

# Inwonersonderzoek 2023



gemeente  
**Het Hogeland**

**Dataverzamelingsperiode:**  
20 februari 2023 – 20 maart 2023

**Onderzoekdoen.nl**  
Jelmer Baken MSc  
Jesper Pollmann MSc  
Judith Takens MSc

**Gemeente Het Hogeland**



1. Onderzoeksopzet .....	<b>3</b>	7. Informatievoorziening .....	<b>23</b>
2. Overzicht opvallende resultaten .....	<b>7</b>	8. Website hethogeland.nl .....	<b>28</b>
3. Respondenten .....	<b>11</b>	9. Website stemvanonshogeland.nl ..	<b>36</b>
4. Service .....	<b>14</b>	10. Wekelijks gemeentenieuws .....	<b>41</b>
5. Gemeentelijke medewerker .....	<b>15</b>	11. Bekendmakingen via Overheid.nl ..	<b>46</b>
6. Bezoek aan gemeentelocatie .....	<b>19</b>	12. Slotvragen .....	<b>47</b>

# 1. ONDERZOEKSOPZET

In dit hoofdstuk wordt de onderzoeksopzet van het inwonersonderzoek beschreven.

## Inleiding

In opdracht van gemeente Het Hogeland heeft Onderzoekdoen.nl nogmaals een inwonersonderzoek uitgevoerd onder de inwoners van gemeente Het Hogeland. Het doel van dit onderzoek is om inzichtelijk te maken in welke mate de inwoners tevreden zijn over de dienstverlening en de communicatie van de gemeente. Aangezien dit om een herhaalmeting gaat van het onderzoek uit 2021, krijgt gemeente Het Hogeland inzichtelijk of veranderingen in de dienstverlening en communicatie het gewenste effect hebben gehad.

## Doelgroep

De doelgroep bestaat uit alle inwoners van gemeente Het Hogeland die 18 jaar of ouder zijn of toestemming hebben van hun ouder(s)/verzorger(s).

## Respondenten

Alle respondenten die de vragenlijst tot en met het thema 'Service' hebben ingevuld, zijn meegenomen in de analyse. Respondenten die hebben aangegeven niet in gemeente Het Hogeland te wonen,

jonger dan 18 zijn (en geen toestemming hebben van een ouder/verzorger), zijn uit de vragenlijst geleid.

## Vragenlijst

De vragenlijst zoveel mogelijk gelijk gehouden aan de vragenlijst zoals deze in 2021 is gebruikt. De vragenlijst is voor deze meeting geactualiseerd, zodat het aansluit bij de huidige situatie binnen gemeente Het Hogeland en de vragen die op dit moment binnen de gemeenten leven. De vragenlijst bestaat uit 10 thema's, namelijk:

- Algemene vragen
- Service
- Gemeentelijke medewerker
- Bezoek aan gemeentelocatie
- Informatievoorziening
- Website hethogeland.nl
- Website stemvanonshogeland.nl
- Wekelijks gemeentenieuws
- Bekendmakingen via Overheid.nl
- Slotvragen

Afhankelijk van eerder gegeven antwoorden worden bepaalde vragen wel of juist niet voorgelegd aan de respondent. Op deze manier beantwoordt de respondent alleen de vragen die op hem of haar van toepassing zijn. In het rapport wordt bij elke vraag aangegeven aan welke respondenten de vraag is voorgelegd.

## **Dataverzameling**

De dataverzamelingsperiode liep van 20 februari tot 10:00 op 20 maart 2023. De inwoners van gemeente Het Hogeland zijn via meerdere kanalen benaderd:

- Brieven: 2000 inwoners van de gemeente Het Hogeland hebben een brief ontvangen met daarin uitleg over het onderzoek en de link naar de online vragenlijst.
- Social media: De link naar de online vragenlijst is via de social media-kanalen van de gemeente verspreid. Daarnaast zijn er ook betaalde advertenties op Social media ingezet.
- Website: Gedurende de dataverzamelingsperiode was er een banner met een link naar de vragenlijst op de website van de gemeente zichtbaar.

- Gemeentepagina: In een bericht op de gemeentepagina is verwezen naar de online vragenlijst.
- Respondenten uit vorige onderzoek: de inwoners die aan het onderzoek in 2021 hadden deelgenomen en hadden aangegeven nu ook weer deel te willen nemen, zijn per e-mailbericht uitgenodigd voor deelname aan onderzoek.
- Telefonisch: Inwoners hebben ook de mogelijkheid gehad om telefonisch deel te nemen aan het onderzoek. De inwoners konden bij een gemeentelijke medewerker een terugbelafpraak inplannen. Onderzoekdoen.nl zou deze inwoners op het gewenste moment terugbellen. Geen van de inwoners heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. Enkele inwoners die in vorig onderzoek hadden aangegeven uitsluitend telefonisch benaderd te willen worden voor deelname aan onderzoek zijn door Onderzoekdoen.nl gebeld.

Om de respons te stimuleren en inwoners te belonen voor hun inspanning worden, onder de deelnemers die de vragenlijst volledig hebben ingevuld, zijn 10 Hogeland verrassingspakketten verloot.

## Rapportage

In dit rapport zijn de resultaten op totaalniveau weergegeven. De resultaten van het onderzoek zijn ook uitgesplitst naar 4 gebiedsdelen. De resultaten per gebiedsdeel zijn weergegeven in Bijlage A. Daarnaast is, daar waar mogelijk, een vergelijking gemaakt met de resultaten van de vorige meting in 2021.

De uitkomsten zijn zo veel mogelijk visueel weergegeven door middel van grafieken en figuren.

## Vraagtypes in de vragenlijst

De vragenlijst is opgebouwd uit verschillende vraagtypen. De verschillende vraagtypen worden hieronder toegelicht.

### *Meerkeuzevragen*

In de vragenlijst zijn een aantal meerkeuzevragen gesteld. De antwoorden op deze vragen worden in een grafiek getoond. Wanneer respondenten meerdere antwoorden konden selecteren, tellen de percentages op tot meer dan 100%. Bij deze grafieken wordt onder de grafiek zowel het aantal respondenten als het aantal antwoorden weergegeven.

## *Stellingsvragen*

In de vragenlijst zijn enkele stellingsvragen opgenomen, die gesteld zijn in een matrix. De inwoners kregen verschillende stellingen onder elkaar te zien, waarbij de antwoordopties per matrix gelijk zijn. De gegeven antwoorden worden weergegeven door middel van een kleurenbalk, waarbij de kleuren corresponderen met de antwoordopties die bij de stelling zijn weergegeven.

De percentages die overeenkomen met de kleuren in de balk staan in elke kleurenbalk weergegeven. Inwoners konden een antwoord geven op een schaal van 1 tot 5 (helemaal oneens tot helemaal eens of heel ontevreden tot heel tevreden), de gemiddelde score op deze schaal wordt rechts van de kleurenbalk getoond. De inwoners konden ook de optie 'Weet ik niet' of in sommige gevallen 'Niet van toepassing' kiezen. Onder de kleurenbalken is benoemd hoeveel inwoners deze antwoordopties hebben gekozen. De 3 stellingen die door de inwoners het positiefst zijn beoordeeld, zijn gemarkeerd met een plusteken ( + ). De 3 stellingen die door de inwoners het negatiefst zijn beoordeeld, zijn met een minteken ( - ) gemarkeerd.

# 1. ONDERZOEKSOPZET

## *Open vragen*

Er zijn een aantal open vragen aan de inwoners gesteld, het invullen van deze open vragen was niet verplicht. De antwoorden van de open vragen worden volledig getoond in bijlage B van dit

rapport. Een aantal keer konden respondenten het antwoord 'Anders, namelijk:' kiezen, de toelichtingen hierop zijn ook in bijlage B getoond.

## 2. OVERZICHT OPVALLENDE RESULTATEN Onderzoekdoen.nl

### Respondenten



In totaal hebben 938 respondenten de vragenlijst ver genoeg ingevuld om meegenomen te worden in de analyse. Dit heeft geresulteerd in zeer betrouwbare resultaten.



Het gebiedsdeel Noordoost is ondervertegenwoordigd in en de inwoners in Zuidoost zijn oververtegenwoordigd.

### Service



30 procent van de inwoners geeft aan in het algemeen (heel) tevreden te zijn over de service van de gemeente. Een derde van de inwoners (33%) is neutraal en 37 procent geeft aan hierover (heel) ontevreden te zijn.



In vergelijking met het onderzoek in 2021 zijn de inwoners iets minder tevreden (2,86/5 tegenover 2,96/5).

### Gemeentelijke medewerker



Bijna een kwart van de inwoners (23%) geeft aan in het afgelopen jaar geen contact te hebben gehad met een

gemeentelijke medewerker. De helft van de inwoners (50%) heeft via de telefoon contact gehad met een gemeentelijke medewerker.



Gemiddeld zijn de inwoners meestal positief over het contact met de gemeentelijke medewerker (3,48/5).



67 procent van de inwoners vindt de medewerker vriendelijk.



Bijna een derde (32%) van de inwoners vindt dat de medewerker zich (helemaal) niet voor hen heeft ingezet.

### Bezoek aan gemeentelocatie



56 procent van de inwoners bezoekt het gemeentehuis niet vaker dan 1 keer in de 5 jaar. Van alle inwoners geeft 40 procent aan de gemeente in het afgelopen jaar te hebben bezocht.



Gemiddeld zijn de inwoners die in het afgelopen jaar de gemeente hebben bezocht tevreden over de locatie(s) van de gemeente (3,79/5).

## 2. OVERZICHT OPVALLENDE RESULTATEN Onderzoekdoen.nl



76 procent van de inwoners die de gemeente hebben bezocht vindt de ontvangstruimte netjes.



Voor 6 procent van de inwoners is het gemeentegebouw (helemaal) niet toegankelijk.

### Informatievoorziening



37 procent van de inwoners geeft aan in het algemeen (heel) tevreden te zijn over de informatievoorziening. Een kwart (25%) van de inwoners is hierover (heel) ontevreden.



Inwoners geven de informatievoorziening een hogere score dan in de vorige meting (3,11/5 tegenover 2,99/5).

Het minst tevreden zijn de inwoners over het tijdig ontvangen van informatie vanuit de gemeente (2,80/5). De inwoners zijn het positiefst over de begrijpelijkheid van het taalgebruik in de communicatie van de gemeente (3,30/5).



In vergelijking met 2021 zijn, met uitzondering van de begrijpelijkheid van het taalgebruik, alle onderdelen hoger beoordeeld.



Inwoners geven aan het liefst via het wekelijkse gemeentenieuws in de huis-aan-huiskrant (Ommelanden) en/of via de website informatie in te winnen. 1 procent geeft aan geen behoefte te hebben aan informatie.

### Website hethogeland.nl



9 procent van de inwoners bezoekt de gemeentelijke website niet en bijna de helft (48%) gebruikt de website om informatie op te zoeken en om online zaken te regelen.



De inwoners die hethogeland.nl niet bezoeken of alleen bezoeken om informatie op te zoeken, geven het vaakst (23%) aan geen zaken via de website te regelen omdat ze niet wisten dat dit mogelijk is.



60 procent van de inwoners die nog geen zaken regelt via de gemeentelijke website, geeft aan dit wel te willen doen. Dit percentage is ten opzichte van 2021 hoger geworden.



58 procent van de inwoners die hun zaken niet online regelen, maar dit wel zouden willen, geeft aan geen hulp nodig te hebben.



## 2. OVERZICHT OPVALLENDE RESULTATEN Onderzoekdoen.nl

- De meeste gekozen optie die inwoners graag zouden zien voor hulp bij het online regelen van zaken, is door middel van telefonische ondersteuning (27%).



Gemiddeld zijn de inwoners meestal neutraal of tevreden over de website hethogeland.nl (3,38/5).



De meerderheid (56%) geeft aan (heel) tevreden te zijn over de opmaak van de website.



19 procent van de inwoners geeft aan (heel) ontevreden te zijn over de zoekfunctie.



Meer dan driekwart (77%) van de inwoners die de website bezoekt mist niets op de website.

### Website stemvanonshogeland.nl



94 procent van de inwoners geeft aan stemvanonshogeland.nl niet te bezoeken, slechts 1 procent van de inwoners bezoekt de website om deel te nemen aan de discussie op de website.



Van de inwoners die de website niet bezoeken, geeft 81 procent aan niet te weten dat dit mogelijk is.



41 procent geeft aan wel deel te willen nemen aan de website stemvanonshogeland.nl.



Gemiddeld zijn de inwoners die stemvanonshogeland.nl wel eens hebben bezocht een beetje tevreden over de website (3,49/5).



Veel inwoners zijn neutraal over de verschillende onderdelen van stemvanonshogeland.nl.

### Wekelijks gemeentenieuws



Door de inwoners wordt het wekelijkse gemeentenieuws het meest gelezen in het huis-aan-huisblad 'De Ommelander' (59%). 20 procent leest het wekelijkse gemeentenieuws helemaal niet.



De meest gegeven reden dat deze inwoners het gemeentenieuws niet lezen, is omdat ze 'De Ommelander' niet ontvangen (35%).

## 2. OVERZICHT OPVALLENDE RESULTATEN Onderzoekdoen.nl



Gemiddeld zijn de meeste inwoners neutraal of tevreden over het wekelijkse gemeentenieuws (3,48/5).



De inwoners zijn het meest tevreden over de begrijpelijkheid van het taalgebruik (3,52/5).



Bijna de helft van de inwoners (49%) geeft aan neutraal te zijn over de afbeeldingen/foto's van het wekelijkse gemeentenieuws.



Van de inwoners die het gemeentenieuws lezen geeft 80 procent aan tevreden te zijn over de onderwerpen in het wekelijkse gemeentenieuws.

### Bekendmakingen via Overheid.nl

Meer dan de helft (52%) geeft aan de voorkeur te hebben

- om alle bekendmakingen in het wekelijkse gemeentenieuws te lezen.



Slechts 4 procent van de inwoners geeft aan geen behoefte te hebben om bekendmakingen te lezen in de krant of via een e-mailservice.

### Slotvragen



Meer dan een kwart (26%) van de inwoners geeft aan zelf onderwerpen te hebben waarover ze actief willen meedenken met de gemeente.



52 procent van deze inwoners geeft aan het beste bereikt te kunnen worden via persoonlijk contact.

### 3. RESPONDENTEN

Op deze pagina wordt getoond hoeveel inwoners binnen gemeente Het Hogeland hebben deelgenomen aan het onderzoek. De respons is ook per gebiedsdeel weergegeven. Daarnaast wordt kort de betrouwbaarheid van de resultaten beschreven.

 VOLLEDIG INGEVULD  DEELS INGEVULD

#### Respons

Totale populatie: 48.299 inwoners



#### Dataverzameling

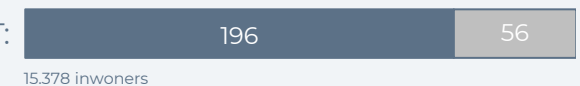
 ALGEMENE LINK  BRIEF  TELEFONISCH



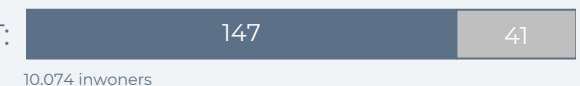
#### BETROUWBAARHEID

Op basis van minimaal 718 respondenten per vraag, kan worden vastgesteld dat de resultaten op totaalniveau *zeer betrouwbaar* zijn. Per deelgroep (gebiedsdeel) kunnen de resultaten als *betrouwbaar* worden geïnterpreteerd.

NOORDOOST:



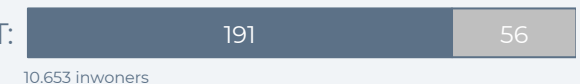
NOORDWEST:



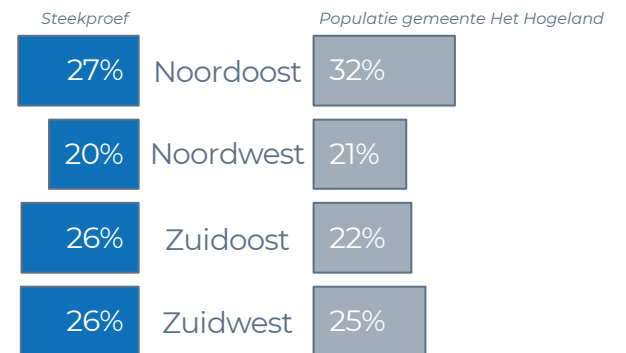
ZUIDOOST:



ZUIDWEST:



#### Gebiedsdeel



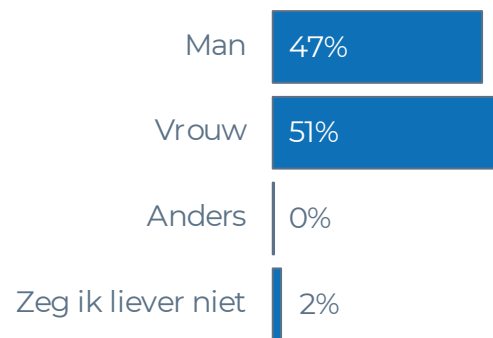
Op basis van 933 respondenten  
(5 respondenten kozen 'Zeg ik liever niet')

Op basis van 42.299 inwoners

### 3. RESPONDENTEN

Op deze pagina worden de achtergrondkenmerken van de inwoners weergegeven.

#### Geslacht

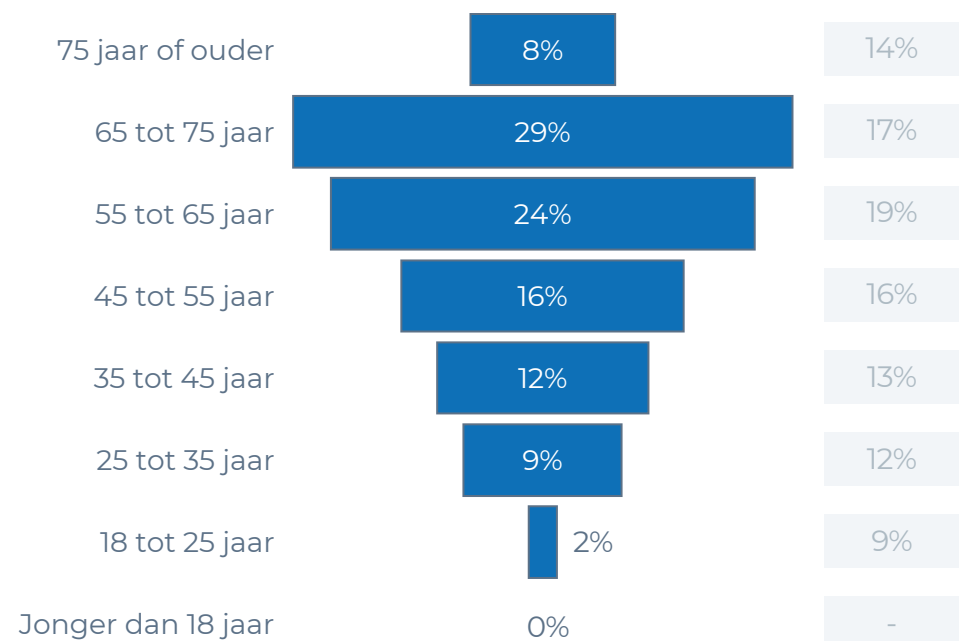


Op basis van 938 respondenten

#### CONCLUSIE

Het gebiedsdeel Noordoost is ondervertegenwoordigd in de steekproef en de inwoners in Zuidoost zijn oververtegenwoordigd. Wanneer de steekproef procentueel worden vergeleken met de populatie (ouder dan 18 jaar) is te zien dat met name de inwoners in tussen de 65 en 75 jaar zijn oververtegenwoordigd. De inwoners onder de 45 jaar zijn daarentegen ondervertegenwoordigd.

#### Leeftijd



Op basis van 928 respondenten (10 respondenten kozen 'Zeg ik liever niet')

### 3. RESPONDENTEN

Op deze pagina is een overzicht getoond van alle woonplaatsen\* en het gebiedsdeel waaronder de woonplaatsen zijn onderverdeeld.

Noordoost	Noordwest		Zuidoost	Zuidwest
Doodstil	Broek	Warfhuizen	Bedum	Adorp
Eppenhuizen	Eenrum	Wehe-den Hoorn	Noordwolde	Baflo
Kantens	Hornhuizen	Westernieland	Onderdendam	Den Andel
Oldenzijl	Houwerzijl	Zoutkamp	Zuidwolde	Groot Wetsinge
Oudeschip	Kleine Huisjes	Zuurdijk		Klein Wetsinge
Roodeschool	Kloosterburen			Rasquert
Oosteinde	Kruisweg			Saaxumhuizen
Rottum	Lauwersoog			Sauwerd
Startenhuizen	Leens			Schouwerzijl
Stitswerd	Mensingeweer			Tinallinge
Uithuizen	Mensingeweer			Wetsinge
'T Lage van de Weg	Niekerk			Winsum
Uithuizermeeden	Oosternieland			
Usquert	Pieterburen			
Warffum	Ulrum			
Zandweer	Vierhuizen			

*\*Op 22 februari zijn de twee antwoordopties "Startenhuizen" en "Wetsinge" toegevoegd aan de vraag "Woonplaats:". Op dit moment waren er nog geen respondenten die de antwoordoptie 'Anders' hadden gekozen.*

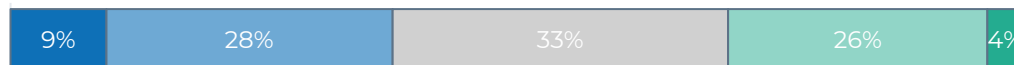
## 4. SERVICE

Aan alle inwoners is gevraagd of zij in het algemeen konden aangeven hoe ontevreden of tevreden zij zijn over de service van de gemeente. Aan alle inwoners die (heel) tevreden zijn over de service is gevraagd of zij hun antwoord konden toelichten (zie bijlage B). De inwoners die neutraal of (heel) ontevreden zijn, is gevraagd of zij een tip hebben hoe de service verbeterd kan worden (zie bijlage B).



Hoe tevreden bent u in het algemeen over de service van de gemeente?

2021



2,86/5

2,96 /5

Op basis van 899 respondenten (39 respondenten kozen 'Weet ik niet')

### CONCLUSIE

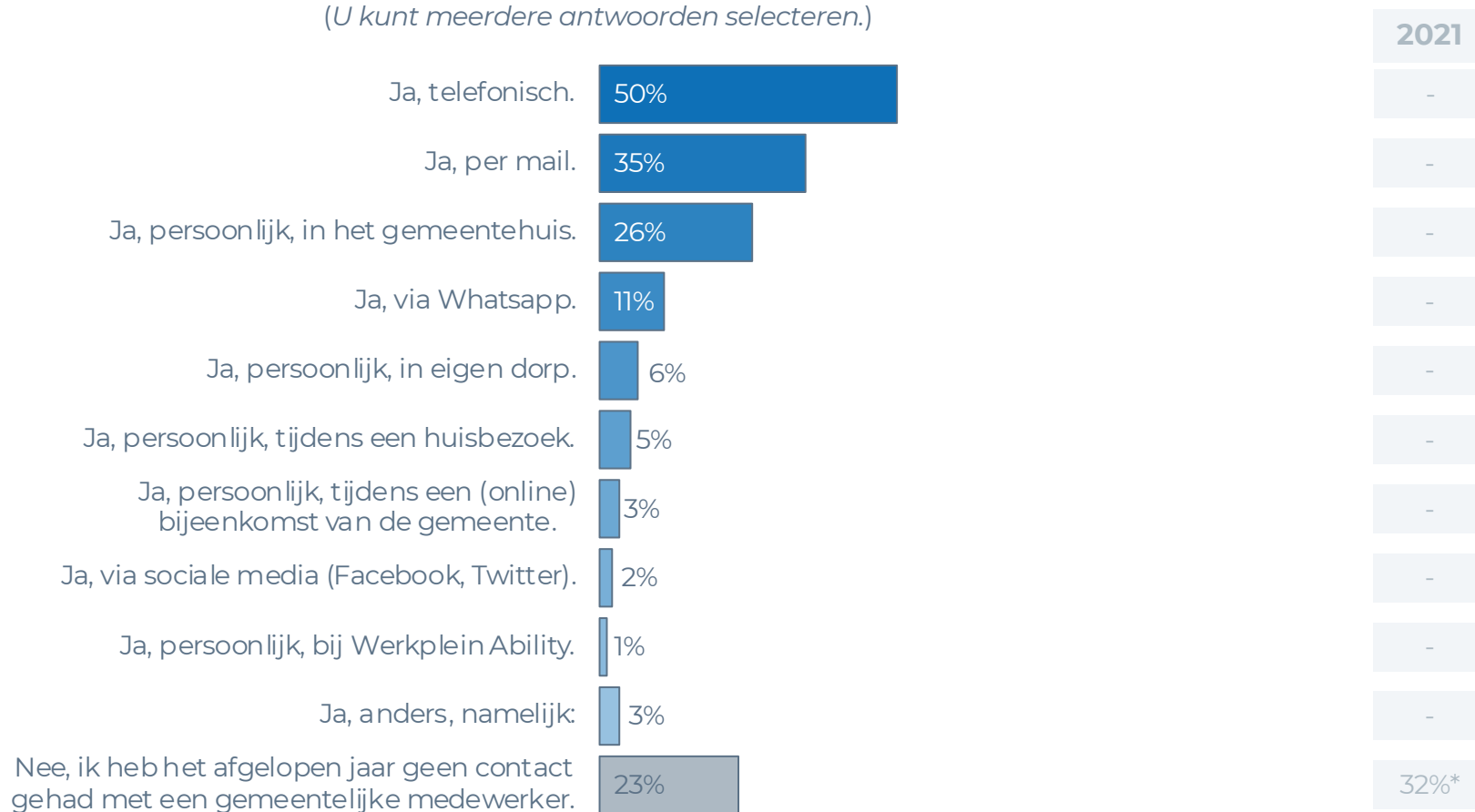
30 procent geeft aan in het algemeen (heel) tevreden te zijn over de service van de gemeente. Een derde van de inwoners (33%) is neutraal en 37 procent geeft aan hierover (heel) ontevreden te zijn. In vergelijking met het onderzoek in 2021 zijn de inwoners iets minder tevreden (2,86/5 tegenover 2,96/5).

## 5. GEMEENTELIJKE MEDEWERKER

De toelichtingen die de inwoners hebben gegeven bij de antwoordoptie 'Ja, anders, namelijk:' staan vermeld in Bijlage B.

### Heeft u in het afgelopen jaar contact gehad met een gemeentelijke medewerker?

(U kunt meerdere antwoorden selecteren.)



Op basis van 899 respondenten (1501 antwoorden)

\*In 2021 is deze antwoordoptie als volgt geformuleerd: "Nee". Hiermee dient rekening gehouden te worden in de vergelijking van de resultaten.

## 5. GEMEENTELIJKE MEDEWERKER

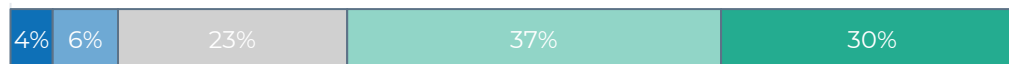
Aan de inwoners die in het afgelopen jaar contact hebben gehad met een gemeentelijke medewerker is gevraagd in hoeverre zij het (on)eens zijn met bepaalde aspecten over het contact. De verdere opmerkingen over (het contact met) de gemeentelijke medewerker staan in Bijlage B.

GEMIDDELDE SCORE:

**3,48 /5**



De medewerker was vriendelijk.



Op basis van 623 respondenten (27 respondenten kozen 'Niet van toepassing / weet ik niet')

**3,82/5**

2021

3,96 /5

De medewerker was behulpzaam.

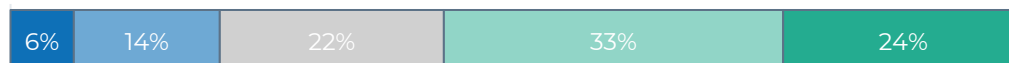


Op basis van 625 respondenten (25 respondenten kozen 'Niet van toepassing / weet ik niet')

**3,53/5**

3,70 /5

De medewerker was duidelijk.



Op basis van 624 respondenten (26 respondenten kozen 'Niet van toepassing / weet ik niet')

**3,54/5**

3,63 /5

De medewerker heeft goed geluisterd.



Op basis van 603 respondenten (47 respondenten kozen 'Niet van toepassing / weet ik niet')

**3,46/5**

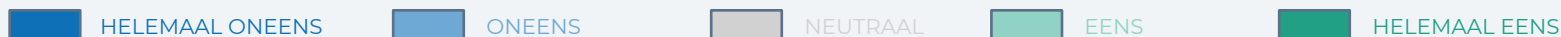
3,60 /5



## 5. GEMEENTELIJKE MEDEWERKER

GEMIDDELDE SCORE:

**3,48 /5**



De medewerker heeft mij goed begrepen.



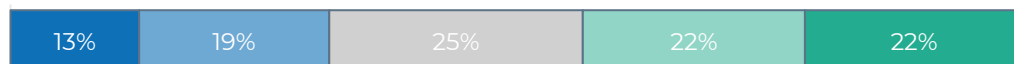
Op basis van 619 respondenten (31 respondenten kozen 'Niet van toepassing / weet ik niet')

**3,53/5**

**2021**

3,65 /5

De medewerker heeft zich voor mij ingezet.



Op basis van 598 respondenten (52 respondenten kozen 'Niet van toepassing / weet ik niet')

**3,21/5**

3,23 /5

Ik voel me serieus genomen door de medewerker.



Op basis van 620 respondenten (30 respondenten kozen 'Niet van toepassing / weet ik niet')

**3,26/5**

3,33 /5

## 5. GEMEENTELIJKE MEDEWERKER

### CONCLUSIE

Bijna een kwart van de inwoners (23%) geeft aan in het afgelopen jaar geen contact te hebben gehad met een gemeentelijke medewerker. De helft van de inwoners (50%) heeft via de telefoon contact gehad met een gemeentelijke medewerker. Gemiddeld zijn de inwoners meestal positief over het contact met de

gemeentelijke medewerker (3,48/5). 67 procent van de inwoners vindt de medewerker vriendelijk. Bijna een derde (32%) van de inwoners vindt dat de medewerker zich (helemaal) niet voor hen heeft ingezet.

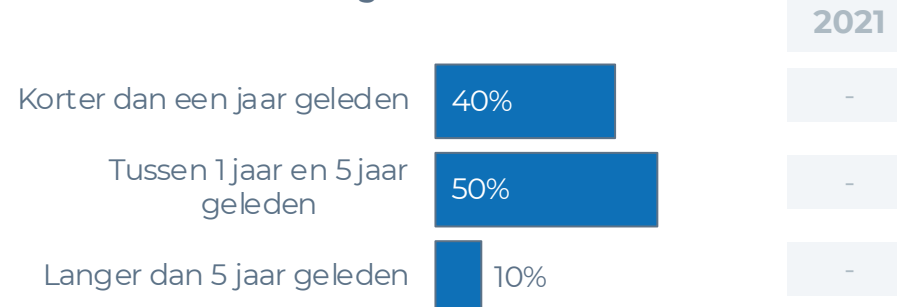
## 6. BEZOEK AAN GEMEENTELOCATIE

### Hoe vaak komt u langs bij de gemeente? (gemiddeld)



Op basis van 850 respondenten

### Wanneer was uw laatste bezoek aan de gemeente?



Op basis van 850 respondenten

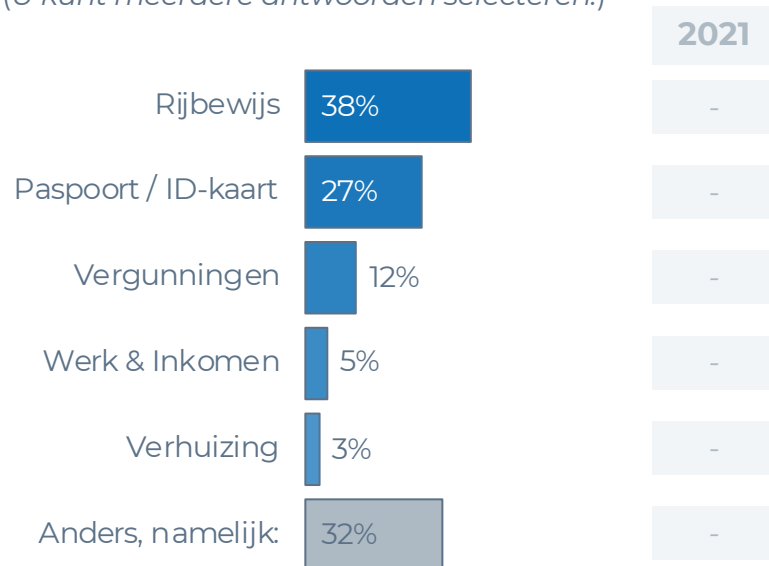
\*In 2021 is deze vraag als volgt geformuleerd: "Hoe vaak komt u (gemiddeld) naar het gemeentehuis?". Hiermee dient rekening gehouden te worden in de vergelijking van de resultaten.

## 6. BEZOEK AAN GEMEENTELOCATIE

Deze vragen zijn alleen gesteld aan de inwoners die in het afgelopen jaar een gemeentelocatie hebben bezocht. De toelichting die de inwoners hebben gegeven bij de antwoordoptie 'Anders, namelijk:' van beide vragen staat vermeld in Bijlage B.

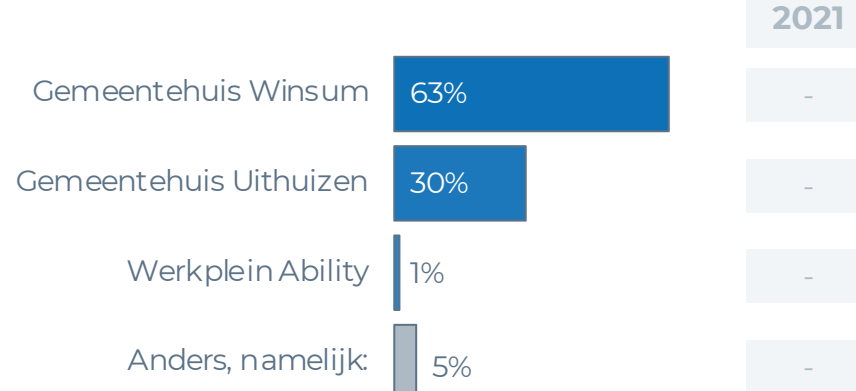
### Wat was de reden van uw laatste bezoek?

(U kunt meerdere antwoorden selecteren.)



Op basis van 336 respondenten (391 antwoorden)

### Waar was uw laatste bezoek?



Op basis van 336 respondenten

## 6. BEZOEK AAN GEMEENTELOCATIE

Deze stellingsvragen zijn alleen gesteld aan de inwoners die in het afgelopen jaar een gemeentelocatie hebben bezocht.

GEMIDDELDE SCORE:

**3,79 /5**



Ik voelde mij welkom.

2021



**3,53/5**

-- /5

Op basis van 322 respondenten (8 respondenten kozen 'Weet ik niet')

De ontvangstruimte was netjes.

+



**3,90/5**

-- /5

Op basis van 317 respondenten (13 respondenten kozen 'Weet ik niet')

Na binnenkomst was het duidelijk waar ik moest zijn.



**3,74/5**

-- /5

Op basis van 323 respondenten (7 respondenten kozen 'Weet ik niet')

Het gemeentegebouw was voor mij toegankelijk.

+



**3,98/5**

-- /5

Op basis van 323 respondenten (7 respondenten kozen 'Weet ik niet')

## 6. BEZOEK AAN GEMEENTELOCATIE

### CONCLUSIE

56 procent van de inwoners bezoekt het gemeentehuis niet vaker dan 1 keer in de 5 jaar. Van alle inwoners geeft 40 procent aan de gemeente in het afgelopen jaar te hebben bezocht. Gemiddeld zijn de inwoners die in het afgelopen jaar de gemeente hebben

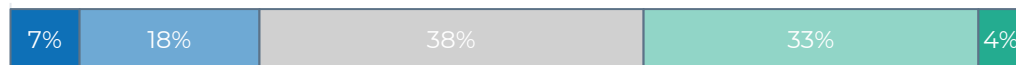
bezoekt tevreden over de locatie(s) van de gemeente (3,79/5). 76 procent van de inwoners die de gemeente hebben bezocht vindt de ontvangstruimte netjes. Voor 6 procent van de inwoners is het gemeentegebouw (helemaal) niet toegankelijk.

## 7. INFORMATIEVOORZIENING

Aan alle inwoners is gevraagd of zij in het algemeen konden aangeven hoe ontevreden of tevreden zij zijn over de informatievoorziening van de gemeente. Aan de inwoners die (heel) tevreden zijn, is gevraagd of dit konden toelichten (zie bijlage B). De inwoners die neutraal of (heel) ontevreden zijn, is gevraagd of zij een tips hebben om de informatievoorziening te verbeteren (zie bijlage B).



Hoe tevreden bent u in het algemeen over de informatievoorziening van de gemeente?



Op basis van 810 respondenten (15 respondenten kozen 'Weet ik niet')

**3,11/5**

**2021**

2,99 /5

## 7. INFORMATIEVOORZIENING

Aan de inwoners is gevraagd in hoeverre zij het (on)eens zijn met bepaalde aspecten van de informatievoorziening. De verdere toelichtingen en opmerkingen over de informatievoorziening staan in Bijlage B getoond.

GEMIDDELDE SCORE:

**3,04 /5**



Ik ben voldoende op de hoogte van wat er binnen de gemeente speelt.

2021



2,86 /5

De informatie die de gemeente geeft is duidelijk.



2,96 /5

De informatie die de gemeente geeft is volledig.



2,70 /5

De gemeente levert informatie tijdig.



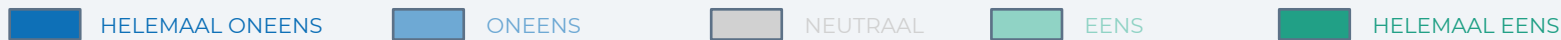
2,75 /5



## 7. INFORMATIEVOORZIENING

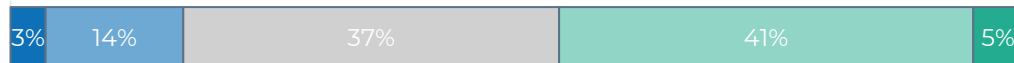
GEMIDDELDE SCORE:

**3,04 /5**



De gemeente past begrijpelijk taalgebruik toe in haar communicatie.

2021

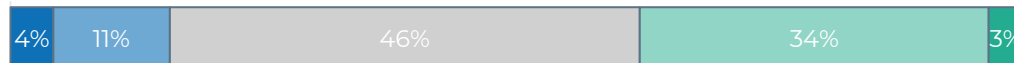


**3,30/5**

3,33 /5

Op basis van 744 respondenten (42 respondenten kozen 'Weet ik niet')

De toon van de communicatie van de gemeente is prettig.



**3,21/5**

3,15 /5

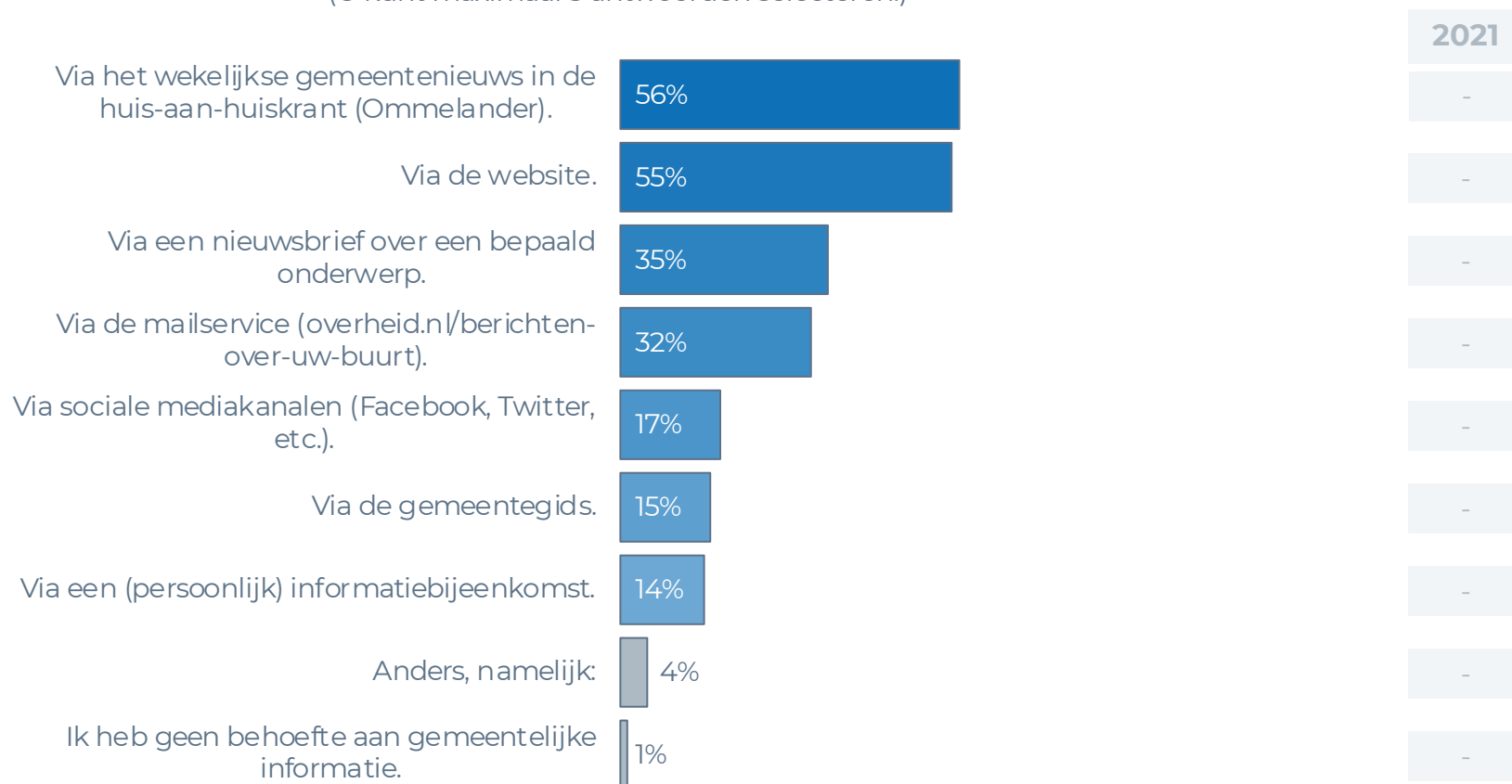
Op basis van 758 respondenten (28 respondenten kozen 'Weet ik niet')

## 7. INFORMATIEVOORZIENING

Aan alle inwoners is gevraagd via welk kanaal zij het liefst informatie van de gemeente inwinnen. De antwoorden die zijn gegeven bij "Anders, namelijk:" zijn vermeld in Bijlage B.

### Op welke manieren zou u het liefs informatie van de gemeente inwinnen?

(U kunt maximaal 3 antwoorden selecteren.)



Op basis van 781 respondenten (1790 antwoorden)

## 7. INFORMATIEVOORZIENING

### CONCLUSIE

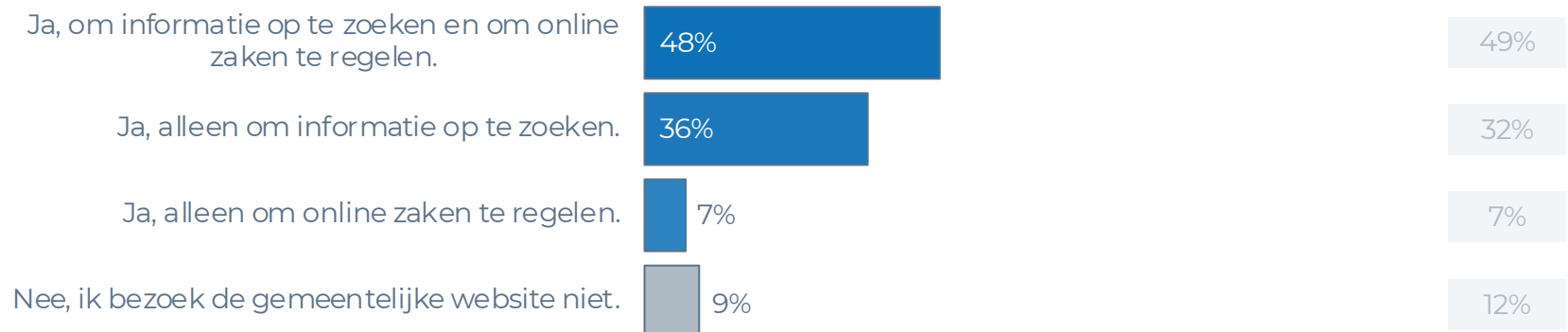
37 procent van de inwoners geeft aan in het algemeen (heel) tevreden te zijn over de informatievoorziening. Een kwart (25%) van de inwoners is hierover (heel) ontevreden. Inwoners geven de informatievoorziening een hogere score dan in de vorige meting (3,11/5 tegenover 2,99/5). Het minst tevreden zijn de inwoners over het tijdig ontvangen van informatie vanuit de gemeente (2,80/5). De inwoners zijn het positiefst over de begrijpelijkheid van het

taalgebruik in de communicatie van de gemeente (3,30/5). In vergelijking met 2021 zijn, met uitzondering van de begrijpelijkheid van het taalgebruik, alle onderdelen hoger beoordeeld. Inwoners geven aan het liefst via het wekelijkse gemeentenieuws in de huis-aan-huiskrant (Ommelander) en/of via de website informatie in te winnen. 1 procent geeft aan geen behoefte te hebben aan informatie.

## 8. WEBSITE HETHOGELAND.NL

Aan alle inwoners is gevraagd of zij wel eens de website hethogeland.nl bezoeken.

### Bezoekt u de website hethogeland.nl wel eens?



Op basis van 776 respondenten

## 8. WEBSITE HETHOGELAND.NL

Deze vraag is alleen voorgelegd aan inwoners die de gemeentelijke website niet bezoeken of hethogeland.nl alleen bezoeken om informatie op te zoeken. De antwoorden die zijn gegeven bij "Anders, namelijk:" zijn vermeld in Bijlage B.

### Waarom regelt u geen zaken via hethogeland.nl (U kunt meerdere antwoorden selecteren.)



Op basis van 343 respondenten (382 antwoorden)

## 8. WEBSITE HETHOGELAND.NL

Deze vraag is alleen voorgelegd aan inwoners die de gemeentelijke website niet bezoeken of hethogeland.nl alleen bezoeken om informatie op te zoeken.

### Zou u zaken via hethogeland.nl willen regelen?

Ja 60%

Nee 40%

2021

46%

54%

Op basis van 342 respondenten

## 8. WEBSITE HETHOGELAND.NL

Deze vraag is alleen gesteld aan inwoners die op dit moment hun zaken niet online zaken regelen via hethogeland.nl maar aangeven dit wel te willen doen. De antwoorden die zijn gegeven bij "Anders, namelijk:" zijn vermeld in Bijlage B.

### Hoe kan de gemeente u helpen bij het online regelen van zaken? (U kunt meerdere antwoorden selecteren.)



Op basis van 204 respondenten (237 antwoorden)

## 8. WEBSITE HETHOGELAND.NL

Deze vragen zijn alleen voorgelegd aan de inwoners die op dit moment wel hethogeland.nl bezoeken.

GEMIDDELDE SCORE:

**3,38 /5**



De overzichtelijkheid.

2021

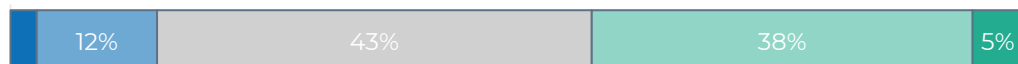


**3,31/5**

3,31 /5

Op basis van 664 respondenten (22 respondenten kozen 'Weet ik niet')

De gebruiksvriendelijkheid.



**3,31/5**

3,29 /5

Op basis van 657 respondenten (29 respondenten kozen 'Weet ik niet')

De opmaak (bijvoorbeeld de gebruikte kleuren, lettertypen en -grootte).



**3,57/5**

3,53 /5

Op basis van 662 respondenten (24 respondenten kozen 'Weet ik niet')

De kwaliteit van de berichten/artikelen.



**3,37/5**

3,33 /5

Op basis van 660 respondenten (26 respondenten kozen 'Weet ik niet')

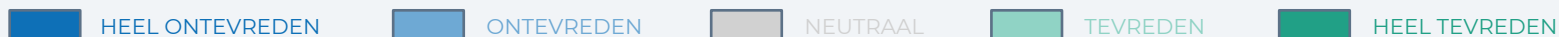


## 8. WEBSITE HETHOGELAND.NL

Deze vragen zijn alleen voorgelegd aan de inwoners die op dit moment wel hethogeland.nl bezoeken.

GEMIDDELDE SCORE:

**3,38 /5**



De begrijpelijkheid van het taalgebruik.

2021

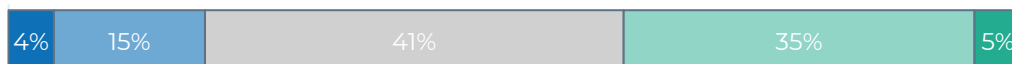


**3,55/5**

3,56 /5

Op basis van 665 respondenten (21 respondenten kozen 'Weet ik niet')

De zoekfunctie.



**3,20/5**

3,15 /5

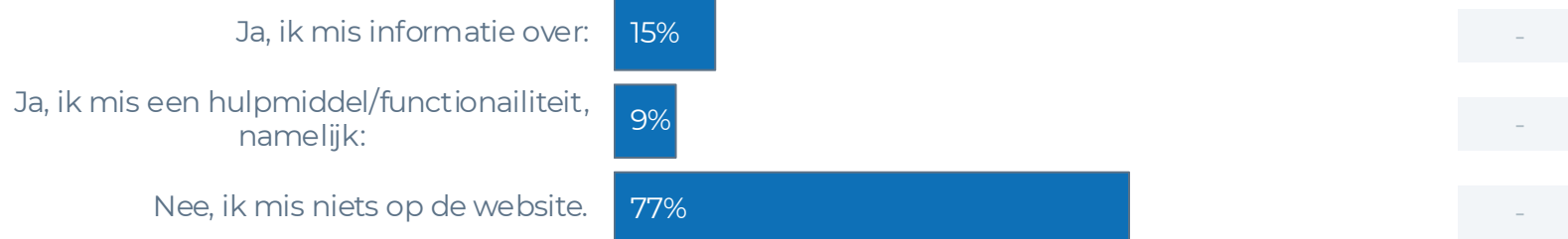
Op basis van 649 respondenten (37 respondenten kozen 'Weet ik niet')

## 8. WEBSITE HETHOGELAND.NL

Aan de inwoners die de website wel eens bezoeken is gevraagd of zij iets missen op de website hethogeland.nl. De open antwoorden die gegeven zijn bij 'Ja, ik mis informatie over:' en 'Ja, ik mis een hulpmiddel/functionailiteit, namelijk:' worden getoond in Bijlage B.

**Mist u iets op hethogeland.nl? Dit kan informatie zijn, maar bijvoorbeeld ook een hulpmiddel. Denk aan tekst laten voorlezen, tekst in een andere taal of iets anders.**

*(U kunt meerdere antwoorden selecteren.)*



Op basis van 683 respondenten (693 antwoorden)

### CONCLUSIE

9 procent van de inwoners bezoekt de gemeentelijke website niet en bijna de helft (48%) gebruikt de website om informatie op te zoeken en om online zaken te regelen. De inwoners die hethogeland.nl niet bezoeken of alleen bezoeken om informatie op te zoeken, geven het vaakst (23%) aan geen zaken via de website te regelen omdat ze niet wisten dat dit mogelijk is. 60 procent van de inwoners die nog geen zaken regelt via de gemeentelijke website, geeft aan dit wel te willen doen. Dit percentage is ten opzichte van

2021 hoger geworden. 58 procent van de inwoners die hun zaken niet online regelen, maar dit wel zouden willen, geeft aan geen hulp nodig te hebben. De meeste gekozen optie die inwoners graag zouden zien voor hulp bij het online regelen van zaken, is door middel van telefonische ondersteuning (27%). Gemiddeld zijn de inwoners meestal neutraal of tevreden over de website hethogeland.nl (3,38/5). *(conclusie gaat over de volgende pagina verder.)*

## 8. WEBSITE HETHOGELAND.NL

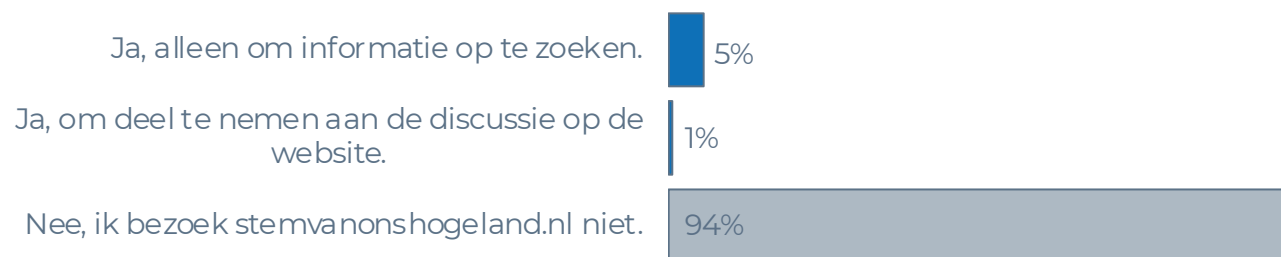
De meerderheid (56%) geeft aan (heel) tevreden te zijn over de opmaak van de website. 19 procent van de inwoners geeft aan (heel) ontevreden te zijn over de zoekfunctie. Meer dan driekwart

(77%) van de inwoners die de website bezoekt mist niets op de website.

## 9. WEBSITE STEMVANONSHOGELAND.NL

Aan alle inwoners is gevraagd of zij wel eens de website stemvanonshogeland.nl bezoeken.

### Bezoekt u de website stemvanonshogeland.nl wel eens?



2021

-

-

-

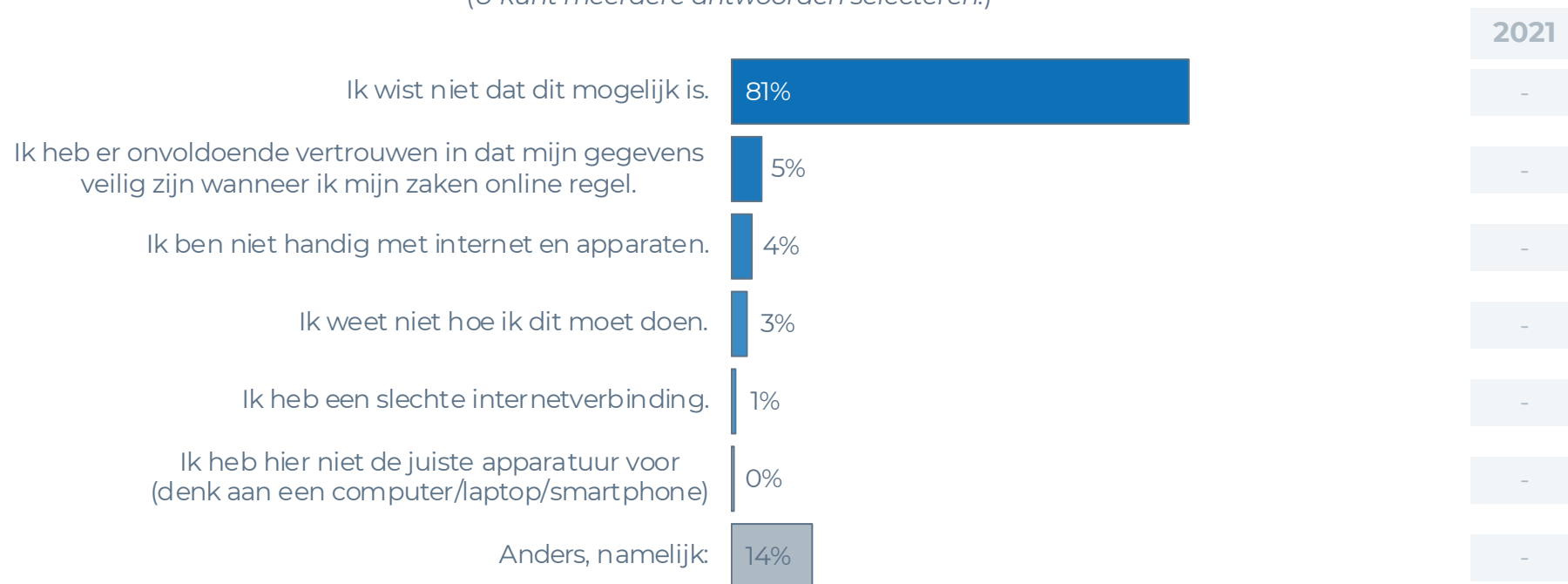
Op basis van 746 respondenten

## 9. WEBSITE STEMVANONSHOGELAND.NL

Deze vraag is alleen gesteld aan inwoners die stemvanonshogeland.nl niet bezoeken. De antwoorden die zijn gegeven bij "Anders, namelijk:" zijn vermeld in Bijlage B.

### Waarom bezoek u stemvanonshogeland.nl niet?

(U kunt meerdere antwoorden selecteren.)



Op basis van 696 respondenten (749 antwoorden)

## 9. WEBSITE STEMVANONSHOGELAND.NL

Deze vraag is alleen gesteld aan inwoners die stemvanonshogeland.nl niet bezoeken.

### Zou u willen deelnemen aan stemvanonshogeland.nl?

Ja\*

41%

Nee

59%

2021

-

-

Op basis van 693 respondenten

*\* aan de inwoners die hebben aangegeven deel te willen nemen aan stemvanonshogeland.nl is een tekstblok getoond met daarin informatie waar zij zich konden registreren voor deelname.*

## 9. WEBSITE STEMVANONSHOGELAND.NL

Deze stellingen zijn alleen gesteld aan inwoners die stemvanonshogeland.nl bezoeken.

GEMIDDELDE SCORE:

**3,49 /5**



De overzichtelijkheid.

2021

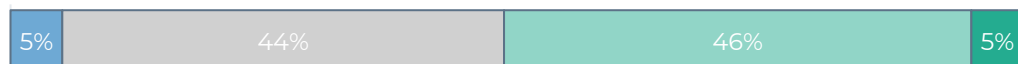


**3,38/5**

--- /5

Op basis van 40 respondenten (2 respondenten kozen 'Weet ik niet')

De gebruiksvriendelijkheid.

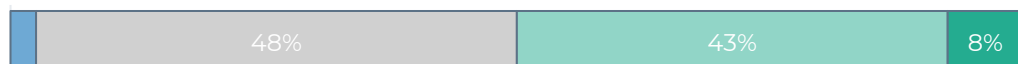


**3,51/5**

--- /5

Op basis van 39 respondenten (3 respondenten kozen 'Weet ik niet')

De opmaak (bijvoorbeeld de gebruikte kleuren, lettertypen en -grootte).



**3,55/5**

--- /5

Op basis van 40 respondenten (2 respondenten kozen 'Weet ik niet')

De begrijpelijkheid van het taalgebruik.



**3,53/5**

--- /5

Op basis van 40 respondenten (2 respondenten kozen 'Weet ik niet')

## 9. WEBSITE STEMVANONSHOGELAND.NL

### CONCLUSIE

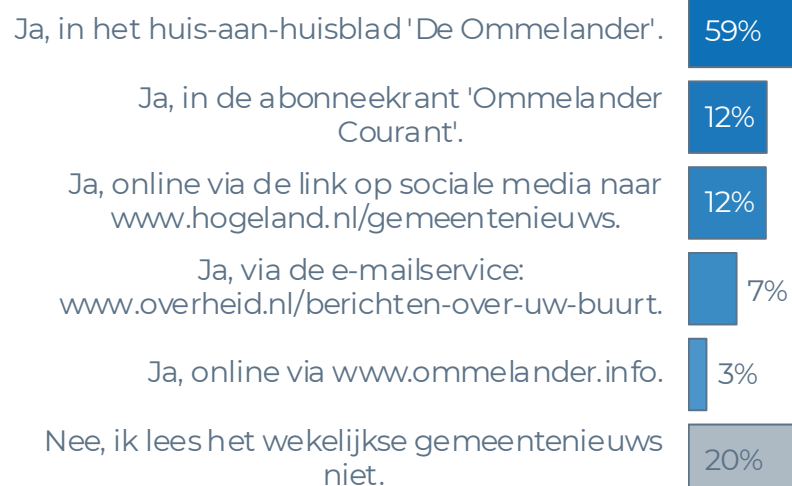
94 procent van de inwoners geeft aan stemvanonshogeland.nl niet te bezoeken, slechts 1 procent van de inwoners bezoekt de website om deel te nemen aan de discussie op de website. Van de inwoners die de website niet bezoeken, geeft 81 procent aan niet te weten dat dit mogelijk is. 41 procent geeft aan wel deel te willen nemen

aan de website stemvanonshogeland.nl. Gemiddeld zijn de inwoners die stemvanonshogeland.nl wel eens hebben bezocht een beetje tevreden over de website (3,49/5). Veel inwoners zijn neutraal over de verschillende onderdelen van stemvanonshogeland.nl.



## 10. WEKELIJKS GEMEENTENIEUWS

### Leest u het wekelijkse gemeentenieuws? (U kunt meerdere antwoorden selecteren.)



2021\*

-

-

-

-

-

23%

Op basis van 733 respondenten (831 antwoorden)

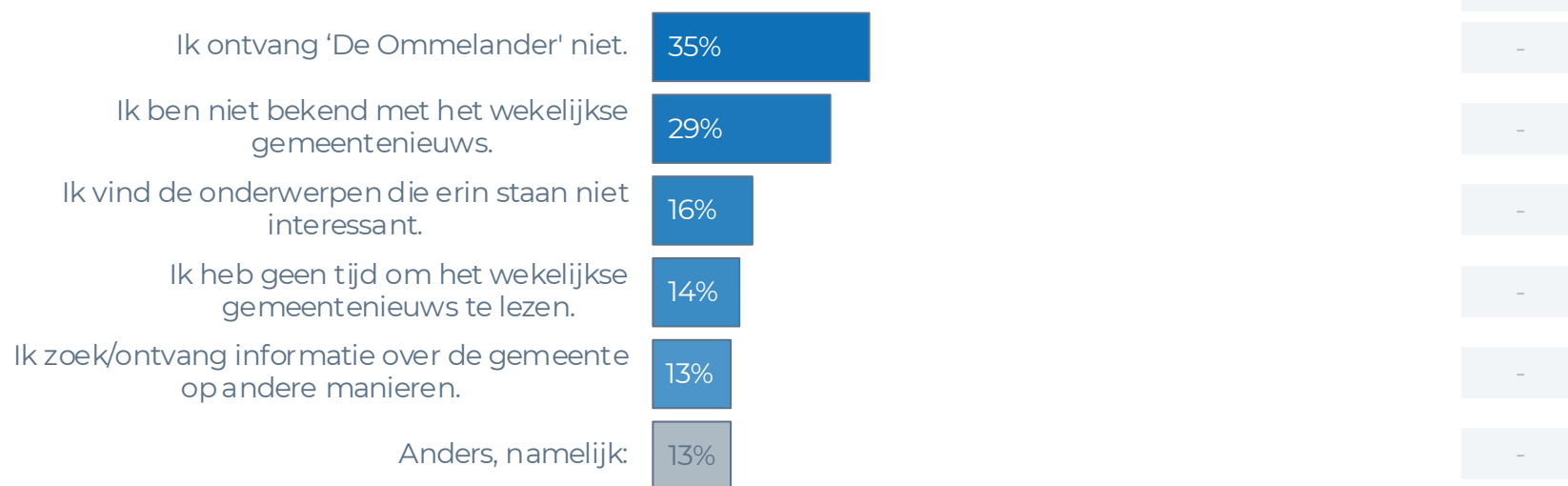
\*In 2021 is deze vraag als volgt geformuleerd: "Leest u het gemeentenieuws dat we wekelijks in de huis-aan-huiskrant Noorderkrant publiceren? Zo ja, hoe?" Ook zijn de antwoordopties op deze vraag anders geformuleerd. Om deze reden is er alleen een vergelijking gemaakt met de antwoordoptie: "Nee, ik lees het wekelijkse gemeentenieuws niet."

## 10. WEKELIJKS GEMEENTENIEUWS

Deze vraag is voorgelegd aan de inwoners die aangeven het wekelijkse gemeentenieuws niet te lezen. De antwoorden die zijn gegeven bij "Anders, namelijk:" zijn vermeld in Bijlage B.

### Waarom leest u het gemeentenieuws niet?

*(U kunt meerdere antwoorden selecteren.)*



Op basis van 143 respondenten (170 antwoorden)

# 10. WEKELIJKS GEMEENTENIEUWS

Deze stellingen zijn alleen gesteld aan inwoners die het gemeentenieuws lezen via het huis-aan-huisblad 'De Ommelander' en abonneekrant 'Ommelander Courant'.

GEMIDDELDE SCORE:

**3,48 /5**



De inhoud van de artikelen.

2021

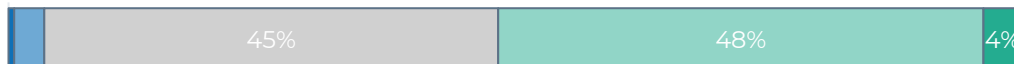


**3,48/5**

3,42 /5

Op basis van 509 respondenten (5 respondenten kozen 'Weet ik niet')

De lengte van de artikelen.



**3,51/5**

3,45 /5

Op basis van 509 respondenten (5 respondenten kozen 'Weet ik niet')

De begrijpelijkheid van het taalgebruik.

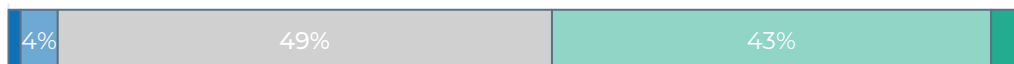


**3,52/5**

3,57 /5

Op basis van 510 respondenten (4 respondenten kozen 'Weet ik niet')

De afbeeldingen/foto's.



**3,43/5**

3,43 /5

Op basis van 496 respondenten (18 respondenten kozen 'Weet ik niet')

# 10. WEKELIJKS GEMEENTENIEUWS

GEMIDDELDE SCORE:

**3,48 /5**



De indeling van de pagina.



Op basis van 508 respondenten (6 respondenten kozen 'Weet ik niet')

**3,48/5**

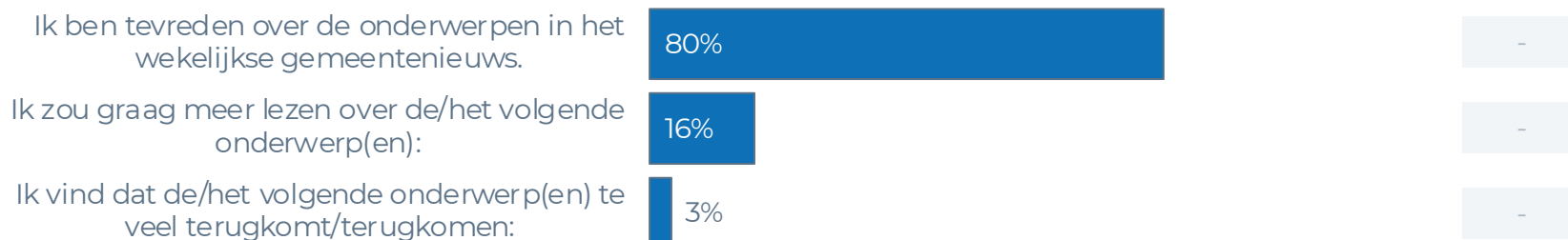
2021

3,48 /5

## 10. WEKELIJKS GEMEENTENIEUWS

Deze vraag is alleen gesteld aan inwoners die het gemeentenieuws lezen. De open antwoorden zijn vermeld in Bijlage B.

### Wat vindt u van de onderwerpen die aan bod komen in het wekelijkse gemeentenieuws?



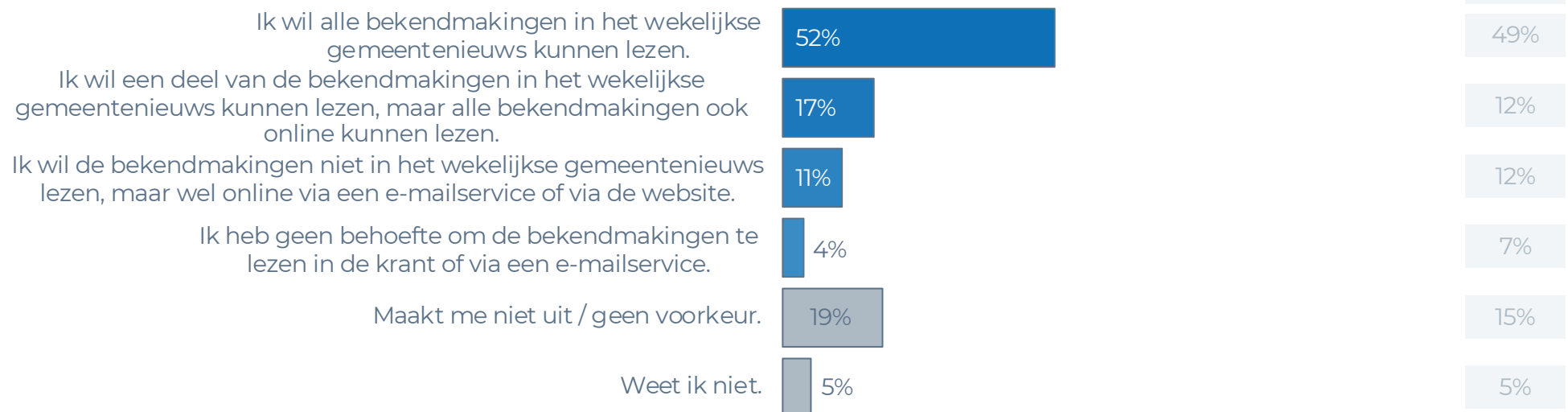
Op basis van 582 respondenten

### CONCLUSIE

Door de inwoners wordt het wekelijkse gemeentenieuws het meest gelezen in het huis-aan-huisblad 'De Ommelander' (59%). 20 procent leest het wekelijkse gemeentenieuws helemaal niet. De meest gegeven reden dat deze inwoners het gemeentenieuws niet lezen, is omdat ze 'De Ommelander' niet ontvangen (35%). Gemiddeld zijn de meeste inwoners neutraal of tevreden over het wekelijkse gemeentenieuws (3,48/5). 55 procent van de inwoners is

tevreden over de begrijpelijkheid van het taalgebruik van het wekelijkse gemeentenieuws. Bijna de helft van de inwoners (49%) geeft aan neutraal te zijn over de afbeeldingen/foto's van het wekelijkse gemeentenieuws. 80 procent van de inwoners die het gemeentenieuws lezen, geeft aan tevreden te zijn over de onderwerpen in het wekelijkse gemeentenieuws.

## Waar gaat uw voorkeur naar uit? (U kunt meerdere antwoorden selecteren.)



Op basis van 722 respondenten (791 antwoorden)

## CONCLUSIE

Meer dan de helft (52%) geeft aan de voorkeur te hebben om alle bekendmakingen in het wekelijkse gemeentenieuws te lezen. Slechts 4 procent van de inwoners geeft aan geen behoefte te hebben om bekendmakingen te lezen in de krant of via een e-mailservice.

## 12. SLOTVRAGEN

Aan de inwoners is tot slot gevraagd of zij over bepaalde onderwerpen actief zouden willen meedenken. De antwoorden die zijn gegeven bij "Ja, ik zou mee willen denken over:" zijn vermeld in Bijlage B.

### Heeft u zelf onderwerpen waarover u samen met ons actief wilt meedenken?



Op basis van 718 respondenten

2021

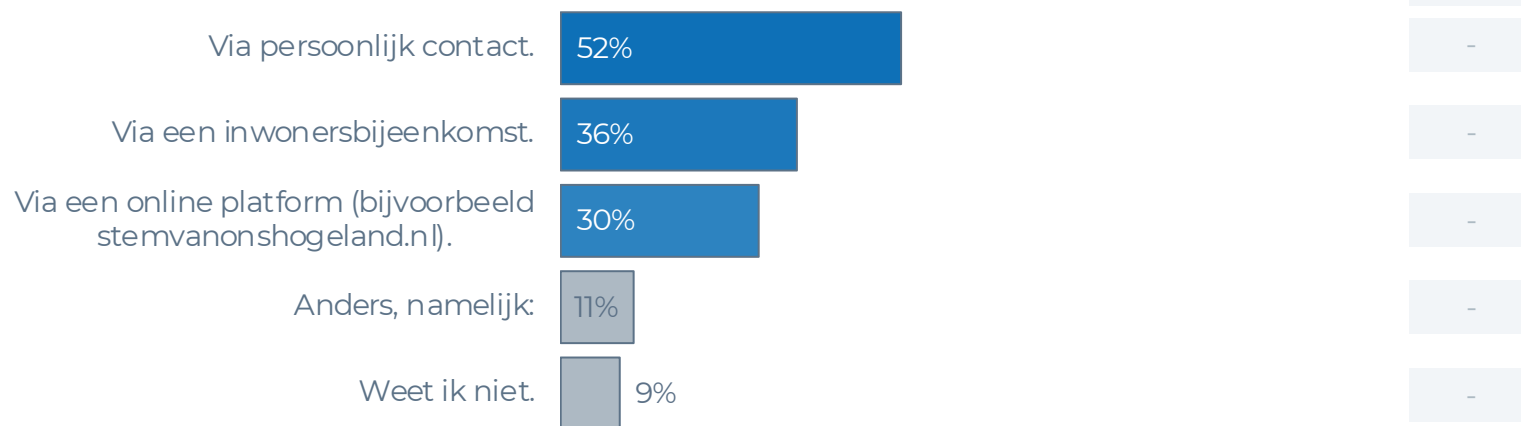
-

-

## 12. SLOTVRAGEN

Deze vraag is alleen voorgelegd aan inwoners die hebben aangegeven mee te willen denken. De antwoorden die zijn gegeven bij "Anders, namelijk:" zijn vermeld in Bijlage B.

**Op welke manier zou de gemeente u het beste kunnen bereiken om te kunnen meedenken?**  
(U kunt meerdere antwoorden selecteren.)



Op basis van 722 respondenten (791 antwoorden)

### CONCLUSIE

Meer dan een kwart (26%) van de inwoners geeft aan zelf onderwerpen te hebben waarover ze actief willen meedenken met de gemeente. 52 procent van deze inwoners geeft aan het beste bereikt te kunnen worden via persoonlijk contact.



**Onderzoekdoen.nl**

Atoomweg 9C  
9743 AJ Groningen

T: 050 – 55 32 690  
E: [info@onderzoekdoen.nl](mailto:info@onderzoekdoen.nl)  
**[www.onderzoekdoen.nl](http://www.onderzoekdoen.nl)**