

**Rapportage**  
**Digitaal Panel West**  
**Meting 5 :: Communicatie**

**Stadsdeel West**



# Inhoudsopgave

<b>1. <u>Samenvatting</u></b>	<b>4</b>		
1.1	Beleid	4	
1.2	Informatiebronnen	4	
1.3	Tevredenheid informatie	5	
1.4	Communicatie	5	
1.5	Politieke Avonden in West	5	
1.6	Achtergrond	5	
<b>2. <u>Onderzoeksopzet</u></b>	<b>6</b>		
2.1	Technische verantwoording	7	
<b>3. <u>Uitgebreide Resultaten</u></b>	<b>8</b>		
3.1	Profiel	9	
3.2	Buurten	10	
3.3	Bekendheid beleid	11	
3.4	Behoeftte aan informatieonderwerpen	12	
3.5	Stellingen stadsdeel en beleid	13	
3.6	Informatiebronnen	15	
3.7	Bekendheid Stadsdeelkrant	16	
3.8	Gebruikte internetbronnen	17	
3.9	Aspecten website www.west.amsterdam.nl	18	
3.10	Soorten kranten en voorkeur informatiebronnen	19	
3.11	Tevredenheid informatie in mediabronnen	20	
3.12	Stellingen communicatie Stadsdeel West	21	
3.13	Suggesties verbeteringen	23	
3.14	Bekendheid Politieke Avonden in West	24	
3.15	Onderwerpen tijdens Politieke Avonden	25	



# 01

● **Samenvatting**

# Samenvatting

## 1.1 Beleid

- Uit dit onderzoek blijkt dat minder dan de helft zichzelf goed op de hoogte vindt van het beleid van Stadsdeel West. De behoefte aan meer informatie is groot, liefst driekwart van degenen die zich bekend voelen met het beleid, geeft aan nog meer hierover te willen weten;
- Met name autochtone ondervraagden geven aan onvoldoende op de hoogte te zijn van het beleid;
- De top drie van onderwerpen waarover de ondervraagden graag geïnformeerd willen worden door het stadsdeel zijn, (ver)bouwplannen in de wijk, (gewijzigde) bestemmingsplannen, en veiligheid in de buurt. Met name allochtone respondenten en senioren geven aan behoefte aan informatie over bestemmingsplannen te hebben;
- Opvallend is dat een groot deel van de ondervraagden een neutrale houding ten opzichte van de stellingen over het beleid en Stadsdeel West hebben.
  - Ongeveer één derde vindt dat Stadsdeel West open voor hen staat en dat de bewonersavonden hen op de hoogte stelt wat het beleid inhoudt;
  - Met de stelling dat Stadsdeel West weet wat er in de buurt afspeelt, is één derde het mee eens maar tegelijkertijd ook één derde het niet mee eens;
  - Op de stelling dat het stadsdeel nieuwe plannen tijdig aankondigt, reageert men overwegend neutraal of negatief;
  - Bijna de helft vindt het niet duidelijk waarvoor het stadsdeel staat en is van mening dat er ze geen zeggenschap in het beleid hebben;
  - Meer dan de helft is van mening dat Stadsdeel West een beleid voert dat onduidelijk voor hen is.

- Maar liefst 68% is het oneens dat het stadsdeel na de fusie dichter bij hen is komen te staan;

## 1.2 Informatiebronnen

- De meerderheid houdt zich op de hoogte over Stadsdeel West via kranten en/of brieven van het stadsdeel, gevolgd door internet en lokale/landelijke kranten. Men ontvangt het liefst informatie via gedrukte magazines, folders, email nieuwsbrieven en internet;
- Stadsdeelkrant:
  - Van de middelen die het stadsdeel zelf uitzet, informeert de meerderheid zich via de Stadsdeelkrant, gevolgd door bewonersbrieven. Bijna de helft raadpleegt de Stadsdeelnieuwsbrief;
  - De Stadsdeelkrant leest de helft goed tot aandachtig en de leesbaarheid vindt ongeveer driekwart goed tot zeer goed;
- Internet:
  - De top drie van geraadpleegde internetbronnen voor informatie over Stadsdeel West en gemeentelijke zaken bestaat uit de website van de gemeente, gevolgd door [www.west.amsterdam.nl](http://www.west.amsterdam.nl) en internet in het algemeen;
  - De reacties over de website van Stadsdeel West ([www.west.amsterdam.nl](http://www.west.amsterdam.nl)) zijn overwegend positief. De tevredenheid is het grootst over de actualiteit van de website. Over het gebruiksgemak en de volledigheid van informatie is men redelijk tevreden. Eén derde is echter (zeer)ontevreden over de zoekfunctie;
- Kranten:
  - Meer dan de helft informeert zich via het Parool, gevolgd door het Amsterdams Stadsblad. Eén derde raadpleegt de Echo.

# Samenvatting



## 1.3 Tevredenheid informatie

- Men is voldoende tevreden over de bewonersbrieven en de Stadsdeelgids. Ongeveer 7 op de 10 ondervraagden geeft aan hier (zeer) tevreden over te zijn;
- Ook over de informatie die verschijnt in de Stadsdeelkrant is 65% (zeer) tevreden;
- Van de 4 mediabronnen is men het minst tevreden over lokale kranten;

## 1.4 Communicatie

- Men reageert over het algemeen vrij positief over de communicatie van Stadsdeel West;
  - De meerderheid vindt dat het stadsdeel heldere communicatie gebruikt in de brieven die naar burgers worden gestuurd;
  - Ook vindt de meerderheid dat loketmedewerkers naar tevredenheid behulpzaam zijn;
  - De helft is van mening dat ze door de telefonische medewerkers goed te woord worden gestaan, maar 17% deelt deze mening niet;
  - Minder dan de helft vindt dat de dienstverlening bijdraagt aan een positief beeld van het stadsdeel, terwijl 4 op de 10 ondervraagden geen uitgesproken mening hierover heeft;
  - De manier waarop de communicatie is verzorgd verdient volgens 1 op de 5 respondenten aandacht;
  - Ongeveer een kwart van de ondervraagden weet niet waar ze moeten zijn bij het stadsdeel als ze vragen hebben;
  - Bijna de helft van de respondenten heeft een neutrale houding ten opzichte van de stelling 'De lokale kranten geven veel aandacht aan Stadsdeel West'.

## 1.5 Politieke Avonden in West

- De bekendheid van Politieke Avonden is redelijk groot: 4 op de 10 panelleden heeft hier weleens van gehoord, waarvan 30% ook daadwerkelijk een bezoek heeft gebracht;
- Meer dan de helft van de panelleden toont interesse in het inbreng hebben over plannen in de buurt;
- De drie populairste onderwerpen waarover panelleden inbreng willen hebben tijdens Politieke Avonden zijn openbare ruimte, wonen en verkeer;

## 1.6 Achtergrond

- In totaal hebben 878 respondenten deelgenomen aan het onderzoek "Communicatie". Van deze groep is 52% vrouw en 48% man. De gemiddelde leeftijd is 48 jaar.
- Bijna de helft is alleenstaand zonder kinderen [ 44% ], terwijl één derde gehuwd of samenwonend zonder kinderen is [ 34% ].
- De grootste groep komt uit het voormalig stadsdeel Oud-West [ 39% ], de kleinste groep uit Bos en Lommer [ 13% ].
- Het overgrote deel is werkzaam parttime of fulltime [ 80% ] en 14% is niet werkzaam.
- Van alle 23 buurten, woont het grootste deel van de respondenten in de Staatsliedenbuurt [ 14% ]. Respondenten uit de Da Costabuurt [ 8% ], de Helmersbuurt [ 8% ] zijn tevens goed vertegenwoordigd. Uit de Chassébuurt, Gibraltarbuurt, Gulden Winckelbuurt, Jan Maijenbuurt/Mercator Noord, Marcanti, Robert Scottbuurt en Zeeheldenbuurt komt per buurt 2% van de respondenten. Sloterdijk is in dit onderzoek het minst vertegenwoordigd, namelijk met 4 respondenten.



# 02. ● Onderzoeksopzet

# Onderzoeksopzet

## Technische verantwoording

- Dataverzamelmethode : Naast de gebruikelijke online enquête onder panelleden zijn tevens telefonische interviews onder senioren en face-to-face interviews onder allochtonen gehouden om zo het communicatie beleid van stadsdeel West te onderzoeken onder de verschillende doelgroepen.
- :
  1. Online via Computer Assisted Web Interviewing [ CAWI ] met gepersonaliseerde e-mailuitnodiging onder de panelleden stadsdeel West.
  2. Telefonische interviews: de telefoonnummers zijn verkregen via een aangekochte adressenbestand van senioren (50 plussers) woonachtig in Amsterdam Stadsdeel West.
  3. Face-to-face interviews: enquêteurs hebben interviews gehouden op de Bos en Lommermarkt.
- Dataverzamelingsperiode : 29 maart tot en met 12 april 2011
- Verstuurde uitnodigingen online : N=1.346
- Netto respons na 'schoning' : Totaal N=878
  1. Online: N=664 (49%)
  2. Telefonische interviews [ senioren ]: N=116
  3. Face-to-face interviews [ allochtonen ]: N=98
- Gemiddelde invulduur vragenlijst online : 9 minuten
- Vragenlijst : De vragenlijst bestaat uit een viertal delen:
  1. Beleid Stadsdeel West
  2. Gebruik en tevredenheid mediabronnen
  3. Politieke avonden [ alleen aan panelleden gesteld ]
  4. Achtergrondgegevens panelleden en respondenten
- Weergave : De tabellen rapporteren de percentages per antwoordcategorie en het totale aantal [ N ]. Door afrondingsverschillen komen de totaalpercentages niet overal op 100% uit.
- Vergelijkingen : Aangezien van de helft van de populatie de achtergrondgegevens bekend zijn, zijn de analyses naar de achtergrondkenmerken indicatief. Deze nadere analyses zijn tekstueel aangegeven.
- Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid : Maximale onnauwkeurigheid van 3,4% bij 95% betrouwbaarheid voor de totale netto steekproef. Een maximale onnauwkeurigheid van 3,4% houdt in dat indien uit het onderzoek blijkt dat 50% tevreden is, dan varieert het percentage in de volledige populatie van 46,6% en 53,4%.  
: De huidige onnauwkeurigheidpercentages bij 95% betrouwbaarheid zijn toereikend om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de gehele populatie in stadsdeel West.



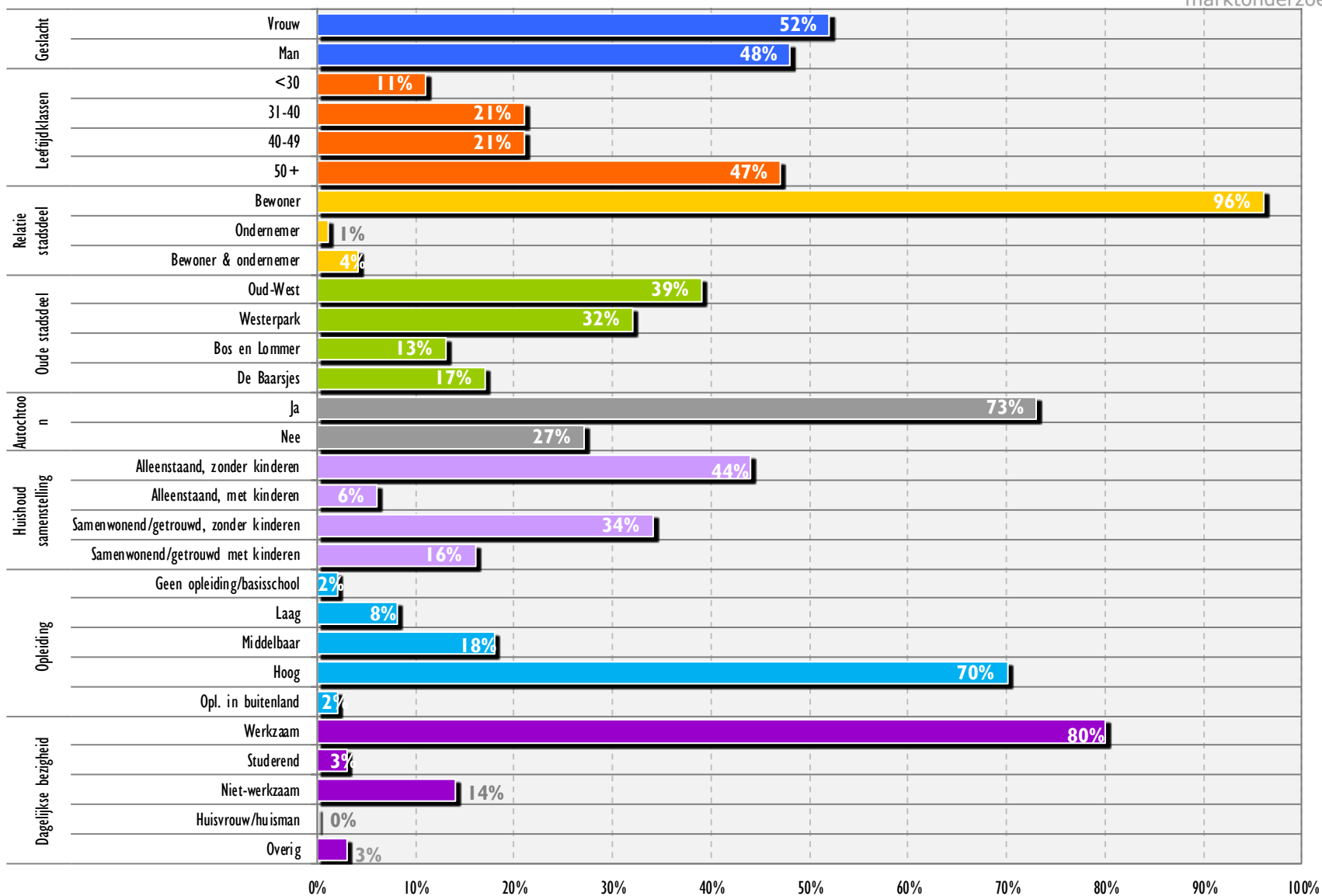
# 03

## ● Uitgebreide Resultaten



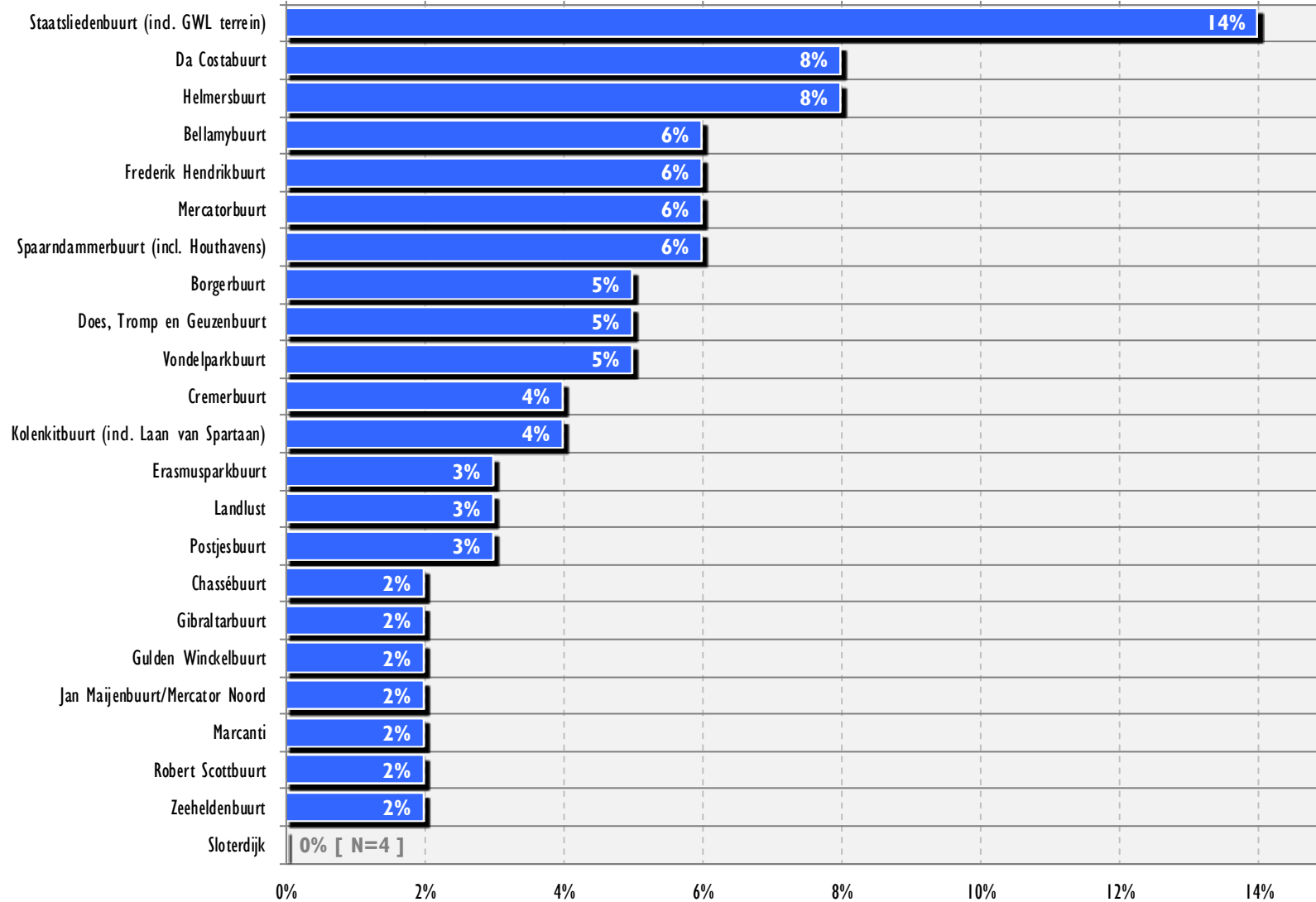
### 3.1 Profiel

Deze achtergrondgegevens zijn van een gedeelte van de respondenten bekend [ N=878 ]



## 3.2 Buurten

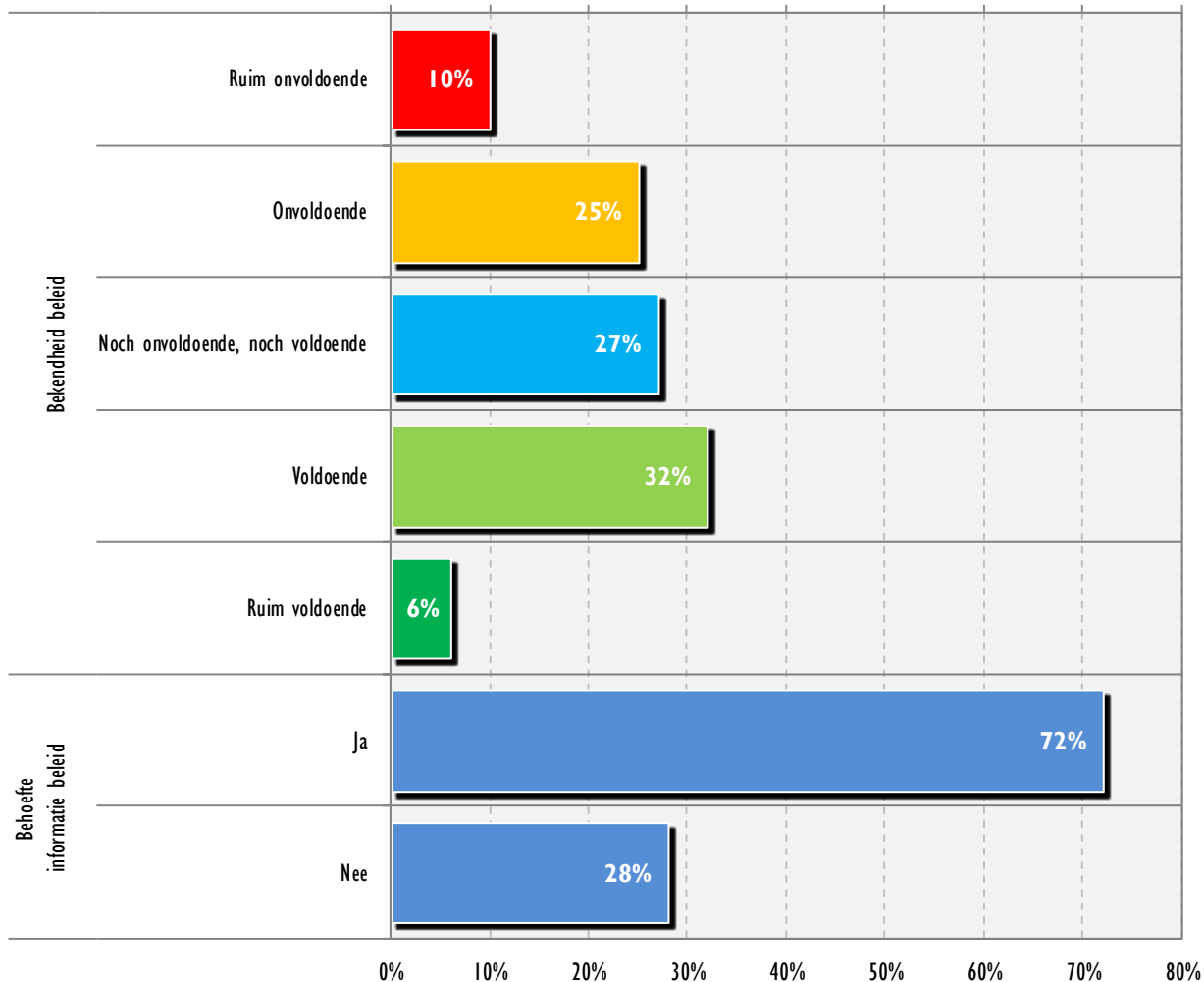
In welke buurt woont en/of werkt u in Stadsdeel West? [ N=878 ]



### 3.3 Bekendheid beleid

In welke mate vindt u dat u op de hoogte bent van het beleid van Stadsdeel West (onder andere over de genoemde voorbeelden)? [ N=878 ]

Zou u meer over het beleid van Stadsdeel West willen weten? [ N=299 ]



#### Allochtonen vs. autochtonen:

- Van de allochtone ondervraagden geeft 34% aan noch voldoende, noch onvoldoende bekend te zijn met het beleid van Stadsdeel West;
- Significant meer autochtonen geven aan onvoldoende op de hoogte te zijn van het beleid [ 28% vs. 17% van de allochtonen ];

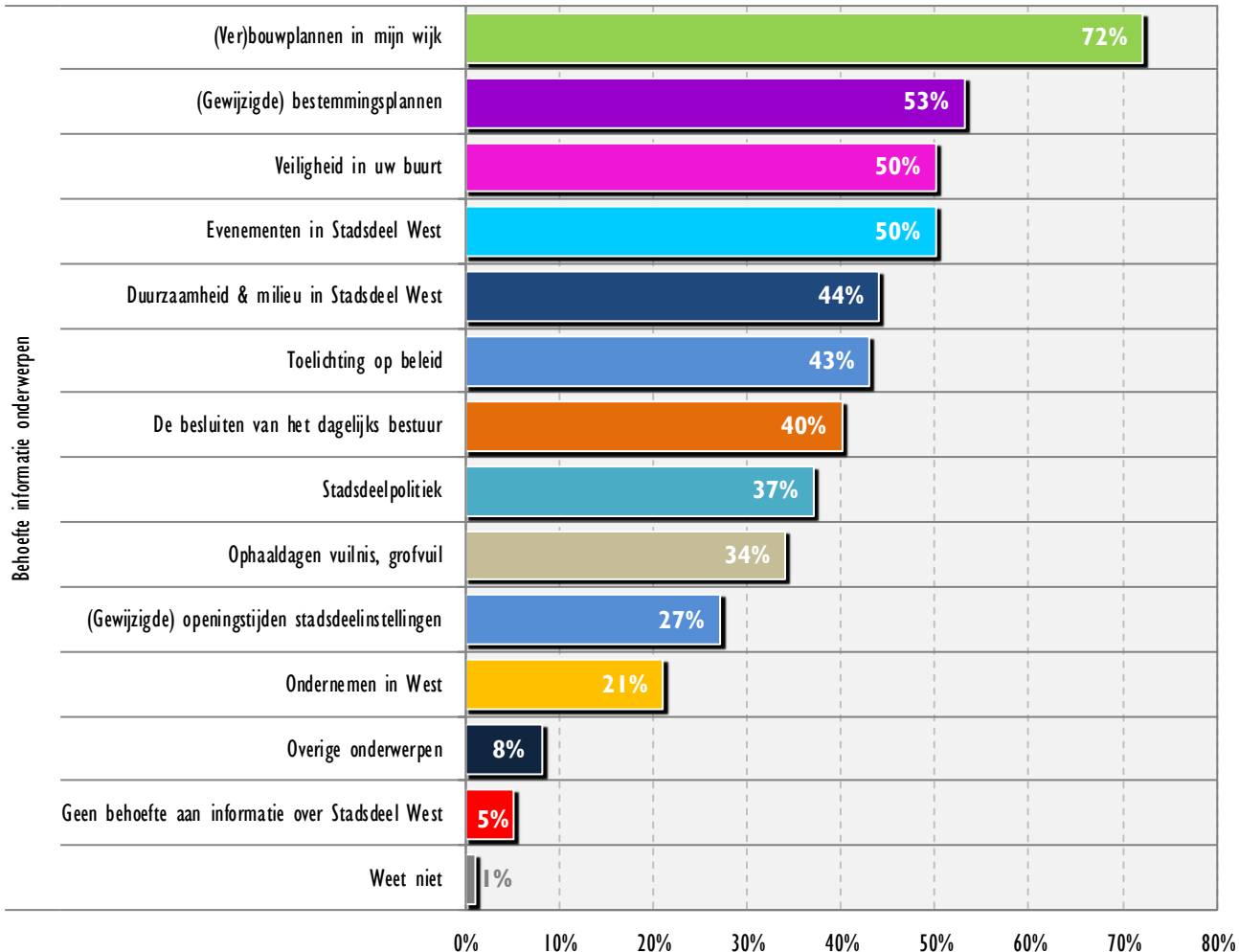
#### Overige significante verschillen:

- Aan degenen die aangeven voldoende of ruim voldoende op de hoogte te zijn, is vervolgens gevraagd hoe tevreden ze hierover zijn. Significant meer mannen zijn (zeer) ontevreden over het gevoerde beleid [ 15% vs. 5% van de vrouwen ].

## 3.4 Behoefte aan informatieonderwerpen

Over welke van de onderstaande onderwerpen wilt u dat Stadsdeel West u informeert?

-U kunt meerdere antwoorden kiezen- [ N=878 ]



### Allochtonen vs. autochtonen:

- Allochtone ondervraagden geven aan behoefte te hebben aan meer informatie over bestemmingsplannen, toelichtingen op het beleid, duurzaamheid & milieu, besluiten van het dagelijks bestuur en stadsdeelpolitiek [ resp. 53%, 47%, 46%, 42% en 38% ];

### Senioren vs. andere leeftijdsklassen:

- Naast meer informatie over ophaaldagen van vuilnis, blijken 50-plussers behoefte te hebben aan de onderwerpen bestemmingsplannen, duurzaamheid & milieu, besluiten van het dagelijks bestuur en ophaaldagen van vuilnis [ resp. 56%, 44%, 41% en 35% ];

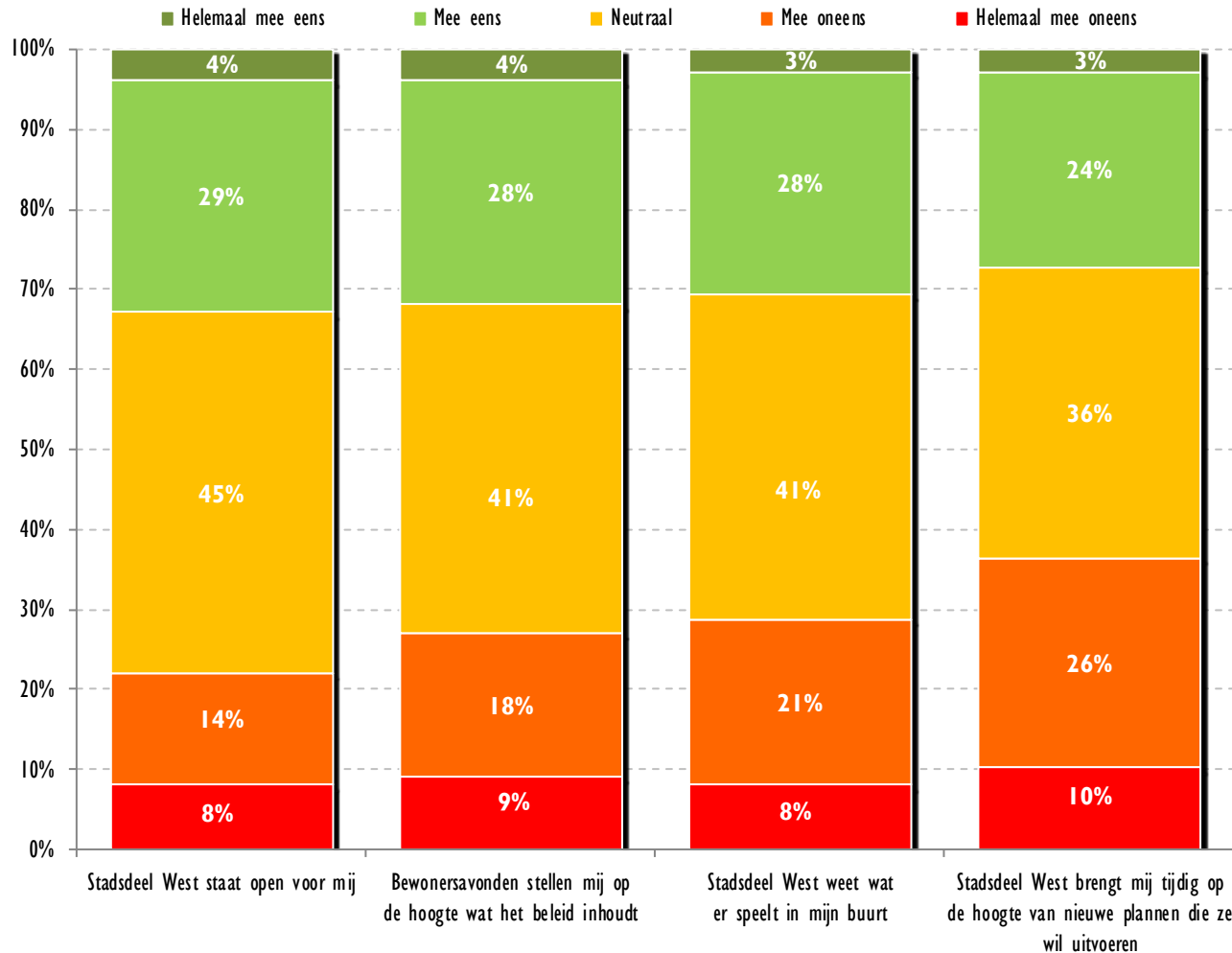
### Overige significante verschillen:

- Vrouwen willen vaker dan mannen dat Stadsdeel West informeert over evenementen in Stadsdeel West, duurzaamheid & milieu en de openingstijden van de stadsdeelinstellingen [ resp. 56%, 50% en 32% ];
- Significant meer dertigers hebben behoefte aan informatie over ophaaldagen van vuilnis [ resp. 42% en 35% ];

Overige onderwerpen zijn verkeersmaatregelen, buurt specifieke info en onderwijs gerelateerde zaken.

## 3.5 Stellingen stadsdeel en beleid

Onderstaand vindt u enkele stellingen over het stadsdeel en het beleid van Stadsdeel West. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met deze stellingen? [ N=878 ]



### Allochtonen vs. autochtonen:

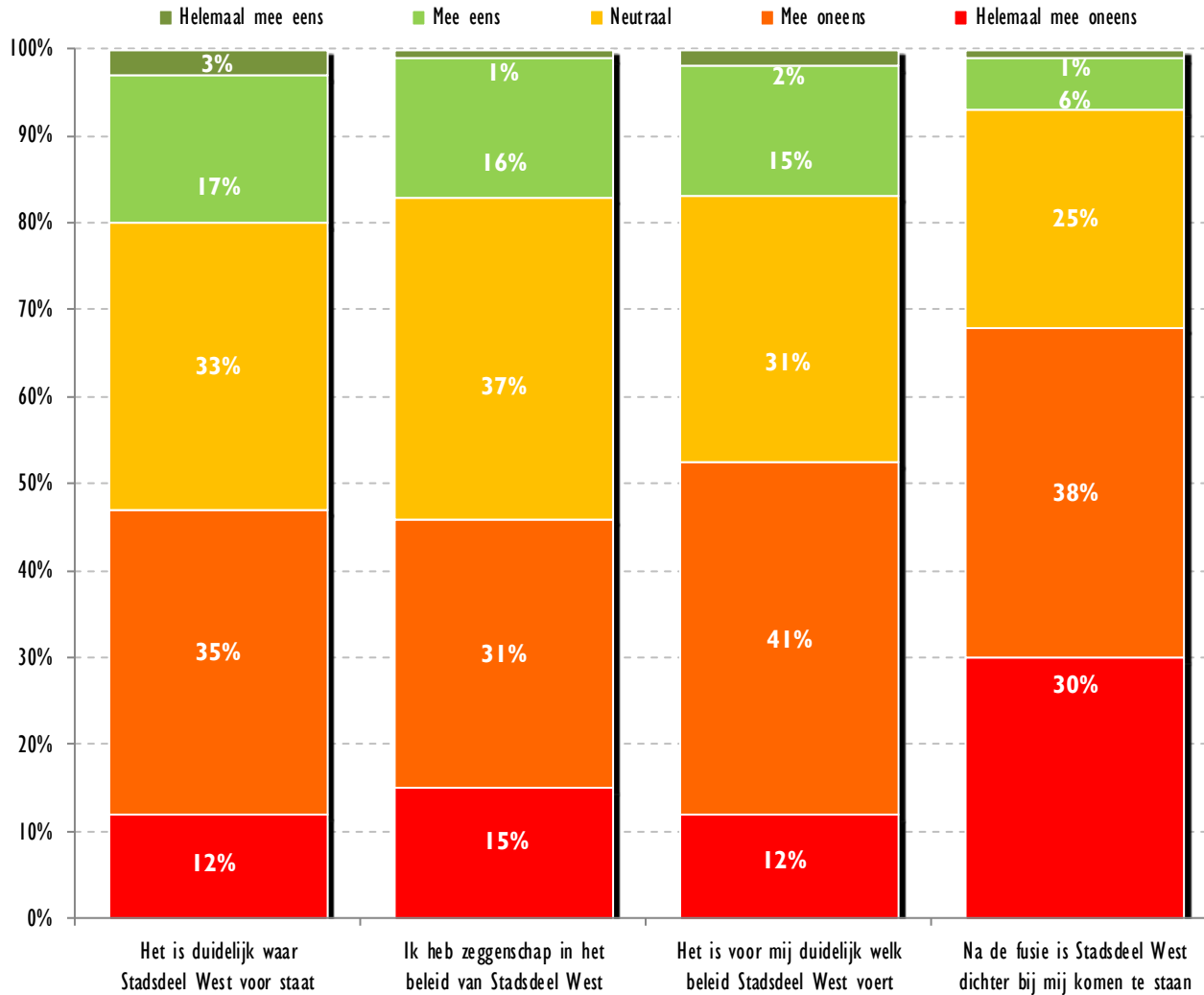
- 'Stadsdeel West staat open voor mij': 43% van de allochtonen is het hiermee eens en 8% helemaal mee eens;
- 'Bewonersavonden stellen mij op de hoogte wat het beleid inhoudt': 23% van de allochtone ondervraagden is het hiermee oneens;
- 'Stadsdeel West brengt mij tijdig op de hoogte van nieuwe plannen die ze wil uitvoeren': 37% van de allochtonen is het hiermee eens en 6% helemaal mee eens;
- 'Stadsdeel West staat open voor mij': 48% van de autochtonen heeft een neutrale houding t.o.v. deze stelling ;
- 'Stadsdeel West brengt mij tijdig op de hoogte van nieuwe plannen die ze wil uitvoeren': van de autochtonen is 29% het niet met deze stelling eens;

### Overige significante verschillen:

- 'Stadsdeel West staat open voor mij': respondenten onder de 40 jaar zijn het hiermee eens [ <30 jr.: 43% mee eens, 8% helemaal mee eens; 31-40 jr.: 42% mee eens ];
- 'Bewonersavonden stellen mij op de hoogte wat het beleid inhoudt': 11% van de dertigers en 27% van de veertigers zijn het hiermee oneens. Van de mannen blijkt 23% het hiermee oneens te zijn;
- 'Stadsdeel West brengt mij tijdig op de hoogte van nieuwe plannen die ze wil uitvoeren': 9% van de ondervraagden jonger dan 30 jaar is het helemaal met deze stelling eens.

## 3.5 Stellingen stadsdeel en beleid

Onderstaand vindt u enkele stellingen over het stadsdeel en het beleid van Stadsdeel West. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met deze stellingen? [ N=878 ]



### Alloctonen vs. autochtonen:

- 'Het is duidelijk waar Stadsdeel West voor staat': 25% van de alloctonen is het hiermee eens, 5% helemaal mee eens;
- 'Ik heb zeggenschap in het beleid van Stadsdeel West': 23% van de alloctone ondervraagden is het hiermee eens, terwijl 34% van de autochtonen het hiermee oneens is;
- 'Het is voor mij duidelijk welk beleid Stadsdeel West voert': 23% van de alloctonen is hiermee eens. Van de autochtonen is 44% echter hiermee oneens;
- 'Na de fusie is Stadsdeel West dichterbij mij komen te staan': 35% van de alloctonen heeft een neutrale houding en 15% is hiermee eens. Van de autochtonen is 34% het helemaal mee oneens en 42% mee oneens;

### Senioren vs. andere leeftijdsklassen:

- 'Ik heb zeggenschap in het beleid van Stadsdeel West': Significant minder senioren blijken hiermee eens te zijn [ 13% vs. 31% < 30jr. en 25% 31-40 jr. ];
- 'Na de fusie is Stadsdeel West dichterbij mij komen te staan': 34% is het hiermee helemaal oneens en 40% is hiermee oneens;

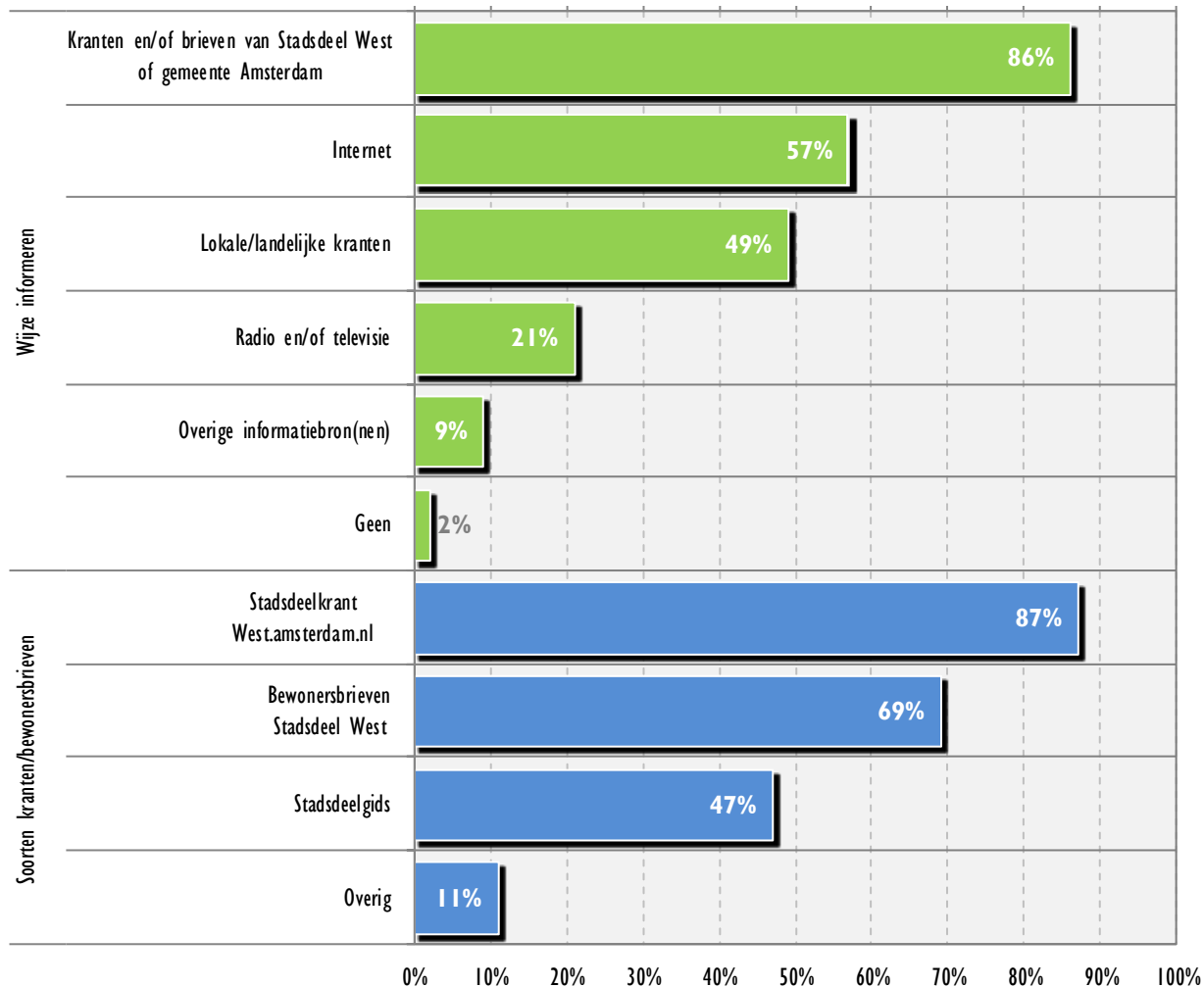
### Overige significante verschillen:

- 'Het is voor mij duidelijk welk beleid Stadsdeel West voert': 26% van de dertigers is hiermee eens;
- 'Na de fusie is Stadsdeel West dichterbij mij komen te staan': Neutrale houding: 50% van <30jr. en 33% 31-40 jr. Hiermee eens is 16% van <30jr. en 12% van de dertigers.

## 3.6 Informatiebronnen

Kunt u aangeven op welke manier u zich informeert over Stadsdeel West? [ N=878 ]

U heeft aangegeven zich via kranten of bewonersbrieven van Stadsdeel West of gemeente Amsterdam te informeren over Stadsdeel West en gemeentelijke zaken. Kunt u aangeven welke dit zijn? [ N=754 ]



### Allochtonen vs. autochtonen:

- Van de allochtone respondenten geeft 4% aan geen van de genoemde informatiebronnen te gebruiken om zich te informeren over Stadsdeel West;
- De overgrote meerderheid van de autochtonen informeert zich via kranten en/of brieven van Stadsdeel West of de gemeente [ 87% ];
- De helft van de autochtone ondervraagden leest lokale of landelijke kranten [ 53% ];
- Een kwart van de autochtonen geeft aan zich via radio en/of televisie te informeren [ 25% ];

### Senioren vs. andere leeftijdsklassen:

- Meer dan de helft van de ondervraagde senioren leest lokale of landelijke kranten om op de hoogte te komen over Stadsdeel West [ 53% ];
- Eén op de drie senioren informeert zich via radio of televisie [ 31% ];
- Ondervraagden in de leeftijdsklassen 31-40 jaar en 40-49 jaar informeren zich via lokale of landelijke kranten [ resp. 43% en 50% ];

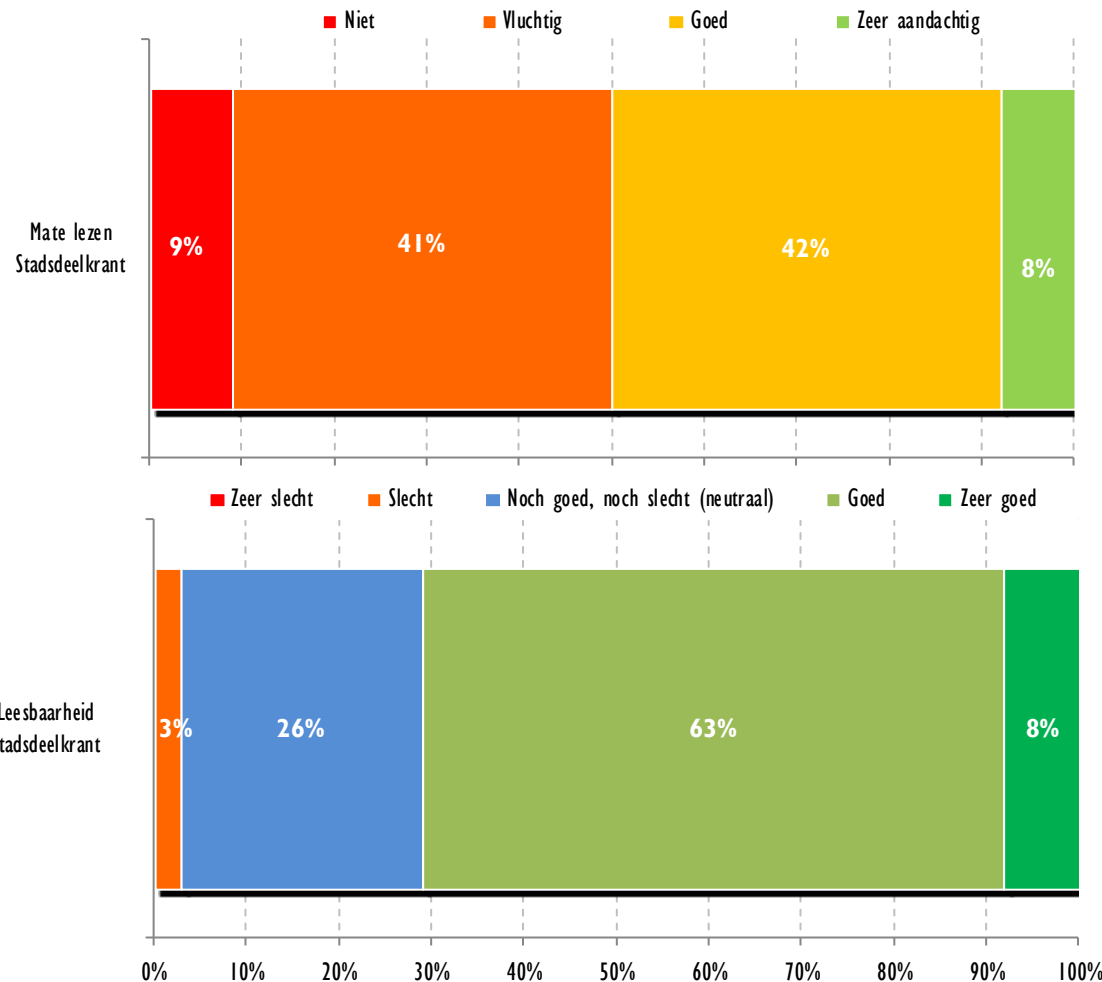
### Overige significante verschillen:

- Van de vrouwen die aangeven informatie via communicatiemiddelen van Stadsdeel West te verkrijgen, informeert 51% zich via de Stadsdeelgids.

### 3.7 Bekendheid Stadsdeelkrant

\*Kunt u voor Stadsdeelkrant West.amsterdam.nl aangeven in hoeverre u deze doorgaans leest of inziet? [ N=878 ]

\*Kunt u aangeven in hoeverre u Stadsdeelkrant West.amsterdam.nl leesbaar vindt? [ N=724 ]



#### Alloctonen vs. autoctonen:

- Significant meer allochtone ondervraagden lezen de Stadsdeelkrant niet [ 16% vs. 7% van autoctonen ];
- Bijna de helft van de autochtone ondervraagden geeft aan de Stadsdeelkrant doorgaans goed door te nemen [ 45% ];

#### Senioren vs. andere leeftijdsklassen:

- Senioren lezen vaker de Stadsdeelkrant zeer aandachtig [ 43% ];
- Jongere respondenten [ <30 jaar ] geven aan de Stadsdeelkrant vluchtig door te nemen;
- Van de dertigers leest 4% de Stadsdeelkrant niet en neemt 48% het vluchtig door;
- Veertigers geven aan de Stadsdeelkrant goed te lezen [ 47% ];

#### Overige significante verschillen:

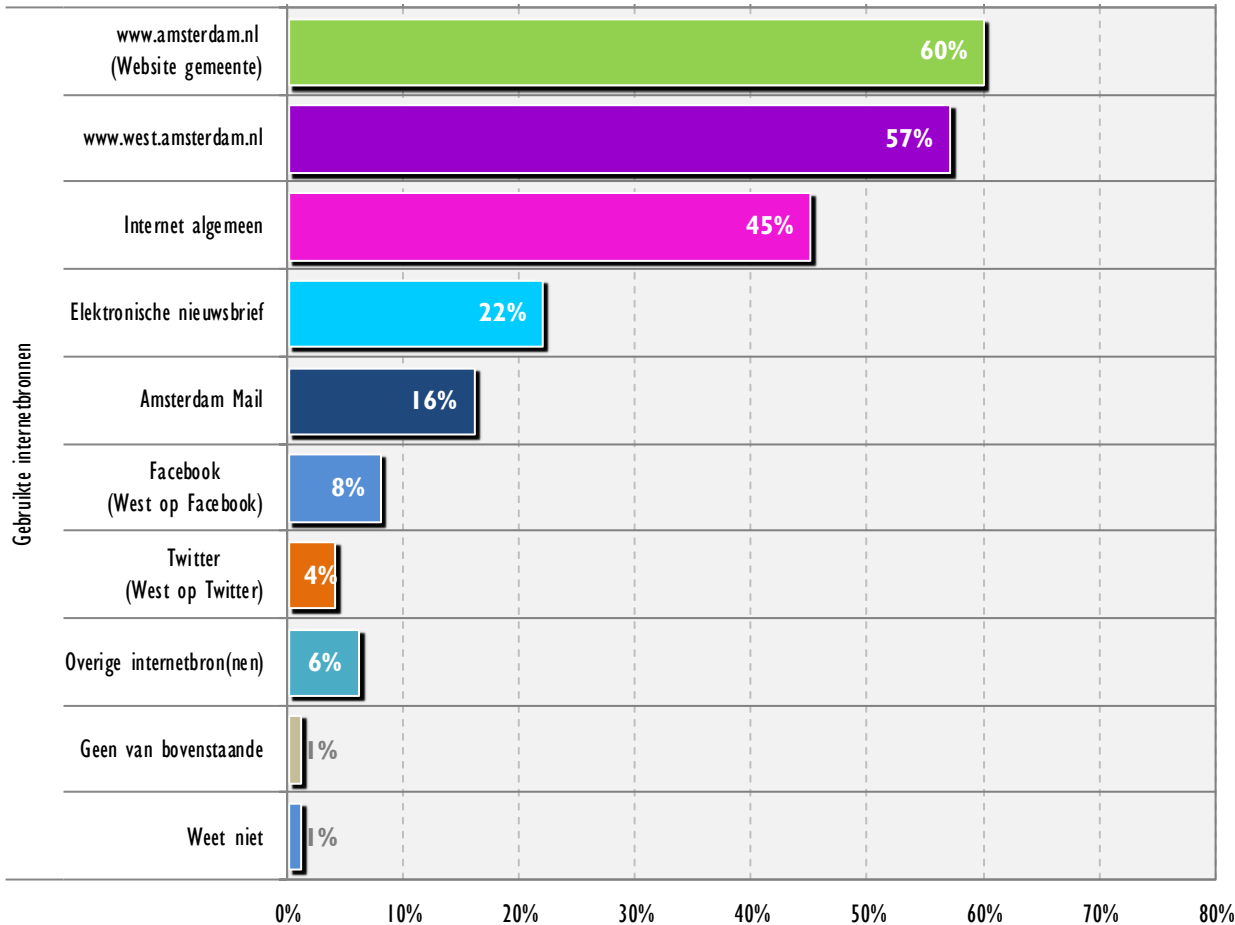
- Verder vindt 5% van de mannen de leesbaarheid van de Stadsdeelkrant slecht. Als toelichting geven ze dat de inhoud te weinig diepgang heeft en de lay-out structuur mist.

\* Respondenten die via het panel en face-to-face-interviews benaderd zijn hebben een voorbeeld van de Stadsdeelkrant voorgelegd gekregen. Enkel bij de telefonische interviews is het niet mogelijk geweest om dit voor te leggen. Wel zijn dezelfde vragen gesteld.



### 3.8 Gebruikte internetbronnen

U heeft eerder aangegeven zich via internet te informeren over Stadsdeel West en gemeentelijke zaken. Kunt u aangeven welke internetbronnen u gebruikt? [ N=500 ]



#### Alloctonen vs. autoctonen:

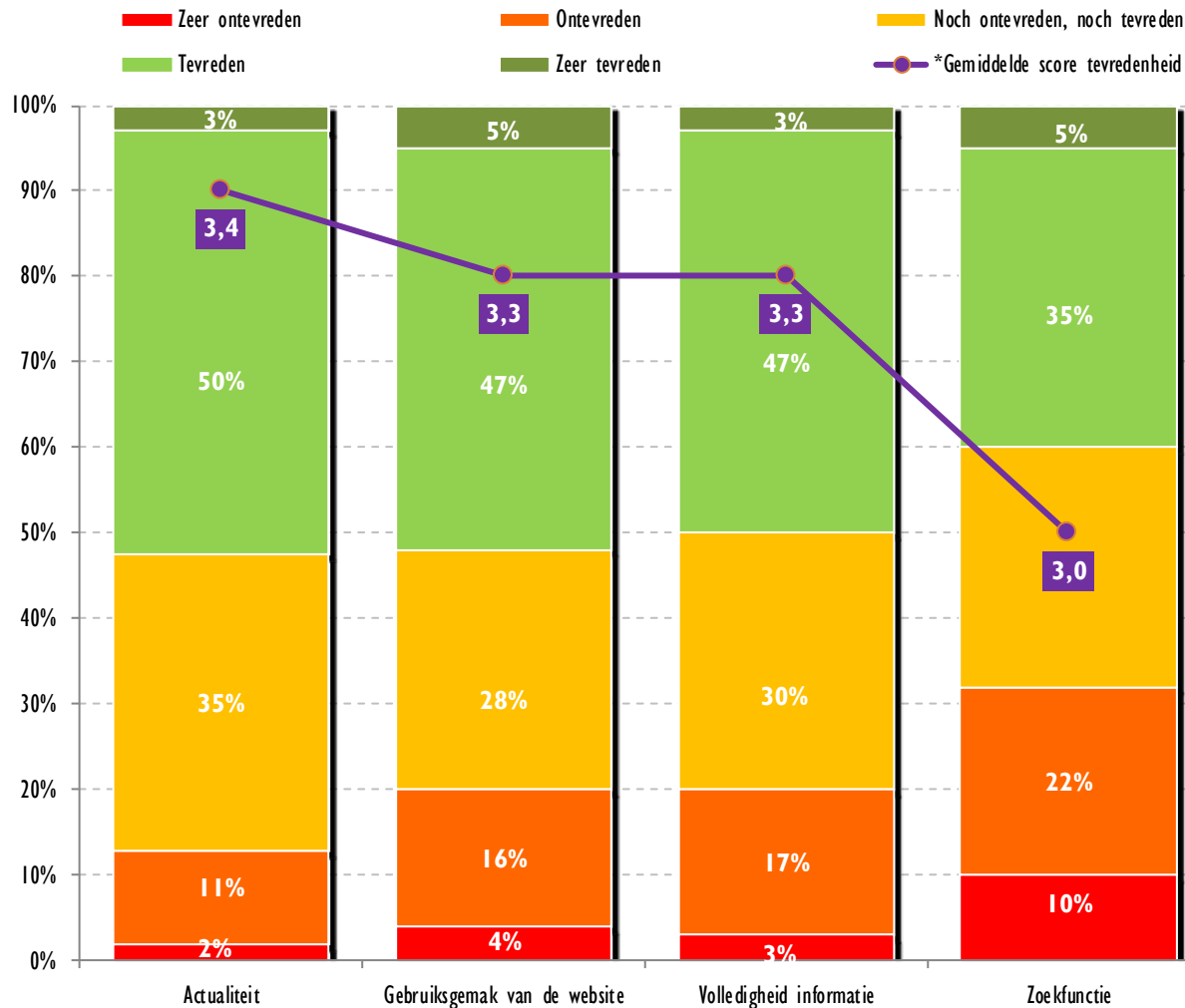
- Meer dan de helft van de allochtone ondervraagden geeft aan zich via internet te informeren over Stadsdeel West en gemeentelijke zaken [ 61% ];
- De website van Stadsdeel West bezoekt 60% van de autoctonen om informatie over het stadsdeel op te zoeken;
- Een kwart van de autochtone respondenten raadpleegt de elektronische nieuwsbrief [ 23% ]

#### Senioren vs. andere leeftijdsklassen:

- Significant minder 50-plussers volgen West op Facebook [ 4% vs. 13% van de veertigers ];
- Internet in het algemeen is een belangrijk medium voor zowel jongeren als veertigers [ <30 jr.: 72% en 40-49 jr.: 51% ].

## 3.9 Aspecten website www.west.amsterdam.nl

U heeft aangegeven dat u zich via [www.west.amsterdam.nl](http://www.west.amsterdam.nl) informeert over Stadsdeel West en gemeentelijke zaken. Hieronder staat een aantal aspecten van de website van Stadsdeel West. Kunt u aangeven hoe tevreden u bent over elk aspect? [ N= 764 ]



### Allochtonen vs. autochtonen:

- Bijna driekwart van de allochtone respondenten blijkt zeer te spreken over de actualiteit van de website [ 70% ];
- Over het gebruiksgemak van de website is 12% zeer tevreden;
- Meer dan de helft van de allochtone respondenten is tevreden over de volledigheid van de aangeboden informatie [ 65% ];
- Van de autochtone ondervraagden geeft 12% aan zeer tevreden te zijn over de zoekfunctie;
- Vier op de tien autochtonen geeft aan noch tevreden, noch ontevreden te zijn over de actualiteit [ 39% ];
- De volledigheid van informatie beoordeelt de autochtone groep minder goed: 19% is hier ontevreden over;

### Senioren vs. andere leeftijdsklassen:

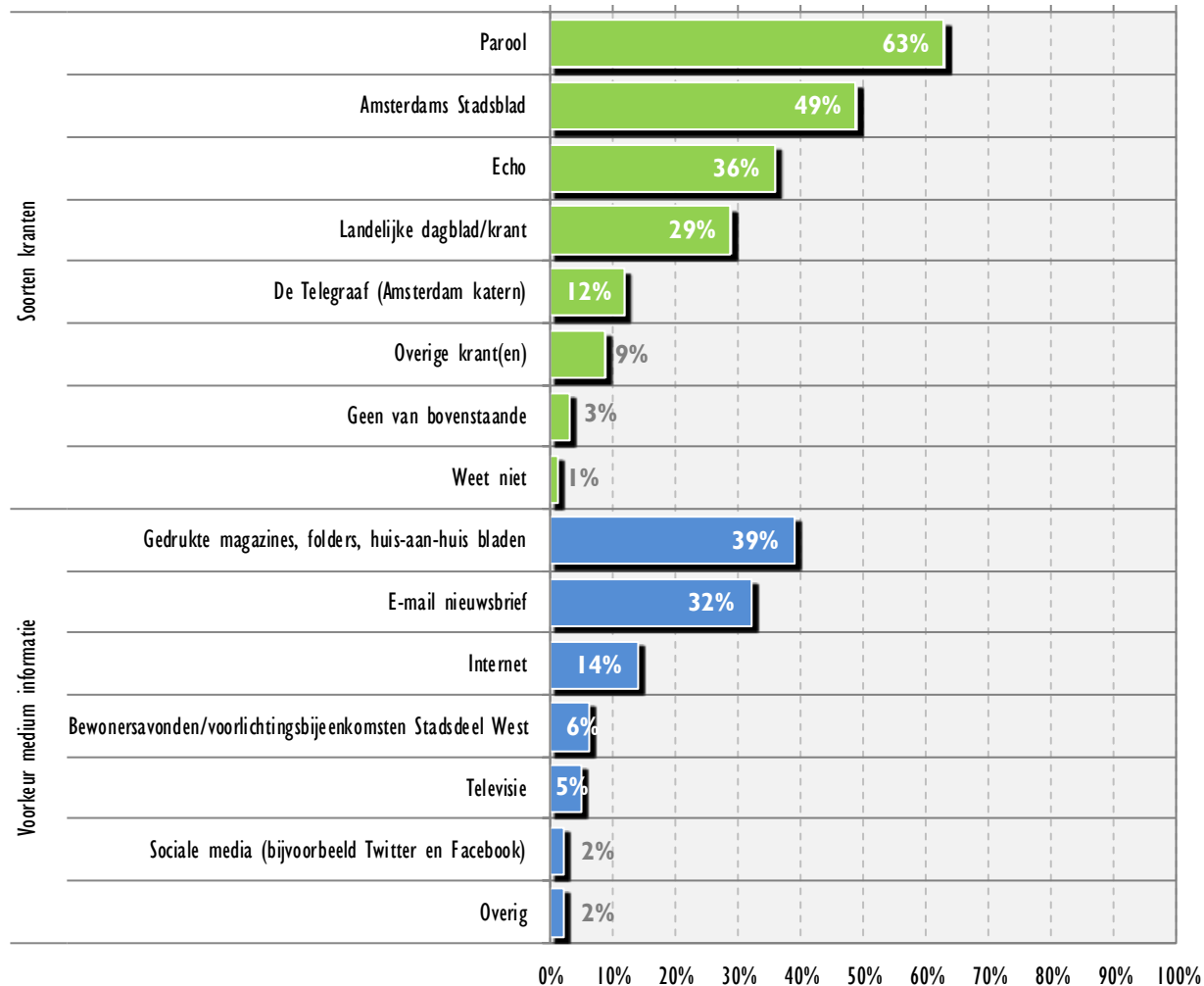
- Vier op de tien senioren is tevreden over de volledigheid van de informatie [ 41% ];
- Respondenten jonger dan 30 jaar en dertigers blijken zeer tevreden te zijn over de compleetheid van informatie [ resp. 80% en 62% ].

\*De gemiddelde score van tevredenheid is een score en geen rapportcijfer. Deze score is een indicatieve waarde op een schaal van 1 t/m 5 om de positie van de verschillende aspecten ten opzichte van elkaar weer te geven.

### 3.10 Soorten kranten en voorkeur informatiebronnen

U heeft aangegeven zich via lokale of landelijke kranten te informeren over Stadsdeel West en gemeentelijke zaken. Kunt u aangeven welke kranten dit zijn? [ N=864 ]

Via welk medium of kanaal ontvangt u het liefst informatie van Stadsdeel West over actuele zaken? [ N=871 ]



#### Allochtonen vs. autochtonen:

- Van de allochtone ondervraagden geeft 39% aan de Telegraaf te lezen om zich te informeren over het stadsdeel en gemeentelijke zaken;
- Eén op de vier allochtone ondervraagden informeert zich via een landelijke krant [ 19% ];
- De grootste voorkeur bij allochtonen gaat uit naar internet en televisie [ resp. 23% en 9% ];
- Meer dan de helft van de autochtone respondenten houdt zich op de hoogte via het Parool [ 67% ];
- Eén op drie autochtone ondervraagden ontvangt het liefst een nieuwsbrief per email [ 36% ];

#### Senioren vs. andere leeftijdsklassen:

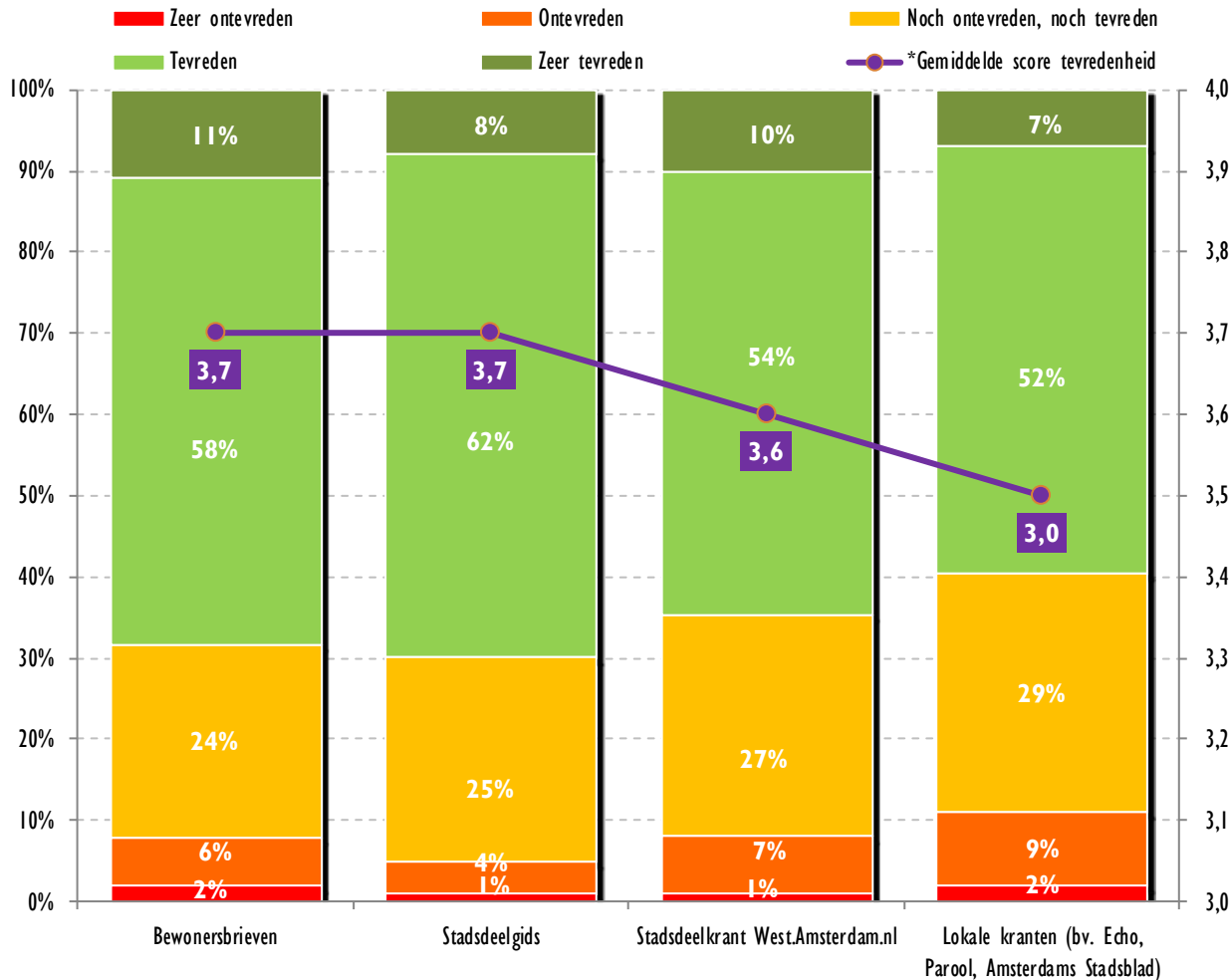
- Een kwart van de vijftigplussers wenst via een email nieuwsbrief of via bewonersavonden –en bijeenkomsten op de hoogte te blijven [ resp. 25% en 9% ];
- Dertigers hebben een voorkeur voor email nieuwsbrief en social media [ resp. 33% en 4% ];
- Van de respondenten jonger dan 30 jaar blijkt 4% voor social media te kiezen;

#### Overige significante verschillen:

- Vrouwen blijken vaker de Echo te lezen om zich te informeren [ 41% ]. Voorkeuren van informatiebronnen gaan uit naar magazines, folders en huis-aan-huis bladen, gevolgd door bewonersavonden [ resp. 46% en 7% ];
- Mannen geven de voorkeur aan de email nieuwsbrief en internet [ resp. 37% en 18% ].

## 3.1 | Tevredenheid informatie in mediabronnen

Hoe tevreden bent u over de informatie die in de volgende mediabron(nen) over Stadsdeel West verschijnt?



### Allochtonen vs. autochtonen:

- Eén op de vijf allochtone respondenten blijkt zeer tevreden te zijn over bewonersbrieven [ 19% ];

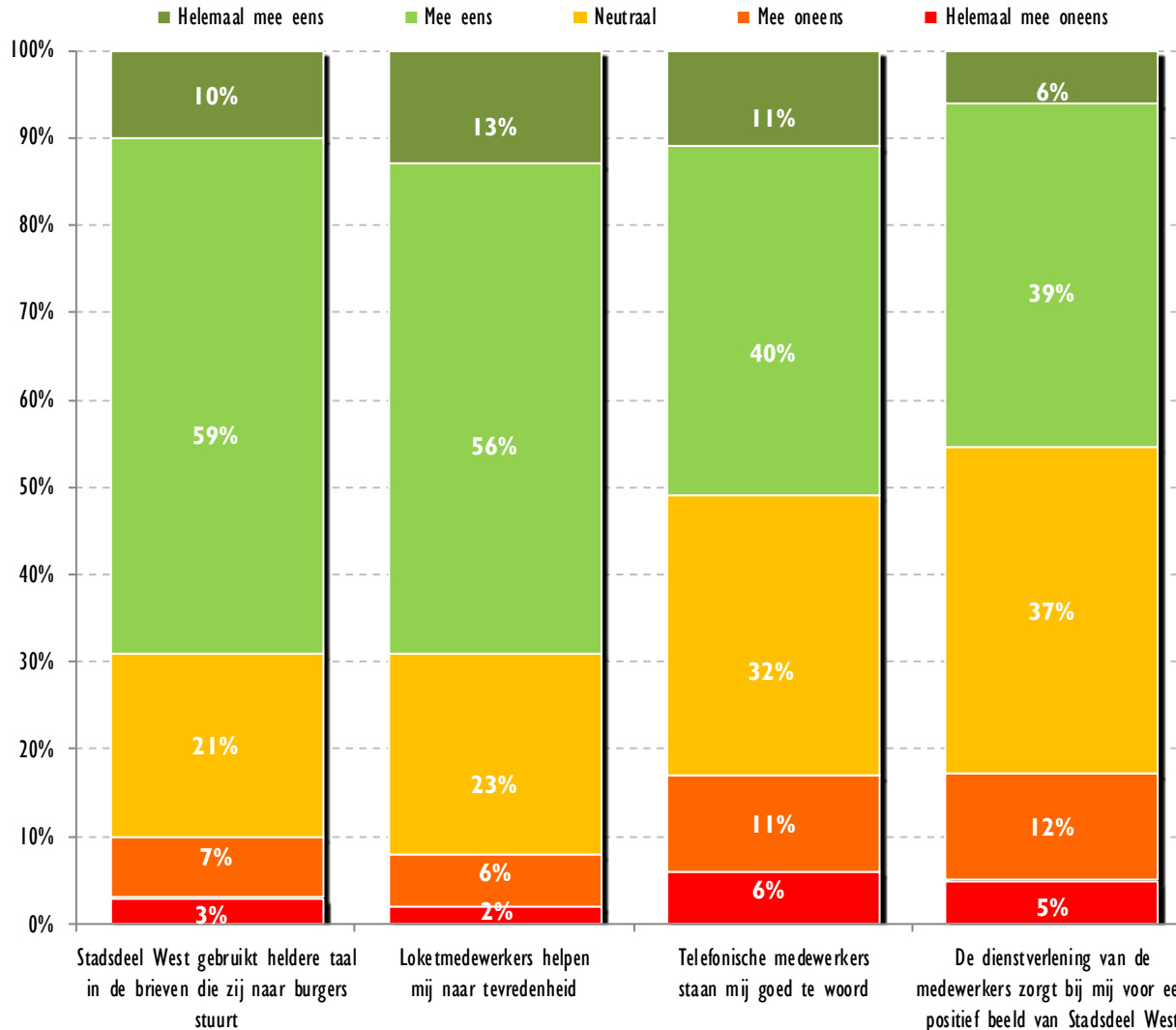
### Overige significante verschillen:

- Ongeveer de helft van de veertigers blijkt noch tevreden noch ontevreden te zijn over de Stadsdeelgids [ 45% ];
- Bijna driekwart van de dertigers geeft aan tevreden te zijn over lokale kranten [ 67% ];
- Van de mannen blijkt 10% ontevreden en 2% zeer ontevreden te zijn over de informatie die verschijnt in de Stadsdeelkrant.

*\*De gemiddelde score van tevredenheid is een score en geen rapportcijfer. Deze score is een indicatieve waarde op een schaal van 1 t/m 5 om de positie van de verschillende aspecten ten opzichte van elkaar weer te geven.*

## 3.12 Stellingen communicatie Stadsdeel West

Hieronder volgen enkele stellingen over de communicatie van Stadsdeel West. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met deze stellingen?



### Alloctonen vs. autochtonen:

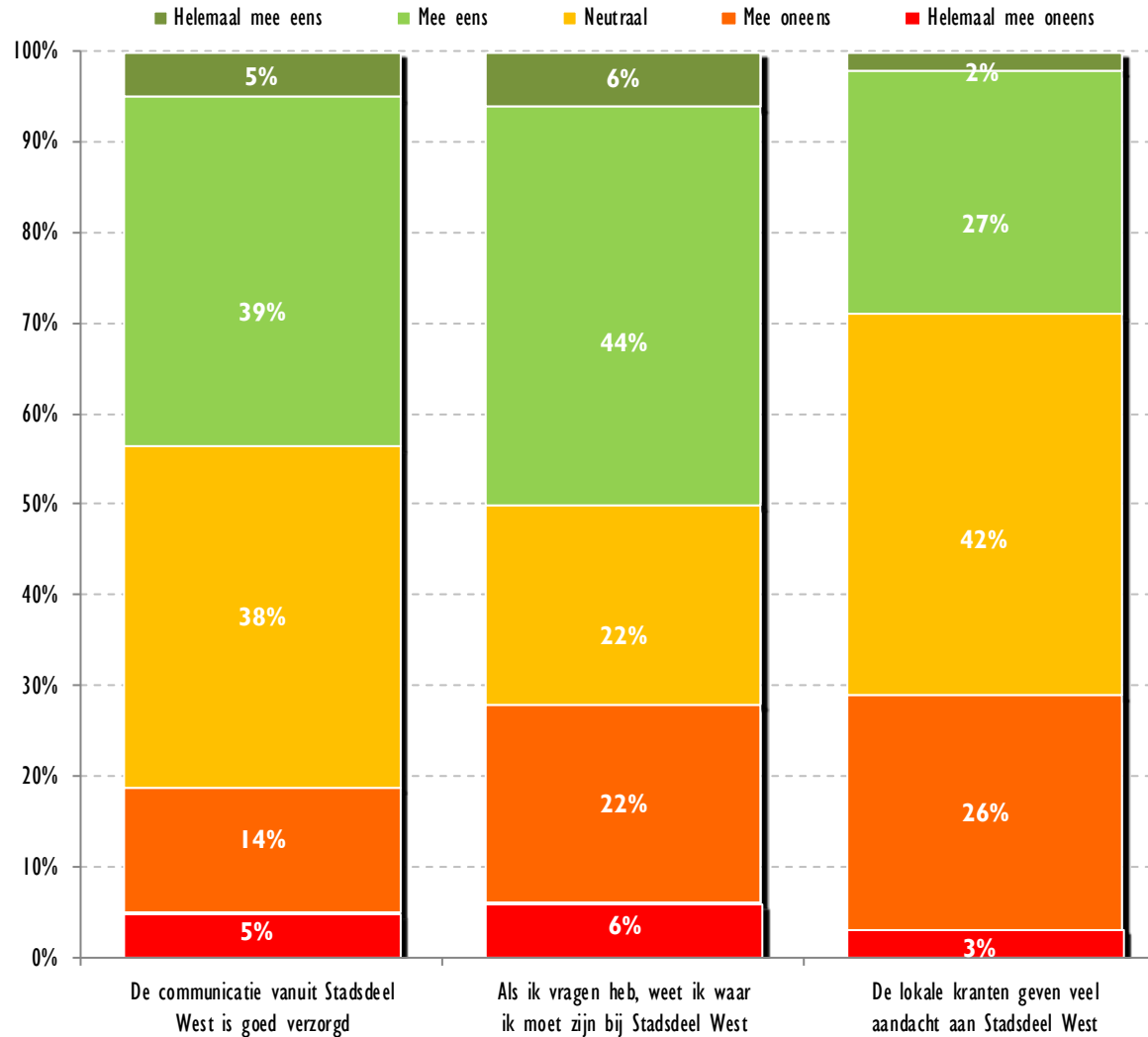
- 'Stadsdeel West gebruikt heldere taal in de brieven die zij naar burgers stuurt': Van de autochtonen is 22% hier helemaal mee eens. Meer dan de helft van de autochtone ondervraagden vindt dat in de brieven met heldere taal gecommuniceerd wordt [ 63% mee eens ];
- 'Loketmedewerkers helpen mij naar tevredenheid': en 'Telefonische medewerkers staan mij goed te woord': respectievelijk 19% en 11% van de allochtone respondenten zijn het hier helemaal mee eens;
- 'De dienstverlening van de medewerkers zorgt bij mij voor een positief beeld van Stadsdeel West': Meer dan de helft is het eens met deze stelling [ 14% helemaal mee eens en 48% mee eens ]. Meer dan de helft van de autochtone ondervraagden blijkt niet overtuigd te zijn dat de dienstverlening voor een positief beeld zorgt van het stadsdeel [ 6% helemaal mee oneens, 14% mee oneens en 38% neutraal ];

### Overige significante verschillen:

- Significant meer mannen dan vrouwen zijn het helemaal eens met de stelling dat een positief beeld ontstaat door de dienstverlening van Stadsdeel West [ 8% mannen vs. 4% vrouwen ].

## 3.12 Stellingen communicatie Stadsdeel West

Hieronder volgen enkele stellingen over de communicatie van Stadsdeel West. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met deze stellingen?



### Alloctonen vs. autoctonen:

- Volgens 11% is de communicatie goed verzorgd [ 11% helemaal mee eens ];
- Van de allochtone ondervraagden weet 15% waar ze moeten zijn als ze vragen hebben [ 15% helemaal mee eens ];
- Met de stelling dat lokale kranten veel aandacht geven aan Stadsdeel West is 7% van de allochtone groep het helemaal mee eens;
- Een kwart van de autoctonen geeft aan oneens te zijn met de stelling dat ze weten waar ze moeten zijn bij Stadsdeel West als ze vragen hebben [ 23% mee oneens ];

### Senioren vs. andere leeftijdsklassen:

- Slechts 3% van de senioren is het helemaal mee eens dat de communicatie goed is verzorgd;
- Van de respondenten jonger dan 30 jaar geeft 14% helemaal eens te zijn met de stelling dat de communicatie goed verzorgd is;

### Overige significante verschillen:

- Volgens 6% van de mannen is de communicatie van Stadsdeel West goed verzorgd [ 6% mannen vs. 3% vrouwen].

### 3.13 Suggesties verbeteringen

Heeft u suggesties en/of aanbevelingen om ervoor te zorgen dat de communicatie van Stadsdeel West met u zich verbetert?

- "Stadsdeel West doet nu al genoeg aan de communicatie."
- "(Digitale) bekendmakingen beter toegankelijk maken op website (zoekfunctie, rss-feed)."
- "Ook meer buurtgerichte info verstrekken. Het is nu zo groot en ver weg allemaal."
- "14020 is waardeloos: verbeter dat; website was voor de fusie beter, herstel dat."
- "Belangrijke info voor bewoners zou ook goed per email kunnen als dat beknopte berichten zijn, geschreven in begrijpelijke taal met een verwijzing naar uitgebreide info via internet."
- "Concretere wijkgericht informatie. Ik mis de wijze waarop oud-west dit deed."
- "Dat het stadsdeel telefonisch weer te bereiken is. Je kunt nu alleen maar 14020 bellen, en komt dan terecht bij een 'call-center' van de gemeente. En dit call-center weet niets van de stadsdelen."
- "De elektronische nieuwsbrief vind ik te ingewikkeld. Ik moet erg zoeken naar de zaken die over mijn wijk gaan. Beslissingen zitten ergens verstoep in een van de week mededelingen van de deelraad / het bestuur."
- "De website [www.amsterdam.nl](http://www.amsterdam.nl) kan beter, de zoekfunctie werkt niet prettig."
- "Het Parool heeft een rubriek voor buurtberichten. Daar zou West meer gebruik van moeten maken."
- "Ik ben een aantal keer naar een vergadering geweest en heb daarin input gegeven met verschillende buurtbewoners, maar tot de dag van vandaag hebben wij er niets van vernomen. Dus we hadden niet naar de vergadering hoeven gaan want het besluit was al genomen."
- "Kantoren zoals Westerpark niet afstoten, erg onhandig voor heel veel mensen om naar Bos & Lommer te moeten!"
- "De Stadsdeelkrant zou net zoals Metro of NLO20 overal verkrijgbaar zijn. Ik ontvang het nooit en vind het heel jammer."
- "Misschien is het handig om een nieuwsbrief te hebben, bijna wekelijks, zodat je snel raadsbesluiten in vrij leesbare taal te lezen krijgt."
- "Meer bekendheid geven aan wie buurtregisseur of buurtcoördinator is."
- "Meer uitleg over zaken die zij beslissen, bijvoorbeeld een stadsdeelraad. Hoe komen zij aan deze samenstelling?"
- "Nadeel van de huidige veranderingen is dat de afstand wel vergroot wordt. Het staat verder weg van de burgers, ik weet mijn weg nog wel te vinden maar voor veel burgers is nu de drempel te hoog."
- "Stadsdeel West moet ervoor zorgen dat zijn bewonersbrieven daadwerkelijk en ook tijdig worden bezorgd."
- "Uitnodigingen over informatieavonden iets vroeger verzenden."
- "Versimpel de website, KISS, ik zoek me altijd wezenloos naar de parkeertarieven bijvoorbeeld."
- "Wellicht de communicatie toch weer "opknippen" in deelgebieden. Het stadsdeel is enorm; veel wijken zeggen mij niets en ik heb daar niets te zoeken. "
- "Wisselende dagen politieke avonden! Ik werk op dinsdagavond en kan daardoor nooit de avonden bijwonen."

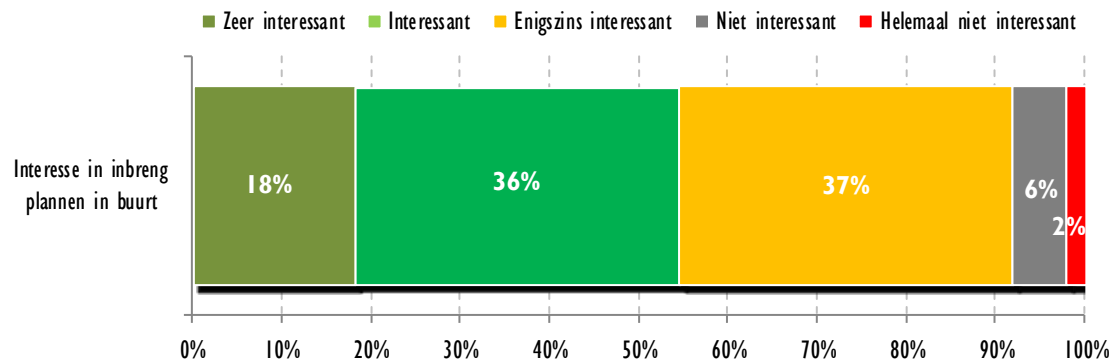
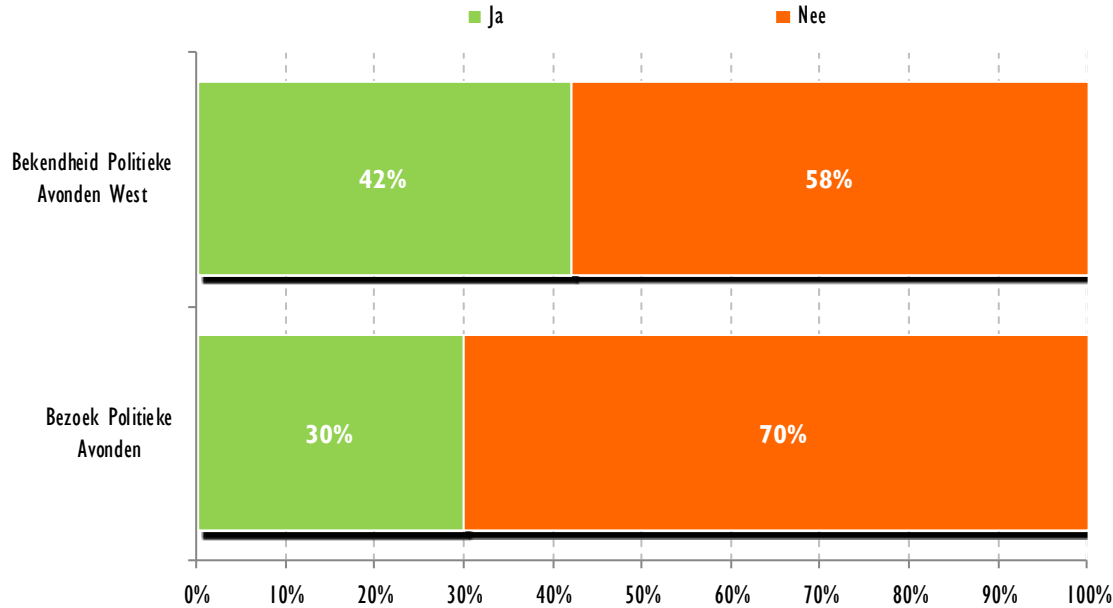
### 3.14 Bekendheid Politieke Avonden West

\*Heeft u weleens van de Politieke Avonden in Stadsdeel West gehoord? [ N=648 ]

\*Heeft u weleens de Politieke Avonden in Stadsdeel West bezocht? [ N=274 ]

In hoeverre vindt u het interessant om inbreng te hebben over plannen in uw buurt? [ N=648 ]

\*Deze vragen zijn enkel gesteld aan panelleden.



#### Senioren vs. andere leeftijdsklassen:

- Maar liefst 52% is bekend met de Politieke Avonden in Stadsdeel West;

#### Overige significante verschillen:

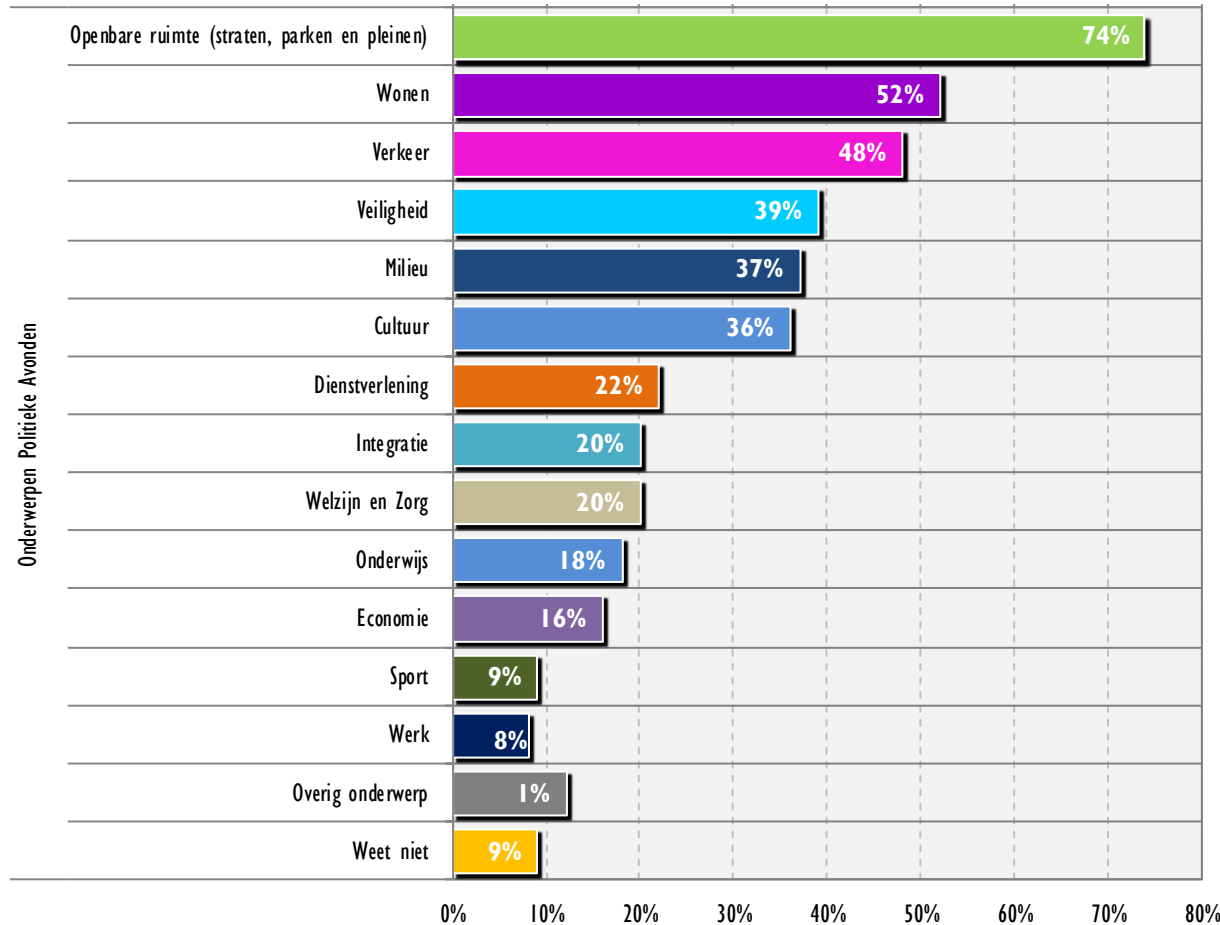
- Ongeveer de helft van de dertigers is van mening dat de Politieke Avonden enigszins interessant zijn [ 44% ].



### 3.15 Onderwerpen tijdens Politieke Avonden

\*Over welke onderwerpen zou u graag inbreng willen hebben tijdens Politieke Avonden? [ N=664 ]

\*Deze vragen zijn enkel gesteld aan panelleden.



#### Allochtonen vs. autochtonen:

- Tijdens Politieke Avonden wil 14% van de allochtone respondenten graag inbreng hebben over werk;

#### Senioren vs. andere leeftijdsklassen:

- Eén op de drie senioren ziet welzijn en zorg als een relevant onderwerp tijdens Politieke Avonden [ 27% ];
- Dertigers blijken onderwijs een relevant onderwerp te vinden [ 27% ];
- Sport is voor 13% van de veertigers een onderwerp aan de orde;

#### Overige significante verschillen:

- Vrouwelijke respondenten geven aan openbare ruimte, wonen, cultuur en welzijn en zorg tijdens Politieke Avonden te bespreken [ resp. 79%, 56%, 40% en 24% ];
- Eén op de vijf mannen geeft aan inbreng te willen hebben over het onderwerp economie [ 20% ].



**THE CHOICE**

marktonderzoek & advies



## Contact

Prins Hendrikkade 176  
1011 TC Amsterdam

T 020 5210660  
F 020 5210661

Postbus 15039  
1001 MA Amsterdam

E [info@thechoice.nl](mailto:info@thechoice.nl)  
[www.thechoice.nl](http://www.thechoice.nl)