

Onderzoek behoefte gemeentelijke informatie

Gemeente Amersfoort

Marlies Visser

Juli 2014



De afdeling Communicatie wil de manier waarop informatie over gemeentelijke zaken wordt aangeboden beter laten aansluiten bij de behoeften en verwachtingen van inwoners. 2140 leden van het Amersfoortpanel hebben een vragenlijst ingevuld over hun behoefte aan gemeentelijke informatie op vijf onderwerpen: Onroerende Zaak Belasting (OZB), gemeentelijke bouwprojecten, omgevingsvergunningen, afval en duurzaam opwekken van energie. In de bijlage is de verantwoording over de methoden van dit onderzoek opgenomen.

Panelleden zoeken informatie vooral via het internet, maar het verschilt per onderwerp welke website men raadpleegt. Zo zoekt men via de website van de gemeente Amersfoort naar informatie over omgevingsvergunningen (74%), OZB (62%) en gemeentelijke bouwprojecten (46%), maar informatie over afval zoeken panelleden vooral via de website van ROVA (81%). Voor informatie over het duurzaam opwekken of besparen van energie zoeken panelleden vooral via andere websites of Google (59%). Wat betreft gemeentelijke bouwprojecten zijn huis-aan-huis kranten ook een veel gebruikte informatiebron (67%).

Panelleden die informatie via de website van de gemeente Amersfoort hebben gezocht, konden de deze over het algemeen goed vinden. Vooral informatie over de OZB (72%) en afval (70%) is volgens de panelleden (heel) goed vindbaar op de website.

Beter vindbare en duidelijkere informatie (kort en bondig, eenvoudig taalgebruik) zijn de meest genoemde verbeterpunten voor de informatievoorziening van de gemeente Amersfoort.

Hoewel hoger opgeleide panelleden het afgelopen jaar iets vaker naar informatie over één of meer van de vijf onderwerpen hebben gezocht, verschillen hoger en lager opgeleiden meestal niet in de bronnen die zij raadplegen of in de mate waarin zij informatie op de website van de gemeente kunnen vinden.

Panelleden zoeken informatie vooral via internet

In tabel 1 is te zien hoe de panelleden het afgelopen jaar naar informatie over de verschillende onderwerpen gezocht hebben. Bij de interpretatie van deze resultaten moet rekening gehouden worden met het feit dat panelleden naar verwachting iets vaker gebruik maken van digitale informatie dan de gemiddelde Amersfoorter.

Panelleden zoeken vooral hun informatie:

- op de website van de gemeente Amersfoort (aanvragen omgevingsvergunning, OZB en gemeentelijke bouwprojecten)
- in de gemeentelijke pagina's in huis-aan-huis kranten (gemeentelijke bouwprojecten).
- op de website van ROVA (afval)
- op andere websites of via Google (duurzame energie opwekken en energie besparen)

Degenen die bij 'anders' een alternatieve informatiebron hebben ingevuld, noemen voor informatie over de OZB en het opwekken van duurzame energie vooral Vereniging Eigen Huis. Voor het opwekken van duurzame energie noemt men ook relatief vaak energieleveranciers. Voor informatie over afval wordt als alternatieve bron vooral ROVA genoemd: panelleden gebruiken de smartphone app van ROVA of nemen telefonisch contact met hen op.

Tabel 1: Gebruikte bronnen van informatie¹

	OZB	gemeentelijk bouwproject	omgevings- vergunning	afval	duurzame energie
www.amersfoort.nl	62%	46%	74%	27%	25%
website ROVA	-	-	-	81%	-
www.033energie.nl	-	-	-	-	24%
andere websites of Google	39%	33%	29%	10%	59%
gemeentelijke pagina's in huis-aan-huis krant	28%	67%	-	20%	26%
brief van de gemeente	24%	37%	-	-	-
kranten, tijdschriften, TV of social media	14%	26%	-	7%	32%
mensen in de omgeving	9%	27%	15%	10%	27%
bijeenkomst	-	25%	-	-	13%
informatie bij of rondom het bouwproject	-	18%	-	-	-
gesprek met de projectleider	-	8%	-	-	-
architect of bouwkundige	-	-	10%	-	-
anders	3%	5%	14%	8%	10%

Bron: O&S

¹Men mocht meerdere antwoorden aankruisen. Een '-' betekent dat deze antwoordcategorie voor het betreffende onderwerp niet van toepassing is. Aantallen respondenten: OZB = 522; gemeentelijk bouwproject = 578; omgevingsvergunning = 224; afval = 1149; duurzame energie = 522.

Behoeftte aan informatie over wat er verbouwd wordt, de tijdsplanning en overlast

Met uitzondering van de OZB, is voor alle onderwerpen gevraagd naar welke informatie de panelleden precies zochten (tabel 2). Ook is de panelleden over alle onderwerpen een open vraag gesteld aan wat voor informatie zij behoefte hebben. Voor een gemeentelijk bouwproject wil men vooral weten wat er ge- of verbouwd wordt (72%), wat de tijdsplanning is (57%) en hoe het zit met geluidsoverlast en verkeersomleidingen (48%). Ook informatie over de noodzaak van het project en de gevolgen voor de omgeving vindt men van belang. Verder willen panelleden weten hoe zij inspraak kunnen hebben in het project.

Men wil duidelijke informatie over een (ver)bouwing of het kappen van bomen

Over omgevingsvergunningen wil men vooral informatie over verbouwing of aanbouw (54%) en het kappen van bomen (50%). Panelleden willen in duidelijke, eenvoudige, bewoordingen geïnformeerd worden over wanneer een dergelijke vergunning nodig is, hoe de aanvraagprocedure in zijn werk gaat en wat de bijbehorende termijnen, eisen en kosten zijn.

Belangrijke informatie over afval: inzamelingsdata, grofvuil en vindplaats verzamelcontainers

Panelleden die informatie zoeken over afval zijn vooral geïnteresseerd in de inzamelingsdata (71%) en eventuele wijzigingen hierin en het ophalen of wegbrengen van grofvuil (47%). Verder wil men

graag weten waar bepaalde verzamelcontainers te vinden zijn, hoe men het afval moet scheiden en wat er daarna met het gescheiden afval gebeurt. Tot slot is men geïnteresseerd in de gemeentelijke besluitvorming rondom een nieuwe methode van afvalinzameling.

Behoefte aan informatie over zonnepanelen en subsidiemogelijkheden

Wat betreft duurzame energie en energie besparen gaat het vooral om informatie over zonnepanelen (77%) en de subsidiemogelijkheden hiervoor (43%).

OZB: informatie gewenst over WOZ-waarde, hoe deze bepaald wordt en hoogte beschikking

De panelleden die het afgelopen jaar naar informatie over de OZB hebben gezocht, vinden de WOZ-waarde van hun woning, en hoe deze bepaald wordt (met welke woningen wordt hun woning vergeleken?) de belangrijkste informatie over de OZB. Ook de hoogte van de OZB vindt men belangrijke informatie. Verder willen panelleden graag weten hoe zij bezwaar kunnen maken tegen de beschikking. Sommigen willen graag de hoogte van hun eigen beschikking vergelijken met die van anderen, met voorgaande jaren of men wil verschillende gemeentes met elkaar vergelijken. Daarnaast willen sommigen weten op welke termijn zij de beschikking moeten betalen en of deze betaling gespreid kan worden.

Tabel 2: Soort gezochte informatie¹

gemeentelijk bouwproject	
wat ze aan het (ver)bouwen zijn	72%
de tijdsplanning van het project	57%
wanneer of waar ik overlast van het bouwproject kan verwachten	48%
waarom ze aan het (ver)bouwen zijn	32%
naam, telefoonnummer / e-mail van de contactpersoon	8%
anders	11%
omgevingsvergunning	
verbouwing / aanbouw	54%
kappen van bomen	50%
sloop	8%
anders	12%
afval	
data en tijden van afvalinzameling	71%
ophalen of wegbrengen grofvuil	47%
informatie over afval scheiden (wat mag wel of niet bij plastic, papier, gft, etc.)	30%
locatie(s) afvalcontainers	16%
anders	11%
duurzame energie	
informatie over zonnepanelen	77%
subsidiemogelijkheden voor duurzame energie	43%
tips om energie te besparen in huis	34%
informatie over duurzame energieleveranciers	24%
informatie over het isoleren van mijn huis	20%
anders	4%

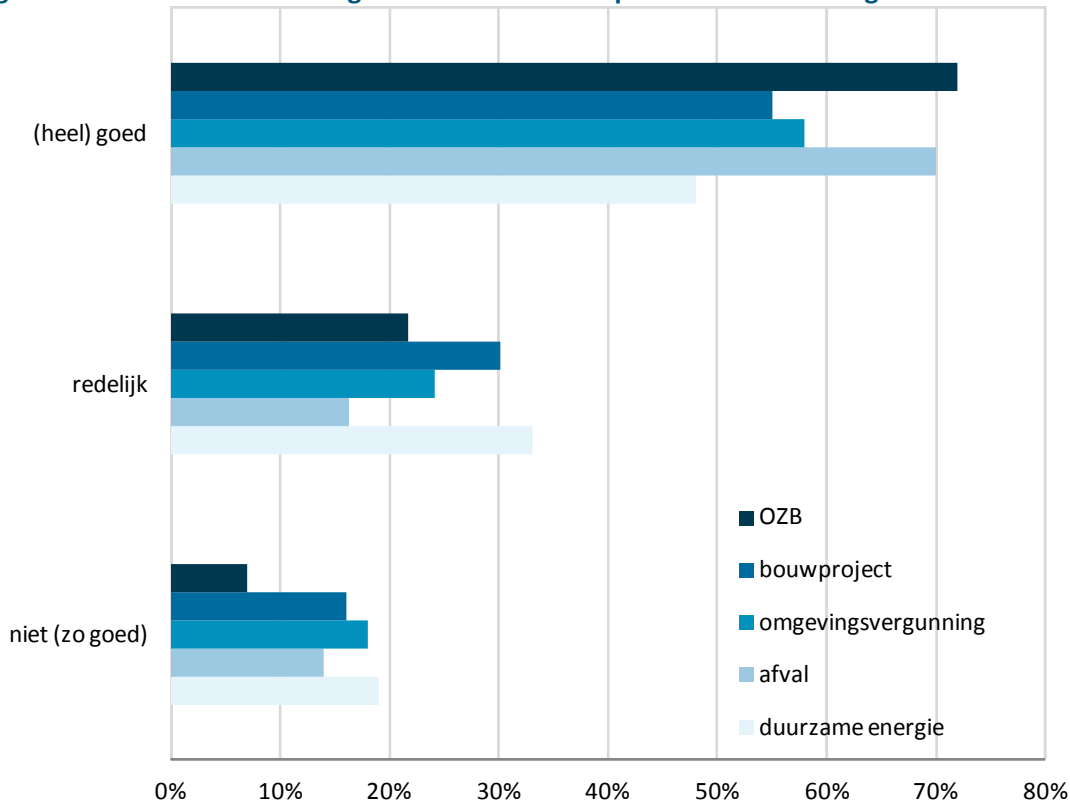
Bron: O&S

¹Men mocht meerdere antwoorden aankruisen.

Meerderheid kan informatie op website gemeente goed vinden

De panelleden die hebben aangegeven dat zij informatie zochten via de website van de gemeente Amersfoort, is gevraagd in hoeverre zij de informatie op de website konden vinden (figuur 1). De meeste panelleden konden de informatie goed vinden. Vooral informatie over de OZB (72%) en afval (70%) is volgens de panelleden (heel) goed vindbaar.

Figuur 1: Mate waarin men de gezochte informatie op de website van de gemeente kon vinden¹



Bron: O&S

¹Aantallen respondenten: OZB = 314; gemeentelijk bouwproject = 255; omgevingsvergunning = 149; afval = 301; duurzame energie = 118.

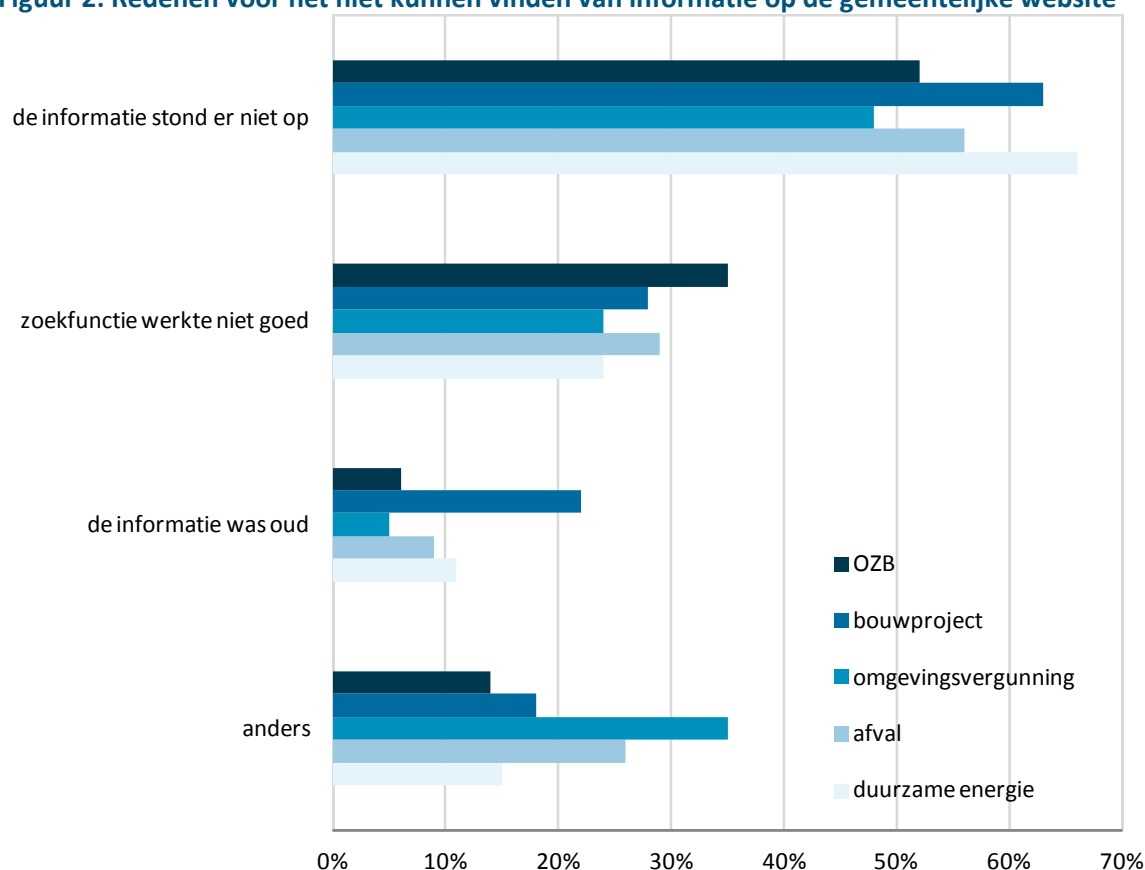
Informatie staat niet op de website of de zoekfunctie werkt niet goed

Panelleden die informatie op de website van de gemeente Amersfoort niet (zo goed) of redelijk konden vinden, is gevraagd waar dit volgens hen aan lag (figuur 2). De meest genoemde reden is dat de gezochte informatie niet op de website stond (gemiddeld 57%). Ook werd genoemd dat de zoekfunctie niet goed werkte (gemiddeld 28%).

Bij 'anders' noemden panelleden dat de informatie verborgen is achter verschillende links en dat het onduidelijk is waar men precies moet zijn voor de juiste informatie (bij OZB en afval). Ook was de informatie te beknopt (bij bouwprojecten en duurzame energie) of was het taalgebruik te ingewikkeld (bij omgevingsvergunningen).

"Je komt via meerdere keren doorklikken uiteindelijk bij de OZB informatie: het is niet meteen 100% duidelijk waar deze informatie precies te vinden is."

Figuur 2: Redenen voor het niet kunnen vinden van informatie op de gemeentelijke website¹



Bron: O&S

¹Men mocht meerdere antwoorden aankruisen. Aantallen respondenten: OZB = 89; gemeentelijk bouwproject = 152; omgevingsvergunning = 70; afval = 107; duurzame energie = 72.

Informatie de OZB moet eenvoudiger en beter vindbaar zijn

Panelleden noemen de volgende tips om de informatievoorziening over de OZB te verbeteren:

- de informatie zou in duidelijkere en eenvoudigere taal gebracht kunnen worden
- informatie zou beter vindbaar moeten zijn op de website (minder vaak doorklikken).
 - een duidelijk overzicht van woningen in dezelfde WOZ-klasse
 - betere/eenvoudigere informatie over hoe de hoogte van de OZB precies tot stand is gekomen (via bijvoorbeeld een rekenmodule).
 - waar wordt de geïnde OZB aan besteed? Informatie hierover zou volgens sommigen meer draagvlak onder inwoners creëren.

“Bij ‘digitaal loket’ zou ik vragen willen kunnen stellen. Nu ben ik via digitaal loket de zoekfunctie maar gaan gebruiken.”



Betrek omwonenden in een vroeg stadium bij het bouwproject en geeft up-to-date informatie

Tips om de informatievoorziening over een gemeentelijk bouwproject te verbeteren zijn:

- in een vroeg stadium betrekken van omwonenden om hen te informeren en/of mee te laten beslissen
- geven van up-to-date informatie over het project (bijvoorbeeld op de gemeentelijke website of via een informatiebrief aan omwonenden)
- een transparantere gemeentelijke berichtgeving.

“De gemeente staat bij mij in een goed daglicht, maar ik vind dat er wel wat opener mag worden gecommuniceerd.”

Informatie over omgevingsvergunningen moet duidelijker

Panelleden vinden dat informatie over omgevingsvergunningen duidelijker moet zijn, liefst met voorbeelden en een betere zoekfunctie op de website.

Behoeft aan duidelijke en vindbare informatie over afval

Wat betreft de informatievoorziening over afval, vinden panelleden dat belangrijke informatie duidelijker en beter vindbaar zou moeten zijn op de website van de gemeente.

“Het duurde 15 minuten voordat ik er achter kwam dat er een glasbak om de hoek zat...”

Panelleden vaak onbekend met gemeentelijke informatie over duurzame energie

Panelleden geven aan dat zij

niet wisten dat de gemeente informatie verstrekt over duurzaam energie opwekken en energie besparen. Degenen die dit wel weten, vinden dat er op de website meer links moeten staan naar nuttige websites over dit onderwerp. Sommige panelleden geven aan dat de gemeente eerst zelf zonnepanelen zou moeten plaatsen, als prikkel om burgers te stimuleren.

“Links op de website naar energie bedrijven en organisaties die dit ondersteunen en kunnen implementeren.”



Hoger opgeleiden zoeken vaker naar gemeentelijke informatie¹

Het zoeken naar informatie over de OZB, gemeentelijke bouwprojecten, afval en duurzame energie neemt significant toe met het opleidingsniveau: het percentage panelleden dat het afgelopen jaar naar informatie over deze onderwerpen heeft gezocht ligt 12 - 17% hoger dan bij de lager opgeleiden.

Zoekmanieren verschillen tussen hoger en lager opgeleiden

Verder blijken lager opgeleiden informatie over de onderwerpen OZB (39%) en afval (23%) vaker uit huis-aan-huis bladen te halen dan hoger opgeleiden (respectievelijk 23% en 18%), maar dit geldt niet voor de overige drie onderwerpen. Ook raadplegen lager opgeleiden vaker mensen in hun omgeving voor informatie over OZB (16%) dan hoger opgeleiden (6%). Hoewel lager opgeleiden vaker niet-digitale bronnen raadplegen, zoeken zij net zo vaak op de website van de gemeente Amersfoort en via social media als hoger opgeleiden. Hoger opgeleiden zoeken wel vaker op Google naar informatie over OZB (43%) en gemeentelijke bouwprojecten (37%) dan lager opgeleiden (respectievelijk 31% en 24%).

Hoger en lager opgeleiden vinden informatie op de website even goed vindbaar

Hoger en lager opgeleiden vinden de informatie op de website van de gemeente Amersfoort even goed vindbaar.²

¹ Onder 'lager opgeleiden' vallen panelleden zonder opleiding, panelleden die het voortgezet onderwijs behaald hebben en panelleden die middelbaar beroepsonderwijs gevolgd hebben. Onder 'hoger opgeleiden' vallen panelleden die hbo of wetenschappelijk onderwijs hebben gevolgd.

² De aantallen per groep waren te klein om opleidingsniveau af te zetten tegen redenen voor het niet (goed) en vinden van informatie op de website.

Zoekgedrag naar leeftijd verschilt per onderwerp

Onderstaande tabel laat zien naar welke informatie panelleden in het afgelopen jaar hebben gezocht, afgezet tegen leeftijd (tabel 3). Het verschilt per onderwerp welke leeftijdsklasse hier het meeste naar zoekt. Panelleden in de leeftijd van 50-60 jaar hebben wat betreft gemeentelijke bouwprojecten, afval en duurzame energie het vaakst naar informatie gezocht. Wat betreft OZB zien we een stijging naar leeftijdsklasse, wellicht omdat de kans dat men een huis bezit met de leeftijd stijgt.

Tabel 3: Naar welke informatie heeft men in het afgelopen jaar gezocht, naar leeftijdscategorie¹

	18-30	30-50	50-60	60+
OZB	14%	22%	27%	28%
bouwproject	27%	26%	31%	25%
omgevingsvergunning	4%	12%	11%	11%
afval	50%	57%	60%	45%
duurzame energie	18%	27%	29%	20%

Bron: O&S

¹Men mocht meerdere antwoorden aankruisen.

Zoekmanieren verschillen tussen leeftijdsgroepen³

Als we kijken naar hoe panelleden hun informatie zoeken, dan blijkt hoe hoger de leeftijd, hoe vaker men naar informatie zoekt via de huis-aan-huis krant. Verder zoeken panelleden in de leeftijdsklasse van 30-50 en 50-60 vaker informatie over een gemeentelijk bouwproject via de website van de gemeente Amersfoort. Wat betreft het opwekken van duurzame energie zoekt de groep 30-50-jarigen vaker via de website van de gemeente Amersfoort dan de andere leeftijdsgroepen. Tot slot blijkt dat hoe ouder panelleden zijn, hoe minder vaak zij naar informatie zoeken via andere websites of Google.

³ Omdat de groep 18-30-jarigen vrij klein is, kunnen over deze groep geen significante uitspraken gedaan worden.