

Digitaal Panel West

Meting 7: Communicatie



In opdracht van: Stadsdeel West

Projectnummer: 13074

José van Boven
Rogier de Groep

Esther Jakobs

Bezoekadres: Oudezijds Voorburgwal 300

Postbus 658, 1000 AR Amsterdam

R.Groep@os.amsterdam.nl

Telefoon 020 251 020 251 0422

www.os.amsterdam.nl

Amsterdam, Juni 2012

Foto voorpagina: Ingang Stadsdeelkantoor West, fotograaf Edwin van Eis (2011)

Inhoud

Samenvatting	5
Inleiding	7
Resultaten	9
1.1 <i>Taken stadsdeel West</i>	9
1.2 <i>Kennis beleid en informatievoorziening</i>	9
1.3 <i>Oordeel informatievoorziening</i>	10
1.4 <i>Gebruikte informatiebronnen en tevredenheid</i>	11
1.5 <i>Algemeen oordeel communicatie stadsdeel West</i>	14
Bijlage 1: vragenlijst	19
Bijlage 2: open antwoorden	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Samenvatting

Dit rapport is de 7^e meting van Panel West voor stadsdeel West. In deze rapportage staat de communicatie vanuit stadsdeel West naar haar bewoners centraal en wordt er tevens een vergelijking gemaakt met de vorige meting in 2011 uitgevoerd door het onderzoeksbureau The Choice. Deze keer hebben 523 panelleden gereageerd, wat een respons opleverde van 36%. Het veldwerk vond plaats in mei 2013.

Taken stadsdeel

Als eerste is aan de panelleden gevraagd wat zij als de belangrijkste taken van het stadsdeel zien. Zorg, onderhoud, schoonhouden en veiligheid van de openbare ruimte worden hierbij het vaakst genoemd.

Bekendheid met beleidsplannen

Nog steeds veel behoefte aan informatie over verbouwplannen en bestemmingsplannen
Iets meer dan een derde van de panelleden geeft aan voldoende op de hoogte te zijn van de beleidsplannen. Van de panelleden die aangeven niet voldoende op de hoogte te zijn geeft 70% aan meer van de beleidszaken van West te willen weten, vooral over eventuele verbouwplannen in hun wijk en gewijzigde bestemmingsplannen. Deze cijfers verschillen niet met het onderzoek in 2011.

Daarnaast zijn de panelleden minder tevreden over de informatievoorziening omtrent het stadsdeelbeleid dan de vorige keer. Zo is men het oneens met de stelling *'Het is voor mij duidelijk welk beleid stadsdeel West voert'*. Hiertegenover staat wel de panelleden positief zijn over de stelling *'Op inwoneravonden kan ik horen wat het beleid inhoudt'*. Een groot deel heeft hier echter geen mening over, wat suggereert dat deze panelleden geen bewonersavonden bezoeken.

Communicatiemiddelen en informatievoorziening

Panelleden iets minder tevreden over communicatiemiddelen

In hun algemene oordeel over de communicatie vanuit stadsdeel West zijn de panelleden iets minder tevreden dan twee jaar geleden. De panelleden zijn dit jaar het meest tevreden over heldere taal in de brieven die stadsdeel West naar haar burgers stuurt en het meeste oneens met de stelling *'Als ik vragen heb, weet ik waar ik moet zijn in stadsdeel West'*.

Kranten belangrijkste informatiebron, internet wint klein beetje terrein

De meest panelleden winnen via kranten en/of brieven van het stadsdeel of Gemeente Amsterdam informatie in over stadsdeel West, maar ook internet en bewonersbrieven zijn geliefd, beiden iets meer dan twee jaar terug. Informatieverschaffing via radio en televisie neemt wel duidelijk af (van 21% naar 13%). Oudere panelleden maken gemiddeld wel minder gebruik van het internet en sociale media en juist meer gebruik van

lokale/landelijke kranten. Bewoners uit het voormalige Bos en Lommer en De Baarsjes maken gemiddeld meer gebruik van sociale media, posters en bewonersavonden.

De stadsdeelkrant west.amsterdam.nl wordt goed gelezen

De stadsdeelkrant west.amsterdam.nl wordt net al twee jaar geleden door een grote meerderheid van de panelleden gelezen. Iets meer dan de helft leest hem goed tot zeer aandachtig en 63% vindt de krant goed tot zeer goed leesbaar.

Door de verdwijning van het Amsterdams Stadsblad zijn het Parool en de Echo het meest gelezen kranten geworden. Het aandeel panelleden dat de Amsterdamse sectie in de Telegraaf leest is ook kleiner geworden.

Tevredenheid over internetsite west.amsterdam.nl omlaag

Iets meer dan de helft van de panelleden gaf aan het internet als informatiebron te gebruiken waarvan west.amsterdam.nl en amsterdam.nl de populairste websites zijn. Men is echter minder tevreden over de website dan in 2011.

Bewoners hebben voorkeur voor internetnieuwsbrieven

Anders dan in 2011 worden de inwoners van West nu het liefst door een nieuwsbrief via het internet geïnformeerd over de actuele zaken en het minst graag door de televisie. De voorkeur van jongere panelleden is wel anders dan de oudere generatie. De inwoners van 65 jaar en ouder ontvangen daarnaast ook nog graag informatie via de Stadsdeelkrant west.amsterdam.nl.

Minder dan de helft panel kan een bestuurslid noemen

Iets minder dan de helft (43%) van de panelleden weet minstens een bestuurslid te noemen en daarvan wordt Martien Kuitenbrouwer het vaakst genoemd.

Inleiding

Achtergrond

Stadsdeel West beschikt over een digitaal panel waarvan ongeveer 1.500 bewoners en ondernemers lid zijn. Het panel worden ongeveer tien keer per jaar benaderd met vragen over actuele onderwerpen die spelen in het stadsdeel. In dit rapport, de 7^e meting, staat voor de tweede keer de communicatie vanuit het stadsdeel West met haar bewoners centraal. Aan de inwoners van Stadsdeel West zijn vragen gesteld over de bekendheid en tevredenheid van de communicatiemiddelen die Stadsdeel West gebruikt, zoals internet, kranten, posters en bewonersbrieven. De antwoorden zijn (waar mogelijk) vergeleken met de vorige meting (The Choice, 2011).

Methode

De digitale vragenlijst (zie bijlage 1) is door 523 panelleden via het internet ingevuld (Respons 36%). Daarvan is 53% man, heeft 78% een HBO- en/of WO-opleiding voltooid en de gemiddelde leeftijd is 48 jaar. Alle panelleden zijn woonachtig in het stadsdeel West waarvan de meesten in Oud-West en Westerpark wonen.

Tabel 1 Respons meting 6 naar oude stadsdelen, n = 523 (aantallen en procenten)

Stadsdeel	abs.	%
Bos en Lommer	50	10
De Baarsjes	75	14
Oud-West	169	32
Westerpark	162	31
onbekend	67	13
Totaal	523	100

Tabel 2 Respons meting 6 naar leeftijdsgroepen, n = 523 (aantallen en procenten)

Stadsdeel	abs.	%
20 - 34 jaar	50	10
35 - 49 jaar	145	28
50 - 64 jaar	124	24
65 jaar e.o.	50	10
onbekend	154	30
Totaal	523	100,0

Leeswijzer

Dit rapport start met een paragraaf over de bekendheid van inwoners met het beleid van het stadsdeel. In hoeverre weten inwoners wat het stadsbestuur dagelijks doet? In de tweede paragraaf ligt de focus op het huidige gebruik van informatievoorzieningen vanuit het stadsdeel. En hoe tevreden zijn inwoners hierover? Tot slot eindigt dit rapport met een paragraaf over de gewenste informatiebronnen vanuit het stadsdeel.

Resultaten

1.1 Taken stadsdeel West

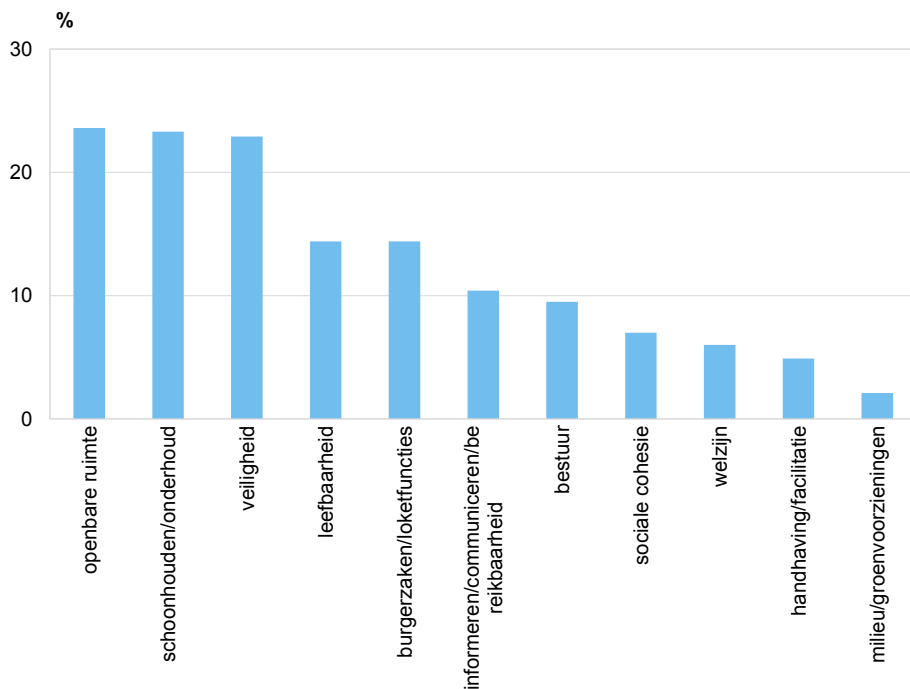
Onderhoud, schoonhouden en veiligheid openbare ruimte belangrijkste taken

De panelleden verschillen van mening over de belangrijkste taak van de gemeente. Zorg dragen voor de openbare ruimten (24%) wordt het vaakst genoemd. Ook

'Ik vind leefbaarheid, veiligheid en hulp aan bewoners en ondernemers die het nodig hebben het belangrijkste.'

schoonhouden/onderhoud en veiligheid (beiden 23%) vindt bijna een kwart van de panelleden een van de belangrijkste taken van een stadsdeel. Daarna volgt leefbaarheid en burgerzaken en loketfuncties (beiden 14%) en een op de tien vindt dat een stadsdeel vooral een communicatieve functie moet hebben. De overige functies zijn door minder dan 10% procent van de panelleden genoemd.

Figuur 1.1 Belangrijkste taken van stadsdeel West volgens panelleden, n = 523 (procenten)



1.2 Kennis beleid en informatievoorziening

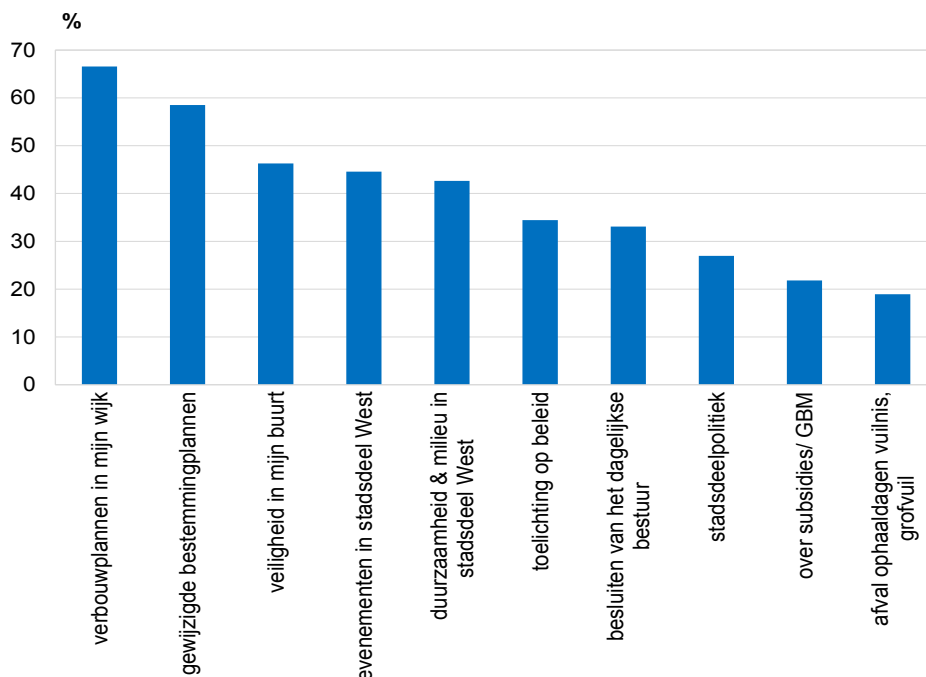
Een derde op de hoogte van beleid

Een derde van het panel (36%) geeft voldoende op de hoogte te zijn van het beleid. Veertig procent is hierover neutraal en een kwart (25%) vindt van niet.

Bewoners willen over info over verbouw- en bestemmingsplannen

Aan de inwoners die aangeven niet voldoende op de hoogte te zijn (338 panelleden) geeft 70% aan wel meer van de beleidszaken van Stadsdeel West te willen weten. Meer dan de helft van deze panelleden geven aan meer te willen weten over eventuele verbouwplannen in hun wijk en gewijzigde bestemmingsplannen.

Figuur 1.2 Top tien beleidsonderwerpen waar inwoners meer over zouden willen weten, n = 338 (procenten)

*Kennis over beleid onveranderd*

De cijfers zijn vergelijkbaar met twee jaar geleden, toen vond ook minder dan de helft (38%) van zichzelf dat ze goed op de hoogte waren van het beleid van stadsdeel West. De top drie van beleidsonderwerpen waar men meer over wilde weten is ook hetzelfde.

1.3 Oordeel informatievoorziening

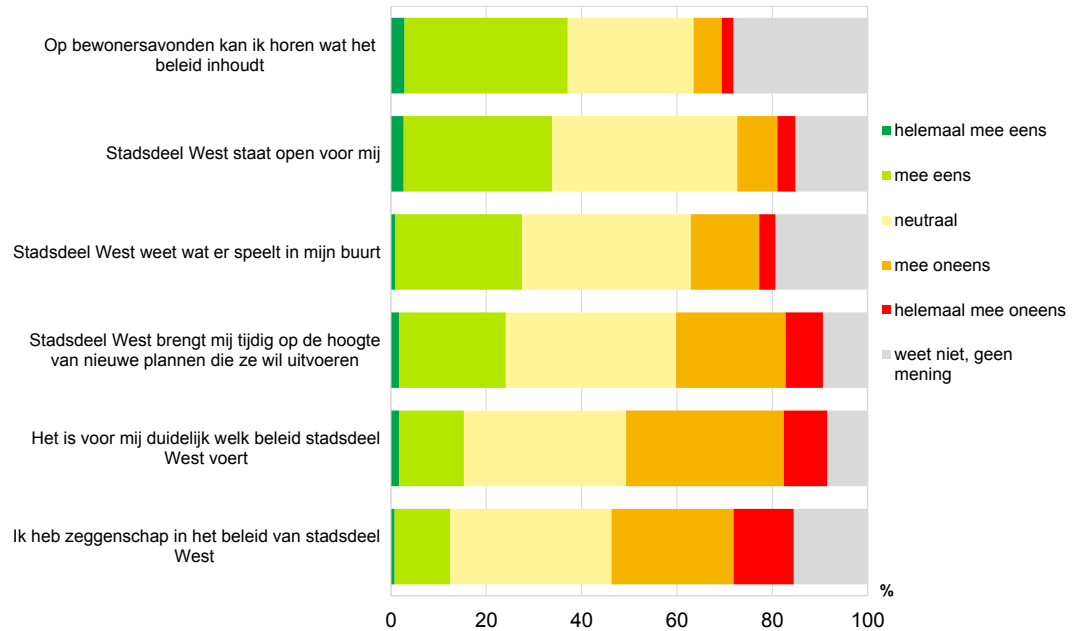
Bewonersavonden meest doelmatige - maar onbekende - bron van informatievoorziening

Aan de panelleden zijn stellingen voorgelegd over de informatievoorziening van beleidsplannen vanuit het Stadsdeel en deze cijfers laten een vergelijkbaar beeld zien als twee jaar geleden. De inwoners zijn het meeste eens met de stelling 'Op bewoneravonden kan ik horen wat het beleid inhoudt' (37%). Dit is iets meer dan twee jaar geleden, toen gaf 32% van de panelleden aan het eens met deze stelling te zijn. Een groot deel van de panelleden kan echter geen antwoord op deze stelling geven wat erop duidt dat men nog nooit een bewonersavond bezocht heeft.

Panelleden vinden beleid niet duidelijk

De panelleden zijn het oneens met de stelling 'Het is voor mij duidelijk welk beleid stadsdeel West voert' (42%). Ook met de stelling 'Ik heb zeggenschap in het beleid van stadsdeel West' is 39% het niet mee eens.

Figuur 1.3 Oordeel informatievoorziening beleidsplannen West, n = 523 (procenten)

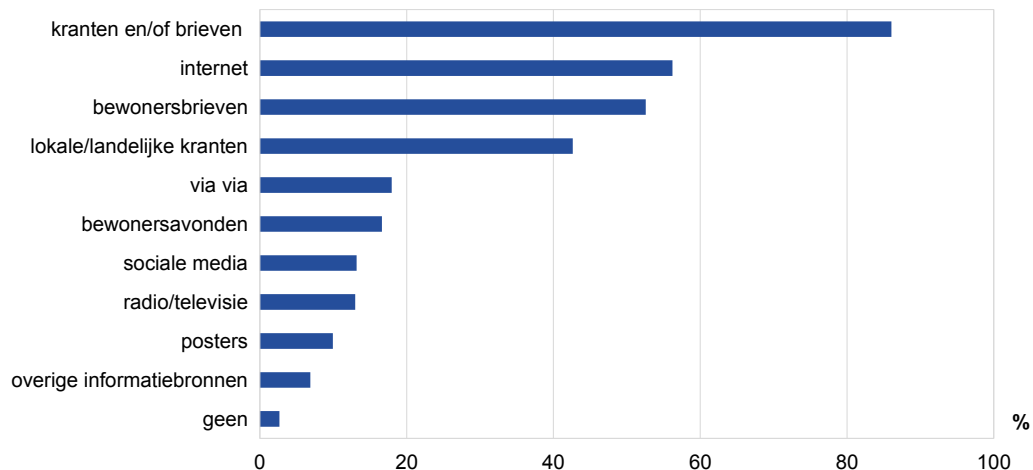


1.4 Gebruikte informatiebronnen en tevredenheid

Kranten en/of brieven belangrijkste communicatiemiddel

De panelleden kunnen op verschillende manieren informatie over stadsdeel West verkrijgen. De meest genoemde manier is via kranten en/of brieven van het stadsdeel of Gemeente Amsterdam. Een grote meerderheid (86%) van de panelleden noemt dit medium. Ook meer dan de helft van de panelleden geeft aan het internet (58%) en bewonersbrieven (53%) te gebruiken om informatie over het stadsdeel te verkrijgen. Het minst genoemde medium om informatie te verkrijgen is door posters.

De cijfers zijn vergelijkbaar met twee jaar geleden. Alleen het aandeel panelleden dat de radio/televisie als informatiebron gebruikt is kleiner geworden (van 21% naar 13%). Het aandeel dat gebruikmaakt van sociale media (bijv. Facebook en Twitter) is ook nagenoeg gelijk aan het aandeel in 2011 (van 12% naar 13%).

Figuur 1.4 Informatiegebruik naar mediumsoort, n = 523 (procenten)

Bij jongeren en inwoners Bos en Lommer zijn internet en sociale media het populairst
 Wanneer er naar de achtergrondkenmerken van de panelleden wordt gekeken is er ook een verschil te zien voor leeftijd en oude stadsindeling: Oudere panelleden maken gemiddeld minder gebruik van het internet en sociale media en juist meer gebruik van lokale/landelijke kranten (zie tabel 1.4). Daarnaast maken de bewoners uit het voormalige Bos en Lommer en De Baarsjes gemiddeld meer gebruik van sociale media, posters en bewonersavonden om informatie over het stadsdeel te verkrijgen (zie tabel 1.5).

Tabel 1.5 Informatiegebruik naar leeftijdsgroep, n = 286 (procenten)

Leeftijdsgroep	internet	sociale media	Lokale/landelijke kranten
20 - 34 jaar (n=50)	70	20	30
35 - 49 jaar (n=145)	57	16	37
50 - 64 jaar (n=124)	57	7	51
65 jaar e.o. (n=50)	44	10	52
totaal	56	13	43

Tabel 1.6 Informatiegebruik naar oude stadsindeling, n = 523 (procenten)

Stadsdeel	sociale media	posters	bewonersavonden
Bos en Lommer (n=50)	22	18	26
De Baarsjes (n=75)	20	15	21
Oud-West (n=169)	8	4	12
Westerpark (n=162)	13	10	15
totaal	13	10	17

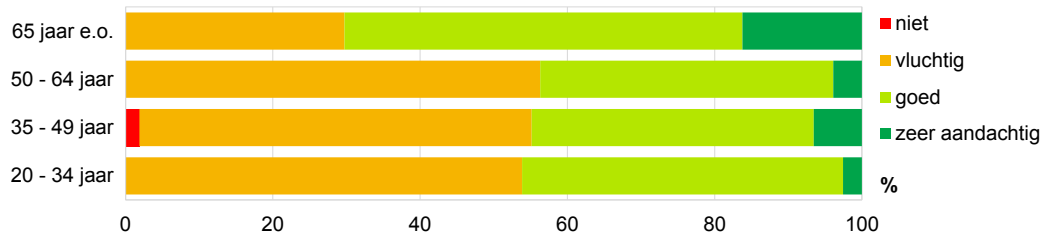
De stadsdeelkrant is veelgebruikte informatiebron

Van de 450 panelleden die aangaven zich via kranten of bewonersbrieven van Stadsdeel West of gemeente Amsterdam te informeren over Stadsdeel West en gemeentelijk zaken geeft de overgrote meerderheid (90%) aan te kijken in de stadsdeelkrant West.amsterdam.nl die maandelijks verschijnt. Ook lezen veel panelleden de bewonersbrieven van Stadsdeel West (72%). Iets minder dan de helft (41%) kijkt in de stadsdeelgids die eens per jaar verschijnt.

Helft leest stadsdeelkrant goed of aandachtig

De stadsdeelkrant west.amsterdam.nl wordt net als twee jaar geleden door ongeveer de helft (51%) van de panelleden vluchtig gelezen. Een minderheid, 42% leest hem goed en een klein deel (6%) van de panelleden geeft aan de krant zeer aandachtig te lezen. Één procent zegt de stadsdeelkrant west.amsterdam.nl niet te lezen en dat is wel minder dan twee jaar geleden. Toen gaf 9% van de panelleden aan de krant niet te lezen. Ook hier geldt dat er een verschil is in de leeftijdsgroepen; oudere panelleden lezen de krant aandachtiger dan jongere panelleden (zie figuur 1.6).

Figuur 1.7 Leesbaarheid van de stadsdeelkrant naar leeftijdscategorie, n = 286 (procenten)



Van de panelleden die aangeven de krant daadwerkelijk te lezen (405 panelleden) vindt tweederde (63%) deze goed tot zeer goed leesbaar en ongeveer een kwart (26%) vindt de krant niet goed, maar ook niet slecht leesbaar. Dit komt overeen met de bevindingen van twee jaar geleden.

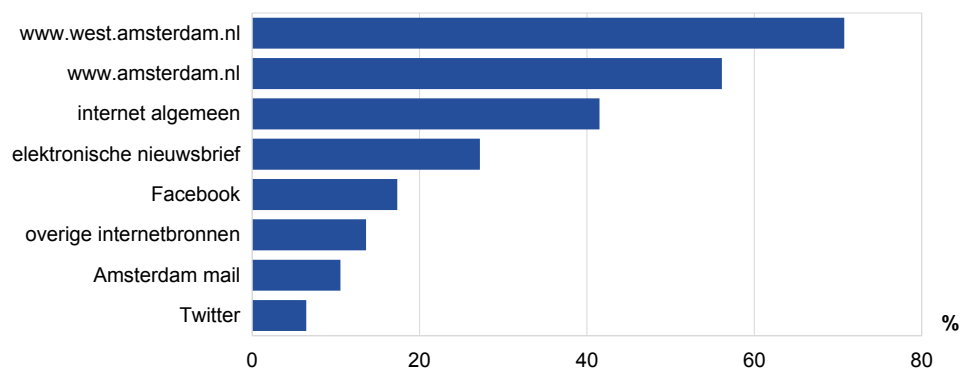
Parool en Echo meest gelezen lokale krant voor informatie

Het Parool en Echo worden het meest gebruikt om informatie in te winnen over het stadsdeel. Door de verdwijning van het Amsterdams Stadsblad (deze was toen voor 49% een informatiebron) verschillen de cijfers van 2011. Van de 223 panelleden die aangaven zich door lokale of landelijke kranten te informeren over stadsdeel West of noemt 65% het Parool en 46% de Echo. Het Parool werd twee jaar terug door 63% van de panelleden genoemd en de Echo door 36%. Verder noemt iets meer dan een derde dit jaar de Bewonerskrant Oud-West (35%) en de Staatskrant (32%). Eenentwintig procent zegt zich door een landelijk(e) dagblad/krant te laten informeren. De minst genoemde informatiebronnen zijn de Westerpост (9%), overige kranten (8%) en de Telegraaf (de Amsterdampagina) (6%). De Telegraaf werd twee jaar geleden nog door 12% genoemd.

De website west.amsterdam.nl populair

Het stadsdeel verstrekt ook informatie via verschillende internetbronnen. De 294 panelleden die aangaven het internet als informatiebron te gebruiken is gevraagd welke sites ze bezoeken. De internetsites west.amsterdam.nl (door 71% genoemd) en amsterdam.nl (door 56% genoemd) zijn de populairste bronnen. Het minst vaak wordt Amsterdam Mail (11%) en Twitter (6%) genoemd.

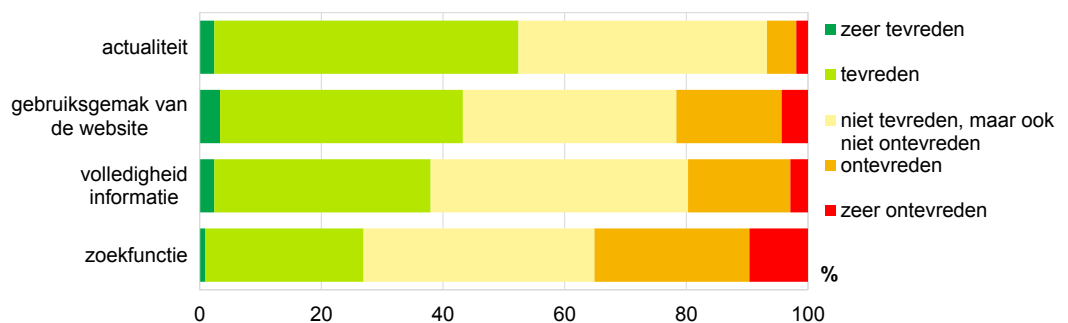
Figuur 1.8 Informatiegebruik naar Internetbron, n = 294 (procenten)



... maar minder goed beoordeeld dan voorheen

De panelleden die zich informeren via de internetsite west.amsterdam.nl hebben ook verschillende aspecten van de website beoordeeld. De panelleden zijn minder positief dan in 2011. Net als in het vorige onderzoek is ongeveer de helft (52%) tevreden tot zeer tevreden over de actualiteit van de site. Echter nu is maar 43% tevreden over het gebruiksgemak (was 53%), 38% over de volledigheid van de informatie (was 50%) en over de zoekfuncties zijn de panelleden het minst tevreden (nu 27%, was 40%).

Figuur 1.9 beoordeling website west.amsterdam.nl naar aspect, n = 208 (procenten)



1.5 Algemeen oordeel communicatie stadsdeel West

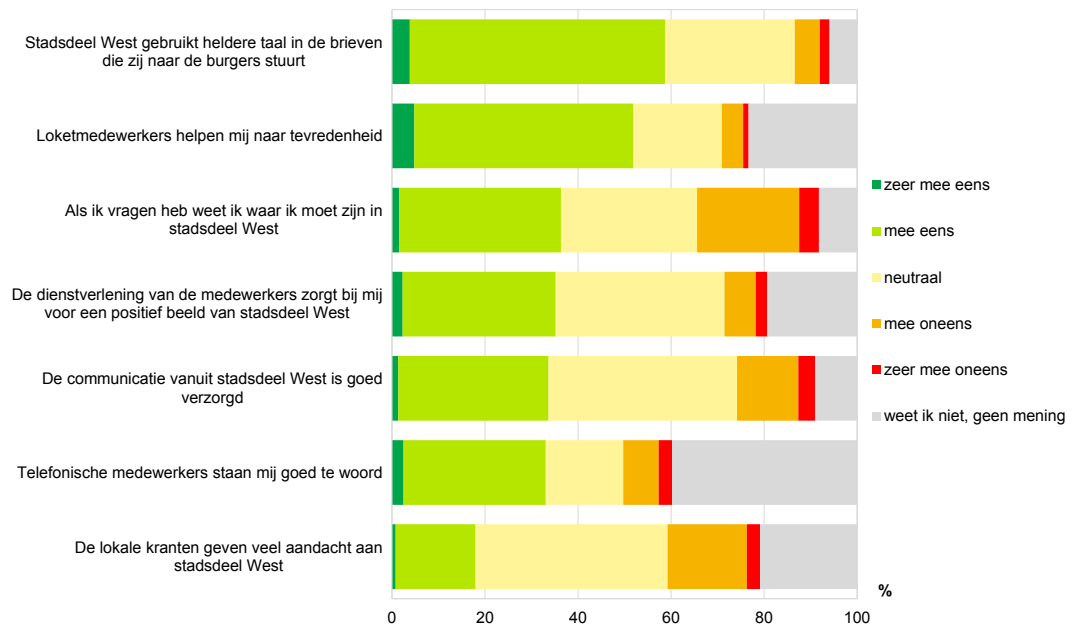
Bewoners tevreden over brieven en loketmedewerkers

De inwoners van stadsdeel West zijn het meest tevreden over heldere taal in de brieven die stadsdeel West naar haar burgers stuurt (59%) en de manier waarop de inwoners door loketmedewerkers geholpen worden (52%). Minder dan de helft van de panelleden is

tevreden over de communicatie waar ze met welke vragen terecht kunnen (36%), de dienstverlening (35%), de communicatieverzorging (34%) en de manier waarop medewerkers telefonisch te woord staan (33%). De panelleden zijn het minst tevreden over aandacht die lokale die lokale kranten aan stadsdeel West besteedden (18%).

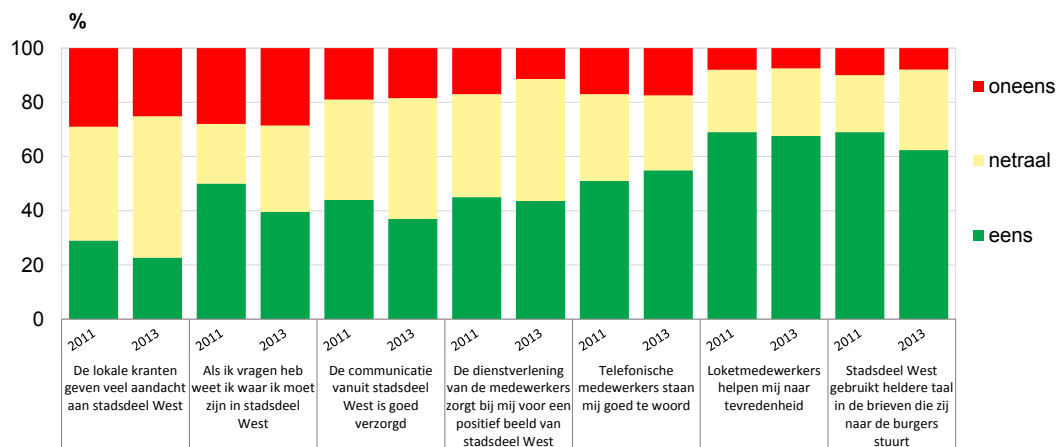
Op de stelling *'Als ik vragen heb, weet ik waar moet zijn in stadsdeel West'* is het aandeel panelleden dat ontevreden is het grootst. Van de 523 inwoners geeft 22% aan hiermee oneens te zijn en 4% is zeer oneens met de stelling. Ook is één op de vijf het oneens tot zeer oneens met de stelling *'de lokale kranten geven veel aandacht aan stadsdeel West'* (20%) en de stelling *'De communicatie vanuit stadsdeel West is goed verzorgd'* (17%). Met de rest van de stellingen zijn de panelleden minder oneens.

Figuur 1.10 Oordeel over communicatievoorzieningen, n =523 (procenten)



De panelleden zijn het met de meeste stellingen iets minder eens dan twee jaar geleden. Alleen het aandeel panelleden dat eens is met de stelling *'telefonische medewerkers staan mij goed te woord'* is groter dan in het vorige onderzoek (zie figuur 1.11).

Figuur 1.11 Oordeel over communicatievoorzieningen 2011 (n = 878) en 2013 (n = 523) (procenten)



Jongeren willen e-nieuwsbrieven, ouderen daarnaast ook bewonersavonden

Over het algemeen worden de inwoners van West het liefst door een nieuwsbrief via het internet geïnformeerd over actuele zaken (35%). De bewoners worden minst graag door de televisie geïnformeerd (1%). Dit is anders dan twee jaar geleden; toen werden panelleden het liefst door gedrukte magazines, folders, huis-aan-huis bladen geïnformeerd (39%), het minst graag door sociale media (2%). Ongeveer een derde, 32%, ontving toen het liefst via een e-mailniewsbrief informatie over het stadsdeel.

De voorkeur van jongere panelleden is wel anders dan de oudere generatie (zie tabel 1.9). Panelleden in de leeftijd van 20-34 jaar bijvoorbeeld, maken het liefst gebruik van een nieuwsbrief via het internet, terwijl de inwoners van 65 jaar en ouder liever informatie via de Stadsdeelkrant west.amsterdam.nl ontvangen.

Tabel 1.12 Gewenste informatievoorziening naar medium/kanaal per leeftijdsgroep (procenten)

Medium/kanaal	20-34jr. (n=50)	35-49 jr. (n=145)	50-64 jr. (n=124)	65 jr. e.o. (n=50)	totaal (n=523)
e-mail nieuwsbrief	38	37	35	30	35
stadsdeelkrant west.amsterdam.nl	20	22	28	34	25
gedrukte magazines, folders, huis aan huis bladen	14	15	19	12	17
internet	16	17	8	8	12
bewonersavonden/ voorlichtingsbijeenkomsten stadsdeel west	4	3	6	10	5
sociale media	6	6	0	0	4
televisie	2	1	2	4	1

Suggesties en verbeteringen

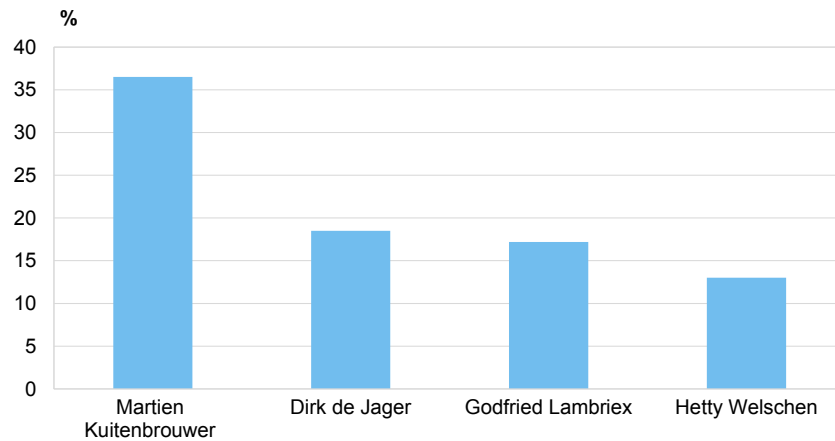
'Door duidelijker te communiceren wat bewoners mogen verwachten middels welke communicatiekanalen.'

De panelleden hadden in de vragenlijst ook de mogelijkheid om suggesties aan te geven en/of aanbevelingen te doen over hoe stadsdeel West de communicatie zou kunnen verbeteren. Een klein deel (ongeveer een vijfde van de panelleden) heeft hier gebruik van gemaakt. Voorbeelden van genoemde suggesties zijn door de website overzichtelijker en vollediger te maken of door een nieuwsbrief via e-mail te versturen. Anderen geven aan niet zoveel

behoefte te hebben aan meer/andere communicatiemiddelen en/of geven aan meer geïnteresseerd te zijn in het stadsbrede nieuws.

Tot slot is er in de vragenlijst gevraagd of de respondent één of meerdere namen van de leden van het dagelijkse bestuur van stadsdeel West op kunnen noemen. Iets minder dan de helft (43%) weet minstens een bestuurslid te noemen. Van deze panelleden noemt 37% Martien Kuitenbrouwer, 19% Dirk de Jager, 17% Godfried Lambriex en 13% van de panelleden noemt Hetty Welschen.

Figuur 1.13 Bekendheid van dagelijks bestuur stadsdeel West , n =224 (procenten)



Bijlage 1: vragenlijst

Serial Serie nummer

--	--	--	--	--	--

v0 Welkom bij deze panelmeting van het Digitale Panel West. In dit onderzoek worden vragen gesteld over communicatiemiddelen die Stadsdeel West gebruikt, zoals internet, kranten, posters en bewonersbrieven. Als inleiding worden enkele vragen gesteld over de taken waar het stadsdeel zich zoal mee bezig houdt.

Wat ziet u als de belangrijkste taken van de stadsdelen in Amsterdam?

--

v1 In welke mate vindt u dat u op de hoogte bent van het beleid van Stadsdeel West?

- 1 ruim voldoende → ga naar vraag v3
- 2 voldoende → ga naar vraag v3
- 3 niet voldoende, maar ook niet onvoldoende
- 4 onvoldoende
- 5 ruim onvoldoende

v2 Zou u meer over het beleid van Stadsdeel West willen weten?

- 1 ja
- 2 nee

v3 Over welke van de onderstaande onderwerpen zou u meer willen weten via Stadsdeel West?

- 1 over subsidies/ GBM
- 2 lokale belastingen
- 3 inburgeren
- 4 onderwijs
- 5 uitkeringen
- 6 verbouwplannen in mijn wijk
- 7 gewijzigde bestemmingplannen
- 8 veiligheid in mijn buurt
- 9 evenementen in stadsdeel West
- 10 duurzaamheid & milieu in stadsdeel West
- 11 toelichting op beleid
- 12 besluiten van het dagelijkse bestuur
- 13 stadsdeelpolitiek
- 14 afval ophaaldagen vuilnis, grofvuil
- 15 gewijzigde openingstijden stadsdeelinstellingen
- 16 ondernemen in west
- 17 anders namelijk _____
- 18 geen behoefte aan informatie over stadsdeel west
- 19 weet niet

v4	Hieronder vindt u enkele stellingen over het beleid van Stadsdeel West. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met deze stellingen?	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	helemaal mee oneens	weet niet, geen mening
	Stadsdeel West staat open voor mij	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Op bewonersavonden kan ik horen wat het beleid inhoudt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Stadsdeel West weet wat er speelt in mijn buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Stadsdeel West brengt mij tijdig op de hoogte van nieuwe plannen die ze wil uitvoeren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Het is duidelijk waar stadsdeel West voor staat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Ik heb zeggenschap in het beleid van stadsdeel West	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Het is voor mij duidelijk welk beleid stadsdeel West voert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

v5 Kunt u aangeven op welke manier u zich informeert over stadsdeel West?

- 1 kranten en/of brieven van stadsdeel West of gemeente Amsterdam
- 2 internet
- 3 sociale media (bijv. Facebook, Twitter)
- 4 lokale/landelijke kranten
- 5 radio/televisie
- 6 posters
- 7 bewonersbrieven
- 8 via via
- 9 bewonersavonden
- 10 overige informatiebronnen
- 11 geen

v6 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?

- 1 Stadsdeelkrant west.amsterdam.nl (verschijnt maandelijks)
- 2 Bewonersbrieven stadsdeel west
- 3 Stadsdeelgids (verschijnt een keer per jaar)
- 4 overig

v7 Kunt u voor stadsdeelkrant west.amsterdam.nl aangeven in hoeverre u deze doorgaans leest of inziet?

- 1 niet
- 2 vluchtig
- 3 goed
- 4 zeer aandachtig

v8 Kunt u aangeven in hoeverre u de stadsdeelkrant west.amsterdam.nl leesbaar vindt?

- 1 zeer goed
- 2 goed
- 3 niet goed, maar ook niet slecht

- 4 slecht
- 5 zeer slecht

v9 U heeft aangegeven zich via internet te informeren over stadsdeel West en gemeentelijke zaken.

Kunt aangeven welke internetbronnen u gebruikt?

- 1 www.amsterdam.nl
- 2 www.west.amsterdam.nl
- 3 internet algemeen
- 4 elektronische nieuwsbrief
- 5 Amsterdam mail
- 6 Facebook
- 7 Twitter
- 8 overige internetbronnen
- 9 geen van bovenstaande
- 10 weet niet

v10	U heeft aangegeven dat u zich informeert via www.west.amsterdam.nl 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?					
		zeer tevreden	tevreden	niet tevreden, maar ook niet ontevreden	ontevreden	zeer ontevreden
	actualiteit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	gebruiksgemak van de website	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	volledigheid informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	zoekfunctie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

v11 U heeft aangegeven zich via lokale of landelijke kranten te informeren over stadsdeel West en gemeentelijke zaken. Kunt u aangeven welke kranten dit zijn?

- 1 het Parool
- 2 Echo
- 3 landelijke dagblad/krant
- 4 de Telegraaf (de Amsterdampagina)
- 5 Westerpost
- 6 Staatskrant
- 7 bewonerskrant Oud-West
- 8 overige kranten
- 9 geen van bovenstaande

v12 Via welk medium of kanaal ontvangt u het liefst informatie van Stadsdeel West over actuele zaken?

- 1 gedrukte magazines, folders, huis aan huis bladen
- 2 e-mail nieuwsbrief
- 3 internet
- 4 bewonersavonden/ voorlichtingsbijeenkomsten stadsdeel west
- 5 televisie
- 6 sociale media
- 7 overig

v13	Hieronder staan enkele stellingen over de communicatie met stadsdeel West.						
	Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met deze stellingen?						
		zeer mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	zeer mee oneens	weet ik niet, geen mening
	Stadsdeel West gebruikt heldere taal in de brieven die zij naar de burgers stuurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Loketmedewerkers helpen mij naar tevredenheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Telefonische medewerkers staan mij goed te woord	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	De dienstverlening van de medewerkers zorgt bij mij voor een positief beeld van stadsdeel West	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	De communicatie vanuit stadsdeel West is goed verzorgd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Als ik vragen heb weet ik waar ik moet zijn in stadsdeel West	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	De lokale kranten geven veel aandacht aan stadsdeel West	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

v14 Heeft u suggesties en of aanbevelingen om ervoor te zorgen dat de communicatie van stadsdeel West met u verbetert?

v15 Stadsdeel West heeft op dit moment een gekozen raad en een dagelijks bestuur met een eigen beslissingsbevoegdheid over beleid en bestedingen.

Het is de bedoeling dat in 2014 deze beslissingsbevoegdheden teruggaan naar de centrale stad en dat de stadsdelen uitvoeringsinstanties worden. Wat vindt u van dit plan?

- 1 een zeer goed plan
- 2 een goed plan
- 3 geen goed plan, maar ook geen slecht plan
- 4 een slecht plan
- 5 een zeer slecht plan
- 6 geen mening, geen antwoord

v16 Kunt u een of meerdere namen noemen van de leden van het dagelijks bestuur van stadsdeel West? En zo ja, welke?

Dit waren al onze vragen. Hartelijk dank voor uw medewerking.