

# Communicatie en Bestuur Dordrecht

Monitor 2020

START

Klik op  
START

Jan Schalk en Wanda van den Boogaard



Onderzoekcentrum  
Drechtsteden

Partner voor bestuur en beleid





# Inhoudsopgave

**Conclusies**

**Aanleiding**

**Communicatie**

**Prioriteiten**

**Gemeente-  
bestuur**



Bijlage



Terug naar  
inhoudsopgave



Over ons



# Conclusies



# Conclusies

## Voorkeur voor media en waardering communicatie

Bijna iedereen volgt regelmatig of af en toe nieuws over of van de gemeente.

Zeven op de tien inwoners geven voor het nieuws OVER de gemeente de voorkeur aan het lokale huis-aan-huisblad. Bijna de helft leest ook een krant of dagblad. En ruim een derde volgt nieuws via sociale media.

Bij nieuws VAN de gemeente heeft zeven op de tien de voorkeur voor een brief van de gemeente. Op enige afstand gevolgd door een digitale nieuwsbrief (44%), het Gemeentenieuws (40%) en de website (30%).

De helft van de inwoners bezoekt regelmatig of af en toe de website van de gemeente. Dat is minder dan in 2017, toen 63% van de inwoners de website bezocht.

De gemiddelde rapportcijfers voor de verschillende onderdelen van de website zijn allemaal ruim voldoende. De website krijgt een 7,0 als rapportcijfer. De manier om iets aan te vragen krijgt het hoogste cijfer (7,3).

Als men in gesprek wil gaan met de gemeente, dan doet men dit het liefst via een e-mail, de telefoon of een persoonlijke afspraak. Vaak genoemd zijn onderwerpen uit de dagelijkse leefomgeving, de verkeersveiligheid, (fietsers), parkeren, veiligheid, onderhoud groen en wegen, zwerfvuil en leefbaarheid/overlast.

De inwoners reageren over het algemeen positief op de stellingen over de communicatie met de gemeente. Zo vindt bijvoorbeeld 65% de informatie via het Gemeentenieuws goed. Een klein deel (9-12%) is niet positief over de stellingen.

Het totale rapportcijfer voor communicatie is van 6,9 in 2017 iets gedaald naar een 6,8.

De sociale media (Twitter, Facebook en Linked In) van de gemeente worden door bijna 28.650 volgers gevolgd en krijgen het rapportcijfer 6,5.

55-plussers volgen vaker het nieuws via krant/dagblad, terwijl jongere generaties dit vaker via de sociale media volgen. 55-plussers geven de informatie via sociale media een relatief laag rapportcijfer. Dat geldt ook voor inwoners met een laag opleidingsniveau en inwoners van Nieuw Krispijn en Crabbehof. Inwoners van Stadspolders geven een relatief hoog cijfer voor de informatie via sociale media. Jongeren van 18-34 jaar geven de gemeentelijke informatie een iets hoger rapportcijfer. Dat geldt ook voor inwoners uit Stadspolders en inwoners met MBO-niveau.





# Conclusies

## Betrokkenheid en prioriteiten gemeentebestuur

Bijna drie kwart van de inwoners wil betrokken worden bij de beslissingen van de gemeente. Zo wil driekwart betrokken worden via een opinieonderzoek. Ook inspraakbijeenkomsten, en informatiebijeenkomsten kunnen voor de helft op instemming rekenen. Ruim een derde kiest voor digitale presentaties, panels en een internetforum.

Door de coronamaatregelen konden afgelopen jaar bijeenkomsten niet op de gebruikelijke manier doorgaan. Daar voor in de plaats zijn digitale presentaties en afspraken mogelijk gemaakt. Zo'n 8% heeft wel eens deelgenomen aan zo'n digitale afspraak. Bijna de helft daarvan vindt het prettig daaraan mee te doen, 37% vindt het soms wel en soms niet prettig. Bijna een vijfde vindt het niet prettig.

De opinie over stellingen betrokkenheid zijn verdeeld. Drie op de tien inwoners zijn positief over deze stellingen. Eveneens drie op de tien zijn het (zeer) oneens met de stellingen. Het rapportcijfer voor de wijze waarop de gemeente burgers betreft bij de (uitvoering van) het beleid en de samenwerking zoekt, ligt op 6,1. Dat is iets hoger dan in 2017, toen was het 6,0. Dit is vergelijkbaar aan het gemiddelde van Nederland.

De gemiddelde scores op de stellingen laat een voldoende zien voor de betrokkenheid bij de gemeente. In 2020 vinden meer respondenten dat de gemeente inwoners voldoende bij plannen en activiteiten betreft.

Het gemeentebestuur krijgt een 6,6 als rapportcijfer, dit is iets hoger dan in 2017. 13% geeft een onvoldoende.

De gemeente wil samenwerken aan een stad met veerkrachtige inwoners, een optimaal vestigingsklimaat, voldoende banen, goede zorg en onderwijs en aantrekkelijke woningen. Een samenleving waarin ruimte is voor eigen initiatief en waar bewoners verantwoordelijkheid nemen en omzien naar elkaar. Waar bewoners hulp krijgen maar ook zelf hulp geven aan buurtgenoten die dat nodig hebben.

Inwoners van Dordrecht vinden vooral dat er aandacht moet komen voor een schone stad en een aantrekkelijk en levendige Binnenstad. Bij de spontaan genoemde onderwerpen die men onder de aandacht wil brengen overheersen de onderwerpen uit de dagelijkse leefomgeving en wonen: schoon, heel en veilig, leefbaarheid, verkeersveiligheid, parkeren schoonhouden groen etc. Bij wonen gaat het om woningnood van starters/ouderen, waarbij 55-plussers vooral nieuwbouw belangrijk vinden en jongeren doorstroming en differentiatie.

.



# Aanleiding





# Aanleiding

## Verbinding, Samenspraak en samenwerking

In het Coalitieakkoord 2018-2022 van Dordrecht wordt ruim aandacht besteed aan de samenwerking van de gemeente met inwoners en partners. Samenspraak en samenwerking zijn essentieel om de grote én kleine opgaven waar de stad voor staat te laten slagen.

Waar mensen elkaar ontmoeten ontstaan nieuwe netwerken, kansen en initiatieven en nieuwe energie, die bijdragen aan de vitale en veerkrachtige stad die Dordrecht wil zijn (verbinding). De gemeente wil bij grote dossiers experimenteren met werkvormen zoals gesprekstafels gericht op het vroegtijdig betrekken van de raad en partners in de stad én ervaring opdoen met de nieuwe manier van werken die nodig is zodra de Omgevingswet van kracht wordt.

In 2021 wordt daartoe ook een nieuw participatiebeleid opgesteld en de participatie- en inspraakverordening aangepast.

In de jaarbegrotingen zijn enkele indicatoren hierover opgenomen, zoals het rapportcijfer voor samenwerking en de mening over stellingen over betrokkenheid en samenwerking.

In het Dordts communicatieplan wordt aandacht geschonken aan maatwerk in mediagebruik afgestemd op verschillende doelgroepen, verschillende wijken en verschillende onderwerpen. In het onderzoek hebben we daarom ook uitsplitsingen gemaakt naar mediavorkeuren per doelgroep en wijk.





# Communicatie



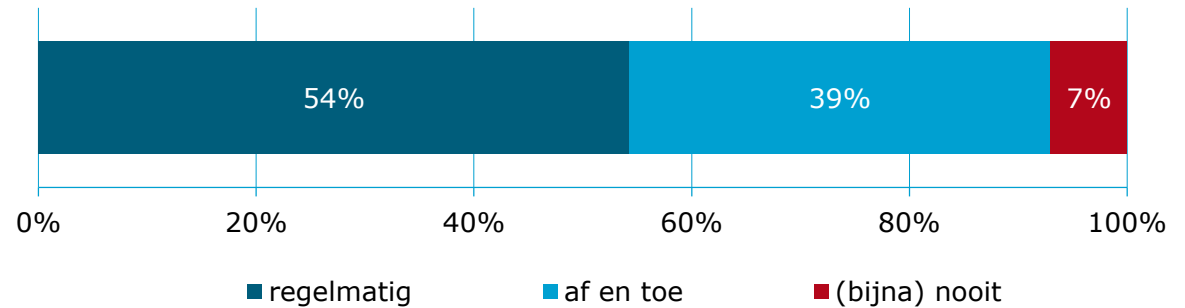
# Communicatie



## Informatiekanalen met nieuws OVER gemeente

### Informatiekanalen met nieuws OVER gemeente

Bijna iedereen volgt regelmatig of af en toe nieuws over of van de gemeente.



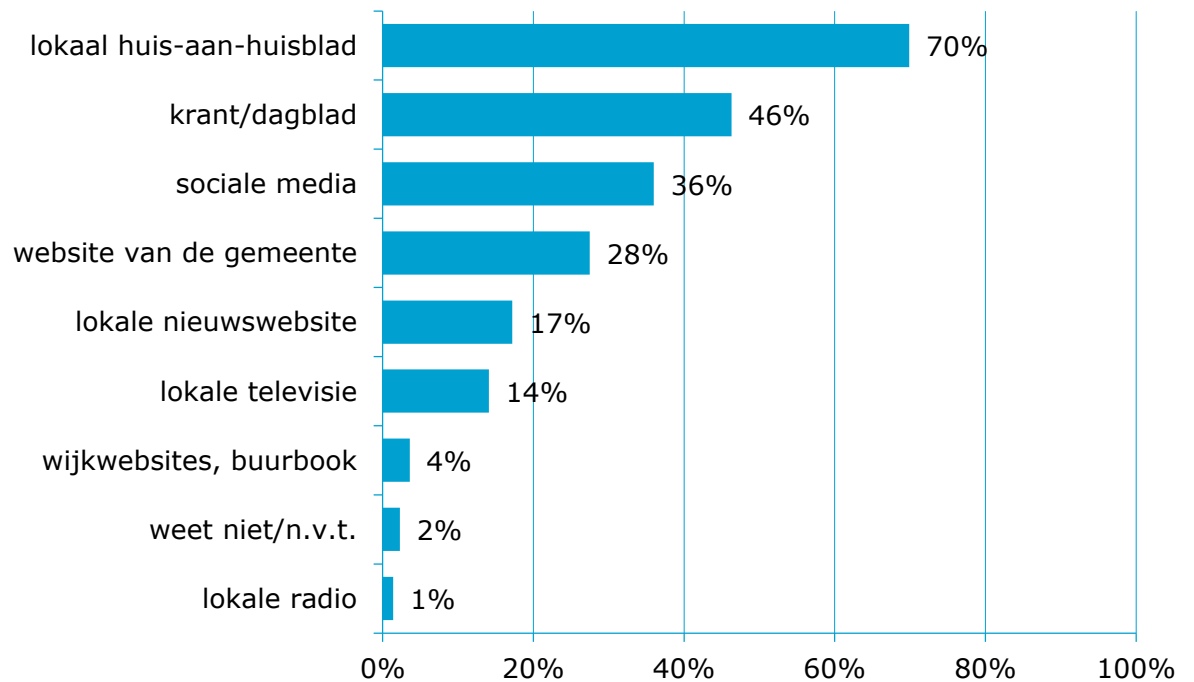
### Voorkeur informatiekanalen met nieuws OVER gemeente

Zeven op de tien inwoners geven voor het nieuws over de gemeente de voorkeur aan het lokale huis-aan-huisblad. Bijna de helft leest ook een krant of dagblad. En ruim een derde volgt nieuws via sociale media. Lokale radio, televisie en wijkwebsites, buurboek worden nauwelijks geraadpleegd.

Jongeren volgen nieuws meer via sociale media en minder via huis-aan-huisbladen en krant. 55-plussers doen dit juist meer via huis-aan-huisbladen en minder via sociale media.

Bij inwoners uit de Binnenstad, het Reeland en de Staart zijn sociale media populair en in Noordflank, Nieuw-Krispijn, Wielwijk en Dubbeldam het huis-aan-huisblad.

Mensen met lage opleiding volgen minder het nieuws.



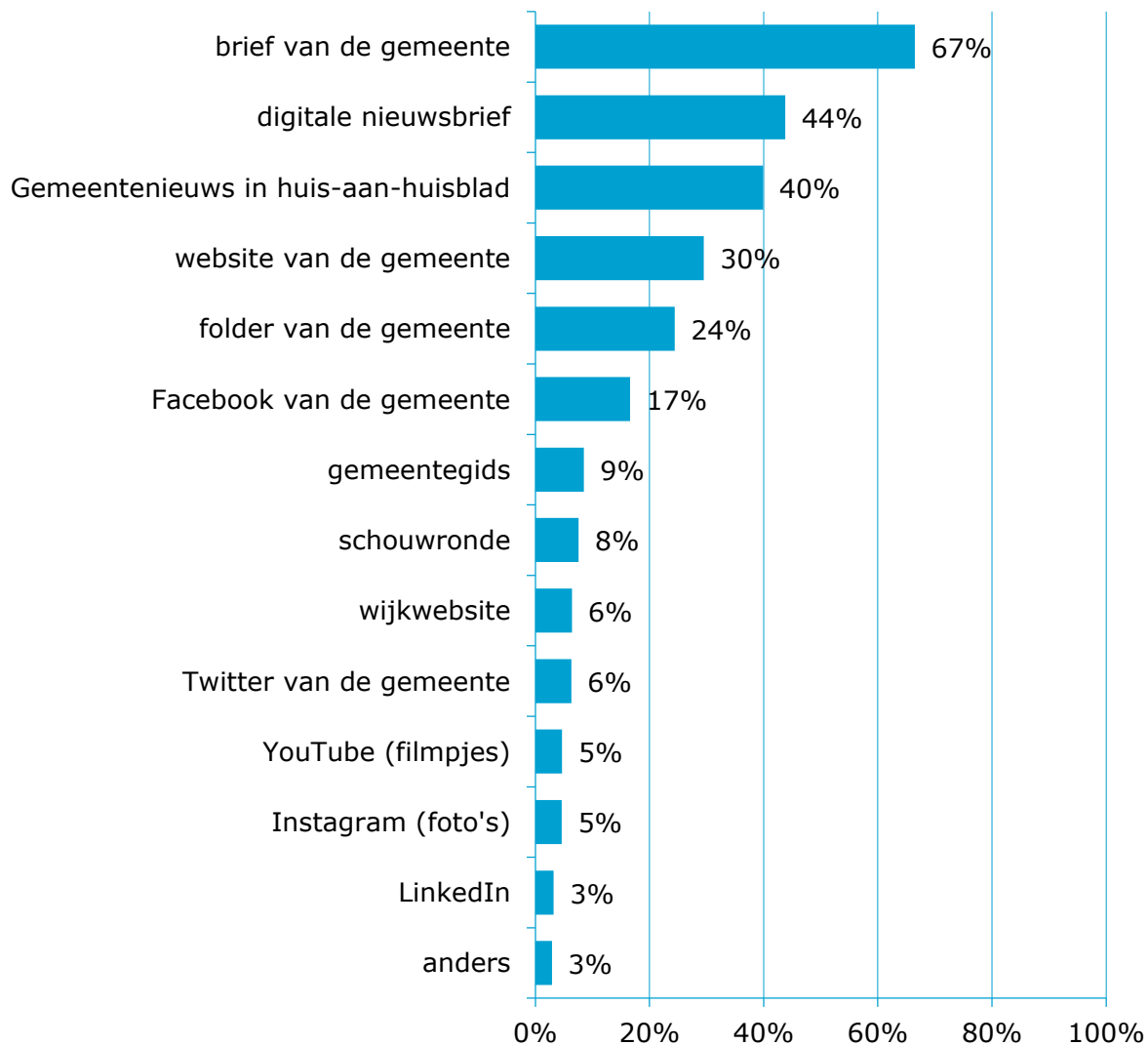


# Communicatie

## Voorkeur informatiekanaal met nieuws VAN gemeente

### Voorkeur informatiekanaal met nieuws VAN gemeente

Zeven op de tien hebben de voorkeur voor een brief van de gemeente. Op enige afstand gevolgd door een digitale nieuwsbrief (44%), het Gemeentenieuws (40%) en de website (30%).



### Aantal volgers sociale media (per 25-09-2017 en 31-12-2020)

	2017	2020	groei
Twitter	9.616	10.803	+12%
Facebook	5.286	9.158	+73%
LinkedIn	3.621	8.680	+140%
<b>TOTAAL</b>	<b>18.523</b>	<b>28.641</b>	<b>+55%</b>

In 2020 zijn er ook 2.089 volgers van Instagram.



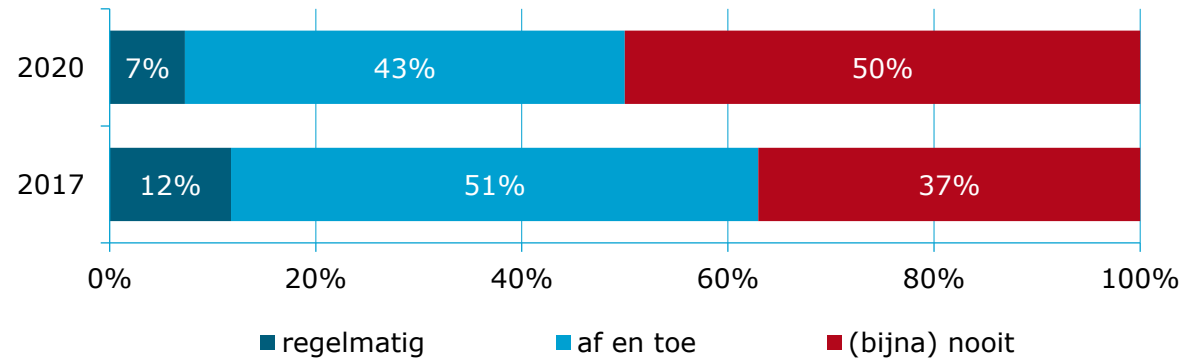
# Communicatie



## Bezoek en rapportcijfers website

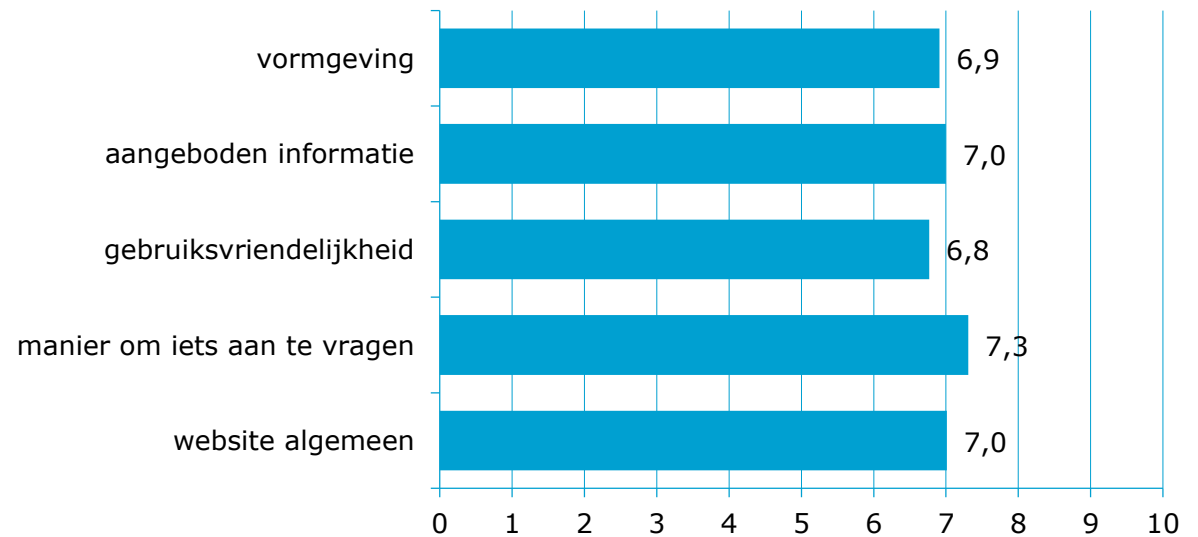
### Bezoek website

De helft van de inwoners bezoekt regelmatig of af en toe de website van de gemeente. Dat is minder dan in 2017, toen 63% van de inwoners de website bezocht.



### Rapportcijfers website

De gemiddelde rapportcijfers voor de verschillende onderdelen van de website zijn allemaal ruim voldoende. De manier om iets aan te vragen krijgt het hoogste cijfer (7,3).





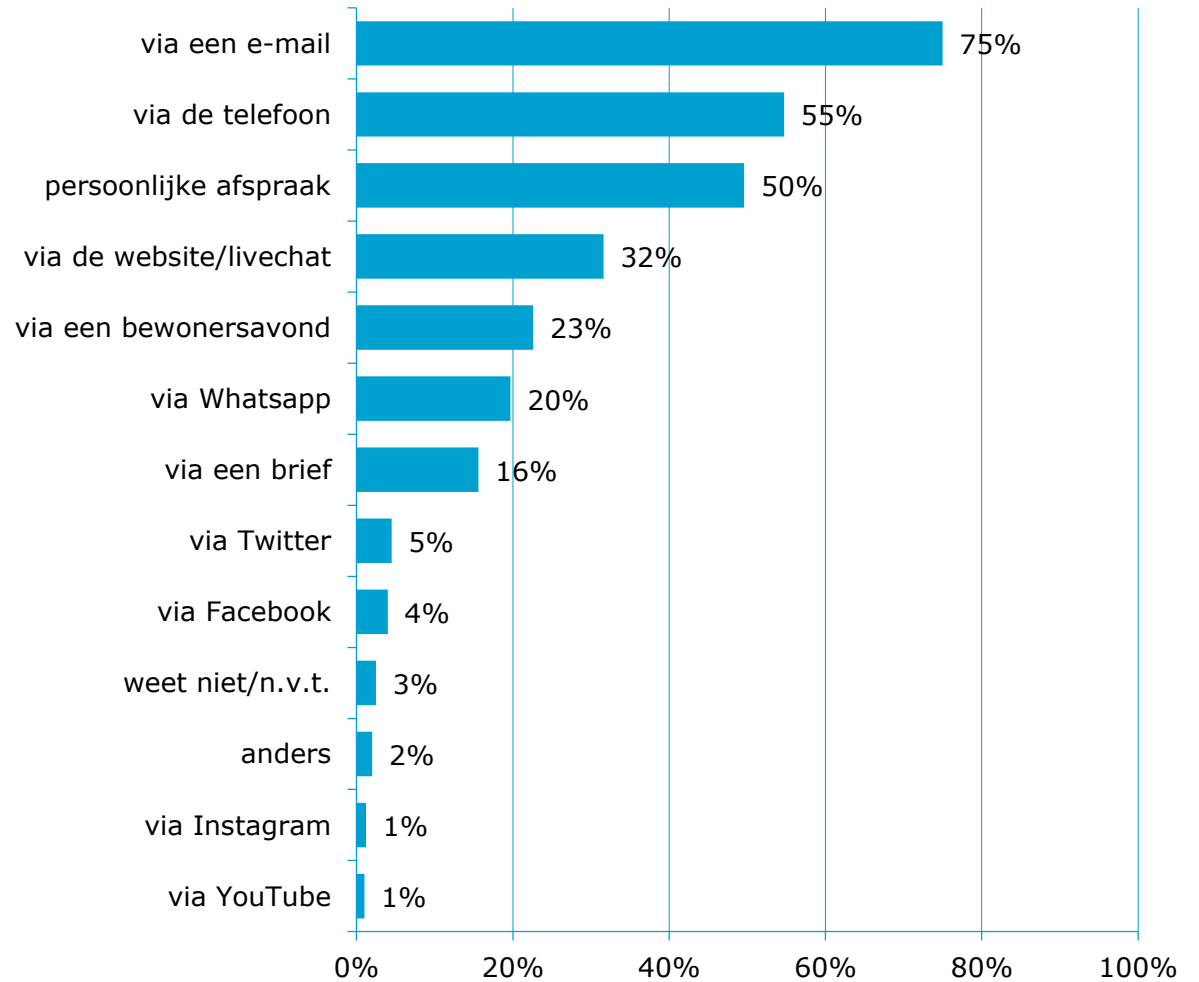
# Communicatie

## Wijze in gesprek gaan met de gemeente

### Wijze van in gesprek gaan met de gemeente

Het liefst communiceert men met de gemeente via een e-mail, de telefoon of een persoonlijke afspraak.

Er is weinig animo om via Facebook, Twitter, Instagram of YouTube met de gemeente in gesprek te gaan.









# Communicatie

## Inwoners over communicatie met de gemeente

### Inwoners over communicatie met de gemeente

De inwoners reageren over het algemeen positief op de stellingen over de communicatie met de gemeente. Een klein deel (9-12%) is hierover niet positief.

Vier op de tien inwoners volgen de gemeente via sociale media.

### Rapportcijfers communicatie

2020: 6,8

gemeentelijke informatie

2017: 6,9

6,5

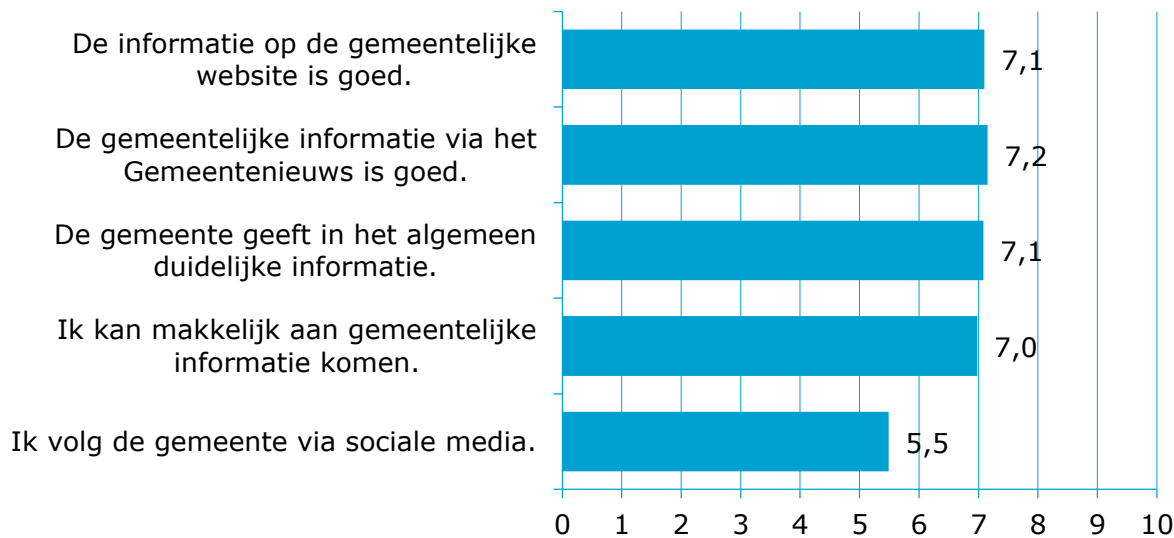
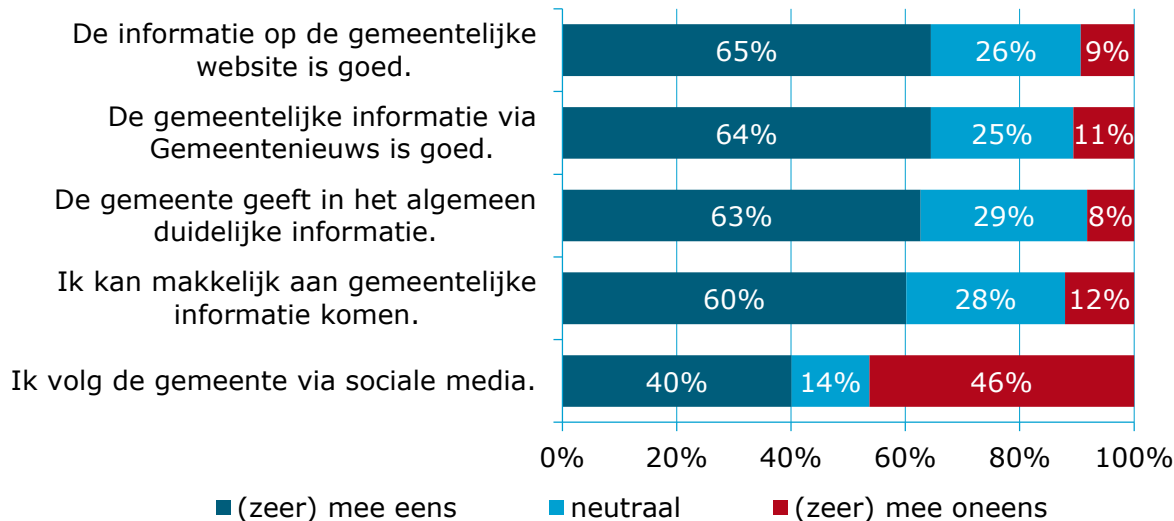
sociale media

### Gemiddelde score communicatie

De gemiddelde scores op de stellingen laat een ruime voldoende zien voor de communicatie.

Het totale rapportcijfer voor communicatie is van 6,9 in 2017 iets gedaald naar een 6,8.

Zoals iemand verwoordt: "Communicatie met burgers kan echt beter Front office is heel vriendelijk maar op fixi meldingen wordt bv onvoldoende gereageerd Terugbelverzoeken worden genegeerd"





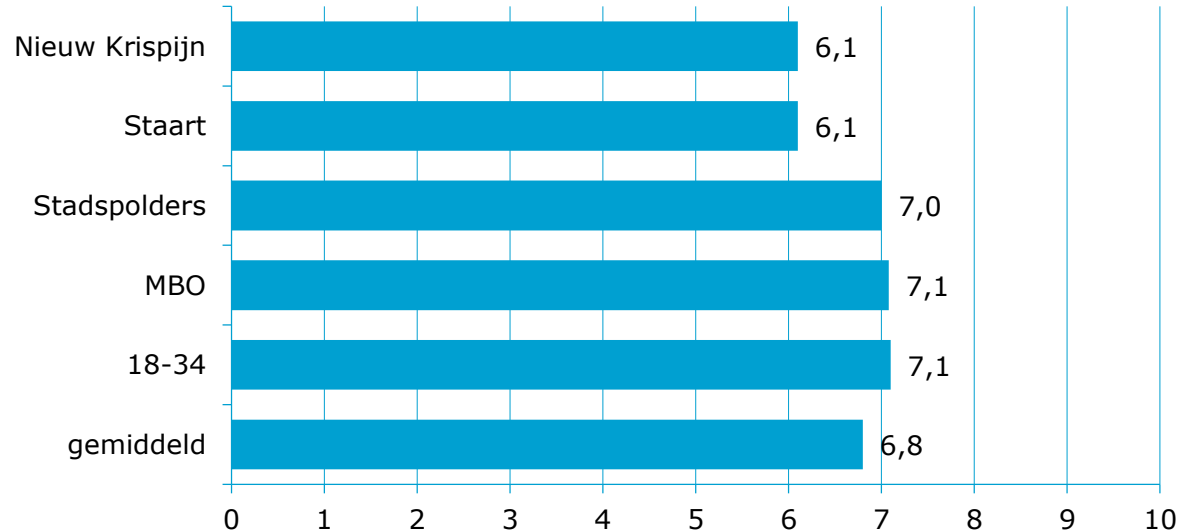
# Communicatie



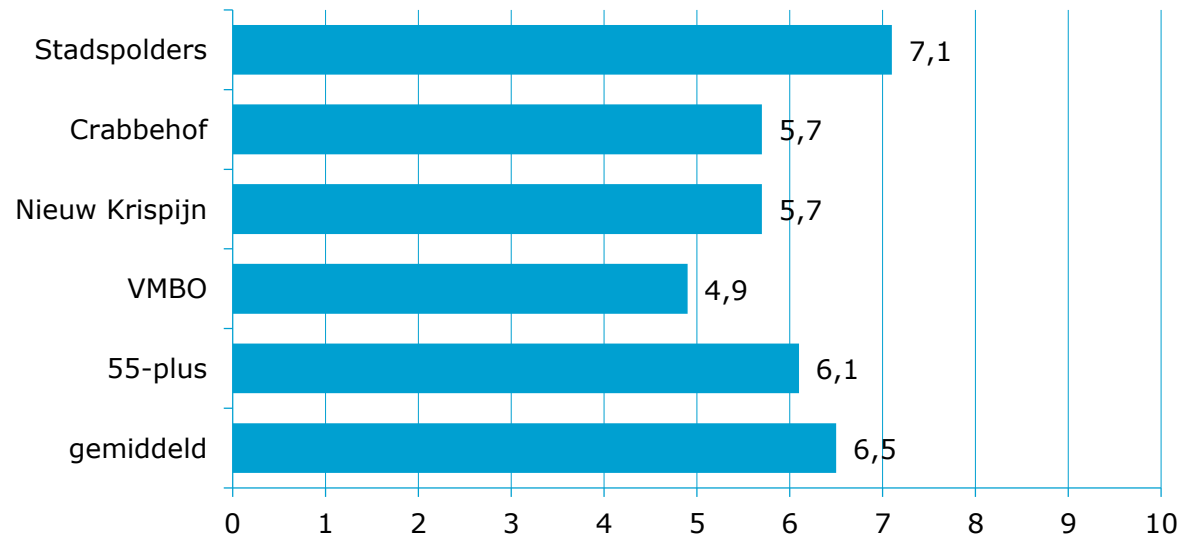
Jongeren van 18-34 jaar geven de gemeentelijke informatie een iets hoger rapportcijfer. Dat geldt ook voor inwoners uit Stadspolders en inwoners met MBO-niveau. Inwoners van Nieuw Krispijn en de Staart geven relatief lage cijfers.

55-plussers geven de informatie via sociale media een relatief laag rapportcijfer. Dat geldt ook voor inwoners met een laag opleidingsniveau en inwoners van Nieuw Krispijn en Crabbehof. Inwoners van Stadspolders geven een relatief hoog cijfer voor de informatie via sociale media.

## Rapportcijfers inwoners over communicatie



## Rapportcijfers inwoners over sociale media





# Gemeentebestuur



# Gemeentebestuur

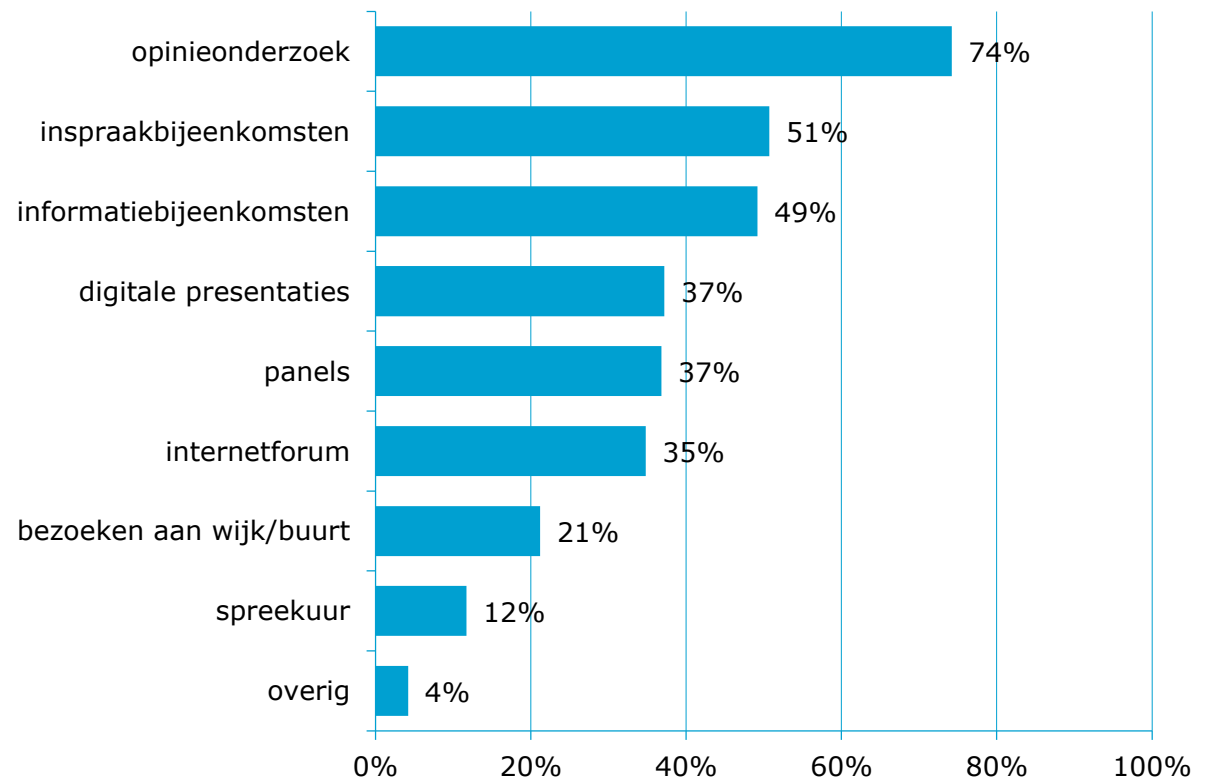
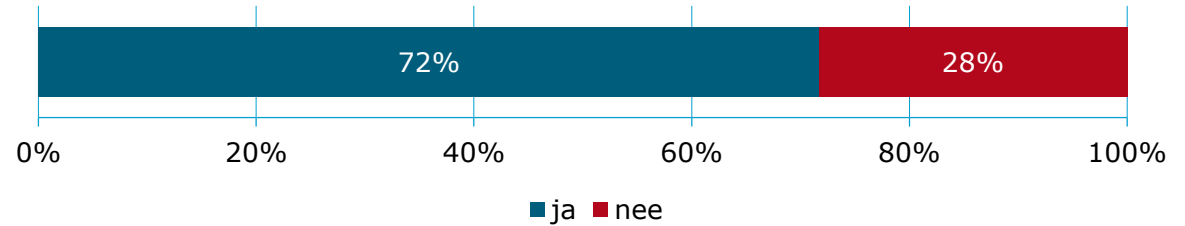


## Betrokken worden bij beslissingen gemeente

### Betrokken worden bij beslissingen van de gemeente

Bijna drie kwart van de inwoners wil betrokken worden bij de beslissingen van de gemeente.

Driekwart wil betrokken worden door een opinieonderzoek. Ook inspraakbijeenkomsten, en informatiebijeenkomsten kunnen voor de helft op instemming rekenen. Ruim een derde kiest voor digitale presentaties, panels en een internetforum.



# Gemeentebestuur

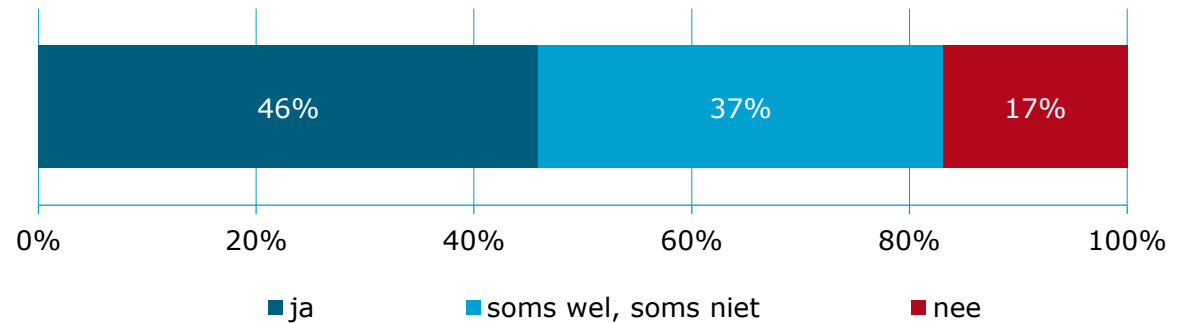
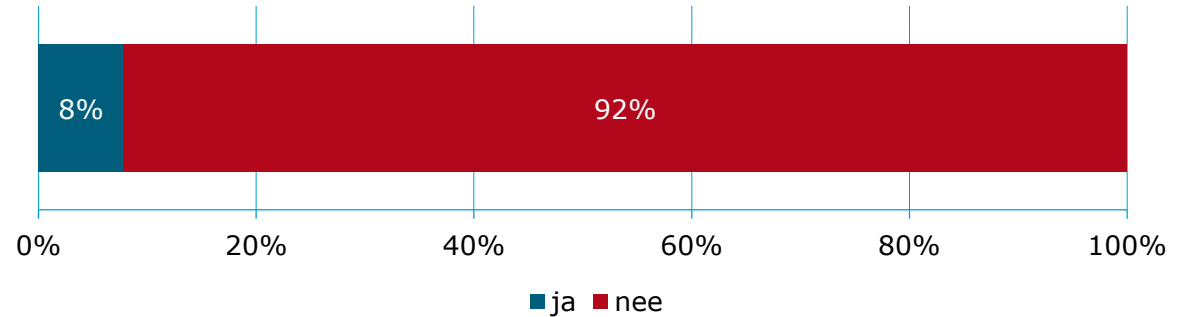


## Digitale presentaties en afspraken

### Digitale presentaties en afspraken

Door de coronamaatregelen konden afgelopen jaar bijeenkomsten niet op de gebruikelijke manier doorgaan. Daar voor in de plaats zijn digitale presentaties en afspraken mogelijk gemaakt.

Zo'n 8% heeft wel eens deelgenomen aan zo'n digitale afspraak. Bijna de helft daarvan vindt het prettig daaraan mee te doen, 37% vindt het soms wel en soms niet prettig. Bijna een vijfde vindt het niet prettig.



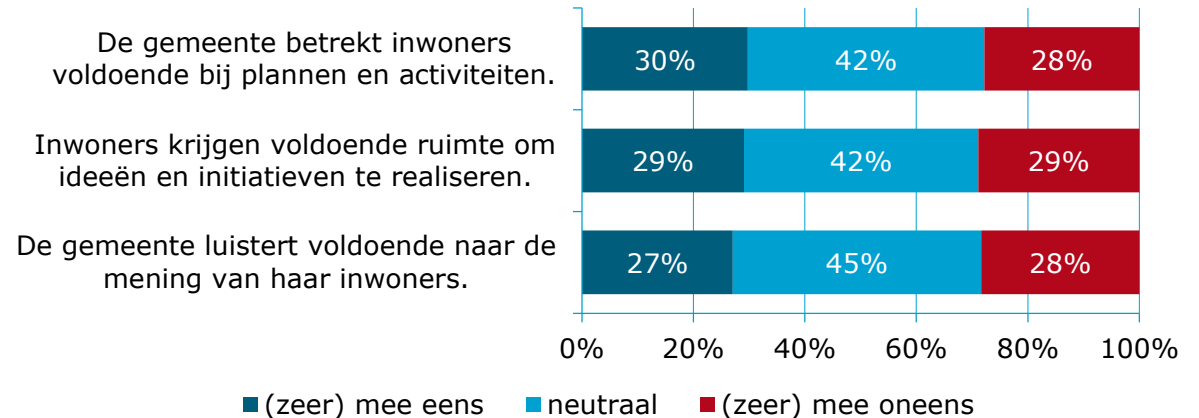
# Gemeentebestuur



## Betrokkenheid bij de gemeente

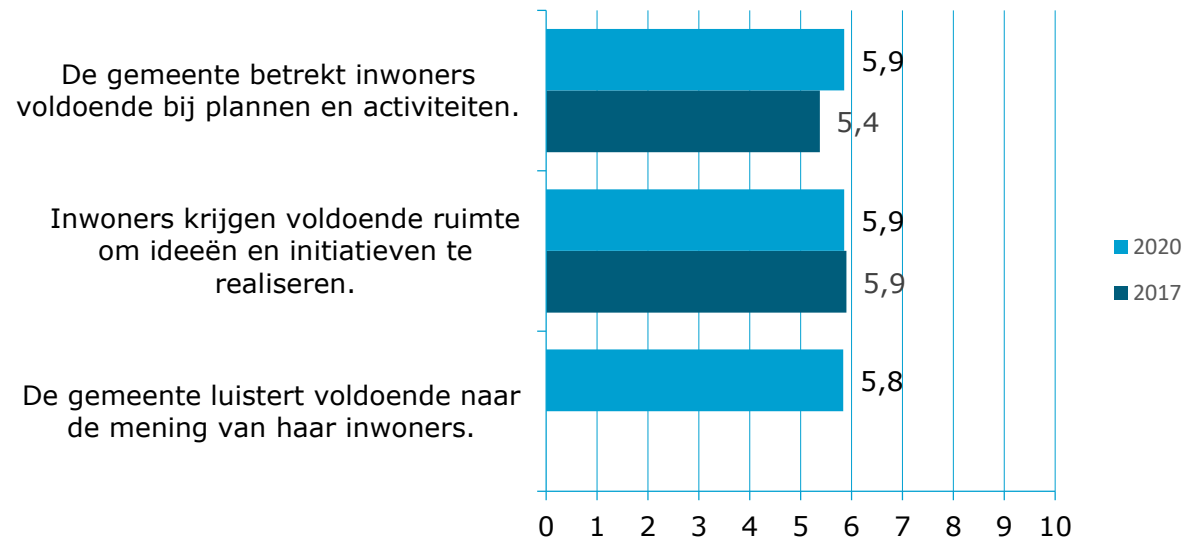
### Betrokkenheid bij de gemeente

De opinie over stellingen betrokkenheid zijn verdeeld. Drie op de tien inwoners zijn positief over deze stellingen. Eveneens drie op de tien zijn het (zeer) oneens met de stellingen.



### Gemiddelde score betrokkenheid bij gemeente

De gemiddelde scores op de stellingen laat een voldoende zien voor de betrokkenheid bij de gemeente. In 2020 vinden meer respondenten dat de gemeente inwoners voldoende bij plannen en activiteiten betreft.





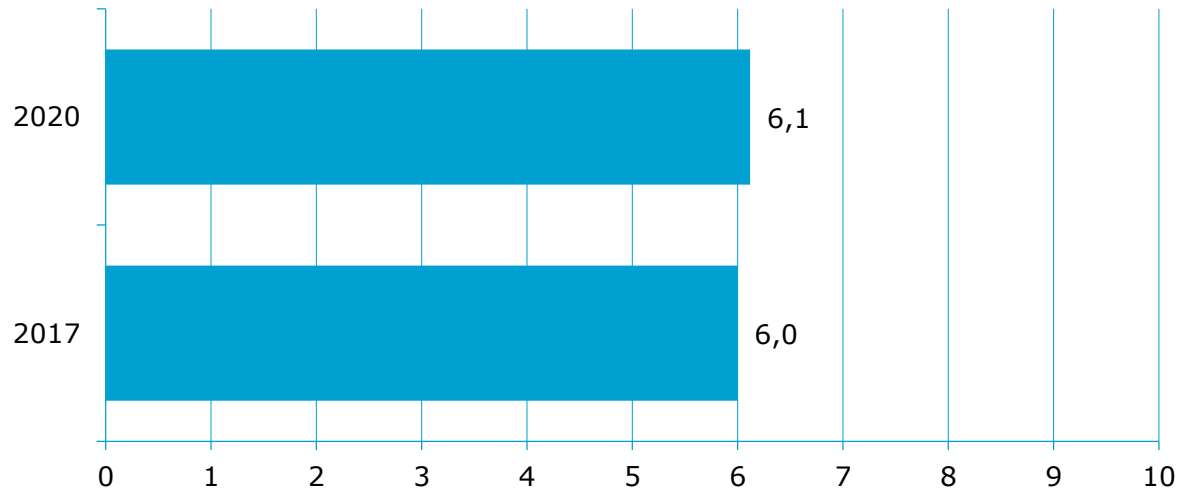
# Gemeentebestuur



## Rapportcijfers

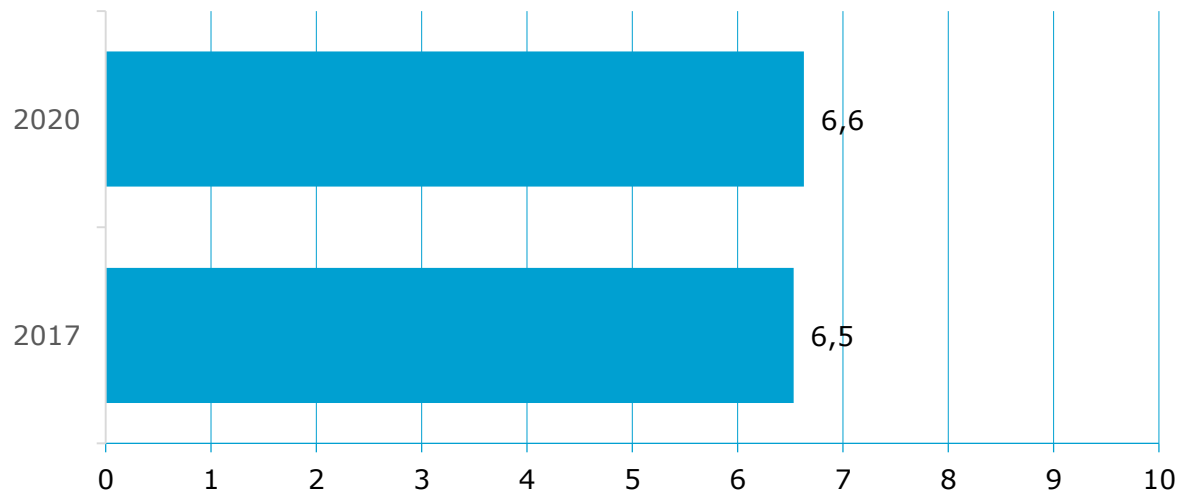
### Rapportcijfer wijze van samenwerking

We hebben gevraagd naar een rapportcijfer voor de wijze waarop de gemeente burgers betreft bij de (uitvoering van) het beleid en de samenwerking zoekt, dat ligt op 6,1. Dat is iets hoger dan in 2017, toen was het 6,0. Dit is vergelijkbaar aan het gemiddelde van Nederland.



### Rapportcijfer voor het gemeentebestuur

Tot slot hebben we de inwoners gevraagd naar een rapportcijfer voor het gemeentebestuur. Gemiddeld krijgt de gemeente een 6,6, dit is iets hoger dan in 2017. 13% geeft een onvoldoende.





de tijd is gekomen om die aan de wereld laten zien. Dordt is er klaar voor.

**Wij maken Dordt  
schoon**

# Prioriteiten



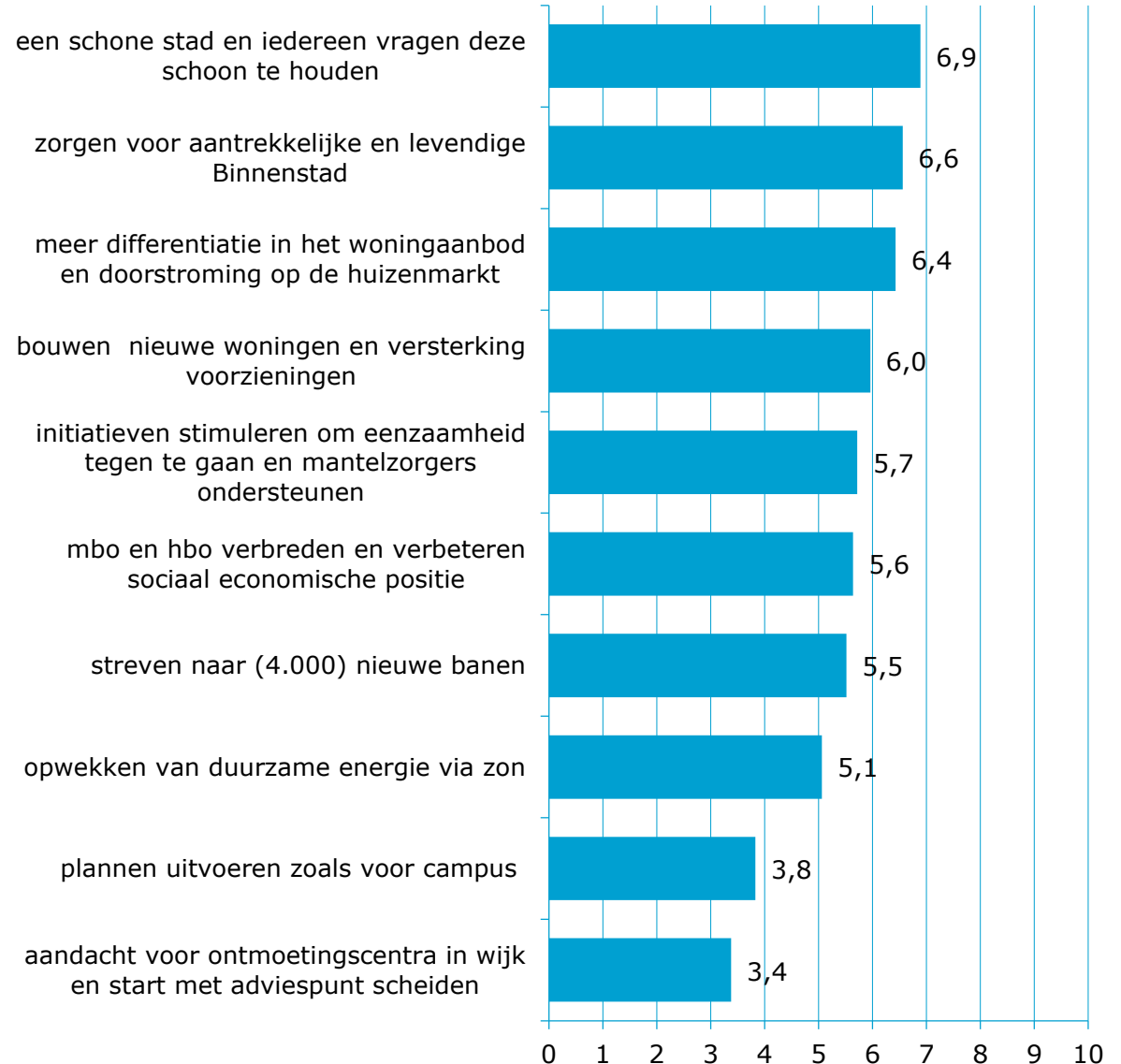
# Prioriteiten

## Opinie over prioriteiten

### Opinie over prioriteiten

De gemeente wil samenwerken aan een stad met veerkrachtige inwoners, een optimaal vestigingsklimaat, voldoende banen, goede zorg en onderwijs en aantrekkelijke woningen. Een samenleving waarin ruimte is voor eigen initiatief en waar bewoners verantwoordelijkheid nemen en omzien naar elkaar. Waar bewoners hulp krijgen maar ook zelf hulp geven aan buurtgenoten die dat nodig hebben.

Inwoners van Dordrecht vinden vooral dat er aandacht moet komen voor een schone stad en een aantrekkelijke en levendige Binnenstad. Op 3 en 4 staat het wonen.





# Prioriteiten

## Andere onderwerpen

### Andere onderwerpen

We hebben gevraagd welk onderwerp men onder de aandacht van de gemeente zou willen brengen. Voor 43 bewoners is dit (op dit moment) niet nodig.

De top drie van onderwerpen bestaat uit:

- wonen (92x genoemd)
- veiligheid (51x)
- Binnenstad (47x).

Inspraak van bewoners wordt regelmatig georganiseerd. Opvolging van de uitkomsten van die inspraakrondes, het betrekken van bewoners bij de realisering van de plannen is mi nog een grote uitdaging voor de gemeente.

Al verschillende keren is gebleken dat straten 3 tot 4 keer opnieuw open moeten omdat het niet goed was [...]. Parkeerplaatsen te weinig omdat u niet luistert naar de bewoners [...].



# Verantwoording onderzoek



## steekproef en respons

Het onderzoek is uitgevoerd onder het Bewonerspanel Dordrecht. We hebben 2,075 uitnodigingen om aan het onderzoek mee te doen verstuurd. De vragenlijst werd door 796 deelnemers ingevuld, dit is een respons van 38%.



## methode

Het onderzoek werd uitgevoerd door middel van een online vragenlijst. In de vragenlijst werd gevraagd naar een oordeel over communicatie met de gemeente, bestuur van de gemeente en vertrouwen in de gemeente.



## veldwerkperiode

12 november t/m 29 november 2020



## achtergrondkenmerken respondenten

Een digitaal panel met inwoners van Dordrecht die zichzelf hebben aangemeld en die graag hun mening geven via korte internetenquêtes. Het Bewonerspanel Dordrecht is uitermate geschikt om verschillende soorten meningen te inventariseren en om een goede eerste indruk te krijgen van de mate waarin die meningen onder de bevolking voorkomen.



# Over ons



## Over het OCD

**Partner voor bestuur en beleid!** Dat wil het OCD zijn voor haar opdrachtgevers in de Drechtsteden en daarbuiten. Wij bieden ondersteuning op maat met onderzoek, advies en informatie. Zodat beleid optimaal ontwikkeld, uitgevoerd en waar nodig bijgesteld kan worden. Meer weten? Bezoek onze website!

## Contact

Wilt u tips of informatie doorgeven of heeft u misschien een vraag over dit product? Neem dan gerust contact op ons door te bellen naar **078 770 3905** of te mailen naar [ocd@drechtsteden.nl](mailto:ocd@drechtsteden.nl).



Klik hier!  
Ga naar  
onze website



# Colofon

## Monitor Communicatie en Bestuur Dordrecht

*december 2020*

Jan Schalk en  
Wanda van den Boogaard

**Onderzoekcentrum  
Drechtsteden**  
Industrieweg 11  
3361 HJ Sliedrecht

Postbus 619  
3300 AP, Dordrecht

**Telefoon**  
078 770 3905

**Website**  
[onderzoekcentrumdrechtsteden.nl](http://onderzoekcentrumdrechtsteden.nl)



**Onderzoekcentrum**  
Drechtsteden

Partner voor bestuur en beleid