68,3% van de respondenten zegt de themapagina's in het Stadsnieuws te kennen (de eerste 4 antwoordcategorieën uit tabel 1 opgeteld). In de omnibusenquête van 2012 was dat 75,6%¹. 50,8% geeft aan het in meerdere of mindere mate te lezen (67,3% in 2012): 3,3% leest het Stadsnieuws altijd (16% in 2012), 16,9% regelmatig (26,1% in 2012) en 30,6% incidenteel (25,2% in 2012).

Tabel 1: De mate waarin het Stadsnieuws gelezen wordt

	2012		2013	
	aantal	percentage	aantal	in %
ja, altijd	193	16,0%	42	3,3
ja, regelmatig	314	26,1%	212	16,9
ja, incidenteel	303	25,2%	385	30,6
totaal lezen	810	67,3%	639	50,8
ik weet dat themapagina's bestaan, maar lees ze niet	101	8,4%	220	17,5
totaal bekend	910	75,6%	859	68,3
ik ken geen themapagina's	233	21,4%	399	31,7
weet niet	59	5,4%		
totaal	1203	100%	1258	100,0

2.3 Nieuwsbronnen

Voor 65,2% (63% in 2012) van de respondenten is de papieren versie van de krant/huis-aan-huisblad de belangrijkste bron voor het vergaren van nieuws over Zoetermeer. Voor 24,0 (23,6% in 2012) is internet de belangrijkste nieuwsbron en voor 7,2% (8,6% in 2012) is dat de radio of de tv. Deze cijfers zijn ongeveer hetzelfde als in 2012.

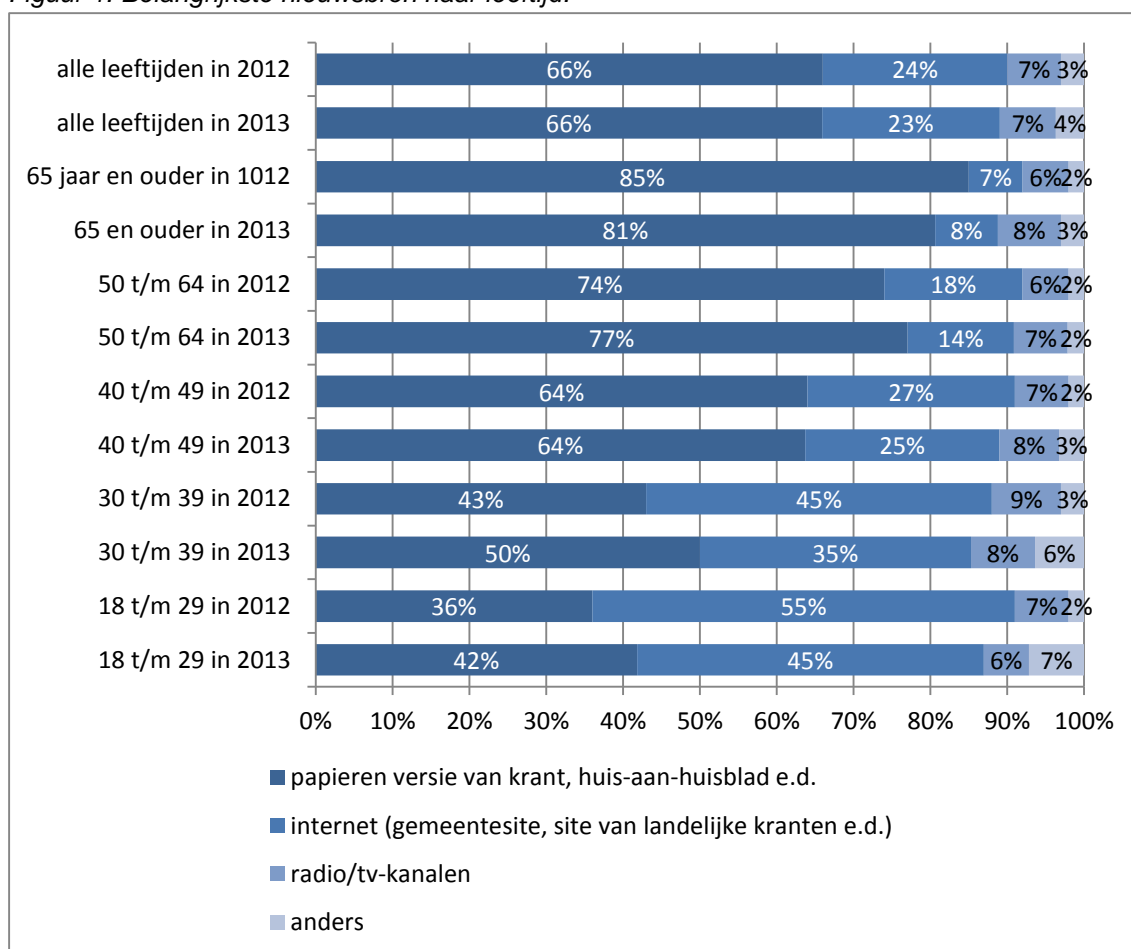
¹ Dit verschil kan veroorzaakt worden door t.o.v. 2012 iets gewijzigde antwoordcategorieën.

Tabel 2: De belangrijkste nieuwsbronnen voor het volgen van nieuw over Zoetermeer.

Welke soort nieuwsbron is voor u de belangrijkste voor het volgen van het nieuws over Zoetermeer? ²	2012		2013	
	aantal	% respondenten	aantal	% respondenten
papieren versie van krant, huis-aan-huisblad e.d.	768	63,0%	830	65,2%
internet (gemeentesite, site van landelijke kranten e.d.)	288	23,6%	306	24,0%
radio/tv-kanalen	83	8,6%	92	7,2%
contacten met andere mensen			7	0,5%
anders	12	1,0%	1	0,1%
volg geen nieuws over Zoetermeer/ niet ingevuld	68	5,6	16	1,3%
totaal	1219	100,0	1273	100,0%

Naarmate respondenten ouder zijn neemt het aandeel van de papieren versie van een krant, huis-aan-huisblad e.d. toe (van 42% bij 18 t/m 29-jarigen tot 66% bij 50 jaar en ouder) en neemt het aandeel van internet af (van 45% bij 18 t/m 29-jarigen tot 23% bij 50 jaar en ouder. *Het aandeel van radio en tv vertoont geen grote verschillen tussen de leeftijdsklassen (van 6% tot 8%).*

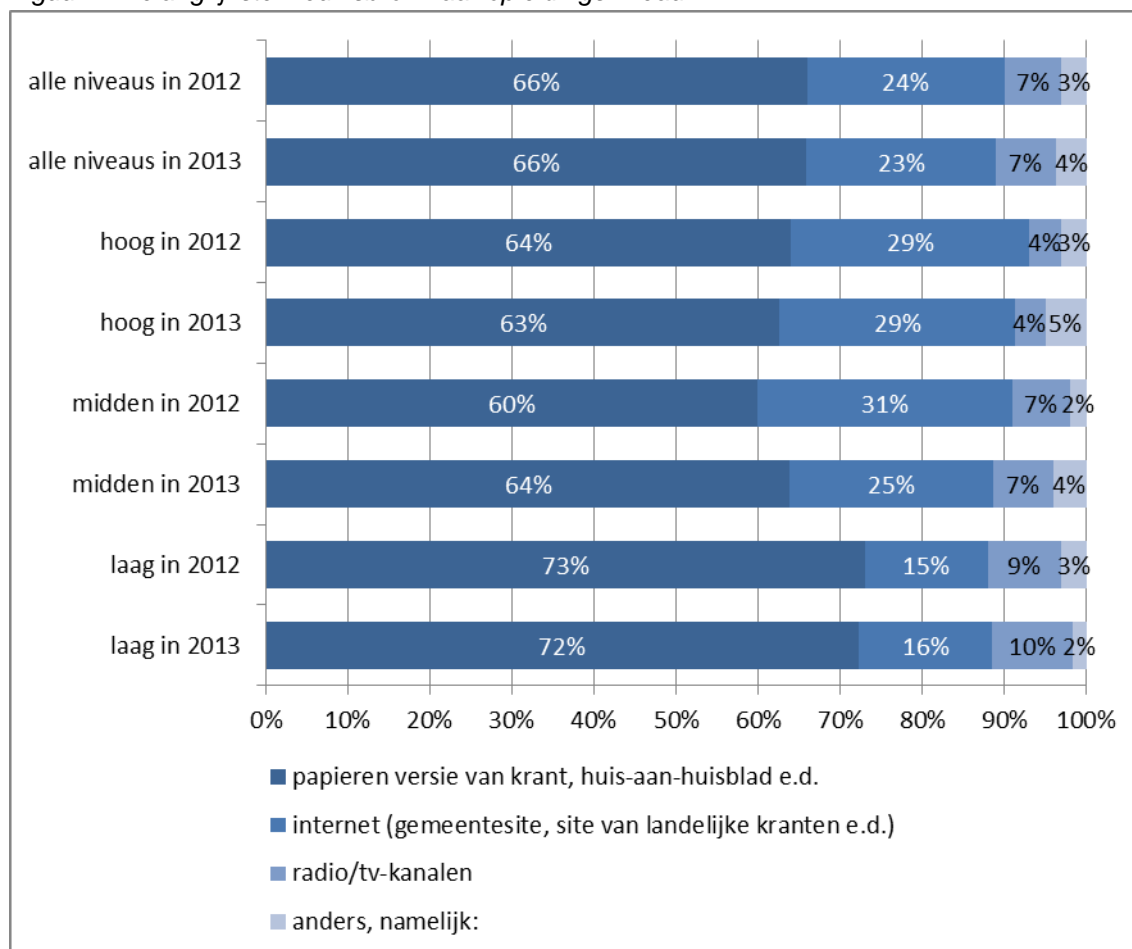
Figuur 1: Belangrijkste nieuwsbron naar leeftijd.



² Ook bij deze vraag zijn de antwoordcategorieën gewijzigd; de antwoordcategorie 'volg geen nieuws over Zoetermeer' is toegevoegd.

Onder de laag opgeleide respondenten is het gebruik van de papieren krant als belangrijkste nieuwsbron hoger (72% t.o.v. 64% en 63%) en het internetgebruik lager (16% t.o.v. 25% en 29%) dan onder de midden en hoog opgeleide respondenten. De rol van radio en tv neemt af (van 10% naar 4%) naarmate het opleidingsniveau toeneemt. Zie figuur 2.

Figuur 2: Belangrijkste nieuwsbron naar opleidingsniveau.



Van de respondenten vond 75,7% de inhoud van de berichtgeving over de stad Zoetermeer neutraal; 17,7% vond de berichtgeving positief en 6,6% vond de berichtgeving negatief. De berichtgeving over het bestuur werd door 85,6% van de respondenten als neutraal beoordeeld; 8,8% vond de berichtgeving over het bestuur positief en 5,6% vond de berichtgeving over het bestuur negatief.

2.3.1 Kranten/bladen

Hoewel papieren kranten/bladen voor 65,2% van de respondenten de belangrijkste nieuwsbronnen zijn, zegt 86,2% (100% - 13,8%) van de respondenten het nieuws in de afgelopen drie maanden via deze nieuwsbron te volgen. De gratis huis-aan-huisbladen Streekblad (1x per week) en Zoetermeer Dichtbij (1x per week) zijn (met respectievelijk 76,2% (75,9% in 2012) en 61,9%(60,4% in 2012) met afstand de meeste gelezen bladen. Daarna komt het Algemeen Dagblad editie Zoetermeer, door 24,5% (28,6% in 2012) genoemd. De Telegraaf en de andere landelijk dagbladen worden het minst genoemd, zie tabel 3.

Tabel 3: In de afgelopen 3 maanden gevolgte papieren bladen voor informatie over Zoetermeer.

In welke van de onderstaande papieren bladen heeft u in de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer gevolgd?

Meerdere antwoorden per respondent mogelijk.

	2012		2013	
	aantal	% respondenten	aantal	% respondenten
Streekblad	925	75,9%	963	76,2%
Zoetermeer Dichtbij	736	60,4%	783	61,9%
Algemeen Dagblad, editie Zoetermeer	349	28,6%	310	24,5%
De Telegraaf, Haaglandenpagina	117	9,6%	102	8,1%
landelijk dagblad	36	3,0%	24	1,9%
diversen	10	0,8%	17	1,4%
ik heb het nieuws niet via een papieren blad gevolgd	135	11,1%	174	13,8%

2.3.2 Radio en televisie

Hoewel radio en tv voor 7,2% van de respondenten de belangrijkste nieuwsbronnen zijn, geeft 56,9% (61,3% in 2012) van de respondenten aan in de afgelopen drie maanden het Zoetermeerse nieuws via deze media gevolgd te hebben.

TV West is het belangrijkste medium voor het volgen van het Zoetermeerse nieuws. Van de respondenten geeft 36,2% (33,1% in 2012) aan het lokale nieuws wel eens via Omroep West televisie te volgen. Op de tweede plaats komt Radio West met 17,8% (17,6% in 2012) en op de derde plaats de landelijk televisie met 16,2% (19,9% in 2012). TV en Radio West hebben samen een aandeel van 54% (50,7% in 2012).

Tabel 6: In de afgelopen drie maanden gebruikte radio/tv-kanalen voor nieuws over Zoetermeer.

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

Meerdere antwoorden per respondent mogelijk.

	2012		2013	
	aantal	% respondenten	aantal	% respondenten
Radio West	215	17,6%	223	17,8%
TV West	403	33,1%	453	36,2%
Info Thuis (kabelkrant)	54	4,4%	60	4,8%
Zoetermeer FM 107.6	100	8,2%	97	7,7%
Stadsradio Zoetermeer	39	3,2%	32	2,6%
landelijk radiostation	117	9,6%	86	6,9%
landelijke televisie	243	19,9%	203	16,2%
diversen	6	0,5%	9	0,7%
ik heb het nieuws niet via een radio/tv-kanaal gevolgd	472	38,7%	540	43,1%

2.3.3 Websites

Hoewel internet voor 24,0% van de respondenten wordt genoemd als belangrijkste bron om het nieuws over Zoetermeer te volgen, geeft 41,1% (49,1% in 2012) van de respondenten aan in de laatste drie maanden wel eens het nieuws over Zoetermeer via een website te hebben gevolgd via internet.

De website van de gemeente (www.zoetermeer.nl) is de meest genoemde website (22,3%, was 27,5% in 2012)). Op enige afstand volgen de sites van de landelijke kranten, Omroep West, nieuwskanalen en het huis- aan-huisblad (tussen 10,2% en 7,5%, was tussen 10,7% en 5,7%).

Tabel 4: In de afgelopen 3 maanden voor informatie over Zoetermeer gevolgdde websites.

	2012		2013	
	aantal	% respondenten	aantal	% respondenten
- www.zoetermeer.nl , de website van de gemeente	335	27,5%	279	22,3%
- de website van een huis-aan-huisblad (bijv. Zoetermeer Dichtbij, Streekblad)	70	5,7%	94	7,5%
- de website van een regionale of landelijke krant (bijv. AD, Telegraaf)	130	10,7%	127	10,2%
- de website van Omroep West	102	8,4%	115	9,2%
- de website van een ander radio- of tv-kanaal	13	1,1%	19	1,5%
- de website van een nieuwskanaal (bijv. nu.nl)	91	7,5%	115	9,2%
- een andere website	54	4,4%	56	4,5%
- ik heb het nieuws niet via een website gevolgd	621	50,9%	736	58,9%

Tabel 5: Bekendheid van www.overheid.nl

Via www.overheid.nl zijn alle openbare bekendmakingen van gemeenten, provincies, rijk en waterschappen te bekijken. De Zoetermeerse openbare bekendmakingen staan daar ook op. Was u hiervan op de hoogte?

	2012		2013	
	aantal	% respondenten	aantal	% respondenten
ja	270	270	333	26,5
nee	929	929	923	73,5
totaal	1199	1199	1256	100,0

2.3.4 Apps

Van de respondenten heeft 18,4% in de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer op zijn of haar smartphone gevolgd. De apps van een nieuwskanaal (bijv. nu.nl of NOS) scoren met 8,9% het hoogst. Op de tweede en derde plaats komen de apps van een regionale of landelijke krant en de app van Omroep West, respectievelijk met 5,9% en 5,2%. Op de vierde plaats komt de app van de gemeente Zoetermeer (3,8%).

Tabel 7: In de afgelopen drie maanden gebruikte apps voor nieuws over Zoetermeer.

Via welke van de onderstaande apps heeft u in de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer op uw smartphone of tablet gevolgd?		
<i>Meerdere antwoorden per respondent mogelijk.</i>		
	aantal	% respondenten
- de app van de gemeente Zoetermeer	47	3,8%
- de app van een huis-aan-huisblad (bijv. Zoetermeer Dichtbij, Streekblad)	23	1,9%
- de app van een regionale of landelijke krant (bijv. AD, Telegraaf)	73	5,9%
- de app van Omroep West	65	5,2%
- de app van een ander radio- of tv-kanaal	13	1,0%
- de app van een nieuwskanaal (bijv. nu.nl, NOS)	111	8,9%
- de app van een andere website	25	2,0%
- ik heb het nieuws niet via een app gevolgd	1014	81,6%

2.3.5 Sociale media

Van de respondenten heeft 20,2% in de afgelopen drie maanden nieuws over Zoetermeer via de sociale media gevolgd. Het nieuws werd het meest gevolgd via informatie die door particulieren op Facebook wordt gezet (8,9%) en door informatie die door nieuwsmedia op Facebook wordt gezet (8,3%), gevolgd door het nieuws dat door nieuwsmedia op Twitter wordt gezet (6,3%). 3,8% van de respondenten volgt het nieuws over Zoetermeer dat door de gemeente op Facebook wordt gezet.

Tabel 8: In de afgelopen drie maanden gebruikte sociale media voor nieuw over Zoetermeer.

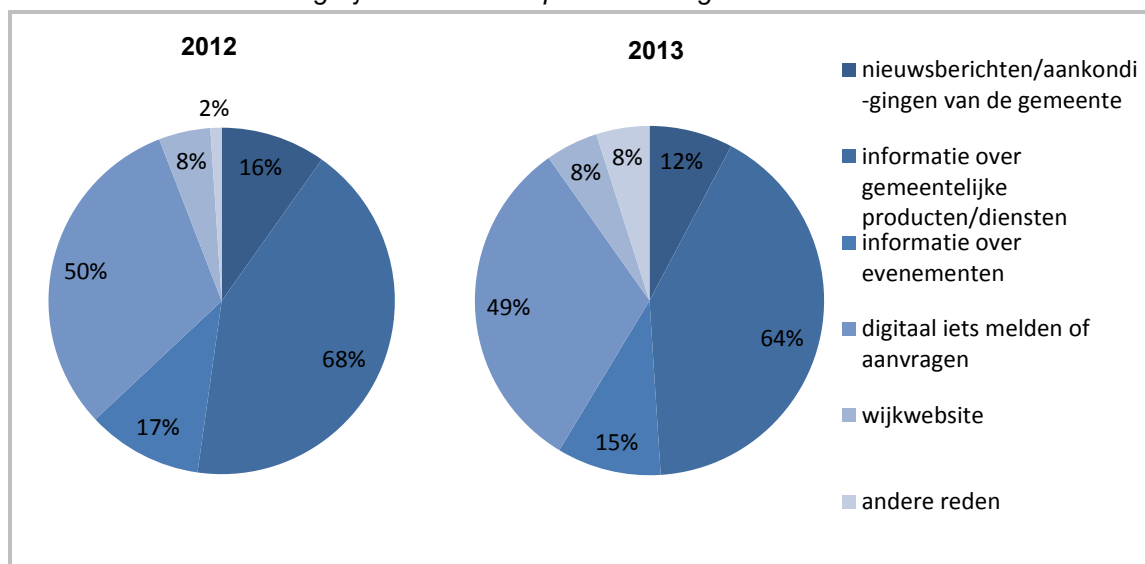
Via welke van de onderstaande sociale media heeft u in de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer gevolgd?		
<i>Meerdere antwoorden per respondent mogelijk.</i>		
	aantal	% respondenten
via het nieuws dat door de nieuwsmedia op Facebook wordt gezet	102	8,3%
via het nieuws dat door de gemeente Zoetermeer op Facebook wordt gezet	47	3,8%
via het nieuws dat door particulieren/anderen op Facebook wordt gezet	109	8,9%
via het nieuws dat door de nieuwsmedia via Twitter wordt verspreid	77	6,3%
via het nieuws dat door de gemeente Zoetermeer via Twitter wordt verspreid	35	2,8%
via het nieuws dat door particulieren/anderen via Twitter wordt verspreid	57	4,6%
via het nieuws dat door een ander sociaal medium wordt verspreid	20	1,6%
ik heb het nieuws niet via sociale media gevolgd	982	79,8%

2.4 Gebruik gemeentelijke website

Van de respondenten heeft 50,9% (58,8% in 2012) in de afgelopen twaalf maanden een bezoek gebracht aan de gemeentelijke website (www.zoetermeer.nl): 25,7% (40,9% in 2012) heeft in het afgelopen jaar de website diverse keren bezocht, 16% (17,9% in 2012) heeft de website eenmaal bezocht, zie bijlage 4 vraag 79.

Het belangrijkste doel van het bezoek aan de gemeentelijke website is het verkrijgen van 'informatie over gemeentelijke producten': genoemd door 64,5% (68,5% in 2012) van de respondenten die de gemeentelijke website hebben bezocht. Op de tweede plaats staat het digitaal iets melden of aanvragen, genoemd door 49,3% (50,2% in 2012) van de respondenten die de gemeentelijke website hebben bezocht, zie figuur 4. Voor de bij 'anders' genoemde redenen zie bijlage 4, vraag 80.

Figuur 3: Redenen waarom de respondenten de gemeentelijke website bezoeken. Meerdere antwoorden mogelijk. Door 635 respondenten ingevuld.



Van de respondenten die in het laatste jaar de website hebben bezocht:

- is 79,2% (77,6% in 2012) tevreden over de gebruikersvriendelijkheid, zie bijlage 4 vraag 81;
- heeft 92,3% (92,6% in 2012) gevonden wat men zocht, bijlage 4 vraag 82. Voor een overzicht van de onderwerpen die men niet heeft kunnen vinden, zie bijlage 4, vraag 83;
- was 96,3% (94,7% in 2012) tevreden over de actualiteit (bijlage 4, vraag 84). Voor een toelichting waarom men niet tevreden was over de actualiteit, zie bijlage 4, vraag 85).

De website van de gemeente Zoetermeer wordt gemiddeld met het rapportcijfer 6,9 gewaardeerd. Het meest gegeven rapportcijfer is een 7.

2.5 Gebruik Zoetermeer app

Van de respondenten gebruikt 68,2% wel eens een smartphone of een tablet, zie bijlage 4, vraag 89. Van deze groep maakt 8% (69 respondenten) wel eens gebruik van de Zoetermeer app. Van deze groep heeft tweederde (46 respondenten; 5,3% van de respondenten die een smartphone gebruikt) in de laatste 12 maanden gebruikgemaakt van de Zoetermeer app. 37 respondenten maakten meer dan 1 keer gebruik van de Zoetermeer app.

De Zoetermeer app werd door 29 respondenten gebruikt voor nieuwsberichten en aankondigingen van de gemeente, door 24 respondenten voor informatie over gemeentelijke producten en diensten en door 18 respondenten voor informatie over evenementen.

Van de respondenten die de Zoetermeer app hebben gebruikt:

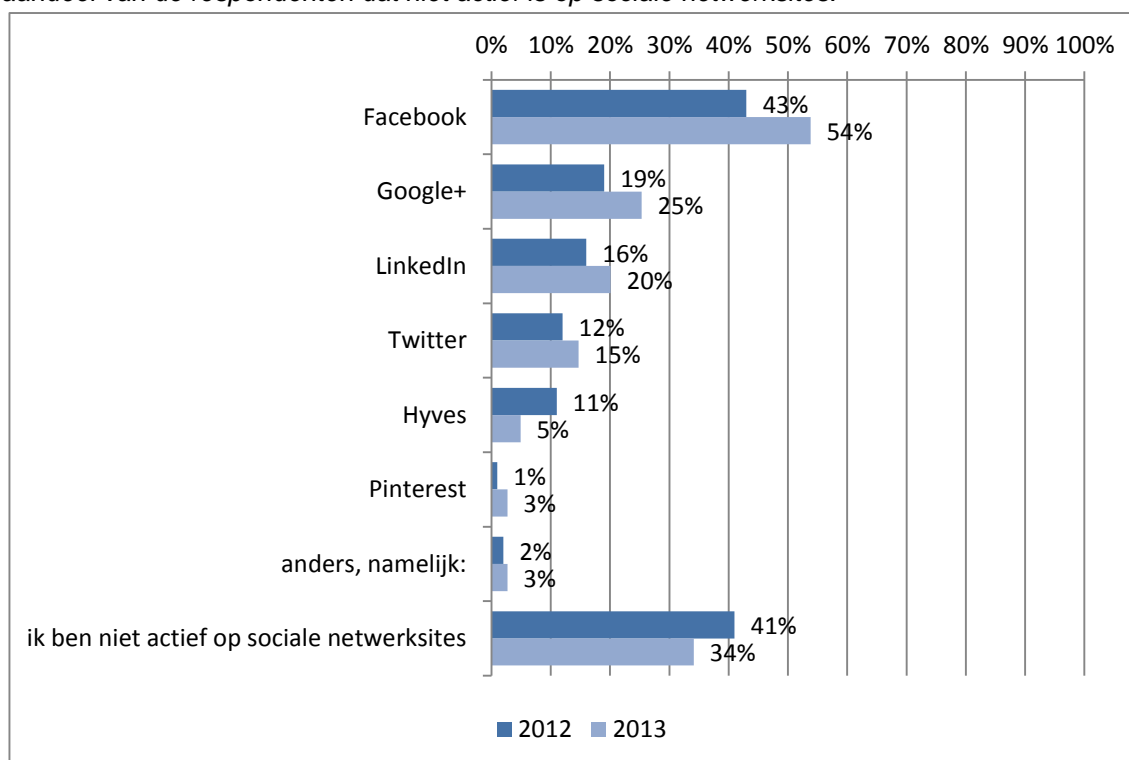
- waren er 42 van de 46 tevreden over de gebruiksvriendelijkheid van de app;
- hebben 45 van de 46 respondenten kunnen vinden wat men zoekt;
- waren 42 van de 46 respondenten tevreden over de actualiteit.

Het gemiddelde rapportcijfer voor de Zoetermeer app is een 7,2 (gebaseerd op 45 respondenten). Het meest toegekende rapportcijfer is een 7 (bijlage 4, vraag 96).

2.6 Gebruik sociale netwerksites

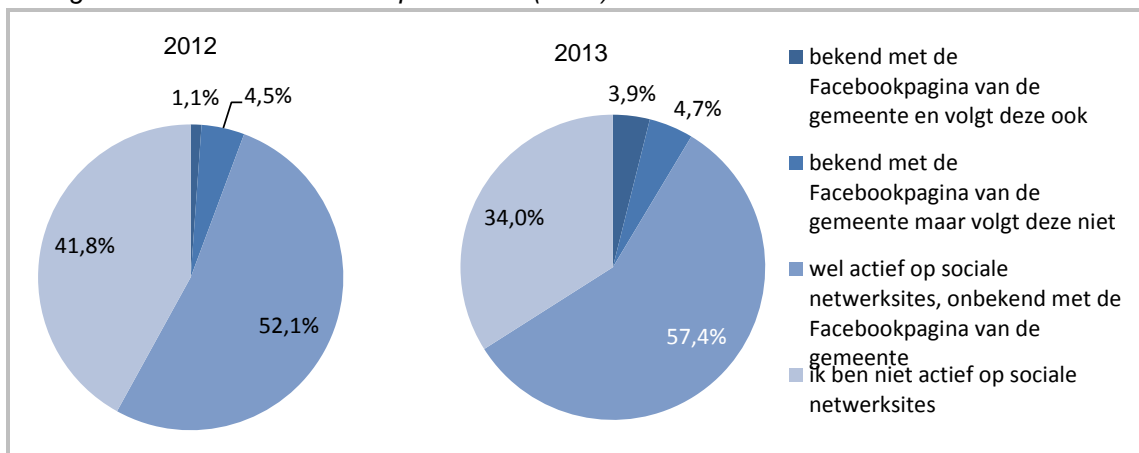
Van de respondenten is bijna twee derde 65,9% (58,8% in 2012) actief op een sociaal netwerk. Verreweg de meeste respondenten (53,8%) zijn actief op Facebook (in 2012 42,8%). Op de tweede plaats komt Google+ met 25,3% (18,9% in 2012), op de derde plaats LinkedIn met 20,1% (16,3% in 2012) en op de vierde plaats Twitter met 14,7% (12,5% in 2012), zie onderstaande figuur en bijlage 4 tabel vraag 97.

figuur 4: Aandeel van de respondenten dat actief is op de verschillende sociale netwerksites en het aandeel van de respondenten dat niet actief is op sociale netwerksites.



Van de respondenten die actief zijn op een sociaal netwerk kent 13,1% (108 respondenten) de Facebookpagina van de gemeente Zoetermeer. Dit is 8,6% van het totaal aantal respondenten. In 2012 kende 10,3% (74 respondenten) van de respondenten die actief zijn op een sociaal netwerk de Facebookpagina van de gemeente. Dit is 5,9% van het totaal aantal respondenten. Van de respondenten die bekend zijn de Facebookpagina van de gemeente Zoetermeer volgt 45% (49 respondenten) deze pagina. Dit is 3,9% van het totaal aantal respondenten. In 2012 volgde 18,9% (14 respondenten) van de respondenten die bekend zijn met de facebookpagina van de gemeente deze pagina. Dit is 1,2% van het totaal aantal respondenten.

figuur 5: Aandeel van de respondenten dat de Facebookpagina van de gemeente Zoetermeer kent of volgt t.o.v. het totaal aantal respondenten (1250).

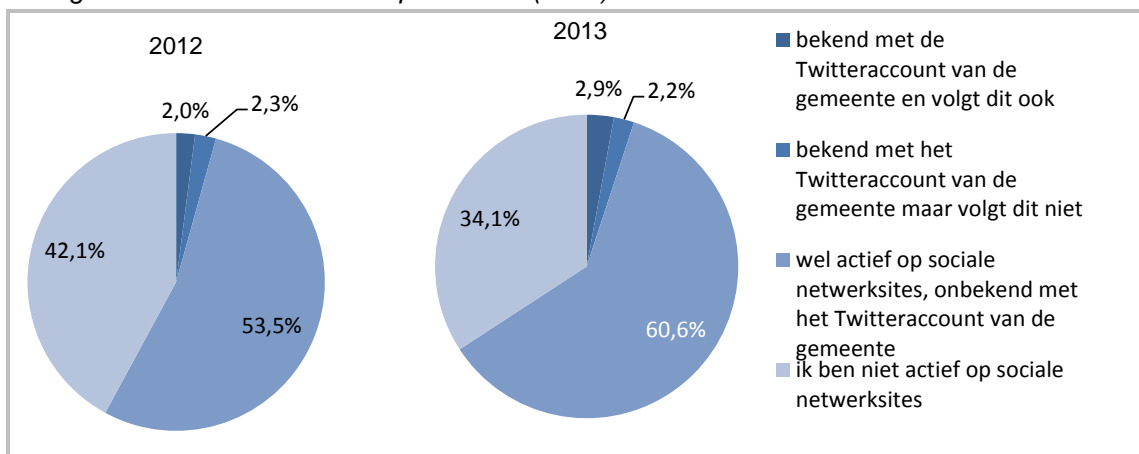


Van de mensen die actief zijn op sociale netwerksites kent 7,7% (63 respondenten) het Twitteraccount van de gemeente Zoetermeer. Dit is 5,1% van het totaal aantal respondenten. In 2012 kende 7,6% (54 respondenten) van de respondenten die actief zijn op sociale netwerksites het Twitteraccount van de gemeente. Dit is 4,3% van het totaal aantal respondenten.

36 van de 63 respondenten die het Twitteraccount kennen volgen het Twitteraccount van de gemeente Zoetermeer ook. Dit is 2,9% van het totaal aantal respondenten.

In 2012 volgden 25 van de 54 respondenten die het Twitteraccount kenden dat ook. Dit was 2% van het totaal aantal respondenten.

Figuur 6: Aandeel van de respondenten dat het Twitteraccount van de gemeente Zoetermeer kent of volgt t.o.v. het totaal aantal respondenten (1250).



Aan de respondenten die gebruik maken van sociale media is gevraagd welke informatie via Facebook, het Twitteraccount of de app verspreid moet worden.

De meest genoemde soorten informatie zijn informatie en nieuws (respectievelijk 24,6% en 24,4%).

Van de meer specifieke onderwerpen wordt 'evenementen' het meest genoemd (14,7%).

Veel van de respondenten die gebruikmaken van sociale media hebben niets aangegeven (47,3%). De overige onderwerpen scoren beduidend lager.³

³ Doordat de open antwoorden geleid hebben tot andere antwoordcategorieën zijn de resultaten niet vergelijkbaar met 2012.

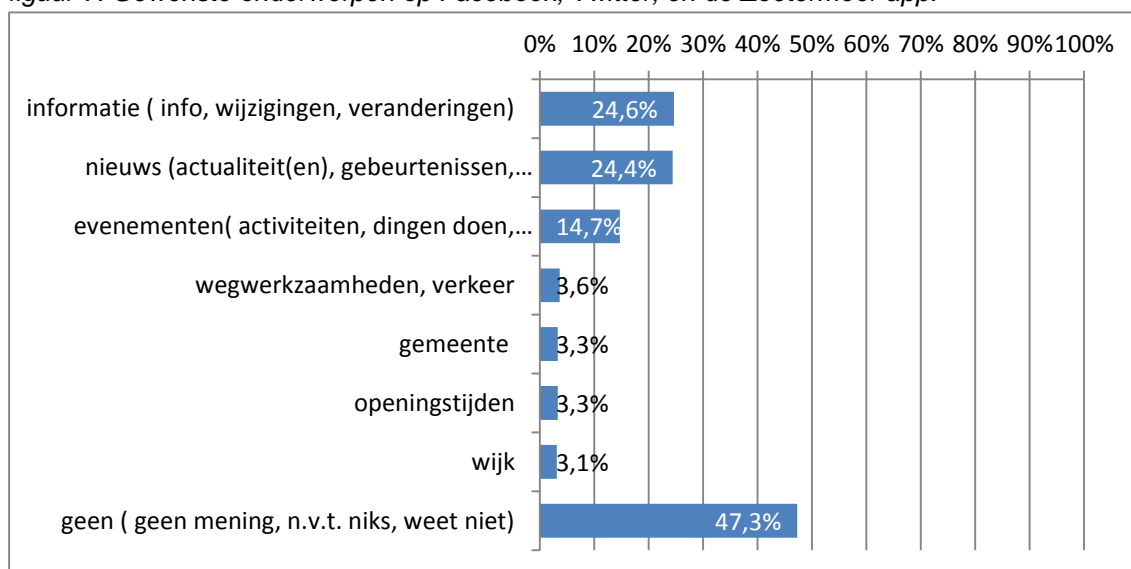
Voor een overzicht van de open antwoorden, zie bijlage 4 vraag 102.

Tabel 9: Meest gewenste informatie op Facebook, Twitter en de app van de gemeente Zoetermeer.

Wat wilt u op de Facebookpagina, het Twitteraccount of de app van de gemeente Zoetermeer vinden?
Door 450 respondenten ingevuld.

	aantal	% van 450
informatie (info, wijzigingen, veranderingen)	111	24,6%
nieuws (actualiteit(en), gebeurtenissen, bijzonderheden)	110	24,4%
Evenementen (activiteiten, dingen doen, festiviteiten)	66	14,7%
wegwerkzaamheden, verkeer	16	3,6%
gemeente	15	3,3%
openingstijden	15	3,3%
wijk	14	3,1%
geen (geen mening, n.v.t. niks, weet niet)	213	47,3%

figuur 7: Gewenste onderwerpen op Facebook, Twitter, en de Zoetermeer app.



3 Samenspraak

3.1 Inleiding

Met betrekking tot het onderwerp samenspraak is het doel van het onderzoek inzicht te krijgen in de deelname aan de verschillende vormen van samenspraak, de effecten daarvan, de redenen om niet aan samenspraak deel te nemen, en mogelijkheden om de samenspraak te verbeteren.

3.2 Bekendheid en deelname aan samenspraak

Samenspraak gaat om het betrekken van inwoners bij het maken van projecten en beleid; bijvoorbeeld bouwprojecten, de stadsvisie, dienstverlening of sportbeleid.

Verreweg de meest bekende vorm van samenspraak zijn de bijeenkomsten over grote plannen in de woonomgeving of een Zoetermeerbrede kwestie: 48,6% (46,3% in 2012) van de respondenten heeft wel eens van deze vorm van participatie gehoord. Op de tweede plaats komt het inspraakrecht (bijvoorbeeld: schriftelijk reageren op een voorgenomen bestemmingsplanwijziging); 29,3% (30,9% in 2012) van de respondenten heeft hiervan gehoord. Op een de derde en vierde plaats komen 'straatinterview of enquête' en 'spreekrecht in raad/raadscommissie' met respectievelijk 20,9% (16,6% in 2012) en 15,8% (16,8% in 2012).

39,9% (38,8% in 2012) van de respondenten heeft van geen enkel vorm van samenspraak gehoord.

In bijlage 4, vraag 103 zijn de namen van de panels, fora, klankbordgroepen en andere vormen van beleidsparticipatie die bij de respondenten bekend zijn, opgenomen.

Tabel 11: Bekende vorm(en) van samenspraak

	2012		2013	
	aantal	% respondenten	aantal	% respondenten
bijeenkomst over grote plannen in uw woonomgeving of een Zoetermeerbrede kwestie	568	46,3%	604	48,6%
een panel	30	2,4%	22	1,8%
een forum	33	2,7%	22	1,8%
een klankbordgroep	58	4,7%	32	2,6%
inspraakrecht (bijvoorbeeld: schriftelijk reageren op een voorgenomen bestemmingsplanwijziging)	379	30,9%	364	29,3%
persoonlijk contact met beslissers (raadsliden, burgemeester, wethouders, ambtenaren)	169	13,8%	151	12,1%
reageren op vragen die gesteld zijn via www.zoetermeer.nl of het Zoetermeerpanel (ons digitale burgerpanel)	46	3,8%	48	3,9%
spreekrecht in raad en/of raadscommissies	206	16,8%	197	15,8%
straatinterview of enquête	203	16,6%	260	20,9%
samenspraak via sociale media (Twitter, Facebook e.d.)	19	1,5%	45	3,6%
een andere vorm van samenspraak	17	1,4%	11	0,9%
geen enkele	476	38,8%	496	39,9%

Ook bij de deelname aan samenspraak scoort de deelname aan bijeenkomsten over grote plannen het hoogst: 21,8% (15,7 in 2012) van de respondenten heeft aan bijeenkomsten over grote plannen deelgenomen. Op de tweede plaats komt het (straat) interview met 19% (10,5% in 2012). In bijlage 4, vraag 104 zijn de namen van de panels, fora, klankbordgroepen en andere vormen van samenspraak waarmee men bekend is c.q. waaraan men heeft deelgenomen, opgenomen.

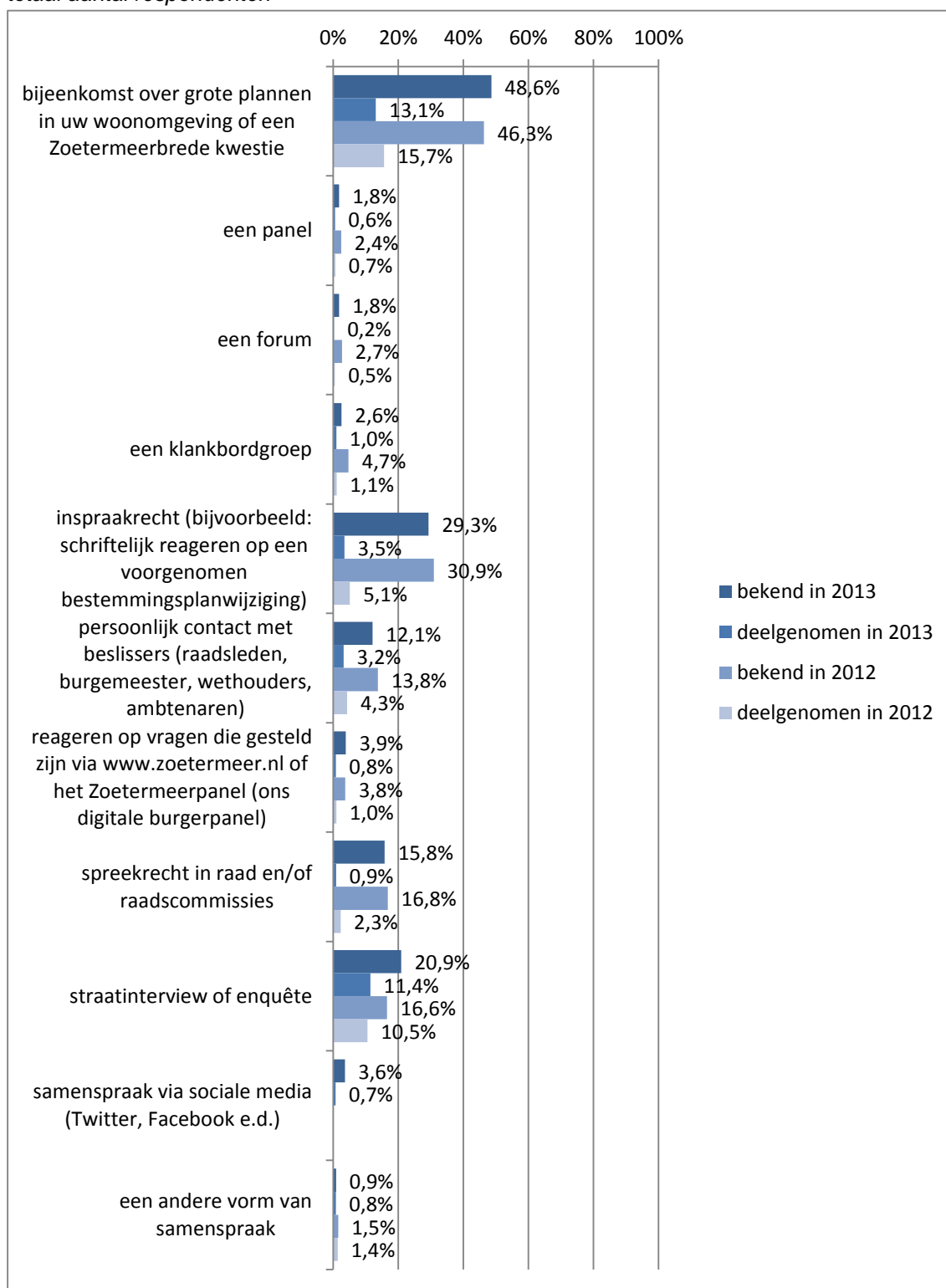
Tabel 12: deelname aan vormen van samenspraak

Aan welke vorm(en) van samenspraak heeft u wel eens deelgenomen?

Door 747 respondenten beantwoord. Meerdere antwoorden per respondent mogelijk.

	2012		2013	
	aantal	% respondenten	aantal	% respondenten
bijeenkomst over grote plannen in uw woonomgeving of een Zoetermeerbrede kwestie	192	15,7%	163	21,8%
een panel	8	0,7%	7	0,9%
een forum	6	0,5%	3	0,4%
een klankbordgroep	13	1,1%	12	1,6%
inspraakrecht (bijvoorbeeld: schriftelijk reageren op een voorgenomen bestemmingsplanwijziging)	63	5,1%	43	5,8%
persoonlijk contact met beslissers (raadsleden, burgemeester, wethouders, ambtenaren)	53	4,3%	40	5,4%
reageren op vragen die gesteld zijn via www.zoetermeer.nl of het Zoetermeerpanel (ons digitale burgerpanel)	12	1,0%	10	1,3%
spreekrecht in raad en/of raadscommissies	28	2,3%	11	1,5%
straatinterview of enquête	129	10,5%	142	19,0%
samenspraak via sociale media (Twitter, Facebook e.d.)			9	1,2%
een andere vorm van samenspraak, namelijk:	17	1,4%	10	1,3%
geen enkele	462	37,7%	443	59,3%

Figuur 8: Vergelijking bekendheid en deelname aan samenspraak, beide als percentage van het totaal aantal respondenten



Voor 85,8% van de respondenten die aan een vorm van samenspraak hebben deelgenomen was het de juiste vorm van samenspraak.

Tabel 13: Beoordeling geschiktheid vorm van samenspraak?

Was dit voor u (in alle gevallen) de juiste vorm van samenspraak? (vraag 105)

Door 296 van de 334 respondenten beantwoord die aan een vorm van samenspraak hebben deelgenomen (747 – 443 =334 respondenten).

	aantal	% respondenten
- ja	254	85,8
- nee	42	14,2
totaal	296	100,0

Voor een overzicht van de gewenste vormen van samenspraak voor de 42 respondenten die in tabel 13 hebben aangegeven dat het niet de juiste vorm was, zie bijlage 4, vraag 106.

Aan de respondenten die hebben deelgenomen aan beleidsparticipatie is gevraagd hoe ze de deelname hebben ervaren. Van de respondenten die hebben deelgenomen aan samenspraak voelde 65,9% (56,5% in 2012) zich gehoord. Door de samenspraak is bij 23,3% (21,6% in 2012) het begrip voor het onderwerp vergroot, bij 64% (61,7% in 2012) is dat gelijk gebleven en bij 12,7% (7,2% in 2012) is het begrip voor het onderwerp minder worden. Van de respondenten geeft 23,5% (27,6% in 2012) aan resultaat te zien van de deelname aan de samenspraak, zie bijlage 4 vraag 107, 108 en 109. Voor de aard van de resultaten van de samenspraak, zie bijlage 4, vraag 109.

3.3 Geen deelname samenspraak

Aan de respondenten die niet hebben deelgenomen aan burgerparticipatie is gevraagd waarom zij niet hebben deelgenomen. De belangrijkste reden is 'geen interesse', aangegeven door 30,6% (36,5% in 2012) van de respondenten die niet hebben deelgenomen. Op de tweede en derde plaats komen 'te druk' en 'het beleid ligt toch al vast', beide aangegeven door 20,8% (in 2012 respectievelijk 20,6% en 9,5%⁴) van de respondenten die niet hebben deelgenomen. Op de vierde en vijfde plaats komen 'ik wist niet dat ik daaraan kon deelnemen' en 'geen belang', door respectievelijk 13,9% en 11,1% (in 2012 respectievelijk 14,3% en 6,3%) van de respondenten genoemd.

Tabel 14: reden om niet deel te nemen aan samenspraak

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

Beantwoord door 72 van de 443 respondenten uit tabel 2a die wel bekend zijn met vormen van samenspraak maar er niet aan hebben deelgenomen.

	2012		2013	
	aantal	% respondenten	aantal	% respondenten
ik wist niet dat ik daaraan kon deelnemen	9	14,3	10	13,9
ik had daar geen interesse voor	23	36,5	22	30,6
ik had daar zelf geen belang bij	4	6,3	8	11,1
ik had het te druk / ik had andere prioriteiten	13	20,6	15	20,8
het beleid ligt volgens mij toch al vast	6	9,5	15	20,8
het is niet mijn taak, maar hoort bij college van B&W/gemeenteraad	1	1,6	1	1,4
Ik hoorde het te laat		11,1	1	1,4
Andere reden	7		0	0,0
totaal:	63	100,0	72	100,0

⁴ Veroorzaakt door een iets andere vraagstelling.

3.4 Wensen t.a.v. samenspraak

Aan alle respondenten is gevraagd welke onderwerpen belangrijke genoeg zijn om over mee te denken of aan mee te werken. Het meest genoemde thema waarover respondenten willen meedenken zijn plannen in de woonomgeving, door 81,8% genoemd⁵. Op de tweede plaats komt het thema groenvoorzieningen: door 41,9% van de respondenten genoemd. Op de derde plaats komt het thema infrastructuur met 37,6% en op de vierde plaats plannen die voor de hele stad gelden (28,1%). 12,1% van de respondenten heeft een ander thema genoemd. Zie bijlage 4, vraag 111

Tabel 15: Belangrijke onderwerpen voor samenspraak

Welke thema's zijn voor u belangrijk genoeg om over mee te denken, aan mee te werken of mogelijk ook mee te bepalen?		
<i>Meerdere antwoorden per respondenten mogelijk.</i>		
	aantal	% respondenten
plannen voor mijn woonomgeving	973	81,8%
plannen die voor de hele stad gelden	334	28,1%
infrastructuur (inrichting van straten, parkeren)	447	37,6%
groenvoorzieningen (parken, groenstroken)	498	41,9%
bouwprojecten van stedelijke voorzieningen	156	13,1%
anders	144	12,1%

De meest gewenste wijze van informeren over samenspraak is de persoonlijke uitnodiging, door 32,9% van de respondenten genoemd (33,7% in 2012). Op de tweede plaats komt een oproep in het stadsnieuws, door 23,1% van de respondenten genoemd (22,6% in 2012). Opvallend is dat een ongeveer even grote groep (22%) het zelf op internet wil opzoeken (19,9% in 2012)

Tabel 16: Gewenst vorm van informeren

	2012		2013	
	aantal	% respondenten	aantal	% respondenten
ik zou graag een persoonlijke uitnodiging ontvangen	249	33,7	390	32,9
Ik zou graag een oproep zien in Stadsnieuws	167	22,6	273	23,1
Ik wil graag geïnformeerd worden via maatschappelijke instellingen -(scholen, (sport)verenigingen e.d.)	19	2,6	30	2,5
ik zou graag een oproep zien op de gemeentelijke of de wijkwebsite	42	5,7	41	3,5
ik zou graag digitaal een oproep zien via social media	53	7,2	94	7,9
ik zoek zelf via internet	147	19,9	264	22,3
anders, namelijk:	62	8,4	92	7,8
totaal	739	100,0	1184⁶	100,0

⁵ Doordat deze vraag in 2012 alleen aan de deelnemers van participatie is gesteld en in 2013 aan alle respondenten is vergelijking tussen 2012 en 2013 niet mogelijk.

⁶ In 2013 aan alle respondenten gevraagd in plaats van alleen aan de respondenten die bekend zijn met samenspraak. De verschillen zijn desondanks niet groot.

Van de respondenten is 25,7% (19,1% in 2012) van mening dat de gemeente voldoende doet om bewoners te betrekken bij beleidsvorming en bij projecten, 16% (9,9% in 2012) vindt dat de gemeente onvoldoende doet, en 58,3% (71% in 2012) heeft de vraag niet ingevuld of had daarover geen mening.

Van de respondenten is 50,9% (41,5% in 2012) bekend met het burgerinitiatief en/of het referendum.

Tabel 17: Bekendheid van het burgerinitiatief en het referendum.

Kent u de mogelijkheid van het burgerinitiatief of het referendum om als inwoner het beleid van de gemeente te beïnvloeden?				
	aantal	% respondenten	aantal	% respondenten
ja, ik ken beide mogelijkheden	347	28,3%	421	34,6
ik ken alleen het burgerinitiatief	67	5,5%	79	6,5
ik ken alleen het referendum	95	7,7%	120	9,9
nee, ik ken geen van beide mogelijkheden	717	58,5%	598	49,1
totaal	1226	100,0	1218	100,0

Onderstaande tabel geeft aan in hoeverre inwoners het eens zijn met een aantal stellingen. Hierbij moet opgemerkt worden dat een grote groep geen mening heeft (20,9% tot 39,2% in 2013), en eveneens een grote groep neutraal (niet eens/ niet oneens 22,5% tot 31,8% in 2013).

Van de respondenten is:

- 37,5% (36,2% in 2012) van mening dat de gemeentelijke organisatie rekening houdt met de belangen van de inwoners;
- 20,7% (21,7% in 2012) van mening dan de gemeentelijke organisatie haar afspraken nakomt;
- 27,5% (28,1% in 2012) van mening dat het college van B&W samenwerkt met de stad;
- 24,9% (24,3% in 2012) van mening dat het college van B&W open is de communicatie met de stad;
- 24,3% (25,6% in 2012).van mening dat B&W zijn best doet op zijn beloften na te komen;
- 44,7% (40,5% in 2012) van mening dat de gemeentelijke organisatie inwoners gelegenheid biedt mee te denken en mee te doen aan de stad

Zie tabel 18 op de volgende pagina.

Tabel 18: Stellingen

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen?								
		helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	geen mening	totaal aantal respondenten
Gemeentelijke organisatie houdt rekening met de belangen van de inwoners	aantal 2013	33	415	342	120	37	250	1197
	% 2013	2,8%	34,7%	28,6%	10%	3,1%	20,9%	100%
	aantal 2012	47	397	402	100	31	198	1175
	% 2012	3,8%	32,4%	32,8%	8,2%	2,5%	16,2%	100%
De gemeentelijke organisatie komt haar afspraken na	aantal 2013	22	223	370	114	32	427	1188
	% 2013	1,9%	18,8%	31,1%	9,6%	2,7%	35,9%	100%
	aantal 2012	33	210	429	104	24	356	1156
	% 2012	2,9%	18,2%	37,1%	9,0%	2,1%	30,8%	100%
Het college van B&W werkt samen met de stad	aantal 2013	21	304	342	63	19	436	1185
	% 2013	1,8%	25,7%	28,9%	5,3%	1,6%	36,8%	100%
	aantal 2012	38	286	350	55	20	406	1155
	% 2012	3,3%	24,8%	30,3%	4,8%	1,7%	35,2%	100%
Het college van B&W is open in de communicatie met de stad	aantal 2013	21	275	337	108	26	425	1192
	% 2013	1,8%	23,1%	28,3%	9,1%	2,2%	35,7%	100%
	aantal 2012	35	247	372	99	31	378	1162
	% 2012	3,0%	21,3%	32,0%	8,5%	2,7%	32,5%	100%
Het college van B&W doet zijn best beloften na te komen	aantal 2013	23	265	324	74	34	464	1184
	% 2013	1,9%	22,4%	27,4%	6,3%	2,9%	39,2%	100%
	aantal 2012	32	264	369	61	24	409	1159
	% 2012	2,8%	22,8%	31,8%	5,3%	2,1%	35,3%	100%
De gemeentelijke organisatie biedt bewoners gelegenheid mee te denken en mee te doen aan de stad	aantal 2013	43	490	268	76	20	295	1192
	% 2013	3,6%	41,1%	22,5%	6,4%	1,7%	24,75	100%
	aantal 2012	44	427	324	66	23	278	1162
	% 2012	3,8%	36,7%	27,9%	5,7%	2,0%	23,9%	100%

BIJLAGE 1 **Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid**

De in dit verslag opgenomen uitkomsten hebben betrekking op de 1273 respondenten uit de omnibusenquête die vragen hebben ingevuld over gemeentelijke informatiebronnen samenspraak. Over de 'werkelijkheid', dat wil zeggen de situatie in de totale populatie van Zoetermeerse 18-plussers kunnen alleen uitspraken worden gedaan in de vorm van punt- of intervallschattingen.

Wanneer in de respons bijvoorbeeld 40% een bepaald gedrag vertoont, wordt aangenomen dat dit in de populatie ook 40% zal zijn. Een dergelijke puntschatting van een percentage zal bijna altijd in meer of mindere mate van de werkelijkheid afwijken.

De kans op een verkeerde schatting kan aanzienlijk worden teruggebracht door de werkelijkheid te schatten in de vorm van intervallen (intervallschattingen).

Het is daarbij mogelijk, met behulp van statistische formules, de grootte van een interval zodanig rond de enquête-uitkomst te kiezen dat met een bepaalde mate van zekerheid (veelal 'betrouwbaarheid' genoemd) kan worden aangenomen dat het werkelijke percentage zich binnen dat interval bevindt.

Enkele voorbeelden ter verduidelijking:

- stel dat van alle 1.273 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 27,5% en de 32,5%.
- stel dat van alle respondenten er 50 gedrag x vertonen. Als van deze 50 personen 60% vrouw is dan kan met 95% zekerheid gesteld worden dat van alle Zoetermeerse 18-plussers die gedrag x vertonen tussen de 46,4 en 73,6% vrouw is.

Tabel 1. Procentpunten waarmee de werkelijke percentages (dus die in de populatie) maximaal kunnen afwijken van die in de respons. (Bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%).

Aantal respondenten	10% of 90%	20% of 80%	30% of 70%	40% of 60%	50%
50	8,3	11,1	12,7	13,6	13,9
100	5,9	7,8	9,0	9,6	9,8
200	4,2	5,5	6,4	6,8	6,9
300	3,4	4,5	5,2	5,5	5,7
400	2,9	3,9	4,5	4,8	4,9
500	2,6	3,5	4,0	4,3	4,4
600	2,4	3,2	3,7	3,9	4,0
700	2,2	3,0	3,4	3,6	3,7
800	2,1	2,8	3,2	3,4	3,5
900	2,0	2,6	3,0	3,2	3,3
1.000	1,9	2,5	2,8	3,0	3,1
1.100	1,8	2,4	2,7	2,9	3,0
1.273	1,6	2,2	2,5	2,7	2,7

Bijlage 2: Populatie, steekproef en respons

In de volgende tabel zijn de Zoetermeerse bevolking, de steekproef en de respons naast elkaar gezet naar de kenmerken leeftijd en geslacht.

Geconcludeerd kan worden dat de drie vergelijkingen enigszins van elkaar afwijken. De verschillen zijn echter niet zo groot dat ze aanleiding geven de uitkomsten door herweging aan te passen.

In totaal hebben 50 respondenten geen leeftijd of geslacht ingevuld en kunnen dus niet worden meegenomen in de responsberekening.

Geslacht en leeftijd	Bevolking	Steekproef	Respons
Man 18 tot 30 jaar	9,8%	10,0%	6,2%
Vrouw 18 tot 30 jaar	9,4%	8,8%	6,5%
Man 30 tot 40 jaar	7,4%	4,7%	5,3%
Vrouw 30 tot 40 jaar	7,8%	7,8%	7,3%
Man 40-50 jaar	8,7%	8,3%	7,8%
Vrouw 40-50 jaar	9,8%	9,2%	12,3%
Man 50 jaar en ouder	22,3%	24,2%	25,9%
Vrouw 50 jaar en ouder	24,7%	24,4%	28,7%
Totaal	100%	100%	100%
Aantal	97.040	2.000	1.223

* In totaal hebben 50 van de 1.273 respondenten hun leeftijd en/of geslacht niet ingevuld.

BIJLAGE 3 Selectie van de vragen uit de omnibusenquête 2013:gemeentelijk informatiebronnen en participatie

GEMEENTELIJKE INFORMATIEBRONNEN

STADSNIEUWS ZOETERMEER

69. De gemeente publiceert iedere week enkele pagina's met actuele gemeentelijke informatie en openbare bekendmakingen in het 'Stadsnieuws Zoetermeer' dat in 'Zoetermeer dichtbij' is opgenomen. Aan het Stadsnieuws worden regelmatig themapagina's toegevoegd over speciale onderwerpen.

Leest u deze themapagina's?

1. ja, altijd
2. ja, regelmatig
3. ja, incidenteel
4. ik weet dat themapagina's bestaan, maar lees ze niet
5. ik ken geen themapagina's
70. Via www.overheid.nl zijn alle openbare bekendmakingen van gemeenten, provincies, rijk en waterschappen te bekijken. De Zoetermeerse openbare bekendmakingen staan daar ook op.

Was u hiervan op de hoogte?

1. ja
2. nee

NIEUWSBRONNEN

71. Welke soort nieuwsbron is voor u de belangrijkste voor het volgen van het nieuws over Zoetermeer?

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

1. papieren versie van krant, huis-aan-huisblad e.d.
2. internet (gemeentesite, site van landelijke kranten e.d.)
3. radio/tv-kanalen
4. anders, namelijk:

72. In welke van de onderstaande papieren bladen heeft u in de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer gevolgd?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- Streekblad
- Zoetermeer dichtbij
- Algemeen Dagblad, editie Zoetermeer
- De Telegraaf, Haaglandenpagina
- landelijk dagblad
- anders, namelijk:

- ik heb het nieuws niet via een papieren blad gevolgd

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

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- Radio West
- TV West
- Info Thuis (kabelkrant)
- Zoetermeer FM 107.6
- Stadsradio Zoetermeer
- landelijk radiostation
- landelijke televisie

- anders, namelijk:

- ik heb het nieuws niet via een radio/tv-kanaal gevolgd

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

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- www.zoetermeer.nl, de website van de gemeente
- de website van een huis-aan-huisblad (bijv. Zoetermeer dichtbij, Streekblad)
- de website van een regionale of landelijke krant (bijv. AD, Telegraaf)
- de website van Omroep West
- de website van een ander radio- of tv-kanaal
- de website van een nieuwskanaal (bijv. nu.nl)
- een andere website
- ik heb het nieuws niet via een website gevolgd

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

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- de app van de gemeente Zoetermeer
- de app van een huis-aan-huisblad (bijv. Zoetermeer dichtbij, Streekblad)
- de app van een regionale of landelijke krant (bijv. AD, Telegraaf)
- de app van Omroep West
- de app van een ander radio- of tv-kanaal
- de app van een nieuwskanaal (bijv. nu.nl, NOS)
- de app van een andere website
- ik heb het nieuws niet via een app gevolgd

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

LET OP: meerdere antwoorden mogelijk.

via het nieuws dat door:

- de nieuwsmedia op Facebook wordt gezet
- de gemeente Zoetermeer op Facebook wordt gezet
- particulieren/anderen op Facebook wordt gezet
- de nieuwsmedia via Twitter wordt verspreid
- de gemeente Zoetermeer via Twitter wordt verspreid
- particulieren/anderen via Twitter wordt verspreid

een ander sociaal medium wordt verspreid, namelijk door:

- ik heb het nieuws niet via sociale media gevolgd

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

- 1. positief
- 2. neutraal
- 3. negatief

78. **Hoe vond u de inhoud van de berichtgeving over het bestuur van de gemeente Zoetermeer?**

- 1. positief
- 2. neutraal
- 3. negatief

GEMEENTELIJKE WEBSITE

79. 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 87

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

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- nieuwsberichten/aankondigingen van de gemeente
- informatie over gemeentelijke producten/diensten
- informatie over evenementen
- digitaal iets melden of aanvragen
- wijkwebsite
- andere reden, namelijk:

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

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

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

- 1. ja → ga naar vraag 84
- 2. nee

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

LET OP: ga nu door naar vraag 86

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

- 1. ja → ga naar vraag 86
- 2. nee

85. Kunt u dit toelichten?

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

lage waardering hoge waardering geen oordeel
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99

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

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- ja, een smartphone
- ja, een tablet
- nee → ga naar vraag 97

88. Maakt u gebruik van een app met informatie over de gemeente Zoetermeer?

- 1. ja
- 2. nee → ga naar vraag 97

89. Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens gebruik gemaakt van de Zoetermeer app (de app van de gemeente Zoetermeer)?

- 1. ja, diverse keren
- 2. ja, eenmaal
- 3. nee → ga naar vraag 97

90. Kunt u hieronder aankruisen waarom/waarvoor u in deze periode de Zoetermeer app heeft gebruikt?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- nieuwsberichten/aankondigingen van de gemeente
- informatie over gemeentelijke producten/diensten
- informatie over evenementen
- digitaal iets melden of aanvragen
- wijkwebsite
- andere reden, namelijk:

91. Was u bij uw laatste gebruik tevreden over de gebruiksvriendelijkheid van de Zoetermeer app?

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

92. Heeft u bij uw laatste gebruik van de Zoetermeer app kunnen vinden wat u zocht?

- 1. ja → ga naar vraag 94
- 2. nee

93. Welk(e) onderwerp(en) heeft u niet kunnen vinden op de Zoetermeer app?

LET OP: ga nu door naar vraag 96

94. Was u bij uw laatste gebruik van de Zoetermeer app tevreden over de actualiteit van de informatie?

- 1. ja → ga naar vraag 96
- 2. nee

95. Kunt u dit toelichten?

96. Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe u de Zoetermeer app waardeert?

lage waardering 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 hoge waardering 99 geen oordeel

SOCIALE MEDIA

97. Op welke sociale netwerksites bent u actief?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- Facebook
- Google+
- LinkedIn
- Twitter
- Hyves
- Pinterest

anders, namelijk:

ik ben niet actief op sociale netwerksites → ga naar vraag 103

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

1. ja

2. nee → ga naar vraag 100

99. Volgt u de Facebookpagina van de gemeente Zoetermeer?

1. ja

2. nee

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

1. ja

2. nee → ga naar vraag 102

101. Volgt u de gemeente op Twitter?

1. ja

2. nee

102. Wat wilt u op de Facebookpagina, het Twitteraccount of de app van de gemeente Zoetermeer vinden?

SAMENSPRAAK

103. Bij samenspraak gaat het om het betrekken van inwoners bij het voorbereiden van projecten en beleid, bijvoorbeeld bij bouwprojecten, de stadsvisie, dienstverlening of sportbeleid.

Van welke vorm(en) van samenspraak heeft u wel eens gehoord?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

bijeenkomst over grote plannen in uw woonomgeving of een Zoetermeerbrede kwestie

een panel, namelijk:

een forum, namelijk:

- een klankbordgroep, namelijk:
- inspraakrecht (bijvoorbeeld: schriftelijk reageren op een voorgenomen bestemmingsplanwijziging)
- persoonlijk contact met beslissers (raadsleden, burgemeester, wethouders, ambtenaren)
- reageren op vragen die gesteld zijn via www.zoetermeer.nl of het Zoetermeerpanel (ons digitale burgerpanel)
- spreekrecht in raad en/of raadscommissies
- straatinterview of enquête
- samenspraak via sociale media (Twitter, Facebook e.d.)
- een andere vorm van samenspraak, namelijk:
- geen enkele → ga naar vraag 111

104. Aan welke vorm(en) van samenspraak heeft u wel eens deelgenomen?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- bijeenkomst over grote plannen in uw woonomgeving of een Zoetermeerbrede kwestie
- een panel, namelijk:
- een forum, namelijk:
- een klankbordgroep, namelijk:
- inspraakrecht (bijvoorbeeld: schriftelijk reageren op een voorgenomen bestemmingsplanwijziging)
- persoonlijk contact met beslissers (raadsleden, burgemeester, wethouders, ambtenaren)
- reageren op vragen die gesteld zijn via www.zoetermeer.nl of het Zoetermeerpanel (ons digitale burgerpanel)
- spreekrecht in raad en/of raadscommissies
- straatinterview of enquête
- samenspraak via sociale media (Twitter, Facebook e.d.)
- een andere vorm van samenspraak, namelijk:
- geen enkele → ga naar vraag 110

105. Was dit voor u (in alle gevallen) de juiste vorm van samenspraak?

- 1. ja → ga naar vraag 107
- 2. nee

106. Welke vorm(en) zou(den) de juiste zijn geweest?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

bijeenkomst over grote plannen in uw woonomgeving of een Zoetermeerbrede kwestie

een panel, namelijk:

een forum, namelijk:

een klankbordgroep, namelijk:

inspraakrecht (bijvoorbeeld: schriftelijk reageren op een voorgenomen bestemmingsplanwijziging)

persoonlijk contact met beslissers (raadsleden, burgemeester, wethouders, ambtenaren)

reageren op vragen die gesteld zijn via www.zoetermeer.nl of het Zoetermeerpanel (ons digitale burgerpanel)

spreekrecht in raad en/of raadscommissies

straatinterview of enquête

samenspraak via sociale media (Twitter, Facebook e.d.)

een andere vorm van samenspraak, namelijk:

107. Hoe heeft u uw deelname aan samenspraak ervaren?

Voelde u zich gehoord?

1. ja

2. nee

108. Heeft u meer begrip gekregen voor het onderwerp?

1. ja, ik heb meer begrip voor het onderwerp gekregen

2. mijn begrip voor het onderwerp is gelijk gebleven

3. nee, ik heb minder begrip voor het onderwerp gekregen

109. Heeft u resultaat gezien van uw deelname aan samenspraak?

1. ja, namelijk:

2. nee

LET OP: ga nu door naar vraag 111

110. De gemeente wil graag de samenspraak zo goed mogelijk afstemmen op de wensen van de inwoners.

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

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

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

111. **Welke thema's zijn voor u belangrijk genoeg om over mee te denken, aan mee te werken of mogelijk ook mee te bepalen?**

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- plannen voor mijn woonomgeving
- plannen die voor de hele stad gelden
- infrastructuur (inrichting van straten, parkeren)
- groenvoorzieningen (parken, groenstroken)
- bouwprojecten van stedelijke voorzieningen
- anders, namelijk:

112. **Kunt u aangeven hoe we u het beste kunnen informeren over uw mogelijke inzet bij het maken van beleid en het realiseren van projecten?**

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

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

113. **Vindt u dat de gemeente genoeg doet om de bewoners te betrekken bij beleidsvorming en bij projecten?**

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

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

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

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

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

BIJLAGE 4: Tabellen

Vraag 69: Aan het Stadsnieuws worden regelmatig themapagina's toegevoegd met speciale onderwerpen. Leest u deze themapagina's?
Door 1258 van de 1273 respondenten ingevuld.

	aantal	% respondenten
ja, altijd	42	3,3
ja, regelmatig	212	16,9
ja, incidenteel	385	30,6
ik weet dat themapagina's bestaan, maar lees ze niet	220	17,5
ik ken geen themapagina's	399	31,7
totaal	1258	100,0

Vraag 70: Via www.overheid.nl zijn alle openbare bekendmakingen van gemeenten, provincies, rijk en waterschappen te bekijken. De Zoetermeerse openbare bekendmakingen staan daar ook op. Was u hiervan op de hoogte?

	aantal	% respondenten
ja	333	26,5
nee	923	73,5
totaal	1256	100,0

Vraag 71: Welke soort nieuwsbron is voor u de belangrijkste voor het volgen van het nieuws over Zoetermeer?

	aantal	% respondenten
papieren versie van krant, huis-aan-huisblad e.d.	827	65,9
internet (gemeentesite, site van landelijke kranten e.d.)	290	23,1
radio/tv-kanalen	92	7,3
anders	46	3,7
totaal	1255	100,0

Vraag 71 open antwoorden: Anders namelijk: (door 43 respondenten ingevuld)

1. Ad bijlage ztm
2. App
3. App van de gemeente.
4. App.
5. Bekendmakingen e-mail service.
6. De Bruna en de bakker
7. De burens
8. E-mail.
9. Een twitter feed of iets dergelijks
10. Facebook

-
11. Geen
 12. Geen, ik lees geen krant, kijk soms landelijk nieuws dus een mail.
 13. Geen.
 14. Gerichte e-mail.
 15. Gezin
 16. Helaas de bewoners van dit adres spreken de Nederlandse taal niet.
 17. Ik heb een "app" op smartphone
 18. Ik heb geen computer meer. Ik kan het niet zo goed en uitgebreid. Dus heb ik de computer 3 jaar terug aan zoon gegeven.
 19. Ik lees geen krant en bekijk geen internet er zou een gemeente boekje kunnen komen eens in het kwartaal met al deze belangrijke info en de nieuwe dingen.
 20. Ik volg alles via mijn tablet.
 21. Ik volg het niet.
 22. Ik volg het Zoetermeerse nieuws niet.
 23. Ik weet niet
 24. Mond tot mond nieuws, via mijn man die voor de gemeente werkt.
 25. N/a
 26. Niet geïnteresseerd
 27. Nieuws over Zoetermeer is geen prioriteit meer.
 28. Niks.
 29. Op je smartphone
 30. Persoonlijke brief
 31. Post, AD
 32. Reclame borden.
 33. Social media/twitter
 34. Thuis aan huis mail brief. apps?
 35. Twitter
 36. Via mond op mond en anders keuze 1 nee-nee sticker op brievenbus wissel ik af
 37. Volg geen nieuws
 38. Volg ik niet
 39. Volgen wij niet.
 40. Wordt slecht bezorgd af en toe Zoetermeer Dichtbij, geen Streekblad.
 41. [Www.regio15.nl](http://www.regio15.nl)
 42. [Www.westonline.nl](http://www.westonline.nl)
 43. [Www.zoetermeeractief.nl](http://www.zoetermeeractief.nl)
 44. Niet ingevuld: 3

Vraag 71: totaaltabel waarbij de open vragen tot enkele categorieën zijn samengevoegd.**Door 2152 respondenten ingevuld**

	aantal	% respondenten
papieren versie van krant, huis-aan-huisblad e.d.	830	66,3%
internet (gemeentesite, site van landelijke kranten e.d.)	306	24,4%
radio/tv-kanalen	92	7,3%
contacten met andere mensen	7	0,6%
reclameborden	1	0,1%
volg geen nieuws over Zoetermeer	16	1,3%
totaal	1252	100,0%

Tabel 72: totaaltabel waarbij de open antwoorden zijn ingedeeld in categorieën.**In totaal 41 open antwoorden omdat één antwoord in twee categorieën valt.**

	aantal	% respondenten
Streekblad	963	76,2%
Zoetermeer Dichtbij	783	61,9%
Algemeen Dagblad, editie Zoetermeer	310	24,5%
De Telegraaf, Haaglandenpagina	102	8,1%
landelijk dagblad	24	1,9%
diversen	17	1,4%
ik heb het nieuws niet via een papieren blad gevolgd	174	13,8%

Vraag 72: In welke van de onderstaande papieren bladen heeft u in de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer gevolgd?**Meerdere antwoorden mogelijk. Door 1264 van de 1273 respondenten ingevuld.**

	aantal	% respondenten
Streekblad	959	75,9%
Zoetermeer Dichtbij	779	61,6%
Algemeen Dagblad, editie Zoetermeer	310	24,5%
De Telegraaf, Haaglandenpagina	102	8,1%
landelijk dagblad	24	1,9%
ik heb het nieuws niet via een papieren blad gevolgd	158	12,5%
anders, namelijk:	44	3,5%

Vraag 72 anders, namelijk: (door 42 van de 44 respondenten uit bovenstaande tabel ingevuld)

1. + App	1
2. Alle bladen die binnenkomen.	1
3. t/m 11 Digitaal	1
12. Geen	8
13. Geen papier; nee / nee-sticker	1
14. Geen papieren versie.	1
15. Geen van bovengenoemde.	1
16. Ik heb al 43 jaar geen krant meer. De gratis bladen lees ik wel,	1

soms intensief meestal de grote letter berichten + t.v.

17. Ik heb helemaal geen nieuws gevolgd dus ook niet van Zoetermeer	1
18. t/m 22 Internet	5
23. Internet ow	1
24. Magazine van Zoetermeer.	1
25. Nieuw via de tv vind ik het belangrijkste.	1
26. Nooit	1
27. Opzoeken op internet als ik wat wil weten.	1
28. Posters op straat.	1
29. Sla dit soort berichten over	1
30. Spits.	1
31. Streekblad maar deze wordt slecht bezorgd.	1
32. Streekblad/Z'meer Dichtbij wordt niet altijd bezorgd. Dat is jammer.	1
33. Tv West	1
34. Tv West.	1
35. Twitter	1
36. Twitter, mensen omgeving	1
37. Via de internet.	1
38. Via mijn zoon	1
39. Zie 71	1
40. Zie vr. 71	1
41. Zoetermeer FM	1
totaal	40

Tabel 73: Totaaltabel waarbij de open antwoorden zijn ingedeeld in categorieën.

	aantal	% respondenten
Radio West	223	17,8%
TV West	453	36,2%
Info Thuis (kabelkrant)	60	4,8%
Zoetermeer FM 107.6	97	7,7%
Stadsradio Zoetermeer	32	2,6%
landelijk radiostation	86	6,9%
landelijke televisie	203	16,2%
diversen	9	0,7%
ik heb het nieuws niet via een radio/tv-kanaal gevolgd	540	43,1%

Tabel 73: Via welke van de onderstaande radio/tv-kanalen heeft u in de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer gevolgd?

% van de respondenten dat een bepaald kanaal heeft aangekruist.

Meerdere antwoorden mogelijk. Door 1252 respondenten ingevuld.

Radio West	222	17,7%
TV West	452	36,1%
Info Thuis (kabelkrant)	60	4,8%
Zoetermeer FM 107.6	96	7,7%
Stadsradio Zoetermeer	32	2,6%
landelijk radiostation	83	6,6%
landelijke televisie	203	16,2%
anders, namelijk:	37	3,0%
ik heb het nieuws niet via een radio/tv-kanaal gevolgd	523	41,8%

Tabel 73 open antwoorden: anders, namelijk: (door 32 van de 37 respondenten die in bovenstaande tabel 'anders, namelijk' ingevuld.

	aantal
1. 538	1
2. AD	1
3. App Omroep West	1
4. Bij toeval TV West, Radio West.	1
5. Doof.	1
6. Facebook.	1
7. t/m 12. Geen	5
13. geen nieuws van Zoetermeer gehoord	1
14. Geen van bovenstaande.	1
15. Heb ik niet gedaan via de radio/tv.	1
16. Internet site RTV West.	1
17. Internet.	1
18. Mond op mond informatie.	1
19. N.v.t.	1
20. , 21 Niet	2
22. Niet één	1
23. Niet via radio/tv	1
24. Nooit	1
25. Radio 2 fm	1
26. Regio 15 (Haaglanden)	1
27. ,28 Twitter	2
29. Volg ik niet	1
30. Zender 1 op radio.	1
31. Zfm	1
32. Ik volg het niet	1

Vraag 74: Via welke van de onderstaande websites heeft u in de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer gevolgd?

Door 1249 respondenten ingevuld. Meerdere antwoorden per respondent mogelijk.

	aantal	% respondenten
- www.zoetermeer.nl, de website van de gemeente	279	22,3%
- de website van een huis-aan-huisblad (bijv. Zoetermeer Dichtbij, Streekblad)	94	7,5%
- de website van een regionale of landelijke krant (bijv. AD, Telegraaf)	127	10,2%
- de website van Omroep West	115	9,2%
- de website van een ander radio- of tv-kanaal	19	1,5%
- de website van een nieuwskanaal (bijv. nu.nl)	115	9,2%
- een andere website	56	4,5%
- ik heb het nieuws niet via een website gevolgd	736	58,9%

Vraag 75: Via welke van de onderstaande apps heeft u in de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer op uw smartphone of tablet gevolgd?

Door 1243 respondenten ingevuld. Meerdere antwoorden per respondent mogelijk.

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

Vraag 76: Via welke van de onderstaande sociale media heeft u in de afgelopen drie maanden het nieuws over Zoetermeer gevolgd?

Door 1231 respondenten ingevuld. Meerdere antwoorden per respondent mogelijk.

	aantal	% respondenten
- via het nieuws dat door de nieuwsmedia op Facebook wordt gezet	102	8,3%
- via het nieuws dat door de gemeente Zoetermeer op Facebook wordt gezet	47	3,8%
- via het nieuws dat door particulieren/anderen op Facebook wordt gezet	109	8,9%
- via het nieuws dat door de nieuwsmedia via Twitter wordt verspreid	77	6,3%
- via het nieuws dat door de gemeente Zoetermeer via Twitter wordt verspreid	35	2,8%
- via het nieuws dat door particulieren/anderen via Twitter wordt verspreid	57	4,6%
- via het nieuws dat door een ander sociaal medium wordt verspreid	20	1,6%
- ik heb het nieuws niet via sociale media gevolgd	982	79,8%

Vraag 76 open antwoorden: 'Via het nieuws dat door een ander sociaal medium wordt verspreid, namelijk door':

Ingevuld door 19 van de 20 respondenten uit bovenstaande tabel.

1. De app "dichtbij"
 2. De krant of TV.
 3. De wijkmanager
 4. Geen mening
 5. Geen pc
 6. Heb geen twitter of facebook
 7. Internet.
 8. Je bent zoetermeerder als! op f.b.
 9. Leef
 10. N.v.t.
 11. Nog steeds geen computer
 12. Oosterheem winkelen, FB.
 13. Radio - t.v.-streekblad geen computer
 14. Regio 15
 15. Streekbladen
 16. TV west
 17. Tv West - radio
 18. Twitter wijkagenten Rokkeveen
 19. Whapsapp.
-

Vraag 77: Hoe vond u in het algemeen de inhoud van de berichtgeving over de stad Zoetermeer?**Door 1177 respondenten ingevuld.**

	aantal	% respondenten
positief	208	17,7
neutraal	891	75,7
negatief	78	6,6
totaal	1273	100,0

Vraag 78: Hoe vond u de inhoud van de berichtgeving over het bestuur van de gemeente Zoetermeer?**Door 1169 respondenten ingevuld.**

	aantal	% respondenten
positief	103	8,8
neutraal	1001	85,6
negatief	65	5,6
totaal	1169	100,0

Vraag 79: Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens een bezoek gebracht aan de gemeentelijke website (www.zoetermeer.nl)?**Door 1252 respondenten ingevuld.**

	aantal	% respondenten
ja, diverse keren	429	34,4%
ja, eenmaal	208	16,6%
nee	615	49,1%
totaal	1252	100,0

Vraag 80: Kunt u hieronder aankruisen waarom/waarvoor u in deze periode de gemeentelijke website bezocht?**Door 635 van de 637 (=429 + 208) respondenten uit vraag 79 beantwoord.****Per respondent meerdere antwoorden mogelijk.**

	aantal	% respondenten
- nieuwsberichten/aankondigingen van de gemeente	77	12,1%
- informatie over gemeentelijke producten/diensten	409	64,4%
- informatie over evenementen	96	15,1%
- digitaal iets melden of aanvragen	313	49,3%
- wijkwebsite	48	7,6%
- andere reden, namelijk:	49	7,7%

Vraag 80: open antwoorden: 'andere reden namelijk

Door 47 van de 49 respondenten uit de vorige tabel ingevuld.

1. Open op zondag - Opening Primark
2. Aanbieden grofvuil. Persoonlijke zaken regelen/ controleren.
3. Afspraak rijbewijs/paspoort
4. Agenda/vergaderstukken raad
5. Bouwvergunning
6. Defect klok Europalaan / Luxemburglaan
7. Foto's van vroeger.
8. Gemeentelijke belasting.
9. Gemeenteraad en bestuur
10. Gemeenteraad en commissies
11. Het weer nieuws.
12. Hinder/ Overlast.
13. Indienen van klachten over groenvoorziening en onderhoud vd wijk.
14. Info over gemeentelijke bouwverandering en bestemmingsplan.
15. Info OZB
16. Informatie over sport
17. Inschrijven / afspraak maken
18. Kijken waar hondenuitlaatgebied is en /of honden los mogen lopen
19. Kinderopvang!
20. Klacht indienen, ging alleen moeizaam
21. Klachtenprocedure
22. Melden problemen verkeer in de wijk + te weinig verlichting
23. Nieuw paspoort doordat na een ongeval in huis de politie die met moeite binnen is gekomen, mijn legitimatiebewijs van de AID en paspoort heeft meegenomen.
24. Nieuwe milieupas
25. Noord Aa schoon? Klacht handhaving, zoeken naar helikoptervluchten.
26. Ontwikkeling wijk.
27. Openingstijden bekijken
28. Paspoort aanvragen.
29. Politiek nieuws
30. Reiniging
31. Sportloket
32. Stukken aanvragen.
33. Subsidie vragen
34. Taxatierapport WOZ-waarde
35. Telefoonnummer opgezocht.
36. Tot 2011 dagelijks, in een poging hulp te krijgen van de gemeente bij onleefbare situatie met burenen.
Helaas alleen dichte deuren! Zelfs bij de wethouder met wederzijdse burenen, geen gehoor.
37. t/m 40 Vacatures

- 41. Woz
 - 42. Weet het niet meer.
 - 43. Werk gerelateerd.
 - 44. Woz-waarde
 - 45. Zwembad openingstijden.
 - 46. Zwembaden voor lessen
 - 47. Zwemles info afspraak maken
-

Vraag 81: Was u bij uw laatste bezoek tevreden over de gebruiksvriendelijkheid van de gemeentelijke website?

Door 634 van de 637 respondenten uit vraag 79 ingevuld.

	aantal	% respondenten
ja	502	79,2
nee	86	13,6
weet niet	46	7,3
totaal	634	100,0

Vraag 82: Heeft u bij uw laatste bezoek aan de gemeentelijke website kunnen vinden wat u zocht?

Door 633 van de 637 respondenten uit vraag 79 ingevuld.

	aantal	% respondenten
ja	584	92,3
nee	49	7,7
totaal	633	100,0

Vraag 83: Welk(e) onderwerp(en) heeft u niet kunnen vinden op de gemeentelijke website?

Beantwoord door 43 van de 49 respondenten die bij vraag 82 'nee' hebben ingevuld.

1. Aanvragen paspoort - tijdelijk niet aanwezig
2. Afhalen paspoort/rijbewijs niet mogelijk op maandag! Hoe is het in hemelsnaam mogelijk?!?
3. Afspraak maken balie
4. Afspraak maken voor stadshuis was niet mogelijk.
5. Berichtgeving waarom er zo vaak helikopters rondhangen boven de stad. Burgers op de hoogte houden.
Geen meldingen.
6. Bestemmingsplan van de gemeente heb ik niet kunnen vinden op de gemeentelijke website.
7. De info is niet makkelijk te vinden b.v. paspoort opvragen of aanbieden van de juiste afval container groen of grijs.
8. Digitale loket: zelfafspraak maken. Kwam niet via de zoekfunctie van de website naar voren.
9. Documenten over cultuur
10. Duidelijk er informatie over procedures v/d aanvraag - niet digitaal - van een vog.
11. Er was een blanco pagina bij vermelding evenementen 27/28/29/09
12. Exacte service/kosten voor puin/grond afvoeren in container van gemeente
13. Geregistreerd partnerschap/ kosten.

14. Gevonden voorwerpen
15. Herhaaldelijk storting bij het maken van afspraak via drg-id
16. Het maken van een dubbele afspraak (2 personen) voor de aanvraag van een identiteitsbewijs.
17. Het vinden van "het aanvragen van een nieuwe milieupas" was erg moeilijk.
18. Hoe ik aan nieuw gele munt kan komen voor de afval container.
19. Hondenbelasting
20. Ik heb u verteld dat mijn laptop niet functioneert.
21. Ik heb ze uiteindelijk wel kunnen vinden, maar vond het heel erg omslachtig. Het is niet echt gebruiksvriendelijk.
22. Ik weet niet meer voor welk onderwerp op de site was, maar de website is erg onoverzichtelijk.
23. Informatie heel beknopt, zou graag meer willen naleren zonder contact op te moeten nemen.
24. Kosten rijbewijs
25. Kosten, parkeerplaatsen, regels omtrent parkeerbeleid.
26. Laadpaalbeleid gemeente (elek.auto)
27. Lastig zoeken.
28. Melding/klacht indienen over stankoverlast
29. Meldingen over storting en openbare verlichting
30. Persoonlijke zaken.
31. Peuterspeelzalen! Locaties
32. Prijs van een paspoort. Heb ik via contactformulier melding van gemaakt, werd vlgd werkdag terug gebeld door medewerker van gemeente. Top!
33. Rijbewijs informatie
34. Rommelige site. Je moet heel diep zoeken.
35. Ter inzagen van diverse vergunningen
36. Tijdelijke sluiting parkeergarage Onderlangs en gedeeltelijke afsluiting Bovenlangs (onder/boven AH XI) Informatie over
37. Toegankelijkheid of digitale balie.
38. Voorheen was er een link - een overzicht winkel dat alle lege panden in Zoetermeer aangaf maar kan deze nergens vinden. En wat ik uiteindelijk via het web heb kunnen vinden is niet eens de helft van de lege panden.
39. Wat we zochten was niet makkelijk te vinden. Bouwontwikkelingen Driemanspolder.
40. We moesten ons inschrijven bij de gemeente. niet duidelijk aangegeven is welke documenten je mee moet nemen.
41. Welke dag huisvuil word opgehaald. Ik was mijn kalender kwijt.
42. ZoetermeerPas aanvragen
43. Zwemmen op zaterdag en zondag in de zwembaden.

Vraag 84: Was u bij uw laatste bezoek aan de gemeentelijke website tevreden over de actualiteit van de informatie?

Door 574 van de 637 respondenten uit vraag 79 ingevuld.

	aantal	% respondenten
Ja	553	96,3
Nee	21	3,7

Totaal	574	100,0
--------	-----	-------

Vraag 85: Kunt u dit toelichten?

Ingevuld door 19 van de 21 respondenten uit vraag 84.

1. Aanbod van verhurende makelaar klopt niet.
2. De kaart van de bomkap was erg klein en niet te vergroten.
3. de website is te warrig en kan simpeler /duidelijker.
4. Er staan borden met afsluiting fietsroute per 1 november op site geen info over te vinden (busbaan omgeving Osylaan)
5. Geen mening heb de website niet zo duidelijk bekeken.
6. Ik was op zoek naar gemeentesubsidie m.b.t. HR verwarming, maar ik heb niet direct gevonden wat ik zocht.
7. Ik wilde aangifte doen maar werd tussen de politie en de gemeente heen en weer gestuurd, de gemeente was niet goed op de hoogte dat zij nu diegene zijn die aangiftes moeten behandelen.
8. Info over nieuwjaarsduik niet te vinden.
9. Moeilijk zoeken.
10. Niet duidelijk, zijn de informatie actueel!
11. Niet erg als je moet melden dat er geen vacatures zijn, maar waarom moet dat via een aparte site?
12. Onduidelijk om datum te vinden voor ophalen grofvuil. Site slecht bereikbaar.
13. Onoverzichtelijk en lastig bereikbaar.
14. Te lang en ingewikkeld zoeken voordat je iets kunt vinden. Site is bagger.
15. Totaal geen informatie over openbare verlichting
16. Veel items zijn verlopen/niet geldig meer (bijv over subsidies), echter wel te vinden op de site
17. Verouderde info
18. Wat verouderde info omtrent verhuizing van het WZI en de openingstijden!
19. Welke actualiteit??

Vraag 86: Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe u de website van de gemeente Zoetermeer waardeert? (vraag 86)

rapportcijfer	aantal	% respondenten	cumulatief %
2	2	,3	,3
3	4	,7	1,0
4	16	2,7	3,7
5	26	4,3	8,0
6	87	14,5	22,5
7	320	53,2	75,7
8	133	22,1	97,8
9	10	1,7	99,5
10	3	,5	100,0
totaal	601	100,0	

Gemiddelde rapportcijfer: 6,9

Vraag 87: Gebruikt u wel eens een smartphone en/of een tablet?**Ingevuld door 1249 van de 1273 respondenten. Meerdere antwoorden mogelijk.**

	aantal	% respondenten
- ja, een smartphone	700	56,1%
- ja, een tablet	553	44,3%
- nee	397	31,8%
totaal	1650	132,2%

Vraag 88: Maakt u gebruik van een app met informatie over de gemeente Zoetermeer?**Ingevuld door alle 852 respondenten (1249 – 397) die bij vraag 87 'ja' hebben ingevuld.**

	aantal	% respondenten
ja	69	8,1
nee	783	91,9
totaal	852	100,0

Vraag 89: Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens gebruik gemaakt van de Zoetermeer app (de app van de gemeente Zoetermeer)?

	aantal	% respondenten
ja, diverse keren	37	53,6
ja, eenmaal	9	13,0
nee	23	33,3
totaal	69	100,0

Vraag 90: Kunt u hieronder aankruisen waarom/waarvoor u in deze periode de Zoetermeer app heeft gebruikt?**Ingevuld door alle 46 respondenten die bij vraag 89 'ja' hebben ingevuld.****Meerdere antwoorden per respondent mogelijk.**

	aantal	% respondenten
- nieuwsberichten/aankondigingen van de gemeente	29	63,0%
- informatie over gemeentelijke producten/diensten	24	52,2%
- informatie over evenementen	18	39,1%
- digitaal iets melden of aanvragen	9	19,6%
- wijkwebsite	1	2,2%
- andere reden, namelijk:	3	6,5%
Totaal	84	182,6%

Vraag 90 open antwoorden: 'andere reden namelijk'

Ingevuld door alle respondenten (3) die in bovenstaande tabel 'andere reden, namelijk' hebben ingevuld.

Agenda raad

Bekeken wat er in de app staat.

Even uitproberen

Vraag 91: Was u bij uw laatste gebruik tevreden over de gebruiksvriendelijkheid van de Zoetermeer app?

Ingevuld door alle 46 respondenten die bij vraag 89 'ja' hebben ingevuld.

	aantal	% respondentent
ja	42	91,3
nee	2	4,3
weet niet	2	4,3
totaal	46	100,0

Vraag 92 en 93: Heeft u bij uw laatste gebruik van de Zoetermeer app kunnen vinden wat u zocht?

Ingevuld door alle 46 respondenten die bij vraag 89 'ja' hebben ingevuld.

	aantal	% respondenten
ja	45	97,8
nee, toelichting: zie vraag 83	1	2,2
totaal	46	100,0

Vraag 94 en 95: Was u bij uw laatste gebruik van de Zoetermeer app tevreden over de actualiteit van de informatie?

	aantal	% respondenten
ja	42	91,3
nee, toelichting:	4	8,7
- Actualiteit valt wel mee, maar het is niet een echte app, maar een verzameling van links naar de website, kan nog een verbeterslag krijgen		
- Matige informatievoorziening, oud nieuws, niet attractief.		
- Openingstijden zwembad niet up to date. Inzamelen kerstbomen laat bekend in app.		
- Verouderde info		
totaal	46	100,0

Vraag 96: Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe u de Zoetermeer app waardeert?

	aantal	%
1	0	0
2	1	2,2
3	0	0
4	0	0
5	2	4,4
6	2	4,4
7	23	51,1
8	13	28,9
9	4	8,9
10	0	0
totaal	45	100,0
niet ingevuld	1	
gemiddelde 7,2		

Vraag 97: Op welke sociale netwerksites bent u actief?

Meerdere antwoorden per respondent mogelijk.

Door 1250 van de 1273 respondenten ingevuld.

	aantal	% respondenten
Facebook	672	53,8%
Google+	316	25,3%
LinkedIn	251	20,1%
Twitter	184	14,7%
Hyves	61	4,9%
Pinterest	34	2,7%
anders, namelijk:	34	2,7%
ik ben niet actief op sociale netwerksites	426	34,1%
totaal	1978	158,2%

anders, namelijk:

Door 30 van 34 ingevuld.

	aantal
Datingsite	1
Facebook geblokkeerd ivm lastige bezoekers bij mijn dochter. Hier kon niets aan gedaan worden volgens de politie.	1
In verband met werkzaamheden krijgt u hierop geen antwoord.	1
Instagram	7
Instagram, tumble	1
May yong om mijn hersens bij te houden en puzzels.	1
Meerdere, maar vind dit privé	2
Skype	1
Tumbler.	1
Weer online	1
Whatsapp.	2
Yammer.	1
Ziggo.nl, themamaanen. com Shalid.com	1
totaal	30

Vraag 98: Kent u de Facebookpagina van de gemeente Zoetermeer

(www.facebook.com/gemeentezoetermeer)?

Gevraagd aan door 851 de respondenten die bij vraag 97 'ik ben niet actief op een sociaal netwerk' niet hebben ingevuld (1273-422).

Door 827 van de 851 respondenten ingevuld.

	aantal	%
ja	108	13,1
nee	719	86,9
totaal	827	100,0
niet ingevuld	24	
totaal	851	

Vraag 99: Volgt u de Facebookpagina van de gemeente Zoetermeer?

Ingevuld door alle 108 respondenten die bij vraag 98 'ja' hebben ingevuld.

	aantal	%
ja	49	45,4
nee	59	54,6
totaal	108	100,0

Vraag 100: Kent u het Twitteraccount van de gemeente Zoetermeer

www.twitter.com/gemzoetermeer?

Gevraagd aan door 851 de respondenten die bij vraag 97 'ik ben niet actief op een sociaal netwerk' hebben ingevuld (1273-422).

Door 820 van de 851 respondenten ingevuld.

	aantal	%
ja	63	7,7
nee	757	92,3
totaal	820	100,0
niet ingevuld	31	

Vraag 101: Volgt u de gemeente op Twitter?

Ingevuld door 63 respondenten.

	aantal	%
ja	36	57,1%
nee	27	42,8%
totaal	63	100,0

Vraag 102: Wat wilt u op de Facebookpagina, het Twitteraccount of de app van de gemeente Zoetermeer vinden?

Ingevuld door 450 van de 851 respondenten die bij vraag 97 'ik ben niet actief op een sociaal netwerk' niet hebben ingevuld (1273-422).

	aantal
Actuele evenementen - Links naar (sport)verenigingen actief in Zoetermeer -	1
Activiteiten voor kinderen	
Informatie die voor iedereen noodzakelijk is - Veranderingen; vernieuwingen	1
Informatie over evenementen - Wijzigingen	1
Nieuws - Bijzonderheden	1
Nieuwsberichten	1
Ontwikkelingen/incidenten/diefstallen(wijken)/ waarschuwingen	1
Algemene informatie over Zoetermeer wonen/winkelen/werker - Werkzaamheden	1
aanwegen - Nieuwsberichten Zoetermeer.	
Nieuws - Evenementen - Aankondigingen	1
Geen mening.	1
Niks. Gebruik dit niet om nieuws te volgen.	1
Weet niet	1
Belangrijke evenementen. Verkeershinder. Belangrijk nieuws (bijv. schietpartijen o.i.d.)	1
1 Op 1 service (actieve service) / evenementen in de stad/ ontwikkelingen/ stemmen/ waardevolle vragen poll's waar iets mee gedaan wordt bijvoorbeeld bomen kappen in 2 dg.	1

Aankondigingen van evenementen, bijvoorbeeld feest op 5 mei	1
Activiteiten	1
Activiteiten en festiviteiten.	1
Activiteiten in de stad e/o nieuws	1
Activiteiten van dl Gemeente. Belangrijke stadsvernieuwingen	1
Activiteiten, wat er bijvoorbeeld in de wijk te doen is.	1
Actualiteiten en overzicht van alle diensten, en duidelijk procedures!	1
Actualiteiten m.b.t. criminaliteit etc.	1
Actualiteiten nieuws over en in Zoetermeer.	1
Actualiteiten, bij evenementen updates over belangrijke zaken + drukte.	1
Actualiteiten, noviteiten	1
Actueel nieuws + feiten.	1
Actueel nieuws	4
Actueel nieuws.	1
Actueel nieuws. Tips m.b.t. veiligheid.	1
Actuele en relevante informatie	1
Actuele gebeurtenissen	2
Actuele gegevens, dagelijkse informatie v.w.b. huishouding!!	1
Actuele info (in de breedste zin)	1
Actuele info, wie wat, waar, wanneer.	1
Actuele informatie	2
Actuele informatie over gebeurtenissen	1
Actuele informatie, nieuws, evenementen	1
Actuele informatie, snel & gemakkelijk iets wijzigen of aanvragen.	1
Actuele informatie, wijkinfo	1
Actuele informatie, zoals evenementen wegen (werkzaamheden) oplossingen, afhandelingen v. klachten.	1
Actuele informatie.	3
Actuele informatie/veranderingen	1
Actuele nieuws	1
Actuele nieuwsberichten. Toekomstige veranderingen.	1
Actuele nieuws in Zoetermeer	1
Actuele urgente informatie.	1
Actuele verandering / wetgeving enz.	1
Actuele zaken	2
Actuele ontwikkelingen over beleid gemeente Zoetermeer, onder meer over milieu-maatregelen.	1
Actuele informatie	1
Algemeen Zoetermeers nieuws	1
Algemene info evenementen	1
Algemene info, events, politieberichten, info over de stad, (nieuws) beleid / winkels, restaurants, etc).	1

Algemene informatie die betrekking hebben op het reilen en zeilen binnen Zoetermeer	1
Alle activiteiten, nieuwe winkels, inbraak toe namen eet.	1
Alle belangrijke informatie.	1
Alle belangrijke zaken die binnen Zoetermeer plaatsvinden.	1
Alle info die van belang is.	1
Alle informatie die nuttig is voor de bewoners!	1
Alle nieuws en gebeurtenissen	1
Alle vernielingen, vergaderingen, veranderingen door de politiek.	1
Alleen app voor info van mijn wijk.	1
Alleen app, en dan zelfde info van site	1
Alleen iets wat echt belangrijk voor me is. Waarschijnlijk is dat maar 54 of 107 van wat er nu op staat, daarom volg ik het niet.	1
Alleen sociaal belangrijke info - geen politiek - geen bedrijfsreclame	1
Alleen zaken die in het belang zijn van Z'meer. Geen individuele zaken (zowel zakelijk als privé)	1
Alleen nieuws over Zoetermeer.	1
Alle informatie van Zoetermeer en ook duidelijker zijn.	1
Alles nieuws van Zoetermeer.	1
Alles over Zoetermeer	3
Alles van de website overzichtelijk weergeven (voor de app) voor twitter/facebook verwacht ik vragen, antwoorden en evenementen	1
Alles wat gebeurt in Zoetermeer.	1
Alles wat te maken heeft met Zoetermeer.	1
Alles!	1
Als er belangrijke gebeurtenissen in mijn wijk gebeuren of gaan plaatsvinden.	1
Als ik iets weten wil ga ik naar de website.	1
Als ik iets wil weten dan zoek ik het op.	1
Als ik iets wil weten zoek ik het zelf wel op.	1
Als ik iets wil weten.	1
app	1
App	2
Beetje aanbodgerichte vraag, deze vraag wat/als ik nou eens geen informatie behoefte heb?	1
Belangrijk nieuws en niet de kleine onbelangrijke dingen.	1
Belangrijk nieuws.	1
Belangrijk nieuws. Geen onzin over cultuur of nutteloze onderwerpen	1
Belangrijk Zoetermeers nieuws.	1
Belangrijke dingen ---> wegopbrekingen ---> fietspad.	1
Belangrijke financiële zaken omtrent bestuur v/d stad.	1
Belangrijke gebeurtenissen, evenementen	1
Belangrijke nieuwsberichten, afsluitingen van wegen a.g.v. werkzaamheden (bijv. zoals nu Bredewater), aankomende evenementen.	1

Belangrijke nieuwsfeiten / plannen / ontwikkelingen	1
Belangrijke wijzigingen of nieuws	1
Bewonersinformatie in de brede zin van het woord.	1
Bruikbare info over actuele zaken, diensten en producten.	1
Contact info.	1
Culturele evenementen	1
Dat jullie nog harder je best doen om er weer een mooie stad van te maken zoals in de jaren '80 en '90!!!	1
De belangrijkste nieuws, informatie.	1
De beslissingen die er genomen zijn en gaan komen. Vooral wat betreft het verkeer!	1
De gebeurtenissen binnen een wijk en de voortgang hiervan. (het groen, parkeerbeleid, speelplekken).	1
Die wil ik niet	1
Dingen om te doen qua activiteiten, concerten, feestjes, stadshart etc.	1
Duidelijke informatie	1
Duidelijkheid en ? informatie. Info die er toe doet.	1
Een mogelijkheid tot het maken van belangrijke afspraken, nuttige informatie, geen onzin	1
Eerlijk gezegd kijk ik nooit op social media van de gemeente Zoetermeer	1
Eigenlijk niets. Als ik info nodig heb ga ik wel naar de website. De info die ik nodig heb is niet dagelijks/wekelijks maar zelden daarom vind ik deze social media in mijn situatie onnodig.	1
Evenementen	2
Evenementen - Vergunningen die zijn verleend - gewijzigde vuilophaal dagen en openingstijden van gemeentediensten.	1
Evenementen bijzonderheden zoals veranderingen!	1
Evenementen en nieuws.	1
Evenementen formulieren	1
Evenementen voor uitgaan. Theatervoorstellingen	1
Evenementen, praktische info/ wijzigingen daarin, mogelijkheid mening te geven over hot items.	1
Evenementen.	1
Evenementen/activiteiten aankondigen	1
Festiviteiten, ontwikkelingen wijken e.d	1
Fietsroutes/VVV info/ Natuur van Zoetermeer om en nabij	1
Gebeurtenissen om en rond Zoetermeer, zoals weg afsluitingen verkeersongevallen, actuele nieuws.	1
Gebruik de FB pagina niet zo veel en vind de informatie voldoende.	1
Gebruik ik niet	1
Geen	1
Geen behoefte aan info op die media.	1
Geen behoefte aan, website voldoende.	1

Geen behoefte aan.	4
Geen behoefte! Wel afval openingstijden via app!?	1
Geen belangstelling hiervoor.	1
Geen behoefte aan.	1
geen Facebook of Twitter. De app volstaat.	1
Geen idee	13
Geen idee, evenementen en activiteiten?	1
Geen idee; laatste nieuws?	1
Geen idee!	1
Geen idee.	3
Geen interesse	7
Geen interesse in Twitter en apps.	1
Geen interesse nieuws te volgen via social media	1
Geen interesse.	3
Geen interesse	2
geen mening	1
Geen mening	7
Geen mening (geen twitter) (geen app)	1
Geen mening ga ik niet op kijken.	1
Geen mening hierover, website voldoende	1
Geen mening, ik zal er niet op kijken.	1
Geen mening, niet mee bezig	1
Geen mening.	2
Geen van beide	1
Geen van beiden	1
Geen verandering, zo houden.	1
Geen voorkeur	1
Geld	1
Gemeentelijke en wijk-mededelingen.	1
Gemeentelijke informatie. Werkzaamheden aan infrastructuur en evenementen.	1
Gewoon alles	1
Handig wist niet van het bestaan af	1
Heb geen facebook, twitter en apps.	1
Heel goed	1
Het belangrijkste actuele nieuws over Zoetermeer.	1
Het laatste nieuws.	1
Het nieuws en actuele informatie	1
het nieuws over Zoetermeer en een kalender met alle "speciale" activiteiten in Zoetermeer.	1
Hetzelfde als op internet	1
Hoewel ik facebook en linkedin heb, maak ik weinig gebruik van social media en zal in de toekomst ook niet actiever zijn op social media.	1
Hoogtepunten bruikbare tips wet wijzigingen etc.	1

I.v.m. de taal, zal het hun niet lukken.	1
Ik ben in geen van deze accounten geïnteresseerd.	1
Ik ben niet actief op facebook en twitter.	1
Ik ga binnenkort op onderzoek.	1
Ik gebruik de Social media alleen zakelijk	1
Ik gebruik deze website en/of app niet voor informatie of de gemeente.	1
Ik heb al aangegeven, dat ik het twitter account niet ken. Klopt niet bij de vraag	1
Ik heb geen behoefte aan nieuws over Zoetermeer op facebook	1
Ik heb geen idee, ik weet niet wat er nu te vinden is namelijk.	1
Ik hoef de gemeente niet op soc. media.	1
Ik kies voor persoonlijk brief	1
Ik kijk er niet op ---> dus niets.	1
Ik kijk er toch niet op. Ik lees alleen de papieren streekbladen.	1
Ik kijk niet / nooit op facebook, twitter of apps!	1
Ik vind goed dat ze bestaan. Mensen komen sneller bij informatie over gemeente.	1
Ik vind het prima zo.	1
Ik weet niet precies	1
Ik weet niet wat er al op staat. Vacatures?	1
Ik weet niet wat er op staat, dus weet ik niet of er nog iets mist	1
Info	1
Info die van belang is voor de gemeenschap.	1
Info over evenementen, diensten etc.	1
Info over openingstijden, tarieven, evenementen, digitaal zaken afhandelen.	1
Info over wat er in Z'meer gebeurt/is gebeurd. (Evenementen, ongeregelde bestuurlijke besluiten ed.)	1
Info over wat er nu gebeurd. I.v.m. politie enz.	1
Info over Z'meer.	1
Info over Zoetermeer	1
Info van belang	1
Informatie	1
Informatie over activiteiten, handige tips. e.d.	1
Informatie over evenementen georganiseerd door de stad.	1
Informatie over evenementen, eventueel waarschuwingen.	1
Informatie over Zoetermeer.	1
Informatie van alle activiteiten en wat er in Zoetermeer gebeurt b.v. inbraken enz.	1
Informatie wat er in de gemeente Zoetermeer gaat gebeuren.	1
Informatie zoek ik niet daar. Niet interessant	1
Informatie, nieuws, evenementennieuws	1
Informatie, weetjes	1
Informatie.	1
Is eigenlijk al genoeg informatie	1
JA	1
Geschiedenis van Zoetermeer.	1

Kom er niet vaak op, d.w.z. geen mening	1
Korte informatie nieuws berichten maar ook welke activiteiten er worden georganiseerd.	1
Laatste nieuws openingstijden	1
Laatste nieuws van B en W.	1
Leuk nieuwtjes, vernieuwingen, nieuwe projecten.	1
Leuke activiteiten	1
Leuke dingen die te doen zijn in de stad.	1
Leuke en goeie dingen	1
Lokaal nieuws.	1
Lokaal nieuws	1
Lokale informatie, nieuws en bijzonderheden.	1
Maak er geen gebruik van	1
Maak geen gebruik van dit allemaal, dus zou het niet weten. Streekblad nieuws? Is voldoende voor informatie	1
Maak hier geen gebruik van	1
Maakt me niks uit zit niet op deze account / pagina.	1
Meer sportplekken in de buurt.	1
Meer wijk nieuws.	1
Meest actuele informatie	1
Meest recente ontwikkelingen.	1
Met vrienden praten.	1
Momenteel geen idee.	1
n.v.t.	1
n.v.t.	3
N.v.t.	23
N.v.t. Geen facebook.	1
N.v.t. voor mij.	1
Nee	3
Nee, volg de wijkagenten en als ik iets wil weten google ik het.	1
Nee.	2
Niet geïnteresseerd in	1
Niet nodig.	1
Niet speciaals	1
Niets	5
Niets - Ik zie het af en toe voorbij komen. De ene keer lees ik het wel de andere keer niet.	1
Niets bijzonders, volg Twitter of er iets interessant voorbij komt	1
niets papieren versie prettiger.	1
Niets, als ik iets wil weten. Zoek ik het zelf op	1
Niets, dit is voor privé gebruik, gewenste info zoek ik via hun websites.	1
Niets, ik houd me niet op de hoogte via computer of aanverwante artikelen. Ze zijn asociaal.	1

Niets, kijk daar niet	1
Niets, onzinnig	1
Niets?	1
Niets.	4
Nieuw apv regels/ veranderingen in de gemeente die gevolgen hebben voor de burgers van de gemeente.	1
Nieuwe beleidsvoorstellen en wetten	1
Nieuwe besluiten, maar ook actuele wegafsluitingen en alternatieven	1
Nieuwe ontwikkelingen, markten, braderieën en festivals. Winkels openingen e.d.	1
Nieuws	9
Nieuws & ontwikkelingen	1
Nieuws & weetjes over Zoetermeer (oud en nieuw)	1
Nieuws dat voor de bewoner van belang is.	1
Nieuws en evenementen	1
Nieuws items.	1
Nieuws m.b.t. tot afval inzamelen. Jeugd organisatie.	1
Nieuws over activiteiten en evenementen.	1
Nieuws over activiteiten, festivals, verkeer enz.	1
Nieuws over activiteiten.	1
Nieuws over belangrijke gebeurtenissen, beslissingen en bijzondere situaties.	1
Nieuws over Zoetermeer.	1
Nieuws zoals in de telegraaf kopje Haaglanden.	1
Nieuws, belangrijke inwoners info.	1
Nieuws, evenementen	1
Nieuws, tips, wegwerkzaamheden.	1
Nieuws, wijknieuws	1
Nieuws.	3
Nieuws. Politieberichten vaak vliegt 's avonds een politieheli over de wijk en denk je wat is er aan de hand.	1
Nieuwsfeiten bestuurlijke beslissingen die direct betrekking hebben op de inwoners van Zoetermeer	1
Nieuwtje over de stad	1
Niks	4
Niks aan toe te voegen.	1
Niks kijk gewoon op de internet site	1
Niks, ik kijk er toch nooit	1
Niks, niet geïnteresseerd	1
Niks!	1
Niks. Als ik iets op wil zoeken ga ik naar de gewone website.	1
Nuttige informatie zoals aankondigingen van evenementen/openingstijden enz.	1
N.v.t.	8
N.v.t.	2
Ongeplande gebeurtenissen, evenementen en besluiten.	1

Ontwikkelingen, afspraken, wijzigingen	1
Openingstijden	1
Openingstijden / Nieuws en evenementen.	1
Openingstijden gemeentelijke voorzieningen + locaties	1
Openingstijden van de balies, toegang tot online afsprakenbureau.	1
Openingstijden van winkelcentra, vacatures binnen Zoetermeer en nieuwe bedrijven.	1
Openingstijden, actualiteiten.	1
Openingstijden, afspraken maken	1
Openingstijden.	1
Prakt. informatie, evenementen, sport	1
Prima zo!	1
Recent nieuws over politiek en evenementen en eventuele andere relevante dingen	1
Relevante info waar je als burger iets mee kunt.	1
Snel informatie, niet 10x hoeven klikken.	1
Snelle actuele berichten met gevolgen voor bewoners indien mogelijk op wijk gefilterd.	1
Sorry ik denk dat ik een beetje desinteresse heb hiervoor.	1
Stadsnieuws.	1
Twitter account.	1
Twitter nooit	1
Up to date info over de gemeente	1
Vacatures	1
Van alles.	1
Veranderingen v. wegen, belasting, vuilophaal enz.	1
Verbeteringen op allerlei gebied	1
Volg de gemeente niet.	1
Volg het niet	1
Volg ik niet. Ook geen interesse in.	1
Vooral nuttige info. Omleidingen, publicaties, veiligheid	1
Vooral praktische info over diensten / service, aan vragen en meldingen.	1
Wat de gemeente van plan is voor ze het al besloten hebben	1
Wat er allemaal verandert in de wijken	1
Wat er in mijn buurt rond gaat of wordt vernieuwd.	1
Wat er in Zoetermeer allemaal te doen is.	1
Wat er speelt in Zoetermeer.	1
Wat er te doen is in de gemeente.	1
Wat is er doen in z'n belangrijke wijzigingen bv. openingstijden als er nieuwe ontwikkelingen zijn bv. apps.	1
Wat over wegwerkzaamheden	1
Weet ik niet	2
Weet ik niet.	4
Weet niet	2

Weet niet.	3
Wegwerkzaamheden, nieuws, evenementen, openingstijden balies stadhuis	1
Welke gebieden de criminaliteit het ergste is.	1
Wij hebben geen social media. Ik zelf heb alleen link.	1
Zelf, wil ik de social media voor privé gebruik houden en heb ik geen interesse in bovenstaande media van de gemeente.	1
Zoek het zelf op, als ik wat wil weten over Zoetermeer.	1
Zoetermeers nieuws.	1
Zou niet weten.	1

Meest gegeven antwoorden:

	aantal	% van 450
geen (geen mening, n.v.t. niks, weet niet)	213	47,3%
nieuws (actualiteit(en), gebeurtenissen, bijzonderheden)	110	24,4%
informatie (info, wijzigingen, veranderingen)	111	24,6%
Evenementen (activiteiten, dingen doen, festiviteiten)	66	14,7%
wegwerkzaamheden, verkeer	16	3,6%
gemeente	15	3,3%
wijk	14	3,1%
openingstijden	15	3,3%

Vraag 103: Van welke vorm(en) van samenspraak heeft u wel eens gehoord?**Door 1244 van de 1273 respondenten ingevuld. Meerdere antwoorden per respondent mogelijk.**

	Aantal	% respondenten
- bijeenkomst over grote plannen in uw woonomgeving of een Zoetermeerbrede kwestie	604	48,6%
- een panel	22	1,8%
- een forum	22	1,8%
- een klankbordgroep	32	2,6%
- inspraakrecht (bijvoorbeeld: schriftelijk reageren op een voorgenomen bestemmingsplanwijziging)	364	29,3%
- persoonlijk contact met beslissers (raadsleden, burgemeester, wethouders, ambtenaren)	151	12,1%
- reageren op vragen die gesteld zijn via www.zoetermeer.nl of het Zoetermeerpanel (ons digitale burgerpanel)	48	3,9%
- spreekrecht in raad en/of raadscommissies	197	15,8%
- straatinterview of enquête	260	20,9%
- samenspraak via sociale media (Twitter, Facebook e.d.)	45	3,6%
- een andere vorm van samenspraak	11	0,9%
- geen enkele	496	39,9%
totaal	2252	181,0%

Vraag 103: Van welke vorm(en) van samenspraak heeft u wel eens gehoord?**- een panel, namelijk: Door 11 van de 22 respondenten ingevuld.**

1. Bewoners panel.
 2. Bgd
 3. Boomkap in Westerpark (in) in de wijk/ Meerzichtlaan.
 4. Bouw nieuwe woningen voor bejaarden. Ik vind het alleen jammer van de bomen die weg zijn, en het voetbalplekje voor de jeugd
 5. Buurtpanel
 6. De groep die zich bezig houdt met de bouw rondom Noord - Aa gebied. Gemeente trekt zich totaal niets aan van wat de omwonenden vinden.
 7. Dorp.
 8. Heeft geen zin alle bomen zijn inmiddels gekapt.
 9. Internet panel
 10. Palenstein.
 11. Voor restaurants bij Noord Aa
-

Vraag 103: Van welke vorm(en) van samenspraak heeft u wel eens gehoord?

- een forum, namelijk:

Door 9 van de 22 respondenten ingevuld.

1. Aanleg bij Dobbeplass m.d. Dorpsstraat.
 2. Bezuinigingen
 3. De beslissingen worden genomen om vriendjespolitiek vind ik.
 4. Dorp
 5. Gemeente AWBZ-zorg
 6. Naam?
 7. Palenstein.
 8. Vaak 's avonds, dan te laat voor mij, omdat het dan donker is, als het is afgelopen.
 9. Wel fijn voor de bejaarden en geestelijk gehandicapten
-

Vraag 103: Van welke vorm(en) van samenspraak heeft u wel eens gehoord?

- een klankbordgroep, namelijk:

Door 18 van de 32 respondenten ingevuld.

1. 1 Inrichting van het Noord Aa gebied, restaurant/ scouting gebouw etc./ 2 Hangjongeren Rokkeveen
 2. Bewonerscommissie over herinrichting start.
 3. Bomenrooi Meerzicht. Parkeerbeleid (ing) Bezuinigingsroute gemeente.
 4. Europeanen wij 5
 5. Herinrichting, pleinen & straten
 6. In mijn geval zijn er mooie bomen weggehaald en we hebben minder.
 7. Meerzicht, renovatie w.c.
 8. Moestuin houtbuurt (tijdelijke voorziening)
 9. Noord Aa gebied
 10. Omwonende zorghart.
 11. Palenstein.
 12. Platanen weg?!
 13. Verbouw ministerie.
 14. Verbouwing Palenstein
 15. Vernieuwen speeltuin.
 16. Wijk klantoord groep
 17. Wmo
 18. Zit in commissie van Oosterheem. Commissie, werk groep openbare ruimte Oosterheem
-

Vraag 103: Van welke vorm(en) van samenspraak heeft u wel eens gehoord? - een andere vorm van samenspraak, namelijk:

Door 9 van de 11 respondenten ingevuld

1. Bewonersbijeenkomsten
 2. Bijeenkomst, stond in de krant bv over moskee of bejaardenhuis
 3. Bijeenkomsten wijkontwikkelingen
 4. Dan de helft voor terug. Gemeente zal altijd een reden vinden om het alsnog te laten doorgaan.
 5. Interview thuis door ambtenaar
 6. Mijn man reageerde wel, maar hij is helaas 2 jaar geleden overleden. hij mail de ook naar wethouders.
 7. Noord Aa gebied.
 8. Samenspraak over Rokkeveen in de toekomst
 9. Wijk bijeenkomst
-

Vraag 104: Aan welke vorm(en) van samenspraak heeft u wel eens deelgenomen?

Door 747 respondenten beantwoord. Meerdere antwoorden per respondent mogelijk.

	aantal	% respondenten
- bijeenkomst over grote plannen in uw woonomgeving of een Zoetermeerbrede kwestie	163	21,8%
- een panel	7	0,9%
- een forum	3	0,4%
- een klankbordgroep	12	1,6%
- inspraakrecht (bijvoorbeeld: schriftelijk reageren op een voorgenomen bestemmingsplanwijziging)	43	5,8%
- persoonlijk contact met beslissers (raadsleden, burgemeester, wethouders, ambtenaren)	40	5,4%
- reageren op vragen die gesteld zijn via www.zoetermeer.nl of het Zoetermeerpanel (ons digitale burgerpanel)	10	1,3%
- spreekrecht in raad en/of raadscommissies	11	1,5%
- straatinterview of enquête	142	19,0%
- samenspraak via sociale media (Twitter, Facebook e.d.)	9	1,2%
- een andere vorm van samenspraak, namelijk:	10	1,3%
- geen enkele	443	59,3%

Vraag 104: Aan welke vorm(en) van samenspraak heeft u wel eens deelgenomen?

- een panel, namelijk:

Ingevuld door 6 van de 7 respondenten.

1. Bewoners panel.
2. Een supermarkt
3. Geen
4. Internet panel
5. Moskee aojge achter

6. Wijk informatie in wijkcentrum.

Vraag 104: Aan welke vorm(en) van samenspraak heeft u wel eens deelgenomen?

- een forum, namelijk:

Ingevuld door 3 van de 3 respondenten.

1. Bezuinigingen
 2. Dorp
 3. Zorgproblematiek
-

Vraag 104: Aan welke vorm(en) van samenspraak heeft u wel eens deelgenomen?

- een klankbordgroep, namelijk:

Door 10 van de 12 respondenten.

1. Bouw moskee in Zoetermeer. - Plaatsing zigeunerkampen in woonwijk
 2. In samenspraak met aanliggende schoolplein
 3. Leefbaarheid van de wijk.
 4. Platanen
 5. Projectgroep fiets actieplan 2013-2020 & fietsstad 2014
 6. Verbouwing ministerie.
 7. Verkeerssituatie Rokkeveen. Jeugd problematiek Rokkeveen-West.
 8. W.c. Meerzicht.
 9. Werkgroep openbare ruimte Oosterheem ben lid.
 10. Wmo
-

Vraag 104: Aan welke vorm(en) van samenspraak heeft u wel eens deelgenomen?

- een andere vorm van samenspraak, namelijk:

Door 10 van de 10 respondenten.

1. Ad hoe overleg, over de moties van de gemeenteraad i.v.m. gebruik van fiets- en wandelpaden in het Buitenpark
 2. Bijeenkomst Dekker sport
 3. Bijeenkomsten stadhuis inzake moskee in de wijk.
 4. Een poging gedaan met meerdere burens om de wethouder te spreken over de situatie waarin we woonden. Geen enkel respons, de wijkagent waar wij niet mee verder kwamen moest onze brief maar beantwoorden.
 5. Het bestuur van de flat
 6. Info avond over wijkaangelegenheden
 7. Interview thuis door ambtenaar
 8. Lang geleden een inspraak bijeenkomst over het speeltuintje/plantsoen groen van de wijk
 9. Reuma patiënten vereniging Zoetermeer. Is ook al enkel jaren geleden.
 10. Vip
-

Vraag 105: Was dit voor u (in alle gevallen) de juiste vorm van samenspraak? (vraag 105)

Door 296 van de 334 respondenten beantwoord die aan een vorm van samenspraak hebben deelgenomen (747 – 443 = 334 respondenten).

	aantal	% respondenten
- ja	254	85,8
- nee	42	14,2
totaal	296	100,0

Vraag 106: Welke vorm(en) zou(den) de juiste zijn geweest?

Beantwoord door 38 van de 42 respondenten die 'nee' hebben geantwoord.

Meerdere antwoorden per respondent mogelijk.

	aantal	% respondenten
- bijeenkomst over grote plannen in uw woonomgeving of een Zoetermeerbrede kwestie	10	26,3%
- een panel, namelijk:	8	21,1%
- een forum, namelijk:	2	5,3%
- een klankbordgroep, namelijk:	5	13,2%
- inspraakrecht (bijvoorbeeld: schriftelijk reageren op een voorgenomen bestemmingsplanwijziging)	13	34,2%
- persoonlijk contact met beslissers (raadsleden, burgemeester, wethouders, ambtenaren)	14	36,8%
- reageren op vragen die gesteld zijn via www.zoetermeer.nl of het Zoetermeerpanel (ons digitale burgerpanel)	1	2,6%
- spreekrecht in raad en/of raadscommissies	8	21,1%
- straatinterview of enquête	6	15,8%
- samenspraak via sociale media (Twitter, Facebook e.d.)	2	5,3%
- een andere vorm van samenspraak	10	26,3%
totaal	79	207,9%

Vraag 106: Welke vorm(en) zou(den) de juiste zijn geweest? (vraag 106)

- een panel, namelijk:

Ingevuld door 4 van de 8 respondenten.

Bouwplannen o.i.d. / sociale problemen in een wijk

Direct betrokkenen.

heb weinig geloof in inspraak Moskee plantanen.

Ik vond dat er wel geluisterd werd, maar na de bijeenkomst heb ik niets meer v/d gemeente vernomen.

Vraag 106: Welke vorm(en) zou(den) de juiste zijn geweest?

- een forum, namelijk:

Ingevuld door 2 van de 2 respondenten.

1. Bouwplannen o.i.d. / sociale problemen in een wijk
 2. Persoonlijk contact is mijns inziens veel te inefficiënt en forum op Zoetermeer.nl is een goede middenweg: samen met medeburgers en bestuurders onderwerpen bespreken.
-

Vraag 106: Welke vorm(en) zou(den) de juiste zijn geweest?

- een klankbordgroep, namelijk:

Ingevuld door 2 van de 5 respondenten uit tabel 4a.

1. Bewoners, die er tijd voor hebben, met de deskundigen van gedachten te laten wisselen alvorens men een plaats in een bijna definitief jasje steekt.
 2. Bouwplannen o.i.d / sociale problemen in een wijk.
-

Vraag 106: Welke vorm(en) zou(den) de juiste zijn geweest?

- een andere vorm van samenspraak, namelijk:

Ingevuld door 10 van de 10 respondenten uit tabel 4a.

1. Bestuurders die naar de mensen/ wijk toekomen.
 2. Betere aankondiging meer direct/ rechtstreeks benaderen.
 3. Dat de gemeente toelichting geeft over de plannen, niet alleen maar antwoorden geeft ipv vragen die je zelf stelt
 4. Een bijeenkomst voordat de beslissing is genomen
 5. Een vorm die tot resultaat leidt, en waarbij burgers zich medeverantwoordelijk voelen voor resultaat.
 6. Eentje waarbij je het gevoel krijgt dat er iets wordt gedaan met de inbreng.
 7. Geen idee
 8. Info via papier en decennia pas een bijeenkomst (geen hoorcollege)
 9. Waarbij protest ook gehoord wordt/ plannen rond Noord Aa gaan gewoon door ondanks massaal protest.
 10. We hebben veel issues gehad met jongeren vooral in gesubsidieerde huurwoningen. De klachten bespreken en kijken wat dit betekent voor huiseigenaren zou een belangrijk forum zijn.
-

Vraag 107: Hoe heeft u uw deelname aan samenspraak ervaren? Voelde u zich gehoord?

Alleen beantwoord door respondenten die aan samenspraak hebben deelgenomen: 334 respondenten uit tabel 2a (747 – 443= 334).

Ingevuld door 293 van de 334 respondenten.

	aantal	% respondenten
- ja	193	65,9
- nee	100	34,1
totaal	293	100,0

Vraag 108: Heeft u meer begrip gekregen voor het onderwerp?

Alleen beantwoord door respondenten die aan samenspraak hebben deelgenomen:

334 respondenten uit tabel 2a (747 – 443= 334).

Door 292 van de 334 respondenten ingevuld.

	aantal	% respondenten
- ja, ik heb meer begrip voor het onderwerp gekregen	68	23,3
- mijn begrip voor het onderwerp is gelijk gebleven	187	64,0
- nee, ik heb minder begrip voor het onderwerp gekregen	37	12,7
totaal	292	100,0

Vraag 109: Heeft u resultaat gezien van uw deelname aan samenspraak?

Alleen beantwoord door respondenten die aan samenspraak hebben deelgenomen:

334 respondenten uit tabel 2a (747 – 443= 334).

Door 285 van de 334 respondenten ingevuld.

	aantal	% respondenten
- ja:	67	23,5
- Nee	218	76,5
Totaal	285	100,0

Vraag 109: Heeft u resultaat gezien van uw deelname aan samenspraak?

- ja, namelijk:

Door 58 van de 67 respondenten uit tabel 7a ingevuld.

-
1. 1x op vakantie v. het reumafonds, daar heb ik mee gedaan aan samenspraak over het aanpassen van hoog/laag bedden in bungalows
 2. Aanleg parkeerplaatsen op andere plek.
 3. Aanpassing van de uitvoering
 4. Andere locatie ondergrondse container
 5. B
 6. Beslissingsrecht van de gemeente (taxivervoer kind van/naar school)
 7. Bestemmingsplan is niet gewijzigd.
 8. Betere communicatie met de betrokken burgers.
 9. Bezwaren werd gehoord en plannen werden gewijzigd.
 10. Bouw moskee Segwaert is vooralsnog van de baan.
 11. Bv herinrichting Meerzichtlaan.
 12. Dat de bewoner niet gehoord wordt
 13. Dat het doorgaande verkeer, omgeleid word door een andere weg. Dan de VanWijngaardenstraat.
 14. De herinrichting van het Prinses Ariane Park en de groenvoorziening aan de Boerhaavelaan.
 15. De suggesties van de enquête zijn opgevolgd.
 16. Definitieve project op internet (site) gezien.
 17. Draagkracht
 18. Drempel in straten bij verkeersonveiligheid.
 19. Een e-mail met een conclusie die mij juist lijkt.

20. Er is iets van de vorm voor het speelhoekje herkend.
 21. Er kwam 'n andere oplossing dat voor beide partijen acceptabel was.
 22. Er was een hele grote groep mensen. Het eind van het verhaal is dat het gelukkig niet door is gegaan.
 23. Gefaseerd rooien bomen Seghwaert
 24. Gemeente heeft of gezien van bestemmingplan wijziging
 25. Ging over kappen van bomen in de straat, is goed overleg over geweest.
 26. Goed resultaat
 27. Herinrichting plein
 28. Het idee is niet uitgevoerd, plannen zijn gewijzigd.
 29. Het is geregeld dat er meer/vaker politie in de buurt surveilleert.
 30. Het onderhoud van openbaar groen.
 31. Ik heb mijn vragen kunnen stellen en mee kunnen beslissen inzake de bomen kap
 32. In ben op de hoogte gehouden d.m.v. een brief
 33. In de definitieve plannen was 'n put uit de samenspraak terug te vinden.
 34. In het ene geval wel, in het andere geval moeilijk aan te geven.
 35. Indeling parkeerplaatsen
 36. Informatie uitwisseling + meest uren bij individueel gezicht probleem basis voorziening in Zoetermeer ontbreekt.
 37. Inspraak met bewoners. Zorgvuldiger.
 38. Ja, een antwoord per brief.
 39. M.b.t. de inrichting van een schoolplein
 40. Mee gedacht over het pleintje wat heringericht moest worden
 41. Meer parkeerplaatsen.
 42. Meer politie toezicht bij scholen complex tegen hangjongeren.
 43. Moskee ging niet door
 44. Na ruim 30 jaren zeuren met z'n allen uiteindelijk een geluidswal bij de A12 gekomen. "Alleen is deze nog te laag"
 45. Onderwerp werd afgewezen door gemeent raad vanwege publieke invloed
 46. Plannen zijn herzien naar iedereen van de omwonenden.
 47. Realisatie fiets actieplan 2013-2020 Raadsvoorstel ? fietsen/wandelen van het buitenpark
 48. Schriftelijke bericht over de gevolgd
 49. Tweet naar wethouder S.K. de Leyens: het ging over reparatie bruggetje, dat is gebeurd.
 50. Vaker de wijkagent bij de jongeren in de wijk
 51. Veiligheid fietsers kruispunt drieband
 52. Veranderen verkeerssituatie, bouwen jop.
 53. Verbetering wijk.
 54. Verbeteringen in de wijk
 55. Verkeersdrempels in straat gelegd.
 56. Via informatiebrief.
 57. Voorgenomen veranderingen in de wijk mbt speelplek ging niet door!
 58. Zoetermeer gezond, uitslag enquête.
-

Vraag 110: Kunt u de belangrijkste reden aangeven waarom u in het afgelopen jaar aan geen van de genoemde vormen van samenspraak heeft deelgenomen?

Beantwoord door 72 van de 443 respondenten uit vraag 104 die wel bekend zijn met vormen van samenspraak maar er niet aan hebben deelgenomen.

	aantal	% respondenten
ik wist niet dat ik daaraan kon deelnemen	10	13,9
ik had daar geen interesse voor	22	30,6
ik had daar zelf geen belang bij	8	11,1
ik had het te druk / ik had andere prioriteiten	15	20,8
het beleid ligt volgens mij toch al vast	15	20,8
het is niet mijn taak, maar hoort bij college van B&W/gemeenteraad	1	1,4
Ik hoorde het te laat	1	1,4
Andere reden	0	0,0
totaal:	72	100,0

Vraag 111: Welke thema's zijn voor u belangrijk genoeg om over mee te denken, aan mee te werken of mogelijk ook mee te bepalen?

Ingevuld door 1189 van de 1273 respondenten. Meerdere antwoorden per respondenten mogelijk.

	aantal	% respondenten
- plannen voor mijn woonomgeving	973	81,8%
- plannen die voor de hele stad gelden	334	28,1%
- infrastructuur (inrichting van straten, parkeren)	447	37,6%
- groenvoorzieningen (parken, groenstroken)	498	41,9%
- bouwprojecten van stedelijke voorzieningen	156	13,1%
- anders	144	12,1%
totaal	2552	214,6%

Vraag 111: Welke thema's zijn voor u belangrijk genoeg om over mee te denken, aan mee te werken of mogelijk ook mee te bepalen? Anders, namelijk:

Door 99 van de 144 respondenten ingevuld.

-
1. 'T Lange land ziekenhuis
 2. (inter) kerkelijke aangelegenheden maatschappelijke aangelegenheden.
 3. Aanpak van problemen in de wijk.
 4. Aanpakken criminaliteit
 5. Aanpakken van overlast, onveilige plekken
 6. Activiteiten voor jeugd. ik vind het heel vervelend dat er geen uitgaansgelegenheden zijn voor jongeren (heb 2 kids van 16 + 17 jaar).
 7. Als het b.v. belangrijk is voor de kids
 8. Ben 90 jaar
 9. Benzinstation in Oosterheem.
 10. De bushokjes zijn regelmatig gesneuveld. Dure grap!
 11. De gevolgen voor ouderen en burens, nu men zolang mogelijk thuis moet blijven wonen. Vraagt om

- veel meer problemen. Ook voor gemeenten en politie.
12. Ernstige overlast van buurtbewoners
 13. Fiets-thema's
 14. Fietspaden.
 15. Financieel aspecten budget en / begroting etc.
 16. Gang van zaken m.b.t. buurt ver. seghwaert op dreef.
 17. Geen behoefte mee denken
 18. Geen idee
 19. Geen interesse
 20. Geen interesse om mee te denken
 21. Geen interesse.
 22. Geen hinder meer aan jongeren die 's nachts gaan stappen!
 23. Geen mening
 24. Geen thema, het is te moeilijk voor mij.
 25. Geen thema's, ik ben gehandicapt, veel pijn, veel bezoek aan dokters. Ik heb al veel in te vullen. Was verbaasd over dit boekje
 26. Geen tijd voor
 27. Geen tijd.
 28. Geen van dit alles nogmaals: ben te oud en te moe om dat allemaal aan te horen!
 29. Gezondheidszorg; ziekenhuis - h.a.post/ SEH apotheek
 30. Heel belangrijk voor mij een nieuwe supermarkt! Kant wel, maar duurt nog even!
 31. Honden uitlaatplekken.
 32. Hou me er niet mee bezig
 33. Ik ? 1x/ 4 jaar.
 34. Ik ben lui hierin vind het eigenlijk wel goed zo
 35. Ik heb daar geen belangstelling in.
 36. Ik mis Olympus als zwembad en nu ook nog Keerpunt ga buiten Zoetermeer nu zwemmen. Triest.
 37. Ik weet het niet
 38. Ik wil me daar niet persoonlijk mee bezig houden
 39. Kan niet.
 40. Keer speeltuin voor de kids hier.
 41. Kunst in Zoetermeer
 42. Meer kind en jongeren gerichte dingen.
 43. Mijn wensen een tennisles in Palenstein doen.
 44. Milieu, onderwijs en diversiteit, dienstverlening
 45. Mollen, zodat de bestrating een puin hoop is, een beetje zand, tegels er op. Een dag verder, weer net zo slecht.
 46. Natuur en maaibeheer.
 47. Onderwijs
 48. Openbaar vervoer.
 49. Over de bestrating zelfs nieuw aangelegde straten zijn alweer vol kuilen en hobbels. Ik rijd scootmobiel en ben doodop van een rondje rijden, het is schokken en slingeren en scheefhangen.
 50. Over speelplaatsen voor kinderen
 51. Overlast jongeren aanpak.
 52. Parkeer beleid in de straat - verkeersborden in woonwijk - en veiligheid voor bewoners heuvels - meer

toezicht handhaving

53. Plannen die de burger veel geld gaan kosten (bv museum) moeten door de burger afgestemd kunnen worden
54. Plannen kinderspeelplaats
55. Plannen m.b.t. veiligheid
56. Plannen rondom winkelcentra & recreatie.
57. Plannen voor een buurthuis voor jongeren. Er is niks in bijv Oosterheem. Project leiden door bijv flinke kerels die de boel onder controle houden. Flipperkasten, pool, computers, tafel en stoelen, bordspelen. Gewoon een hangplek.
58. Plannen voor uitgaansleven.
59. Plannen waarop de burger kan vertrouwen, plus gerichte actie bij gefundeerde klachten.
60. Planning ouderenzorg in de wijk
61. Problemen in de wijk
62. Recreatie en ontspanning b.v. zwembad + bibliotheek.
63. Recreatie zoals zwembad
64. Recreatieve fiets en MTB- mogelijkheden in en om Zoetermeer.
65. Rolstoel toegankelijkheid.
66. Sluiten van gemeentelijke voorzieningen.
67. Sociale problemen als bv. hangjongeren
68. Speel voorzieningen
69. Speelgelegenheid b.v. speeltuin aanleg
70. Speelplekken
71. Speeltuinen!
72. Sport voor jongeren
73. Sportaccommodaties
74. Sportfaciliteiten.
75. Subsidies
76. Taal probleem
77. Te druk voor, sorry
78. Teveel poen uitgegeven aan een stadsmuseum.
79. Uitgaansgelegenheden
80. Uitgaansgelegenheden
81. Uitgaansgelegenheden
82. Bijv.: mensen met kinderen weten wat kinderen willen Kinderspeelplaatsen betrek de doelgroep B5 't onderwerp!
83. t/m 88 Veiligheid 6x
88. Veiligheid + leefbaarheid van mijn woonomgeving
89. Veiligheid en openbare orde
90. Veiligheid en overlast. Optreden politie/justitie en gemeente m.b.t. de handhaving/voorkoming
91. Veiligheid in openbare ruimtes
92. Veiligheid, financier gemeente
93. Veiligheid, straatverlichting
94. Veiligheid! Van de wijk.
95. Weinig behoefte aan
96. Werk gelegenheid/vacatures voor iedereen.

97. Wijk.

98. Zou graag in de weekend als ze dronken door de straat lopen meer politie willen zien.

99. Zwembaden

Vraag 112: Kunt u aangeven hoe we u het beste kunnen informeren over uw mogelijke inzet bij het maken van beleid en het realiseren van projecten?

Door 1184 van de 1273 respondenten ingevuld.

	aantal	% respondenten
- ik zou graag een persoonlijke uitnodiging ontvangen	390	32,9
-ik zou graag een oproep zien in Stadsnieuws	273	23,1
- ik wil graag geïnformeerd worden via maatschappelijke instellingen - (scholen, (sport)verenigingen e.d.)	30	2,5
- ik zou graag een oproep zien op de gemeentelijke of de wijkwebsite	41	3,5
- ik zou graag digitaal een oproep zien via social media	94	7,9
- ik zoek zelf via internet	264	22,3
- anders, namelijk:	92	7,8
totaal	1184	100,0

Vraag 112: Kunt u aangeven hoe we u het beste kunnen informeren over uw mogelijke inzet bij het maken van beleid en het realiseren van projecten? Anders, namelijk:

Ingevuld door 78 van de 92 respondenten.

1. Bewonersvereniging informeert via e-mail.
2. Bericht
3. Brief
4. De buurt in een verkort schrijven een (open) plan voorleggen, vergezeld van een retourenvelop, waarop men eventueel.
5. E-mail
6. E-mail notificatie.
7. Een brief, niet perse persoonlijk
8. Een persoonlijk e-mail bericht.
9. t/m 11 E-mail
12. en 13 Enquête
14. Flyers die huis aan huis worden verspreid ook met "nee-nee" stickers op de brievenbus.
15. Geen, 4x
16. Geen belangstelling
17. Geen idee
18. t/m 20 Geen interesse
21. en 22 Geen mening
23. Geen van allen.
24. Helaas wordt ik door de thuissituatie volledig in beslag genomen. Sorry hiervoor.
25. Huis-aan-huis folders
26. Ik ben 90 jaar en woon bij mijn dochter dus kan nergens meer aan deel nemen!!! Ben te oud!!
27. Ik weet 't niet.

28. Ik wil (graag) niet bij betrokken zijn met alle activiteiten projecten.
29. Informatie in 't Streekblad
30. Informeren heeft geen zin, alles wat de Zoetermeeders willen, doen ze toch niet.
31. Kijk u maar naar de website: <http://app.gankelijkheid.nl>
32. Kranten
33. Lees het wel in het staat nieuws.
34. Maak een gemeentekrant die hier aan huis word bezorgd en / of een gemeente tijdschrift.
35. t/m 37 N.v.t.
38. t/m 46 Niet
47. Nieuwsbrief
48. Nieuwsbrief via E-mail.
49. N.v.t
50. Op billboards van de gemeente in de openbare ruimte.
51. Papier in brievenbus
52. Per brief, niet persoonlijk
53. Per brief.
54. Per post.
55. Per vrijblijvende brief.
56. Reclame op tv.
57. Schriftelijk via brief.
58. Streekblad etc.
59. Streekbladen
60. Stuur een brief.
61. Taal probleem
62. U kunt ons mailen, mail bekijken we iedere dag.
63. Via brief
64. Via de post.
65. Via de weekbladen
66. Via e-mail
67. Via een brief
68. Via e-mail
69. Via het Streekblad.
70. Via mail
71. Via persoonlijke E-mail
72. Via streekbladen
73. Via whatsapp / sms
74. Via: tj.oyen@gmail.com
75. Weet niet
76. Z.b.
77. Zinloos, ik heb de uitslag vorige samenspraak gelezen, bleek dat we alles "zelf" moesten doen!
Gemeente nikst!
78. Zou niet weten. Ik ben te oud hiervoor.

Vraag 113: Vindt u dat de gemeente genoeg doet om de bewoners te betrekken bij beleidsvorming en bij projecten?

Door 1234 van de 1273 respondenten ingevuld.

	aantal	% respondenten
- ja	317	25,7
- nee	197	16,0
- weet niet/geen mening	720	58,3
totaal	1234	100,0

Vraag 114: Kent u de mogelijkheid van het burgerinitiatief of het referendum om als inwoner het beleid van de gemeente te beïnvloeden?

Door 1218 van de 1273 respondenten beantwoord.

	aantal	% respondenten
- ja, ik ken beide mogelijkheden	421	34,6
- ik ken alleen het burgerinitiatief	79	6,5
- ik ken alleen het referendum	120	9,9
- nee, ik ken geen van beide mogelijkheden	598	49,1
-totaal	1218	100,0

Vraag 115: Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen?

		helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	geen mening	totaal aantal respondenten
Gemeentelijke organisatie houdt rekening met de belangen van de inwoners	aantal	33	415	342	120	37	250	1197
	%	2,8	34,7	28,6	10	3,1	20,9	100
De gemeentelijke organisatie komt haar afspraken na	aantal	22	223	370	114	32	427	1188
	%	1,9	18,8	31,1	9,6	2,7	35,9	100
Het college van B&W werkt samen met de stad	aantal	21	304	342	63	19	436	1185
	%	1,8	25,7	28,9	5,3	1,6	36,8	100
Het college van B&W is open in de communicatie met de	aantal	21	275	337	108	26	425	1192
	%	1,8	23,1	28,3	9,1	2,2	35,7	100

stad

.

Het college van B&W	aantal	23	265	324	74	34	464	1184
doet zijn best	%	1,9	22,4	27,4	6,3	2,9	39,2	100
beloften na te komen								
De gemeentelijke	aantal	43	490	268	76	20	295	1192
organisatie biedt	%	3,6	41,1	22,5	6,4	1,7	24,7	100
bewoners								
gelegenheid mee te								
denken en mee te								
doen aan de stad								
