



Onderzoek: wat vindt u van onze communicatie?

De gemeente Terneuzen communiceert met haar inwoners over allerlei zaken die de gemeente betreffen. Daarvoor gebruikt de gemeente diverse middelen. Bijvoorbeeld de website, de gemeentelijke pagina in het Zeeuwsch Vlaams Advertentieblad en sociale media.

We willen graag van u weten wat u daarvan vindt. Met deze enquête kunnen we dat duidelijk krijgen en onze manier van communiceren verbeteren.

Het invullen duurt ongeveer 10 tot 15 minuten.

Anoniem

De vragenlijst is anoniem.

Onder de deelnemers van de enquête verloten we **drie VVV Cadeaukaarten ter waarde van € 50,-**.

Om met de verloting mee te doen, vult u aan het eind van de vragenlijst uw persoonsgegevens in. Deze gegevens behandelen wij uiteraard vertrouwelijk en koppelen we niet aan de antwoorden die u invult.

Graag volledig invullen

Het is belangrijk dat u de vragenlijst volledig invult. Zo krijgen wij een zo goed mogelijk beeld van de effectiviteit van de gemeentelijke communicatie.

De vragenlijst bestaat uit drie delen:

1. Algemene vragen:

Deze vragen geven een beeld van de totale groep mensen die aan het onderzoek heeft meegewerkt.

2. Algemene informatievoorziening:

Deze vragen geven een beeld van welke informatiekanalen u het meest gebruikt als het gaat om gemeentelijk nieuws.

3. Bijzondere informatievoorziening:

Deze vragen geven een beeld van wat u van bepaalde gemeentelijke communicatiemiddelen vindt.

Wilt u de vragenlijst uiterlijk donderdag 26 april terugsturen a.u.b.?

**U kunt deze vragenlijst ook online invullen, ga dan naar:
www.thesistoolspro.com/goto/terneuzen**

Vult u deze papieren enquête in, dan kunt u de ingevulde enquête dubbelvouwen en terugsturen in de bijgevoegde antwoordenvolp. Een postzegel is niet nodig!

Invulinstructies vragenlijst

Hieronder vindt u instructies over hoe u de vragenlijst moet invullen.

De vragenlijst bestaat uit meerkeuzevragen en open vragen.

U kunt slechts één antwoord geven op de vragen uit de vragenlijst, behalve als het anders staat vermeld.

De antwoorden op de meerkeuzevragen graag zo aankruisen:

Wanneer u een fout maakt graag het *juiste* antwoord zo weergeven:

Bij de open vragen met de volgende 'invulhokjes' graag één cijfer of letter per vakje.

De antwoorden op de overige open vragen kunt u op de stippelijntjes invullen.

Staat er achter een door u gegeven antwoord: → ga door naar vraag ...? Dan kunt u door naar de genoemde vraag en de tussenliggende vragen overslaan.

[Hier start de vragenlijst](#)



Algemene gegevens

Deze vragen geven een beeld van de totale groep mensen die aan het onderzoek heeft meegewerkt.

1. Wat is uw geboortjaar?

2. Wat zijn de cijfers van uw postcode?

Algemene informatievoorziening

Deze vragen geven een beeld welke informatiekanalen u het meest gebruikt als het gaat om gemeentelijk nieuws.



3. Heeft u een ja/nee- of nee/nee-sticker op uw brievenbus?

- Ja, ik heb een ja/nee-sticker op mijn brievenbus.
- Ja, ik heb een nee/nee-sticker op mijn brievenbus.
- Nee, ik heb geen sticker op mijn brievenbus.

4. Welke drie kanalen (van de gemeente of van overige partijen) zijn voor u het meest belangrijk voor het volgen van nieuws over de gemeente? Denkt u hierbij aan kranten, websites en sociale media zoals Facebook. Graag zo precies mogelijk benoemen (welke krant, welke website, welk sociaal media-platform etc).

1.
2.
3.

5. In hoeverre bent u tevreden over de wijze waarop de gemeente Terneuzen u informeert?

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Niet tevreden / niet ontevreden
- Ontevreden
- Zeer ontevreden

6. Wat vindt u van de gemeentelijke informatie? In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

| Stelling | zeer eens | eens | neutraal | oneens | zeer oneens |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| De gemeente geeft in het algemeen duidelijke informatie | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ik kan gemakkelijk aan gemeentelijke informatie komen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| De gemeente informeert inwoners voldoende over belangrijke onderwerpen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| De gemeente legt goed uit waarom bepaalde besluiten worden genomen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Specifieke informatievoorziening

Deze vragen geven een beeld wat u van bepaalde gemeentelijke communicatiemiddelen vindt.

Gemeentelijke informatiepagina in het Zeeuwsch Vlaams Advertentieblad

7. Leest u de gemeentelijke informatiepagina in het Zeeuwsch Vlaams Advertentieblad?

- Ja, altijd
- Ja, meestal
- Ja, een enkele keer
- Nee, nooit → ga door naar vraag 11, bladzijde 5



8. Welke onderwerpen zou u terug willen zien op de gemeentelijke informatiepagina in het Zeeuwsch Vlaams Advertentieblad? (U kunt meerdere antwoorden aankruisen)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Wonen / Verhuizen | <input type="checkbox"/> Vergunningen |
| <input type="checkbox"/> Reacties van Burgemeester en Wethouders | <input type="checkbox"/> Paspoorten / Rijbewijzen |
| <input type="checkbox"/> Bedrijfsleven | <input type="checkbox"/> Kunst / Cultuur |
| <input type="checkbox"/> Eigen kern | <input type="checkbox"/> Evenementen |
| <input type="checkbox"/> Begroting / Uitgaven / Belasting | <input type="checkbox"/> Uitkering / Bijstand / Participatie |
| <input type="checkbox"/> Besluiten van de gemeenteraad | <input type="checkbox"/> Werkgelegenheid |
| <input type="checkbox"/> Groenbeheer | <input type="checkbox"/> Veiligheid / Openbare orde |
| <input type="checkbox"/> Gezondheidszorg | <input type="checkbox"/> Verkeer |
| <input type="checkbox"/> Jeugdzorg | <input type="checkbox"/> Onderwijs |
| <input type="checkbox"/> Ouderenzorg | <input type="checkbox"/> Weet ik niet |
| <input type="checkbox"/> Gemeentelijke gebouwen | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk..... |
| <input type="checkbox"/> Reinigingsdienst / Afvalinzameling | |

9. Hoe beoordeelt u de gemeentelijke informatiepagina in het Zeeuwsch Vlaams Advertentieblad op de volgende punten? Hoe tevreden of ontevreden bent u over:

| | zeer tevreden | tevreden | niet tevreden, niet ontevreden | ontevreden | zeer ontevreden |
|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Inhoud van de artikelen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Begrijpelijk taalgebruik | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Lengte van artikelen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Variatie in onderwerpen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Nieuwswaarde van artikelen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Afbeeldingen / foto's | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Indeling van de pagina | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

10. Welk rapportcijfer geeft u de gemeentelijke informatiepagina in het Zeeuwsch Vlaams Advertentieblad?

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Gemeentelijke website: www.terneuzen.nl

11. Hoe vaak bezoekt u de gemeentelijke website www.terneuzen.nl?

- Dagelijks
 Wekelijks
 Maandelijks
 Jaarlijks
 Nooit → ga door naar vraag 19, bladzijde 7



12. Hoe bezoekt u de website meestal?

- Smartphone
 Tablet
 Vaste PC
 Laptop

13. Via de website kunt u veel zaken direct online regelen. Hoe bent u te weten gekomen dat u zaken online kunt regelen? (U kunt meerdere antwoorden aankruisen.).

- Via berichten in het Zeeuwsch Vlaams Advertentieblad
- Van horen zeggen
- Via spandoeken die ik langs de weg heb zien hangen
- Via de website van de gemeente
- Via berichten op sociale media
- Anders, namelijk

- Ik wist nog niet dat ik zaken online kan regelen → ga door naar vraag 16, bladzijde 6

14. Heeft u behoefte aan ondersteuning bij het gebruik van de website en/of bij digitaal aanvragen van producten op de website? Bijvoorbeeld via telefonische ondersteuning of chat via de website?

- Ja
- Nee → ga door naar vraag 16, bladzijde 6

15. Op welke manier wilt u ondersteuning bij het gebruik van de website? (U kunt meerdere antwoorden aankruisen.)

- Telefonische ondersteuning als ik bel naar de gemeente
- Chatfunctie op www.terneuzen.nl
- Persoonlijke ondersteuning door bijvoorbeeld vrijwilligers
- Via een cursus
- Anders, namelijk

16. Hoe beoordeelt u de gemeentelijke website www.terneuzen.nl? In hoeverre bent u het met de volgende stellingen eens of oneens?

| Stelling | zeer eens | eens | neutraal | oneens | zeer oneens |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| De startpagina van de website is overzichtelijk | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| De website is overzichtelijk | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ik kan gemakkelijk informatie vinden op de website | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Het aanvragen van producten en diensten via de website gaat gemakkelijk | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Het maken van een afspraak via de website gaat gemakkelijk | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

17. Mist u informatie op de gemeentelijke website www.terneuzen.nl?

- Ja, namelijk
- Nee

18. Welk rapportcijfer geeft u de gemeentelijke website www.terneuzen.nl?

- 1** **2** **3** **4** **5** **6** **7** **8** **9** **10**

De AfvalApp: terneuzen.deafvalapp.nl

19. Gebruikt u onze AfvalApp?

- Nee
- Ja
- Ik weet niet wat de AfvalApp is



- ga door naar vraag 21, bladzijde 7
- ga door naar vraag 23, bladzijde 8

20. Waarom gebruikt u de AfvalApp niet?

- Ik gebruik liever geen app → ga door naar vraag 23, bladzijde 8
- De app werkt niet goed → ga door naar vraag 23, bladzijde 8
- De informatie in de app is niet juist → ga door naar vraag 23, bladzijde 8
- Anders, namelijk → ga door naar vraag 23, bladzijde 8

21. Hoe bent u te weten gekomen dat de AfvalApp bestaat? (U kunt meerdere antwoorden selecteren).

- Via berichten in het Zeeuwsch Vlaams Advertentieblad
- Van horen zeggen
- Via spandoeken die ik langs de weg heb zien hangen
- Via de website van de gemeente
- Via berichten op sociale media
- Anders, namelijk

22. Welk rapportcijfer geeft u de AfvalApp?

- 1** **2** **3** **4** **5** **6** **7** **8** **9** **10**

Facebook-pagina: www.facebook.com/terneuzen

23. Maakt u gebruik van Facebook?

- Ja
 Nee → ga door naar vraag 28, bladzijde 8

24. Kent u de Facebook-pagina van de gemeente Terneuzen?

- Ja
 Nee → ga door naar vraag 28, bladzijde 8

25. Hoe beoordeelt u de Facebook-pagina van de gemeente Terneuzen op de volgende punten?
Hoe tevreden of ontevreden bent u over:

| | zeer tevreden | tevreden | niet tevreden, niet ontevreden | ontevreden | zeer ontevreden |
|------------------------------|--------------------------|--------------------------|---|--------------------------|----------------------------|
| Informatie in de berichten | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Begrijpelijk taalgebruik | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Variatie in onderwerpen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Nieuwswaarde van berichten | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Afbeeldingen/foto's/filmpjes | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

26. Mist u informatie op de Facebook-pagina van de gemeente Terneuzen?

- Ja, namelijk
.....
 Nee

27. Welk rapportcijfer geeft u de Facebook-pagina van de gemeente?

- 1** **2** **3** **4** **5** **6** **7** **8** **9** **10**

Twitter-account: @GEM_TERNEUZEN

28. Maakt u gebruik van Twitter?

- Ja
 Nee → ga door naar vraag 33, bladzijde 9

29. Volgt u de gemeente Terneuzen op Twitter?

- Ja
- Nee → ga door naar vraag 33, bladzijde 9

30. Hoe beoordeelt u het Twitter-account van de gemeente Terneuzen op de volgende punten?
Hoe tevreden of ontevreden bent u over:

| | zeer tevreden | tevreden | niet tevreden, niet ontevreden | ontevreden | zeer ontevreden |
|------------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Informatie in de berichten | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Begrijpelijk taalgebruik | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Variatie in onderwerpen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Nieuwswaarde van berichten | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Afbeeldingen/foto's/filmpjes | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

31. Mist u informatie op het Twitter-account van de gemeente Terneuzen?

- Ja, namelijk
.....
- Nee

32. Welk rapportcijfer geeft u het Twitter-account van de gemeente?

- 1** **2** **3** **4** **5** **6** **7** **8** **9** **10**
-

Instagram-account: www.instagram.com/gemeenteterneuzen

33. Maakt u gebruik van Instagram?

- Ja
- Nee → ga door naar vraag 38, bladzijde 10

34. Volgt u de gemeente Terneuzen op Instagram?

- Ja
- Nee → ga door naar vraag 38, bladzijde 10

35. Hoe beoordeelt u het Instagram-account van de gemeente Terneuzen op de volgende punten?
Hoe tevreden of ontevreden bent u over:

| | zeer tevreden | tevreden | niet tevreden, niet ontevreden | ontevreden | zeer ontevreden |
|------------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Informatie in de berichten | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Begrijpelijk taalgebruik | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Variatie in onderwerpen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Nieuwswaarde van berichten | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Afbeeldingen/foto's/filmpjes | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

36. Mist u informatie op het Instagram-account van de gemeente Terneuzen?

- Ja, namelijk
-
- Nee

37. Welk rapportcijfer geeft u het Instagram-account van de gemeente?

- 1** **2** **3** **4** **5** **6** **7** **8** **9** **10**
-

WhatsApp-nummer gemeente: tel. 06-1092 6498

38. Maakt u gebruik van WhatsApp?

- Ja
- Nee → ga door naar vraag 42, bladzijde 11

39. De gemeente Terneuzen heeft een speciaal telefoonnummer (tel. 06-1092 6498), waarmee u alleen via WhatsApp vragen kunt stellen. Heeft u wel eens een WhatsApp-bericht aan de gemeente gestuurd?

- Ja
- Nee → ga door naar vraag 42, bladzijde 11

40. Was u tevreden over de afhandeling van uw vraag?

- Ja
- Nee, want
-

41. Welk rapportcijfer geeft u de WhatsApp dienst van de gemeente?

| | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

42. Heeft u nog aanvullende op- of aanmerkingen over de vragenlijst of over de gemeentelijke communicatie?

Hartelijk dank voor uw medewerking!

**Wilt u kans wilt maken op één van de drie VVV Cadeaukaarten t.w.v. € 50,--?
Vul dan hieronder uw persoonsgegevens* in.**

Naam:

Adres:

Postcode:

Plaats:

E-mailadres:

Telefoonnr.:



** Deze gegevens behandelen wij vertrouwelijk en koppelen we niet aan de antwoorden die u heeft ingevuld!*