

Communicatieonderzoek 2024

Gemeente Olst-Wijhe

Inleiding

De gemeente Olst-Wijhe gaat een communicatiebeleidskader maken. Daarvoor hebben we een beeld nodig van hoe onze inwoners op dit moment onze communicatie ervaren en beoordelen. Daarom hebben we een enquête uitgezet om inzicht te krijgen in de communicatiebehoeften en voorkeuren van onze inwoners. Met een totaal van 230 deelnemers biedt dit onderzoeksrapport een waardevolle blik op de huidige stand van zaken van ons communicatiebeleid en de behoeften vanuit onze inwoners.

Het onderzoek omvatte een breed scala aan vragen, gericht op zowel de perceptie van de huidige communicatiemiddelen van onze gemeente als de specifieke behoeften van onze inwoners. Door zorgvuldig te luisteren naar de stemmen van onze inwoners, streven we ernaar onze communicatie te verbeteren en onze communicatie beter aan te laten sluiten op hun behoeften en voorkeuren.

In dit rapport vind je een gedetailleerde analyse van de verzamelde gegevens, met belangrijke inzichten en aanbevelingen die ons helpen bij het opstellen van ons communicatiebeleidskader.

Wat is uw leeftijd?

Uit de gegevens blijkt dat de meerderheid van de respondenten 61 jaar of ouder is, namelijk 51,7%. De leeftijdsgroepen van 46-60 jaar en 31-45 jaar volgen respectievelijk met 28,7% en 14,3%. Jongere leeftijdsgroepen, zoals onder de 18 jaar en 18-30 jaar, vertegenwoordigen een klein deel van de respondenten, namelijk 0,4% en 4,8%. Het is belangrijk om bij het interpreteren van de resultaten rekening te houden met de ondervertegenwoordiging van de jongere doelgroep.

| Wat is uw leeftijd? | Aantal respondenten (in %) |
|---------------------|----------------------------|
| Onder de 18 jaar | 0,4% |
| 18-30 jaar | 4,8% |
| 31-45 jaar | 14,3% |
| 46-60 jaar | 28,7% |
| 61 jaar of ouder | 51,7% |

| Wat is leeftijd? | Percentage inwoners |
|------------------|---------------------|
| 0-24 jaar | 27,5% |
| 25-34 jaar | 9,6% |
| 35-44 jaar | 10,0% |
| 45-54 jaar | 13,1% |
| 55-64 jaar | 16,7% |
| 65-74 jaar | 13,0% |
| 75 jaar of ouder | 10,1% |

Wat is uw woonplaats?

Uit de gegevens blijkt dat de meeste respondenten uit Olst (33,9%) en Wijhe (43,5%) komen.

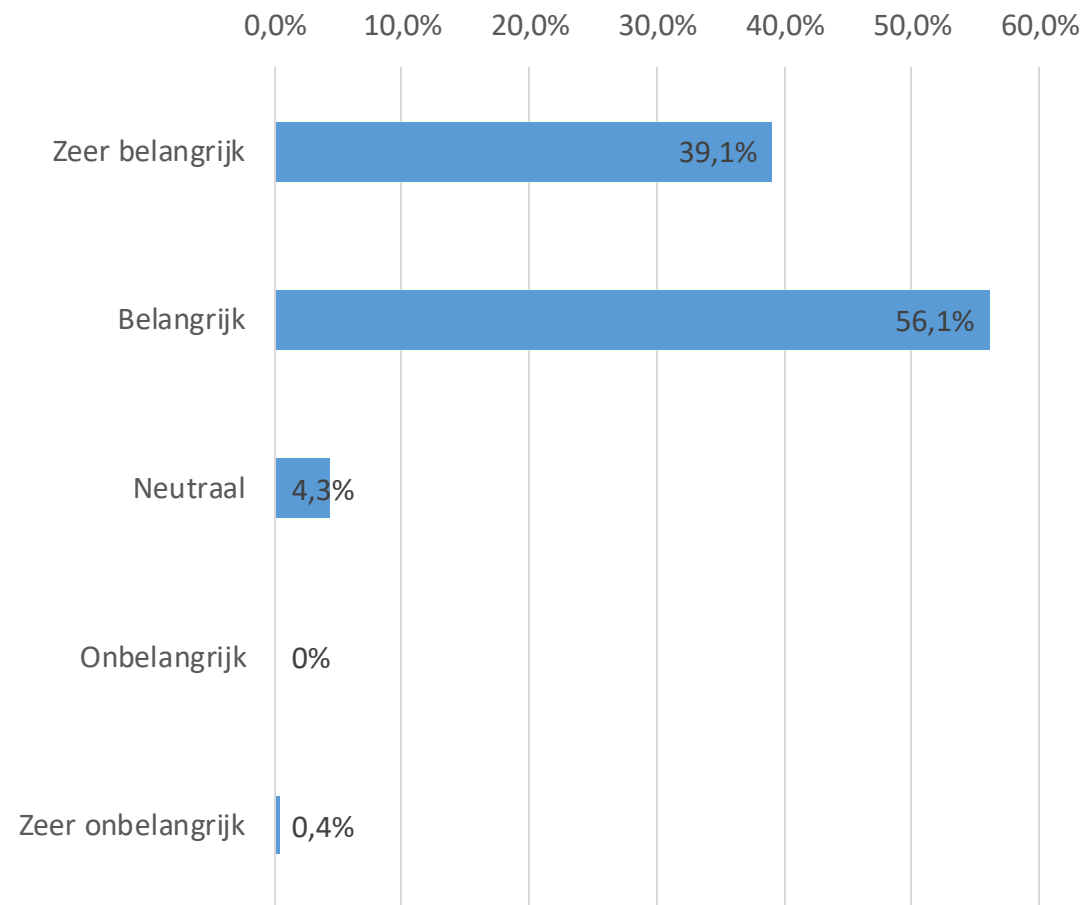
Als we deze gegevens vergelijken met de verdeling van het aantal inwoners per kern in de gemeente, zien we dat Wijhe en Olst ook daar de grootste kernen zijn. Al wijken de verhoudingen tussen de kernen in de steekproef enigszins af van de verhoudingen in het totale aantal inwoners per kern. Zo zijn Boerhaar, Den Nul, Eikelhof, Elshof, Herxen, Welsum en Wesepe ondervertegenwoordigd in de steekproef. Daarnaast is te zien dat Boskamp, Middel, Olst en Wijhe oververtegenwoordigd zijn.

Deze afwijkingen in de representativiteit van de verschillende kernen kunnen van invloed zijn op de generaliseerbaarheid van de resultaten naar de gehele gemeenschap van Olst-Wijhe. Het is belangrijk om bij het interpreteren van de resultaten rekening te houden met deze variatie in representativiteit tussen de verschillende kernen.

| Wat is uw woonplaats? | Aantal respondenten (in %) | Percentage inwoners |
|---------------------------------------|----------------------------|---------------------|
| Boerhaar | 0,9% | 4,2% |
| Boskamp | 8,3% | 6,7% |
| Den Nul | 1,3% | 4,6% |
| Eikelhof | 1,3% | 1,9% |
| Elshof | 0,9% | 4,2% |
| Herxen | 0,4% | 2,4% |
| Marle | 0,4% | 0,4% |
| Middel | 2,2% | 1,8% |
| Olst | 33,9% | 30,5% |
| Welsum | 0,9% | 3,2% |
| Wesepe | 3,9% | 6,5% |
| Wijhe | 43,5% | 33,4% |
| Woonplaats buiten gemeente Olst-Wijhe | 2,2% | X |

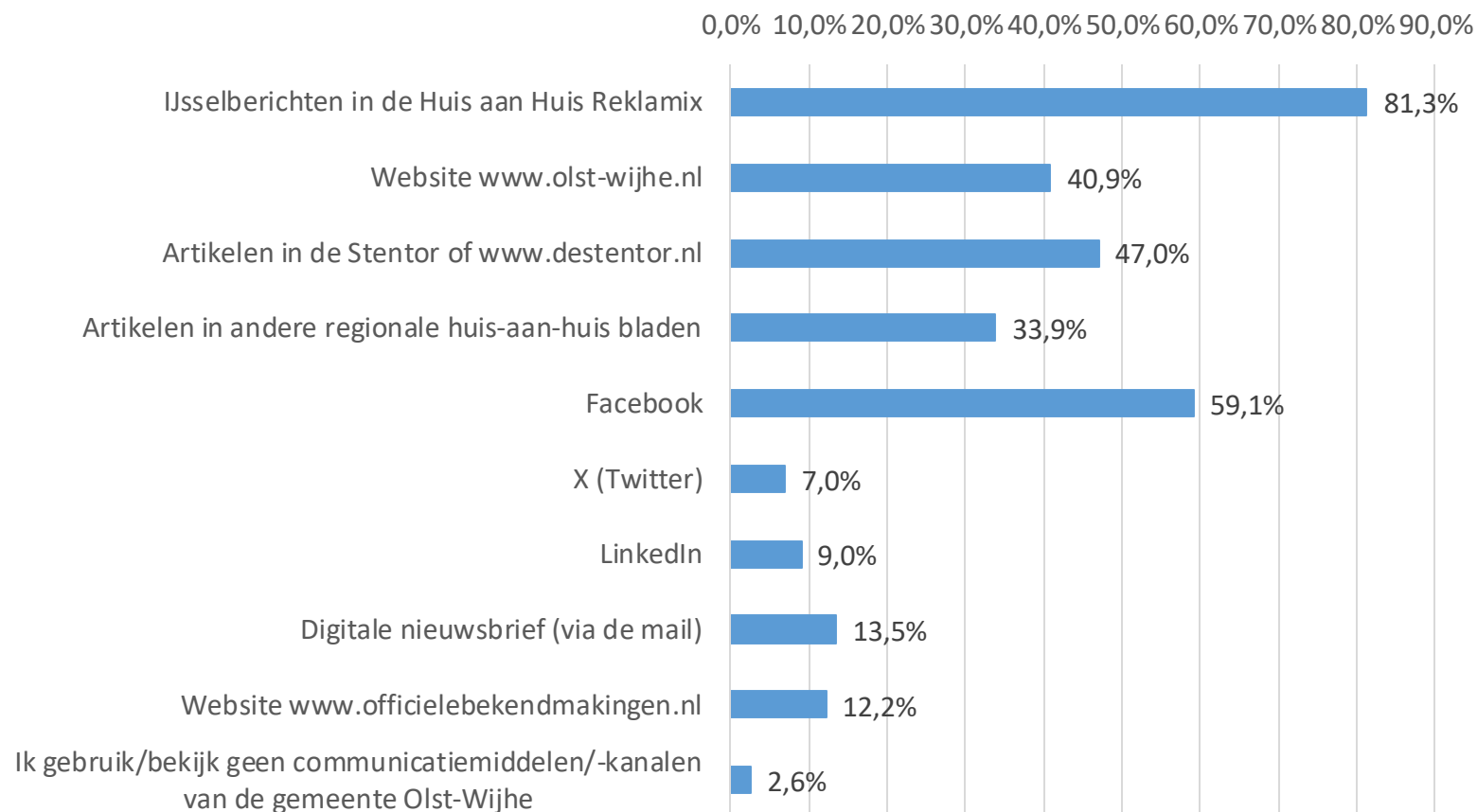
In welke mate vindt u het belangrijk of onbelangrijk om op de hoogte te zijn van het gemeentenieuws?

Het grootste deel van de respondenten (95,2%) vindt het (zeer) belangrijk om op de hoogte te blijven van het gemeentenieuws. Maar een klein aantal respondenten staat hier neutraal in (4,3%). Vrijwel geen respondenten vinden het (zeer) onbelangrijk (0,4%) om op de hoogte blijven van het gemeentenieuws. Wel is het aannemelijk dat de respondenten die deze enquête hebben ingevuld, over het algemeen meer betrokken en geïnteresseerd zijn in de gemeente en daarbij ook het nieuws dat daarover wordt verspreid.



Van welke communicatiemiddelen of -kanalen van de gemeente Olst-Wijhe maakt u gebruik om op de hoogte te blijven van het gemeentenieuws? Meerdere antwoorden mogelijk.

Het grootste deel van de respondenten leest de IJsselberichten in de Huis aan Huis Reklamix (81,3%) om op de hoogte te blijven van het gemeentenieuws. Andere populaire communicatiemiddelen of -kanalen zijn Facebook (59,1%), artikelen in de Stentor of www.destentor.nl (47%) en website www.olst-wijhe.nl (40,9%). De minst populaire middelen of kanalen zijn X (7%), LinkedIn (9%), de website www.officielebekendmakingen.nl (12,2%) en de digitale nieuwsbrief (13,5%).



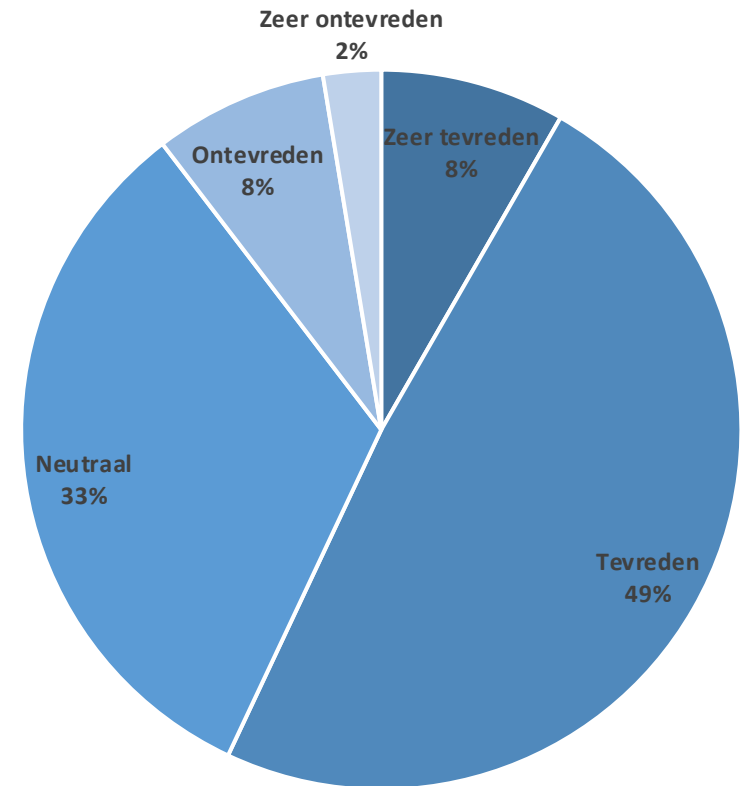
Hoe tevreden bent u over de huidige communicatiekanalen van de gemeente Olst-Wijhe?

De meerderheid van de respondenten (57%) is (zeer) tevreden over onze huidige Communicatiekanalen. 33% van de respondenten staat hier neutraal in. Eén op de 10 respondenten geeft aan (zeer) ontevreden te zijn over onze huidige communicatiekanalen.

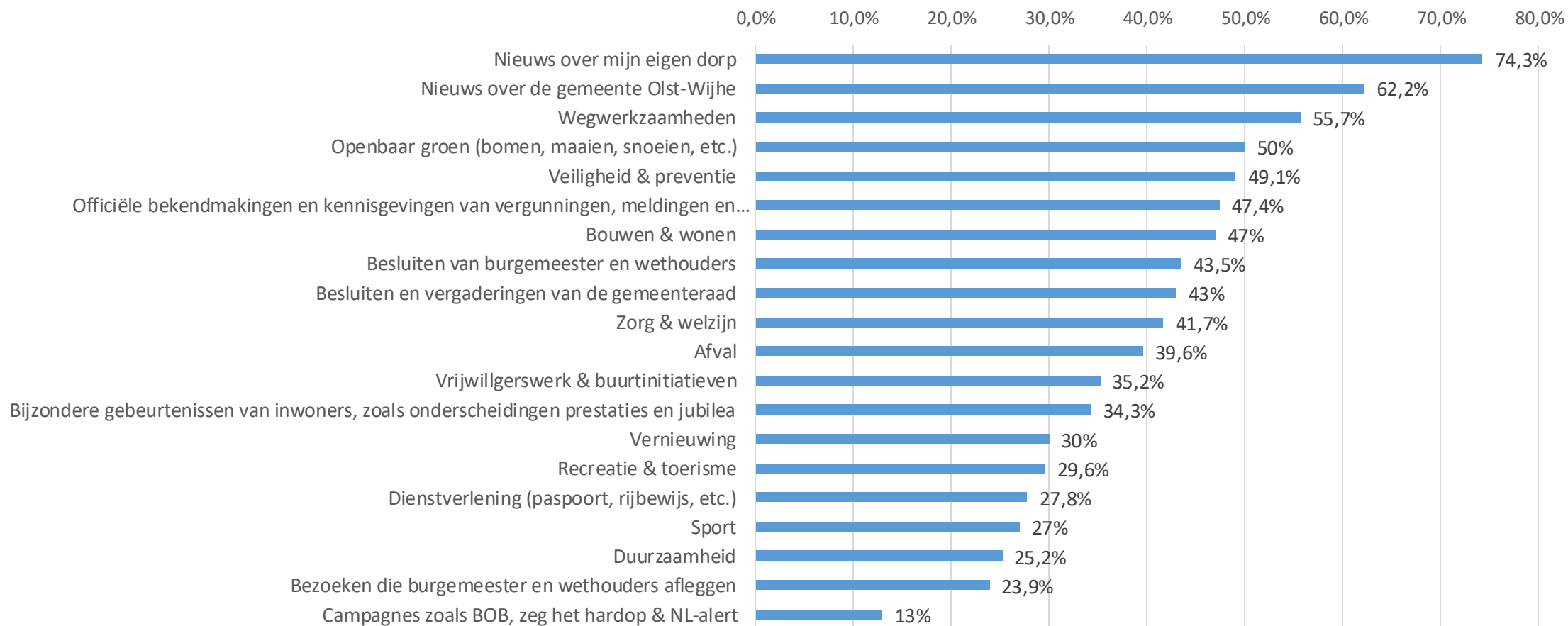
In 2021 is er een burgerpeiling geweest. Hierbij krijgt het onderdeel Communicatie en Voorlichting een rapportcijfer 6,6. Er is niet direct een eenduidige manier om de resultaten met elkaar te vergelijken, maar we kunnen wel enkele observaties maken:

- In het recente onderzoek uit 2024 is er een meer gedetailleerd inzicht in de tevredenheid van respondenten, terwijl het eerdere onderzoek uit 2021 simpelweg een gemiddeld rapportcijfer geeft.
- Het rapportcijfer uit 2021 suggereert een algemene tevredenheid van de respondenten met een score van 6,6, maar we weten niet hoe deze score verdeeld was tussen tevreden, neutrale en ontevreden respondenten.
- Het recente onderzoek geeft aan dat de meerderheid (57%) tevreden is, terwijl een kleiner percentage (10%) ontevreden is. Dit lijkt een positievere perceptie te geven dan het gemiddelde rapportcijfer van 6,6 uit het eerdere onderzoek.

Op basis van deze observaties kunnen we concluderen dat de resultaten over het algemeen stroken met elkaar, maar het recente onderzoek een iets positievere perceptie lijkt weer te geven dan de eerdere burgerpeiling uit 2021.

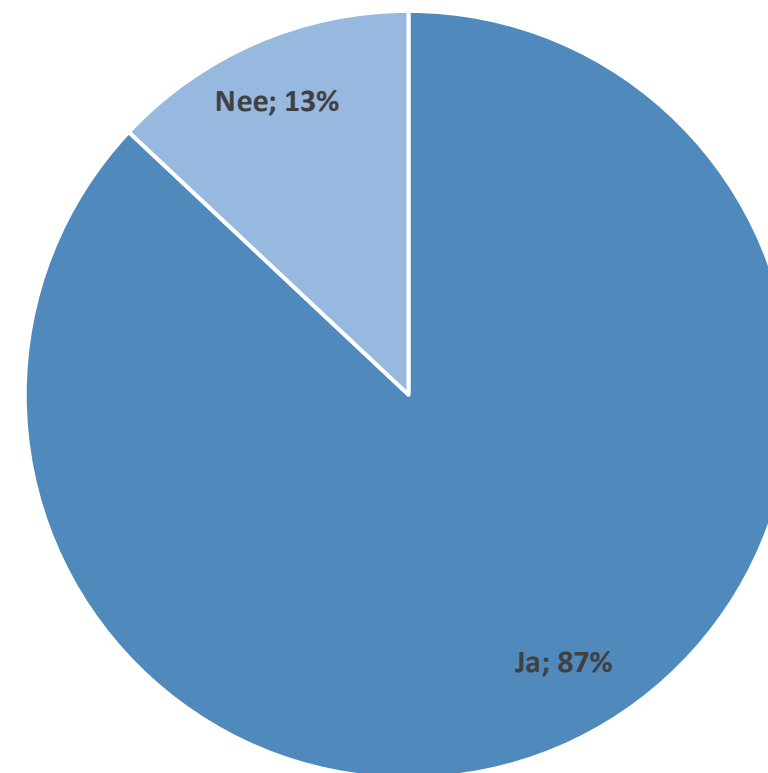


Aan welke informatie vanuit de gemeente heeft u behoefte? Meerdere antwoorden mogelijk.



Vindt u dat de gemeente Olst-Wijhe in duidelijke en begrijpelijke taal communiceert?

Uit de enquête blijkt dat maar liefst 87% van de inwoners aangeeft dat de gemeente duidelijk en helder communiceert. Dit is een aanzienlijke stijging ten opzichte van de 61% die deze mening deelde in een burgerpeiling uit 2021. Deze resultaten suggereren dat onze inspanningen om de communicatie te verbeteren vruchten hebben afgeworpen en dat de boodschappen nu effectiever worden overgebracht naar onze inwoners.

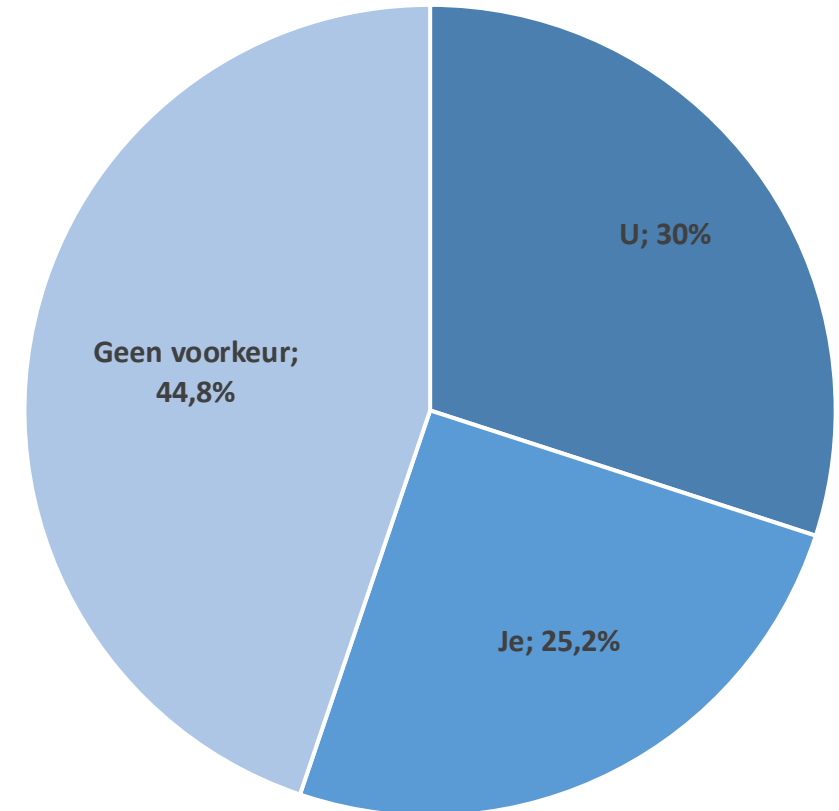


Heeft u Nee ingevuld? Kunt u dan aangeven wat u heeft gelezen dat u niet duidelijk vond? Bijvoorbeeld een brief, een bericht op onze website of op social media?

1. Vanuit de gemeente wordt naar onze mening zeer slecht gecommuniceerd maar ook vanuit onderaannemers naar bewoners.
2. Met name brieven met onduidelijke taal te omslachtig en te lang.
3. Best nog veel ambtelijk taalgebruik. Ik kan het prima aan, maar aangezien er in Wijhe meer dan 10 procent laaggeletterden wonen, buiten de nieuwkomers om, mis je misschien wel 17 procent van de bewoners
4. Nog te ambtelijk en subjectief. Taalgebruik kan nog eenvoudiger.
5. Er wordt minimaal rechtstreeks met mij gecommuniceerd.
6. Verschillende dingen, zoals mededelingen.
7. Nee, maar zo nu en dan krijg je een onduidelijk brief .
8. Het kan veel beter, er wordt nog veel te veel ambtelijk jargon gebruikt de communicatie is minimaal.
9. Je hoort maar weinig van de gemeente
10. Er wonen o.a. vluchtelingen, ik verneem van deze mensen dat bv Engelse uitleg willen: bv over afvalscheiding.
11. De verslagen van de raadsvergaderingen zijn te onduidelijk. Te lange zinnen.

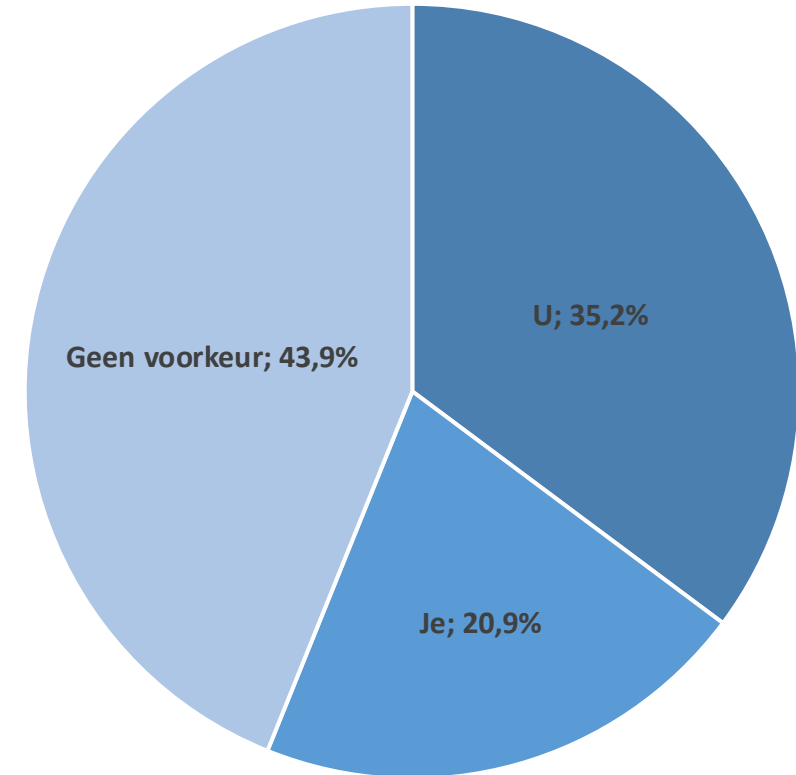
Heeft u een voorkeur voor het gebruik van 'u' of 'je' wanneer u schriftelijk contact heeft met de gemeente (persoonlijke brief, e-mail of chatbericht via sociale media)?

De conclusie van het onderzoek naar de voorkeur voor het gebruik van 'u' of 'je' in schriftelijk contact met de gemeente is dat er geen duidelijke consensus bestaat onder de respondenten. 44,8% geeft aan geen specifieke voorkeur te hebben, terwijl 30% de voorkeur geeft aan het gebruik van 'u' en 25,2% de voorkeur geeft aan 'je'. Het is wel opvallend dat meer dan de helft van de respondenten 61 jaar of ouder is, wat suggereert dat er mogelijk generatiegebonden voorkeuren zijn. Hieruit kunnen we afleiden dat het belangrijk is om rekening te houden met de diversiteit aan voorkeuren onder onze inwoners bij het opstellen van communicatiebeleid en het aanspreken van verschillende doelgroepen.



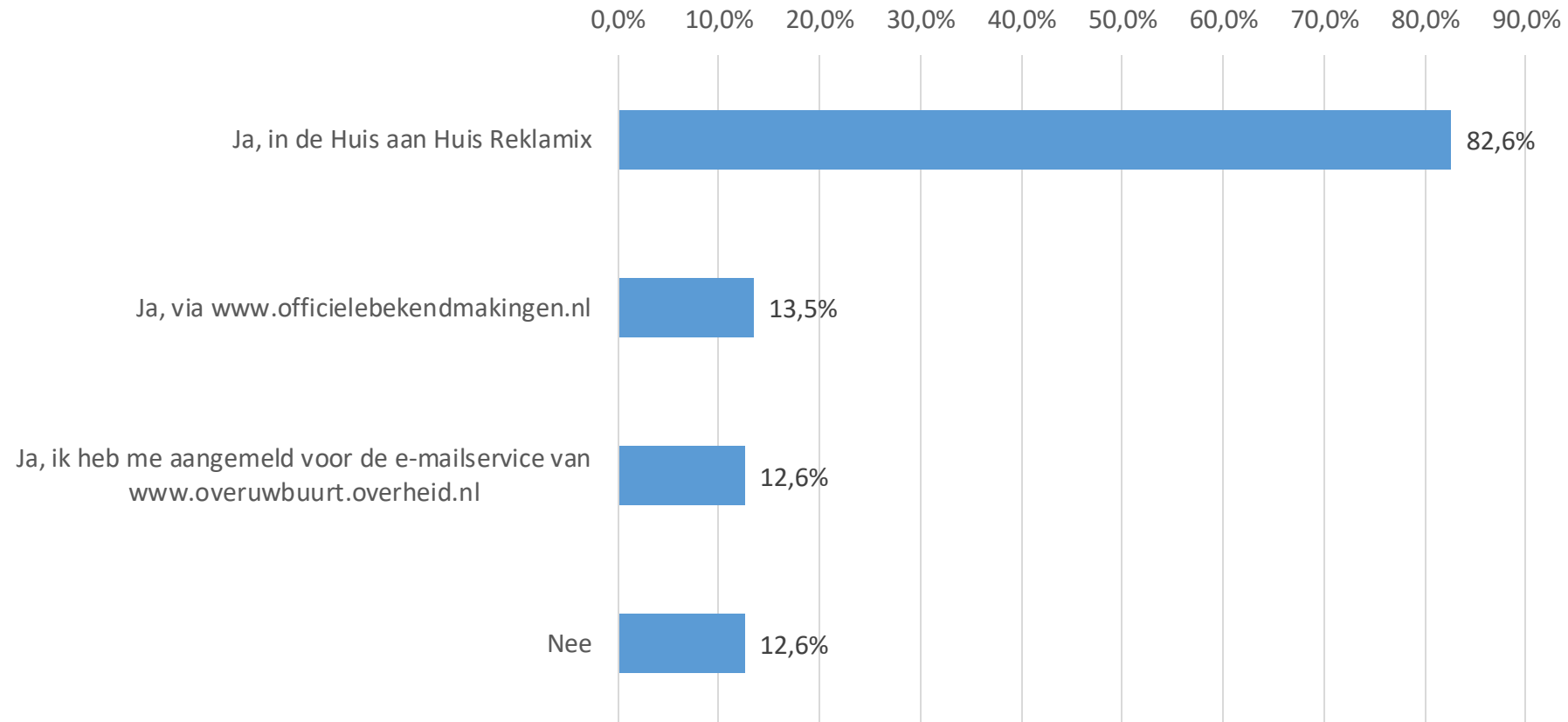
Heeft u een voorkeur voor het gebruik van "u" of "je" wanneer de gemeente alle inwoners tegelijk aanspreekt (wanneer wij informatie delen via sociale media, de Huis aan Huis Reklamix, website)?

Op basis van reacties van de enquête kunnen we concluderen dat er geen duidelijke voorkeur voor het gebruik van 'u' of 'je' in de algemene communicatie van de gemeente is. Ongeveer 43,9% geeft aan geen specifieke voorkeur te hebben, terwijl 35,2% de voorkeur geeft aan het gebruik van 'u' en 20,9% de voorkeur geeft aan 'je'. Het is wel opvallend dat meer dan de helft van de respondenten 61 jaar of ouder is, wat suggereert dat er mogelijk generatiegebonden voorkeuren zijn. Hieruit kunnen we afleiden dat het belangrijk is om rekening te houden met de diversiteit aan voorkeuren onder onze inwoners bij het opstellen van communicatiebeleid en het aanspreken van verschillende doelgroepen.



Leest u de bekendmakingen (vergunningen, meldingen en ontheffingen) van de gemeente Olst-Wijhe wel eens?

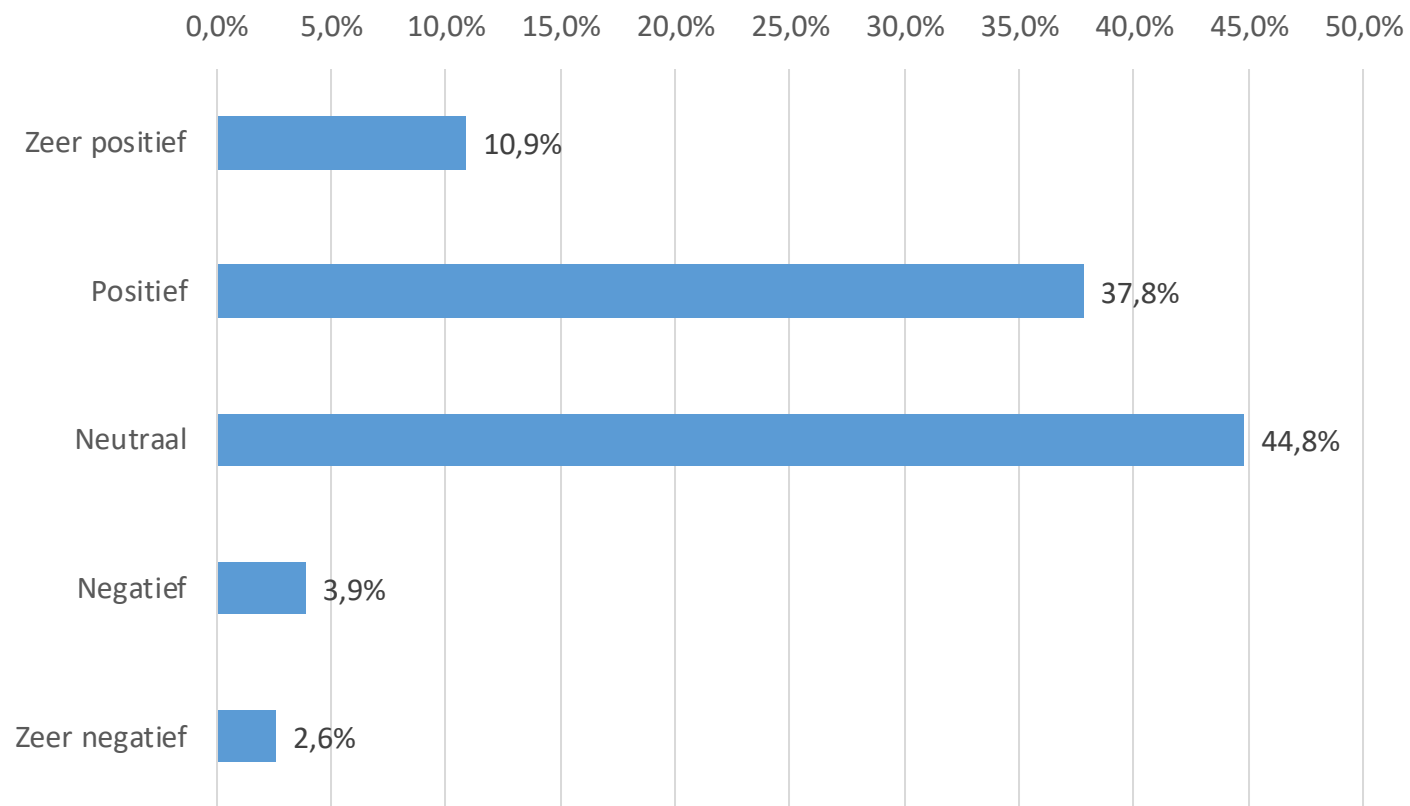
Meerdere antwoorden mogelijk.



Hoe staat u ertegenover om mee te denken of mee te helpen bij (participatie)projecten vanuit de gemeente? Denk hierbij aan meedenken tijdens brainstormsessies, aansluiten bij een inwonerpanel of samen met buurtbewoners en gemeente een plan maken en uitvoeren.

Van de respondenten geeft 48,7% aan (zeer) positief tegenover meedenken/meehelpen bij projecten vanuit de gemeente staat. 44,8% van de respondenten staat hier neutraal tegenover. Maar een klein aantal respondenten (6,5%) staat er (zeer) negatief tegenover.

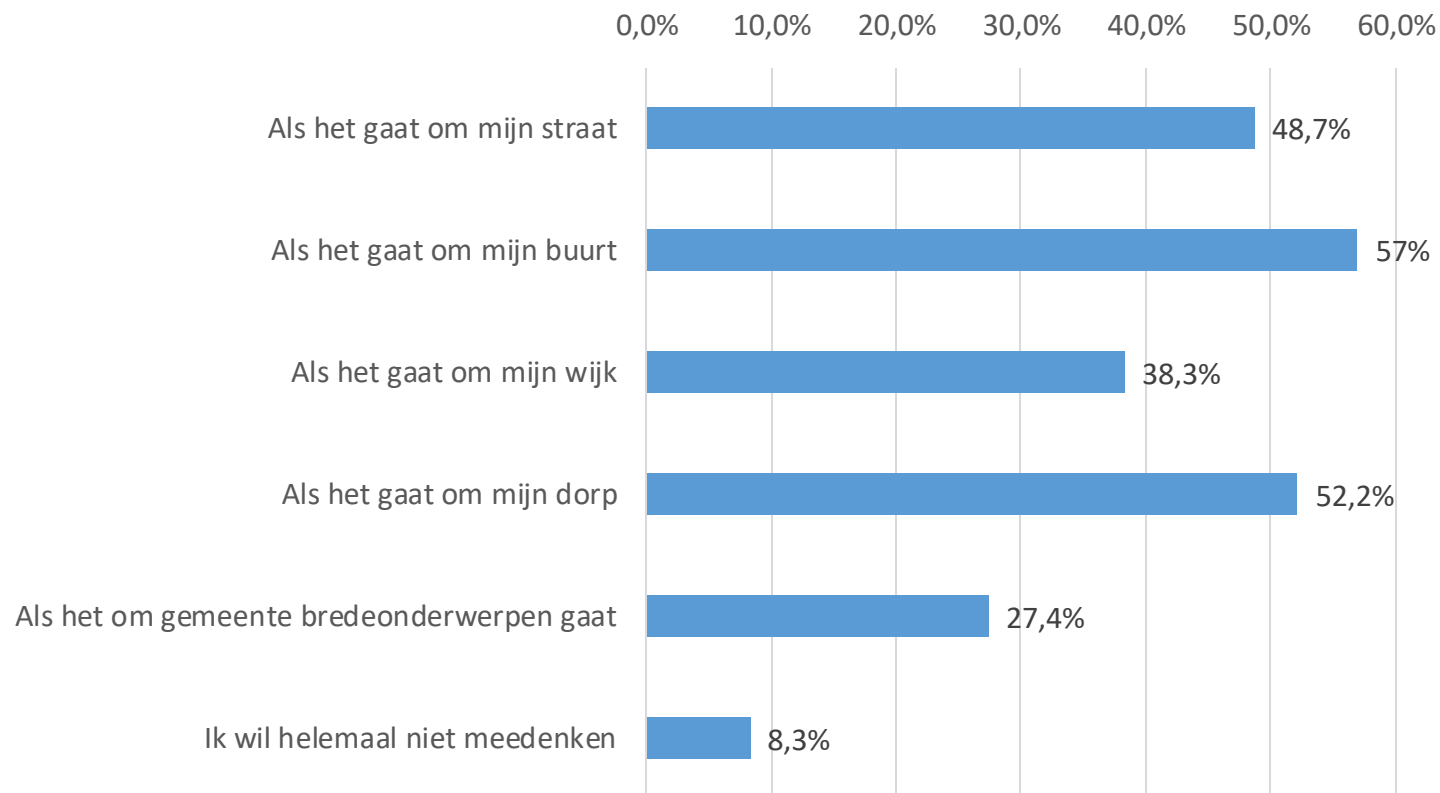
Vergeleken met een eerder participatieonderzoek uit 2019, waarin 72,3% van de respondenten aangaf behoefte te hebben om mee te denken of te helpen bij een project vanuit de gemeente, lijkt er een daling te zijn in de positieve houding ten opzichte van participatie. Deze verschuiving kan verschillende oorzaken hebben en benadrukt het belang om actief te blijven luisteren naar de behoeften en meningen, om participatiemogelijkheden aan te bieden die aansluiten bij de wensen van onze inwoners.



Wanneer wilt u meedenken en uw mening geven over plannen of projecten in de gemeente Olst-Wijhe? Meerdere antwoorden mogelijk.

Uit de resultaten blijkt dat inwoners het liefst meedenken of hun mening geven over plannen of projecten op buurt- (57%), dorp- (52,2%), straat- (48,7%) of wijkniveau (38,3%). Minder populair is om mee te denken over onderwerpen die heel de gemeente aan gaan (27,4%). 8,3% van de respondenten geeft aan helemaal niet mee te willen denken.

Deze resultaten suggereren dat het belangrijk is om participatiemogelijkheden aan te bieden die aansluiten bij de voorkeuren en interesses van de inwoners, met specifieke aandacht voor de mogelijkheid om inwoners te betrekken op lokaal niveau, waar de meeste belangstelling lijkt te liggen.

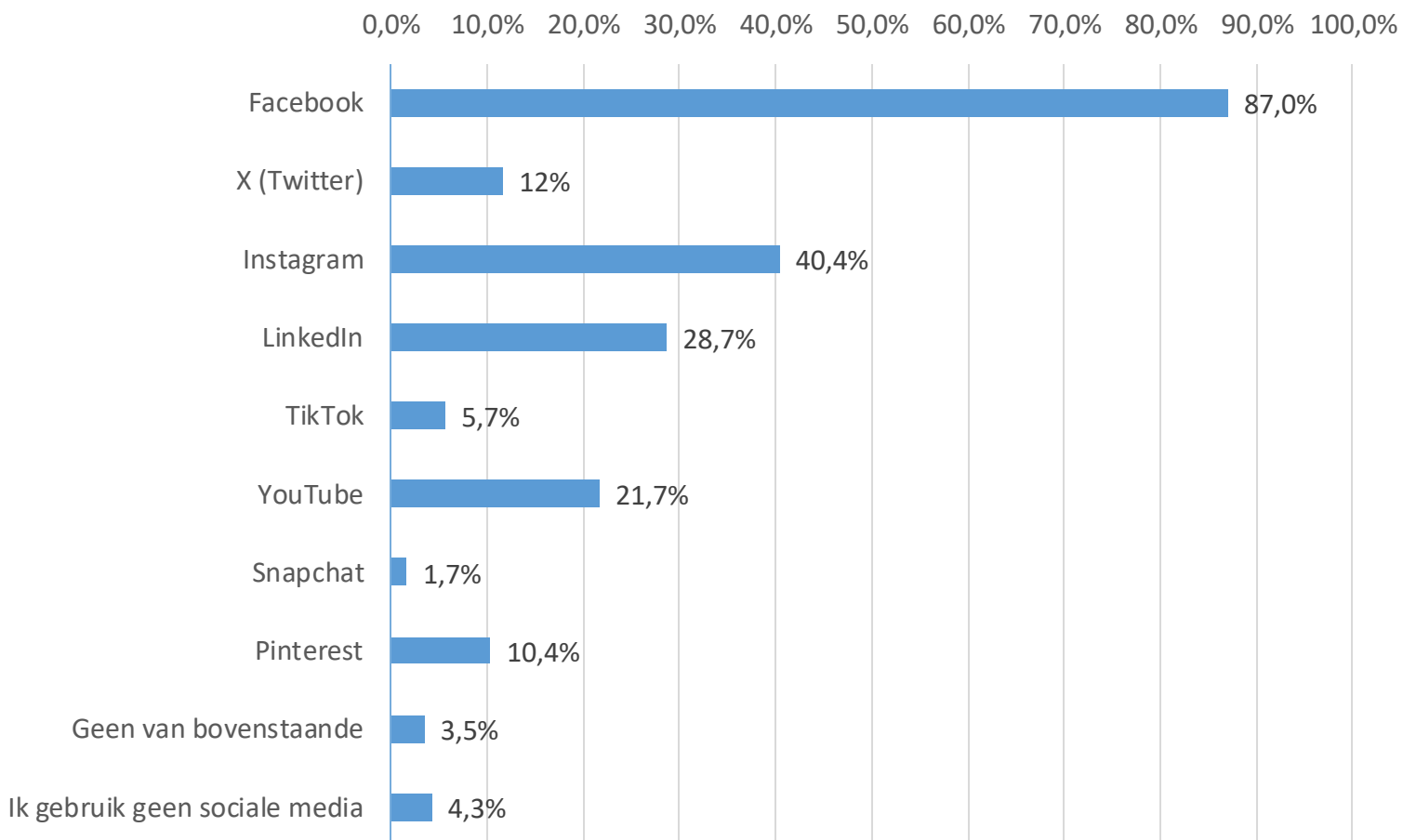


Welke sociale mediakanalen gebruikt u het meest?

Meerdere antwoorden mogelijk.

Facebook wordt verreweg het meest gebruikt, met 87% van de respondenten die aangeeft dit kanaal te gebruiken. Instagram, LinkedIn en YouTube worden ook door aanzienlijke percentages van de respondenten gebruikt, 40,4%, 28,7% en 21,7%. Andere sociale mediakanalen zoals Twitter, TikTok, en Pinterest hebben ook een zekere mate van gebruik, maar op kleinere schaal. 4,3% van de respondenten geeft aan geen sociale media te gebruiken.

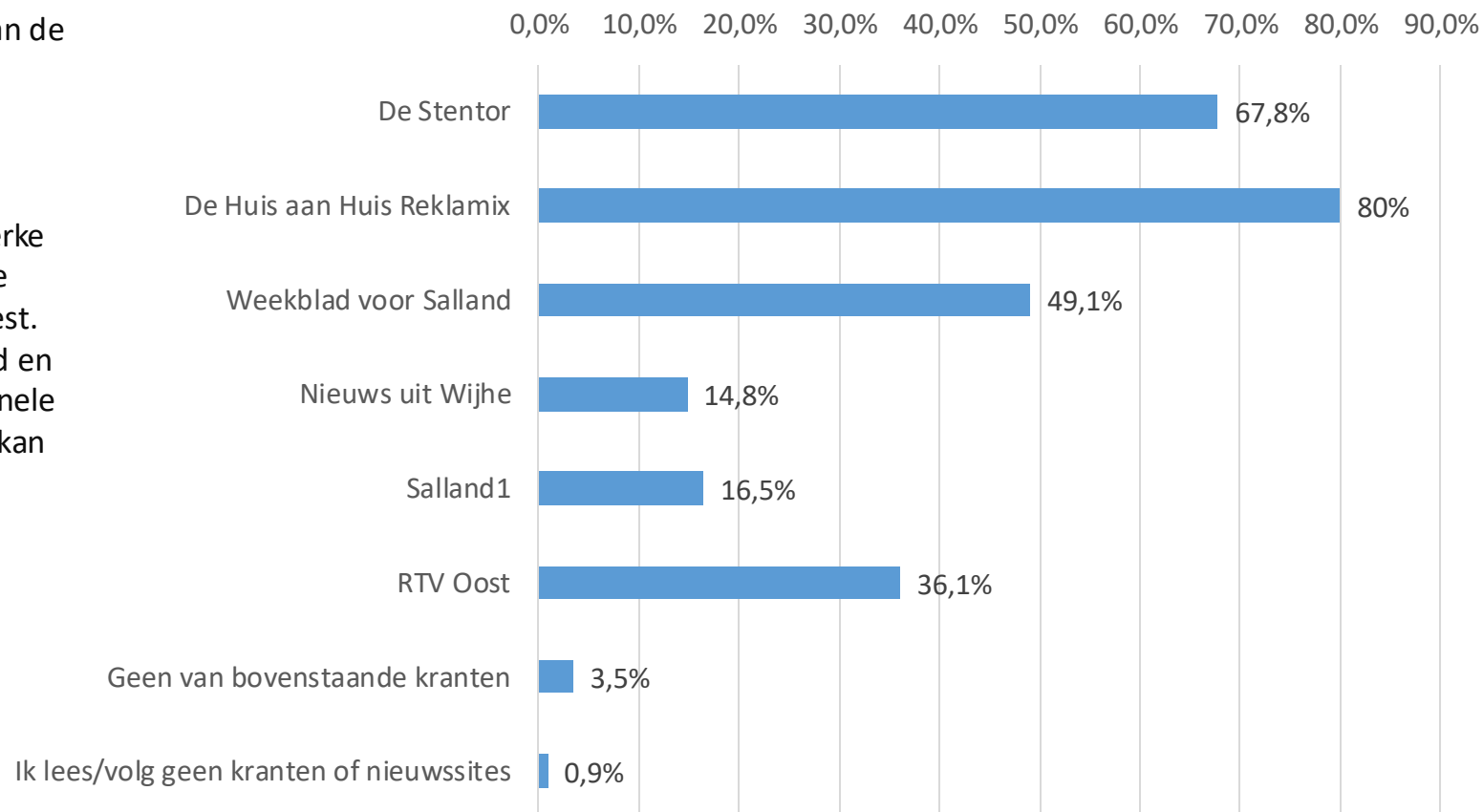
Op basis van deze gegevens kunnen we concluderen dat het aanbieden van Facebook, Instagram, LinkedIn en YouTube als sociale mediakanalen waarschijnlijk tegemoetkomt aan de behoeften van veel inwoners, gezien de populariteit van deze platforms onder de respondenten. Wel is meer dan de helft van de respondenten 61 jaar of ouder, waardoor deze resultaten mogelijk niet representatief zijn voor de jongere generatie. Het is belangrijk om dit in gedachten te houden bij het bepalen van de communicatiestrategie en de keuze van sociale mediakanalen voor de gemeente.



Welke (online) kranten of nieuwssites leest/volgt u? Meerdere antwoorden mogelijk.

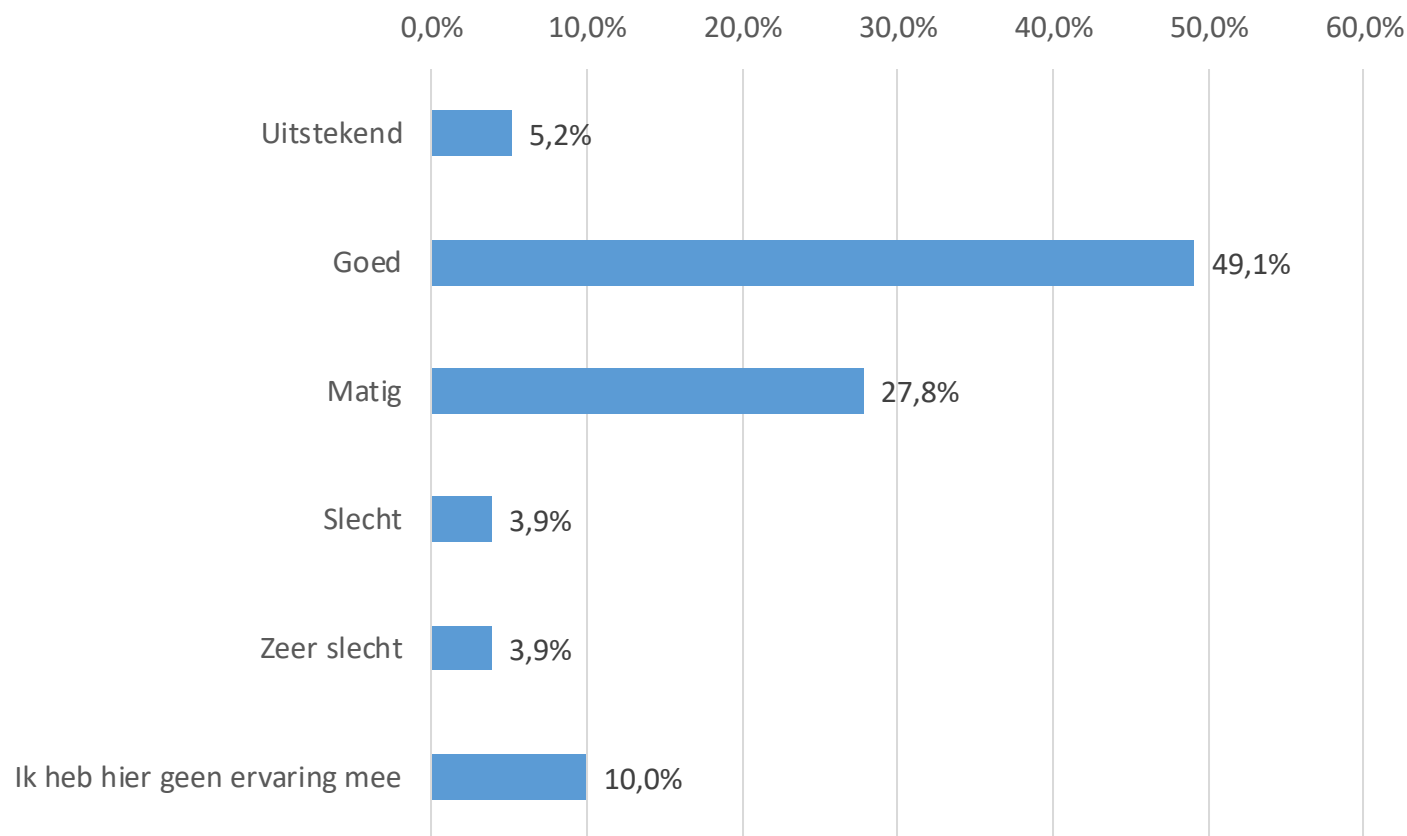
Een meerderheid van 67,8% de respondenten geeft aan de Stentor te lezen, terwijl een indrukwekkende 80% hun nieuws haalt uit De Huis aan Huis Reklamix.

Dit suggereert een interesse in het volgen van lokale gebeurtenissen en ontwikkelingen. Opvallend is de sterke voorkeur voor gedrukte media, zoals blijkt uit het hoge percentage van 80% dat De Huis aan Huis Reklamix leest. Dit wijst mogelijk op een sentiment van vertrouwdheid en betrouwbaarheid dat geassocieerd wordt met traditionele papieren kranten, met name op lokaal niveau. Hierbij kan ook een rol spelen dat een meerderheid van de respondenten 61 jaar of ouder is.



In hoeverre vindt u gemakkelijk de informatie die u nodig heeft op de gemeentelijke website van Olst-Wijhe? (www.olst-wijhe.nl)

Uit de resultaten blijkt dat een meerderheid van de respondenten (54,3%) de gemeentelijke website van Olst-Wijhe als 'goed' of 'uitstekend' beoordeelt als het gaat om het vinden van benodigde informatie. Echter, bijna een derde (31,7%) beoordeelt het als 'matig', 'slecht' of 'zeer slecht'. Het is dus duidelijk dat er ruimte is voor verbetering in het gebruiksgemak en de toegankelijkheid van de website.



Heeft u nog aanvullende opmerkingen of ideeën over de communicatie van de gemeente?

Op de vraag of de respondenten nog aanvullende opmerkingen of ideeën hebben, heeft 56 van de 230 respondenten een opmerking of idee achtergelaten. De opmerkingen en ideeën lopen uiteen, zowel positief als negatief. In de bijlage zijn alle vragen en antwoorden te vinden. Hieronder zijn er kort een aantal reacties uitgelicht.

- Dingen tijdig op Facebook zetten. Soms staan er berichten op, die mensen dan later te zien krijgen en dan dus te laat zijn...
- Ik zou zo graag zien dat alle nieuwsberichten in de Huis aan huis Reklamix blijven. Niet alleen voor de oudere mensen en mensen zonder internet, maar ook voor het krantje zelf. Hoe waardevol is het, dat ons gemeentekrantje blijft bestaan.
- Om iets op te zoeken op de site van de gemeente is soms best een uitdaging.
- Tussentijds beter informeren over de voortgang van lopende projecten!
- Idee: Zet Olst op de kaart. Plant meer bomen in de straten. Maak de straten mooier, aantrekkelijker. Stimuleer de inwoners de tuin aan te planten zodat er geen rommelige voortuinen meer zijn.
- Houd het kort en schrijf toegankelijk.
- Als je met een idee naar de gemeente belt, is het lastig de goede persoon te vinden. En dan is de persoon van de gemeente gelijk in de "ambtenaren" stand, en reageert meteen vanuit kan niet en mag niet i.p.v. samen overleggen en samen uitzoeken. Er zijn zoveel goede en leuke ideeën waarvan het idee al sneuvelt omdat de houding van de gemeente afwijzend is. Wil er wel eens een keer over meepraten/denken.
- Ik vind dat de communicatie enorm verbeterd is. Minder ambtelijk taalgebruik.
- Een aantal keer gebeld en werd een terugbelverzoek gemaakt maar daar kwam weinig van terecht. Contact mag sneller. Wel fijn dat er een snelle communicatie is met en van de nieuwe burgemeester mevrouw Poepjes.

**Alle antwoorden op deze vraag zijn te vinden in het bijlagedocument.*

gemeente
Olst-Wijhe

