



de *BUCH*

OVERHEIDSCOMMUNICATIE IN EEN VERANDERENDE WERELD

Organisatie: BUCH-gemeenten
Bedrijfsbegeleider: Susanne Nieuwenhuijs
Schoolbegeleider: Johan Oostlander
Beoordelaars: 1e Nynke Wiekenkamp & 2e Huib van Kesteren

Thema: Klanttevredenheidsonderzoek
Conceptueel model: Kano

Opdrachtnemer: Scott Bosua
Studentennummer: S1071901

Datum: 21 augustus 2017, Leiden

Voorwoord

In dit voorwoord wil ik een aantal mensen bedanken die het mogelijk maakten om deze afstudeeropdracht te maken. Ik wil als eerste graag de BUCH-gemeenten bedanken dat zij mij de kans gegeven hebben door mij deze opdracht aan te bieden. Daarbij gaat mijn specifieke dank uit naar Joke van der Stok, Dorine van der Meij en Susanne Nieuwenhuijs. Zij hebben mij tijdens mijn stagemaanden goed ondersteund en kijk terug op een zeer prettige samenwerking.

Daarnaast wil ik de begeleiding van de Hogeschool Leiden ook bedanken. Begeleider Johan Oostlander dank ik vanwege zijn toewijding aan mijn afstudeeropdracht. Ik heb voornamelijk zijn objectieve kijk zeer gewaardeerd. In het bijzonder wil ik Nienke Wiekenkamp bedanken, zij heeft mij uitstekend gecoacht en zeer goed advies gegeven. Als laatste wil ik graag nog mijn mentor Wies Edam bedanken, omdat ze mij dusdanig geholpen heeft en interesse toonden in mijn leerproces.

Castricum, 19 augustus 2017.

Scott Bosua

Samenvatting

De BUCH-gemeenten zijn op zoek naar een andere invulling van de gemeentekrant. De gemeentekrant is een onderdeel van een huis-aan-huis weekblad, waarbij de gemeente advertentieruimte inkoopt bij het desbetreffende weekblad. De BUCH-gemeenten zijn de gemeenten Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo die ambtelijk gefuseerd zijn sinds 1 januari 2017. De BUCH-gemeenten begrijpen dat de gemeentekrant een andere invulling dient te krijgen maar niet kan verdwijnen. Te veel burgers zijn afhankelijk van de 'papieren' gemeentekrant en daarom is er van tevoren al duidelijkheid dat een puur digitale versie niet van toepassing is. De BUCH-gemeenten willen echter wel weten hoe zij invulling kunnen geven aan de gemeentekrant om zo de klanttevredenheid bij de gemeentekrant te verhogen. Echter, in verband met de beperkte periode waarin een afstudeerperiode zich afspeelt heeft de onderzoeker ervoor gekozen om enkel de gemeente Bergen en Heiloo te onderzoeken.

Om te achterhalen hoe de klanttevredenheid verhoogd kan worden is de onderzoeker tot de volgende probleemstelling gekomen: *"Hoe kunnen de BUCH-gemeenten de huidige informatie via de gemeentekrant afstemmen om de tevredenheid van inwoners van de BUCH-gemeenten te verhogen?"*. De onderzoeker achterhaalt de probleemstelling door gebruik te maken van de theorie van Noriako Kano. De theorie van Kano is een klanttevredenheidstheorie en wordt toegepast door middel van een enquête en een kwalitatief onderzoek. Het onderzoek vindt plaats over zestien respondenten verdeeld over de twee gemeenten.

Het doel van het onderzoek is de BUCH-gemeenten inzicht te geven in de wensen en behoeften van de doelgroep die zorgen voor klanttevredenheid van de gemeentekrant van de BUCH-gemeenten teneinde de BUCH-gemeenten te adviseren over een passende communicatiestrategie betreft de inrichting van de gemeentekranten.

De resultaten van het onderzoek komen uit de deskresearch en fieldresearch. Uit de deskresearch heeft de onderzoeker gekeken naar de verschillende kanalen die de gemeente Bergen en Heiloo gebruiken en wat de kosten zijn voor het publiceren in de gemeentekrant. Beide gemeenten gebruiken veel communicatiekanalen zowel digitale als papieren communicatiemiddelen. Wat verder opvalt is het grote verschil in budget tussen de twee gemeenten. De gemeente Bergen beschikte over twee keer zoveel budget als de gemeente Heiloo.

De resultaten uit het fieldresearch kunnen worden verdeeld in de onderwerpen: onderwerpen in de gemeentekrant, imago van de gemeentekrant en alternatieve kanalen voor de gemeentekrant. Uit het onderzoek betreffende de onderwerpen die de respondenten in de gemeentekrant willen hebben komt naar voren dat er een aantal nieuwe onderwerpen in de krant moesten en een aantal huidige onderwerpen uit de krant moeten. De onderwerpen gladheidsbestrijding en naturalisatiebijeenkomsten dienen niet langer in de gemeentekrant te verschijnen en kunnen enkel digitaal worden gepubliceerd. Het onderwerp de burgemeester aan het woord kan geheel uit de gemeentekrant verwijderd worden. De onderwerpen raadsverslagen en een expert/ambtenaar aan het woord worden opgenomen in de gemeentekrant. Het imago van de gemeentekrant wordt gezien als zakelijk, waar veel respondenten blij mee zijn. Het enige wat respondenten aangeven is dat zij in de gemeentekrant meer beeldtaal prefereren. Uit het onderzoek naar alternatieve mediakanalen voor de gemeentekrant blijkt dat enkel de website daarvoor in aanmerking komt. Respondenten wijzen het gebruik van social media door de gemeente af. De website is wel een kanaal wat de

respondenten graag gebruiken en geven ook aan dat een mogelijke doorkoppeling van de gemeentekrant naar de website te waarderen in verband met een verdieping van het onderwerp.

De BUCH-gemeenten kunnen de klanttevredenheid van de inwoners verhogen door beeldtaal te implementeren in de gemeentekrant, de onderwerpen die zorgen voor ontevredenheid te verwijderen en de onderwerpen die voor tevredenheid zorgen te implementeren.

Inhoudsopgave

Voorwoord	1
Samenvatting	2
Inhoudsopgave	4
Hoofdstuk 1 Inleiding	6
Hoofdstuk 2 Situatieschets	8
§2.1 Interne analyse	8
§2.2 Externe analyse	10
Hoofdstuk 3 Probleemformulering	13
§3.1 Aanleiding	13
§3.2 Probleemstelling	13
§3.3 Doelstelling	13
§3.4 Deelvragen	14
§3.5 Doelgroep	14
§3.6 Grenzen onderzoek	15
§3.7 Definities	15
Hoofdstuk 4 Theoretisch Kader	16
§4.1 Klanttevredenheid	16
§4.2 Relevante theorieën	17
§4.3 Conceptueel model	21
§4.4 Hypotheses	22
Hoofdstuk 5 Methodologie	23
§5.1 Theorie	23
§5.2 Datacollectie	28
§5.3 Operationalisatie	30
Hoofdstuk 6 Resultaten	32
§6.1 Resultaten deelvraag 1	32
§6.2 Resultaten deelvraag 2	32
§6.2 Resultaten deelvraag 3	34
§6.2 Resultaten deelvraag 4	39
Hoofdstuk 7 Conclusie	40
§7.1 Conclusies deelvragen	40
§7.2 Conclusie hypotheses	42
§7.3 Conclusie probleemstelling	43
Hoofdstuk 8 Aanbevelingen	45
§8.1 Aanbeveling 1: gebruik beeldtaal	45
§8.2 Aanbeveling 2: invulling van de gemeentekrant	45
§8.3 Aanbeveling 3: combinatie website en de gemeentekrant	45
§8.4 Aanbeveling 4: verder onderzoek andere gemeenten	46

Hoofdstuk 9 Implementatie	47
§9.1 Implementatie de aanbeveling gebruik beeldtaal	47
§9.2 Implementatie de aanbeveling invulling van de gemeentekrant	47
§9.3 Implementatie de aanbeveling combinatie website en de gemeentekrant	47
§9.4 Implementatie de aanbeveling verder onderzoek andere gemeenten	48
Hoofdstuk 10 Discussie	49
§10.1 Sterke punten	49
§10.2 Zwakke punten	49
Literatuurlijst	50-51

Bijlagen	52
Bijlage I Brainstormsessie redacteuren	53
Bijlage II Analyseschema's	55
Bijlage III Verbatims	83
Verbatim respondent 1	83
Verbatim respondent 2	88
Verbatim respondent 3	93
Verbatim respondent 4	96
Verbatim respondent 5	103
Verbatim respondent 6	106
Verbatim respondent 7	109
Verbatim respondent 8	115
Verbatim respondent 9	119
Verbatim respondent 10	124
Verbatim respondent 11	128
Verbatim respondent 12	131
Verbatim respondent 13	135
Verbatim respondent 14	140
Verbatim respondent 15	145
Verbatim respondent 16	149
Bijlage IV Resultaten open card sorting	153
Bijlage V Resultaten Kano-enquête	161
Bijlage VI De enquête	162
Bijlage VII Topic guide	171
Bijlage VIII Resultaten Enquête	178
Bijlage X Logboek	258

Hoofdstuk 1 Inleiding

De BUCH-gemeenten beseffen dat ze leven in een veranderde wereld waarin over een aantal jaren de digitale communicatie het alleenrecht op het gebied van communicatie heeft. Echter, is dat nu nog niet het geval, een aantal inwoners uit de BUCH-gemeenten is simpelweg nog afhankelijk van de papieren informatie. Dit onderzoek concentreert zich op een papieren communicatiemiddel van de gemeente genaamd de gemeentekrant. De gemeentekrant verschijnt in alle vier de BUCH-gemeenten in een andere vorm en in een ander weekblad, maar wel op dezelfde dag in de week. De gemeentekrant verschijnt in de lokale weekbladen daarbij koopt een gemeente advertentieruimte in bij de weekbladen.

De gemeente is zich bewust van de inwoners die de papieren gemeentekrant lezen en wil het de inwoners dan ook niet afnemen. De vraag van de opdrachtgever is niet of de gemeentekrant nog bestaansrecht heeft maar meer het onderzoeken waarom het moet blijven bestaan. Een belangrijkere vraag is hoe de gemeente beter kan inspelen op de lezer. Om deze vraag te beantwoorden is de onderzoeker tot de volgende probleemformulering gekomen: *“Hoe kunnen de BUCH-gemeenten de huidige informatie via de gemeentekrant afstemmen om de tevredenheid van inwoners van de BUCH-gemeenten te verhogen?”*. De gemeentekrant zal voorlopig blijven bestaan omdat die voor veel inwoners nog onmisbaar is. Wat van groter belang is, is welke informatie de lezer nu exact wil lezen zodat de lezer tevreden is of blijft.

De BUCH-gemeenten bestaan uit vier aparte gemeenten en daarom ook vier andere gemeentekranten. In verband met het gebrek aan tijd om alle gemeentekranten te onderzoeken heeft de onderzoeker ervoor gekozen om twee gemeentekranten te onderzoeken. De onderzochte gemeentekranten zijn de twee meest uitlopende kranten op het gebied van budget: de gemeente Bergen en Heiloo. Later in dit onderzoek leest u of het hoge budget van de gemeente Bergen op het gebied van de gemeentekrant effect heeft op de tevredenheid. Het onderzoek vond plaats van 23 maart tot 21 augustus 2017.

De opzet van het onderzoek is kwalitatief en het onderzoek zal direct aan de burger worden voorgelegd. Door middel van interviews probeert de onderzoeker diep in te gaan op de wensen en behoeften die klanttevredenheid opwekken. De interviews hebben plaats gevonden op de gemeentehuizen bij de afdeling burgerzaken. Tijdens de interviews heeft de onderzoeker getracht vier deelonderwerpen te onderzoeken: de huidige mening van de lezers met betrekking tot de gemeentekrant, de communicatie-uitingen van de gemeentekrant, de elementen die zorgen voor klanttevredenheid en mogelijke alternatieve kanalen. De vier deelonderwerpen staan in hoofdstuk 3 vertaald als deelvragen.

In dit onderzoek leest u op welke wijze de onderzoeker inzicht heeft verkregen in de wensen en behoeften van de lezers van de gemeentekrant van de gemeente Heiloo en Bergen die zorgen voor klanttevredenheid. Vervolgens heeft de onderzoeker deze kennis omgezet in een duidelijk en overzichtelijk adviesrapport waarbij een passende strategie gevormd is om zo de klanttevredenheid te verhogen.

In het adviesrapport dat hier voor u ligt wordt eerst uitgebreid de situatie waarin het probleem zich afspeelt uitgelegd, daarbij wordt gebruik gemaakt van een interne analyse en een externe analyse en wordt de situatie verder uitgediept. Vervolgens wordt in hoofdstuk drie de kern van het probleem uitgelegd door middel van een compacte aanleiding, een uitgediepte probleemformulering en het

uiteindelijke doel van het onderzoek. Ook zullen in dit hoofdstuk de deelvragen en de onderzoeksgrenzen uitgebreid aan bod komen. Op basis van de probleemstelling is een passende theorie gezocht in het hoofdstuk theoretisch kader. In het hoofdstuk theoretisch kader zijn verschillende theorieën onderzocht en hierbij is gekozen voor de Kano-theorie. De basis van het onderzoek is het Kano-model. In hoofdstuk 5 methodologie is beschreven op welke wijze het onderzoek heeft plaatsgevonden. Er wordt verteld waarom de onderzoeker kiest voor een kwalitatief onderzoek en op welke wijze het interview is afgenomen. De resultaten vormen hoofdstuk 6 en daarin staan alle bevindingen die zijn opgedaan tijdens het onderzoek. In het hoofdstuk conclusies worden de resultaten verwerkt tot bevindingen bij de deelvragen en probleemformulering. In het daaropvolgende hoofdstuk aanbevelingen worden de conclusies omgezet naar concrete handelingen. Dit om voor de BUCH-gemeenten de tevredenheid van de lezers van de gemeentekrant te verhogen. Hoofdstuk 9 de implementatie schrijft de onderzoeker een stappenplan om de aanbevelingen te realiseren. Vervolgens wordt in hoofdstuk 10 de sterke en zwakke punten van het onderzoek onder de loep genomen.

Hoofdstuk 2 Situatieschets

Dit hoofdstuk gaat in op primaire activiteiten en kenmerken van de BUCH-gemeenten. Het afstudeeronderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van de BUCH wat staat voor de gezamenlijke gemeenten: Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo.

Paragraaf 2.1 Interne analyse

In de interne analyse wordt er dieper ingegaan op de organisatie zelf. Waar staan de BUCH-gemeenten voor en waarom. In de paragraaf wordt er ingegaan op de missie, kernwaarden en kernactiviteiten van de organisatie. Daarnaast wordt er toegelicht hoe de communicatie-uitingen van de BUCH-gemeenten werken. De informatie in de paragraaf zijn via de website, interne documentatie en gesprekken met medewerkers van de BUCH-gemeenten verzameld.

§2.1.1 De opdrachtgever

De opdrachtgever van het onderzoek zijn de BUCH-gemeenten, dat is de benaming van de organisatie die is ontstaan uit de ambtelijke fusie van de gemeenten Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo. De fusie is de eerste ambtelijke fusie van vier gemeenten in Nederland. Op 1 januari 2017 is deze ambtelijke fusie van start gegaan en vormen de gemeenten vanaf die datum één ambtelijke organisatie. Bij een ambtelijke fusie behouden de gemeenten de bestuurlijke zelfstandigheid maar gaan zij over tot het gebruik van een gezamenlijk gemeentelijk apparaat. Bij de organisatie werken meer dan 800 personen, verdeeld over vier gemeentehuizen. De BUCH-gemeenten hebben gezamenlijk over de 100.000 inwoners, verdeeld over de vier gemeenten. Hieronder wordt iedere gemeente apart toegelicht wat betreft het aantal inwoners en de dorpskernen.

Bergen

De gemeente Bergen is een gemeente met 29.828 inwoners (Gemeente Bergen, 1 januari 2017). De gemeente bestaat uit de volgende dorpskern en buurtschappen: Aagtdorp, Bergen, Bergen aan Zee, Bregtdorp, Camperduin, Catrijp, Egmond-Binnen, Egmond aan den Hoef, Egmond aan Zee, Groet, Hargen, Rinnegom, Schoorldam, Schoorl en Wimmenum (Gemeente Bergen, 1 januari 2017).

Uitgeest

De gemeente Uitgeest is een gemeente met 13.413 inwoners (CBS, april 2016). De gemeente bestaat uit de volgende dorpskernen/buurtschappen: Uitgeest, Assum en Limmerkoog.

Castricum

De gemeente Castricum is een gemeente met 34.741 inwoners (CBS, april 2016). De gemeente bestaat uit de volgende dorpskernen/buurtschappen: Akersloot, Bakkum, Bakkum-Noord, Castricum, Castricum aan Zee, De Woude, Dusseldorp en Limmen.

Heiloo

De gemeente Heiloo is een gemeente met 22.623 inwoners (CBS, april 2016). De gemeente bestaat uit de volgende dorpskernen/buurtschappen: Heiloo, Bollendorp, Kaandorp, Kapel en Oosterzij.

§2.1.2 Missie, Visie en kernwaarden

Hieronder staan de missie, visie en kern waarden van de BUCH-gemeenten direct overgenomen uit het document Samen, maar toch apart opgesteld door de Werkorganisatie BUCH in juni 2015. Wat opvalt is dat in zowel de missie als visie te lezen is dat de gemeenten graag de eigen lokale kleur willen behouden, dat speelt een grote rol in het onderzoek.

Missie

‘Werkorganisatie BUCH zet de inwoners van de gemeenten Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo centraal. Samen met de inwoners geven we invulling aan een fijne leef-, woon- en werkomgeving. Dat doen we door eigen initiatief te stimuleren, ons dichtbij de inwoners te organiseren en op innovatieve, efficiënte en kwalitatief hoogwaardige wijze ons werk te doen. We leggen de lat hoog en streven ernaar om tot de beste dienstverleners van Nederlandse gemeenten te behoren. Wij ondersteunen de vier gemeentebesturen krachtig, professioneel en met een grote betrokkenheid en hebben daarbij oog voor de lokale kleur. Wij stimuleren daarbij dat de vier gemeentebesturen worden gezien als sterke partners in de regio, de provincie en het land (Werkgroep BUCH, juni 2015).’

Visie

- Wij bieden een kwalitatief hoogwaardige, efficiënte en innovatieve dienstverlening aan onze ‘klanten’: inwoners, bedrijven en instellingen.
- Wij staan in verbinding met onze inwoners, bedrijven en instellingen. We pakken zaken samen en zo lokaal als mogelijk op.
- Wij zijn een aantrekkelijk werkgever voor onze medewerkers. We zijn een dynamische werkorganisatie waarbij professionaliteit en innovatie gekoppeld zijn aan een familiale cultuur.
- Wij zijn er om de vier gemeentebesturen (raden en colleges) krachtig en professioneel en met passie te ondersteunen en adviseren, waarbij oog is voor lokale identiteit en inkleuring van beleid (Werkgroep BUCH, juni 2015).

Kernwaarden

- Samenwerkend

De beste oplossingen komen voort uit samenwerking met elkaar. Samenwerking staat bij ons niet Alleen voor intern samenwerken van de medewerkers van de werkorganisatie, maar juist voor een inspirerende verbinding met alle deelnemers van het speelveld: medewerkers, bestuur, politiek, inwoners, ondernemers en organisaties. Effectief samenwerken is gebaseerd op betrokkenheid, flexibiliteit, wederzijds respect en vertrouwen (Werkgroep BUCH, juni 2015).

- Professioneel

Werkorganisatie BUCH verstaat het vakmanschap en de deskundigheid. We zijn op de hoogte van de laatste ontwikkelingen en werken kwaliteitsgericht en transparant. Bij kwalitatief hoogwaardige dienstverlening is inlevingsvermogen in de inwoner een absolute voorwaarde. We zijn constant in beweging om onze kwaliteit, vaardigheden en kennis te verbeteren (Werkgroep BUCH, juni 2015).

- Innoverend

We geven elkaar de ruimte om innovatieve oplossingen te bedenken, buiten de gebaande paden te treden en creatief te denken. Dat altijd vanuit de doelstelling om de kwaliteit van dienstverlening aan onze inwoners, bedrijven en instellingen te optimaliseren. We sluiten aan bij de mogelijkheden die de digitale wereld ons biedt, als de inwoner daar behoefte aan heeft. Lef wordt daarbij gewaardeerd, we accepteren dan wel dat we fouten kunnen maken. Vertrouwen geven is de basis (Werkgroep BUCH, juni 2015).

- Verbindend

Wij zoeken actief verbinding met onze inwoners, bedrijven, instellingen, bestuurders en collega's. We pakken zaken samen op en dragen daarbij gezamenlijk de verantwoordelijkheid. We streven naar vertrouwen in elkaar. Dat doen we ook door op zoek te gaan naar wat ons samen inspireert en enthousiasmeert (Werkgroep BUCH, juni 2015).

§2.1.3 Doelgroepomschrijving

De doelgroep van de BUCH-gemeenten omvat alle inwoners van de gemeenten Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo. Daarbij wordt geen onderscheid gemaakt tussen jong of oud, rijk of arm. De BUCH-gemeenten zijn er voor iedereen die woonachtig is in deze gemeenten. Echter focust dit onderzoek zich op de inwoners van de gemeenten Bergen en Heiloo, dit zal verder in het hoofdstuk 3 probleemformulering beschreven worden.

§2.1.4 Communicatie-instrumenten

De communicatie van de BUCH-gemeenten verloopt via diverse kanalen, echter richt het onderzoek zich op de directe communicatie naar de inwoners en dan voornamelijk op het onderwerp bekendmakingen. De inwoners worden middels de onderstaande communicatie-instrumenten geïnformeerd over de bekendmakingen in de vier gemeenten:

- De websites: www.bergen-nh.nl, www.uitgeest.nl, www.castricum.nl en www.heiloo.nl;
- Sociale media: Facebook (gemeenten Bergen, Heiloo, Uitgeest en Castricum), Twitter (gemeenten Heiloo, Uitgeest en Castricum), Instagram (gemeenten Bergen, Heiloo, Uitgeest en Castricum) en LinkedIn (gemeenten Bergen, Heiloo, Uitgeest en Castricum);
- Media-aandacht middels de verspreiding van persberichten en interviews;
- Publicaties in de gemeentekranten;
 - Bergen (iedere woensdag in het Egmond-en Bergens Nieuwsblad)
 - Uitgeest (iedere woensdag in de Uitgeester Courant)
 - Castricum (iedere woensdag in de Castricummer)
 - Heiloo (iedere woensdag in de Uitkijkpost)
- E-mail nieuwsbrief (gemeenten Bergen, Uitgeest en Castricum).

Paragraaf 2.2 Externe analyse

In de externe analyse wordt voornamelijk gekeken naar de omgeving waarin de BUCH-gemeenten opereren daarbij wordt gekeken naar twee verschillende omgevingen. Ten eerste wordt er gekeken naar de macro-omgeving in de vorm van een DESTEP-analyse. Vervolgens wordt er bij de meso-omgeving gekeken naar de markt waarin de organisatie opereert door middel van een doelgroep-analyse en een concurrentieanalyse (W. Michels, 2010).

§2.2.1 Macro-omgeving

De DESTEP-analyse is een uitgebreide analyse over de maatschappij als geheel in zes verschillende onderwerpen: Demografisch, Economisch, Sociaal-cultureel, Technologisch, Ecologisch en Politiek. Van ieder van deze onderwerpen worden kort de kansen en bedreigingen genoemd. Niet iedere stap is onderzocht omdat er van de onderwerpen

Demografisch

De populatie van het onderzoek is iedere inwoner van de BUCH-gemeenten. Volgende de cijfers in paragraaf 2.1.1 leven er in totaal 100.605 personen in de BUCH-gemeenten. Uit cijfers van het CBS blijkt dat de gemeenten Uitgeest, Castricum en Heiloo in 2016 zijn gegroeid qua inwonersaantal

alleen de gemeente Bergen is licht gedaald. Echter zijn de bevolkingsgroeiaantallen niet dusdanig dat het enig invloed heeft (CBS, 2016).

code	naam	totaal	0-19 jaar	20-29 jaar	30-39 jaar	40-49 jaar	50-64 jaar	65-79 jaar	80 jaar of ouder	65 jaar of ouder in % van de totale bevol- king	aantal vrouwen in % van de totale bevol- king
0373	Bergen (NH.)	30 005	5 832	2 121	2 038	4 135	7 023	6 684	2 172	29,5	51,7
0383	Castricum	34 361	7 533	3 361	2 757	4 861	7 792	5 974	2 083	23,4	51,0
0399	Heiloo	22 553	4 998	1 734	1 811	3 343	4 932	4 226	1 509	25,4	50,6
0450	Uitgeest	13 291	3 365	1 442	1 524	2 139	2 719	1 645	457	15,8	49,9

(Figuur 2.1 Bevolkingscijfers BUCH-gemeenten)

Uit cijfers van het CBS blijkt dat de gemiddelde huisprijzen in de BUCH-gemeenten Castricum (€258.000) Uitgeest (€279.000) Heiloo (€298.000) en Bergen (€404.000) hoger ligt dan het landelijk gemiddelde. Voornamelijk in de gemeente Bergen zijn de huisprijzen erg hoog (CBS, 2016).

Sociaal cultureel

De afgelopen jaren is het leesgedrag van consumenten veranderd. Er is een verschuiving ontstaan van gedrukte media naar tv en internet. In 1990 werd nog meer dan vijf uur per week gelezen en dertien uur gebruik gemaakt van tv, pc en internet, was in 2005 het leesgedrag gedaald tot minder dan vier uur per week en het gebruik van tv, pc en internet steeg naar meer dan vijftien uur per week. De daling in het leesgedrag is het grootste bij kranten en magazines (CBS, 2008).

Technologisch

Voor de BUCH-gemeenten bieden de opkomst van technologische ontwikkelingen als social media een kans. Veel overheden gebruiken meer en meer social media. In 2012 werkte ruim vier op de tien bedrijven met social media om aan personeel te komen, het verkrijgen van meningen van klanten of door samen te werken met zakenrelaties (CBS, 2012). 35% van alle bedrijven gebruiken sociale netwerken als Twitter, Facebook en LinkedIn, 21% van de bedrijven gebruiken blogs of microblogs en 19% van alle bedrijven gebruiken websites die multimedia delen als YouTube, Picassa en Flickr (CBS, 2012). Deze aantallen komen uit 2012 een ander artikel van het CBS uit 2014 laat zien dat erin slechts twee jaar groei zit in social media (CBS, 2014). Er zit groei in social media, echter verschillen de kanalen die gebruikt worden per periode. De verschuivingen naar verschillende social mediakanalen is groot. Een voorbeeld hiervan is Hyves, in 2010 waren er op het Nederlandstalige social mediaplatform Hyves ruim 10 miljoen gebruikers in slechts drie jaar is de stekker uit Hyves als social mediaplatform getrokken. Op 2 december 2013 stopte Hyves met een social mediakanaal zijn (Van Rier, 2013). Het is een bedreiging om te veel in te zetten op één nieuwe vorm van social media want het kan binnen 3 jaar afgelopen zijn met een social mediakanaal.

Ecologisch

Het printen van een kranten is kostbaar niet alleen voor de uitgever maar ook voor het milieu. Tegenwoordig wordt krantenpapier tot wel zeven keer hergebruikt, echter kost dit proces veel water. Voor het milieu is het beter als de kranten niet meer geprint worden en niet meer huis aan huis bezorgd worden maar dat degene die de krant wil lezen het online doen.

Politiek

De gemeenteraad van Bergen bestaat uit drieëntwintig gemeenteraadsleden die om de vier jaar gekozen worden. Momenteel is er in de gemeente Bergen een coalitie van de partijen: KIESLokaal, D66, CDA en PvdA. Het college burgemeester & wethouders bestaan uit vijf personen: vier wethouders en de burgemeester (Raad Bergen, 2017). De gemeenteraad van Heiloo bestaat uit negentien gemeenteraadsleden. De coalitie bestaat uit Heiloo-2000, VVD en CDA. Het college

burgemeester & wethouders bestaan uit vier personen: drie wethouders en de burgemeester (gemeente Heiloo, 2017).

§2.2.2 Meso-omgeving

In de analyse van de meso-omgeving wordt er gekeken naar de markt waarin een organisatie opereert (W. Michels, 2010). Bij de analyse van de meso-omgeving wordt gekeken naar de concurrentie en de afnemers.

De concurrentie

Een gemeente heeft geen directe concurrentie, er kan gesproken worden van een monopolie.

De afnemers

Alle inwoners van de BUCH-gemeenten. Echter, aangezien het onderzoek zich beperkt tot de papieren informatievoorziening van de BUCH-gemeenten staan hier onder het aantal exemplaren dat wekelijks gedrukt wordt door de weekbladen.

- Het Egmond-en Bergens Nieuwsblad:	6.600 + 10.200
- De Uitgeester Courant:	6.050
- De Castricummer:	17.250
- De Uitkijkpost:	7.250

Hoofdstuk 3 Probleemformulering

In dit hoofdstuk wordt de kern van het probleem vormgegeven in de probleemstelling. Door de probleemstelling te verdelen in een aantal deelvragen is het gemakkelijker het probleem te achterhalen (N. Verhoeven, 2011). Daarnaast is het van groot belang om een bepaalde doelgroep te kaderen om zodoende een beter beeld te krijgen van de groep die onderzocht wordt. Verder wordt in de paragraaf onderzoekgrenzen het onderzoek verder gekaderd zodat het onderzoek niet te breed wordt.

Paragraaf 3.1 Aanleiding

De BUCH-gemeenten beseffen zich dat er ooit afscheid genomen wordt van de papieren gemeentekrant maar dat moment is er nog lang niet. Veel inwoners van de BUCH-gemeenten lezen nog de papieren gemeentekrant. De vraag is dan ook niet of de gemeentekrant bestaansrecht heeft maar meer hoe de gemeentekrant geoptimaliseerd kan worden zodat de lezers tevreden zijn.

De vraag is wat de behoeften en verwachtingen zijn van de inwoners van de BUCH-gemeenten omtrent de gemeentekrant. Wordt deze geprinte media nog voldoende gelezen, welke informatie wordt er precies gelezen en op welke wijze wordt de inwoner het liefst geïnformeerd. Kortom, is de inwoner van de BUCH-gemeenten wel tevreden over de informatie die het krijgt via de gemeentekrant. Hoe kunnen de BUCH-gemeenten de informatievoorziening wellicht verbeteren of moderniseren om een hoger tevredenheidsniveau te kunnen bereiken bij de inwoners.

Geen van de vier BUCH-gemeenten heeft de afgelopen jaren onderzocht hoe het staat met de klanttevredenheid er is daarom een grote vraag naar input wat betreft de klanttevredenheid om vanuit dat oogpunt te sturen naar een hogere klanttevredenheid. De motieven van het onderzoek liggen hem in de inzet van overheidsgeld, iedere week publiceren in een weekblad kost de overheid geld en wellicht kan dat geld effectiever worden ingezet. Naast dat het inkopen van advertentieruimte in de lokale weekbladen geld kost, is het schrijven van de wekelijkse mededelingen een taak die de ambtenaren veel tijd en daarom geld kost. De BUCH-gemeenten willen graag weten of deze kosten zorgen voor tevredenheid bij de inwoners van de BUCH-gemeenten. Verder is het belangrijk om op de juiste manier de gemeentekrant in te zetten zodat de BUCH-gemeenten het beste inspelen op de wensen en behoeften van haar inwoners. Als laatste geeft het de twee colleges van B&W handvatten om beslissingen in de toekomst te kunnen verantwoorden. Daarbij moet in ogenschouw genomen worden dat de colleges anders kunnen beslissen dan het onderzoek uitwijst.

Paragraaf 3.2 Probleemstelling

De probleemstelling vormt de rode draad van het onderzoek. Het antwoord van de probleemstelling zorgt voor de oplossing van het probleem van de BUCH-gemeenten. Het probleem is dat de BUCH-gemeenten geen inzicht hebben in de wensen en behoeften van de inwoners van de BUCH-gemeenten.

Om de in hoofdstuk 2 geschetste situatie te onderzoeken wordt een probleemstelling geformuleerd. Deze probleemstelling luidt: *“Hoe kunnen de BUCH-gemeenten de huidige informatie via de gemeentekrant afstemmen om de tevredenheid van inwoners van de BUCH-gemeenten te verhogen?”*

Paragraaf 3.3 Doelstelling

Het uiteindelijke doel van het onderzoek is als volgt geformuleerd: *'Inzicht verkrijgen in de wensen en behoeften van de doelgroep die zorgen voor klanttevredenheid omtrent de gemeentekrant van de BUCH-gemeenten, teneinde de BUCH-gemeenten te adviseren over een passende communicatiestrategie betreft de inrichting van de gemeentekranten.'*

Paragraaf 3.4 Deelvragen

In deze paragraaf wordt de probleemformulering ontleed in verschillende deelvragen. Door de probleemformulering te verdelen in een aantal deelvragen is het gemakkelijker het probleem te achterhalen (N. Verhoeven, 2011). De probleemformulering luidt: *“Hoe kunnen de BUCH-gemeenten de huidige informatie via de gemeentekrant afstemmen om de tevredenheid van inwoners van de BUCH-gemeenten te verhogen?”*

Deelvraag 1: Wat is de huidige mening van de inwoners van de BUCH-gemeenten wat betreft de gemeentekrant?

Toelichting deelvraag 1:

Het is van belang om te weten wat de huidige mening is van de doelgroep wat betreft de gemeentekrant. Het betreft namelijk een nulmeting en vanaf dat punt kunnen er pas stappen gezet worden naar een verbeterde informatievoorziening.

Deelvraag 2: Welke communicatie-uitingen gebruiken de BUCH-gemeenten om te communiceren met haar inwoners?

Toelichting deelvraag 2:

Voor het onderzoek is het van belang om te weten welke informatie op welke manier door de BUCH-gemeenten verspreid wordt. Hierbij worden alle communicatie-uitingen meegenomen zowel online als offline media.

Deelvraag 3: Welke elementen van de gemeentekrant zorgen voor (on)tevredenheid bij de inwoners van de BUCH-gemeenten?

Toelichting:

Het is voor het onderzoek van belang om de exacte onderwerpen te achterhalen waarover de inwoners geïnformeerd willen worden en nog belangrijker waarom nu juist deze onderwerpen.

Deelvraag 4: Wat vindt de inwoner van de BUCH-gemeenten van alternatieve informatiekkanalen om informatie te verkrijgen van de BUCH-gemeenten?

Toelichting:

De informatie van de BUCH-gemeenten worden via verschillende kanalen verspreid. Het is voor het onderzoek van belang of de doelgroep de informatie wel verkrijgt maar via een alternatieve informatiekkanalen.

Paragraaf 3.5 Doelgroep

De populatie van het onderzoek zijn de inwoners van de gemeenten Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo vanaf 18 jaar. In principe behoren alle inwoners van de BUCH-gemeenten tot de doelgroep. Wel wordt dit voor de vier gemeenten apart behandeld omdat de informatievoorziening in alle vier de gemeenten anders is. In het onderzoek is ervoor gekozen om niet de gehele populatie van de BUCH-gemeenten te nemen maar enkel de inwoners van de gemeente Bergen en Heiloo. De motivatie om te kiezen voor de gemeente Heiloo en Bergen is vanwege de grootste verschillen in het type gemeente. Ten eerste in budget: de gemeente Bergen heeft een vele malen hoger budget voor

de gemeentekrant dan de gemeente Heiloo. Daarnaast is de gemeente Bergen een grotere gemeente qua oppervlakte en dorpskernen, de gemeente Heiloo is eigenlijk alleen de plaats Heiloo. Verdere informatie wat betreft de doelgroepen staat omschreven in hoofdstuk 5 Methodologie.

Paragraaf 3.6 Onderzoeksgrenzen

Het onderzoek beperkt zicht enkel tot de inwoners van de BUCH-gemeenten vanaf 18 jaar. Het onderzoek dient afgerond te zijn op 21 augustus 2017 en geldt tot dit moment als einddatum.

Het onderzoek levert uiteindelijk een implementatieplan op. Het implementatieplan zal een plan zijn dat de opdrachtgever kan volgen om de eerste stappen te zetten naar een hogere tevredenheid bij de gemeentekrant.

Onderzoeksgrenzen:

- Onderzoek is afgerond op 21 augustus 2017.
- Onderzoeksdoelgroep zijn inwoners van de gemeenten Heiloo en Bergen ouder dan 18 jaar.
- De onderzoeker heeft volledige toegang tot de producten van de BUCH-gemeenten.
- Het onderzoek vindt plaats op de verschillende gemeentehuizen van de BUCH en in de Planciusstraat 52 te IJmuiden.
- Het onderzoek zal zich voornamelijk richten op de tevredenheid van de inwoners van de BUCH-gemeenten over de papieren informatievoorziening van de BUCH-gemeenten. In het onderzoek wordt gefocust op de gemeentekrant. Dit resulteert in een communicatieadvies waarin staat op welke wijze de wensen en behoeften van de inwoners worden bereikt op het gebied van de papieren informatievoorziening.

Paragraaf 3.7 Definities

Papieren informatievoorziening

De papieren informatievoorziening zijn in alle communicatie-uitingen van de BUCH-gemeenten op print. Het onderzoek focust zicht op de gemeentekranten van de gemeenten Bergen en Heiloo.

Gemeentekrant

De door de gemeente ingekochte advertentieruimte in de wekelijkse huis-aan-huisbladen. Voor de gemeente Bergen zijn dat het Egmonden-en Bergens Nieuwsblad en voor de gemeente Heiloo de Uitkijkpost.

(Klant)tevredenheid

De theorie 'Customer Satisfaction' van KANO van de Japanse professor Noriaki Kano is een belangrijke theorie op het gebied van klanttevredenheidsonderzoeken. Echter, is er in het Nederlands of Engels weinig tot geen literatuur van Kano zelf. Wel beschrijft Sauerwein de KANO-theorie in zijn publicatie *"The Kano model: How to delight your customers"* het begrip klanttevredenheid als volgt: *"Voorheen werd klanttevredenheid vaak gezien als een eendimensionale constructie. Hoe hoger de waargenomen kwaliteit van het product, hoe hoger de tevredenheid van de klant en vice versa. Maar een hoge kwaliteit van een product leidt niet noodzakelijkerwijs tot een hoge klanttevredenheid over een product. Het is daarbij ook het type behoefte die het product vervult dat de productkwaliteit definieert en daarmee ook de klanttevredenheid."* (Sauerwein et al., 1996, p. 313).

Hoofdstuk 4 Theoretisch Kader

De informatie in het hoofdstuk zal de leidraad zijn van het onderzoek. In dit hoofdstuk staat informatie die verkregen is doormiddel van deskresearch. Verschillende modellen worden in dit hoofdstuk onderzocht en fungeren als handvat voor het onderzoek. De eerste paragraaf bestaat uit verschillende theorieën met betrekking tot klanttevredenheid en de overheid. Er is een keuze gemaakt welk model voor klanttevredenheid het best past bij de probleemformulering en daarom de centrale theorie van het onderzoek is. Aan de hand van deze theorie zal het onderzoek plaatsvinden. In de paragraaf conceptueel model wordt de centrale theorie uiteengezet en in een vereenvoudigde vorm weergegeven. Als laatste staan er in de paragraaf Hypotheses drie hypotheses die getoetst worden tijdens het onderzoek, deze hypotheses zijn gebaseerd op de centrale theorie.

Paragraaf 4.1 Klanttevredenheid

Klanttevredenheid is het begrip dat centraal staat in het onderzoek. In hoofdstuk 3 paragraaf 3.6 staat al een korte toelichting van het begrip klanttevredenheid zoals het in dit onderzoek gedefinieerd wordt. Hanan en Karp schreven in 1991 dat klanttevredenheid het ultieme doel is voor elk bedrijf: niet het verkopen, niet de service, maar de tevredenheid van klanten is werkelijk belangrijk (Hanan en Karp, 1991).

Voor het begrip klanttevredenheid zijn er drie belangrijke theorieën ontwikkeld: het KANO-model (1984) van Noriaki Kano, *'The Total Perceived Quality Model'* (1984) van Grönroos en het SERVQUAL-model (1988) van Zeithaml, Parasuraman & Berry. Alle drie de theorieën hebben een andere uitleg van het begrip klanttevredenheid.

De theorie van Noriaki Kano wordt uitstekend beschreven in een aantal publicaties, waarbij de theorie van Kano centraal staat en zelfs verder hebben uitgewerkt zoals de theorie van Sauerwein et al. Sauerwein et al. zijn formulering van het begrip klanttevredenheid staat hieronder weergegeven: *"Voorheen werd klanttevredenheid vaak gezien als een eendimensionale constructie. Hoe hoger de waargenomen kwaliteit van het product, hoe hoger de tevredenheid van de klant en vice versa. Maar een hoge kwaliteit van een product leidt niet noodzakelijkerwijs tot een hoge klanttevredenheid over een product. Het is daarbij ook het type behoefte die het product vervult dat de productkwaliteit definieert en daarmee ook de klanttevredenheid."* (Sauerwein et al., 1996, p. 313)

De theorie van Grönroos onderzoekt klanttevredenheid door middel van de manier hoe de kwaliteit van een dienst is ervaren en beoordeeld door een klant. Grönroos stelt dat de kwaliteit van de service alleen te verbeteren is als er inzicht is in de ervaringen van de klant en de wijze hoe de kwaliteit wordt beïnvloed. Het begrip klanttevredenheid wordt door Grönroos verdeeld in drie begrippen:

- *Expected service;*
- *Perceived service;*
- *Image.*

Wanneer de begrippen expected service en perceived service met elkaar overeenkomen dan ontstaat er klanttevredenheid (Grönroos, 1984).

De theorie van Zeithaml, Parasuraman & Berry lijkt sterk op de theorie van Grönroos. In de theorie worden ook de ervaren kwaliteit met de verwachte kwaliteit vergeleken. Als de verwachte kwaliteit met de ervaren kwaliteit overeenkomen spreekt de theorie van klanttevredenheid. Het verschil tussen de theorie van Grönroos en Zeithaml, Parasuraman & Berry is de uitwerking ervan als er

sprake is van een verschil tussen de ervaren kwaliteit en de verwachte kwaliteit, Zeithaml, Parasuraman & Berry spreken in de dit geval van een 'gap' (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1988).

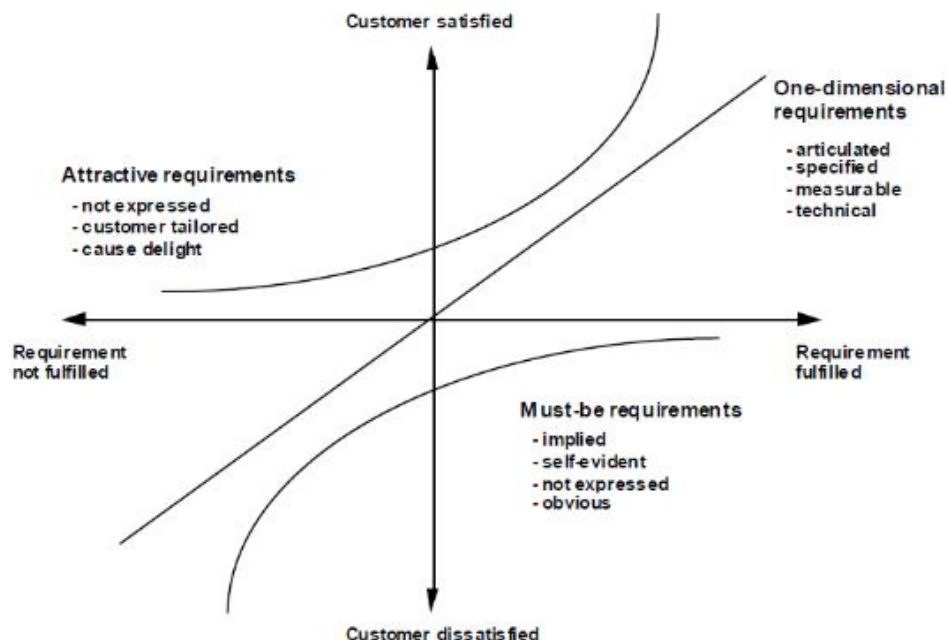
Het onderzoek gaat uit van de theorie van Kano en daarom geldt de definitie van Sauerwein et al. betreft klanttevredenheid in het onderzoek. Verder in het hoofdstuk wordt toegelicht waarom er gekozen is voor het Kano-model.

Paragraaf 4.2 Relevante onderzoeken, theorieën en publicaties

Om het probleem te begrijpen wordt een kader gecreëerd waarin het probleem zich afspeelt. Door middel van verschillende theorieën te gebruiken die betrekking hebben op het onderwerp worden handvatten gevormd die uiteindelijk het advies en de aanbevelingen ondersteunen. Deze paragraaf geeft inzicht in het probleem en kan als houvast fungeren voor het onderzoek.

§ 4.2.1 het Kano-model (Noriaki Kano, 1984)

De theorie van Kano is niet verkrijgbaar in het Engels of Nederlands, wel zijn er verschillende wetenschappelijke documenten die de ideeën en ervaringen van het Kano-model omschrijven.



(Figuur 4.1: Kano's model over klanttevredenheid. (Berger et al. 1993))

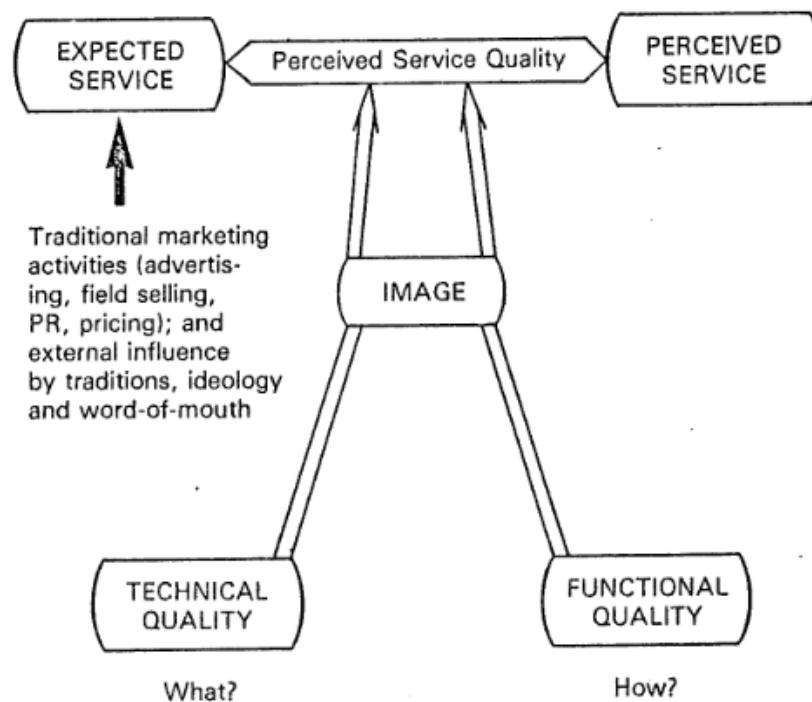
Het Kano-model is een model waar klanttevredenheid mee gemeten kan worden. Het model gebruikt twee dimensies: productfunctionaliteit en klanttevredenheid. Kano stelt dat er bij klanttevredenheid niet uitgegaan kan worden van één behoefte waaraan voldaan moet worden om de klanttevredenheid te bereiken. Volgens het Kano-model zijn er meerdere behoeftes waaraan een product of dienst moet voldoen om de klanttevredenheid te bereiken (Sauerwein et al., 1996, p. 313). De klanttevredenheid kan in de theorie van Kano opgedeeld worden in drie subcategorieën waaraan een product of dienst moet voldoen:

- *Must-be requirements*: De '*Must-be requirements*' zijn klantbehoeftes waaraan een product of dienst moet voldoen, gebeurt dat niet dan is de klant erg ontevreden. De '*must-be requirements*' zijn de basisbehoeftes (Shahin, 2013) waaraan een product of dienst moet voldoen. De basisbehoeftes vallen de klant nauwelijks op. Echter, is het is wel een vereiste dat de basisbehoeftes aanwezig zijn want deze behoeftes vallen pas op als ze niet aanwezig zijn. Als de '*Must-be requirements*' niet gehaald worden dan zal de klant niet geïnteresseerd zijn in het product (Sauerwein et al., 1996).

- *One-dimensional requirements*: De 'One-dimensional requirements' worden ook wel de prestatiebehoeften genoemd (Shahin, 2013). De prestatiebehoeften staan in direct verband met de klanttevredenheid. De klant heeft bepaalde verwachtingen, hoe hoger de vervulling van de behoeften hoe hoger de klanttevredenheid (Sauerwein et al., 1996).
- *Attractive requirements*: De 'Attractive requirements' worden ook wel de prikkelende behoeften genoemd (Shahin, 2013). De prikkelende behoeften hebben de meeste invloed op hoe tevreden de klant is. Echter, heeft de klant geen duidelijke verwachting waaraan de prikkelende behoefte moet voldoen. Als er aan prikkelende behoefte wordt voldaan dan is de tevredenheid van de klant hoog. Indien er niet voldaan wordt aan de prikkelende behoefte dan is er geen gevoel van ontevredenheid (Sauerwein et al., 1996).

§4.2.2 'The Total Perceived Quality Model' (Christiaan Grönroos, 1984)

Volgens Grönroos dienen servicegerichte bedrijven tegenwoordig continu de kwaliteit van de service te verbeteren om de concurrentie te kunnen aangaan met de concurrenten. Echter, stelt de onderzoeker dat dit alleen kan als een bedrijf kijkt naar twee zaken: hoe de kwaliteit van een product verwacht wordt door de klant (*expected quality*) en hoe de kwaliteit van een product ervaren wordt door de klant (*perceived quality*). De '*perceived quality*' en de '*expected quality*' vormen samen de '*perceived service quality*' dit is het eindresultaat als de '*perceived quality*' en de '*expected quality*' tegen elkaar worden afgezet, is dit in evenwicht dan kan men spreken van klanttevredenheid. Grönroos stelt dat '*service quality*' uit drie variabelen bestaat: '*Expected quality*', '*perceived quality*' en '*image*' (Grönroos, 1984).



(Figuur 4.2: Total perceived service quality model. (Grönroos, 1984))

Expected service

De '*expected service*' staat voor de kwaliteit van de service die een klant verwacht. De klant heeft door traditionele marketingactiviteiten zoals reclame, aanbiedingen enz. bepaalde verwachtingen van een dienst of product. De verwachte kwaliteit bestaat uit beloftes van een bedrijf aan de klant over een dienst/product. De beloftes beïnvloeden de verwachtingen die een klant heeft van een product/dienst.

Perceived service

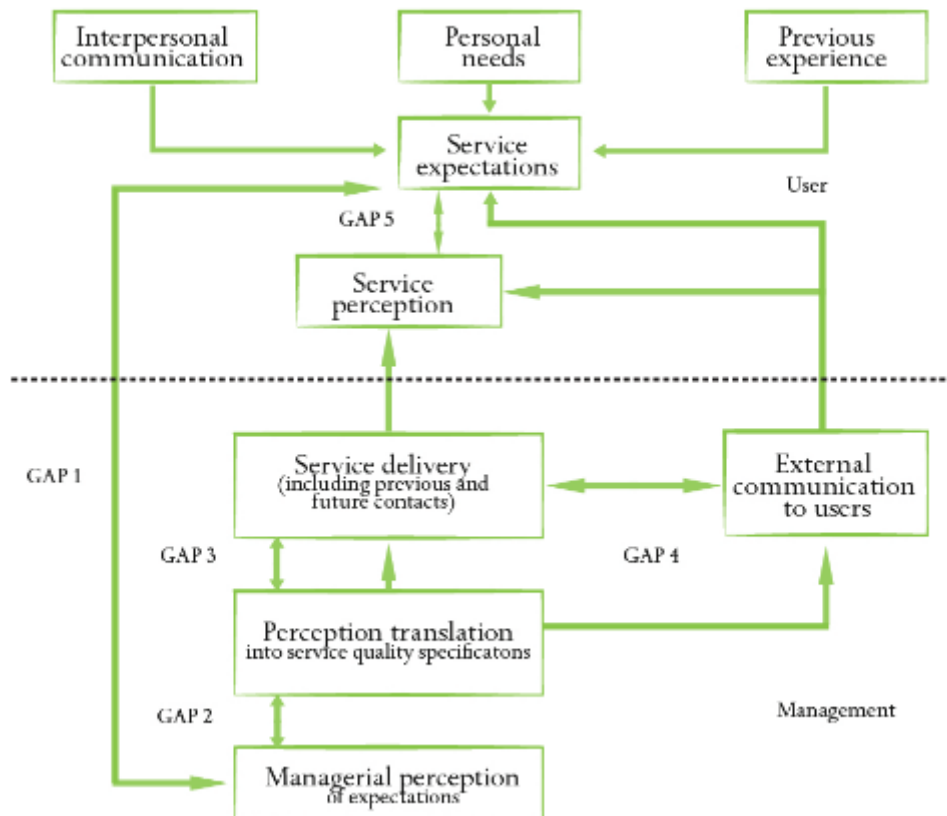
In de theorie van Grönroos kan de '*Perceived service*' omschreven worden als de ervaren kwaliteit. De ervaren kwaliteit betekent hoe een klant een product of dienst heeft ervaren na gebruik. De ervaren kwaliteit van een product of dienst kan verdeeld worden in drie delen:

- '*Technical quality*': De '*technical quality*' staat voor de technische kwaliteit van een product of dienst. In de theorie wordt de technische kwaliteit ook wel de 'wat' in een proces genoemd. De technische kwaliteit is het fysieke deel van een product of dienst. De technische kwaliteit is het beeld waarmee de klant achterblijft nadat het productieproces is voltooid.
- '*Functional quality*': De '*functional quality*' staat voor functionele kwaliteit van een product of dienst. De functionele kwaliteit is de wijze waarop een product of dienst geleverd wordt en de manier waarop het proces verloopt. Door Grönroos wordt dit ook wel de 'hoe' van het proces genoemd.
- '*Image*': de technische kwaliteit en de functionele kwaliteit vormen samen het imago. Het imago vormt het beeld dat een klant heeft van een bedrijf. Hoe een klant het bedrijf in zijn totaliteit (de technische kwaliteit en de functionele kwaliteit) ervaren heeft vormt het imago (Grönroos, 1984).

§4.2.3 het SERVQUAL-model (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1988)

Het SERVQUAL-model van Zeithaml, Parasuraman & Berry lijkt sterk op het model van Grönroos. De drie auteurs zijn van mening dat klanttevredenheid onderzocht moet worden door de verwachte kwaliteit van een product of dienst af te zetten tegen de ervaren kwaliteit van een product of dienst. Het SERVQUAL-model werkt door middel van het meten van de perceptie van de klant op het gebied van servicekwaliteit, de betrouwbaarheid, de zekerheid, de tastbaarheden, het inlevingsvermogen en het vermogen om te reageren (Parasuraman et al., 1985). Het model van Zeithaml, Parasuraman & Berry kan gebruikt worden om de huidige dienstverlening van een bedrijf te onderzoeken. De eerste theorie over het SERVQUAL-model spreekt over tien verschillende dimensies van de kwaliteit van diensten: betrouwbaarheid, responsiviteit, competentie, toegankelijkheid, hoffelijkheid, communicatie, geloofwaardigheid, zekerheid, het begrijpen of kennen van de klant en tastbare zaken. Later onderzoek heeft de tien dimensies teruggebracht naar vijf die bekend staan onder de afkorting RATER:

- *Reliability* – betrouwbaarheid
- *Assurance* – zekerheid
- *Tangibles* - tastbare zaken
- *Empathy* – empathie
- *Responsiveness* - responsiviteit



(Figuur 4.3: het SERVQUAL-model (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1988))

Het verschil tussen het SERVQUAL-model en het model van Grönroos zijn de 'gaps' die ontstaan bij een verschil tussen de verwachte kwaliteit en de ervaren kwaliteit van een dienst. In totaal zijn er vijf gaps:

- Gap 1: De verwachtingen van de consumenten;
- Gap 2: Het management vertaalt het kwaliteitsbeleid naar de regels verkeer;
- Gap 3: De medewerkers vertalen de regels naar het kwaliteitsbeleid verkeer;
- Gap 4: Externe communicatie sluit niet aan bij dienstverlening.
- Gap 5: Verschil tussen de ervaren kwaliteit en de verwachte kwaliteit

Het vijfde gap is de belangrijkste discrepantie omdat deze het grootste obstakel vormt tussen de samenhang van de ervaren kwaliteit en de verwachte kwaliteit.

Paragraaf 4.3 Conceptueel model

De centrale theorie van het onderzoek is het Kano-model. In deze paragraaf wordt uiteengezet waarom er voor het Kano-model is gekozen, hoe het model werkt en wat de belangrijke aspecten zijn.

§4.3.1 Conceptueel model

De onderzoeker kiest voor het Kano-model als centrale theorie omdat het de behoeften van de klant ten aanzien van het product laat begrijpen. De essentie van het onderzoek is te achterhalen of de service van de gemeentekrant goed genoeg is en op welke wijze dit verbeterd kan worden. Het Kano-model past daarom perfect bij dit onderzoek. Door het Kano-model te gebruiken kan er worden weergegeven wat de verwachtingen zijn van de doelgroep. Aan de hand daarvan kan er worden gekeken of deze verwachtingen behaald worden en wellicht overtroffen. In de nieuwe digitale wereld is het van groot belang voor een overheid om toch juist alle burgers te bereiken. Door middel

van het Kano-model kan de meerwaarde van de gemeentekrant achterhaald worden en juist op de punten waarop de klanttevredenheid verhoogd wordt, worden ingezet.

De producteigenschappen die de meeste invloed hebben op de klanttevredenheid kunnen door de theorie worden onderscheiden. Op die manier kan onderscheiden worden op welke behoeften de BUCH-gemeenten moeten inzetten om de klanttevredenheid te vergroten. Als de organisatie weet welke behoeften de grootste invloed hebben op de tevredenheid dan dient de organisatie daarop in te zetten. Het Kano-model verfijnt de importantie van individuele productkenmerken ten aanzien van de klanttevredenheid. Op die manier ontstaat het beste handvat voor een organisatie om een product zodanig om te vormen dat het product optimaal aansluit op de wensen en behoeften van de klant (Matzler & Hinterhuber, 1998).

De theorie geeft een exacte handleiding hoe het klanttevredenheidsonderzoek verricht moet worden. De theorie van Kano zet uiteen hoe de klanttevredenheid gemeten dient te worden en daarnaast beschrijft de theorie op welke wijze dit dient te gebeuren. Vervolgens licht de theorie toe op welke wijze de resultaten geïnterpreteerd dienen te worden zodat er uit het onderzoek de juiste conclusies getrokken kunnen worden (Sauerwein et al., 1996).

De theorie is voor het onderzoek van grote waarde omdat het onderzoekt op welke onderwerpen de grootste invloed hebben op de tevredenheid. De BUCH-gemeenten kunnen op basis van de resultaten uit de survey die bij het onderzoek hoort achterhalen wat de onderwerpen zijn waar de respondent over geïnformeerd wil worden. De survey staat in hoofdstuk 5 verder toegelicht.

§4.3.2 Kritische analyse

Naast de vele voordelen die hierboven beschreven zijn hebben verschillende onderzoekers ook enige kritiek op het Kano-model. Voor het onderzoek is het van belang rekening te houden met de kritiek zodat daar op geanticipeerd kan worden binnen het onderzoek.

Nadat Shahin eerst de vele voordelen van het Kano-model beschrijft benoemt ze vervolgens een aantal nadelen. Shahin benoemt dat de dimensies binnen het Kano-model niet correct zijn. In de theorie van Shahin verklaart zij dit door te stellen dat de dimensies kunnen veranderen omdat de dimensie 'attractive' na verloop van tijd kan veranderen in de dimensie 'must-be' omdat er na verloop van tijd gewenning ontstaat bij bepaalde producteigenschappen, zoals airbags in een auto. Voor het onderzoek heeft dit nadeel weinig effect. Omdat er in het verleden nog geen onderzoek is verricht met betrekking tot de gemeentekrant betreft het een nulmeting (Shahin, 2013).

De onderzoekers Mikulić en Prebežac geven aan dat het Kano-model een veelvoorkomend probleem bevat namelijk dat de onderzoeker de verkeerde definities gebruikt. Voor dit onderzoek zal dit niet van toepassing zijn omdat de onderwerpen zorgvuldig met de direct betrokken werknemers, de redacteuren en de onderzoeker zelf uitvoerig zijn besproken en beoordeeld. Naast het punt van Mikulić en Prebežac wat betreft de verkeerde definities vinden zij ook dat de beoordeling van de kenmerken van het product onvoldoende vergeleken wordt met andere kenmerken. Mikulić en Prebežac vinden dit een groot nadeel omdat er zo niet duidelijk is hoe het product verbeterd kan worden. Echter, dit is niet van toepassing voor het onderzoek omdat er een '*self-stated importance questionnaire*' gebruikt wordt. Hoe deze toepassing werkt is na te lezen in paragraaf 5.1.3 (Mikulić en Prebežac, 2011).

Paragraaf 4.4 Hypotheses

Op basis van de theorie en het Kano-model van Noriaki Kano kunnen de volgende hypotheses geformuleerd worden:

Hypothese 1: *Als de 'must-be requirments' niet vervuld worden dan is de klant extreem ontevreden.*

Toelichting: De klant ziet de 'must-be requirments' als iets wat de basis vormt van een product. Als de basis van een product afwezig is kan dit alleen maar leiden tot ontevredenheid. Citaat uit de tekst met betrekking tot hypothese 1:

"If these requirments(must-be) are not fulfilled, the customer will be extremely dissatisfied."
(Sauerwein et al., 1996)

Hypothese 2: *Als het niveau van de 'one-dimensional requirements' van de klant hoog ligt dan ligt de tevredenheid ook hoog, en visa versa.*

Toelichting: Het niveau van tevredenheid is proportioneel gekoppeld aan de 'one-dimensional requirments'. Hoe hoger het niveau van 'one-dimensional requirements' hoe tevredener de klant. Andersom is dat ook het geval hoe lager de 'one-dimensional requirements' hoe ontevredener de klant is. Citaat uit de tekst met betrekking tot hypothese 2: "Customer satisfaction is proportional tot he level of fulfilment – the higher the level of fulfillment, the higher the customer's satisfaction and vice versa. " (Sauerwein et al., 1996)

Hypothese 3: *Als de 'attractive requirements' behaald worden dan stijgt het niveau van tevredenheid buiten proportioneel.*

Toelichting: De 'attractive requirments' zorgen voor een groot gevoel van tevredenheid als deze bereikt wordt. Echter, als de 'attractive requirments' niet bereikt worden dan ontstaat er geen ontevredenheid omdat het dan niet opvalt.

Citaat uit de tekst met betrekking tot hypothese 2: *"Fulfilling these requirments leads to more than proportional satisfaction."* (Sauerwein et al., 1996)

Hoofdstuk 5 Methodologie

Voor het onderzoek is gekozen voor een combinatie van de onderzoeksmethodes: kwalitatief onderzoek en deskresearch. In het hoofdstuk wordt per methode ingegaan hoe het onderzoek naar de deelvragen verloopt. Daarnaast wordt in het hoofdstuk uiteengezet op waarom de methode kwalitatief onderzoek de meest geschikte methode is binnen het onderzoek. In de eerste paragraaf worden de methodes van het onderzoek toegelicht. De methode van onderzoek wordt per deelvraag toegelicht. De tweede paragraaf wordt de datacollectie uiteengezet. In de datacollectie wordt uitgelegd waarom het onderzoek gedaan is naar welke doelgroep en waarom. In de paragraaf operationalisatie wordt toegelicht hoe de kwalitatieve interviews worden afgenomen.

Paragraaf 5.1 Methodes

Bij het onderzoek worden twee onderzoeksmethodes gebruikt: deskresearch en kwalitatief onderzoek. Er wordt geen gebruik gemaakt van kwantitatief onderzoek. Er wordt in het onderzoek uitgegaan van het Kano-model daarin wordt beschreven op welke wijze het onderzoek gedaan moet worden.

§5.1.1 Deskresearch

Voordat er interviews worden afgenomen, wordt er eerst uitvoerig deskresearch gedaan door de onderzoeker. Deskresearch is erop gericht de gemeentekranten van BUCH-gemeenten te analyseren en te beoordelen. Het onderzoek kijkt ook naar welke andere communicatiemiddelen de organisatie momenteel inzet. Door middel van deskresearch wordt er één deelvraag beantwoord: *Welke communicatie-uitingen gebruiken de BUCH-gemeenten om te communiceren met haar inwoners?*

§5.1.2 Fieldresearch

In de theorie van Kano staat uitgebreid beschreven hoe het onderzoek verricht dient te worden. In de theorie wordt deze enquête de Kano-enquête genoemd en deze zal als leidraad dienen voor het onderzoek. De enquête die bestaat uit vier stappen wordt uitgebreid beschreven in paragraaf 5.1.3.

Kwalitatief onderzoek

De theorie van het Kano-model beschrijft dat de beste manier van onderzoek voor het model een enquête is. Echter, verschillen de meningen op welke wijze de enquête afgenomen dient te worden dat kan per mail (Berger, et al., 1993) of mondeling (Sauerwein, et al., 1996). Sauerwein et al. geven aan dat weliswaar een enquête per mail door Kano-onderzoekers het meest wordt gebruikt maar dat de respons op de enquête per mail erg laag is. De voorkeur van Sauerwein et al. liggen dan ook bij een mondeling interview. Het onderzoek zal uitgaan van de theorie van Sauerwein et al. Een andere reden om te kiezen om de theorie van Sauerwein et al. aan te houden als theorie bij de methodologie is de extra dimensie die zij toevoegen aan de enquête. De extra dimensie is de 'self-stated importance', deze dimensie zorgt voor inzicht in welke kenmerken van een product de meeste invloed hebben op de tevredenheid van de doelgroep. In andere onderzoeken wordt de Kano-theorie kwantitatief gebruikt, de onderzoeker kiest er bewust voor om dit niet te doen. Maar omdat de onderzoeker het onderzoek kwalitatief zorgt dan voor meerdere voordelen. Het eerste voordeel is door de respondenten direct te benaderen dit zorgt voor een hogere respons. Het tweede voordeel is dat de onderzoeker gebruik maakt van de standaardvragenlijst van Kano om zo zijn invloed tijdens de interviews te beperken. Tenslotte, wijzen voorgaande onderzoeken van Kano met een kwalitatieve benadering voor waardevolle bevindingen (Balkenende, 2015) (Duijn van, 2016).

Het onderzoek is een kwalitatief onderzoek omdat de BUCH-gemeenten geïnteresseerd zijn in de achterliggende motieven van de inwoners van Bergen en Heiloo als het gaat om wensen en behoeften op het gebied van de gemeentekranten. Daarnaast zijn de BUCH-gemeenten geïnteresseerd in wat de inwoners lezen in de gemeentekrant maar voornamelijk wat de lezer motiveert om de krant te lezen. Een ander onderdeel wat belangrijk is voor het onderzoek, is het achterhalen waar de doelgroep elders de informatie leest die ook in de gemeentekrant staat. De achterliggende gedachten van de keuzes van de respondenten zijn voor het onderzoek van groot belang. Ook daarom kiest de onderzoeker voor een kwalitatief onderzoek.

Kwalitatief onderzoek is onderzoek naar motieven en beweegredenen van mensen. Deze vorm van onderzoeken is diepgaand en kleinschalig (Meier & Mandemaker, 2007). De resultaten uit de kwalitatieve onderzoeken bieden slechts inzichten en geen harde bewijzen. Met behulp van de inzichten van de respondenten kan de basis gevormd worden voor een implementatieplan om een nieuwe invulling van de gemeentekrant te realiseren. Een kritische noot met betrekking tot kwalitatief onderzoek is dat vanwege het interviewen van een klein deel van de gehele onderzoeksdoelgroep de resultaten niet representatief zijn. Echter, is het van groter belang voor het onderzoek om meer diepgaande resultaten te verkrijgen, aangezien het doel niet is de gemeentekrant te vervangen maar om de gemeentekrant voor een hogere tevredenheid te laten zorgen.

Daarnaast kunnen de resultaten niet getoetst worden op statistische significantie. Daarnaast zijn de resultaten uit een kwalitatief onderzoek waardevol. Door middel van kwalitatief onderzoek kan er een beeld geschetst worden van de wensen en behoeften van de doelgroep. De informatie die verkregen wordt met een kwalitatief onderzoek is namelijk objectieve informatie (Meier & Mandemaker, 2007. P15).

§ 5.1.3 Kano-questionnaire

Het Kano-model biedt de handvatten voor succesvol onderzoek, in de vorm van een questionnaire. De questionnaire bestaat uit vier stappen die de onderzoeker zal aanhouden tijdens het onderzoek. De vier stappen worden hieronder beschreven.

Stap 1: De identificatie van de producteigenschappen

De eerste stap van de Kano-questionnaire is het uitzoeken wat de producteigenschappen zijn van de gemeentekrant. In samenwerking met de communicatieadviseurs wordt er getracht te identificeren welke producteigenschappen er zijn en welke er zorgen voor complicaties. In de theorie van Sauerwein et al. zijn er vier vragen opgesteld om de problemen die een klant bij het product heeft te identificeren:

- Welke associatie heeft de klant als het gebruik maakt van het product?
- Welke klachten/problemen associeert de klant met het product?
- Welke criteria heeft de klant wanneer zij het product koopt/gebruikt?
- Welke nieuwe service/onderdeel zou de verwachtingen evenaren van de klant? Wat zou de klant veranderen aan het product?

In het verhaal is de klant de inwoner van de BUCH-gemeenten en het product de gemeentekrant.

In de eerste vraag staat de houding tegenover het product centraal, wat het doel van het product is. De antwoorden bij deze vraag zijn echter wel onduidelijk van aard. De tweede vraag is ontworpen om in te gaan op de problemen en wensen van het product die voorheen nog niet opgemerkt zijn. De derde vraag is puur gericht op de 'one-dimensional requirements' van het product. Het betreft de

precieze kwalificaties waaraan een product moet voldoen volgens de klant. Ten slotte, de laatste vraag is gericht op de verwachtingen van de klant (Sauerwein, et al., 1996).

Om de producteigenschappen van de gemeentekrant te achterhalen worden in samenwerking met de redacteurs van de gemeentekranten verschillende brainstormsessies gehouden om de producteigenschappen te identificeren. Wat hierbij centraal staat zijn de vier bovenstaande vragen die Sauerwein et al. heeft opgesteld om de om de problemen die een klant bij het product heeft te identificeren. De uitwerkingen van het achterhalen van de producteigenschappen zijn terug te vinden in Bijlage I uitwerkingen brainstormsessie.

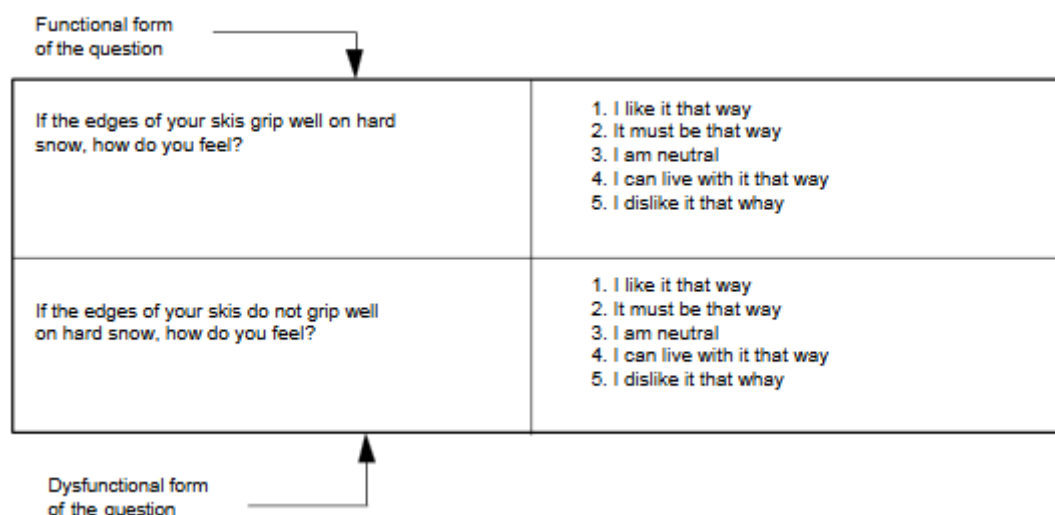
Stap 2: Vragen opstellen voor de Kano-questionnaire.

De vragen voor de Kano-questionnaire worden opgemaakt naar aanleiding van de situatieschets, het voor onderzoek van de onderzoeker in de vorm van de identificatie van de producteigenschappen in stap 1 en een brainstormsessies met de redacteurs van de gemeentekranten.

De questionnaire bestaat feitelijk uit twee delen. Het eerste deel focust zich op de elementen in een product die aanwezig zijn deze worden de functionele vorm van de vraag genoemd (functionele vraag). Het tweede deel van de questionnaire richt zich op de afwezigheid van bepaalde elementen in een product, dit wordt de disfunctionele vorm van de vraag genoemd (disfunctionele vraag). De achterliggende gedachte bij de positieve en negatieve vraagstelling is de het uitgangspunt van de klant. De klant kan namelijk op twee manieren naar de vraagstelling kijken. Bij iedere vraag zijn er vijf standaard keuzemogelijkheden:

1. Ik vind dat prettig;
2. Dat moet zo zijn;
3. Ik ben neutraal;
4. Ik kan daarmee leven;
5. Ik vind dat onprettig.

Hieronder staat vormgegeven op welke wijze de vragen gesteld worden in de questionnaire.



(Figuur 5.1: functional and dysfunctional question in the Kano questionnaire (Sauerwein et al. 1996))

De twee antwoorden op de disfunctionele vraag en de functionele vraag dienen daarna gecombineerd te worden in de Kano evaluatietabel. Die combineert de antwoorden en dat resulteert in zes mogelijke opties:

De klantbehoeften van de klant ten behoeve van het onderwerp is een:

- A. Attractive requirements
- M. Must-be requirements
- R. Reverse requirements
- O. One-dimensional requirements
- Q. Questionable requirements
- I. Indifferent requirements

Hieronder staat een voorbeeld weergegeven van de Kano evaluatietabel.

Customer requirements → ↓		Dysfunctional (negative) question				
		1. like	2. must be	3. neutral	4. live with	5. dislike
Functional (positive) question	1. like	Q	A	A	A	O
	2. must-be	R	I	I	I	M
	3. neutral	R	I	I	I	M
	4. live with	R	I	I	I	M
	5. dislike	R	R	R	R	Q

Customer requirement is ...

A: Attractive
M: Must-be
R: Reverse

O: One-dimensional
Q: Questionable
I: Indifferent

(Figuur 5.2: Kano evaluation table (Sauerwein et al. 1996))

Zoals al eerder in hoofdstuk 4 vermeldt, bevat de Kano-questionnaire van Sauerwein et al. een extra dimensie en deze dimensie gaat in op de importantie van de bevraagde producteigenschappen. De extra dimensie wordt vormgegeven door een extra vragenlijst die parallel aan de kano-questionnaire gehanteerd kan worden. Door deze extra vragen te stellen kan in het onderzoek weergegeven worden welke individuele producteigenschappen de klant het belangrijkste vindt (self-stated-importance).

(Figuur 5.3: self-stated-importance voorbeeld (Sauerwein et al. 1996))

De questionnaire van Sauerwein et al. laat open op welke wijze de interviews afgenomen kunnen worden. In theorie stellen Sauerwein et al. dat een survey per mail de favoriete methode is. Echter, stellen zij ook dat uit ervaring gebleken is dat een oraal interview de meest geschikte methode is. Het onderzoek zal om die reden ook voor een oraal interview kiezen. Het orale interview zal aan de hand van een gestandaardiseerde vragenlijst gehouden worden om op die wijze de invloed van de interviewer te verminderen.

Het type interview dat gebruikt wordt, is het halfgestructureerde interview. Het halfgestructureerde interview is een interview waarbij een vaste vragenlijst gebruikt wordt in de vorm van de Kano-enquête. De interviewer houdt zich aan de Kano-enquête maar kan binnen een onderwerp vrij vragen stellen die de interviewer noodzakelijk acht en ruimte biedt voor de inbreng van de respondent (Verhoeven, 2011).

Tijdens de interviews maakt de interviewer gebruik van projectieve technieken. Projectieve technieken zijn handige gespreksvormen of activiteiten die gesprekken meer diepgang geven (Meier & Mandemaker, 2007). Het doel van een projectieve techniek is emotionele of rationele remmingen weg te nemen bij de respondent om zo waardevolle informatie van de respondent te achterhalen. De projectieve technieken die in de interviews gebruikt gaan worden zijn: open card sorting en personificatie.

Bij open card sorting wordt de respondent een aantal kaartjes met onderwerpen voorgelegd. Die onderwerpen dient de respondent te ordenen in groepen die de respondent geschikt acht, vervolgens wordt de respondent gevraagd de groepen te beschrijven. *Open card sorting* is uitermate geschikt als het gaat om input verkrijgen over de informatiestructuur bij een bestaande of nieuwe site of product (Spencer, 2004).

Personificatie

Bij de personificatie wordt er aan de respondent gevraagd om de gemeentekrant voor te stellen als een persoon. De interviewer tekent dan als voorbeeld een poppetje en dan dient de respondent dat poppetje te beschrijven of het de gemeentekrant is. De reden achter de personificatie is de beeldvorming van de respondent over de waarden van de gemeentekrant. Deze projectieve techniek wordt in het interview verwerkt.

Stap 4: Evaluatie en interpretatie

De questionnaire wordt geëvalueerd in drie stappen. De eerste stap bestaat uit de drie factoren: de functionele vraag, de disfunctionele vraag en de resultaten van de importantie van de onderwerpen te verwerken. De drie factoren worden in een tabel gezet die de drie factoren combineert. De volgende stap is de resultaten analyseren en interpreteren.

Evaluation:

1. Questionnaire

First product requirement
- functional form of the question

- ☒ I like it that way
- ☐ It must be that way
- ☐ I am neutral
- ☐ I can live with it that way
- ☐ I dislike it that way

First product requirement
- dysfunctional form of the question

- ☐ I like it that way
- ☐ It must be that way
- ☐ I am neutral
- ☐ I can live with it that way
- ☒ I dislike it that way

2. Evaluation table

Product requirement	Dysfunctional				
	1.	2	3	4.	5.
Functional	1.				O
	2.				
	3.				
	4.				
	5.				

3. Table of results

Product requirement	A	O	M	I	R	Q	Total	Category
Edge grip		1						
Ease of turn								
Deep powder snow features								
.....								
.....								

(Figuur 5.4: evaluation process (Sauerwein et al. 1996))

Na de verwerking van de dimensies kan er worden begonnen met de interpretatie van de resultaten. De eerste manier om dit te doen is door middel van de frequentie van de antwoorden. De frequentie meet je door het meest voorkomende 'requirements' per producteigenschap te meten. Het kan zijn dat er geen duidelijke categorie naar voren komt die het meest dominant aanwezig is. Volgens Sauerwein et al. is het van belang dat als er geen duidelijke dominante producteigenschap is er uit gegaan kan worden van: M>O>A>I (Must-be>One-dimensional>Attractive>Indifferent).

Naast de frequentie te bekijken geven Sauerwein et al. ook aan dat er gekeken kan worden naar twee andere methodes: het klanttevredenheidcoëfficiënt en de kwaliteitsverbeteringsindex. Het klanttevredenheidcoëfficiënt laat zien of de tevredenheid vergroot kan worden door te voldoen aan de requirements of de requirements enkel voorkomen omdat de klant ontevreden is. Door het klanttevredenheidcoëfficiënt te gebruiken kan de onderzoeker zien hoe sterk een productonderdeel de klanttevredenheid beïnvloed. De andere manier van de resultaten interpreteren is de kwaliteitsverbeteringsindex. Deze index vergelijkt de kenmerken van het product met die van de

concurrentie. De BUCH-gemeenten hebben geen concurrentie als het gaat om andere aanbieders van de gemeentekrant. Maar de kwaliteitsverbeteringsindex wordt in het onderzoek wel gebruikt. Er wordt alleen niet gekeken naar andere aanbieders van de gemeentekrant maar naar andere media waar dezelfde informatie die in de gemeentekrant gepubliceerd wordt. Daarbij kan gekeken worden naar de social media en de website.

Paragraaf 5.2 datacollectie

De gehele populatie van het onderzoek zijn de inwoners van de BUCH-gemeenten die de gemeentekrant ontvangen. Het is niet mogelijk om iedereen uit de populatie te interviewen dit is tijdrovend en te duur (Verhoeven, 2011). De grootte van de doelgroep bepalen wordt gedaan aan de hand van Baarda et al. die schrijven voor dat de steekproef zo pragmatisch mogelijk gedaan dient te worden. Dat wil zeggen dat de grootte van de steekproef af hangt van de duur van het onderzoek, de kosten van het onderzoek en de beschikbaarheid van de respondenten. Met deze kennis kiest de onderzoeker ervoor om enkel de gemeenten Bergen en Heiloo te onderzoeken omdat deze twee gemeenten qua gemeentekrant het meest van elkaar verschillen. De verschillen liggen dan vooral in de grootte van de gemeente en het budget met betrekking tot de gemeentekrant (meer informatie over de verschillen zie §6.1). Op deze manier kan er een vergelijk gemaakt worden tussen de tevredenheid met betrekking tot de gemeentekrant tussen inwoners van de gemeente Bergen en Heiloo.

Steekproefomvang

Bij een kwalitatief onderzoek is de steekproefomvang bereikt als er verzadiging optreedt (Baarda et al., 2013). De verzadiging wordt bereikt als respondenten geen vernieuwende informatie meer aandragen bij de onderzoeker. Na overleg met de opdrachtgever heeft de onderzoeker besloten dat er in totaal zestien interviews zullen plaatsvinden. Er is gekozen voor zestien interviews omdat er ingeschat wordt dat er daarna verzadiging optreedt. Mocht er na zestien interviews geen verzadiging optreden dan zal de onderzoeker meer interviews afnemen.

Selectie

De selectie voor de interviews wordt uitgevoerd in de burgerzakenruimten van de gemeente Bergen en Heiloo. De onderzoeker zal in de burgerzakenruimte willekeurig respondenten aanspreken en hen vragen om te participeren aan het onderzoek. Er zijn echter wel een aantal criteria waaraan een respondent moet voldoen:

- De gemeentekrant ontvangen van de gemeente waarin zij woonachtig zijn;
- Woonachtig zijn in de gemeente Heiloo of Bergen;
- De respondent mag niet werkzaam zijn in de onderzoeksbranche;
- De respondent mag vanwege zijn beroep geen baat hebben bij het onderzoek;
- De respondent die deelneemt aan het onderzoek mag niet werkzaam zijn bij de gemeente;
- De interviewer en de respondent mogen elkaar niet kennen.

Een scheiding maken op basis van het geslacht van de respondent, acht de onderzoeker niet noodzakelijk, omdat iedere respondent de gemeentekrant dient te ontvangen. Wel wordt er een scheiding gemaakt op het gebied van leeftijd: respondenten tot 40 jaar en vanaf 41 jaar oud. De reden dat er scheiding wordt gemaakt op basis van leeftijd is het gebruik van alternatieve informatievoorziening voornamelijk online. De onderzoeker houdt geen rekening met de grootte van de gemeente, er worden acht respondenten uit de gemeente Heiloo en acht respondenten uit de gemeente Bergen geïnterviewd.

Doelgroep	Gemeente	Aantal
-----------	----------	--------

Leeftijd tot 40 jaar oud	Heiloo	4
Leeftijd vanaf 41 jaar	Heiloo	4
Leeftijd tot 40 jaar oud	Bergen	4
Leeftijd vanaf 41 jaar	Bergen	4
Totaal		16

(Tabel 5.1 Respondentschema)

Paragraaf 5.3 operationalisatie

In de operationalisatie wordt beschreven op welke manier de interviews plaatsvinden en waarom. De operationalisatie bestaat uit twee onderdelen omdat er twee doelgroepen geïnterviewd worden: de inwoners van de gemeente Bergen en de inwoners van de gemeente Heiloo die de gemeentekrant ontvangen. In de operationalisatie wordt er deelvraag voor deelvraag toegelicht op welke wijze het interview gevoerd gaat worden maar belangrijk nog waarom het op deze wijze gevoerd zal worden. Daarnaast zal in paragraaf 5.3.2 worden toegelicht op welke wijze de hypotheses worden onderzocht.

§5.3.1 Operationalisatie deelvragen

Deelvraag 1: *Wat is de huidige mening van de inwoners van de BUCH-gemeenten wat betreft de gemeentekrant?*

Toelichting: Het antwoord op deze deelvraag wordt achterhaald door middel van personificatie. Het antwoord op deze deelvraag is een nulmeting. Hoe de gemeentekrant in de huidige vorm bij de respondenten binnen komt en welke ideeën de doelgroep heeft bij de gemeentekrant. Door personificatie toe te passen trekt de onderzoeker de respondent uit de comfortzone om zo een goed beeld te krijgen van wat de respondent vindt van de gemeentekrant. Deze deelvraag zal door middel van kwalitatief onderzoek worden beantwoord tijdens het interview.

Deelvraag 2: *Welke communicatie-uitingen gebruiken de BUCH-gemeenten (gemeente Bergen en Heiloo) om te communiceren met haar inwoners?*

Toelichting: Het antwoord op deze deelvraag wordt achterhaald door middel van deskresearch. De vraag wordt beantwoord door gesprekken met medewerkers van de gemeenten Bergen en Heiloo. De onderzoeker maakt tevens gebruik van het intranet om de volledige toegang te krijgen tot de communicatie-uitingen. Naast dat er onderzocht wordt welke communicatiekanalen de beide gemeenten gebruiken wordt er ook onderzocht welke informatie er per uiting verspreid wordt.

Deelvraag 3: *Welke elementen van de gemeentekrant zorgen voor (on)tevredenheid bij de inwoners van de BUCH-gemeenten?*

Toelichting: Het antwoord op deze deelvraag wordt achterhaald door middel van fieldresearch in de vorm van een enquête en interviewing. Zoals de Kano-questionnaire voorschrijft wordt er voorafgaande het maken van de enquête de waardenkenmerken geïdentificeerd door middel van een brainstormsessie met de betrokken communicatieadviseurs van beiden gemeenten. De communicatieadviseurs hebben veel ervaring met de interesses van de gemeentekranten en kunnen hierdoor bepalen welke elementen er zorgen voor tevredenheid. De interviews worden *face-to-face* afgenomen in een afgesloten rustige omgeving. Verdere informatie met betrekking tot de wijze waarop de interviews afgenomen worden staan in de bijlage topic guide. Tijdens de interviews zal eerst de enquête aan de respondenten worden voorgelegd om vervolgens aan de hand van de ingevulde enquête vragen te stellen aan de respondent. De onderwerpen die aan bod komen in de enquête en het interview zijn elementen die al in de gemeentekrant staan of onderwerpen die de redacteurs hebben aangedragen in de brainstormsessies.

Deelvraag 4: *Wat vindt de inwoner van de BUCH-gemeenten van alternatieve informatiekanalen om informatie te verkrijgen van de BUCH-gemeenten?*

Toelichting: Het antwoord op deze deelvraag wordt achterhaald door fieldresearch doormiddel van *opencard sorting*. Er worden een aantal onderwerpen van de gemeentekrant geïdentificeerd met hulp van de betrokken communicatieadviseurs. De onderwerpen worden opgeschreven op een aantal briefjes en aan de hand daarvan wordt de respondent gevraagd de briefjes te kaderen en deze een naam te geven. De respondent wordt gevraagd de verschillende onderwerpen te sorteren op mediakanaal: social media, website of gemeentekrant. Meer informatie met betrekking op de wijze waarop de *open card sorting*-methode wordt toegepast staan in de bijlage topic guide.

§5.3.2 Operationalisatie hypotheses

Hypothese 1: *Als de 'must-be requirements' niet vervuld worden dan is de klant extreem ontevreden.*

Toelichting: Door middel van het gebruik van de enquête in het Kano-model kan de onderzoeker achterhalen welke productkenmerken behoren tot de *'must-be requirements'*. Tijdens het daaropvolgende interview wordt er aan de respondent gevraagd naar de mening over het desbetreffende productkenmerk daaruit zal blijken dat als deze niet vervuld wordt er een hoge ontevredenheid heerst.

Hypothese 2: *Als het niveau van de 'one-dimensional requirements' van de klant hoog ligt dan ligt de tevredenheid ook hoog, en visa versa.*

Toelichting: Door middel van het gebruik van de enquête in het Kano-model kan de onderzoeker achterhalen welke productkenmerken behoren tot de *'one-dimensional requirements'*. Tijdens het daaropvolgende interview wordt er aan de respondent gevraagd naar de mening over het desbetreffende productkenmerk daaruit zal blijken dat als het niveau van deze productkenmerken hoog is er een hoge tevredenheid heerst.

Hypothese 3: *Als de 'attractive requirements' behaald worden dan stijgt het niveau van tevredenheid buiten proportioneel.*

Toelichting: Door middel van het gebruik van de enquête in het Kano-model kan de onderzoeker achterhalen welke productkenmerken behoren tot de *'attractive requirements'*. Tijdens het daaropvolgende interview wordt er aan de respondent gevraagd naar de mening over het desbetreffende productkenmerk daaruit zal blijken of de tevredenheid van de klant hoog is op het gebied van het desbetreffende productkenmerk.

Hoofdstuk 6 Resultaten

In het hoofdstuk resultaten worden de resultaten beschreven die gevonden zijn bij het onderzoek. De resultaten zijn per onderwerp geclusterd. De onderwerpen corresponderen met het eerdere hoofdstuk methodologie. De verbatims van de interviews en de analyseschema's zijn te vinden in de bijlagen.

Paragraaf 6.1 Deelvraag 1: Wat is de huidige mening van de inwoners van de BUCH-gemeenten wat betreft de gemeentekrant?

Deelvraag één is beantwoord door middel van fieldresearch in de vorm van een oraal interview. Om de respondenten uit de comfortzone te halen is er gebruik gemaakt van de personificatie-methode. Er is gevraagd hoe de respondent aankeek tegen de huidige gemeentekrant.

Van de zestien respondenten zijn er twee respondenten niet ingegaan op de personificatie-methode en konden geen bruikbaar antwoord geven. Van de overige veertien respondenten is te zien dat zij de gemeentekrant een zakelijk karakter vinden hebben. Maar liefst elf van de zestien respondenten geeft aan dat zij de gemeentekrant een zakelijk karakter vinden hebben (Bijlage II, Analyseschema 18). Van deze elf respondenten geven er vijf respondenten aan dat zij dit zakelijke karakter erg prettig vinden. Een respondent geeft specifiek aan dat het erg prettig is dat er weinig poespas is bij de gemeentekrant. De respondent vindt het vooral prettig dat het een duidelijk en correct stuk is van de gemeente. *“Ik vind het wel fijn dat het strak is en neutraal. Geen poepelegijn dat is prima. Maar ik vind niet dat je dat kan typeren op een man en een vrouw. Ik vind dat het zakelijk moet zijn en dat is ook zo. Het springt er wel uit dat het een stuk van de gemeente is. Het moet wel duidelijk zijn van hup dit is de gemeente hier staat de informatie.”* (Bijlage III, verbatim 2).

Het zakelijke karakter betreft zowel de opmaak als de informatie die in de krant staat. Zo geeft respondent 11 aan dat het als erg prettig wordt ervaren dat de krant informatief en zakelijk is. *“Ik ben heel tevreden over de stukjes in de krant. Het is informatief en zo blijf ik op de hoogte. Het wordt zeer direct beschreven. Het is erg zakelijk en to the point.”* (Bijlage III, verbatim 2).

Daarnaast zijn er ook enkele respondenten die minder tevreden zijn over de gemeentekrant. Drie respondenten geven aan niet tevreden te zijn met de gemeentekrant. De reden dat deze respondenten ontevreden zijn, is te wijten aan de opmaak van de gemeentekrant. Drie respondenten zouden graag meer gebruik van beeld zien in de gemeentekrant (Bijlage II, Analyseschema 18). *“Ik zie weinig dynamiek in de gemeentekrant. Er zit ook weinig vernieuwends aan. Ik zou de opmaak of de opsomming veranderen ik vind dat een beetje dodelijk saai. Ja zo bot het is de vormgeving waarvan ik denk ja dat is niet mooi.”* (Bijlage III, Verbatim 7). Naast de klachten over de vormgeving is er ook een respondent die het erg vervelend vindt dat de krant niet altijd bezorgd wordt bij hem. *“Ik krijg hem niet altijd. Het punt is dat de krant regelmatig werd bezorgd tot het gemeentedeel erin verscheen.”* (Bijlage III, Verbatim 7).

Paragraaf 6.2 Deelvraag 2: Welke communicatie-uitingen gebruiken de BUCH-gemeenten om te communiceren met haar inwoners?

Er is slechts één deelvraag beantwoord met behulp van deskresearch. Door correspondentie met de twee belangrijkste medewerkers op het gebied van de communicatie-uitingen is de deelvraag beantwoord. De belangrijkste medewerkers op het gebied van communicatie-uitingen zijn de redacteurs van de twee gemeentekranten. De deelvraag die beantwoord is met deskresearch luidt:

- *Welke communicatie-uitingen gebruiken de BUCH-gemeenten (gemeente Bergen en Heiloo) om te communiceren met haar inwoners?*

De deelvraag is opgedeeld in twee delen: de communicatie-uitingen van de gemeente Bergen en die van Heiloo. Naast dat er gekeken wordt naar de communicatie-uitingen van de twee gemeenten neemt de onderzoeker ook de hoogte van het budget voor advertentiekosten mee.

6.2.1 Communicatie-uitingen en de kosten van de gemeente Heiloo

De gemeente Heiloo maakt gebruik van een aantal kanalen waarmee zij communiceren met haar inwoners hieronder staat het kanaal en daarbij kort samengevat welke informatie er gecommuniceerd wordt.

- De website: op de website staat alle informatie op die de gemeente met haar inwoners deelt. Van nieuwtjes, actualiteiten in de gemeenten, werk in uitvoering en dienstverlening dat staat op www.heiloo.nl;
- De gemeentekrant: de gemeentekrant van Heiloo wordt gepubliceerd in het weekblad de Uitkijkpost. De Uitkijkpost Heiloo heeft een oplage van 7.250 op 22.623 inwoners (CBS, april 2016);
- Nieuwsbrief: er worden nieuwsbrieven gestuurd naar de inwoners als het gaat om een beperkte doelgroep over een specifiek onderwerp;
- Facebook: nieuws met verwijzingen naar de website;
- Twitter: nieuws met verwijzing naar website;
- Brieven: nieuws aan (groep) personen over specifiek onderwerp;
- Digitale borden langs de weg: korte attenderingen (ook door derden aan te leveren);
- Persberichten die worden overgenomen door huis-aan-huisbladen of Alkmaarsche Courant; nieuws;
- Projectwebsite met informatie over specifiek project.

Kosten gemeentekrant Heiloo

De totale kosten in 2016 die de gemeente Heiloo uitgeeft aan advertentieruimte in de gemeentekrant bedragen jaarlijks €27.916,59. De cijfers hiervan staan in het gemeentelijke document overzicht doorbelasting publicaties 2016. In deze publicatie wordt er een onderscheid gemaakt tussen de volgende onderwerpen: Externe voorlichting, raadsbudgetten, bezwaarschriften, vrijwilligerswerk, kosten vergunning verlenen(milieu), gescheiden inzameling huishoudelijk afval, verkeersveiligheid, Bestemmingsplannen, Monumentenzorg, Welzijn (participatie, minima, WWB, bijstand), Uitvoering WMO uitgaven, en bouw-, woning- en welstandstoezicht.

6.2.2 Communicatie-uitingen en de kosten van de gemeente Bergen:

- Brieven; nieuws aan (groep) personen over specifiek onderwerp;
- Persberichten die worden overgenomen door huis-aan-huisbladen of Alkmaarsche Courant; nieuws
- Gemeentepagina in Bergens Nieuwsblad en Contact met de Egmonden; nieuws, bekendmakingen voor alle inwoners van de gemeente Bergen;
- Facebook; nieuws, leuke weetjes, soms met verwijzing naar meer informatie op website;
- Twitter; nieuws met verwijzing naar website- Instagram;
- Website www.bergen-nh.nl (nieuwtjes, actuele stand van zaken projecten en werk in uitvoering, dienstverlening);
- Projectwebsite met informatie over specifiek project, zoals Mooi Bergen;

- Nieuwsbrief: informatie voor beperkte doelgroep over specifiek plan/project;
- Digitale borden: korte attenderingen (ook door derden aan te leveren);
- Inloop- en informatiebijeenkomsten: informatie voor groepen geïnteresseerden voor specifiek plan/project.

Kosten gemeentekrant Bergen

Kosten van de gemeente Bergen voor de gemeentekrant liggen vele malen hoger dan van de gemeente Heiloo. Bijna het dubbele van de kosten van de gemeente Heiloo. Maar liefst €55.000 waren de uitgaven voor heel 2016. Daarbij is de gemeente wel onder budget gebleven want er was in eerste instantie €61.000 begroot. Deze informatie komt direct van het management van de afdeling communicatie.

Paragraaf 6.3 Deelvraag 3: Welke elementen van de gemeentekrant zorgen voor (on)tevredenheid bij de inwoners van de BUCH-gemeenten?

Om deelvraag drie te beantwoorden heeft de onderzoeker zestien respondenten uit de gemeenten Bergen en Heiloo geïnterviewd. De topic guide bestaat uit zes topics waarvan de laatste twee de open card sorting en personificatie (Bijlage VII Topic guide). De resultaten zijn gebaseerd op de analyseschema's (Bijlage II), de verbatims (Bijlage III) en de resultaten uit de Kano-enquête (Bijlage IV).

§6.3.1 Huidige onderwerpen uit de gemeentekrant

Het eerste topic bestaat uit de huidige onderwerpen die nu al in een van de twee gemeentekranten staan.

Gemeentelijke belastingen

De gemeentelijke belastingen krijgen in de Kano-enquête de waarde 'Indifferent'. Zes van de zestien respondenten hebben dat in de enquête aangegeven. Echter, is uit de gesprekken duidelijk naar voren gekomen dat maar liefst tien respondenten het onderdeel van de gemeentelijke belastingen actief leest in de gemeentekrant. Zo stellen een aantal respondenten dat het een taak is van de gemeente omdat het hen persoonlijk aangaat. Respondent 16 stelt dat het belangrijk is dat het in de krant staat aangezien de burger het wel moeten betalen. Enkele respondenten zijn ontevreden over de informatievoorziening over de gemeentelijke belastingen zo vindt respondent 12 dat hij specifiekere informatie wil over de gemeentelijke belastingen (Bijlage II, Analyseschema 2).

Bouwvergunningen

Bouwvergunningen krijgen in de Kano-enquête de waarde 'Indifferent'. Zes van de zestien respondenten hebben dat in de enquête aangegeven. Uit het daaropvolgende interview blijkt dat een groot aantal respondenten wel actief de bouwvergunningen leest. De motivatie hiervoor is voornamelijk het bekijken van de bouwvergunningen die verleend worden in de directe woonomgeving van de respondenten. Maar liefst twaalf respondenten heeft aangegeven dat zij enkel kijken naar de bouwvergunningen met oog op de eigen woonomgeving (Bijlage II, Analyseschema 2). Zo stelt Respondent 12: "Ja dat vind ik heel belangrijk. Stel dat ze ineens een dak op het huis zetten van de burens en dat ik geen zon meer heb. Dan kan ik daartegen ageren. Ik lees altijd even of mijn straat erin staat hoor altijd even van oei even kijken of mijn straat erin staat." (Bijlage III, Verbatim 12).

Bestemmingsplannen

Bestemmingsplannen krijgen in de Kano-enquête de waarde *'one-dimensional'*. Acht van de zestien respondenten hebben dat in de enquête aangegeven. Bijna alle respondenten geven verder in het interview aan dat ze een bestemmingsplan altijd even doorlezen in de gemeentekrant. Hierbij is het opmerkelijk dat een gedeelte van de respondenten aangeeft het enkel voor de eigen omgeving te lezen en andere weer voor de gehele gemeente te lezen. Een ruime meerderheid van de respondenten vindt de publicatie van de bestemmingsplannen in de krant van groot belang en wil dat dit zo blijft. Er is slechts door respondent 16 een punt van kritiek omdat de respondent het standpunt van de gemeente mist in de gemeentekrant (Bijlage II, Analyseschema 3).

Evenementenvergunningen

Evenementenvergunningen krijgen in de Kano-enquête de waarde *'Indifferent'*. Tien van de zestien respondenten hebben dat in de enquête aangegeven. Het onderwerp evenementenvergunningen is geen onderwerp wat de respondenten interessant vinden. Tien respondenten stellen dat ze de evenementenvergunningen in de gemeentekrant niet belangrijk vinden. Daarbij geven ze als oorzaak dat ze er weinig mee te maken hebben en desinteresse. De Kano-waarde komt overeen met de bevindingen in de interviews (Bijlage II, Analyseschema 4).

Gemeentelijke projecten

Gemeentelijke projecten krijgen in de Kano-enquête de waarde *'one-dimensional'*. Zes van de zestien respondenten hebben dat in de enquête aangegeven. De onderdelen in de gemeentekrant met betrekking tot de gemeentelijke projecten worden actief gelezen maar liefst elf van de zestien respondenten leest het actief. De respondenten vinden het onderwerp ook een belangrijk onderwerp. Een aantal respondenten geeft als reden op dat ze graag op de hoogte blijven van wat er speelt binnen de gemeente zodat zij daarop kunnen inspelen (Bijlage II, Analyseschema 5).

Afvalregelingen

Afvalregelingen krijgen in de Kano-enquête de waarde *'one-dimensional'*. Elf van de zestien respondenten hebben dat in de enquête aangegeven. De respondenten geven tijdens de interviews veelal aan dat zij de afvalregelingen in de gemeentekrant belangrijk vinden. Daarbij is het opvallend te noemen dat een deel respondenten deze informatie niet wekelijks via de gemeentekrant tot zich neemt, maar via een digitale manier als een app of de website. Er is een duidelijke scheiding in de antwoorden te zien wie de informatie uit de krant haalt en wie de informatie digitaal ontvangt. Respondent 9 heeft wel een aanmerking op de berichtgeving die vindt dat belangrijke informatie moet worden uitgelicht omdat er nu nog te vaak fouten gemaakt worden (Bijlage II, Analyseschema 6).

Sociaal domein

Sociaal domein krijgt in de Kano-enquête de waarde *'Indifferent'*. Zeven van de zestien respondenten hebben dat in de enquête aangegeven. De waarde *'Indifferent'* klopt niet geheel met de bevindingen die later in de interviews zijn opgedaan. Tijdens de interviews geven zes respondenten aan het sociaal belangrijk te vinden en een deel van de respondenten vindt het prettig dat deze informatie in de gemeentekrant staat voor de zwakkere in de gemeenschap (Bijlage II, Analyseschema 7). Zo geeft respondent 7 aan: *"Nou ja je leeft in een gemeenschap dus je hebt er mee te maken. Dus dat is waarom ik het prettig vind dat er informatie over dat onderwerp in staat. Je bent inwoner en dat is gewoon belangrijk."* (Bijlage III, Verbatim 7). Slechts twee van de respondenten gebruiken de informatie voor eigen gebruik.

De kap van bomen

De kap van bomen krijgt in de Kano-enquête de waarde *'Indifferent'*. Negen van de zestien respondenten hebben dat in de enquête aangegeven. De informatie over de bomenkap is voor het merendeel van de respondenten niet belangrijk. Zij vertrouwen op het oordeel van de gemeente als er een boom gekapt moet worden. Zoals respondent 15 zegt als een boom gekapt moet worden zal dat zo zijn. Echter, zijn er ook een aantal respondenten die het erg belangrijk vinden om te weten als er een boom gekapt wordt (Bijlage II, Analyseschema 8). *"Bomenkap dat raakt de mensen."* (Bijlage III, Verbatim 10).

Gladheidsbestrijding

Gladheidsbestrijding krijgt in de Kano-enquête de waarde *'Indifferent'*. Zes van de zestien respondenten hebben dat in de enquête aangegeven. Wat opvalt is dat maar liefst vier respondenten geen duidelijke informatie hebben gegeven over het onderwerp gladheidsbestrijding in de interviews. Verder meldt een deel van de respondenten dat ze de gladheidsbestrijding niet nuttig vinden in verband met het gebrek aan nieuwswaarde (Bijlage II, Analyseschema 9). Zo vraagt respondent 8 zich af: *'Zinloos om te publiceren, het is glad of niet. De krant komt eenmaal in de week hoe kan dat up-to-date zijn?'* (Bijlage III, Verbatim 8).

Raadsverslagen

Raadsverslagen krijgen in de Kano-enquête de waarde *'Indifferent'* en *'one-dimensional'*. Zes van de zestien respondenten hebben dat in de enquête aangegeven. Het onderwerp zorgt voor een verdeling in de antwoorden, een deel van de respondenten heeft niets met de raad en de andere vinden het wel belangrijk. Vooral de respondenten uit de gemeente Heiloo missen de informatie in de gemeentekrant. Zij geven aan een verdieping te zoeken waarbij zij om meer gedetailleerde informatie vragen wat er in de raad besloten wordt. Respondent 4 geeft aan het op prijs te stellen als er een koppeling gemaakt wordt tussen de krant en de website op het gebied van informatie uit de raad waarbij de basisinformatie in de krant staat en de details op de website (Bijlage II, Analyseschema 10).

Naturalisatiebijeenkomsten

Naturalisatiebijeenkomsten krijgen in de Kano-enquête de waarde *'Indifferent'*. Twaalf van de zestien respondenten hebben dat in de enquête aangegeven. Een groot aantal respondenten vindt het onderwerp naturalisatiebijeenkomsten niet belangrijk met name omdat het ze persoonlijk niet aangaat (Bijlage II, Analyseschema 11): *"Dat interesseert mij heel weinig ik vind het leuk hoor voor die mensen maar ik heb er natuurlijk helemaal niets aan. Daarom maakt het me ook niet zoveel uit of het er nou wel of niet in komt."* (Bijlage III, Verbatim 8).

§6.3.2 Openingstijden en adresgegevens gemeentehuis

De openingstijden en adresgegevens van het gemeentehuis vormden zelfstandige topics tijdens de interviews. Echter, zijn de onderwerpen zo nauw met elkaar verweven dat de onderzoeker ervoor gekozen heeft om van de twee onderwerpen één analyseschema te maken.

De Kano-waarden van de openingstijden en adresgegevens van het gemeentehuis zijn *'one-dimensional'*. Daarbij vonden zes respondenten de adresgegevens *'one-dimensional'* en zeven respondenten de openingstijden *'one-dimensional'*. Wat opvalt bij de interviews is dat veel respondenten het onderwerp als een standaard iets beschouwen. Volgens de Kano-theorie zouden

de onderwerpen dan behoren tot de *'must-be requirements'*. Vooral de antwoorden van de respondenten dat de onderwerpen er gewoon in horen is opvallend (Bijlage II, Analyseschema 12).

§6.3.4 Alternatieve media

De alternatieve media zijn de digitale mediakanalen waarbij dezelfde informatie als in de gemeentekrant wordt gecommuniceerd. Tijdens de interviews is er aan de respondent voorgelegd aan welk medium ze de voorkeur geven.

Website

De respondenten geven de Kano-waarde *'one-dimensional'* aan de website. Zeven respondenten geven deze waarde aan de website. Tijdens de interviews kwam naar voren dat negen respondenten de informatie op de website belangrijker vonden dan de gemeentekrant. De respondenten geven hierbij aan als reden dat de website een geschikter medium is omdat er meer informatie op kan en dat de informatie meer up-to-date is. Daarnaast blijkt ook dat er een gedeelte van de respondenten geheel afhankelijk is van de gemeentekrant omdat ze geen gebruik maken van de website. Drie respondenten geven aan geheel afhankelijk te zijn van de gemeentekrant (Bijlage II, Analyseschema 13).

Social media

De respondenten geven de Kano-waarde *'Indifferent'* aan de social mediakanalen. Van de zestien respondenten geven er zeven de waarde *'Indifferent'* aan. Tijdens de interviews blijkt echter dat een meerderheid van veertien respondenten de gemeente niet volgt of zelfs geen social media-account heeft. Een deel van de respondenten verwacht ook niet dat de gemeente haar informatie plaatst op social media. Daarnaast heeft social media voor een aantal respondenten een negatief imago (Bijlage II, Analyseschema 14).

§6.3.5 Ontbrekende onderwerpen

Het laatste topic uit de topic guide zijn de onderwerpen die momenteel niet in de gemeentekranten staan maar wellicht binnenkort wel in de gemeentekranten verschijnen.

Burgemeester aan het woord

Burgemeester aan het woord krijgt middels de Kano-enquête de waarde *'Indifferent'*. Acht van de zestien respondenten hebben dat middels de enquête aangegeven. Daarbij moet gezegd worden dat alleen in de gemeente Bergen de burgemeester een column heeft. Het valt op dat juist de respondenten uit de gemeente Bergen weinig interesse hebben in de column van de burgemeester. De respondenten uit Bergen geven dan ook aan het niet belangrijk te vinden. Een aantal respondenten uit Heiloo staat wel positief tegenover een column van de burgemeester in de gemeentekrant. Deze respondenten geven wel aan dat ze een column van de burgemeester willen voor verdieping maar het dient wel nieuwswaarde te bevatten (Bijlage II, Analyseschema 15).

Motieven achter besluitvorming

Motieven achter besluitvorming krijgt in de Kano-enquête de waarde *'Indifferent'*. Acht van de zestien respondenten hebben dat in de enquête aangegeven. De meerderheid van de respondenten vindt het onderwerp belangrijk. De respondenten geven aan graag meegenomen te worden in de motieven van een besluit. Niet alle respondenten vinden het onderwerp belangrijk: twee respondenten geven aan dat het toch niet uitmaakt omdat het al besloten is. Echter, is het merendeel toch voor een motivatie van een gemeentelijk besluit (Bijlage II, Analyseschema 16). Zo ook respondent 16: *"Jazeker ik zou daar graag meer informatie over willen. De achterliggende*

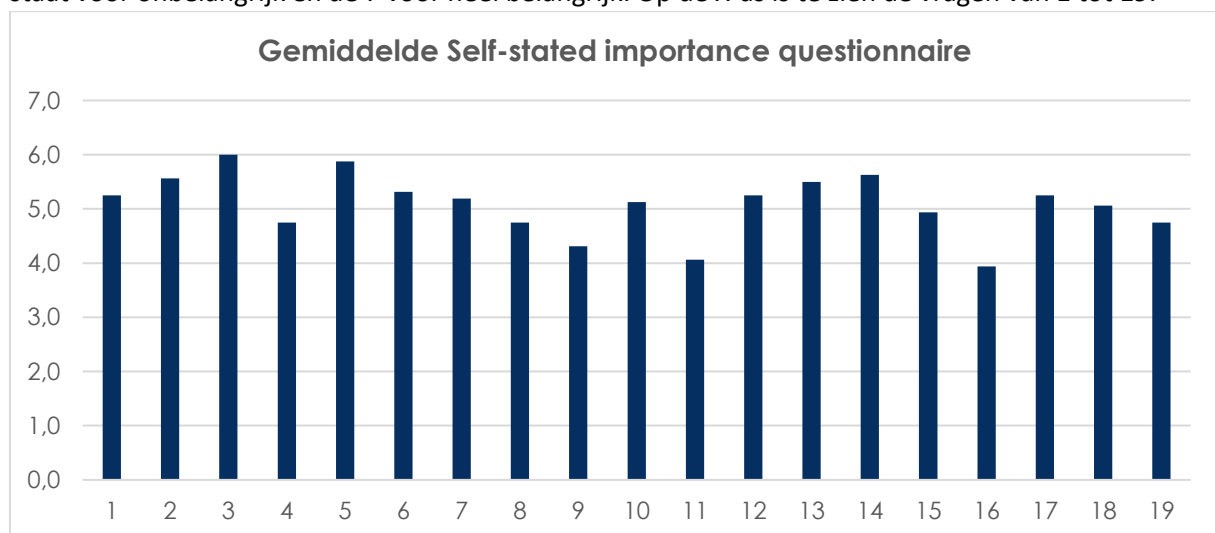
gedachte van joh waarom is dat. Ja eigenlijk wel nu worden er soms dingen besloten waarbij totaal niet duidelijk is waarom. Bij sommige onderwerpen hoef ik dat niet te weten maar er zijn onderwerpen waarbij ik graag wil weten wat en hoe.” (Bijlage III, Verbatim 11).

Expert aan het woord

Expert aan het woord krijgt in de Kano-enquête de waarden ‘Indifferent’ en ‘Attractive’. Maar de onderzoeker gaat volgens de Kano-methode uit van ‘Attractive’. Vijf van de zestien respondenten hebben dat in de enquête aangegeven. De respondenten zijn hier redelijk gespreid in de antwoorden. Respondenten staan positief tegenover een artikel over een expert in de gemeentekrant. Vooral verdieping over bepaalde onderwerpen is iets wat de respondenten aangeven op prijs te stellen. Tevens wordt de objectiviteit van mensen van buiten de ambtenarij gewaardeerd. Maar een andere respondent gaf weer aan dat zij graag een ‘gewone’ ambtenaar zoals een receptioniste weleens aan het woord zou willen haar de werkzaamheden (Bijlage II, Analyseschema 17).

§6.3.6 Self-stated importance questionnaire

Bij iedere vraag is aan de respondenten gevraagd hoe belangrijk zij het desbetreffende onderwerp vonden. In de grafiek hieronder is gemakkelijk te zien welke onderwerpen in vergelijking met andere onderwerpen als belangrijk gezien worden. Op de Y-as is te zien de schaal van 1 tot 7 waarbij de 1 staat voor onbelangrijk en de 7 voor heel belangrijk. Op de X-as is te zien de vragen van 1 tot 19.



(Figuur 6.1 Gemiddelde self-stated importance per vraag N=16 (bron: bijlage V))

Op de grafiek is te zien dat vragen over het bestemmingsplan (3), de gemeentelijke projecten (5) en de website (14) als de belangrijkste onderwerpen worden gezien. Alle drie de onderwerpen hebben dan ook de Kano-waarde ‘one-dimensional’. De onderwerpen bestemmingsplannen en gemeentelijke projecten zijn onderwerpen die dicht bij elkaar liggen qua belangrijkheid. Van de onderwerpen die al in de gemeentekrant staan vonden de respondenten voornamelijk het onderwerp evenementenvergunningen (4), gladheidsbestrijding (9) en de naturalisatiebijeenkomsten (11) het minder belangrijk. Deze onderwerpen scoorden ook alle drie een Kano-waarde van ‘Indifferent’.

Van de onderwerpen die nog niet in beide gemeentekranten staan worden bijna alle als belangrijk geacht. Echter, is er een onderwerp die zeer laag scoort op dat gebied en dat is de burgemeester aan het woord (16) met een score van 3,9 is het onderwerp het minst belangrijke van het onderzoek.

Paragraaf 6.4 Deelvraag 4: Wat vindt de inwoner van de BUCH-gemeenten van alternatieve informatiekkanalen om informatie te verkrijgen van de BUCH-gemeenten?

Deze deelvraag is door middel van fieldresearch beantwoord. Er is gebruik gemaakt van *open card sorting* en interviewvragen om de deelvraag te beantwoorden. Wat eigenlijk onmiddellijk opvalt is dat maar drie respondenten aangeven dat ze gebruik te willen maken van een social mediakanaal van de gemeente. Van deze drie respondenten geeft één respondent aan dat ze gebruik van social media enkel voor lokale onderwerpen wil gebruiken en één respondent geeft aan enkel de openingstijden en de expert aan het woord willen zien. Een andere respondent geeft aan dat die graag alle onderwerpen op social media wil zien.

Wat betreft de website is het totaal omgekeerd. Bijna alle respondenten geven aan dat alle onderwerpen die besproken zijn in het interview op de website willen zien. Toch moet er een kanttekening geplaatst worden omdat vier van de respondenten aangeeft geen gebruik te maken van de website. Daaruit blijkt dat deze vier respondenten afhankelijk zijn van de gemeentekrant. Maar verder geven twaalf respondenten aan dat ze alle onderwerpen op de website willen lezen (Bijlage IV-resultaten open card sorting).

Hoofdstuk 7 Conclusies

In dit hoofdstuk wordt de probleemstelling beantwoord. Eerst worden de deelvragen stap voor stap beantwoord en vervolgens wordt er ingegaan op de hypothesen. De onderzoeker beantwoordt deze vragen door conclusies te trekken uit de resultaten van het vorige hoofdstuk.

Paragraaf 7.1 Antwoorden op de deelvragen

Eerst worden de deelvragen beantwoord en doormiddel van deze antwoorden kan de probleemstelling worden beantwoord.

§7.1.1 Deelvraag 1: Wat is de huidige mening van de inwoners van de BUCH-gemeenten wat betreft de gemeentekrant?

De respondenten hebben aangegeven dat de gemeentekrant een zakelijk karakter heeft. Het zakelijke karakter is volgens de onderzoeker voornamelijk te wijten aan de opmaak van de gemeentekrant. De respondenten geven aan dat ze het prettig vinden dat de gemeentekrant zakelijk is, omdat dit volgens hen past bij een gemeentekrant.

Wel geeft een aantal respondenten een verbeterpunt aan en dat is het inpassen van meer beeldmateriaal. Dat kan volgens hen beter. Deze groep geeft aan dat de krant zakelijk dient te blijven maar wel meer gebruik moet maken van beeldmateriaal.

Daarnaast is uit de interviews een probleem naar voren gekomen waar de onderzoeker en de opdrachtgever niet aan gedacht hebben. Dat probleem is de bezorging van de gemeentekrant want dat gebeurt niet altijd correct en daardoor krijgen een aantal inwoners gemeentekrant niet altijd binnen. Dit probleem zorgt voor grote ontevredenheid onder de respondenten en dient verholpen te worden.

§7.1.2. Deelvraag 2: Welke communicatie-uitingen gebruiken de BUCH-gemeenten om te communiceren met haar inwoners?

De gemeenten Bergen en Heiloo gebruiken beide dezelfde communicatie-uitingen. De uitingen van de gemeente zijn: brieven, persberichten, gemeentepagina, Facebook, Twitter, de website, projectwebsite, nieuwsbrief, digitale borden en inloop- en informatiebijeenkomsten. Deze uitingen zijn algemeen en worden eigenlijk door iedere gemeente gebruikt. Dat de communicatie-uitingen hetzelfde zijn is mede dankzij de fusie van de BUCH.

De kosten van de publicaties in de gemeentekrant verschillen wel sterk van elkaar, de gemeente Heiloo gebruikte €27.916,59 in 2016. In tegenstelling tot de gemeente Bergen, die verbruikte €55.000 in 2016. Die verschillen zijn aanzienlijk. Echter, moet er wel in ogenschouw genomen worden dat de grootte van de twee gemeente ook verschilt, Bergen heeft 29.828 inwoners en Heiloo 22.623 inwoners.

§7.1.3 Deelvraag 3: Welke elementen van de gemeentekrant zorgen voor (on)tevredenheid bij de inwoners van de BUCH-gemeenten?

De Kano-waarden van het bestemmingsplan, gemeentelijke projecten, afvalregelingen, raadsverslagen, de adresgegevens en openingstijden van het gemeentehuis zijn allemaal 'one-dimensional'.

Het bestemmingsplan en de gemeentelijke projecten springen er weer uit op gebied tevredenheid. Omdat deze twee factoren ook op de *self-stated importance* questionnaire hoog scoren. Respondenten geven aan dat zij deze onderwerpen erg belangrijk vinden en graag op de hoogte blijven op wat er gebeurt in de gemeente. Het is opvallend dat juist deze twee onderwerpen zo goed scoren want deze gaan de gehele omgeving aan. Ook de afvalregelingen en de raadsverslagen worden graag gelezen door de respondenten. Daarbij moet wel gezegd worden dat de afvalregelingen door veel respondenten digitaal worden gelezen. Raadsverslagen zijn populair en dan met name de verdiepende functie ervan. Respondenten uit de gemeente Heiloo geven aan dat ze dit echt missen in de krant. Gedetailleerde informatie ontbreekt veelal in de gemeentekrant maar ook op de website. Een respondent geeft aan dat er voor de raadsverslagen een koppeling gemaakt kan worden tussen de gemeentekrant en de website. Zodat de basisinformatie in de gemeentekrant staat maar de verdieping op de website. Verder zijn de openingstijden en de adresgegevens van het gemeentehuis ook zeer geliefd. Uit de antwoorden die bij deze onderwerpen gegeven zijn denkt de onderzoeker eerder aan een Kano-waarde van *'must-be'* dan *'Indifferent'* omdat eigenlijk iedere respondent dit onderwerp ziet als een standaard onderwerp beschouwd.

Verder heeft het onderwerp expert aan het woord de Kano-waarde *'Attractive'*. Respondenten geven ook bij dit onderwerp aan dat ze verdieping missen. Daarnaast stellen de respondenten het op prijs als er iets nieuws in de gemeentekrant staat. Niet de geijkte onderwerpen maar iets nieuws om zo de lezer meer te vermaken.

De overige onderwerpen zijn allen beoordeeld als *'Indifferent'*. Dit wil zeggen dat de respondenten noch positief noch negatief over deze onderwerpen denken. Echter, kan door middel van de *self-stated importance* worden achterhaald hoe belangrijk de respondenten deze onderwerpen vinden. Daarbij kijkt de onderzoeker naar drie onderwerpen die hoog scoren op de self-stated importance. De onderwerpen die hoog scoren zijn: de bouwvergunningen, sociaal domein en motieven achter een beslissing. De bouwvergunningen worden wel gelezen door de respondenten, de motivatie van de respondenten waarom zij de bouwvergunningen lezen is om de eigen omgeving in de gaten te houden zodat zij in de eigen woonomgeving geen last hebben van de verbouwingen. Sociaal domein is compleet tegenovergesteld van de bouwvergunningen. Ook het sociaal domein scoort hoog op de *self-stated importance* maar deze hoge score is voornamelijk te wijten aan de algemene zorg voor de gemeenschap. Het aantal respondenten wat daadwerkelijk gebruik maakt van sociaal domein is laag maar de respondenten geven wel aan het belangrijk te vinden ook al gebruiken zij het zelf niet. Een verdere verdieping op gemeentelijke besluiten doormiddel van een motivatie achter een besluit scoort een 5,2 op de self-stated importance. Respondenten geven aan dat ze graag verdieping in de krant willen om zo beter betrokken te worden bij de gemeente.

Daarnaast scoren er drie onderwerpen erg laag op de *self-stated importance* en over deze onderwerpen kan serieus overwogen worden om deze uit de gemeentekrant te laten. De onderwerpen gladheidsbestrijding, naturalisatiebijeenkomsten en burgemeester aan het woord scoren onder de 4,5. Daarbij scoorde het onderwerp de burgemeester aan het woord het allerlaagst een 3,9. Wat nog belangrijker is, is dat ook in de interviews de respondenten niet positief stonden tegenover deze onderwerpen. Respondenten geven aan dat gladheidsbestrijding in de gemeentekrant zetten ouderwets en veel te langzaam is. Ze geven aan dat ze liever gebruik maken van het internet omdat het sneller is of dat het ze niet interesseert en dat ze wel zien of het glad is of niet. De naturalisatiebijeenkomsten scoren ook zeer laag maar dat komt omdat het onderwerp de meeste respondenten niet aangaat en daarom niet interesseert. Het meest onpopulaire onderwerp uit de gemeentekrant is de burgemeester aan het woord. Nu is het zo dat enkel de gemeente Bergen

dit stuk publiceert en de gemeente Heiloo niet. Uit de antwoorden is duidelijk te zien dat vooral in de gemeente Bergen het stuk voor veel ontevredenheid zorgt onder de respondenten. De respondenten uit de gemeente Heiloo zijn enthousiaster over een mogelijke column van hun burgemeester. Uit de interviews bleek wel dat met het format de burgemeester aan het woord niets mis is maar meer met de populariteit van de burgemeester van de gemeente Bergen.

§7.1.4 Deelvraag 4: Wat vindt de inwoner van de BUCH-gemeenten van alternatieve informatiekanaalen om informatie te verkrijgen van de BUCH-gemeenten?

De inwoners van de gemeente Bergen en Heiloo zijn tevreden over de website. De meerderheid van de respondenten vindt dat de website het belangrijkste medium is en waar alle informatie van de gemeente op moet staan. De respondenten geven aan dat ze de website een geschikter medium vinden voor de gemeente-informatie. De redenen hiervoor zijn de opslagmogelijkheden en de mogelijkheid meer up-to-date te zijn dan de gemeentekrant. Tevens is de website gemakkelijk toegankelijk geven de respondenten aan. Echter, zijn er twee kanttekeningen wat betreft de gemeentewebsite. Ten eerste maken er enkele respondenten niet of nauwelijks gebruik van de website, dat wijst op een totale afhankelijkheid op de gemeentekrant. Daarnaast geven een aantal respondenten aan dat zij de website niet gebruiksvriendelijk vinden.

Social media is weer een totaal ander verhaal. Bijna geen respondent staat positief tegenover een social mediakanaal van de BUCH-gemeenten. Slechts een klein aantal respondenten staat positief tegenover social media van de gemeente. De reden hiervoor ligt hem vooral in het negatieve imago van social media. Respondenten geven aan dat social media een medium is waar vooral veel op gezeurd wordt en dat dit bij een gemeentepagina zeker zal gebeuren.

Paragraaf 7.2 Antwoorden op de hypothesen

§7.2.1 Hypothese 1: Als de 'must-be requirements' niet vervuld worden dan is de klant extreem ontevreden.

Deze hypothese kan niet worden aangenomen omdat deze simpelweg niet van toepassing is aangezien er volgens de Kano-enquête geen 'must-be requirements' zijn waargenomen na de interviews. De onderzoeker gaat naar aanleiding van de interviews wel ervan uit dat vooral de openingstijden en adresgegevens behoren tot de 'must-be requirements'. De reden dat de onderzoeker hier vanuit gaat is omdat alle antwoorden uit de interviews wijzen op 'must-be requirements' zoals grote ontevredenheid als het niet in de gemeentekrant staat. Daarnaast geven de respondenten aan dat ze de adresgegevens en openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant als een standaard gegeven beschouwden. Als de onderzoeker aanneemt dat de adresgegevens en openingstijden van het gemeentehuis een 'must-be requirements' waarde heeft dan klopt de hypothese wel.

§7.2.2 Hypothese 2: Als het niveau van de 'one-dimensional requirements' van de klant hoog ligt dan ligt de tevredenheid ook hoog, en visa versa.

De onderzoeker neemt deze hypothese aan omdat duidelijk te zien is dat de onderwerpen die een Kano-waarde 'one-dimensional requirements' behaalde ook een hogere tevredenheid behaalt. Daarnaast is het ook zo dat de onderwerpen met een Kano-waarde 'one-dimensional requirements' een hogere mate van belangrijkheid behaalde.

§7.2.3 Hypothese 3: Als de 'attractive requirements' behaald worden dan stijgt het niveau van tevredenheid buiten proportioneel.

Het onderwerp expert aan het woord behaalde de Kano-waarde *'attractive requirements'*. Het onderwerp zorgde voor een hoge tevredenheid van de respondenten. Daarom neem de onderzoeker de hypothese aan. Het onderwerp is ook ideaal voor de Kano-waarde *'attractive requirements'* omdat het een onderwerp betreft dat relatief nieuw is. Als het onderwerp in de gemeentekrant zou komen dan zorgt dat voor een hogere tevredenheid bij de lezers, zo groot zelfs dat de tevredenheid buiten proportioneel zal stijgen.

Paragraaf 7.3 Eindconclusie

In de eindconclusie wordt de probleemformulering beantwoordt door middel van de voorgaande bevindingen. De probleemformulering luidt: *"Hoe kunnen de BUCH-gemeenten de huidige informatie via de gemeentekrant afstemmen om de tevredenheid van inwoners van de BUCH-gemeenten te verhogen?"*.

Imago

Het huidige imago van de gemeentekrant is van een zakelijk karakter wat volgens de onderzoeker niet zorgt voor ontevredenheid. Respondenten vinden het zakelijke imago wel bij de gemeentekrant passen. Wel is de onderzoeker het eens met een aantal respondenten die aangeven graag meer beeldtaal te willen zien in de vorm van een icoon bij een bepaald onderwerp. De onderzoeker raadt het gebruik van beeldtaal aan en verwacht dat dit zorgt voor een verhoging van de tevredenheid.

Communicatie-uitingen

De onderzoeker heeft voornamelijk onderzocht hoe de tevredenheid verhoogt kan worden bij het medium de gemeentekrant. Echter, gebruikt de gemeente meerdere kanalen om informatie te verspreiden onder haar inwoners. De onderzoeker heeft social media en de website meegenomen in het onderzoek.

Onderwerpen in de gemeentekrant

Volgens de Kano-theorie dienen de *'must-be requirements'* altijd behaald te worden anders zorgt dit voor grote ontevredenheid bij de respondenten. Uit het onderzoek kwam volgens de enquête niet duidelijk naar voren dat er een *'must-be requirements'* was. Nu is het zo dat de onderzoeker zelf wel denkt naar aanleiding van bevindingen die tijdens het interview zijn opgedaan dat er twee *'must-be requirements'* zijn: de openingstijden en de adresgegevens van het gemeentehuis. Daarom oordeelt de onderzoeker dat de openingstijden en de adresgegevens van het gemeentehuis ten alle tijden in de gemeentekrant dienen te staan.

Daarnaast dienen de onderwerpen met de Kano-waarde *'one-dimensional requirements'* geoptimaliseerd te worden aangezien dit zorgt voor een hoge tevredenheid. De informatie wat betreft een bestemmingsplan, gemeentelijke projecten, afvalregelingen en raadsverslagen dienen van goede kwaliteit te zijn. De Kano-theorie schrijft voor dat hoe beter de *'one-dimensional requirements'* verschijnen hoe hoger de tevredenheid onder de respondenten. Daarom is het volgens de onderzoeker van groot belang deze onderwerpen in een uitstekende wijze te verwoorden in de gemeentekrant. Daarnaast zal de website meer verdieping bieden over deze onderwerpen. Er wordt een koppeling in de krant gemaakt met de website zodat de lezers meer informatie op de website kunnen lezen.

Er is slechts één onderwerp dat valt onder de Kano-waarde *'attractive requirements'* dat is de expert/ambtenaar aan het woord. Dat is een onderwerp staat nog niet in de gemeentekrant maar

mocht dat wel gebeuren dan volgt er een buiten proportionele verhoging van de tevredenheid. Om die reden raadt de onderzoeker aan dat het dit onderwerp toevoegt in de gemeentekrant.

Daarnaast zijn er drie onderwerpen die zorgen voor een lichte ontevredenheid onder de respondenten. Met name het onderwerp de burgemeester aan het woord zorgt voor grote ontevredenheid onder de respondenten in de gemeente Bergen. Daarom raadt de onderzoeker aan om te stoppen met deze berichtgeving in de gemeentekrant Bergen.

Alternatieve informatiekanalen

De website is voor de meeste respondenten een belangrijk medium om informatie in te winnen. Deze dient dan ook optimaal te werken en de gemeentekrant zou meer moeten inspelen op de kracht van het web. Respondenten missen diepgang bij bepaalde onderwerpen. Maar deze verwachting is niet realistisch omdat de krant daar het medium niet voor is, de website wel. Door wel in te spelen op deze behoefte door de verdieping aan te bieden op de website kan de tevredenheid worden verhoogd. Daarnaast heeft de onderzoeker ook het medium social media onderzocht. Uit het onderzoek kwam naar voren dat weinig respondenten hier behoefte aan hadden op het gebied van gemeentelijke berichtgeving.

Hoofdstuk 8 Aanbevelingen

In dit hoofdstuk geeft de onderzoeker aan welke handelingen hij aanbeveelt om de doelstelling van het onderzoek te halen. De doelstelling van het onderzoek luidt: *'Inzicht verkrijgen in de wensen en behoeften van de doelgroep die zorgen voor klanttevredenheid omtrent de gemeentekrant van de BUCH-gemeenten, teneinde de BUCH-gemeenten te adviseren over een passende communicatiestrategie betreft de inrichting van de gemeentekranten.'*

Paragraaf 8.1 Aanbeveling 1: gebruik beeldtaal

Het imago van de gemeentekrant is zakelijk en de respondenten zijn over het algemeen wel tevreden over het zakelijke karakter. Echter, is het van belang dat iedere lezer tevreden is daarom beveelt de onderzoeker aan dat er gekeken wordt naar de invoering van meer beeldtaal in de gemeentekrant. De invulling van beeldtaal dient dan ook meteen gelijk te verlopen met de beeldtaal op de website. De respondenten willen door het gebruik van beeldtaal onderwerpen meer beeldend maken dat zorgt voor een hogere leesbaarheid en uiteindelijk tot een hogere tevredenheid. De redenen dat ook de websites worden meegenomen is uniformiteit en omdat sommige respondenten aangeven dat de websites onoverzichtelijk zijn. Door de website en de gemeentekrant inzichtelijker te maken door gebruik van beeldtaal stijgt de tevredenheid.

Paragraaf 8.2 Aanbeveling 2: invulling van de gemeentekrant

De theorie van Sauerwein et al. (1996) schrijft voor dat een organisatie eerst de *'must-be requirements'* en de *'one-dimensional requirements'* moet verzorgen omdat deze onderdelen voor ontevredenheid kan zorgen. Echter, zijn er nauwelijks *'must-be requirements'* waargenomen. Wel zijn er een aantal onderwerpen die zorgen voor ontevredenheid bij de respondenten. Om deze ontevredenheid weg te nemen raadt de onderzoeker aan om de onderwerpen: gladheidsbestrijding, naturalisatiebijeenkomsten en burgemeester aan het woord een andere invulling te geven. Het onderdeel burgemeester aan het woord kan geheel geschrapt worden uit de gemeentekrant van Bergen. De onderwerpen gladheidsbestrijding en naturalisatiebijeenkomsten kunnen ook uit de gemeentekrant maar slechts een digitale invulling krijgen.

Een zijn een aantal onderwerpen met de Kano-waarde *'one-dimensional requirements'* moeten van een goede kwaliteit zijn om voor tevredenheid te zorgen. Bijna alle *'one-dimensional requirements'* staan al in de gemeentekrant en deze zorgen niet voor ontevredenheid. Er is alleen één onderwerp dat nog niet in de gemeentekrant staat maar wel tot een de *'one-dimensional requirements'* behoort: raadsverslagen. De onderzoeker raadt aan dat een kort verslag van de raadsverslagen verwerkt wordt in de gemeentekrant met een verdiepende functie op de website.

Er is één onderwerp dat zorgt voor de Kano-waarde *'attractive requirements'*. Het betreft het onderwerp expert of ambtenaar aan het woord. De onderzoeker beveelt de invoering van een column van een expert of ambtenaar aan. Door de invoering van het onderdeel een expert of ambtenaar aan het woord stijgt de tevredenheid buiten proportioneel.

Paragraaf 8.3 Aanbeveling 3: combinatie website en de gemeentekrant

Veruit de meeste respondenten geven aan de website te lezen en te waarderen. Daar kan op worden ingespeeld door de website en de gemeentekrant beter op elkaar af te stemmen. De onderzoeker raadt aan dat in de gemeentekrant een koppeling gemaakt wordt naar de website. Daarbij is het idee

dat de basisinformatie over bepaalde onderwerpen in de gemeentekrant vermeld staat maar de informatie met meer verdieping op de website te vinden is. Daarbij wordt er toch ingespeeld op de vraag van de respondenten wat betreft meer verdieping en blijven de kosten binnen de perken. Er kan dan gedacht worden aan een korte notering bij de onderwerpen:

- Gemeentelijke belastingen
- Bouwvergunningen
- Bestemmingsplan
- Evenementenvergunningen
- Gemeentelijke projecten
- Afvalregelingen
- Sociaal domein
- De kap van bomen
- Raadsverslagen

Dan wordt er bij deze onderwerpen een korte beschouwing gegeven en verdere gedetailleerde informatie is dan te lezen op de website. Daarbij zorgt het voor een vermindering van kosten en die kunnen weer ingezet worden om wat meer 'human interest' onderdelen te creëren in de gemeentekrant zoals een expert of ambtenaar aan het woord. Dat zorgt voor een stijging in tevredenheid en de kosten blijven gelijk. Deze methode hoeft niet toegepast te worden voor social media want de respondenten hebben hier noch wens, noch behoeften aan.

Paragraaf 8.4 Aanbeveling 4: verder onderzoek andere gemeenten

Het onderzoek heeft zich afgespeeld in de gemeente Heiloo en Bergen. De BUCH-gemeenten bestaan uit vier gemeente. In verband met tijdgebrek heeft de onderzoeker gekozen om maar twee gemeenten te onderzoeken. De onderzoeker beveelt aan dat de gemeenten Uitgeest en Castricum op dezelfde wijze onderzocht worden op een kort afzienbare tijd. Op deze manier kan er over de gehele BUCH-gemeenten gesproken worden.

Hoofdstuk 9 Implementatie

In het hoofdstuk implementatie geeft de onderzoeker advies op welke wijze de aanbevelingen uit hoofdstuk 8 worden geïmplementeerd. In de implementatie staat per aanbeveling wat er gedaan moet worden, binnen welke tijdspanne en wat de kosten zijn van de aanbevelingen. Het betreft in totaal vier aanbevelingen.

Omdat de implementaties veranderingen met zich meebrengen die wekelijks kunnen veranderen raadt de onderzoeker aan de SCRUM-methode toe te passen voor iedere implementatie van de aanbevelingen. De SCRUM-methode is een methode die is ontwikkeld door Ken Schwaber. De SCRUM-methode komt oorspronkelijk uit de rugbysport en is ideaal voor het verbeteren van teamwork bij een verandering van een product binnen een organisatie. Nu dienen er verschillende onderdelen van de gemeente met elkaar samen te werken de IT-afdeling en de redacteurs van de gemeentekrant. De onderzoeker raadt aan dat er iedere week tijdens de periode waarin de veranderingen plaatsvinden een SCRUM te houden van ongeveer een uur om zo, zo goed mogelijk de samenwerking te laten verlopen (Schwaber, 1996).

Paragraaf 9.1 Implementatie de aanbeveling gebruik beeldtaal

De implementatie van beeldtaal is niet simpelweg een icoon te voegen bij de onderwerpen in de gemeentekrant. Dit dienen de BUCH-gemeenten gemeentebreed in te voeren waarbij ook de website meegenomen wordt. De website en de gemeentekrant dienen meer synchroon te opereren daarom zal er bij beide mediums een dezelfde vorm van beeldtaal ingevoerd worden. De beeldtaal wordt geformuleerd door de samenwerking van de communicatieadviseurs en de redacteurs van de gemeentekrant.

Wat	Wanneer	Kosten/manuren
Beeldtaal formuleren	1 september 2017	4 uur met de 2 communicatieadviseurs en 2 redacteurs
SCRUM	1 september 2017-1 november 2017	1 uur per maand met de 2 communicatieadviseurs en 2 redacteurs
Totaal	-	40 manuren

Paragraaf 9.2 Implementatie de aanbeveling invulling van de gemeentekrant

De implementatie van de invulling van de gemeentekrant is eenvoudig door simpelweg de instructies op te volgen uit hoofdstuk 8.2. Er moeten een aantal onderwerpen uit de gemeentekrant en een aantal onderwerpen in de gemeentekrant. De hoofdredacteurs dienen als eerste bij elkaar te komen en gebriefd worden op welke wijze de gemeentekrant gaat verschijnen in de toekomst. Daarbij zal worden verteld op welke wijze de gemeentekrant opgemaakt wordt in de toekomst. De enige onderwerpen die daadwerkelijk nieuw zijn de raadsverslagen en de expert/ambtenaar aan woord.

Wat	Wanneer	Kosten/manuren
Briefing	1 september 2017	2 redacteurs gemeentekrant á 2 uur
Interview van een expert of een ambtenaar/verwerken verslag uit de raad	Vanaf september 2017	4 uur per twee redacteurs per maand

Totaal		4 manuren incidenteel/ 8 manuren per maand structureel
--------	--	--

Paragraaf 9.3 Implementatie de aanbeveling combinatie website en de gemeentekrant

De website en de gemeentekrant dienen vanaf heden synchroon te werken. Waarbij de website op een eenvoudige manier verdieping moet bieden aan de lezer van de gemeentekrant. In de gemeentekrant staat een klein deel van de informatie kort samengevat. De verdieping op de bepaalde onderwerpen kan de burger dan op de website verder te lezen. Daar zijn de communicatieadviseurs en de redacteurs van de gemeente gezamenlijk voor nodig zoals ook bij implementatie twee het geval is. Als eerste worden de medewerkers van de gemeentekranten en de communicatieadviseurs van de gemeente gebriefd waarbij duidelijk verteld wordt dat de gemeentekrant gaat veranderen en er een betere toepassing gemaakt dient te worden tussen de gemeentekrant en de website. Dit wiel zal in werking gezet worden waarbij iedere week van een periode van twee maanden iedere week een SCRUM-bijeenkomst gehouden worden. Door de samenwerking zal er na twee maanden een product staan wat de tevredenheid dusdanig zal verhogen.

Wat	Wanneer	Kosten/manuren
Briefing	1 september 2017	1 uur voor 2 hoofdredacteurs gemeentekrant en 1 uur voor de 2 communicatieadviseurs
SCRUM	1 september 2017- 1 november 2017	1 uur voor 2 hoofdredacteurs gemeentekrant en 1 uur voor de 2 communicatieadviseurs
Website gereed	1 november 2017	-
Totaal	-	40 manuren van beide communicatieadviseurs en redacteurs.

Paragraaf 9.4 Implementatie de aanbeveling verder onderzoek andere gemeenten

De onderzoeker heeft de gemeente Uitgeest en Castricum niet meegenomen in verband met de lengte van het onderzoek. Echter, is het aan te raden dit wel te doen. In principe is dit erg gemakkelijk omdat het hele onderzoek al klaarligt het dient alleen nog getoetst te worden op dezelfde manier waarop de onderzoeker dit ook heeft gedaan. De onderzoeker raadt aan dit te laten doen door een hbo-stagiaire communicatie of commerciële economie. De stagiaire zal als onderdeel van een meeloopstage het onderzoek uitvoeren daarom zijn de kosten van het onderzoek laag. Met de resultaten van dit onderzoek dient de communicatieadviseur een geheel nieuwe strategie over de gemeentekrant te schrijven wat betreft de gehele BUCH-gemeenten.

Wat	Wanneer	Kosten/manuren
Door stagiaire HBO Communicatie of Commerciële economie onderzoek uitvoeren	1 september 2017- 1 november 2017	38 uur per week door een stagiaire/ stagevergoeding
Afstudeerbegeleiding	1 september 2017- 1 november 2017	1 uur per week van de bedrijfsbegeleider
Herzien strategie gemeentekrant	1 november – 1 januari 2018	8 uur per week communicatieadviseur
Totaal	-	380 manuren stagiaire/ 90 uur manuren communicatieadviseur

Hoofdstuk 10 Discussie

In dit hoofdstuk worden de sterke en zwakkere onderdelen van het onderzoek belicht en door de onderzoeker een korte zelfreflectie toepast.

Paragraaf 10.1 Sterke punten

Verdieping

De sterke punten van het onderzoek liggen voornamelijk in de inhoud van het onderzoek. Doordat de onderzoeker zich volkomen heeft gebonden aan de Kano-methode is er een duidelijk antwoord gekomen op de probleemstelling. Juist die verdieping heeft gezorgd voor een duidelijke motivatie achter de keuzes die de respondenten maakten. Op basis van deze motivatie kon de onderzoeker daadwerkelijk een inkijk krijgen in de wensen en behoeften wat betreft de gemeentekrant.

Personificatie

Door gebruik te maken van de personificatie-theorie heeft de onderzoeker een goed beeld gekregen van wat de respondent vindt van de gemeentekrant. Als deze vraag direct werd gesteld dan zouden de antwoorden totaal verschillend zijn verwacht de onderzoeker.

Paragraaf 10.2 Zwakke punten

Gemeente Uitgeest en Castricum niet meegenomen

Dankzij tijdgebrek heeft de onderzoeker niet de gemeente Uitgeest en Castricum kunnen meenemen in het onderzoek. Daarom is het onderzoek niet compleet. Echter, heeft de onderzoeker wel de basis gelegd voor een verder onderzoek. Dit wordt ook aanbevolen in hoofdstuk 8 Aanbevelingen.

Literatuurlijst:

Baarda, D.B., M.P.M. de Goede, J. Teunissen, *Basisboek Kwalitatief onderzoek, Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*. 2e druk, Noordhof Uitgevers bv Groningen/Houten, 2005.

Balkenende, E. (2015). *Say Cheese: Pasklaar* (Bachelorscriptie Hogeschool Leiden).

Berger, C., Blauth, R., Boger, D., Bolster, C., Burchill, G., DuMouchel, W., Pouliot, F., Richter, R., Rubinoff, A., Shen, D., Timko, M., Walden, D. (1993). *Kano's Methods for Understanding Customer - defined Quality*, *Center for Quality Management Journal*, Vol. 4 (Fall 1993), 3 - 36

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2015). *Regionale kerncijfers Nederland*. Geraadpleegd op 16 maart 2017 op <http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=70072NED&D1=0,88,180,191-192,195-196,229-230,233-234&D2=160,214,362,693&D3=19-21&VW=T>

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2015). *Regionale verschillen huizenprijzen nemen weer toe*. Geraadpleegd op 16 maart 2017 op <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2017/08/regionale-verschillen-huizenprijzen-nemen-weer-toe>

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2015). *Minder lezers gedrukte media*. Geraadpleegd op 16 maart 2017 op <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/vrije-tijd-cultuur/publicaties/artikelen/archief/2008/2008-2401-wm.htm>

Centraal Bureau voor de Statistiek (2012). Vier op de tien bedrijven gebruiken sociale media. Geraadpleegd op 12 april 2017, van <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/bedrijven/publicaties/artikelen/archief/2012/2012-3733-wm.htm>

Duijn van, D (2015). *Mijn.hsleiden.nl: Eenheid en eenvoud* (Bachelorscriptie Hogeschool Leiden).

Grönroos, C. (1984). *A Service Quality Model and its Marketing Implications*. *European Journal of Marketing*, vol.18 (4), p.36 ---- 44.

Gemeente Heiloo (2017), *Bestuur en Organisatie*. Geraadpleegd op 16 augustus 2017, van <http://www.heiloo.nl/bestuur-en-organisatie>

Hanan, M en Karp, P (1991). *Competing on value*. 1e druk, AMACON New York, 1991

Matzler, K. & Hinterhuber, H. H. (1998). *How to make product development projects more successful by integrating Kano's model of customer satisfaction into quality function deployment*. *Technovation*, vol.18(1), p.25-38

Meier U. & Mandemakers, (2007). *Kwalitatief marktonderzoek, Opzoek naar voorkeuren en oordelen*. 2e druk, Noordhof Uitgevers bv Groningen/Houten, 2007

Michels, W. (2010). *Communicatie handboek*. P.245. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers bv.

Mikulić, J. & Prebežac, D. (2011). *A critical review of techniques for classifying quality attributes in the Kano model*. *Managing Service Quality*, vol. 21 (1), p. 46-66.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, Vol. 49, issue 4. (Autumn, 1985), pp.41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, vol. 64 (1), p. 12-40.

Rier van, H (2013). De opkomst en ondergang van Hyves: hoe heeft het zo ver kunnen komen? Geraadpleegd op 06 april 2017, van <http://www.volkskrant.nl/recensies/de-opkomst-en-ondergang-van-hyves-hoe-heeft-het-zo-ver-kunnen-komen~a3536726/>

Raad van Bergen (2017), *College van b&w*. Geraadpleegd op 16 augustus 2017, van <https://www.raadbergen-nh.nl/Bestuur>

Sauerwein, E., Bailom, F., Matzler, K., & Hinterhuber, H. H. (1996). *The Kano model: How to delight your customers*. In *International Working Seminar on Production Economics* (Vol. 1, pp. 313-327).

Schwaber, K. (1997). *Business Object Design and Implementation*. Londen, Engeland: Springer London.

Shahin, A., Pourhamidi, M., Antony, J. & Park, S.H. (2013). *Typology of Kano models: a critical review of literature and proposition of a revised model*. *Emerald*, vol. 30 (3), p. 341 --- 358.

Spencer, D., Card sorting: a definitive guide. Geraadpleegd op 06 april 2017, van: <http://boxesandarrows.com/card-sorting-a-definitive-guide/>

Stuurgroep BUCH (2015), *Samen, maar toch apart*. Castricum: intern stuk.

Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek?* Amsterdam: Boom Lemma Uitgevers.

Bijlagen

Bijlage I Brainstormsessie redacteuren	53
Bijlage II Analyseschema's	55
Bijlage III Verbatims	83
<i>Verbatim respondent 1</i>	83
<i>Verbatim respondent 2</i>	88
<i>Verbatim respondent 3</i>	93
<i>Verbatim respondent 4</i>	96
<i>Verbatim respondent 5</i>	103
<i>Verbatim respondent 6</i>	106
<i>Verbatim respondent 7</i>	109
<i>Verbatim respondent 8</i>	115
<i>Verbatim respondent 9</i>	119
<i>Verbatim respondent 10</i>	124
<i>Verbatim respondent 11</i>	128
<i>Verbatim respondent 12</i>	131
<i>Verbatim respondent 13</i>	135
<i>Verbatim respondent 14</i>	140
<i>Verbatim respondent 15</i>	145
<i>Verbatim respondent 16</i>	149
Bijlage IV Resultaten open card sorting	153
Bijlage V Resultaten Kano-enquête	161
Bijlage VI De enquête	162
Bijlage VII Topic guide	171
Bijlage VIII Resultaten Enquête	178
Bijlage X Logboek	258

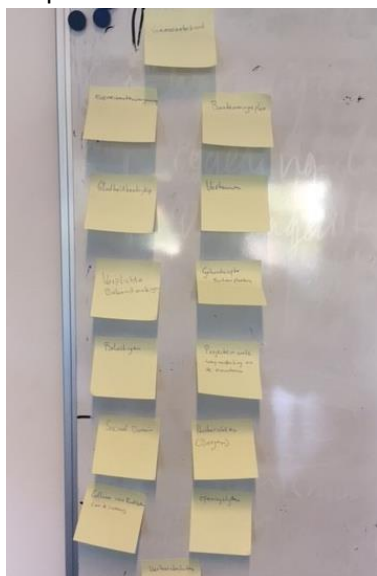
Bijlage I Brainstormsessie

Totstandkoming onderwerpen

De onderwerpen die tijdens de interviews zijn aangehaald zijn voortgekomen uit twee brainstormsessies met de direct betrokken redacteurs van de gemeentekrant. Er is aan hen gevraagd welke onderwerpen zij op dit moment verwerken in de gemeentekrant en tevens wat zij in de toekomst wellicht in de gemeentekrant zouden willen zien. Zij voelen aan waar er vraag naar is omdat zij hier wekelijks mee te maken hebben. Naast de gemeentekrant werd er ook gevraagd welke onderwerpen de redacteurs op de website willen. Het betreft de redacteur van de gemeentekrant Heiloo Joke van der Stok en de redacteur van de gemeentekrant Bergen Dick van Woersem.

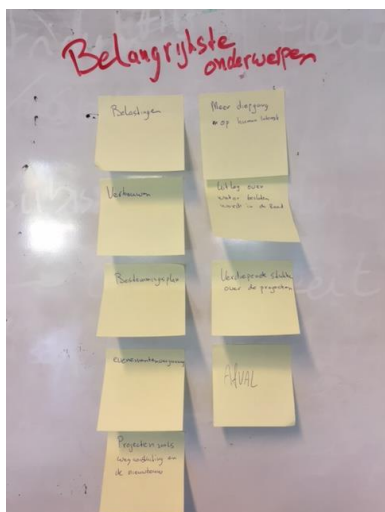
Brainstormsessie 1 Joke van der Stok

Als eerste heeft de onderzoeker gevraagd welke onderwerpen er bevestigd dienen te worden in de interviews. Daarbij gaven Joke en Dick aan de volgende huidige onderwerpen te verwerken in de enquête.



- Evenementenvergunningen
- Gladheidsbestrijding
- Verplichte bekendmakingen
- Belastingen
- Sociaal domein
- Raadsagenda
- Bestemmingsplan
- Bouwvergunningen
- Gemeentelijke projecten
- Openingstijden
- Verkeersbesluiten

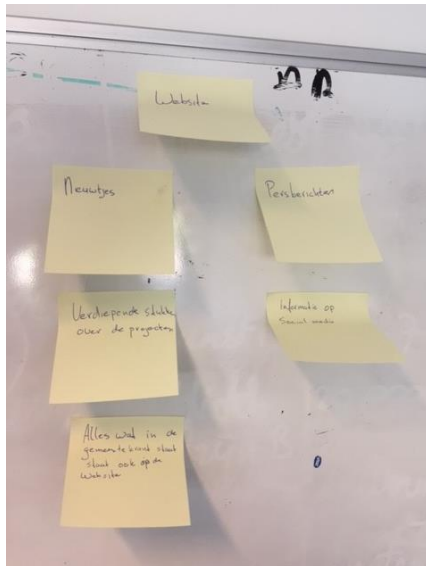
Figuur 1.1 totstandkoming vragen gemeentekrant



Vervolgens heeft de onderzoeker gevraagd naar de belangrijkste punten van Joke die volgens haar sowieso in de gemeentekrant en de website dienen te komen:

- Belastingen
- Verbouwingen
- Bestemmingsplannen
- Evenementenvergunningen
- Gemeentelijke projecten
- Meer diepgang op 'human interest'
- Uitleg over vergaderingen in de raad
- Verdiepende stukken over projecten
- Afval

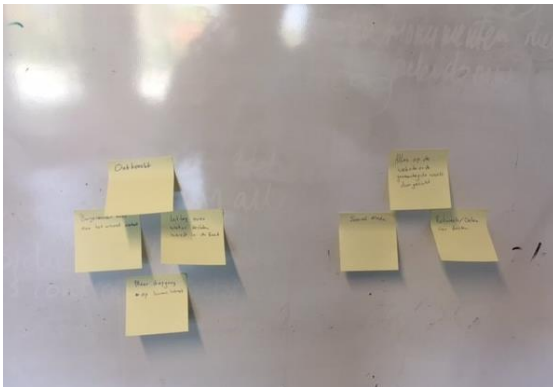
Figuur 1.2 totstandkoming vragen gemeentekrant



Joke van der Stok heeft ook aangegeven de onderwerpen die er op de website dienen te verschijnen.

- Nieuwtjes
- Persberichten
- Verdiepende stukken
- Alle onderwerpen die nu al in de gemeentekrant staan
- Informatie op de website

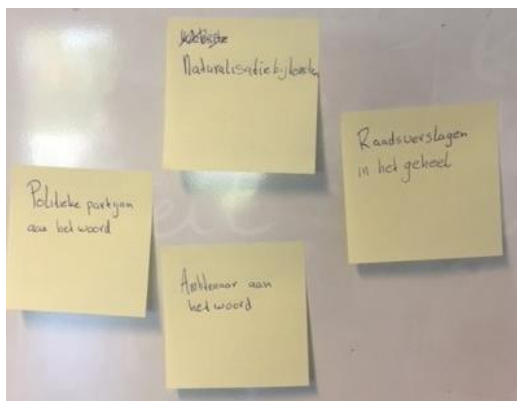
Figuur 1.3: totstandkoming vragen gemeentekrant



Vervolgens heeft de onderzoeker gevraagd welke onderwerpen er nog ontbreken in de gemeentekrant maar die er nog wel in moeten verschijnen. De onderwerpen die nog ontbraken waren volgens de redacteuren:

- De burgemeester aan het woord
- Meer diepgang over bepaalde onderwerpen
- Uitleg over bepaalde onderwerpen

Figuur 1.4: totstandkoming vragen gemeentekrant



- Naturalisatiebijeenkomsten
- Raadverslagen in het geheel
- Ambtenaar aan het woord
- Politieke partijen aan het woord

Figuur 1.5: totstandkoming vragen gemeentekrant

Bijlage II Analyzeschema's

Analyseschema 1: Gemeentelijke belastingen

Respondent	Label	Citaat of parafrasering
1	Actieve lezer	Niet echt heel bewust maar af en toe kom ik het weleens tegen het is ook meer een beetje gewoon dat je het je afvraagt. Maar het staat er natuurlijk niet altijd in. Maar als het erin staat bekijk ik het wel. Ja af en toe komt het langs je zoekt er niet naar maar als ik het zie lees ik het wel altijd even. Het is informatie wat naar je komt.
2	Actieve lezer	De gemeentelijke belastingen moeten er wel in staan als er wat veranderd. Maar meestal krijg ik dan wel een brief thuis. Ik heb er niet heel veel mee. Als ik een brief thuis vind ik het toch anders. Ik lees het wel als het er echt iets van een bekendmaking is.
3	Inactieve lezer Geen interesse	Dat is nou eenmaal zo. Daar kan ik wel mee leven. Dat het erin staat vind ik prima maar hoor maar als het er niet in staat ook. Ja je kijkt er toch enkel naar als je het nodig heb althans ik dan. Als het er niet in zo staan ook best. Eigenlijk interesseert het me niet zo veel.
4	Actieve lezer	Nou ik vind gewoon dat iedereen dat moet weten. Ik vind het een taak van de gemeente om dat bekend te maken.
5	Actieve lezer Belangrijk	Ik kan me voorstellen dat het belangrijk is dat het in de krant staat.
6	Inactieve lezer	Nou dan moet het zo zijn of ben ik neutraal. Laat ik het even in het midden laten.
7	Actieve lezer	Ik vind dat de gemeentebelastingen altijd in de krant moeten staan.
8	Actieve lezer Belangrijk	Ik vind het wel belangrijk want het gaat mij ook aan als het gaat om betalen. Maar ik krijg ieder jaar gewoon een rekening in de bus en daar doe je niets aan. Ik zou wel wat meer informatie willen en uitvoerig willen weten hoe de gemeente tot de bedragen komt. Ik vind het allemaal onzin de gemeente Bergen heeft geld genoeg maar elk jaar gaat de belasting omhoog en wordt de service minder. Dat kan toch niet.
9		-
10		-
11	Actieve lezer	Ik vind gewoon dat dat er standaard in moet staan als inwoner van de gemeente vind ik het heel prettig om dat soort zaken te weten. Wat er allemaal gaande is in de gemeente.
12	Ontevreden	Ik krijg de rekening toch. Ja maar alsnog je weet niet met welke huizen ze je vergelijken. Maar goed zij zullen daar best trappen en redenen voor hebben. Nou ja eigenlijk niet maar dat staat niet in de krant.
13	Digitale lezer Actieve lezer Tevreden	Ik kijk bij voorkeur op de site. Als je specifiek iets zoekt dan de website als ik echt iets zoek. Het voordeel als het in de krant staat dan lees je het sowieso en dan lees je het zeg maar per toeval. Ik vind beide erg prettig.
14	Actieve lezer	Gewoon ik vind alles belangrijk wat er gebeurd in de gemeente. Ik vind het prettig en erg belangrijk omdat het is toch iets wat je

		aangaat en je moet het betalen ook. Des te beter de informatie dan is het alleen maar prettig dat je geïnformeerd wordt dan geconfronteerd wordt.
15	Leest niet	Ach, ik moet het toch betalen net als de WOZ en het milieu. Ze verhogen het niet voor niets ze zullen het geld wel nodig hebben voor iets. Ik ben wat dat betreft een luie burger in. Ik ben daar dan ook neutraal in en eigenlijk ook heel lui.
16	Actieve lezer Belangrijk	Nou vindt het gewoon belangrijk dat het in de krant staat. Je moet het toch betalen en dan is het wel fijn als je het allemaal weet. Ja als het erin staat dan kijk ik er wel altijd even naar.

Analyseschema 2: Bouwvergunningen

Respondent	Label	Citaat of parafrasering
1	Actieve lezer	Ik kijk weleens wat er allemaal gebeurt in de gemeente.
2	Niet lezer Eigen omgeving belangrijk	Ik kijk naar de bouwvergunningen eigenlijk nooit ik heb daar niets mee. Ik vind dat ook niet zo belangrijk ligt. Ik denk dat dat aan de gemeente is. Als het in je eigen straat is, is het misschien wel belangrijk als er wat aan de overkant gebouwd gaat worden. Dan is het wel belangrijk dat je het weet. Eigenlijk alleen als het betrekking op mezelf heeft is het van belang. Naar aanleiding van die bekendmaking kan je dan wel reageren dus dan vind ik het wel weer belangrijk. Eigenlijk vind ik het wel belangrijk. Heel belangrijk zelfs.
3	Inactieve lezer	Ik ben 85 jaar wat moet ik nu nog gaan verbouwen mijn zoon doet dat wel voor mij maar ikzelf doe daar niets meer aan. Ik ben daar helemaal neutraal in. Maar het mag er wel in hoor ik vind het wel redelijk belangrijk.
4	Actieve lezer Meer informatie	Sommige dingen zijn gewoon belangrijk en moeten in de krant staan. Zeker belangrijke bouwprojecten die spelen in dorpen moet je gewoon erin zetten bekendmaken en bespreekbaar maken. Maak het bespreekbaar op het moment dat het erin staat kan een burger inspreken. Door te luisteren naar de bewoners, iets wat de gemeente Bergen niet doet. Dat zou door echt meer overleg te hebben en echt meer te luisteren en niet alleen maar eigen belang te hebben. Ik denk rondom een project meer mensen informeren en niet alleen burens. Veel meer kan er gedaan kan worden. Iedereen staat ingeschreven dus je weet waar de mensen wonen dus die kan je gewoon benaderen. Dan wel per post of per email. En je kan gewoon vragen aan iemand of iemand het op prijs stelt om geïnformeerd te worden over bepaalde projecten. Er zullen vast mensen die zeggen zal mij een worst wezen. Maar misschien zijn er ook mensen die verder van een bouwproject wonen maar er wel een mening over hebben.
5	Inactieve lezer Eigen omgeving	Bouwvergunningen interesseert mij eigenlijk niet als ik er niets mee te maken heb.
6	Actieve lezer Eigen omgeving	Bouwvergunningen zijn heel prettig en het is heel fijn als je burens zo ineens gaan verbouwen zonder overleg.

7	Niet lezer Eigen omgeving	Ja daar ben ik wat neutraler in. Ik heb daar bijna niet meer mee te maken. Het is natuurlijk een individuele vraag. Kijk ik kijk ernaar als er iets in de straat zou gebeuren, maar goed dan denk ik ook ja. Het hoeft van mij niet in de gemeentekrant.
8	Niet lezer Eigen omgeving	Die lees ik nooit, dat is niet echt mijn interessegebied. Mijn man wel hoor die leest dat altijd helemaal dus als er een buurman wat gaat verbouwen en wij hebben er last van dan hoor ik het wel van hem. Maar ik lees het nooit.
9	Actieve lezer	Ik vind dat die bouwberichten er wel in mogen staan
10	Actieve lezer Eigen omgeving	Bouwplannen dat vind ik altijd wel het meest interessant waar gaan ze bouwen. Alleen mijn eigen woonomgeving.
11	Actieve lezer Gehele gemeente	Ik vind gewoon dat dat er standaard in moet staan als inwoner van de gemeente vind ik het heel prettig om dat soort zaken te weten. Wat er allemaal gaande is in de gemeente.
12	Actieve lezer Eigen omgeving	Ja dat vind ik heel belangrijk. Stel dat ze ineens een dak op het huis zetten van de burens en dat ik geen zon meer heb. Dan kan ik daartegen ageren. Ik lees altijd even of mijn straat erin staan hoor altijd even van oei even kijken of mijn straat erin staat. Soms lees ik hem niet als ik er niet ben maar normaal gesproken altijd. Ik vind het heel belangrijk dat dat erin staat. Ik wil weten wat ze gaan bouwen zelfde geldt voor de bestemmingen en wat ze gaan slopen.
13	Actieve Lezer Eigen omgeving Informatievoorziening is voldoende	Heel belangrijk ik kijk niet wekelijks op de website van de gemeente maar zeker als jouw straat of in de buurt daarvan dan is het je eigen leefomgeving dan kijk ik absoluut. Daar scan ik ook op als ik het lees elke week. Ja, of waar ik op uitkijk. U die informatievoorziening voldoende vind ik dat is voldoende want vaak staat er een adres bij en wat ze ermee gaan doen. Maar als je meer wil weten dan kun je het krijgen op het gemeentehuis.
14	Inactieve lezer Eigen omgeving	Ik lees over de onderdelen die mij minder aangaan ook minder. Kijk ik kijk een beetje diagonaal en als ik dan zie verrek dat is dichtbij dan onderneem ik actie. Meestal staat er dan ook wat ze gaan doen zoals uitbreiding dakkapel of weet ik veel wat. Maar als je het specifiek wil weten dan ligt het wel ter inzage. Dus dan kan je doen wat je wil.
15	Inactieve lezer Eigen omgeving	Nee, wat ik vermoed is dat het alleen maar vergunningen zijn waar je kennis van neemt en waartegen je in beroep kan gaan. Meer informatie is het niet. Als er andere dingen zijn met de afvalwijzigingen dan zoek ik dat gewoon op. Ik heb een buurman die dat wel allemaal leest en mij gewoon op de hoogte houdt. Hij gaat dan lopen zeuren dat ik bezwaar moet indienen. Achter ons gaat gebouwd worden en daar zijn allemaal bezwaren voor getekend maar dat heeft de buurman geregeld. Ik heb wel mijn handtekening eronder gezet. We

		hebben zelf ook verbouwd en die is ook verleent en als het te gek zou of belastend voor andere dan zou de vergunning wel geweigerd worden. Ik ben daar dus ook neutraal in.
16	Actieve lezer Eigen omgeving	Dat doe ik wel ik kijk wel naar de onderdelen die vooral mij persoonlijk aangaan. Maar ik denk dat iedereen dat zo wel doet. Als ik denk aan bouwvergunningen of onderwerpen in die vorm dan wil ik dat graag weten. Nou ik ben zelf niet zo'n bouwer. Maar ik wil het wel graag weten van mijn burens.

Analyseschema 3 Bestemmingsplan

Respondent	Label	Citaat of parafrasering
1	Actieve lezer Volgt het in de krant	We hebben net dat is per sé een bestemmingsplan maar meer een bebouwing. Een hele wijk op de schop gegaan. Nieuwe riolering en drainage. Scheiding van riolering. Daar kijk ik naar en dat volg ik ook. Ik zoek het ook op in de krant.
2	Actieve lezer Volgt het in de krant Belangrijk	Ik vind dat wel heel belangrijk. Dat moet gewoon. Als het er niet in staat zou ik dat echt niet prettig vinden. Ik vind dat ook heel belangrijk. Ik vind dat namelijk ja echt voor mezelf belangrijk. Als ik bij wijzen van spreken ergens langs rijden waar ze aan het bouwen zijn dan kijk ik wel als eerste in de gemeentekrant. Als ik het zie ligt ie meestal al in de krantenbak en dan vis ik hem eruit.
3	Actieve lezer Belangrijk	Nou ik wil wel weten als ze het dorp gaan lopen veranderen. Want weet je Bergen he heeft helemaal geen centrum en dat zouden ze weleens mogen gaan creëren. Ik vind de bestemmingplannen wel interessant. Ik vind wel dat het erin hoort dat vind ik wel belangrijk. Waarom zou het er niet in staan.
4	Actieve lezer Belangrijk	Wat voor de bouwvergunningen geldt, geldt ook voor de bestemmingsplannen.
5	Inactieve lezer	Dat moet zo zijn. Daar kan ik mee leven.
6		-
7	Actieve lezer Eigen omgeving Belangrijk	Ik vind dat wel belangrijker omdat dat je kan raken. Kijk als je ergens bij betrokken bent en het zou dan zonde zijn als ze dat willen veranderen. Daar ben ik niet actief ik maar ik lees het wel altijd. Mijn interesse gaat niet verder dan mijn eigen dorpskern. De rest is een ver van mijn bed show.
8	Actieve lezer Belangrijk Huidige informatie is afdoende	Dat gaat iedere inwoner van de gemeente aan dus ik denk dat die informatie voor iedere inwoner belangrijk is. Daarnaast heeft het meestal ook wel effect op je directe omgeving zoals een wegafzetting ofzo. Huidige informatie is prima.
9	Actieve lezer Samenvatting	Gewoon een goede samenvatting van het bestemmingsplan ik hoef niet alle details te weten dat vind ik onzin.
10	Actieve lezer Eigen omgeving	Gemeentepan dat vind ik altijd wel het meest interessant waar gaan ze bouwen. Alleen mijn eigen woonomgeving.
11	Actieve lezer Belangrijk	Belangrijk en lees ik altijd

12	Actieve lezer Eigen omgeving Belangrijk	Ik lees altijd even of mijn straat erin staan hoor altijd even van oei even kijken of mijn straat erin staat. Soms lees ik hem niet als ik er niet ben maar normaal gesproken altijd. Ik vind het heel belangrijk dat dat erin staat. Ik wil weten wat ze gaan bouwen zelfde geldt voor de bestemmingen en wat ze gaan slopen.
13	Actieve lezer Belangrijk Gehele gemeente Informatie voldoende	Ja, dat vind ik heel belangrijk want het is wel je leefomgeving zoals nu het fietspad tussen Heiloo en Limmen als je daar fietst. Het is handig om te weten wat ze van plan zijn. Dat je niet ineens schrikt van wat zijn ze hier aan het doen. Dat je wordt meegenomen wordt in het traject? Nou het ligt ook wel aan jezelf. Wat hou je bij en je mist ook weleens wat. Zoals de A9 wanneer komt die nou en wat heeft dat voor consequenties. Maar ik weet dat daar een platform voor is voor mensen die ook informatie krijgen en geven daar en meedenken. Ja, ik vertrouw er altijd maar op dat mijn medeburgers kritisch zijn en meedenken. Jazeker waar ik woon hebben ze enige jaren geleden een sociale huurwoningwijk neergezet en dat is eigenlijk niet heel goed gecommuniceerd over hoe en wat. De communicatie die er is geweest is eigenlijk een ander beeld geschetst dan de werkelijkheid. Dat doen ze tegenwoordig een stuk beter.
14	Inactieve lezer Meer informatie halen op het gemeentehuis	Kijk met een bestemmingsplan dan staat het er een paar keer in en het ligt geheel hier op het gemeentehuis dus dan kan je hier naartoe. Kijk ze kunnen niet alles in de krant zetten. Maar je kan er wel zelf achteraangaan. Ik heb er nooit naar gekeken maar de mogelijkheid is er.
15	Inactieve lezer	Als een gemeente een plan heeft dan doe je daar toch niet zo veel aan.
16	Actieve lezer Belangrijk Onduidelijke standpunten gemeente	Misschien nog wel belangrijker, vooral als het betrekking heeft op mijn directe omgeving is dat essentieel. Ik wil dat altijd graag weten. Ja dat doe ik weleens. Voor de A9 ben ik nog op het gemeentehuis geweest vorige maand. Nou ik mis nog weleens het een en ander. Vooral duidelijk het standpunt van de gemeente mis ik weleens.

Analyseschema 4 Evenementenvergunningen

Respondent	Label	Citaat of parafrasering
1	Niet-lezer Geen interesse	Ja dat is een ver van mijn bed show. Ik heb daar toch niet mee te maken in mijn directe omgeving dus interesseert het me ook weinig.
2	Niet-lezer Geen interesse	Ik kijk daar kijk ik gewoon niet naar. Ik ben daar vrij neutraal in. Ik kijk er niet naar het interesseert me simpelweg niet.
3	Inactieve lezer Belangrijk	Dat hoort er gewoon in. Dat kan geen kwaad. Ik vind het altijd wel prettig als je kan lezen als er ergens wat te beleven is. Als je het niet leest lees je het niet. Ik vind het prettig als het er gewoon in staat dat is het belangrijkste voor mij.
4	Inactieve lezer Niet belangrijk	Dat vind ik dan weer niet zo belangrijk. Iedereen weet wel wanneer er een evenement is toch. Ik heb neutraal ingevuld. Ik vind dat niet zo belangrijk. Kan gewoon op de website het gaat

		alleen maar om festiviteiten die er georganiseerd worden in welk dorp dan ook.
5	Niet belangrijk	Een evenementenvergunning betekend dat er aan bedrijf x toestemming wordt gegeven om iets te doen wat ik niet ken door een onderneming die ik ook niet ken?
6		-
7	Inactieve lezer Eigen omgeving	Alleen als het bij mij in de buurt is vind ik het interessant. Maar eigenlijk interesseert me eigenlijk niet heel veel. Ik lees het wel maar alleen als het een beetje bij mij in de buurt is. Ik neem het allemaal even door. Vind het wel prettig dat ik er dan op geattendeerd word.
8	Niet lezer Niet belangrijk	Ik kijk daar echt nooit naar dat zijn ook die kleine bekendmakingen. Dat zijn dingen die me niet zo uitmaken. Daar heb ik mijn man voor, die kijkt daarnaar. Wat dat betreft hebben we het mooi verdeeld ik lees de stukjes en hij de kleine stukjes.
9	Actieve lezer Belangrijk	Dat hoort gewoon zo te zijn. Kijk maar naar de voorschriften maar dat moet er gewoon in staan dan weet iedereen dat het gaat gebeuren.
10	Actieve lezer Belangrijk	Belangrijk, straks bouwen ze een discotheek naast me.
11		-
12	Inactieve lezer Niet belangrijk	Nou niet echt hoor meestal zijn het dezelfde activiteiten en dan zal het me een worst wezen.
13	Inactieve lezer Niet belangrijk Vergunning koppelen aankondiging	Nee eigenlijk totaal niet. Ik vind het wel belangrijk als ik bijvoorbeeld wat leuks wil doen met de kinderen dan kan ik dat wel nalezen. Het gaat mij niet zo zeer om de vergunning. Ik lees dat eigenlijk ook niet. Maar je zou ook de vergunning kunnen koppelen aan een soort aankondiging. Ik vind het stukje altijd wel heel zakelijk. Nou ik zou het fijn vinden maar je moet ook uitkijken voor lappen tekst want dat wordt niet gelezen. Ik heb dat zelf ook in mijn werkveld graag één regel geen lap tekst. Je leest de tekst dan moet dat je meteen pakken.
14	Actieve lezer Niet belangrijk	Een evenement is tijdelijk dus ik maak me daar niet zo druk om. Ik woon hier op de Kennermerstraatweg kijk als je hier loopt dan heb je dat plein en je heb daar bandjes dan heb je daar een paar daagjes last van. Altijd even kijken wat ze precies gaan doen natuurlijk wat gaan ze doen hoeveel dagen is het dus ja daar ik kijk ik wel naar.
15	Niet lezer Niet belangrijk	Nee ook niet. Vaak worden evenementen langs de straat aangekondigd. Ik ben in principe een zeer onbetrokken burger, haha.
16	Niet lezer Niet belangrijk	Ik heb er niet zoveel mee te maken daarom interesseert het mij niet zo veel. Erg he haha.

Analyseschema 5 Gemeentelijke projecten

Respondent	Label	Citaat of parafrasering
1	-	Ja dat vind ik gewoon.
2	Actieve lezer	Interessant. Dat vind ik wel prettig dat het er in staat, als het er niet in staat zou ik het minder vinden maar ik maak me er niet

	Interessant Belangrijk Eigen omgeving	echt heel druk om. Ik vind het wel redelijk belangrijk. Vooral de wegverbindingen en de nieuwbouwprojecten. Ik vind het altijd heel interessant om te weten waar ze bouwen. Het is eigenlijk puur eigen belang ik kijk alleen naar mijn eigen omgeving dat er met mijn omgeving er niets veranderd.
3	Actieve lezer Belangrijk Eigen omgeving	Mijn kinderen staan in de file als ze naar mij toe willen in het weekend. Kijk daar moet gewoon wat aan gedaan worden ik wil dan ook graag op de hoogte gehouden worden over wat er gebeurt met de weg verandering. Dat vind ik gewoon belangrijk. Ik ben geen moeilijk persoon hoor als het er niet in staat staat het wel weer in een ander krantje. Ik vind het wel belangrijk dat gemeentelijke projecten in de krant staat.
4	Actieve lezer Belangrijk	Zelfde antwoord als bij de bouwvergunningen.
5	Actieve lezer Ontevreden	Het is hier zeer slecht bereikbaar is. Zeker als je de kant van Alkmaar op moet dan moet je over de Bergerweg. En als is daar iets aan de hand is moet je over de Koogdijk waar enorme files staan. Omdat ze de stoplichten niet hebben aangepast aan het eind van de Koogdijk. Dan moet je gewoon eerder van huis als je bijvoorbeeld de trein moet halen of een afspraak hebt. Dat ze dat van tevoren aankondigen is zeer prettig als ze iets met de weg gaan doen.
6		-
7	Actieve lezer Belangrijk	Vind ik wel heel handig. Ik heb daar dan ook direct mee te maken. Prima hoor via de gemeentekrant. Ik vind het ook wel belangrijk dat de wegafsluitingen in de krant komen. Vind ik gewoon heel belangrijk en het is zeg maar de leidraad.
8	Actieve lezer Belangrijk Tevreden	Ik moet toch wel weten waar ik naartoe moet. Vorige keer was het centrum afgesloten, wat een drama. Maar ik had gelukkig wel het artikel in de gemeentekrant gelezen dus wist precies wat ik moest doen. Dat geef ik ook wel een compliment. Dat hebben ze goed gedaan.
9	Actieve lezer Belangrijk Gehele gemeente	Ja moet erin. Ik ben altijd wel begaan met het wel en wee in Heiloo.
10		-
11	Actieve lezer Belangrijk Gehele gemeente	Ik vind gewoon dat dat er standaard in moet staan als inwoner van de gemeente vind ik het heel prettig om dat soort zaken te weten. Wat er allemaal gaande is in de gemeente.
12	Actieve lezer Belangrijk Ontevreden	Nou ik weet niet of ik het helemaal goed gevolgd heb dus ik weet niet of ik helemaal een goed beeld kan schetsen. Maar ik woon hier nu 36 jaar vanaf dat ik hier kwam wonen werd er al gesproken over een aansluiting op de A9. Wat rommelig. Er zijn al zoveel varianten en plannen. Kom nou eens iets met iets wat echt doorgaat. Kom nu eens met iets productiefs. Communiceer een helder en duidelijk plan. Waar in staat zo ziet het eruit en daarom is het besloten. Kortom een duidelijk plan. Altijd dat verander en die losse flodders is gewoon heel vervelend is dat. Je weet niet waar je aan toe bent. Maar het is wel nodig want als je 's morgens Heiloo uit moet sta je hoe dan ook in de file. Verschrikkelijk, je zal aan die

		straat wonen. Hij komt er sowieso maar ga er dan mee door. Ik vind het heel vervelend dat het zo lang duurt.
13		-
14	Actieve lezer Tevreden	De informatie is prima hoor ik ben geheel op de hoogte. Ik heb genoeg informatie eruit gehaald.
15		-
16	Actieve lezer Belangrijk Eigen omgeving	Het zijn toch onderwerpen die zich doorgaans afspelen in mijn directe omgeving waarvan ik ook "last" heb en daar lees ik mij graag altijd over in.

Analyseschema 6: Afvalregelingen

Respondent	Label	Citaat of parafrasering
1	Actieve lezer Belangrijk Ontevreden	Dat is op zich gewoon een probleem wat goed opgelost moet worden. Ik reken daar gewoon op en dat ligt gewoon bij de overheid die moeten dat regelen en naar buiten brengen. Ik vind het jammer dat ze zijn afgestapt van de oude regelingen. Zoals scheiden van afval. Ja dat was wel duidelijk er waren mensen bang dat de grijze bak te snel vol zou zijn. Ze hadden het over luiers en dat soort dingen. Gewoon onzin. Ze gaan iets te snel overstag maar dan hebben we het over politiek.
2	Digitale lezer	Ik kijk altijd even op internet. Daar is een handige app ook voor. Als ik dat echt wil weten dan ga ik zelf wel zoeken. Ik zou dan de website van de gemeente raadplegen. Dat zou ik eerder doen dan die gemeentekrant bekijken. Ik ga dan gericht zoeken.
3	Actieve lezer Belangrijk	Dat is gewoon handig. Als het er niet in staat dan ga je met je bak naar buiten voor niets. Nee daar kijk ik wel altijd even naar ik vind het altijd erg vervelend als ik naar buiten loop zonder dat ik het weet van de bak. Het treft ons vooral de oudere mensen die geen computer hebben dan moet het gewoon erin staan. Ik vind het dan ook heel belangrijk dat het in de gemeentekrant staat.
4	Actieve lezer Belangrijk Tevreden	Mag in de krant het is makkelijk he voor iedereen. Ik vind het heerlijk top hoor. Als het er niet in staat dan maakt het ook niet uit want daar heb ik weer een appje voor. Dus ik vind het geen ramp maar voor die het niet doen is het natuurlijk wel lekker als het in de krant staat. Maakt mij niet zoveel uit. Nee eigenlijk niet maar in principe hoor je je als gemeente gewoon goed te informeren?
5	Digitale lezer Niet belangrijk	Er is ook een app van geloof ik die heb ik weleens gezien. Maar het is wel handig op zich. Dat moet zo zijn. Maar als het er niet in staat kan ik er ook mee leven ik vind dat niet zo belangrijk.
6	Digitale lezer Niet belangrijk	Dat hoeft niet in de krant ofzo. Want dat krijgt je via de app binnen en je kan het ook printen. Dat vind ik onzin.
7	Digitale lezer Inactieve lezer	Ja dat is ook handig dat volg ik via de gemeentekrant. Soms zoek ik het ook op via het internet.
8	Actieve lezer Belangrijk	Ja dat vind ik ook heel belangrijk. Die informatie zoek ik altijd even op in het krantje dat is erg handig. Ik heb ook een app maar die is niet zo handig als de krant vind ik.

		Misschien is het ook wel een beetje gewinning maar ik knip die informatie meestal uit de gemeentekrant en zo lees ik de info over de afvalregelingen.
9	Actieve lezer Belangrijk Ontevreden	Nou dat mag van mij wel wat duidelijker. Nou waar ik me heel erg aan gestoord heb is de afvalscheiding van het plastic. Ik vind het ook een raar gezicht dat het aan een lantaarnpaal gehangen moet worden. Ze zijn daarmee in Castricum begonnen. Ik heb het niet gemist maar ik denk dat een hoop mensen het gemist hebben. Want er wordt te pas en te onpas opgehangen. Nou met hele grote letters het in de krant zetten en ook met een andere kleur dat het echt eruit springt en het een eyecatcher is. Ja dat moet echt. Hoe vaak mensen het verkeerd ophangen is niet normaal. Het wordt gewoon slecht gelezen. Ik neem zonder meer aan dat alle inwoners het blaadje wel doorbladeren maar ze lezen het niet. Alleen als het eruit springt.
10		-
11	Active lezer Belangrijk	Ik vind gewoon dat dat er standaard in moet staan als inwoner van de gemeente vind ik het heel prettig om dat soort zaken te weten. Wat er allemaal gaande is in de gemeente.
12	Actieve lezer Belangrijk Licht ontevreden	Gewoon ik vind dat wel handig. Om te kijken hoe het geregeld is met de afval. We krijgen ook een kaart. Nou dan zou ik het helemaal fijn vinden als ze het goed erin zetten. Heel belangrijk. Ik lees het altijd.
13	Digitale lezer Belangrijk	Ik vind het inderdaad heel belangrijk maar in de praktijk, heeft de gemeente een app aangeboden. Ik heb een app op mijn telefoon en ik krijg dan seintjes wanneer welke bak naar buiten moet. De ene week die en de andere week groen. Maar veranderd er nu echt iets wezenlijks in het afval ophalen dan is het van belang maar het hele schema van wanneer de afval opgehaald wordt is in mijn ogen niet echt van toepassing.
14	Actieve lezer Belangrijk	Ja daar volg ik alles via de gemeentekrant en ik vind de informatie ook hartstikke goed ik ben helemaal op de hoogte van de afvaldienst.
15	Digitale lezer Belangrijk	We krijgen dat allemaal digitaal binnen dus dat is makkelijker. Als de krant gedigitaliseerd wordt dan zou ik hem wel lezen.
16	Digitale lezer	Nou ik heb een app en daar haal ik eigenlijk alle informatie uit dat is voor mij een stuk makkelijker.

Analyseschema 7: Sociaal Domein

Respondent	Label	Citaat of parafrasering
1	Actieve lezer Belangrijk Gebruik andere	In de buurt hebben we wat oudere mensen en een ervan houden we een beetje in de gaten, zeg maar mantelverzorger. Dan is het wel belangrijk als je weet hoe en wat. Ja, mijn vrouw is daar veel mee bezig die heeft alles geregeld voor die mevrouw. Maar die kun je niet echt het zelf laten regelen ze is in de 90.
2	Inactieve lezer Niet belangrijk	Ik heb daar niet echt een mening bij ik kan me ook niet echt een voorstelling ervan maken. Het zijn zeg maar specialistisch onderwerpen maar dan kijk ik gewoon via internet, dat is een stuk gemakkelijker. Ik kijk altijd eigenlijk gewoon op internet.

3	Actieve lezer Belangrijk Zelf gebruik	Ik vind het erg prettig als ik daarover lees want ik heb er zelf veel mee te maken. Mijn vrouw is kankerpatiënt. Dus ja dan kijk je daar wel extra naar natuurlijk. Dus ik ben daar gewoon afhankelijk van. Anders weet ik die informatie gewoon niet ik vind dat gewoon belangrijk. Daarom vind ik dat het er gewoon in moet.
4	Actieve lezer Belangrijk Gehele gemeente	Sociaal domein vind ik erg belangrijk. Tuurlijk. Hoe moeten de mensen er anders achter komen als het niet via de website is? Je gaat niet alles op zitten zoeken op de website. Althans ik niet. Nee sociaal domein interesseert me niet veel maar meer in het algemeen, dat het gewoon allemaal goed erin staat. En wat niet en wat ga je zoeken?
5	Belangrijk	Dat is op zich wel belangrijk.
6	Inactief Te langzaam	Dat heb ik toch niet nodig want ik hoef het niet. Als ik morgen een traplift nodig heb dan heb ik gisteren gelezen en is het vandaag veranderd. Dus veel te gedateerd
7	Actieve lezer Belangrijk	Nou ja je leeft in een gemeenschap dus je heb er mee te maken. Dus dat is waarom ik het prettig vind dat er informatie over dat onderwerp in staat. Je bent inwoner en dat is gewoon belangrijk.
8		-
9	Inactieve lezer Geen interesse	Heb ik niets mee want ik heb er niet mee te maken. Nou ik zit zo in elkaar datgene wat ik doe dat doe ik dan ook intens en Alles wat daarbuiten ligt dat interesseert me echt totaal niet. Maar zo ben ik gewoon.
10		-
11	Actieve lezer Gehele gemeente	Ik vind gewoon dat dat er standaard in moet staan als inwoner van de gemeente vind ik het heel prettig om dat soort zaken te weten. Wat er allemaal gaande is in de gemeente.
12	Actieve lezer Gehele gemeente Gebruik andere	Dat lees ik altijd en ik wil graag op de hoogte gehouden worden op dat gebied. Ik wil graag weten wat er in de gemeente gebeurt. Ik woon hier en ik wil graag weten hoe het allemaal werkt. Tot op heden gebruik ik de informatie niet voor mezelf maar voor andere. Gewoon om op de hoogte te blijven.
13	Actieve lezer Belangrijk Zelf gebruik	Heel belangrijk. Ik vind het belangrijk dat daar af en toe wel aandacht voor is. Ik las nu dat er een hele discussie gaande is geweest. Ik ben net sinds gisteren gepensioneerd. Ik kom nu pas een beetje toe aan het sociaal domein dus. Ik geloof dat er een trefpunt is. Ik ben ook niet echt het type voor klaverjassen of biljarten. Ik mis wel in Heiloo wat je wel ziet in Amsterdam en het buitenland. Dat is een huiskamer/café waar je mensen niet om koffie te vragen waar je wel lekker onder de mensen komt en een krantje leest.
14	Belangrijk Geen eigen gebruik	Vind het wel prettig dat het erin staat maar niet echt belangrijk. Ik heb er niet mee te maken dat scheelt ook natuurlijk.
15		-
16	Inactieve lezer	Nou zoals ik al zei ik heb daar zelf niet zo veel mee te maken. Dus in principe interesseert het me niet zo veel maar ik kan

	Geen eigen gebruik	begrijpen dat mensen die daar wel mee te maken hebben dat heel belangrijk vinden. Nee, ik kijk daar nooit naar.
--	--------------------	---

Analyseschema 8: Bomenkap

Respondent	Label	Citaat of parafrasering
1	Actieve lezer Belangrijk	Ik vind het prettig dat het erin staat want. Nou er staat een eik bij ons voor die wil ik weg hebben maar goed. Ik kijk er wel altijd even naar want ik vind het heel prettig om dat te weten. Ik schiet niet meteen in de stress, maar ik heb altijd het idee als er een boom weggehaald wordt het een goed effect heeft op de omgeving.
2	Inactieve lezer Niet belangrijk Niet in de krant	Ik vind het totaal niet belangrijk hoor. Van mij hoeft het er namelijk niet in.
3	Niet lezer Niet belangrijk	Daar heb ik echt niet mee te maken. Ik lees daar gewoon overheen ik vind dat niet zo belangrijk. Bomen gaan toch wel om als ze om gaan. Ik vind het nou niet echt heel belangrijk. Als het er niet in staat stoor ik me er ook niet aan.
4	Niet lezer Niet belangrijk	Maakt mij niet zoveel uit ik vind het leuk dat ze het erin zetten maar het maakt mij niet zoveel uit. Dat hoeft van mij niet in een gemeentekrant. Ik vind dat niet zo belangrijk.
5	Inactieve lezer	Ach dat moet zo zijn.
6	Actieve lezer Belangrijk	De kap van bomen dat vind ik wel belangrijk voor hetzelfde geld halen ze mijn heg eruit.
7	Inactieve lezer Opzoeker	Het is niet echt een hot item voor mij. Als ik wel iets wel weten dan zoek ik het wel op dat is niet de reden dat ik de gemeentekrant lees. Als ik het echt wil weten dan bel ik of kijk ik op internet.
8	Niet lezer Niet belangrijk Opzoeker	Vind van niet totaal niet belangrijk. Ik lees het nooit maar ik denk ook dat het beter is als dat een keer in de maand ofzo allemaal op internet gezet wordt. Dan zou ik het misschien wel even snel lezen want meestal heb ik geen zin om het te lezen.
9	Actieve lezer Belangrijk	Nou het interesseert me wel maar als het moet dan moet het. Ik neem aan dat hier kundige mensen rondlopen bij de gemeente die dat goed kunnen beoordelen. Ik heb het juist andersom ik heb een favoriet pad en daar staat een boom die ik weg wil hebben. Maar dat krijg ik toch niet voor elkaar want die is kerngezond. Ik heb namelijk een volkstuin en die boom die staat er al 40 jaar en die trekt al het water naar zich toe. Ik moet veel meer water geven dan de andere mensen.
10	Actieve lezer Belangrijk	Bomenkap dat raakt de mensen. Als ze bomen gaan kappen zonder dat je geïnformeerd wordt.
11	Actieve lezer Belangrijk	Ik vind gewoon dat dat er standaard in moet staan als inwoner van de gemeente vind ik het heel prettig om dat soort zaken te weten. Wat er allemaal gaande is in de gemeente.
12	Actieve lezer Belangrijk	Radicaal tegen! Snap niet dat deze gemeente geen kapverbod heeft. Echt belachelijk.
13	Actieve lezer Belangrijk	Vind ik erg belangrijk om te weten. Nee niet echt. Ik lees het wel altijd want dat vind ik wel belangrijk. Ik heb wel een gehad dat er een boom gekapt werd en toen was het wel ineens heel

	Wijk gebonden informatie	licht. Maar ik heb daarover niets gezien in de gemeentekrant. Ik denk dat ze beter de buurt kunnen informeren met een folder. Je deelt het dan mee aan twintig huizen en dat is het. Dan is het ook oké. Zo zie ik het liever want dat is een directere manier van informeren. Zo zou ik het liefste zien. Echt gezichtsbepalende bomen in de gemeente mogen wat mij betreft wel in de gemeentekrant want die gaan de hele gemeente aan.
14	Niet belangrijk	Heiloo is groen zat een boom meer of minder kan me niet boeien. Als ze een hele rij bomen kappen dan zullen die bomen wel ziek zijn dus ja.
15	Niet belangrijk	Nee totaal niet. Als er een boom gekapt wordt zal dat een reden hebben.
16	Inactieve lezer Niet belangrijk	Nou het interesseert mij dan weer minder omdat ik er geen verstand van heb als een boom weg moet dan is dat nou eenmaal zo ik heb geen idee wanneer dat moet ik ben immers geen bomendokter, haha.

Analyseschema 9: Gladheidsbestrijding

Respondent	Label	Citaat of parafrasering
1	Inactieve lezer Niet belangrijk	Het is niet echt iets waar ik me mee bezig hou.
2	Niet belangrijk Geen interesse	Nou van mij hoeft dat niet hoor. Of het er nou wel of niet in staat het maakt me niet uit. Ik vind wel belangrijk dat er gestrooid word. Ik zie het wel. Ik vind dat als ze de hoofdwegen strooien is het prima daar vertrouw ik op ik hoef echt niet te lezen welke weggetjes ze wel of niet gestrooid hebben.
3	Actieve lezer Belangrijk	Ik heb net mijn rijbewijs verlengt en ik rij niet zo heel goed meer, maar wil wel graag weten waar ik precies kan rijden want ik vind het vaak doodeng. Het mag er best in staan.
4	Inactieve lezer Niet belangrijk Geen nieuws waarde	Ik vind het best dat ze zeggen dat ze rondrijden maar als ik buiten kom dan merk ik zelf wel of het glad is dat maakt mij niet zoveel uit dat ze het in de krant zetten. Buiten dat krantje wordt gedrukt en geleverd en ja hoeveel waarde heeft dat nieuws. Het lijkt me logisch dat een gemeente strooit als het glad is. Maar ze zetten het erin maar volgens mij is het logisch.
5	Neutraal	Ik ben neutraal daarin.
6	Belangrijk	Belangrijk, bij ons komen ze sinds een jaar wel.
7	Actieve lezer Belangrijk	Dat heeft te maken met de leeftijd. Dat moet wel aangegeven worden. Daar let ik altijd wel eventjes op. Ik let altijd wel op of er staat waar er gestrooid word.
8	Niet belangrijk Geen nieuws waarde Niet in de gemeentekrant	Zinloos om te publiceren, het is glad of niet. De krant komt eenmaal in de week hoe kan dat up-to-date zijn? Kan gewoon niet. Daarom hoeft er echt niet in. Dat kan je mooi op twitter of Facebook zetten. Dat is meer up-2-date.
9	Niet belangrijk	Nee ik heb daar niet zo veel mee. De gemeente doet het al jaren naar behoren dus van mij hoeft het er niet in hoor. Het is toch algemeen bekend dat ze alleen de grotere wegen doen. Soms doen ze dan wat wegen bij het bejaardenhuis maar dat is het wel. Dan houdt het volgens mij wel bij op.

10		-
11		-
12		-
13		-
14	Niet lezer	O daar heb ik eigenlijk niet zo op gelet. Daar lees ik denk ik dan steeds per ongeluk overheen.
15	Niet belangrijk Geen nieuws waarde	Als het 's nachts gevroren heeft dan zie ik de werklui al voorbijschieten in de ochtend met de lichtjes dat is voor mij genoeg informatie. Zou niet weten waarom als het vriest dan is het glad. Dat weet ik al. En als ik een gladde weg op rij dan let ik op. Voor mij is het totaal niet interessant.
16	Niet belangrijk	Nou dat is eigenlijk heel simpel ik heb geen rijbewijs en rij dus ook geen auto. Daarom is dat een onderwerp wat mij niet echt kan interesseren.

Analyseschema 10: Verslagen uit de Raad

Respondent	Label	Citaat of parafrasering
1	Inactieve lezer Niet belangrijk	Ik ben niet zo erg politiek geïnteresseerd. Ik vind dat soort verhalen niets. Maar de achterliggende motieven die krijg ik niet via de gemeentekrant binnen maar via via. Je stemt ergens op en je gaat ervan uit dat ze nadenken wat ze doen. Nou het punt is dat je veel meer gaat kijken als er iets niet klopt. Hoe komen ze daar nou bij en je moet het op een gegeven moment loslaten. Dus ik hoef dat niet in de gemeentekrant te hebben ik heb vertrouwen erop.
2	Actieve lezer Belangrijk	Ik vind dat dat soort dingen nou juist wel in de gemeentekrant thuishoren. Ik zou t wel prettig vinden als het er in staat omdat dat een stukje achtergrond bied. Ik vind het wel belangrijk ook dat het erin staat.
3	Inactieve lezer Geen interesse Alleen op gezette momenten	Nou ik ben van de oude stempel ik stem wel maar het interesseert me vrij weinig. Het mag er best in ik heb er geen moeite mee maar het hoeft niet per se. Het mag er van mij best in staan maar liever alleen vlak voor de verkiezingen.
4	Digitale lezer Belangrijk Delen in de krant Koppeling digitaal en krant	De agenda staat er wel in maar als je naar de website toegaat van de website is het wel heel erg moeilijk om iets terug te vinden. Maar eigenlijk zou de gemeente daarin opener zijn. Dat kan door gewoon al de onderwerpen veel makkelijker maken niet dat doorklikken gewoon simpel. Het is nu doorklikken en dan kom je ergens en dat moet je dan weer niet hebben. Raadverslagen horen op de website. De agenda moet wel gepubliceerd moet worden in de krant want je moet wel de keuze hebben om toch naar de vergadering te gaan. De verslagen moeten de mensen zelf maar achteraan gaan. U vindt dat er een koppeling gemaakt moet worden tussen de agenda en het verslag moet dan online en dat moet staan in de papieren versie.
5		-
6		-
7	Belangrijk Ontevreden	Ik mis dat wel ik vind wel dat het erin hoort. Maar als het erin staat vind ik het wel heel fijn. Vroeger stond het er namelijk wel in. Hoe de vergaderingen zijn verlopen en hoe ik meer inspraak

	Verdieping Mist het	kan hebben. Is er überhaupt inspraak. Waar komen de verschillen vandaan en hoe wordt t opgelost. Het zo onoverzichtelijk is dan verwatert het en dan prikkelt het mij niet om nog ergens op te reageren. Ik ben dan eerder geneigd te zeggen laat maar zitten. De besluitvorming voornamelijk dat mis ik echt het meest. Ik wil graag weten welke besluiten mijn vertegenwoordigers nemen.
8	Geen interesse Niet belangrijk	Hoe objectief kan een gemeente schrijven over zichzelf denk ik dan. Het is een beetje een slager die zijn eigen vlees keurt he. Want alles moet dan 100% objectief zijn en dat kan bijna niet. Daarom vind ik dat niet echt betrouwbaar. Daarom hoeft het er van mij niet in. Wat betreft een raadsagenda, als het bijvoorbeeld een heikel punt is in de vergadering kan je er een andere benaming voor geven. Daarom ik vind het te moeilijk. Dan maar niet.
9	Belangrijk Actieve lezer Mist het	Nou dan weet je een beetje wat er speelt. Het verslag van Roeland Bos wat er altijd in stond dat las ik altijd en vond ik altijd heel interessant. Die kon het aardig verwoorden. Hij heeft er zelf natuurlijk ook jaren bij gezeten. Ik voel me zeer betrokken bij het wel en wee van de gemeente Heiloo. Maar ik ben absoluut niet geschikt voor de politiek ik ben veel te zwart-wit.
10	Belangrijk Bepaalde punten Verdieping	Nou ik denk op hele belangrijke punten dat hoeft niet wekelijks maar elke maand bijvoorbeeld. Dat er dan een samenvatting in de gemeentekrant staat. Dat hoe moet ik dat noemen alle beslissingen genoemd worden. Ja, dat vind ik belangrijk hoe ze tot de beslissing zijn gekomen. Kijk beslissen kan iedereen maar het moet een goed gefungeerde argumentatie zijn.
11	Belangrijk Verdieping	Nu wordt er veel besloten zonder de raad hoor. De raad kan er niet altijd wat aan doen vaak gaat het via de provincie. Maar ik vind wel dat de inwoners geïnformeerd dienen te worden. Maar een stukje verdieping zou echt heel fijn zijn.
12	Belangrijk Verdieping Mist het	Er was eerst iemand die er veel over schreef maar die is nu weg maar dat vind ik jammer dat hij weg is. Ik vond dat die man er veel over kon vertellen. Ik las het altijd graag ik vond het heel handig maar goed als ik heel eerlijk ben mis ik het ook niet heel erg hoor. Zal vast wel een vervanger komen. Nou ik vind deze gemeente redelijk rechts en ik ben GroenLinks en progressief. Ik vind dat ze gewoon dat ze een meer progressief beleid mogen volgen. Ik vind deze burgemeester daarentegen wel heel goed.
13	Belangrijk Verdieping	Ik zou het liefst een beknopt verslag willen wat er besloten word. Zo weet je ook wat de politieke partijen waar jij op stemt of op wil gaan stemmen welke visie zij uitdragen. Wat zij eigenlijk doen met jouw stem. Ik vind dat nu veel te weinig nog. Zo blijf je ook betrokken bij het hele democratische proces en verder door mijn baan en bezigheden denk ik weleens wat doen ze nu eigenlijk met mijn stem? Misschien heb ik wel op de verkeerde partij gestemd. In de partijstandpunten en wat brengt wie in. Zoals je in andere plaatsen wel hebt. Daar staat een stukje weliswaar beknopt maar wel wat in ieder geval.

		De gemeente bepaald een beleid en voert dat uit. Dat zou ook heel goed kunnen maar als je het over de krant hebt dan vind ik dat het er wel in hoort. Ik denk dan van een stukje in de krant lijkt mij geen verkeerd idee.
14	Belangrijk Verdieping	Ja maar ik woon nooit een vergadering bij hoor. Maar vind het wel prettig als ze laten zien wat er besproken gaat worden. Jazeker maar dat doen ze nu soms al hoor. Ik ben niet zo daarin geïnteresseerd maar belangrijkere dingen lees ik dan in de gewone krant in de gemeentekrant staat het wat beknopter. Ja dat zou inderdaad wel beter kunnen niet uitgebreid maar wel kort wat er besloten is. Maar ik hoef ook niet te veel informatie hoor. Want er zitten kundige mensen neem ik aan maar vind het wel prettig om te lezen waar mensen tot een bepaald besluit zijn gekomen.
15		-
16	Niet belangrijk Geen interesse	Ik kan u hier al stoppen ook vanwege de tijd maar alles wat te maken heeft met politiek lees ik niet en het boeit me ook niet. Ik heb daar niets mee.

Analyseschema 11: Naturalisatiebijeenkomst

Respondent	Label	Citaat of parafrasering
1	Eenmalig	Eenmalig in het krantje.
2	Niet belangrijk Onzin	Belachelijk, staat dat serieus hierbij? Nee dat vind ik echt onzin. Dat hoeft er helemaal niet in ik vind dat zelfs onprettig. Ik vind het zelfs een beetje apart dat het er in staat. Dat is toch privé voor die mensen. Het is zonde van de advertentieruimte. Hoeft van mij niet in het krantje.
3	Niet interessant Niet belangrijk	Dat interesseert mij heel weinig ik vind het leuk hoor voor die mensen maar ik heb er natuurlijk helemaal niets aan. Daarom maakt het me ook niet zoveel uit of het er nou wel of niet in komt.
4	Niet belangrijk	Het maakt mij niet uit. Het maakt me niet uit vindt het helemaal prima boeit me niet. Ik vind het totaal onbelangrijk.
5		-
6		-
7	Belangrijk	Dat vind ik wel belangrijk dat het onder de aandacht blijft. Zo gewoon is het niet het is belangrijk dat die mensen een plekje krijgen in deze wereld. Dat is mijn uitgangspunt.
8	Geen interesse Niet belangrijk	Geen interesse in, zal me gestolen worden. Ik schiet er zelf niets mee op en heb ook geen enkele interesse in het onderwerp. Ik ben er niet op tegen hoor, totaal niet. Maar het hoeft van mij niet in de krant. Vind het ook niet zo belangrijk.
9	Niet belangrijk	Daar heb ik niet zo veel mee.
10	Belangrijk Kennismaking	Nou ik vind dat je toch ja hoe moet ik dat zeggen kennis moet maken met de nieuwe bewoners, wie zijn het waar komen ze vandaan waar gaan ze wonen. Het is ook voor die mensen misschien wel interessant om contact te leggen met de burgers. Als ik ineens een buurman krijg die uit het buitenland komt. Wil ik die toch kennen. Ik vind het heel belangrijk dat je kennis leert maken met die mensen. Volgens mij is dat er ook al en ik vind

		dat een goede zaak. Je moet die mensen niet laten zwemmen en hiermee laat je zien dat de mensen welkom zijn.
11	Niet belangrijk Niet interessant	Nou eigenlijk interesseert me dat helemaal niets. Ik hou me bewust mee op de vlakte want je heb daar zoveel verschillende meningen over. Nee, dat heb ik niets mee dus dan maar een neutrale mening.
12		-
13	Niet belangrijk Interessant In de krant	Nou, ik heb dus neutraal ingevuld omdat ik het niet mis. Maar als je het zo vraagt vind ik het wel interessant nu denk ik als het er wel in staat wekt het misschien wel interesse. Wie zijn het, wat doen ze, waar komen ze vandaan. Dat weten we allemaal niet en dan leeft het ook gewoon veel minder. Dat maakt het wel misschien dat ik er niet zo over nadenk. Ik zou het prima vinden als het er wel in stond overigens.
14	Belangrijk Inactieve lezer	Maak het maar kenbaar in het blad. Is toch een nieuwe inwoner. Ja vind ik prima. Ik ben er wel wat neutraal in staat het er niet in vind ik het ook prima. Ik zou er niet zo snel naar toe gaan.
15	Geen interesse	Nee echt totaal niet dat interesseert me helemaal niets.
16	Geen interesse Wel belangrijk	Ja, daar heb ik een neutrale mening over het interesseert mij niet heel erg maar vind het wel belangrijk dat die mensen welkom geheten worden in de gemeente.

Analyseschema 12 Adresgegevens en openingstijden

Respondent	Label	Citaat of parafrasering
1	Belangrijk Digitaal opzoeken	Essentieel zoals ik al zei je kijkt ergens en je kijkt hier en daar dan lees je het. Maar ik zou eerder op internet het opzoeken.
2	Belangrijk Digitaal opzoeken	De adresgegevens moeten er wel in, in mijn ogen. Ik vind het vooral voor ouderen mensen van belang. Het is voor ouderen denk ik wel van belang dat ze dat gewoon even kunnen nalezen in het gemeentekrantje. Maar ik kijk er niet naar en van mij hoeft het er niet in te staan. Hetzelfde geldt voor de openingstijden ik kijk toch wel gewoon op internet. Dat vind ik veel handiger ik heb niets met dat soort dingen in de gemeentekrant.
3	Belangrijk Actieve lezer	Nou ik wil natuurlijk graag weten wanneer het gemeentehuis geopend is zodat ik een afspraak kan maken. En de locatie is natuurlijk ook wel makkelijk he anders hebben de mensen geen idee waar ze naartoe moeten voor de afspraak.
4	Belangrijk Actieve lezer	Dat moet je weten natuurlijk dat vind ik wel belangrijk ja. Ook omdat ze niet iedere dag open zijn kijk als je gewoon van 9 tot 5 open bent maar dan weet iedereen het maar dat is niet zo. De ene keer is het s ochtends de andere s avonds dan heb ik zoiets zet het gewoon maar bekend in de krant. Hoe duidelijker hoe beter ik bedoel dat vind ik prima Ik vind het essentieel.
5	Belangrijk	De openingstijden zijn wel handig dat die erin staan.
6	Belangrijk	Ik vind de openingstijden en adresgegevens wel van groot belang. Openingstijden zijn belangrijk vroeger wist ik dat voor mijn werk maar ik werkte toen bij de politie. Toen wist ik echt precies de dagen. Donderdagavond bijvoorbeeld. Ik vind

		gewoon dat het erin moet in een klein kadertje. Als het er instaat vind ik het prettig zo niet onprettig.
7	Belangrijk	Ja dat moet gewoon zo zijn. Hoort erin geen enkel bezwaar waarom niet iedereen moet toch weleens naar het gemeentehuis.
8	Belangrijk Digitaal opzoeken	Nou ik vind dat dat gewoon altijd in de krant hoort te staan en het telefoonnummer van het gemeentehuis er ook bij en misschien de website en het mailadres ook. Hoe beter de gemeente te vinden is hoe tevreden de burger is denk ik. Want als ik het niet kan vinden in de krant pak ik de website erbij maar vooral wat ouderen mensen schakelen niet zo snel.
9	Belangrijk	Ja klopt ik wil dat dat gewoon er in staat en dat is ook gewoon heel belangrijk.
10	Belangrijk	Nou daar kan ik wel mee leven hoor. Kijk als je overdag niet kunt dan kun je 's avonds terecht. Prima als dat erin staat. Dat moet wel ook voor de nieuwe bewoners. Die weten nog niet van de hoed en de rand en moeten nog leren.
11	Belangrijk	Ach ik weet waar het gemeentehuis is. Maar de tijden vind ik wel belangrijk. Ik moest vandaag heen dan kijk ik wel even van wanneer is het gemeentehuis geopend.
12	Belangrijk	Moet er gewoon in staan is gewoon meer dan logisch.
13	Belangrijk	Ja, vind ik eigenlijk gewoon standaard. Het hoort erin te staan maar je weet het gewoon zelfde waar het gemeentehuis is. Dus gewoon het hoort.
14	Belangrijk Soms digitaal opzoeken	Ik vind dat voldoende ik vind het altijd terug en ik kijk er altijd in. Ik heb net een afspraak gehad, mijn rijbewijs. Maar ik kijk altijd even in de krant of het kan. Een enkele keer kijk ik weleens op internet.
15	Belangrijk Digitaal opzoeken	Die zoek ik op via de website want ik moest mijn rijbewijs ophalen.
16	Belangrijk	Standaard, standaard moet dat erin staan. Als dat er niet in zou staan is dat echt onzin ik snap dat ook echt totaal niet als het er niet in zou staan het is gewoon informatie wat sowieso in een gemeentekrant moet staan.

Analyseschema 13: Website

Respondent	Label	Citaat of parafrasering
1	Website belangrijker	Ik ga eerder naar internet dan naar de gemeentekrant.
2	Website belangrijker Krant ondersteunend	Website is veel belangrijker dan een gemeentekrant. De gemeentekrant moet de website ondersteunen en niet andersom. Je kan op een website, ja gewoon veel mee, info neerzetten. Ik zou dan de website van de gemeente raadplegen. Dat zou ik eerder doen dan die gemeentekrant bekijken. Ik ga dan gericht zoeken.
3	Geen gebruik website	Ik maak daar geen gebruik van.
4	Beide mediums zelfde informatie	In principe moet op allebei hetzelfde staan. Ja dat vind ik wel. Niet iedereen kijkt op een website. Ik krijg op de mail wat binnen maar als ik iets wil weten moet ik naar een website en ja niet iedereen heeft een computer.

	Website belangrijker Website uitgebreid en de krant essentiële stukken	De website is belangrijker. Anders brengt je iedere week een boek uit. Alles wat in de gemeentekrant staat moet ook op de website te vinden zijn. De krant bevat vooral de essentiële stukken. De website moet het uitgebreider. Als er stukken zijn waar mijn interesses liggen dan ja tuurlijk dan wil ik verder lezen op de website.
5	Website belangrijker	De informatie wat in de krant staat moet altijd op de website staan. Want als ik het krantje weer eens niet krijg dan moet ik toch op de website kijken om het te lezen.
6	Krant belangrijkste en als ondersteuning langs gaan.	Ik vind de informatie op de site van de gemeente Bergen niet zo handig. Als je iets opzoek dan moet je. Ik ben hier gekomen voor een tijdelijke parkeervergunning. Dat kun je niet teug vinden dan moet je toch weer naar het gemeentehuis om het te vragen. Nee, totaal niet alleen als ik iets gericht zoek maar dan vind ik het weer niet dus dan fiets ik gewoon naar het gemeentehuis en daar krijg ik de informatie onmiddellijk dus dat vind ik heel prettig. Ik woon ook heel dichtbij.
7	Website belangrijker Website uitgebreid en de krant essentiële stukken	Ja er moet verwezen worden naar de website. Ja ik kan ook niet echt zeggen wanneer er wel verwezen moet worden naar de website en wanneer niet. Ik hink nog op twee gedachte, zeg maar. In de verandering naar digitaal. Wat ik dramatisch vond. In ieder geval een afspraak maken moet je allemaal dingen hebben. Dacht echt man wat een onzin. Vorige keer met de aanvraag van een nieuw paspoort, duurde zo lang. Maar ik heb de tijd gelukkig. Maar als je online je afspraak moet regelen dan heb ik het gevoel alsof ik in de maling genomen word. Dat is voor mij echt helemaal geen efficiënte manier van werken. Het zou in ieder geval efficiënter kunnen.
8	Website belangrijker Meer informatie op de website. Website is zakelijk Krant is entertainment	Ik gebruik eigenlijk altijd de website omdat die mobieler is. Ik gooi die krant soms ook weleens weg. Ik vind de website veel belangrijker. Ik ben ook van mening dat de website veel belangrijker moet zijn om de simpele reden dat je veel meer kwijt kan op een website dan in een krantje die eens in de zoveel tijd verschijnt. Je kan natuurlijk ook veel sneller reageren met een website. Maar vind het krantje wel handig en makkelijk hoor ik lees hem wel altijd door en dan lees ik weer informatie die ik normaal gesproken niet zou lezen ook al staat het wel op de website. Als ik wat zoek zoals de adresgegevens of een bepaald plan dan ga ik echt niet in de papierbak zoeken naar een artikel maar dan pak ik de website. Ik zie de gemeentekrant eigenlijk meer als iets leuks om te lezen een beetje vermaak en de website vind ik serieuzer waar ik echt serieuze informatie vandaan haal.
9	Website belangrijker Website is onhandig Ontevreden	Nou ik heb er wel een aantal keren op gekeken en hij mag van mij wel wat benaderbaar wezen vooral voor de ouderen. Hij mag van mij wel wat simpeler. Ik heb er wel wat mee maar de website moet simpeler. Vooral voor de ouderen niet iedereen kan met een computer omgaan. Dus. Over 20/30 jaar is die vraag helemaal niet meer aan de orde want dan is alles digitaal. Dan ben ik er niet meer en jij wel.

	Alles ook in de gemeentekrant	Ik wil gewoon alles in de gemeentekrant. Ik wil alles in de gemeentekrant mag van mij wel en en maar niet zoals in de telegraaf lees verder op pagina 8 want dat haat ik.
10	Website sneller Krant belangrijker Website en krant elkaar aanvullen	Nou als ik eerlijk ben dan doet mijn vrouw dat vaker dan ik. We kijken er wel naar we vinden het ook wel belangrijk. De website is natuurlijk veel sneller dan de uitkijkpost. Daarom kijken we wel. Nou, wij kijken toch wel regelmatig op de website maar ook in de Uitkijkpost. Als ik eerlijk ben vind ik de Uitkijkpost erg interessant. Staan allerlei handige onderdelen in de Uitkijk. Dat is het grote voordeel van de krant. Misschien dat ze elkaar moeten aanvullen op bepaalde punten. Het moet elkaar wel aanvullen zodat de informatie wel hetzelfde is.
11	Krant belangrijker Alle informatie uit de krant	Nee, ik zoek niets op op internet. Nou, ik denk dat ik de website in drie jaar maar twee keer heb opgezocht. Uit het suffertje haal ik alle informatie.
12	Krant belangrijker Alle informatie uit de krant	Ik ben helemaal niet bezig met het online gebeuren. Ik heb ook een tablet en een supertelefoon. Ik kijk er weleens naar maar niets van de gemeente. Ik lees alles via papieren ik vind dat gewoon lekker. Ik ben tegen verspilling maar ik lees elke dag de krant ik vind dat heerlijk. Ik gebruik het weleens dan zoek ik wat op maar misschien twee keer.
13	Website sneller Krant belangrijker Website en krant elkaar aanvullen	Nee, het hoeft niet gelijk je kan daar best selectief in zijn. Bijvoorbeeld een dakkapel die verbouwd wordt wat mij betreft staat dat in de krant want daar ga ik niet op zoeken. Maar andere zoeken die verdiepend zijn of verbredend zijn die zoek ik wel weer op internet. Ja, dat zou heel goed zijn! Maar wel beknopt houden in de krant en dan verder lezen op de website. Dat zou ik het liefste zien. Ik hou van kort en bondig en van efficiëntie. Zoiets van voor verdere informatie kunt u kijken op de website. Dat zou top zijn.
14	Krant belangrijker Alle informatie uit de krant	De krant misschien omdat ik wat ouder ben maar dat vind ik erg belangrijk. Praktisch nooit nee. Als ik het niet kan vinden in de gemeentekrant.
15	Website belangrijker Graag de gemeentekrant digitaal	Ja ik ben heel digitaal ingesteld. Ik ben stewardess. Ik ben zoveel in het buitenland dus dan ben ik gewoon digitaal afhankelijk. Ik zoek alles op op het internet. Ik ben net terug uit Kaapstad dus ik ben nog een beetje. Ja, ik denk het wel het is algemene informatie maar dat kan in mijn ogen een stuk algemener denk ik. Het mag wel meer naar mij toekomen zelf ga ik er niet naar op zoek. Als het echt toegestuurd wordt dan denk ik wel van ja even snel lezen en misschien zit er iets interessants tussen. De papieren versie die eenmaal in de week komt nee dat hoeft van mij niet zo.
16	Website belangrijker	Jazeker als ik iets opzoek dan kijk ik op de website. Misschien ligt het aan mijn leeftijd maar ik ben zeer digitaal ingesteld. Ik kijk vaak op de website als wat wil weten want alle informatie staat op de website.

Analyseschema 14: Social media

Respondent	Label	Citaat of parafrasering
------------	-------	-------------------------

1	Geen social media	Ik gebruik totaal geen social media.
2	Niet belangrijk Volgt de gemeente niet	Geheel onbelangrijk. Zoals je ziet ben ik neutraal. Maar ik heb er een dubbel gevoel bij. Het maakt me niet echt uit. Als jij een het is niet echt reclame want het is meer informatie. Ik ben er eigenlijk erg neutraal in. Haha ik vind het helemaal niet zo belangrijk als ik eerlijk ben. Eigenlijk vind ik dat de gemeente zich helemaal niet moet bezighouden met social media. Social media is toch weer een ander medium.
3	Geen social media	Ik maak daar geen gebruik van.
4	Niet belangrijk Volgt de gemeente niet Social media negatief	Ik heb social media, en nee ik volg de gemeente niet. Op social media heb ik zoiets van wat heeft de gemeente daar nu te zoeken. Ik vind de social media haast alles negatief. Het is haast altijd negatief ik volg op Facebook wel platforms over Bergen en wat er zoal speelt en de reactie ervan zijn merendeel negatief. Dat kan ik zelf wel zetten op social media en als de gemeente alert is dan moeten ze dat zien en erop reageren.
5	Geen social media	Ik vind dat niet nodig. Ik kan er wel mee leven maar goed.
6	Geen social media	Ik ben saai, ik heb geen social media.
7	Belangrijk Social media en de krant niet matchen Social media en de website wel matchen	Ja dat vind ik van wel want er zouden kleine stukjes moeten komen op Social media waarbij je kan doorlinken naar de website. Social media en de gemeentekrant zou ik helemaal niet met elkaar laten matchen. Je kan dan beter dezelfde informatie in de gemeentekrant als op social media zetten met als doorlink mogelijkheid op de website.
8	Niet belangrijk Social media negatief In de toekomst wel.	Wordt in mijn ogen wel steeds belangrijker maar ik denk dat het voor de gemeente nog niet heel makkelijk is om te gebruiken. Vanwege de comments die er vaak niet om liegen. Dan schiet het toch een beetje zijn doel voorbij he. Als ik af en toe zie wat sommige mensen op social media zetten dan denk ik dat kan echt niet. Als gemeente moet je daar toch mee omgaan maar ik denk wel dat er in de toekomst meer mee gewerkt gaat worden. Snelste manier van communiceren het houdt de lijnen heel kort. Voor alle partijen is dat makkelijker.
9	Belangrijk Alle informatie op social media	Nou hoe meer informatie hoe beter dat de informatie in de gemeentekrant op social media komt. Ik ben daar zeker een voorstander van maar dan wel en-en en niet of-of.
10	Niet belangrijk Volgt de gemeente niet Social media negatief	Nee, daar ben ik niet zo fan van. Ik vind dat het maar te veel gebruikt wordt op te zeiken. Ik vind het een prachtig medium maar het wordt niet gebruikt waar het voor ontworpen is. Er worden alleen maar mensen op afgezeken en dat vind ik fout. Ik ben niet zo'n facebook fan. Het is een heel goed medium maar het moet wel goed gebruikt worden. Maar de website is natuurlijk ook redelijk informatief. Daardoor hoeven ze in principe geen social media voor te gebruiken.
11	Volgt de gemeente niet Niet belangrijk	Ja ik zit wel veel op social media. Ik volg de gemeente niet nee. Ik haal voldoende uit de krant mocht ik meer willen weten dan zou ik altijd op de website kunnen kijken maar dat doe ik twee keer per jaar.
12	Geen social media	Social media, dat is mij even te veel. Ik ben daar niet van dat is buiten mijn tijdperk.

13	Niet belangrijk Volgt de gemeente niet	Nou ik gebruik het meer om te kijken wat mijn kinderen doen en wat ze uitspoken. Ik Facebook en Twitter. Ligt er ook een beetje aan wat de voorkeur is. Mijn kinderen zullen waarschijnlijk wel pro social media zijn. Het is natuurlijk een heel goed medium en je bereikt er heel veel mensen mee. Zelf gebruik ik het nauwelijks. Nee, helemaal niet.
14	Geen social media	Nee helemaal niet geen social media. Heb wel een computer hoor.
15	Belangrijk Volgt de gemeente niet Facebook	Ja daar heb ik volgens mij dat stukje over de A9 gelezen. Nee, Facebook vind ik een prima medium. Dat lees ik wel hoor. Facebook is dan wel maar één item wat ze dan belichten maar goed. Ja maar als het te veel wordt dan klik ik het ook weg dan word het weer to much. Af en toe is prima. Maar het liefst een keer in de maand een mail met kort de informatie daar zou ik wel doorheen scrollen. Als ik eerlijk ben dan ben ik het meest pro social media. In vergelijking tot de krant en de website. Want die komt naar je toe en is digitaal. Direct mail is ook heel gunstig. Als ik iets zou lezen zou het dat zijn. Ik ben heel digitaal ingesteld maar ik moet wel want in het buitenland moet je wel. Ik lees alles digitaal de digitale wereld is mijn wereld ik zou niet meer zonder kunnen.
16	Niet belangrijk Volgt de gemeente Wil in discussie	Ja volg ik de gemeente ook maar daar doe ik niet zo veel mee. Je kan namelijk niet echt in gesprek met de gemeente gaan op social media. Geen discussie. Ja, dat zou ik wel prettig vinden. Maar nu gaat het niet echt. Maar als ik eerlijk ben dan gebruik ik vaker de website.

Analyseschema 15: Burgemeester aan het woord

Respondent	Label	Citaat of parafrasering
1	Actieve lezer Niet interessant Alleen interessant bij belangrijke onderwerpen	Ik lees het stukje van de burgemeester wel maar dan denk ik eigenlijk, het zijn echt van die stukjes die je in een clubblad ziet van van de voorzitter. Af en toe lees ik het weleens maar ik heb er geen hoge pet van op. Ik denk dat het slimmer is als er echt hete hangijzers zijn niet over nutteloze dingen. Ik krijg soms het gevoel dat ze het schrijft omdat er om de zoveel tijd een stukje in de krant moet. Maar als er een heet hangijzer is dan zou ze haar standpunten moeten uitdragen. Ik word er in ieder geval nu niet wijzer van en de volgende keer sla ik het over bij wijzen van spreken.
2	Actieve lezer Interessant	Ik wil weten hoe zij tegen bepaalde dingen aankijkt en mee bezig is. Ik vind ook echt dat het voor de inwoners het van belang is te weten wat de burgemeester doet en mee bezig is. Dat is een stukje meekijken in wat zij doet want normaal gesproken hoor je daar niets van natuurlijk. Ik lees af en toe een stukje en dat interesseert me altijd wel soms ook niet hoor. Ik zoek daar niet naar op internet maar als ik het langs zie komen in de gemeentekrant dan kijk ik er wel altijd even naar.
3	Inactieve lezer	Ik zeg altijd tegen mijn vrouw daar is ze weer. Ik vind het helemaal niet interessant. Onzin van die mevrouw.

	Niet belangrijk/ interessant	
4	Niet belangrijk/interessant	Vind ik totaal niet belangrijk, het interesseert me totaal niet. Als ze wat te vertellen heeft is het alleen leuk en het is niet erg steekhoudend.
5	Niet belangrijk/interessant Ontevreden	Over de burgemeester zeg ik niet laten we het gezellig houden. De gemeente doet precies wat het zelf wil en het luistert helemaal niet naar de burger. De burgemeester voorop. Ja, dan denk ik van ja ze luisteren niet.
6		-
7	Niet belangrijk/interessant	Ik vind het een beetje anekdotisch van ja ze zegt maar wat. Ik kan het me van haar wel voorstellen om toch te tonen dat de burgemeester een gezicht heeft. Ja als het echt belangrijke informatie zou zijn zeg ik ja maar dat is het niet.
8	Niet belangrijk/interessant	Ja eigenlijk wat ik hiervoor al gezegd heb over onafhankelijkheid van mij hoeft het niet. Ik zie het als een propaganda stukje.
9	Belangrijk Interessant	Die man is toch wel redelijk belangrijk en we willen wel graag weten wat er bij hem leeft. Ik ken hem wel redelijk ik ben ook weleens met een zwemdag met hem geweest. We hebben vier dagen op dezelfde plek gelopen. Ik zou wel graag af en toe wat willen zien in de krant maar alleen als hij iets te vertellen heeft. Het hoeft niet wekelijks maar gewoon af en toe? Als er bijvoorbeeld een controversieel besluit genomen is dat de burgemeester zijn mening uitspreekt. Hij mag ook een mening hebben.
10	Interessant Nieuwswaarde hebben	Nou ik ben er niet op tegen hoor. Maar dan moet het wel een beetje gaan over knappe onderwerpen en het moet me wel een beetje aanspreken en niet een slap verhaaltje zijn. Het zou wel goed zijn voor het contact zijn met de burgemeester. Je zou dan ook op die column kunnen reageren. Als hij dan iets schrijft waar je het niet mee eens bent dan zou je wel kunnen schrijven weliswaar op een knappe manier waarom je het er niet mee eens bent. Als het die invulling krijgt ben ik wel voor.
11	Belangrijk Interessant	Puur informatief. Gewoon lekker op de hoogte blijven wat er gaande is. Ja natuurlijk zou ik dat lezen dat vind ik zelfs erg interessant. Ik vind het daarnaast ook gewoon leuk om te weten wat de burgemeester doet.
12	Niet belangrijk Nieuwswaarde hebben	Nee het is een bestuurder en ik hoef zijn privéleven niet te weten. Ik vind dat niet belangrijk maar het moet geen verplichting worden maar iets wat hij echt wil schrijven. Van mij mag hij eens in het halfjaar een column schrijven dat is mooi.
13	Belangrijk Beleid uitleggen	Wie is mijn burgemeester. Niet alleen het bloemetje aan een 60-jarig huwelijk maar echt wie is die persoon nu en welke rol ziet hij voor zichzelf. Dat hoeft niet vaak te zijn maar gewoon een paart keer per jaar. Of een wethouder want die zijn toch ook bepalend voor het beleid. Wat is hun visie wat zijn zij van plan en waar zijn ze mee bezig.

		, meer wat hem bezighoudt en waar hij zich zorgen om maakt. Het proces in de raad, gaat alles wel lekker soepel en vlot. Ik noem maar iets. Gewoon wat hij kwijt wil.
14	Niet belangrijk Beleid uitleggen Niet te vaak	Ik vind het wel prettig maar niet echt belangrijk. Toch wat achtergrondinformatie. Nou dan weet je ook wat voor persoon het is. Waar hij vandaan komt en wat zijn standpunten zijn. Nee dat hoeft niet eens in de maand is prima. Gewoon een stukje achtergrond van de beleidsbepaler. Ik zou dan graag wat willen weten waar ze vandaan komen wat ze gedaan hebben maar ook visie waarom hij nou juist de burgemeester is.
15	Niet belangrijk Geen interesse	Nou ik zal je hier al stoppen ik weet namelijk geeneens wie de burgemeester is. Dus dat zal me allemaal wel. Weet geeneens of het een man of een vrouw is.
16	Niet belangrijk Geen interesse	Nou, dat maakt me eigenlijk niet zo veel uit. Ik heb dat ook ingevuld ik heb er niet zoveel mee. Het interesseert mij gewoon niet.

Analyseschema 16: Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten

Respondent	Label	Citaat of parafrasering
1	Belangrijk Interessant	Het stadium, de totstandkoming en dat allemaal. Kijk als er huizen gebouwd worden wil ik het wel weten. Kijk het hoeft allemaal niet uitgebreid in de krant het kan ook bijvoorbeeld gewoon op de website gezet worden.
2	Interessant Eigen omgeving	Maar als het bij mij is dan wil ik wel weten van hoe en waarom.
3	Geen Interesse	Dat interesseert me vrijwel niet het is toch al besloten. Als het fout was dan komt t vanzelf weer naar buiten.
4	Belangrijk	Ik vind dat wel belangrijk het staat in de gemeentekrant. Je kan er toch niets meer aan doen het is al besloten maar het zijn algemene dingen. Het gaat toch om wegomleggingen enzo. Die dingen zijn toch al besloten dus ja.
5		-
6	Meer inspraak Belangrijk Ontevreden	Meer naar het volk luisteren en Egmond zegt van ja het draait allemaal om de kunst van Bergen. Dan denk ik wel ook al woon ik in Bergen van ja ze hebben gelijk. Het moet dan een gemeente zijn maar het is alleen de kunst wat belangrijk is. Net als parkeervergunningen en je heb zeven verschillende vergunningen je wordt er horendol van. Je kan als Bergenaar niet in Schoorl parkeren met onze vergunning want dat mag dan weer niet maar ik vind dat niet prettig. Kijk je leeft er mee maar kan dit nou niet anders dan? Zoals in Egmond parkeren met onze vergunning kan ook niet. Dan moet je weer zitten kloten met die parkeerschijven.
7	Belangrijk	De bestuurlijke kant die vind ik interessanter dan de personen erachter. Mis ik wel daar zou ik wel wat meer van willen zien. Ja de andere partijen zeg maar die actievoeren die zijn daar heel duidelijk in. Dan blijft de gemeente wat bij achter en voorzichtig in. Wellicht is dat strategisch maar dat vermoed ik.
8	Niet belangrijk	Je verandert er toch niet aan dus boeit mij eigenlijk niet zo. Zelfde geldt voor het volgende onderwerp.

9		-
10	Belangrijk Ontevreden	Je moet toch iets doen met een reden je kan het niet zomaar gaan doen zonder reden. Die reden wil ik graag weten want dan kan ik ook de motivatie beter begrijpen waarom de gemeente iets doet. Ja ik vind dat heel belangrijk want ze kunnen wel zomaar iets besluiten maar dat kan iedereen. Ik vind het belangrijker te weten wat nou de reden is van een besluit. Nou ja hoe moet ik het zeggen het schiet er volgens mij wel een tussendoor. Het is niet altijd even duidelijk vertelt of het wordt zelfs helemaal niet vertelt. Zoals de problemen met de afslag. Ik vind dat je dat soort dingen moet onderbouwen en vertelt waarom je tot een besluit bent gekomen. Daarnaast moet de burger weten wat de voor- en de nadelen zijn van een besluit. Dat is ook belangrijk kom daar gewoon voor uit.
11	Belangrijk Ontevreden	Jazeker ik zou daar graag meer informatie over willen. De achterliggende gedachte van joh waarom is dat. Ja eigenlijk wel nu worden er soms dingen besloten waarbij totaal niet duidelijk is waarom. Bij sommige onderwerpen hoef ik dat niet te weten maar er zijn onderwerpen waarbij ik graag wil weten wat en hoe. Je kan bijvoorbeeld een heel boek schrijven over de A9. Maar het wat en hoe zou ik graag willen weten. Het blijft moeilijk wat betreft het verkeersplan.
12	Belangrijk	Ja maar je begrijpt toch wel waarom een gemeente bepaalde dingen doet, of ze hebben geld nodig of de grotere gemeente bedreigt ze. Kijk maar naar Alkmaar.
13	Belangrijk Digitaal	Ik zou dat op zich wel willen weten maar dat mag wat mij betreft op de site.
14	Tevreden	Ja ik ben daar zeer tevreden over.
15	Onbelangrijk	Daar hebben ze een raad voor en zij doen hun werk. Ik bemoei me niet met hun werk en zij niet met die van mij dus ik vind het helemaal prima. Kijk zo'n burgemeester wordt die nou gekozen dan denk ik dat het anders wordt. Dan moet je gaan kiezen wie je wil.
16	Belangrijk Ontevreden	Dat klopt. Waarom iets gebeurd vind ik persoonlijk belangrijker dan wat er gebeurd. Ik vind eigenlijk dat er te veel gedaan wordt zonder goed uit te leggen waarom en dat stoort mij wel af en toe aan de gemeente. Ik vind de waarom veel belangrijker dan de beslissing. Ik zou meer informatie willen hebben en dan met name op de website.

Analyseschema 17: Inwoner/expert/ambtenaar aan het woord

Respondent	Label	Citaat of parafrasering
1	Belangrijk	Ja die hebben er kijk op en weten hoe een gemeentelijk apparaat werkt en zij kunnen gemakkelijker vertalen hoe dingen werken.
2	Belangrijk	Daar ga je niet naar zoeken en dat is meer dat er iets voorbijkomt van o ja dat is er ook nog. Het ligt er een beetje aan welk onderwerp het is. Ik vind het goed dat het er is. Dan hoor ik liever van iemand die op hetzelfde niveau als mij staat. Ik vind het prettig dat het er is en dan zou ik het krantje wel

		gaan lezen dat soort artikelen. Maar ja als het er niet in staat dan kan ik er ook wel mee leven ik vind het onderwerp dan wel weer redelijk belangrijk. Het is een beetje tegenstrijdig aan de ene kant vind ik het prettig dat het er is en aan de andere kant maakt het me ook weer niet uit.
3	Onbelangrijk	Nee hoor ik ben al lid van de woningbouw en daar krijg ik genoeg inwoners aan het woord. Dus nee.
4	Neutraal	Nou dat ligt eraan welk onderwerp je hebt. Vind ik. Nou het kan best interessant zijn. Ja maar goed daarom zeg ik het kan interessant zijn. Daarom zeg ik dat ligt er maar net aan. Het is niet dat ik per se vind dat het moet.
5	Onbelangrijk	Nou waarschijnlijk heb jij de periode van de boze burger van Bergen niet meegemaakt maar dat was een wekelijks artikel van een aantal mensen die boos waren over de gemeente. Elke week stond dat erin die heb je op internet ook en die mensen schrijven dagelijks een verhaaltje en spuwen ze hun gal. Maar dat valt eigenlijk niet onder expert maar meer onder galler.
6	Belangrijk Graag de gewone ambtenaar aan het woord	Iemand die hart heeft voor de gemeente en heel veel mensen hebben het idee dat de gemeente het niet heeft. Als er de K van kunst er staat mag alles en de rest mag niet. Als je het hele nieuwe plan zien dan steek je je nek ervoor uit en dan denk je na een tijdje van bekijk het maar even een tijdje van die burrie doet toch wel wat ze zelf wil. Net als die mevrouw achter de balie. Een meneer die komt ergens voor. Dus de receptionist die zegt meneer u rijbewijs is verlopen dus die man zegt ja dat weet ik, toen zei de receptionist van ja maar als u nu een aanrijding krijgt dan bent u niet verzekerd toen zei die man ja dat gebeurd me niet. Kijk dat soort dingen is leuk voor in de krant. Dat is hartstikke leuk om te lezen want die mevrouw doet gewoon hartstikke goed werk. Uit de praktijk lees je dan dingen en dan kom je er ook achter waarom mensen dat doen en dat wekt ook wat meer begrip.
7	Belangrijk	Het is wel zaak dat de inwoner wel goed weet waarom de gemeente een beslissing neemt. Het is niet de bedoeling dat de inwoner denk van de gemeente doet maar wat daarom is communicatie zo belangrijk.
8	Niet belangrijk	Geen interesse.
9	Belangrijk Verdieping	Ik wil graag dat alles wat er beslist wordt dat het gedaan wordt door een expert. Ik wil graag meeleven met bepaalde onderwerpen en een expert kan dat beter toelichten dan een gewone klerk.
10	Belangrijk Verdieping	Nou dat is weer van de hoed en de rand. Je moet weten waarom iets gebeurd. Ze kunnen me wel iets vertellen maar waarom. Als een expert daar zijn licht laat schijnen ben ik daar zeker voor. Want ja wij zijn in principe op dat gebied gewoon een leek. Dus als er iemand is die er verstand van heeft en het op een duidelijke manier uitlegt hoe en waarom nou dan ben ik daar erg voor.
11	Belangrijk Verdieping	Maar ik vind wel dat de inwoners geïnformeerd dienen te worden. Maar een stukje verdieping zou echt heel fijn zijn.

12		-
13	Belangrijk Verdieping Graag de gewone ambtenaar aan het woord	Bepaalde sectie hier van het gemeentehuis. Vooral ze nu meer samendoen, zeg maar de BUCH. Als je eens ziet wat doet die afdeling burgerzaken hier, wat doet de afdeling openbare werken. Dan laten ze zien wat ze nu precies doen en dan heb ik meer een binding met de gemeente. Dat zou ik een heel leuk idee vinden. Dat zou zo een rubriek kunnen worden die een stukje in de krant zetten. De ene keer een stukje van de wethouder, de andere keer een stukje van de burgemeester maar ook de "gewone" ambtenaar.
14	Belangrijk Verdieping Onafhankelijke bron	Nou dan hoor je misschien ook een ander geluid. Je vormt zelf al een mening en de gemeente doet dat ook. Maar een onafhankelijke bron is altijd fijn, die kunnen het probleem toch van een andere kant belichten en dan denk je toch van he, zo heb ik het nog niet bekeken.
15		-
16	Belangrijk Onafhankelijke bron	Ik vind dat onderwerp ook heel belangrijk. Dat zijn nou onderwerpen die ik echt heel interessant vind. Ik wil ook weleens iemand van buitenaf horen over de gemeente.

Analyseschema 18: Imago

Respondent	Label	Citaat of parafrasering
1	Meer Beeld Vrolijker Verbeteren	Misschien de hoofdjess wat speelser maken dat het sprekender is. Als je bijvoorbeeld bij bouwvergunningen je er een huisje bij zet. Bij sloopafval een stapel stenen en bij kapvergunningen een omgehakt boom. Als je iets zoekt trekt dat meteen. Als je nu zoekt dan moet je de hele lijst af. Ik denk dat dat een stuk vrolijker word.
2	Strak en neutraal Zakelijk Tevreden	Ik vind het wel fijn dat het strak is en neutraal. Geen poepelegijn dat is prima. Maar ik vind niet dat je dat kan typeren op een man en een vrouw. Ik vind dat het zakelijk moet zijn en dat is ook zo. Het springt er wel uit dat het een stuk van de gemeente is. Het moet wel duidelijk zijn van hup dit is de gemeente hier staat de informatie.
3		-
4	Zakelijk Tevreden	Omdat ik denk dat als het een man is het zakelijkere gedeelte boven had gestaan zoals de bepalingen. Ja, ik vind het prima. Dit is gewoon echt de algemene informatie. De belangrijkste informatie die voor iedereen geldt. Dit gedeelte is meer op specifiekere informatie. De opmaak is prima opgemaakt denk ik zo.
5	Ontevreden	Ik krijg hem niet altijd. Het punt is dat de krant regelmatig werd bezorgd tot het gemeentedeel erin verscheen. Vroeger stond het in de duinstreek toen zijn ze geswitcht, maar alsof de duvel er mee speelt de bezorger is altijd slecht bij de krant waarin de gemeentepagina staat.
6		-
7	Afbeeldingen nodigen uit	Het officiële gedeelte vind ik mannelijk. Plaatjes is vrouwelijk dat is hierboven en zakelijke tekst is mannelijk. Grappig is dat

	Ontevreden Saai Meer Beeld	he. Ja maakt me eigenlijk niet zo veel uit. Ik zit me erg af te vragen waarom ik dit nou precies vind. Het nodigt uit tot lezen plaatjes. Soms als ik moe ben dan denk god wat een letters. Het prikkelt om te gaan lezen. O, wie zijn dat eigenlijk. Dat blijft je bij. Ik zie weinig dynamiek in de gemeentekrant Er zit ook weinig vernieuwends aan. Ik zou de opmaak of de opsomming veranderen ik vind dat een beetje dodelijk saai. Ja zo bot het is de vormgeving waarvan ik denk ja dat is niet mooi.
8	Zakelijk Meer beeld Ontevreden	Het merendeel is zakelijk. Nee, niet echt ik had wel meer beeldmateriaal willen hebben.
9	Zakelijk	Gedetailleerd. Details zijn hierin erg belangrijk. Overall wat van af weten. Een duizendpoot zijn.
10	Zakelijk	De taal en de manier en er staan gewoon mannelijke onderwerpen in. Het is een beetje een mannenkantje, het ziet er heel zakelijk uit.
11	Zakelijk Tevreden	Jazeker. Ik ben heel tevreden over de stukjes in de krant. Het is informatief en zo blijf ik op de hoogte. Komt bedekter over. Het wordt zeer direct beschreven. Het is erg zakelijk en to the point. Waarom een vrouw dat niet kan weet ik eigenlijk niet.
12	Meer beeld Kleuren niet mooi	Het kan een man en een vrouw zijn. Maar dan heb je iemand erbij die het stylet. Als ik de pagina zelf zou moeten maken dan zou ik aan allemaal mensen vragen over dat en dat en die en die. Die er verstand van hebben. Nou ik hou niet van paars. Om nou te beginnen met bezwaarzaken dat zou ik onderzetten en welzijn zou ik meer links zetten. De linkerkant zou ik wat meer neerzetten over human interest en rechts meer de mededelingen. Maar ik zou de kleur paars echt niet meer doen. Groen vind ik echt heel mooi en dan lichtblauw. Paars doet mij denken aan het katholieke geloof en dat zie ik niets in. Maar ik zou hier echt niet om gaan lachen ik snap het wel hoor. Foto's vind ik altijd heel mooi. Gezellig ook. Maar ook gewoon mooie foto's maar niet dezelfde.
13	Zakelijk	Omdat het heel zakelijk is. Wel een hele aardige man, niet streng heel aardig. Omdat er is een zakelijk stukje maar ook een stukje tekst, er is ook een stukje wat aanbiedt en vragend is. Het is niet alleen maar tak-tak-tak. Aardige man.
14	Zakelijk	Ik vind de krant vrij direct. Recht voor ze raap. Wat erin staat staat erin. Ik denk ook wel heel zakelijk. Ik vind het geen affiniteit met een vrouw hebben maar waarom het een man moet zijn.
15	Zakelijk Structureel en ordelijk Tevreden	Omdat het precies is en gedetailleerd en dat is meer mannenwerk in mijn ogen. Vrouwen zijn wat chaotischer en gezelliger en meer ditjes en datjes. Dit is heel straight en heel zakelijk. Daarom denk ik dat het een man is. Ik ben zelf ook heel structureel en ordelijk. Daarom valt het mij ook dat andere vrouwen dat niet zijn. Maar ik vind het echt heel prettig.
16	Zakelijk Fleurig	Al die kleuren, de vormgeving, strak gedetailleerd. Wel zakelijk maar toch fleurig. Typisch een zakenvrouw denk ik.

	Tevreden	Ja, dat vind ik prettig. Als ik zo kijk naar het blad vind ik het er echt prachtig uit zien hoor. Het zijn meer sommige onderwerpen die me tegen staan.
--	----------	---

Bijlage III Verbatims

Verbatim 1

Interviewer: Goedendag meneer hartelijk welkom en dank u dat u wil participeren aan het onderzoek. Het interview duurt ongeveer 30-40 minuten waarbij ik u een aantal vragen ga stellen over de papieren informatievoorziening van de gemeente in de vorm van een gemeentekrant. Wat hierbij centraal staat is de mate van uw tevredenheid over de informatievoorziening van de gemeente Bergen.

Geïnterviewde: Oké, mooi.

I: Ik ga u bevragen naar aanleiding van een enquête die ik u vraag van tevoren te willen invullen. De achterliggende gedachte van het onderzoek is de gemeentekrant effectiever in te zetten zodat u beter geïnformeerd wordt over lopende zaken in de gemeente. U krijgt zo direct de vragenlijst en dan vraag ik u deze in te vullen. De vragen zijn per onderwerp opgebouwd in drie soorten: positief, negatief en wat vindt u belangrijk. De antwoordmogelijkheden zijn: ik vind dat prettig, dat moet zo zijn, ik ben neutraal, ik kan daarmee leven of ik vind dat onprettig. De mate van belangrijkheid van het onderwerp kunt u noteren van één wat staat voor zeer onbelangrijk of zeven wat staat voor zeer belangrijk. Daarnaast neem ik het onderzoek op zodat ik later alles kan terugluisteren maar daarna vernietig ik de opname en u blijft geheel anoniem. Ik voer het onderzoek uit namens de BUCH-gemeenten en zelf studeer ik aan de Hogeschool Leiden.

G: Prima, geeft u de enquête maar dan begin ik daar even mee he.

I: Alstublieft en als u vragen heeft stelt u ze dan maar hoor.

G: Dat zijn dingen waar je niet echt vaak over nadenkt.

I: Ja, het zijn vaak onderwerpen waar je niet veel mee te maken hebt. Je leest het wel maar je denk er niet echt bij na. Maar ja daarom vragen wij het maar voor het onderzoek is het wel echt heel handig om deze antwoorden te weten.

G: Waar staat BUCH eigenlijk voor?

I: Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo. De BUCH-gemeenten zijn op gemeentelijk niveau gefuseerd maar niet op ambtelijk niveau dus ze hebben wel andere burgemeesters maar op ambtelijk niveau werken ze samen het is eigenlijk één ambtelijk apparaat.

G: O oké ja ik begrijp het helemaal.

G: Ik heb een beetje het gevoel dit is een schaal he?

I: Ja.

G: Ik zou die bovenste twee omgekeerd hebben.

I: Ik doe dit onderzoek volgens een model en dat dicteert de vragen op deze manier te stellen.

G: Want het moet zo zijn vind ik veel definitiever dan dat vind ik prettig. Snap je wat ik bedoel?

I: Ik kan het wel even uitleggen dat u het prettig vindt geeft aan dat u het prettig vindt en dat andere geeft aan dat het nou eenmaal zo moet zijn.

G: Dat is meer zo van oh ik snap het al het is meer een gelaat. O wacht even dat ga ik dan even aanpassen.

G: O jaja nu snap ik het beter.

I: Dat had ik misschien even wat meer moeten uitdiepen.

G: Voor mij is het veel definitiever dan dat.

I: Vandaar dat ik het zo doe.

G: Nee ik snap het. Ik las dat meer als het lijkt me logisch dat het er in staat. Snap je wat ik bedoel?

I: Ja dat is ook zo daar heeft u wel een punt. Het is nou eenmaal zo het moet zo zijn ja.

G: Met sommige onderwerpen heb je meer dan andere.

I: Ja dat klopt.

G: Wat wordt er bedoelt met sociaal domein?

I: Dat is zorg, welzijn, jeugdhulp en dat soort dingen.

G: Jaja ik snap het.

I:

G: Ja gladheidbestrijding als het glad is ga ik ervan uit dat ze strooien.

I: Maar het gaat erom of u geïnformeerd wilt worden op welke wegen ze strooien.

G: Ik let daar eigenlijk nooit op.

G: Naturalisatiebijeenkomsten zijn dat als mensen Nederlander worden?

I: Ja dat klopt het zijn openbaar toegankelijke bijeenkomsten. Dat wordt gepubliceerd in de gemeentekrant en alleen in de gemeente Bergen wordt dat gepubliceerd.

G: Vraag 12 staat twee keer dezelfde vraag. Bij de tweede vraag staat niet er niet tussen.

I: Excuus ja dat klopt! Er moet inderdaad niet tussen staan.

G: Weet je wat het is met dit soort vragen. Ik ga eerder naar internet dan naar de gemeentekrant.

I: Ja dat komt nog. Dat is een achterliggende reden van het onderzoek.

G: Vergaderingen in de gemeenteraad gaat dat over de agenda?

I: De agenda wordt al gepubliceerd maar wat er besproken werd.

G:

I: Besluiten zijn weer anders dan wat in de raad besloten wordt.

G: O je bedoelt een stukje gedachtegang?

I: Ja dan snapt u ook de politieke standpunten van bepaalde gemeenteraadsleden. Daar heeft het eigenlijk meer mee te maken.

I: De eerste vraag was gemeentelijke belastingen. Wat vindt u ervan als die in de gemeentekrant staan? Daar gaf u aan dat vind ik prettig maar kijkt u daar ook altijd naar?

G: Niet echt heel bewust maar af en toe kom ik het weleens tegen het is ook meer een beetje gewoon dat je het je afvraagt. Maar het staat er natuurlijk niet altijd in. Maar als het erin staat bekijk ik het wel.

I: Want het is voor u wel essentieel dat het erin staat?

G: Ja af en toe komt het langs je zoekt er niet naar maar als ik het zie lees ik het wel altijd even. Het is informatie wat naar je komt.

I: En wat betreft bouwvergunningen bekijkt u dan de gehele gemeente? Of kijkt u naar eigen buurt. Als het betrekking heeft op uzelf?

G: Nee ik kijk weleens wat er allemaal gebeurt in de gemeente.

I: De bestemmingsplannen?

G: We hebben dat is niet pre se een bestemmingsplan maar meer een bebouwing. Een hele wijk op de schop gegaan. Nieuwe riolering en drainage. Scheiding van riolering. Daar kijk ik naar en dat volg ik ook. Net als dat gedoe rond het verkeersplein bij Schoorl bij de A9.

I: Zijn dat dan de onderwerpen die u dan extra volgt?

G: Ja.

I: Dat zoekt u dan echt op in de krant?

G: Ja.

I: Evenementenvergunning daar geeft u aan dat u daar weinig mee te maken heeft en u niet interesseert.

G: Ja dat is een ver van mijn bed show. Ik heb daar toch niet mee te maken in mijn directe omgeving dus interesseert het me ook weinig.

I: Wegafsluitingen zoals de a9 heeft u de keuze gemaakt dat moet zo zijn maar waarom heeft u dat ingevuld?

G: Ja dat vind ik gewoon.

I: Afvalregelingen vindt u wel belangrijk waarom vindt u dat zo belangrijk als ik vragen mag?

G: Dat is op zich gewoon een probleem wat goed opgelost moet worden. Ik reken daar gewoon op en dat ligt gewoon bij de overheid die moeten dat regelen en naar buiten brengen. Ik vind het jammer dat ze zijn afgestapt van de oude regelingen. Zoals scheiden van afval.

I: Maar even terug u heeft de informatie heeft u wel via de gemeentekrant verkregen?

G: Ja. Nou dat weet ik niet meer eigenlijk. De krant verschilt natuurlijk van week tot week de ene week staat er minder informatie in dan de andere week.

I: Klopt, de ene week staan er meer verhalen tussen over achterliggende onderwerpen. Maar u was het niet eens met een artikel over het afval ophalen heb ik het idee. Vind u wel dat u de standpunten betreffende de achterliggende stukken wel door heeft gekregen?

G: Ja dat was wel duidelijk er waren mensen bang dat de grijze bak te snel vol zou zijn. Ze hadden het over luiers en dat soort dingen. Gewoon onzin. Ze gaan iets te snel overstag maar dan hebben we het over politiek.

I: Het sociaal domein vindt u prettig als het erin staat. Maar waarom kiest u hiervoor? Is dat puur op uzelf bekeken? Moet het van u in de gemeentekrant?

G: Ja eigenlijk wij maken gebruik van de Blinkert. In de buurt hebben we wat oudere mensen en een ervan houden we een beetje in de gaten, zeg maar mantelverzorger. Dan is het wel belangrijk als je weet hoe en wat. Ja, mijn vrouw is daar veel mee bezig die heeft alles geregeld voor die mevrouw. Maar die kun je niet echt het zelf laten regelen ze is in de 90.

I: Dus u vindt het sociaal domein vindt u belangrijk maar u maakt er wel gebruik van?

G: Ja, niet voor onszelf maar voor andere dan.

I: Ja begrijpelijk en dat is harstikke goed maar u kijkt wel naar de regelgeving wat betreft mantelzorg en voor de persoon die u verzorgt. De kap van bomen is het volgende onderwerp. Dat vindt u ook prettig.

G: Ik vind het prettig dat het erin staat want. Nou er staat een eik bij ons voor die wil ik weg hebben maar goed. Ik kijk er wel altijd even naar want ik vind het heel prettig om dat te weten. Ik schiet niet meteen in de stress, maar ik heb altijd het idee als er een boom weggehaald wordt het een goed effect heeft op de omgeving.

I: Gladheidsbestrijding hebben we al besproken dat.

G: Ja het is ook niet echt iets waar ik me mee bezig hou.

I: En het stukje over de raadsverslagen.

G: Ik ben niet zo erg politiek geïnteresseerd. Ik vind dat soort verhalen niets.

I: Dus u vindt de achterliggende verhalen niets?

G: Jawel maar heel globaal. Ik praat dan weleens met mensen die er wel dichtbij staan dan krijg je wel informatie. Maar de achterliggende motieven die krijg ik niet via de gemeentekrant binnen maar via via. Je stemt ergens op en je gaat ervan uit dat ze nadenken wat ze doen.

I: Wilt u dan niet weten van nou ik zou wel wat meer informatie willen over bepaalde besluiten en wat doen ze eigenlijk met mijn stem.

G: Nou het punt is dat je veel meer gaat kijken als er iets niet klopt. Hoe komen ze daar nou bij en je moet het op een gegeven moment loslaten. Dus ik hoef dat niet in de gemeentekrant te hebben ik heb vertrouwen erop.

I: Wat vindt u van de adres en openingstijden?

G: Dat is essentieel zoals ik al zei je kijkt ergens en je kijkt hier en daar dan lees je het. Maar ik zou eerder op internet het opzoeken.

I: Dat gebeurt denk ik ook vaker.

G: Maar ik vind de gemeentegids nog handiger daar ben ik heel blij mee. Daar staat heel veel informatie in. Dat is een heel prettig stukje informatie.

I: De burgemeester/wethouders, zou u die meer aan het woord willen in de gemeentekrant?

G: Ik lees het stukje van de burgemeester wel maar dan denk ik eigenlijk, het zijn echt van die stukjes die je in een clubblad ziet van de voorzitter. Af en toe lees ik het weleens maar ik heb er geen hoge pet van op.

I: Hoe zou u dat dan liever zien?

G: Ik denk dat het slimmer is als er echt hete hangijzers zijn niet over nutteloze dingen. Ik krijg soms het gevoel dat ze het schrijft omdat er om de zoveel tijd een stukje in de krant moet.

I: U heeft het idee dat het een verplichting is.

G: Ja in plaats van noodzaak. Maar als er een heet hangijzer is dan zou ze haar standpunten moeten uitdragen. Ik word er in ieder geval nu niet wijzer van en de volgende keer sla ik het over bij wijzen van spreken.

I: We hadden het al over de motieven van bepaalde besluiten in de gemeentekrant dat vindt u prettig om dat te weten. Dat is een stukje politiek een stukje van het ambtelijke apparaat.

I: In hoeverre zou u dat uitgediept willen hebben?

G: Ja, het stadion, de totstandkoming en dat allemaal. Kijk als er huizen gebouwd worden wil ik het wel weten.

I: Maar als het u directe burenen betreft zou u dan wel meer interessant vinden?

G: Jazeker logisch want dan wordt je wat actiever. Je kijkt daar altijd wel naar als het je eigen burenen betreft en wordt je alerter. Kijk het hoeft allemaal niet uitgebreid in de krant het kan ook bijvoorbeeld gewoon op de website gezet worden.

I: U zei dat u eerder met experts gesproken had over bepaalde politieke standpunten.

G: Ja klopt iemand die weet waarover hij het over heeft.

I: Zou u een interview van deze persoon in de krant willen hebben?

G: Ja die hebben er kijk op en weten hoe een gemeentelijk apparaat werkt en zij kunnen gemakkelijker vertalen hoe dingen werken.

I: U begon er zelf al over: de alternatieve media zoals de website en social media. Ik wil u vragen om mee te werken aan een card sorting-methode waarbij we onderwerp bij onderwerp gaan zetten bij de desbetreffende media.

G: Ja natuurlijk.

I: Oké laten we beginnen, u heeft aangegeven dat u het prettig vindt dat de info die in de gemeentekrant staat ook op de website staat. Wat gebruikt u het snelst?

G: de Website en ik gebruik totaal geen social media.

I: We hebben het zojuist over een aantal onderwerpen gehad. Die staan allemaal op dit bord en ik wil graag even onderwerp per onderwerp bespreken wat u waar wil zien. Social media laten we achterwegen omdat dit niet gebruikt wordt door u.

G: Nee ik gebruik het nooit.

I: Laten we beginnen bij de gemeentekrant.

(Zie foto met de post-its)

G: *Ehm ik weet t niet.*

I: Het gaat nu alleen over de gemeentekrant welke onderwerpen wilt u waar zien.

G: Bouwplannen moet in de gemeentekrant.

I: Sociaal domein?

G: Openingstijden en hulp aan ouderen en noem maar op is dat he?

I: Ja, o.a.

G: De gemeentekrant krijg je een week en dan gooi je de informatie weer weg. Dus die niet.

I: Belastingen?

G: Ja dat is ook maar eenmalig dus dat mag er wel in.

I: Informatie over vergaderingen in de gemeenteraad?

G: Nee dat mag alleen op de website dat is niet echt belangrijk net als de evenementenvergunningen en de kap van bomen.

G: De openingstijden en adresgegevens moet er wel in de is van belang.

I: De gemeentekrant moet wekelijkse informatie op de website zetten en de eenmalige zaken moeten in de gemeentekrant.

G: Afval is weer eenmalig en dat moet dus wel in de krant.

I: De column van de burgemeester?

G: Ja dat moet wel in de gemeentekrant.

I: Waarom?

G: Ja dat zijn van die social talk dus dat hoort in het krantje. Het is binding ik vin dat wel mooi in het krantje. Ik zou overigens dat ook op de website zetten.

I: En het stukje human interest van de expert?

G: Dat valt onder hetzelfde stukje van de burgemeester.

I: Achterliggende motieven van beslissingen die genomen worden?

G: Daar was ik sowieso geen voorstander van maar zet die maar ook op de website.

I: Gemeentelijke projecten?

G: Eenmalig dus in de krant.

I: De agenda van de raad?

G: Hoeft niet in de krant kan op de website.

I: Gladheidsbestrijding?

G: Dat vind ik helemaal onzin want als het vriest dan is de gemeentekrant al veel te laat. Website is prima.

I: Naturalisatiebijeenkomst?

G: eenmalig dus in het krantje.

I: En dan de website. Welke onderwerpen moeten op de website?

G: Alles moet op de website die is leidend daar kan je alles opzetten en de gemeentekrant moet de website ondersteunen. Ik zeg dat dan voor mezelf he ik kan niet oordelen voor ouderen mensen.

I: Ik heb nog een laatste vraag en dat is altijd een beetje een gekke vraag. Maar daarmee check ik het imago van de gemeentekrant. Ik wil u vragen of u zich voorstelt dat de gemeentekrant een persoon is. Het is iemand.

I: Is die persoon dan een man of een vrouw?

G: Ik snap wat je bedoeld. Ik vind het moeilijk.

I: Waar woont de gemeentekrant?

G: Nee, ik zou m gewoon in de kast zetten.

I: Waarom?

G: Het is een heel onpersoonlijk gebeuren. Kale informatie en that's it.

I: Hoe zou de gemeentekrant in uw ogen toch meer persoonlijk kunnen worden?

G: Ja, misschien de hoofdjes wat speelser maken dat het sprekender is. Als je bijvoorbeeld bij bouwvergunningen je er een huisje bij zet. Bij sloopafval een stapel stenen en bij kapvergunningen een omgehakt boom. Als je iets zoekt trekt dat meteen. Als je nu zoekt dan moet je de hele lijst af. Ik denk dat dat een stuk vrolijker word. Misschien mag dat niet maar ik zou niet weten waarom niet.

I: Ik wil u hartelijk bedanken voor het onderzoek.

G: Geen dank.

Verbatim 2

Interviewer: Ik moet het allemaal opschrijven en dat doe ik aan de hand van de geluidsopname. Ik ga u de komende 30-40 minuten een aantal vragen stellen over de gemeentekrant van de gemeente Bergen. Dat is het stukje wat de gemeente publiceert in het Bergens Nieuwsblad. Wat hierbij centraal staat is uw mate van tevredenheid over de gemeentekrant. De gemeentekrant wordt iedere week gepubliceerd de ene keer is de krant wat uitgebreider dan de andere keer. Ik ben benieuwd wat u belangrijk vindt wat in de gemeentekrant staat. Als eerste zal ik even een vragenlijst met u doorlopen een enquête. Daar geef ik elke vraag een positieve en negatieve twist aan. Bijvoorbeeld wat u ervan vindt als een onderwerp wel in de krant staat en wat als het niet in de krant staat. Daarbij zijn er 5 keuzemogelijkheden: ik vind dat prettig, dat moet zo zijn, ik ben neutraal, ik kan daarmee leven en ik vind dat onprettig. Daarnaast vraag ik u hoe belangrijk u dat onderwerp vindt op een schaal van een tot zeven. 1 is onbelangrijk en 7 is heel belangrijk. Aan de hand van de enquête zal ik een aantal vragen stellen. Ik doe het onderzoek namens de BUCH-gemeenten en in dit geval Bergen. Uw gegevens blijven geheel anoniem en ik ben student aan de Hogeschool Leiden.

Geïnterviewde: Ik weet niet of je aan mij nu de juiste kandidaat hebt hoor. Voor dit soort dingen.

I: Ook u bent belangrijk.

G: Hahaha de wat minder geïnteresseerde kandidaten.

I: Jongeren zijn ook belangrijk en daarbij komt ook nog dat we u ook juist willen aanspreken om de gemeentekrant te gebruiken.

I: Naar mate het onderzoek vordert zult u merken dat het online krantje ook aan bod komt. Wat echter wel centraal staat in dit onderzoek is de papieren versie ervan. Want wat vindt u ervan dat er informatie over gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant. Dan kunt u aangeven een keuze uit deze vijf antwoorden.

G: Ik vind dat wel dat dat erin moet staan.

I: Wat vindt u ervan als het er niet in staat?

G: Niet prettig anders moet je echt gaan zoeken. Dat is niet echt prettig anders moet je echt gaan zoeken en dan mis je het misschien.

I: Vindt u het belangrijk?

G: Mwah niet echt ja gemeentelijke belasting moet er wel in staan als er wat veranderd maar meestal krijg ik dan wel een brief thuis. Ik heb er niet heel veel mee. Als ik een brief thuis vind ik het toch anders. Ja het is misschien een extra puntje. Dus dat is wel lekker. Ik geef t dan ook een drie.

I: U leest wel altijd de stukjes over de belasting?

G: Nou ja als het er echt iets van een bekendmaking is wel ja.

I: waar leest u dat dan? In de gemeentekrant of online?

G: Verschild ik lees het dan toch wel vaker via mail of directe post. Ik kijk daar dan eerder naar dan andere keren. Ik heb niet veel met de gemeentekrant. Ik kijk altijd even naar de gemeentekrant voor dingen die mijn aandacht grijpen.

I: Wat vindt u van bouwvergunningen in de gemeentekrant?

G: Ja ik kijk daar eigenlijk nooit naar ik heb daar niets mee.

I: Maar wat als deze informatie er nou niet in staat?

G: Ik ben daar heel neutraal in, ik kijk daar nooit naar. Ik vind dat ook niet zo belangrijk ligt. Ik denk dat dat aan de gemeente is. Als het in je eigen straat is, is het misschien wel belangrijk als er wat aan de overkant gebouwd gaat worden. Dan is het wel belangrijk dat je het weet. Eigenlijk alleen als het betrekking op mezelf heeft is het van belang. Naar aanleiding van die bekendmaking kan je dan wel reageren dus dan vind ik het wel weer belangrijk. Eigenlijk vind ik het wel belangrijk. Heel belangrijk zelfs.

I: En het bestemmingsplan voor een project. Moet dat in de gemeentekrant?

G: Ik vind dat wel heel belangrijk. Dat moet gewoon. Als het er niet in staat zou ik dat echt niet prettig vinden. Ik vind dat ook heel belangrijk. Ik vind dat namelijk ja echt voor mezelf belangrijk. Als ik bij wijzen van spreken ergens langs rijden waar ze aan het bouwen zijn dan kijk ik wel als eerste in de gemeentekrant. Als ik het zie ligt ie meestal al in de krantenbak en dan vis ik hem eruit.

I: En de evenementen vergunningen?

G: Ja kijk daar kijk ik gewoon niet naar. Ik ben daar vrij neutraal in. Ik kijk er niet naar het interesseert me simpelweg niet.

I: De gemeentelijke projecten dan?

G: Dat vind ik dan weer wel interessant. Dat vind ik wel prettig dat het er in staat, als het er niet in staat zou ik het minder vinden maar ik maak me er niet echt heel druk om. Ik vind het wel redelijk belangrijk.

I: Leest u het wel altijd?

G: Ja dat wel vooral de wegverbindingen en de nieuwbouwprojecten. Ik vind het altijd heel interessant om te weten waar ze bouwen.

I: Kijk u dan vooral naar de bekendmakingen alleen of gaat u dieper erop in, zoals gebruik van de website? Of mist u die diepgang?

G: Nee hoor ik vind het prima, het is eigenlijk puur eigen belang ik kijk alleen naar mijn eigen omgeving dat er met mijn omgeving er niets veranderd.

I: En afvalregelingen daar gaf u aan dat u dat niet echt belangrijk vond, waarom niet?

G: O ik kijk altijd even op internet. Daar is een handige app ook voor.

I: Eigenlijk vindt u dat de informatie over afval niet belangrijk zijn voor de gemeentekrant.

G: Ja als ik dat echt wil weten dan ga ik zelf wel zoeken. Ik zou dan de website van de gemeente raadplegen. Dat zou ik eerder doen dan die gemeentekrant bekijken. Ik ga dan gericht zoeken.

I: Zou altijd eerder op internet kijken?

G: Ja eigenlijk wel. Ik kijk in de gemeentekrant eigenlijk als ik een kopje koffie drink en hem rustig doorblader. Toevallig zie ik dan wat dingen.

I: En wat betreft het sociaal domein? Daar bent u ook neutraal in.

G: Ja klopt ik heb daar niet echt een mening bij ik kan me ook niet echt een voorstelling ervan maken. Het zijn zeg maar specialistisch onderwerpen maar dan kijk ik gewoon via internet, dat is een stuk gemakkelijker. Ik kijk altijd eigenlijk gewoon op internet.

I: De kap van bomen? Daar heeft u ook niet echt iets mee? Het moet zo zijn.

G: Ja sommige mensen vinden dat soort dingen belangrijk maar ik vind het totaal niet belangrijk hoor. Van mij hoeft het er namelijk niet in.

I: Waar er gestrooid wordt bij de gladheidsbestrijding? Wat vindt u daarvan?

G: Nou van mij hoeft dat niet hoor. Of het er nou wel of niet in staat het maakt me niet uit. Ik vind wel belangrijk dat er gestrooid word. Ik zie het wel. Ik vind dat als ze de hoofdwegen strooien is het prima daar vertrouw ik op ik hoef echt niet te lezen welke weggetjes ze wel of niet gestrooid hebben.

I: Beslissingen in de raad, zoals de agenda en een kort verslag? Vind u dat in de gemeentekrant thuishoren?

G: Ja ik vind dat dat soort dingen nou juist wel in de gemeentekrant thuishoren. Ik zou t wel prettig vinden als het er in staat omdat dat een stukje achtergrond bied. Ik vind het wel belangrijk ook dat het erin staat.

I: Een ander onderwerp zijn de naturalisatiebijekomsten. Die verschijnen alleen in de gemeentekrant van de gemeente Bergen. Dat is als er iemand genaturaliseerd wordt tot Nederlander. Als iemand tot Nederlander wordt. Dan krijgt hij zijn paspoort.

G: Nee, belachelijk staat dat serieus hierbij? Nee dat vind ik echt onzin. Dat hoeft er helemaal niet in ik vind dat zelfs onprettig. Ik vind het zelfs een beetje apart dat het er in staat.

I: Waarom?

G: Ja dat is toch privé voor die mensen. Het is zonde van de advertentieruimte. Hoeft van mij niet in het krantje.

G: De adresgegevens moeten er wel in, in mijn ogen. Ik vind het vooral voor ouderen mensen van belang. Het is voor ouderen denk ik wel van belang dat ze dat gewoon even kunnen nalezen in het gemeentekrantje. Maar ik kijk er niet naar en van mij hoeft het er niet in te staan. Hetzelfde geldt voor de openingstijden ik kijk toch wel gewoon op internet. Dat vind ik veel handiger ik heb niets met dat soort dingen in de gemeentekrant.

I: Laten we het dan meteen even hebben over de website. Wat vindt u ervan als de informatie in de gemeentekrant ook op de website komt te staan?

G: Dat is belangrijk. Website is veel belangrijker dan een gemeentekrant. De gemeentekrant moet de website ondersteunen en niet andersom. Je kan op een website, ja gewoon veel mee, info neerzetten. Snap je.

I: Vind u dat ook wat betreft sociale media?

G: Nee dat vind ik dan weer geheel onbelangrijk. Zoals je ziet ben ik neutraal. Maar ik heb er een dubbel gevoel bij. Het maakt me niet echt uit. Als jij een het is niet echt reclame want het is meer informatie. Ik ben er eigenlijk erg neutraal in. Haha ik vind het helemaal niet zo belangrijk als ik eerlijk ben.

I: Wat vindt u van een stukje human interest? Zoals de burgemeester die een stukje schrijft in de gemeentekrant?

G: Ja dat vindt eigenlijk wel heel leuk dat lees ik wel.

I: Wat vindt u dan leuk?

G: Gewoon hoe zij tegen bepaalde dingen aankijkt en mee bezig is. Ik vind ook echt dat het voor de inwoners het van belang is te weten wat de burgemeester doet en mee bezig is. Dat is een stukje meekijken in wat zij doet want normaal gesproken hoor je daar niets van natuurlijk. Ik lees af en toe een stukje en dat interesseert me altijd wel soms ook niet hoor. Ik zoek daar niet naar op internet maar als ik het langs zie komen in de gemeentekrant dan kijk ik er wel altijd even naar.

I: Maar vindt u dat het er altijd in moet staan?

G: Nou haha eigenlijk maakt dat me niet zo heel veel uit ook. Ik vind dat stukje op zich wel leuk ik lees het wel maar echt belangrijk vind ik het niet.

I: Is dat dan dat u een stukje denkwijze van de burgemeester wil inzien?

G: Nee eigenlijk interesseert het me weinig. Net als dat andere onderwerp dat vind ik dan wel weer belangrijk dat er meer toegelicht wordt over bepaalde onderwerpen. Dat is dan wel weer wat achterliggende informatie wat me wel interesseert. Bepaalde onderwerpen dan he.

I: Welke onderwerpen dan?

G: Ja gewoon dingen waar je mee te maken hebt. Kijk als er iets gebeurd in een ander dorp dan boeit het mij minder snap je. Maar als het bij mij is dan wil ik wel weten van hoe en waarom.

I: Vind u het dan prettig als iemand dat verhaal dan vertelt over dat onderwerp die een expert/inwoner. Dat het iemand laat maar zeggen ook een burger is?

G: Ja dat soort dingen vind ik wel interessant.

I: Waarom vindt u dat interessant?

G: Ja daar ga je niet naar zoeken en dat is meer dat er iets voorbijkomt van o ja dat is er ook nog. Het ligt er een beetje aan welk onderwerp het is. Ik vind het goed dat het er is. Dan hoor ik liever van iemand die op hetzelfde niveau als mij staat. Ik vind het prettig dat het er is en dan zou ik het krantje wel gaan lezen dat soort artikelen. Maar ja als het er niet in staat dan kan ik er ook wel mee leven ik vind het onderwerp dan wel weer redelijk belangrijk. Het is een beetje tegenstrijdig aan de ene kant vind ik het prettig dat het er is en aan de andere kant maakt het me ook weer niet uit.

I: Onderwerpen die u interessant vindt leest u sneller. Maar dat proberen wij ook te onderzoeken. Zodat we de inwoners meer kunnen betrekken en ervoor te zorgen dat zij sneller de gemeentekrant

gaan lezen. Het stukje van de gemeenteraad staat vaak wel al de agenda in de gemeentekrant. Maar de standpunten en een verslag wat er besproken wordt staat er niet in.

G: Ja dat hoeft er van mij niet zo in hoor. Dat moet dan zo zijn. Ik ben daar redelijk neutraal in. Het interesseert me eigenlijk helemaal niets. Geen bal zelfs. Ik geef het ook een 1.

I: Mist u ook weleens informatie in de gemeentekrant? Waarvan u denkt dat zou er wel in moeten staan eigenlijk.

G: Nee eigenlijk niet. Meestal als je wat zoekt dan kijk ik gewoon altijd op internet dat is gewoon veel makkelijker. Maar misschien is dat ook wel iets van mijn generatie hoor ik kijk nooit meer in het krantje als ik wat zoek.

I: Ja, daar kan ik in komen. We gaan nu even wat anders doen al de onderwerpen die wij zojuist hebben doorgenomen. Staan hier op een bord verzameld. Die heb ik even gecodeerd en ik ga u per onderwerp vragen waar u het zou willen hebben in de krant op de website of social media. We beginnen wel even met social media. Vind u dat gemeentelijke belastingen op social media geplaatst dienen te worden?

G: Nee.

I: Afvalregelingen?

G: Maar social media dan komt het op Facebook ofzo?

I: Ja.

G: Eigenlijk vind ik dat de gemeente zich helemaal niet moet bezighouden met social media. Social media is toch weer een ander medium.

I: Prima dan gaan we door met de gemeentekrant. Gemeentelijke belastingen moeten die wel in de krant?

G: Ja, dat is toch belangrijk.

I: Afvalregelingen?

G: Nou ik had eerst van niet en nu denk ik eigenlijk ook niet.

I: Bouwvergunningen?

G: Nee, eigenlijk ook niet.

I: Sociaal domein? Zorg, Jeugdhulp.

G: Nee.

I: Bestemmingsplan?

G: Ja.

I: Bomenkap?

G: Ja dat dan weer wel. Voor het sociale aspect. Voor mij kan dat ook van belang zijn.

I: evenementenvergunningen?

G: Nee en die daarnaast staat ook niet. Maar ja aan de andere kant als er bij mij in de straat een evenement is wil ik het wel graag weten. Ik zal t niet lezen maar waarschijnlijk hoor van iemand anders.

I: En gemeentelijk project?

G: Ehm, ja.

I: Raadverslag van de besluiten in de raad?

G: Nee.

I: Burgemeester aan het woord?

G: Ja, dat is dat stukje wat er af en toe instaat. Heeft dat te maken met de column zeg maar?

I: Ja.

G: Ja dat wil ik graag erin hebben.

I: Inwoners/experts aan het woord?

G: Ja. Gaat best veel in die krant nog dan ik zei eerst nog van niet.

I: Informatie over het hoe en waarom van een besluit?

G: Dat zei ik net van wel. Ja, vind het een beetje lastig want aan de ene kant als ik wat wil weten kijk ik wel op de website en dat hoeft niet per se in de krant.

I: De agenda van de raad?

G: Nee.

I: Naturalisatiebijeenkomsten?

G: Nee dat hoeft echt niet.

I: Als ik het goed begrijp en dat is nog een aanname, maar is alles wat u hier ziet (bij de sticker van gemeentekrant) dat andere staat in de website. Maar als u het nou andersom doet wat zou u willen lezen in de gemeentekrant wat niet op de website staat?

G: Niets, eigenlijk ik lees het krantje niet. Dit lees ik meer als ik er doorheen blader en wat zie wat mijn aandacht trekt. Daarnaast als ik wat zoek dat kijk ik gewoon op de website. De kap van de bomen het is alleen als je er mee te maken krijgt dat je het leest net als bouwvergunningen enzo. Maar die columns.

I: Zou u het missen als het er niet zou zijn?

G: Nee, als het maar te vinden is op de website. Als ik het maar kan na zoeken.

I: U gebruikt eigenlijk alleen de website?

G: Ja de website is voor mij prima. Wat mij betreft kan de gemeentekrant geheel afgeschaft worden. Ik kijk dan meer naar andere mensen van wat zij willen. Maar voor mij is de gemeentekrant niet relevant. Het is als ik wat zie en denk van ja dat is van belang voor mij anders had ik dat nooit opgezocht. Het was dan niet op mijn pad gekomen en dat vind ik dan wel weer grappig aan de gemeentekrant.

I: Als de informatie de sec zakelijk is, daar kijkt u niet naar? Maar wel naar de human interest stukjes daar kijkt u wel naar?

G: Ja dat klopt wel als ik zie dat er iemand bij mij aan het verbouwen is dan ga ik wel even op de website kijken. Maar ik ga niet kijken wat ze bijvoorbeeld in Schoorl doen.

I: We zijn bijna klaar ik heb nog een vraag voor u en dat is altijd een beetje een gekke vraag. Er wordt vaak wat bij gelachen. Maar ik wil u vragen om de gemeentepagina. Voor te stellen dat het een persoon is. Om het imago te bepalen van de gemeentekrant. Is die persoon dan een man of een vrouw?

G: Geen idee ik heb daar echt totaal geen idee van. Bedoel je dan de persoon die de krant maakt?

I: Nee, als het krantje een persoon was beschrijf die persoon eens?

G: Ik heb echt geen flauw idee. Ik weet waar je naar toe wil maar ik heb echt geen idee.

I: Waarom niet?

G: Vrouw of een man? Ik heb echt geen idee.

I: Waarom heeft u geen idee?

G: Ja gewoon ik heb daar geen gevoel bij.

I: Dat is ook een antwoord.

G: Het kan net zo goed een vrouw als een man zijn. Het is een beetje een neutraal blaadje?

I: Vind u dat jammer?

G: Nee het is een duidelijk stuk hoor. Ik vind het wel fijn dat het strak is en neutraal. Geen poepelegijn dat is prima. Maar ik vind niet dat je dat kan typeren op een man en een vrouw. Ik vind dat het zakelijk moet zijn en dat is ook zo. Het springt er wel uit dat het een stuk van de gemeente is. Het moet wel duidelijk zijn van hup dit is de gemeente hier staat de informatie.

I: Helemaal goed, voordat we eindigen vraag ik altijd even of u nog vragen heeft?

G: Nee, eigenlijk niet.

I: Nou dan wil ik u hartelijk danken dat u mee werkte aan het onderzoek.

Verbatim 3

Geïnterviewde: Nou, begin.

Interviewer: Nou dank u dat u wil participeren aan het onderzoek en nogmaals bedankt. De komende minuten ga ik u een aantal vragen stellen over de gemeentekrant van de gemeente Bergen. Dat is het stukje wat de gemeente publiceert in het Bergens Nieuwsblad. Wat hierbij centraal staat is uw mate van tevredenheid over de informatievoorziening van de gemeente. De gemeentekrant wordt iedere week gepubliceerd de ene keer is de krant wat uitgebreider dan de andere keer. Het doel is de informatie effectiever in te zetten zodat u beter geïnformeerd wordt over lopende zaken bij de gemeente. Als eerste zal ik even een vragenlijst met u doorlopen een enquête. Daar vraag ik dan even over door. Elke vraagstelling is positief en negatief eerst vraag ik als iets niet erin staat en wat u ervan als het er niet in staat. U krijgt een positieve en negatieve vraagstelling. Bijvoorbeeld wat u ervan vindt als een onderwerp wel in de krant staat en wat als het niet in de krant staat. Daarbij zijn er 5 keuzemogelijkheden: ik vind dat prettig, dat moet zo zijn, ik ben neutraal, ik kan daarmee leven en ik vind dat onprettig. Daarnaast vraag ik u hoe belangrijk u dat onderwerp vindt op een schaal van een tot zeven. 1 is onbelangrijk en 7 is heel belangrijk. Aan de hand van de enquête zal ik een aantal vragen stellen. Ik doe het onderzoek namens de BUCH-gemeenten en in dit geval Bergen. Uw gegeven blijven geheel anoniem en ik ben student aan de Hogeschool Leiden.

G: Oké prima hoor laten we maar beginnen.

I: Ik wil u dan eerst vragen de enquête in te vullen.

G: Prima.

I: Laten we beginnen bij de gemeentelijke belastingen.

G: Nou ik vind dat is nou eenmaal zo. Daar kan ik wel mee leven. Dat het erin staat vind ik prima maar hoor maar als het er niet in staat ook. Ja je kijkt er toch enkel naar als je het nodig heb althans ik dan. Als het er niet in zo staan ook best. Eigenlijk interesseert het me niet zo veel.

I: De bouwvergunningen heeft u ingevuld dat u neutraal bent. Waarom?

G: Nou ik ben 85 jaar wat moet ik nu nog gaan verbouwen mijn zoon doet dat wel voor mij maar ikzelf doe daar niets meer aan. Ik ben daar helemaal neutraal in. Maar het mag er wel in hoor ik vind het wel redelijk belangrijk.

I: Daar u bij de bouwvergunningen redelijk neutraal bent vindt u informatie over bestemmingsplannen wel erg prettig om te lezen, waarom?

G: Nou ik wil wel weten als ze het dorp gaan lopen veranderen. Want weet je Bergen he heeft helemaal geen centrum en dat zouden ze weleens mogen gaan creëren. Ik vind de bestemmingplannen wel interessant. Ik vind wel dat het erin hoort dat vind ik wel belangrijk. Waarom zou het er niet in staan.

I: De evenementenvergunningen vindt u ook van groot belang waarom? U zegt dat het prettig is als het er in de gemeentekrant staat.

G: Ja dat hoort er gewoon in. Dat kan geen kwaad. Ik vind het altijd wel prettig als je kan lezen als er ergens wat te beleven is. Als je het niet leest lees je het niet. Ik vind het prettig als het er gewoon in staat dat is het belangrijkste voor mij.

I: Gemeentelijke projecten vindt u ook heel belangrijk? Waarom?

G: Nou mijn kinderen staan in de file als ze naar mij toe willen in het weekend. Kijk daar moet gewoon wat aan gedaan worden ik wil dan ook graag op de hoogte gehouden worden over wat er gebeurd met de weg verandering. Dat vind ik gewoon belangrijk.

I: Maar als het er niet in staat dan moet het zo zijn, heeft u ingevuld. Waarom?

G: Nou ja ik ben geen moeilijk persoon hoor als het er niet in staat, staat het wel weer in een ander krantje. Ik vind het wel belangrijk dat gemeentelijke projecten in de krant staat.

I: De afvalregelingen waarom vindt u dat zo belangrijk?

G: Ja dat is gewoon handig. Als het er niet in staat dan ga je met je bak naar buiten voor niets. Nee daar kijk ik wel altijd even naar ik vind het altijd erg vervelend als ik naar buiten loop zonder dat ik het weet van de bak. Het treft ons vooral de oudere mensen die geen computer hebben dan moet het gewoon erin staan. Ik vind het dan ook heel belangrijk dat het in de gemeentekrant staat.

I: Het sociaal domein dan, daar geeft u aan dat u het zeer prettig vindt als de informatie er wel instaat en zeer onprettig als het er niet in staat.

G: Nou ik vind het erg prettig als ik daarover lees want ik heb er zelf veel mee te maken. Mijn vrouw is kankerpatiënt. Dus ja dan kijk je daar wel extra naar natuurlijk. Dus ik ben daar gewoon afhankelijk van. Anders weet ik die informatie gewoon niet ik vind dat gewoon belangrijk. Daarom vind ik dat het er gewoon in moet.

I: De kap van bomen is niet echt iets wat u belangrijk vindt dat het in de gemeentekrant staat, waarom niet?

G: Ja daar heb ik echt niet mee te maken. Ik lees daar gewoon overheen ik vind dat niet zo belangrijk. Bomen gaan toch wel om als ze om gaan. Ik vind het nou niet echt heel belangrijk. Als het er niet in staat stoor ik me er ook niet aan.

I: Gladheidsbestrijding in de gemeentekrant is voor u wel heel belangrijk waarom?

G: Nou ik heb net mijn rijbewijs verlengt en ik rij niet zo heel goed meer, maar wil wel graag weten waar ik precies kan rijden want ik vind het vaak doodeng. Het mag er best in staan.

I: Wat vindt u van de Raadsverslagen, u zegt dat het zo moet zijn, maar waarom?

G: Nou ik ben van de oude stempel ik stem wel maar het interesseert me vrij weinig. Het mag er best in ik heb er geen moeite mee maar het hoeft niet per se. Het mag er van mij best in staan maar liever alleen vlak voor de verkiezingen.

I: De naturalisatiebijeenkomsten vindt u eigenlijk niet heel belangrijk dat het er in staat waarom niet?

G: Ja dat interesseert mij heel weinig ik vind het leuk hoor voor die mensen maar ik heb er natuurlijk helemaal niets aan. Daarom maakt het me ook niet zoveel uit of het er nou wel of niet in komt.

I: De adresgegevens en openingstijden vindt u wel weer belangrijk, waarom is dat?

G: Nou ik wil natuurlijk graag weten wanneer het gemeentehuis geopend is zodat ik een afspraak kan maken. En de locatie is natuurlijk ook wel makkelijk he anders hebben de mensen geen idee waar ze naartoe moeten voor de afspraak.

I: De website geeft u aan dat u het onprettig vindt en erg onbelangrijk vindt ook. Waarom?

G: Ik maak daar geen gebruik van.

I: Oké ja dan kunnen we social media ook wel overslaan.

G: Wat? Ja dat doe ik ook niet mijn kleinkinderen gebruiken het wel.

I: Het volgende onderwerp, de burgemeester vindt u niet zo van belang waarom niet?

G: Ik zeg altijd tegen mijn vrouw daar is ze weer. Ik vind het helemaal niet interessant. Onzin van die mevrouw.

I: Wat vindt u dan wel belangrijk wat erin moet staan.

G: Openingstijden, wat er gaat gebeuren in de gemeente.

I: Zoals een bestemmingsplan en gemeentelijke projecten?

G: Ja, dat soort dingen vind ik erg interessant. Gaat er een groot gebouw tegen de grond dat verandert het beeld.

I: Zou u niet willen weten waarom dat gebeurt dus de achterliggende gedachte waarom zoiets gebeurt?

G: Nee, dat interesseert me vrijwel niet het is toch al besloten. Als het fout was dan komt t vanzelf weer naar buiten.

I: Wat vindt u van een stukje over een inwoner?

G: Nee hoor ik ben al lid van de woningbouw en daar krijg ik genoeg inwoners aan het woord. Dus nee.

G: Klaar?

I: Ja.

G: nou dat kost je dan haha.

I: Nou meneer ik wil u hartelijk bedanken dat u meewerkt.

Verbatim 4

Interviewer: Ik neem het interview op en dan verwijder ik nadat ik de recordings heb beluisterd en overgeschreven verwijder ik de opname. Ten eerste wil ik u bedanken dat u wil meewerken aan het onderzoek. Ik ga u de komende 20-40 minuten een aantal vragen stellen over de papieren informatievoorziening van de gemeente Bergen in de vorm van de gemeentekrant. Wat hierbij centraal is hierbij de mate van tevredenheid die u heeft bij de gemeentekrant en de informatie die u krijgt van de gemeentekrant. De krant wordt wekelijks bezorgt en het doel van het onderzoek is de krant effectiever inzetten van de gemeentekrant zodat u beter geïnformeerd over lopende zaken bij de gemeente. Als eerste wil ik u vragen deze enquête in te vullen en aan de hand daarvan ga ik u een aantal vragen stellen.

Geïnterviewde: Ja dat is goed.

I: Het is een vrij uitgebreide enquête met veel vragen. Het gaat wat betreft onderwerp gaat het per onderwerp en de vraagstelling zal zowel positief als negatief zijn. Zoals wat vindt u ervan als een onderwerp er wel in staat en wat vindt u ervan als het er niet in staat. Daarbij zijn er 5 keuzemogelijkheden: ik vind dat prettig, dat moet zo zijn, ik ben neutraal, ik kan daarmee leven en ik vind dat onprettig. Daarnaast vraag ik u hoe belangrijk u dat onderwerp vindt op een schaal van een tot zeven. 1 is onbelangrijk en 7 is heel belangrijk. Aan de hand van de enquête zal ik een aantal vragen stellen. Ik doe het onderzoek namens de BUCH-gemeenten en in dit geval Bergen. Uw gegeven blijven geheel anoniem en ik ben een student aan de Hogeschool Leiden. Dus als u eerst de enquête even wil invullen.

G: Ja, dat is prima.

G: Wat moet ik mij voorstellen bij het sociaal domein?

I: Sociaal domein is zorg, welzijn, werk, WMO dat heeft daar allemaal mee te maken. Samenvattend alles wat zich afspeelt op het sociale vlak.

G: Alsjeblieft ik ben klaar.

I: Helemaal goed we kunnen dan beginnen.

G: Top:

I: Het is makkelijker als u uw antwoorden van de enquête even bij u houdt.

G: Oké prima

I: Ten eerste misschien een hele andere vraag. Leest u de bekendmakingen?

G: Ja, ik lees ze maar ik krijg ze niet alleen in de krant maar ook via de app.

I: Oké, via de mail?

G: Ja.

I: Wat leest u dan het meest? De online of papieren versie?

G: de webversie

I: De gemeentelijke belastingen daar heeft u aangegeven dat het zo moet zijn. Waarom moet dat zo zijn?

G: Nou ik vind gewoon dat iedereen dat moet weten. Ik vind het een taak van de gemeente om dat bekend te maken.

I: Dat de burger goed geïnformeerd wordt en dat doet de gemeente met de gemeentekrant of de website.

G: In principe moet op allebei hetzelfde staan.

I: En u vindt ook echt dat dat echt alles ook in de krant gepubliceerd moet worden?

G: Ja dat vind ik wel. Niet iedereen kijkt op een website. Ik krijg op de mail wat binnen maar als ik iets wil weten moet ik naar een website en ja niet iedereen heeft een computer. Ik vind dat het gewoon in een krant moet staan.

I: U vindt echt dat het in de krant moet staan en als het niet in de krant staat dan is er iets mis?

G: Ja dat vind ik van wel ja.

I: Dus u vindt dat wel echt belangrijk?

G: Ja, vind ik van wel ja.

I: Ook voor bouwvergunningen?

G: Ja vind ik van wel ja sommige dingen zijn gewoon belangrijk en moeten in de krant staan. Zeker belangrijke bouwprojecten die spelen in dorpen moet je gewoon erin zetten bekendmaken en bespreekbaar maken.

I: Bespreekbaar maken? Hoe zie tu dit dan?

G: Op het moment dat het erin staat kan een burger inspreken.

I: Interessant dat u dat zegt maar hoe zou de gemeente dat nog beter kunnen doen in uw ogen?

G: Door te luisteren naar de bewoners, iets wat de gemeente Bergen niet doet.

I: En in hoeverre zouden dat moeten doen dan?

G: Nou door echt meer overleg te hebben en echt meer te luisteren en niet alleen maar eigen belang te hebben.

I: Als ik dat dan zie het onderzoek gaat over informatievoorziening. Hoe kan de informatievoorziening dusdanig aanpassen zodat de inwoner beter geïnformeerd is.

G: Ik denk rondom een project meer mensen informeren en niet alleen burens.

I: Dus het grote geheel erbij te betrekken. Is de informatievoorziening qua diepgang voldoende of ziet u daar nog kansen in?

G: Nou nu niet. Veel meer kan er gedaan kan worden. Iedereen staat ingeschreven dus je weet waar de mensen wonen dus die kan je gewoon benaderen. Dan wel per post of per email. En je kan gewoon vragen aan iemand of iemand het op prijs stelt om geïnformeerd te worden over bepaalde projecten. Er zullen vast mensen die zeggen zal mij een worst wezen. Maar misschien zijn er ook mensen die verder van een bouwproject wonen maar er wel een mening over hebben.

I: En u zegt verder weg hoe ver is dat dan? Gemeente breed of dorpskern?

G: Ligt eraan hoe groot het is. Als je nu kijkt naar het centrum wat eigenlijk helemaal aangepakt moet worden vind ik dat je de hele gemeente moet aanspreken.

I: Is dat dan de plaats Bergen. Bedoeld u dan het centrum van Bergen?

G: Ja van Bergen je hebt nu het centrum van Bergen, het centrum van Egmond. Nou ja overal wordt wel wat gedaan waarom informeer je niet veel breder dan alleen de burens?

I: Is de gemeentekrant dan het juiste medium want dat komt bij iedereen in de bus.

G: Ja bijvoorbeeld dat zou wel wat zijn dan zou je daarop kunnen reageren.

I: Geldt dat ook dan voor bestemmingsplannen eigenlijk de standaardbesluiten die in de krant staan?

G: Já dat geldt voor al die dingen.

I: Geldt dat dan ook voor een wat kleiner iets als een evenementenvergunning?

G: Ja dat vind ik dan weer niet zo belangrijk. Iedereen weet wel wanneer er een evenement is toch. Ik heb neutraal ingevuld. Ik vind dat niet zo belangrijk.

I: Vind u wel dat dat erin moet staan? Of zegt u van mij hoeft het niet het kan ook op de website?

G: Já kan gewoon op de website het gaat alleen maar om festiviteiten die er georganiseerd worden in welk dorp dan ook.

I: Dat is voor u dus niet zo belangrijk?

G: Nou nee.

I: oké, ik denk dat gemeentelijke projecten op dezelfde hoop kan als het bestemmingsplan.

G: Ja, tuurlijk.

I: Misschien heel wat anders wat vindt u van de afvalregelingen in de krant?

G: Nou ja het is makkelijk he voor iedereen.

I: U vindt het dus wel lekker als het erin staat?

G: Ja heerlijk top hoor.

I: En als het er niet in staat?

G: Dan maakt het ook niet uit want daar heb ik weer een appje voor. Dus ik vind het geen ramp maar voor die het niet doen is het natuurlijk wel lekker als het in de krant staat. Maakt mij niet zoveel uit.

I: Het is niet zo belangrijk?

G: Nee eigenlijk niet maar in principe hoor je je als gemeente gewoon goed te informeren?

I: Dat vindt u echt een belangrijke taak van de gemeente?

G: Ja dat vind ik nou echt een belangrijke taak van de gemeente.

I: U zegt eigenlijk liever dubbelop dan 1x te weinig.

G: Já klopt ik vind het gewoon belangrijk dat het te lezen is voor de mensen en dat is gewoon een taak van de gemeente.

I: En dan nu sociaal domein. Stukje over o.a. de zorg. U gaf aan dat u dit belangrijk vindt.

G: Já klopt dat vind ik erg belangrijk. Tuurlijk.

I: Dat de mensen goed op de hoogte zijn. Waarom vindt u dat belangrijk?

G: Hoe moeten de mensen er anders achter komen?

I: Nou dat kan via de website.

G: Ja, maar je gaat niet alles op zitten zoeken. Althans ik niet.

I: U leest de gemeentekrant en kijkt u dan. Waarom is dat stukje over sociaal domein zo belangrijk is dat voor u belangrijk of vindt u dat gewoon belangrijk in het algemeen?

G: Nee in het algemeen, dat het gewoon allemaal goed erin staat.

I: Oké, u kijkt vaak naar de informatie ook?

G: Ja in zo verre wel dat als ik wat nodig heb en ik denk ook dat als je in je eigen kringetje zit, wat heb je nodig en wat niet en wat ga je zoeken?

I: Dat is allemaal zoek gericht?

G: Ja niet omdat je omdat je de informatie hebt.

I: De kap van bomen vindt u daarvan?

G: Maakt mij niet zoveel uit ik vind het leuk dat ze het erin zetten maar het maakt mij niet zoveel uit.

I: Maar wilt u dan niet bijvoorbeeld als er bij u een boom gekapt wordt dan kunt u nog wel in protest gaan.

G: Ja ja ja dat zou kunnen maar dat hoeft van mij niet in een gemeentekrant. Ik vind dat niet zo belangrijk.

I: En uw keuzes bij de gladheidsbestrijding.

G: Ik vind het best dat ze zeggen dat ze rondrijden maar als ik buiten kom dan merk ik zelf wel of het glad is dat maakt mij niet zoveel uit dat ze het in de krant zetten. Buiten dat krantje wordt gedrukt en geleverd en ja hoeveel waarde heeft dat nieuws.

I: U vindt het belangrijk dat het gebracht wordt maar het moet wel up2date zijn.

G: Ja het lijkt me logisch dat een gemeente strooit als het glad is. Maar ze zetten het erin maar volgens mij is het logisch.

I: Dus u verwacht het wel van de gemeente. Het maakt u niet echt of het in de gemeentekrant staat maar u heeft liever een meer up2date medium als internet?

G: Ja je weet toch dat een gemeente strooit. Haha

I: Maar is het voor u niet handig om te weten als je weet welke straat ze strooien?

G: Nou nee dat merk je vanzelf wel.

I: En raadsverslagen, wat er daar besloten is?

G: Ik vind wel dat dat openbaar moet zijn.

I: Ja het is openbaar tenzij het een gesloten zitting is maar moet het in de krant?

G: De agenda staat er wel in maar als je naar de website toegaat van de website is het wel heel erg moeilijk om iets terug te vinden. Maar eigenlijk zou de gemeente daarin opener zijn.

I: Hoe zou de gemeente dat kunnen doen?

I: Door gewoon al de onderwerpen veel makkelijker maken niet dat doorklikken gewoon simpel. Het is nu doorklikken en dan kom je ergens en dat moet je dan weer niet hebben.

I: Maar u vindt wel dat het niet thuishoort in de bekendmakingen?

G: Nee hoort op de website.

I: Ja we hadden het er net al even over u wil dat de gemeente zoveel mogelijk informeert. Maar er moet een lijn getrokken worden. Vind u dan wel dat de agenda gepubliceerd moet worden in de krant?

G: Ja, dat vind ik wel want je moet wel de keuze hebben om toch naar de vergadering te gaan. De verslagen moeten de mensen zelf maar achteraan.

I: U heeft wel aangegeven dat u het belangrijk is.

G: Vind ik ook vind het heel belangrijk. Ze moeten het wel erin zetten als het dan en dan beschikbaar op een onlineversie.

I: Precies dat is wel u vindt dat er een koppeling gemaakt moet worden tussen de agenda en het verslag moet dan online en dat moet staan in de papieren versie.

G: Ja dat moet anders zoek je je helemaal gek.

I: Dan het onderwerp naturalisatiebijeenkomsten. Dat staat wel in de gemeente Bergen in de krant maar niet in de andere gemeenten van de BUCH. Wat vindt u daarvan?

G: Ja moeten ze zelf weten, het maakt mij niet uit.

I: Heeft het uw interesse?

G: Nee, maakt me niet uit vindt het helemaal prima boeit me niet.

I: En als het er niet in staat?

G: Ook prima vindt het totaal onbelangrijk.

I En de openingstijden?

G: Dat moet je weten natuurlijk dat vind ik wel belangrijk ja. Ook omdat ze niet iedere dag open zijn kijk als je gewoon van 9 tot 5 open bent maar dan weet iedereen het maar dat is niet zo. De ene keer is het s ochtends de andere s avonds dan heb ik zoiets zet het gewoon maar bekend in de krant. Hoe duidelijker hoe beter ik bedoel dat vind ik prima Ik vind het essentieel.

I: Maar als u de gemeentekrant kijkt u er pas naar als u het nodig heeft. Hetzelfde geldt voor het adres?

G: Ja klopt.

I: Nu even een stukje over de alternatieve media wat vindt u ervan als de website alle info bevat die in de gemeentekrant staat.

G: Ja dat is top!

I: En andersom?

G: Nee dat is onzin de website is belangrijker. Anders brengt je iedere week een boek uit. Alles wat in de gemeentekrant staat moet ook op de website te vinden zijn. De krant bevat vooral de essentiële stukken.

I: In hoeverre is dan, hoe diepgaand zijn de bekendmakingen in de krant en op de website?

G: Nou kijk op de website moet het uitgebreider.

I: Da t vindt u ook prettiger?

G: Ja als eer stukken zijn waar mijn interesses liggen dan ja tuurlijk dan wil ik verder lezen op de website.

I: U gaat dan ook altijd even naar de website?

G: Ja alleen als ik het interessant genoeg vind.

I: Logisch, en wat betreft social media? Gebruikt u dat? En volgt u de gemeente?

G: Ja ik heb social media, en nee ik volg de gemeente niet.

I: Waarom niet?

G: Nou op social media heb ik zoiets van wat heeft de gemeente daar nu te zoeken?

I: Waarom?

G: Ik vind de social media haast alles negatief.

I: Dat kan maar het.

G: Het is haast altijd negatief ik volg op facebook wel platforms over Bergen en wat er zoal speelt en de reactie ervan zijn merendeel negatief.

I: Maar het is voor u als u een stukje leest op de gemeentekrant leest en op de website is dat zeer informatief maar als u erop wil reageren dan kan dat natuurlijk niet direct en dat kan wel met social media.

G: Ja, nou voor heb je je platform maar dat is meer bewonersgroepen die je hebt op social media en daar kan je ook je reactie op geven.

I: Zou u niet direct met de gemeente in contact treden? Zodat de gemeente direct reageert op uw probleem. Zoals hier op de aangepaste openingstijden hier in de gemeentekrant, dat u kan reageren.

G: Ja dat kan ik zelf wel zetten op social media en als de gemeente alert is dan moeten ze dat zien en erop reageren.

I: Maar dat moet dan wel op de gemeente social media geplaatst worden anders lukt het niet.

G: Waarom niet? Zou niet weten waarom niet.

I: Technisch is dat maar dat kan niet als gemeente zijnde ik werk op de afdeling en dat kan niet. Want het is een bedrijfspagina en daarmee kan je alleen reageren op je eigen pagina.

G: O dat wist ik niet.

I: Maar het gaat mij er meer erom dat het voor de burger fijner is dat de burger echt meteen kan reageren.

G: Ik heb daar geen behoefte aan.

I: Een stukje meer human interest, Burgemeester aan het woord, leest u dat?

G: Nee vind ik totaal niet belangrijk, het interesseert me totaal niet. Als ze wat te vertellen heeft is het alleen leuk en het is niet erg steekhoudend.

I: En informatie over achterliggende motieven, zoals waarom een bepaald besluit genomen wordt.

G: Ja, ik vind dat wel belangrijk het staat in de gemeentekrant. Je kan er toch niets meer aan doen het is al besloten maar het zijn algemene dingen.

I: Wat bedoelt u met algemene dingen?

G: Nou gewoon het gaat toch om wegomleggingen enzo. Die dingen zijn toch al besloten dus ja.

I: Vind u het voldoende uitgelegd?

G: ja vind ik van wel.

I: Vindt u het interessant als iemand van buiten de gemeente zoals een expert of inwoner aan het woord komt?

G: Nou dat ligt eraan welk onderwerp je hebt. Vind ik. Nou het kan best interessant zijn. Ja maar goed daarom zeg ik het kan interessant zijn. Daarom zeg ik dat ligt er maar net aan. Het is niet dat ik per se vind dat het moet.

I: Dit was het stukje van de enquête, graag wil ik nu beginnen met het onderwerp cardsorting. Ik heb alle onderwerpen die wij zojuist besproken hebben even indelen in hoe u ze ziet bij welk medium. Dus welke onderwerpen u graag ziet op de website, op social media en de gemeentekrant. Als ik het goed begrijp dan vindt u de website het allerbelangrijkste?

G: Ja dat klopt, alle onderwerpen die we net besproken hebben moeten sowieso op de website staan.

I: Oké prima alles moet op de website staan. De gemeentekrant bespreken we nu dan. Ik heb hier voor me een aantal onderwerpen liggen. Beginnende bij de gemeentelijke belastingen.

G: Ik vind dat dat wel in een krant mag staan. Ja dat vind ik wel.

I: De afvalregelingen?

G: Ja.

I: bouwvergunningen

G: Ja

I: sociaal domein?

G: Ja, in ieder geval een doorsteek.

I: Bestemmingsplan?

G: Ja.

I: Kap van bomen?

G: Ja doe maar.

I: Evenementenvergunningen?

G: Nee.

I: Gladheidbestrijding?

G: Nee.

I: Gemeentelijke projecten?

G: Ja.

I: Raadverslagen?

G: Nou ja daar hadden we het al over de doorsteek naar de website. Ik weet niet hoe ik dat moet interpreteren.

I: Nou dat er een gedeelte in staat in ieder geval een agenda.

G: Ja dat moet er wel in.

I: Burgemeester aan het woord?

G: Nee.

I: Informatie over achterliggende motieven van gemeente besluiten?

G: Nee dat hoeft niet per se in de gemeentekrant.

I: De inwoner/expert aan het woord?

G: Ja dat moet erin.

I: Openingstijden en adresgegevens?

G: Ja, dat moet erin.

I: Informatie over vergaderingen?

G: Nee.

I: De naturalisatiebijeenkomst?

G: Ja dat moet wel in de krant staan lijkt mij.

I: Social media vindt u dat er nog bepaalde onderwerpen op social media moeten? Of zegt u van niet.

G: Nou ik vind dat een gemeente daar niet zo heel veel te zoeken heeft eigenlijk. Ik vind social media geen taak van de gemeente. Ze moet zich daar niet mee bemoeien.

I: Waarom niet?

G: Nou ik vind eigenlijk dat je op social media te snel verleid wordt dat je wat zegt wat je eigenlijk helemaal niet wilde zeggen. Ik vind dat een overheid zich daar ver weg van moet houden. Kijk ik vind het contact met burgers prima maar eigenlijk vind ik het niet goed.

I: U bent wel van mening dat ze mee moeten gaan met de social media?

G: Ja!

I: Hoe ziet u de invulling hiervan dan?

G: Nou gewoon Twitter ofzo. Op de een of andere manier heb ik met facebook zo iets dat je je te snel laat verleiden tot iets wat je niet wil. Er komen te veel reacties op.

I: Is dat iets waar de gemeente bang voor moet zijn?

G: Nee niet bang maar je wordt er wel op afgerekend. Het kan aan de ene kant wel goed zijn. Maar ik weet niet of je dat op een vervelende manier moet hebben. Ik heb dan meer iets maak dan iets aan van rondje door de gemeente in de kroegen kom eens even vertellen. Ik denk dat dat veel belangrijker is. Dat is belangrijker dan via een Facebook ofzo. Dat ze de serieuzere zaken op

serieuzere kanalen komen en de human interest zaken op social media. Ik vind het prima als de gemeente langskomt op social media.

I: Duidelijk heel goed. Ik heb nog een vraag en dat is een beetje een gekke vraag waar mensen nogal veel om moeten lachen. Dit is de gemeentepagina ik vraag u om de pagina te personaliseren zodat u ziet als persoon.

G: Ja

I: Is dat dan een man of een vrouw?

G: Ik denk een vrouw.

I: Waarom is het een vrouw?

G: Omdat ik denk dat als het een man is het zakelijkere gedeelte boven had gestaan zoals de bepalingen.

I: Vind u het op deze wijze prettig?

G: Ja, ik vind het prima. Dit is gewoon echt de algemene informatie. De belangrijkste informatie die voor iedereen geldt. Dit gedeelte is meer op specifiekere informatie. De opmaak is prima opgemaakt denk ik zo.

I: Helemaal goed mag ik nogmaals hartelijk danken voor het interview en ik wens u een hele fijne dag.

Verbatim 5

I: Ik neem het interview op zodat ik tijdens het interview niet alles hoeft op te schrijven. Nadat ik de opname heb beluisterd en heb verwerkt zal ik deze verwijderen. Ik wil u hartelijk welkom heten en erg bedanken dat u bereid bent mee te werken aan het onderzoek ik ga u de komende 30 tot 40 minuten een aantal vragen stellen over de papieren informatievoorziening van de gemeente Bergen in de vorm van de gemeentekrant. Wat hierbij centraal staat is de mate van uw tevredenheid bij het medium de gemeentekrant, die wordt gepubliceerd in het Bergens Nieuwsblad. De gemeentekrant wordt wekelijks gepubliceerd en de achterliggende gedachte van het onderzoek is het effectiever inzetten van de gemeentekrant zodat wij u beter kunnen informeren. Als eerste wil ik u een vragenlijst geven die we samen even doorlopen aan de hand daarvan zal ik u een aantal vragen stellen. Het gaat allemaal per onderwerp en het heeft dan betrekking over de artikelen in de gemeentekrant over de gemeentelijke belastingen. Dus de vraagstelling is de ene keer positief en de andere keer negatief. U kunt dan kiezen uit vijf antwoorden. De laatste vraag heeft betrekking op de mate van belangrijkheid. Hoe belangrijk u het onderwerp vindt. Ik ben de uitvoerder van het onderzoek uit naam van de gemeente Bergen en ik ben student aan de Hogeschool Leiden en ik garandeer u dat u geheel anoniem blijft. Ik zal even de enquête erbij pakken. De eerste vraag is hoe u het vindt als de informatie over de gemeentelijke belasting in de gemeentekrant staat? Daarbij kunt u een van de vijf opties aankruisen.

G: Gaat het over informatie over de gemeentelijke belastingen in het algemeen of over de gemeentelijke belasting?

I: Gewoon over de gemeentelijke belasting.

G: Mijn volgende vraag is dan als ik de informatie nou niet krijg via de gemeentekrant krijg ik die informatie dan wel via een ander medium?

I: U moet het zo zien dat het een hypothetische vraagstelling is als het er wel in staat wat vindt u ervan en als het er niet in staat wat vindt u er dan van. Snap u wat ik bedoel?

G: Nee, dat is mij niet duidelijk als die informatie nergens anders te vinden is dan is het wel belangrijk dat het er in staat.

I: U kunt de informatie altijd terugvinden op de website. Dus u kunt aangeven wat als het er wel in staat dan kunt u kiezen uit deze vijf opties.

G: Dan ben ik neutraal.

I: En als het er niet in staat?

G: Dan ben ik dus ook neutraal.

I: Hoe belangrijk vindt u het onderwerp gemeentelijke belastingen?

G: Ik kan me voorstellen dat het belangrijk is dat het in de krant staat. Bouwvergunningen interesseert mij eigenlijk niet als ik er niets mee te maken heb. Bestemmingsplan, dat moet zo zijn. Daar kan ik mee leven. Evenementenvergunningen dat is (gemompel). Een evenementenvergunning betekent dat er aan bedrijf x toestemming wordt gegeven om iets te doen wat ik niet ken door een onderneming die ik ook niet ken?

I: Dat kunt u zo zien maar ook als u in de buurt van een horecagelegenheid geeft en zij besluiten een evenement te organiseren dan kunt u daar protest tegen aantekenen. Maar de vraag is wilt u dat deze evenementaanvraag in de gemeentekrant komt?

G: Nou ik woon niet in de buurt van een horecagelegenheid gelukkig. Maar zeg maar dat moet zo zijn. Gemeentelijke projecten dat is wel iets wat van belang is.

I: Waarom vindt u dat zo belangrijk?

G: Nou omdat de gemeente. Woon je hier in de buurt?

I: Ik woon in IJmuiden. Maar ik ben wel bekend met de situatie hier.

G: Nou dan zul je weten dat het hier zeer slecht bereikbaar is. Zeker als je de kant van Alkmaar op moet dan moet je over de Bergerweg. En als is daar iets aan de hand is moet je over de Koogdijk waar enorme files staan. Omdat ze de stoplichten niet hebben aangepast aan het eind van de koogdijk. Dan moet je gewoon eerder van huis als je bijvoorbeeld de trein moet halen of een afspraak hebt. Dat ze dat van tevoren aankondigen is zeer prettig als ze iets met de weg gaan doen.

G: Afvalregelingen?

I: Wanneer u de bak buiten moet zetten.

G: Dat staat er nooit in.

I: Hier bij HVC.

G: O dat oh ja dat weet je eigenlijk wel. Er is ook een app van geloof ik die heb ik weleens gezien. Maar het is wel handig op zich. Dat moet zo zijn. Maar als het er niet in staat kan ik er ook mee leven ik vind dat niet zo belangrijk. Wat wordt bedoeld met sociaal domein?

I: Zorg, welzijn en jeugdzorg. Bepaalde bepalingen over mantelzorg bijvoorbeeld.

G: Ja dat is op zich wel belangrijk. Wij krijgen zelfs de krant niet eens, even tussen neus en lippen door.

I: O nee wat vervelend. Nou ik was er al voor gewaarschuwd, maar we doen er alles aan dat u uw krant ontvangt. Maar dat is iets wat wel al onder de aandacht is.

G: De kap van bomen? Ach dat moet zo zijn.

G: Raadsverslagen?

I: Ja dat is een kleine samenvatting wat er gebeurd is in de raad.

G: Staat dat erin?

I: Nee nu nog niet. Wat er wel in staat is de agenda. Wat er besproken gaat worden en als dat een belangrijk punt is waar u bij wil zijn. Vindt u dat het erin moet staan?

G: Nee ik ben neutraal daarin.

G: De openingstijden zijn wel handig dat die erin staan. De website moet natuurlijk wel zo zijn.

I: Nee het gaat erom dat de altijd de informatie in de krant altijd op de website moet staan?

G: Ja, want als ik het krantje weer eens niet krijg dan moet ik toch op de website kijken om het te lezen.

I: Ja maar ik bedoel dat alle informatie die in de gemeentekrant komt ook op de website komt te staan.

G: Ja, dat zou ik wel doen want als ik dat ding niet krijg kan ik het online op zoeken. Sociale media, wat moet ik me daar bij voorstellen?

I: Dat is een scala aan platforms zoals Twitter, Facebook en Instagram. De vraag is dan ook moet de informatie die op de website staat ook op sociale media gedeeld worden?

G: Ik vind dat niet nodig. Ik kan er wel mee leven maar goed.

G: De inwoner en expert?

I: Dat er iemand anders dan van de gemeente een stukje schrijft over de gemeente. Bijvoorbeeld het verhaal dat u zojuist vertelde over de slechte verbinding naar Alkmaar.

G: Nou waarschijnlijk heb jij de periode van de boze burger van Bergen niet meegemaakt maar dat was een wekelijks artikel van een aantal mensen die boos waren over de gemeente. Elke week stond dat erin die heb je op internet ook en die mensen schrijven dagelijks een verhaaltje en spuwen ze hun gal. Maar dat valt eigenlijk niet onder expert maar meer onder galler.

G: Zo klaar.

I: Oké dan wil ik graag nu even de enquête met u doornemen. Ik had een beetje het idee dat u de gemeentekrant wel belangrijk vindt dat ie uitkomt.

G: Nou punt één ik krijg hem niet altijd.

I: Is dat dan dat u de krant de ene keer niet krijgt of een langere periode?

G: De frequentie, de bezorger komt in de vakanties sowieso niet behalve in de kerstvakantie. Want als ze geld kunnen halen zorgen ze wel dat de krant in de bus zit. Ik kan er geen pijn op trekken wanneer de krant wel of niet komt.

I: Dat is eigenlijk u voornaamste klacht over de gemeentekrant?

G: Het punt is dat de krant regelmatig werd bezorgd tot het gemeentedeel erin verscheen. Vroeger stond het in de duinstreek toen zijn ze geswitcht, maar alsof de duivel er mee speelt de bezorger is altijd slecht bij de krant waarin de gemeentepagina staat.

I: De Duinstreek was eerst ook slecht?

G: Ja! Ik zou zeggen zet het in allebei maar dat is waarschijnlijk te duur maar als het niet bezorgd wordt dan schiet je je doel voorbij?

I: Maar als hij er wel is dan kijkt u wel in de krant en leest u de pagina van de gemeente?

G: Nou ja ik kijk de koppen en herdenking van 4 mei ja dat zal me een zorg wezen. De aangepaste openingstijden kijk ik eigenlijk ook niet. Ik kijk heel snel naar de koppen en lees heel vluchtig erdoorheen of er niet iemand bijvoorbeeld een boom bij mij gaat kappen in de straat.

I: U kijkt eigenlijk alleen naar uw directe omgeving?

G: Ja, in principe wel. De rest kan me niet echt heel veel interesseren.

I: Oké harstikke goed.

G: Maar ik mis ook dingen in zo'n bekendmaking bijvoorbeeld sinds kort is er een buurtapp, preventie. Daar zou je dus iets over in de krant kunnen zetten. Ik krijg dus nu in de straat waar ik woon een uitnodiging voor de buurtwachttapp. Dat heb ik gedaan en daarna hoorde ik dat er een andere was daar heb ik niets van gezien en recent werd ik weer benaderd door een derde buurtwacht. Waardeloos. Ik woon een beetje op de grens en zit tussen wal en schip. Ik woon in de wijk achter het politiebureau. Ik weet niet welke wijk ik bij hoor. Maar goed, dat had wel in de krant mogen staan.

I: Mist u nog andere dingen in de gemeentekrant? Waarvan u denk dat heb ik ook wel gemist.

G: Nou zo kan ik dat niet bedenken maar als ik er even voor ga zitten verzin ik wel wat maar zo niet.

I: Zijn dat dan human interest dingen?

G: Nee is toch wel informatief de dingen die ik wil weten. Ik weet niet zoiets te zeggen van ja dat heb ik gemist.

I: Dank u wel dit was het, ook in verband met uw tijd.

G: Misschien kunt u in de kantlijn noteren dat niet iedereen het blad ontvangt.

I: Toen ik begon aan de interviews zei mijn stagebegeleider al dat dit een punt is wat erg speelt. Die zei al van ja pas op want mensen gaan daarover vallen. Ze zijn in ieder geval op de hoogte.

G: Het wordt natuurlijk uitbesteed aan een drukker die scholieren in dienst heeft en die sturen die jongens aan. Wat ook nog weleens gebeurd is dat er een hele berg in de tuin lag. Na klagen doen ze het nu in de papierenbak dat is winst maar klopt natuurlijk niet.

I: Nogmaals hartelijk dank voor uw medewerking en tot ziens.

Verbatim 6

Interviewer: Ik neem de interviews even op wat doe ik ermee ik verwijder nadat ik de opnames heb beluisterd en overgenomen. Voor mij is dat gemakkelijker dan dat ik alles nu meeschrijf. Ik wil u hartelijk welkom heten en dank u dat u wil participeren aan het onderzoek. Het interview duurt ongeveer 30-40 minuten waarbij ik u een aantal vragen ga stellen over de papieren informatievoorziening van de gemeente in de vorm van een gemeentekrant. Wat hierbij centraal staat is de mate van uw tevredenheid over de informatievoorziening van de gemeente Bergen. De gemeentekrant verschijnt een maal per week.

Geïnterviewde: Ja.

I: Ik ga u bevragen naar aanleiding van een enquête die ik u vraag van tevoren te willen invullen. De achterliggende gedachte van het onderzoek is de gemeentekrant effectiever in te zetten zodat u beter geïnformeerd wordt over de gemeente. Als eerste wil ik u vragen de vragenlijst in te vullen. De onderwerpen die in de gemeentekrant staan worden u voorgelegd en dat gebeurt op twee manieren namelijk positieve kant en de andere is de negatieve kant. Dus eerst wat als het er wel in staat en aan de andere kant als het er niet in staat en dan krijgt u weer vijf keuzemogelijkheden. De laatste vraag is de vraag hoe belangrijk u het onderwerp vond. Het onderzoek voer ik uit namens de gemeente Bergen en ik ben zelf student aan de Hogeschool Leiden. Ik doe de opdracht als afstudeerscriptie.

G: En daarna word jij de nieuwe burgemeester?

I: Wie weet, haha.

G: Haha.

I: Het is verder volkomen anoniem.

G: Ik vind belastingen toch wel belangrijk. Ik vind het een rare formulering. Eerst vraag je het ene en daarna het andere.

I: Wat vindt u ervan als het er wel in staat en wat vindt u ervan als het er niet in staat.

G: Nou dan moet het zo zijn of ben ik neutraal. Laat ik het even in het midden laten.

Bouwvergunningen zijn heel prettig en het is heel fijn als je burens zo ineens gaan verbouwen zonder overleg.

I: U kijkt het altijd even na?

G: Ja, het is me een keer gebeurd.

I: En heeft u het gezien op tijd zodat u protest kon aantekenen?

G: Nee, de verstandhouding is verbroken. Ja kom dat is zo asociaal vooral als de burens erop uitkijken.

G: Ik heb last van mijn handen want ik heb artrose.

I: U haalt de meeste informatie uit de gemeentekrant?

G: Ja de informatie haal ik vooral uit de gemeentekrant.

G: De afvalregelingen?

I: Wanneer het afval wordt opgehaald enzo.

G: Ja naja dat hoeft niet in de krant ofzo. Want dat krijgt je via de app binnen en je kan het ook printen. Dat vind ik onzin.

G: Sociaal domein?

I: Zorg, jeugdhulp, eigenlijk alle sociale aspecten van de gemeente.

G: O dat heb ik toch niet nodig want ik hoef het niet.

G: Als ik morgen een traplift nodig heb dan heb ik gisteren gelezen en is het vandaag veranderd. Dus veel te gedateerd. De kap van bomen dat vind ik wel belangrijk voor hetzelfde geld halen ze mijn heg eruit.

G: Maar goed gladheidsbestrijding, bij ons komen ze sinds een jaar wel.

I: Raadsverslagen zijn zeg maar de verslagen wat er in de raad besproken wordt.

G: Dat hoeft er niet in van mij.

G: Naturalisatiebijeenkomst? Hoeft er niet in van mij. Ik vind de openingstijden en adresgegevens wel van groot belang. Openingstijden zijn belangrijk vroeger wist ik dat voor mijn werk maar ik werkte toen bij de politie. Toen wist ik echt precies de dagen. Donderdagavond bijvoorbeeld. Ik vind gewoon dat het erin moet in een klein kadertje. Als het er instaat vind ik het prettig zo niet onprettig.

G: Ik vind de informatie op de site van de gemeente Bergen niet zo handig.

I: Waarom niet?

G: Als je iets opzoek dan moet je. Ik ben hier gekomen voor een tijdelijke parkeervergunning. Dat kun je niet teug vinden dan moet je toch weer naar het gemeentehuis om het te vragen.

G: Ik ben saai, ik heb geen social media.

G: Over de burgemeester zeg ik niet laten we het gezellig houden.

I: Het interview is volledig anoniem dus u kunt zeggen wat u wilt.

G: De gemeente doet precies wat het zelf wil en het luistert helemaal niet naar de burger. De burgemeester voorop. Ja, dan denk ik van ja ze luisteren niet.

I: Hoe zou u dan liever zien hoe u gehoord zou worden er staat nu een stukje van de Burgemeester in zou u dan liever een stukje van een betrokken burger erin willen hebben die een bepaald issue aankaart.

G: Ja bijvoorbeeld iemand die hart heeft voor de gemeente en heel veel mensen hebben het idee dat de gemeente het niet heeft. Als er de K van kunst er staat mag alles en de rest mag niet. Als je het hele nieuwe plan zien dan steek je je nek ervoor uit en dan denk je na een tijdje van bekijk het maar even een tijdje van die burrie doet toch wel wat ze zelf wil.

I: Goed dat u dit zegt. Hart voor de gemeente. Hoe u zou u dat dan zien?

G: Meer naar het volk luisteren en Egmond zegt van ja het draait allemaal om de kunst van Bergen. Dan denk ik wel ook al woon ik in bergen van ja ze hebben gelijk. Het moet dan een gemeente zijn maar het is alleen de kunst wat belangrijk is. Net als parkeervergunningen en je heb zeven verschillende vergunningen je wordt er horendol van. Je kan als Bergenaar niet in Schoorl parkeren met onze vergunning want dat mag dan weer niet maar ik vind dat niet prettig. Kijk je leeft er mee maar kan dit nou niet anders dan? Zoals in Egmond parkeren met onze vergunning kan ook niet. Dan moet je weer zitten kloten met die parkeerschijven.

I: Zou u dit niet meer toegelicht willen hebben in de gemeentekrant?

G: Maar de gemeente hoopt dat de burger het vergeet. Want de gemeente stuurt de parkeerwachters aan. Als je nu ziet met Koningsdag staat er een auto netjes en keurig geparkeerd en er hangt wel mooi een bonnetje aan zijn raam terwijl er drie meter verder een auto op de stoep staat naast een parkeerplaats en die heeft geen bon dan denk ik van hoe kan dit? Dat is voor mij onbegrijpelijk. Die mensen krijgen opdracht ze lopen echt rond te kijken. Geef die controleurs meer rechten want ze mogen alleen een boete geven als ze fout geparkeerd staan voor een automaat maar als een auto op de stoep staat hoeft het dus niet. Kijk dat snap ik niet maar goed wie ben ik.

I: Ik heb het natuurlijk over de gemeentekrant maar het is wel interessant maar dat stukje van burgemeester vind u niets maar u wil wel iemand horen die hart voor de gemeente heeft.

G: Je krijgt wel wat mee want ik ben lid van bewonerscommissie oud-centrum en dan krijg je heel veel informatie over de bomenkap over de plannen en inspraak. Daar krijgen wij heel veel informatie uit maar daar krijg ik wel veel informatie uit veel meer dan uit de gemeentekrant.

I: Maar de gemeentekrant is iedere week anders de ene week is de krant dikker dan de andere keer. Maar we zoeken wel invulling van wat u nou graag in de gemeentekrant wil hebben. Maar u geeft aan dat u op "gelijk" level geïnformeerd worden.

G: Ja maar de gemeente produceert het maar die zal echt geen persoon kiezen die negatief is over de gemeente want dan snijden ze zichzelf alleen maar in de vingers.

I: Zou u wel meer kunnen relativeren als het ging om een ambtenaar die wat vertelt over zijn werkzaamheden?

G: Ja, zoals net die mevrouw achter de balie. Een meneer die komt ergens voor. Dus de receptionist die zegt meneer u rijbewijs is verlopen dus die man zegt ja dat weet ik, toen zei de receptionist van ja maar als u nu een aanrijding krijgt dan bent u niet verzekerd toen zei die man ja dat gebeurt me niet. Kijk dat soort dingen is leuk voor in de krant. Dat is hartstikke leuk om te lezen want die mevrouw doet gewoon hartstikke goed werk. Uit de praktijk lees je dan dingen en dan kom je er ook achter waarom mensen dat doen en dat wekt ook wat meer begrip.

I: Wat vindt u van achterliggende motieven van de gemeente, waarom doet een ambtenaar iets? Waarom nemen ze een bepaald besluit?

G: Ik kon er wel mee leven als het niet is maar ik vind het leuker als het er wel is.

I: In de gemeenteraad worden beslissingen genomen en dus besluiten genomen. Zou u deze informatie willen zien in de gemeentekrant?

G: Nee, totaal niet, interesseert me niet, misschien als er een onderwerp is wat me wel heel erg interesseert maar nu in totaal niet.

I: Leest u ook weleens informatie op de gemeentelijke website?

G: Nee, totaal niet alleen als ik iets gericht zoek maar dan vind ik het weer niet dus dan fiets ik gewoon naar het gemeentehuis en daar krijg ik de informatie onmiddellijk dus dat vind ik heel prettig. Ik woon ook heel dichtbij.

I: U leest wel altijd even de gemeentekrant?

G: Ja, dat lees ik altijd. Altijd even de bouwvergunningen, de kap van bomen, de omleidingen en ga zo maar door. Dat lees ik altijd even.

I: Nou, goed hoor niet iedereen doet dat.

G: Nou ik dus wel. Op de gegeven moment hebben ze huizen gebouwd aan de Prins Hendrikkade. Toen hebben ze een nieuwe straatnaam verzonnen en toen vroeg ik me af hoe zijn ze daar in godsnaam bij gekomen. Nou ik heb daar niets over gelezen in de krant. Het was in ieder geval een hele gekke naam. Nooit iets gelezen van dat besluit, daar had ik graag wat meer over geweten. Het was zo'n gekke naam dat ik echt dacht van hoe komen ze daar nou bij. Het sloeg echt nergens op. Ik had dat dan wel weer heel graag willen weten.

I: Waarom wil u dat dan weten?

G: Nou gewoon hoe komen ze daar nou bij, waarom hebben ze dat zo gekozen. Hoe is die besluitvorming gekomen? Maar in heel Bergen is het een zootje als je nu kijkt naar de besluitvorming en waarom die besluiten genomen worden. Dan hoor je dat er al iets besloten is voordat er nou helemaal duidelijk is waarom iets gaat gebeuren. Dan kan de gemeente wel vragen aan de burger, wat vindt u ervan? Maar de burger is ook niet gek die denkt dan ook van ja hallo nu vraag je me iets wat ik ervan vind terwijl het toch al besloten is. Dat zijn dingen die niet fijn zijn. Dat merk je aan veel Bergenaren, wij hebben dat zelf ook eerst wordt iets opgestart en dan ga je heen en ga je weer heen. Dat merk je van wat alles staat toch al vast en je heb toch niets te zeggen en dat vind ik heel moeilijk.

I: Oké nou dank u wel voor u medewerking.

G: Geen probleem ja sorry ik heb een beetje haast maar veel succes met je onderzoek.

Verbatim 7

Interviewer: Ik neem het interview op dat is alleen voor mezelf zodat ik straks alles even rustig kan beluisteren. Ik schrijf dan het interview uit en daarna verwijder ik de opname.

Geïnterviewde: Ja

I: Het interview is geheel anoniem en ik hoef u naam dus ook niet te weten. Ten eerste wil ik u van harte welkom heten bij het interview en daarnaast wil ik u bedanken dat u wil participeren aan het interview. Ik ga u een aantal vragen stellen over de informatievoorziening van de gemeente Bergen, wat hierbij centraal staat is uw tevredenheid bij het medium de gemeentekrant. De gemeentekrant wordt wekelijks gepubliceerd de ene week is de krant summier en de andere keer staat er weer meer achtergrondinformatie in. Dit is deze week en dit is van vorige week. Deze is laat maar zeggen vers van de pers. Ik ga u een enquête geven eerst daar staan verschillende onderwerpen in daar staan vragen over bepaalde onderwerpen. Het eerste onderwerp zijn de gemeentelijke belastingen. Ik stel de vragen over het onderwerp op twee manieren de ene van is positief dus als een onderwerp wel in de krant staat en de negatieve vraagstelling als het onderwerp niet in de gemeentekrant staat. Dan zijn er vijf keuzemogelijkheden voor. Als laatste mag u aangeven hoe belangrijk u het onderwerp vindt. Ik vraag u nu eerst of de enquête wil invullen.

G: Ja natuurlijk.

I: Er zijn vijf keuzemogelijkheden: Ik vind dat prettig, ik kan daarmee leven, Ik ben neutraal, Dat moet zo zijn en ik vind dat onprettig. Bij elke vraag heeft u een van deze keuzemogelijkheden.

G: Moet ik het omcirkelen?

I: Ja, u mag het omcirkelen.

I: U leest wel de gemeentekrant wel regelmatig?

G: Ja ik lees hem zeker regelmatig. Bijna altijd wel.

G: Wel grappig dat je allemaal gedachte hebt bij bepaalde onderwerpen.

I: Ja daar gaan we het zo even over hebben.

G: Het is ook een beetje leeftijd gebonden denk ik.

I: Ja, dat klopt redelijk ik bevraag ook in twee groepen.

I: Gemeentelijke belastingen, houd u de enquête er maar even bij. Die leest u altijd wel?

G: Ja dat lees ik altijd ook al staat het er niet elke week erin.

I: U zoekt het altijd even op of u er mee te maken heeft en wat het voor u betekent.

G: Ja ik kijk altijd even na of sommige van die beslissingen invloed hebben op ons individueel.

I: U zoekt dit altijd op in de gemeentekrant?

G: Nee kan ook op de website. Als ik het nu wil weten dan zoek ik het op en dan ga ik niet lopen wachten op de krant. Want de krant is niet even trouw ook in het bezorgen. Ik krijg de krant soms niet.

I: Is dat een van uw grootste ergernissen?

G: Jazeker ik denk wel de grootste.

I: Ja ik ga hier ook zeker iets mee doen en ervoor zorgen dat dit terecht komt bij de juiste personen. Al is dit niet wat ik onderzoek maar dit is van groot belang.

G: Nou de laatste tijd gaat het heel goed hoor overigens. Maar er is een periode geweest dat ik het niet kreeg. Maar dan nam ik hem mee ergens anders vandaan.

I: Maar vind u dat de gemeentelijke belastingen altijd in de krant moeten staan?

G: Ja, dat vind ik.

I: En de bouwvergunningen?

G: Ja daar ben ik wat neutraler in. Ik heb daar bijna niet meer mee te maken. Het is natuurlijk een individuele vraag. Kijk ik kijk ernaar als er iets in de straat zou gebeuren, maar goed dan denk ik ook ja. Het hoeft van mij niet in de gemeentekrant.

I: Maar wel dan in een ander medium?

G: Nou, niet per se.

I: Bestemmingsplannen zijn in uw ogen belangrijk. U heeft dat ook aangegeven. Waarom?

G: Ik vind dat wel belangrijker omdat dat je kan raken. Kijk als je ergens bij betrokken bent en het zou dan zonde zijn als ze dat willen veranderen. Daar ben ik niet actief ik maar ik lees het wel altijd.

I: Maar u gaf wel aan dat als het in uw eigen omgeving gebeurt dan kijkt u er echt naar.

G: Ja, mijn interesse gaat niet verder dan mijn eigen dorpskern. De rest is een ver van mijn bed show.

I: Geldt hetzelfde voor een evenementenvergunning?

G: Ja, klopt alleen als het bij mij in de buurt is vind ik het interessant. Maar eigenlijk interesseert me eigenlijk niet heel veel.

I: Leest u het wel?

G: Ja ik lees het wel maar alleen als het een beetje bij mij in de buurt is. Ik neem het allemaal even door. Vind het wel prettig dat ik er dan op geattendeerd word.

I: En gemeentelijke projecten?

G: Ja dat vind ik wel heel handig. Ik heb daar dan ook direct mee te maken.

I: Op welke wijze zou u dan het liefst geïnformeerd worden? Via de krant of via het internet of misschien nog wat anders.

G: Nee, dat is prima hoor via de gemeentekrant. Ik vind het ook wel belangrijk dat de wegafsluitingen in de krant komen.

I: Voor de hele gemeente moet dat duidelijk zijn?

G: Ja dat vind ik gewoon heel belangrijk en het is zeg maar de leidraad.

I: En de afvalregeling?

G: Ja dat is ook handig dat volg ik via de gemeentekrant. Soms zoek ik het ook op via het internet.

I: Sociaal Domein vindt u wel belangrijk maar heeft u daar zelf mee te maken?

G: Nou ja je leeft in een gemeenschap dus je hebt er mee te maken. Dus dat is waarom ik het prettig vind dat er informatie over dat onderwerp in staat.

I: Dus gewoon wat aanvullende informatie.

G: Jazeker nogmaals je bent inwoner en dat is gewoon belangrijk.

I: De bomkap is voor u hetzelfde als de evenementenvergunningen, als ik u zo goed begrijp?

G: Ja, dat klopt. Het is niet echt een hot item voor mij. Als ik wel iets wel weten dan zoek ik het wel op dat is niet de reden dat ik de gemeentekrant lees. Als ik het echt wil weten dan bel ik of kijk ik op internet.

I: Maar wat is dan wel de reden dat u de gemeentekrant leest?

G: Nou de belastingen of omleidingen, eigenlijk alle actualiteiten. Zoals wat er besloten is in de gemeente? Gedoe over het centrum nu. Ik ben er niet bij betrokken maar wil wel graag weten hoe de gemeente zich daarin opstelt.

I: Vind u dat u voldoende geïnformeerd wordt? Zoals meer achtergrondinformatie?

G: Nee wat als ik dat lees dan zoek ik het wel op als het mij echt interesseert. Kijk ik word wel getriggerd door de berichtgeving. Kijk als ik het wil zoek ik het wel op.

I: U denkt wel bij u zelf nou dat onderwerp intrigeert mij dat zoek ik op.

G: Ja, en dan hoor je het in je omgeving en dan zou ik dat best willen weten en dan zoek ik het op. Dat hoeft van mij niet in de gemeentekrant.

I: De gladheidsbestrijding is wel een onderwerp dat u erg belangrijk vindt.

G: Ja, dat heeft te maken met de leeftijd. Dat moet wel aangegeven worden. Daar let ik altijd wel eventjes op. Ik let altijd wel op of er staat waar er gestrooid word.

I: Als het betrekking heeft op uzelf dan leest u het eigenlijk onmiddellijk?

G: Haha ja dat is waar maar dat klinkt zo egoïstisch.

I: Nou dat is toch meer dan logisch.

G: Ja maar je hebt eigenbelang en groepsbelang. En ik ben zeker niet egoïstisch maar dat doe je toch automatisch.

I: Het stukje raadsverslagen daarin heeft u aangegeven dat u dat wil.

G: Nee klopt inderdaad ik mis dat wel ik vind wel dat het erin hoort. Maar als het erin staat vind ik het wel heel fijn. Vroeger stond het er namelijk wel in.

I: Wat wil u dan voornamelijk lezen over de raad in de gemeentekrant?

G: Hoe de vergaderingen zijn verlopen en hoe ik meer inspraak kan hebben. Is er überhaupt inspraak. Waar komen de verschillen vandaan en hoe wordt t opgelost.

I: En dat mist u af en toe weleens. En dat vindt u te weinig inzichtelijk?

G: Ja als het zo onoverzichtelijk is dan verwatert het en dan prikkelt het mij niet om nog ergens op te reageren. Ik ben dan eerder geneigd te zeggen laat maar zitten.

I: Wat mist u het meest?

G: Nou de besluitvorming voornamelijk dat mis ik echt het meest. Ik wil graag weten welke besluiten mijn vertegenwoordigers nemen.

I: En de naturalisatiebijeenkomsten? Als er een nieuwe Bergenaar geïnitieerd wordt in de gemeente.

G: Ja vind ik wel belangrijk dat het onder de aandacht blijft. Zo gewoon is het niet het is belangrijk dat die mensen een plekje krijgen in deze wereld. Dat is mijn uitgangspunt.

I: Ja maar omdat u zojuist zei omdat u de informatie in de gemeente vooral voor uzelf belangrijk vond. Waarom nu niet?

G: Nou dat is een sociaal aspect ik vind het gewoon belangrijk.

I: De openingstijden en de adresgegevens vindt u standaard?

G: Ja dat moet gewoon zo zijn. Hoort erin geen enkel bezwaar waarom niet iedereen moet toch weleens naar het gemeentehuis.

I: Wat vindt u van de alternatieve media? De website u vindt dat de website leidend moet zijn en de gemeentekrant ondergeschikt?

G: Ja er moet verwezen worden naar de website. Ja ik kan ook niet echt zeggen wanneer er wel verwezen moet worden naar de website en wanneer niet. Ik hink nog op twee gedachte, zeg maar. In de verandering naar digitaal. Wat ik dramatisch vond. In ieder geval een afspraak maken moet je allemaal dingen hebben. Dacht echt man wat een onzin. Vorige keer met de aanvraag van een nieuw paspoort, duurde zo lang. Maar ik heb de tijd gelukkig. Maar als je online je afspraak moet regelen dan heb ik het gevoel alsof ik in de maling genomen word. Dat is voor mij echt helemaal geen efficiënte manier van werken. Het zou in ieder geval efficiënter kunnen.

I: En het onderwerp social media? Gebruikt u dit?

G: Ja, dat gebruik ik.

I: Maar vind u ook dat een gemeente meer gebruik moet maken van de gemeentekrant? Vind u dat social media ondergeschikt zou moeten zijn aan de website?

G: Ja dat vind ik van wel want er zouden kleine stukjes moeten komen op social media waarbij je kan doorlinken naar de website. Social media en de gemeentekrant zou ik helemaal niet met elkaar laten matchen. Je kan dan beter dezelfde informatie in de gemeentekrant als op social media zetten met als doorlink mogelijkheid op de website.

I: De burgemeester, wat vindt u als zij u vaker aanspreekt?

G: Ja, ik vind het een beetje anekdotisch van ja ze zegt maar wat. Ik kan het me van haar wel voorstellen om toch te tonen dat de burgemeester een gezicht heeft. Ja als het echt belangrijke informatie zou zijn zeg ik ja maar dat is het niet.

I: Hoe zou u het dan invullen?

G: Ja daar ben ik denk ik te weinig bij betrokken ben.

I: Vind u dat niet jammer? Als iemand anders het verhaal vertelt zou u dan meer betrokken zijn bij de gemeente?

G: Nee, ik geloof het niet.

I: Maar u mist de betrokkenheid van de burgemeester.

G: Nee eigenlijk niet maar meer hoe er bestuurd wordt maar. Op individuele personen.

I: En informatie over achterliggende motieven, dus waarom een gemeente iets besluit.

G: Ja, de bestuurlijke kant die vind ik interessanter dan de personen erachter.

I: Maar maar we hadden het hiervoor al even over zou u niet meer informatie vanuit de gemeente waarom iets besloten wordt?

G: Ja dat mis ik wel daar zou ik wel wat meer van willen zien. Ja de andere partijen zeg maar die actievoeren die zijn daar heel duidelijk in. Dan blijft de gemeente wat bij achter en voorzichtig in. Wellicht is dat strategisch maar dat vermoed ik.

I: Dat zou kunnen maar het is wel zaak dat de inwoner wel goed weet waarom de gemeente een beslissing neemt. Het is niet de bedoeling dat de inwoner denk van de gemeente doet maar wat daarom is communicatie zo belangrijk.

G: Dat vind ik wel een interessant item. Er bestaat ook zo iets als de flessenpost. Ja en dat zit altijd zo. Ik word van dat blad een beetje moe, die krijg ik altijd binnen en dan denk ik: ik gooi hem weg. Staan ook allemaal advertenties in maar het voegt echt niets toe.

I: Dan gaan we naar een ander thema. We hebben net een aantal onderwerpen besproken per medium over welke onderwerpen u geïnformeerd zou willen worden. Voor social media dan vraag ik het voor de gemeentekrant en daarna voor de website. Voor de website denk ik dat ik hem al kan invullen. Want alle onderwerpen die we al besproken hebben moeten van u op de website?

G: Ja dat klopt alles moet op de website.

I: En social media?

I: Afvalregelingen

G: Gemeentekrant.

I: Bouwvergunningen

G: Gemeentekrant

I: Ja we bespreken nu social media we bespreken straks de gemeentekrant. Het is niet of in de gemeentekrant of op social media het is en/en.

G: Oh ja sorry is goed dan gaan we weer even terug.

I: oké prima.

G: Wacht even misschien moet je even toelichten. Wat sociale media is. Wat is het precies het verschil tussen social media en de website.

I: Social media zijn Twitter, Facebook. Vind u dat er informatie over gemeentelijke belasting op social media moet staan?

G: Nee.

I: En over gladheidsbestrijding?

G: Nee.

G: Maar dat heeft ook te maken dat ik helemaal niet op social media zit.

I: Nou misschien is het beter dat we dit onderwerp dan even overslaan en ons concentreren op de gemeentekrant.

G: Ja, dat is prima ja ik gebruik dat allemaal niet.

I: De gemeentekrant, wilt u gladheidsbestrijding in de gemeentekrant?

G: Ja, dat is wel handig.

I: Het verhaal van de Burgemeester?

G: Wacht even. O ja de website hebben we al besproken he?

I: Ja.

I: Daarom vraag ik of u het wel in de gemeentekrant wil hebben?

G: Doe maar op de website.

I: Evenementenvergunningen?

G: Op de website.

I; Achterliggende motieven die genomen worden door de gemeente.

G: Op de website en niet in de gemeentekrant.

I: Gemeentelijke projecten.

G: Ja die wil ik graag wel in de gemeentekrant.

I: De naturalisatiebijeenkomsten.

G: Doe die ook maar in de gemeentekrant.

I: Informatie over afval.

G: Gemeentekrant.

I: De kap van bomen?

G: Ook op de website.

I: Het bestemmingsplan?

G: De gemeentekrant.

I: Sociaal domein?

G: Gemeentekrant!

I: Gemeentelijke belasting?

G: Website.

I: adresgegevens en de openingstijden?

G: Ehm...

I: Alles komt op de website zoals u al aangaf maar wat wilt u ook in de gemeentekrant?

G: Mag allemaal in de gemeentekrant.

I: Raadsverslagen?

G: Website

I: En informatie over de agenda van de raad?

G: Website.

I: De inwoner en expert aan het woord?

G: ehm... nou de aankondiging in de gemeentekrant en de uitbreiding op de website.

I: Dat ziet u wel graag ook bij andere onderwerpen.

G: Ja dat klopt.

I: Dan zijn we bijna klaar dan heb ik nog een vraag voor u. De vraag is een beetje een gekke vraag de mensen moeten er altijd een beetje om lachen maar voor mijn beeldvorming is het heel belangrijk ik wil graag dat u, u voorstelt dat de gemeentekrant een persoon is. Stelt u nu eens voor dat de gemeentekrant een persoon is. Vindt u dan dat de gemeentekrant een man of een vrouw is?

G: Wat interessant. Het officiële gedeelte vind ik mannelijk.

I: Waarom?

G: Plaatjes is vrouwelijk dat is hierboven en zakelijke tekst is mannelijk. Grappig is dat he.

I: En wat vindt u dan prettiger om te lezen voor het oog?

G: Ehm... Ja maakt me eigenlijk niet zo veel uit. Ik zit me erg af te vragen waarom ik dit nou precies vind. Het nodigt uit tot lezen plaatjes. Soms als ik moe ben dan denk god wat een letters.

I: U vindt dit eigenlijk veel prettiger.

G: ja, het prikkelt om te gaan lezen. O, wie zijn dat eigenlijk. Dat blijft je bij.

I: Gaan we nog een tikkeltje verder de vrouw die deze pagina is. Heeft die ook kinderen?

G: Ehm... Nou soms is het toch uit de kinderen geraakt.

I: Dus het is een wat oudere dame.

G: Ja, bezadigdere vrouw.

I: Waarom is dat?

G: Ik denk dat het samenhangt met mijn achtergrond. Met mijn dynamiek. Ik zie weinig dynamiek in de gemeentekrant?

I: Waarom ziet u weinig dynamiek? Hoe zou u dat anders willen zien?

G: Nou ik zie het dan meer dat ze geen kinderen heeft omdat er weinig dynamiek in zit. Er zit ook weinig vernieuwends aan.

I: Hoe zou u dat willen vernieuwen dan?

G: Daar zou ik wel heel erg over na moeten denken. Ik zou de opmaak of de opsomming veranderen ik vind dat een beetje dodelijk saai. Ja zo bot het is de vormgeving waarvan ik denk ja dat is niet mooi.

I: Hoe zou u dat veranderen?

G: Nou meer kleur meer verandering. Eigenlijk moet het meer speelser. Meer zoals de krant ook is. Denk ik dan. Wat lokt uit tot of wat prikkelt tot lezen.

I: Vind u het nu dan te saai.

G: Ja, wel een beetje.

I: Dan heb ik nog een laatste vraag voor u. Heeft u nog vragen?

G: Ja dit onderzoek. Wat voor opleiding doe je?

I: Ik doe de opleiding communicatie in Leiden. Dit is een afstudeeronderzoek voor mijn scriptie.

G: O oké leuk ik hoop dat je slaagt.

I: Dank u. Ik wil u daarnaast hartelijk dank voor het meewerken.

G: Niets te danken.

Verbatim 8

Interviewer: Goedendag mevrouw, mag ik van harte danken dat u bereid bent te participeren aan het onderzoek. Ik ga u de komende 40 minuten interviewen over uw tevredenheid bij het medium de gemeentekrant. Ik neem het onderzoek even op zodat ik niet alles hoeft mee te schrijven en dat ik gemakkelijker de bevindingen uit het onderzoek kan verwerken. Nadat ik het verwerkt heb, verwijder ik natuurlijk meteen de opnamen. Het is dan ook helemaal anoniem en u blijft ook helemaal anoniem. Ik ga u een aantal vragen stellen over de informatievoorziening van de gemeente Bergen, wat hierbij centraal staat is uw tevredenheid bij het medium de gemeentekrant. De gemeentekrant wordt wekelijks gepubliceerd de ene keer is het wat uitgebreider dan de andere keer.

Geïnterviewde: Ja, dat kan je wel zeggen.

I: Dat klopt maar de ene keer is er meer nieuws dan de andere keer. Ik geef u als eerste een enquête die u geheel invult vervolgens ga ik u over de enquête een aantal vragen stellen. Ik stel de vragen over het onderwerp op twee manieren de ene van is positief dus als een onderwerp wel in de krant staat en de negatieve vraagstelling als het onderwerp niet in de gemeentekrant staat. Dan zijn er vijf keuzemogelijkheden voor. Als laatste mag u aangeven hoe belangrijk u het onderwerp vindt. Er zijn vijf keuzemogelijkheden: Ik vind dat prettig, ik kan daarmee leven, Ik ben neutraal, Dat moet zo zijn en ik vind dat onprettig. Bij elke vraag heeft u een van deze keuzemogelijkheden. Ik wil u vragen om uw bevindingen te omcirkelen.

G: Prima dat zal ik doen.

(Vult de enquête in)

I: Dank u wel.

G: Oké, wil je de enquête hebben?

I: Ja alstublieft.

G: Maar dan weet ik niet meer echt wat ik heb in gevuld.

I: Ja, ik zal de enquête wel even zo neerleggen. Kunnen we beide het lezen.

G: Ja, dat is beter.

I: Even een vraag vooraf, leest u de gemeentekrant?

G: Soms.

I: Waarom lees je hem soms?

G: Nou ik heb niet altijd zin om dat saaie blad door te bladeren.

I: Maar als je de gemeentekrant wel leest wat lees je dan?

G: Gewoon meestal de stukjes niet die mededelingen dat boeit me nooit zo veel.

I: Welke stukjes vind je dan vooral interessant?

G: O nou vorige keer ging er een stukje over de aansluiting met de A9 en dat wekt mijn interesse.

I: Waarom?

G: Nou dat is iets belangrijk en dat gaat mij direct aan ik woon zelf aan de Kennemerstraat weg dus dan is het iets wat mij direct aangaat.

I: oké en hoe vind je de berichtgeving in de gemeentekrant?

G: Nou ik vind dat het best wat beter kan. Ik weet niet of de gemeente er iets aan kan doen maar ik weet nu nog steeds niet precies hoe het gaat worden.

I: Hoe kan in uw ogen de communicatie beter?

G: Nou in ieder geval meer informatie en sneller. De vorige keer toen las ik al op facebook over een nieuwe ontwikkeling over de A9 en pas 3 weken later stond het in de gemeentekrant. Dat is gewoon te langzaam het moet sneller en uitgebreider.

I: Oké, duidelijk laten we kijken naar de enquête. De belastingen die in de gemeentekrant vermeld staan die vindt u aan de ene kant dat ze we wel in moeten maar als het niet zo is kan je er ook mee leven.

G: Ja, ik vind het wel belangrijk want het gaat mij ook aan als het gaat om betalen. Maar ik krijg ieder jaar gewoon een rekening in de bus en daar doe je niets aan.

I: Mist weleens wat in deze informatie?

G: Nou ik zou wel wat meer informatie willen en uitvoerig willen weten hoe de gemeente tot de bedragen komt. Ik vind het allemaal onzin de gemeente Bergen heeft geld genoeg maar elk jaar gaat de belasting omhoog en wordt de service minder. Dat kan toch niet.

I: Oké, en wat vindt u van de bouwvergunningen?

G: Dat zijn toch die mededelingen? Opbouw bijvoorbeeld?

I: Ja dat klopt.

G: Die lees ik nooit, dat is niet echt mijn interessegebied. Mijn man wel hoor die leest dat altijd helemaal dus als er een buurman wat gaat verbouwen en wij hebben er last van dan hoor ik het wel van hem. Maar ik lees het nooit.

I: Waarom niet?

G: Niet nodig mijn man leest het dus.

I: Maar u vindt het wel belangrijk dat het erin staat?

G: Jawel.

I: Het bestemmingsplan vindt u wel heel belangrijk?

G: Ja, dat gaat iedere inwoner van de gemeente aan dus ik denk dat die informatie voor iedere inwoner belangrijk is. Daarnaast heeft het meestal ook wel effect op je directe omgeving zoals een wegafzetting ofzo.

I: Hoe vind je de huidige informatie over een bestemmingsplan?

G: Nou die is wel prima hoor vind ik.

I: De evenementenvergunningen, kijk u daar weleens naar?

G: Nee, ik kijk daar echt nooit naar dat zijn ook die kleine bekendmakingen. Dat zijn dingen die me niet zo uitmaken. Daar heb ik mijn man voor, die kijkt daarnaar. Wat dat betreft hebben we het mooi verdeeld ik lees de stukjes en hij de kleine stukjes.

I: De wegafsluitingen vindt u dan wel weer erg belangrijk.

G: Klopt ik moet toch wel weten waar ik naartoe moet. Vorige keer was het centrum afgesloten, wat een drama. Maar ik had gelukkig wel het artikel in de gemeentekrant gelezen dus wist precies wat ik moest doen. Dat geef ik ook wel een compliment. Dat hebben ze goed gedaan.

I: Zo te zien vindt u dat ook van de afvalregelingen.

G: Ja dat vind ik ook heel belangrijk. Die informatie zoek ik altijd even op in het krantje dat is erg handig. Ik heb ook een app maar die is niet zo handig als de krant vind ik.

I: Waarom?

G: Ach, misschien is het ook wel een beetje gewenning maar ik knip die informatie meestal uit de gemeentekrant en zo lees ik de info over de afvalregelingen.

I: De kap van bomen vindt u dit onderwerp in de gemeentekrant moet staan?

G: Nee vindt van niet totaal niet belangrijk. Ik lees het nooit maar ik denk ook dat het beter is als dat een keer in de maand ofzo allemaal op internet gezet wordt. Dan zou ik het misschien wel even snel lezen want meestal heb ik geen zin om het te lezen.

I: Eigenlijk een beetje hetzelfde antwoord als de vorige mededelingen dus.

G: Ja, niet echt heel belangrijk vind ik het.

I: En de gladheidsbestrijding?

G: Zinloos om te publiceren, het is glad of niet. De krant komt eenmaal in de week hoe kan dat up-to-date zijn? Kan gewoon niet. Daarom hoeft er echt niet in. Dat kan je mooi op twitter of Facebook zetten. Dat is meer up-2-date.

I: Informatie over de raadsverslagen vindt u niet prettig en het mag van u er helemaal uit, waarom?

G: Hoe objectief kan een gemeente schrijven over zichzelf denk ik dan. Het is een beetje een slager die zijn eigen vlees keurt he. Want alles moet dan 100% objectief zijn en dat kan bijna niet. Daarom vind ik dat niet echt betrouwbaar. Daarom hoeft het er van mij niet in.

I: Goed punt maar als het nu gaat om de agendapunten van een vergadering?

G: Alsnog als het bijvoorbeeld een heikel punt is in de vergadering kan je er een andere benaming voor geven. Daarom ik vind het te moeilijk. Dan maar niet.

I: Oké, En de naturalisatiebijeenkomsten?

G: Geen interesse in, zal me gestolen worden. Ik schiet er zelf niets mee op en heb ook geen enkele interesse in het onderwerp. Ik ben er niet op tegen hoor, totaal niet. Maar het hoeft van mij niet in de krant. Vind het ook niet zo belangrijk.

I: De adresgegevens en de openingstijden vindt u erg belangrijk en prettig dat ze in de krant staan waarom?

G: Nou ik vind dat dat gewoon altijd in de krant hoort te staan en het telefoonnummer van het gemeentehuis er ook bij en misschien de website en het mailadres ook. Hoe beter de gemeente te vinden is hoe tevreden de burger is denk ik. Want als ik het niet kan vinden in de krant pak ik de website erbij maar vooral wat ouderen mensen schakelen niet zo snel.

I: Gebruikt u zelf dan de website of de krant?

G: Ik gebruik eigenlijk altijd de website omdat die mobieler is. Ik gooi die krant soms ook weleens weg.

I: Dus de website is voor u dan toch belangrijker?

G: Ja absoluut.

I: Wat betreft de informatie die op de website staat vindt u die belangrijker dan die in de gemeentekrant?

G: Ja ik vind de website veel belangrijker. Ik ben ook van mening dat de website veel belangrijker moet zijn om de simpele reden dat je veel meer kwijt kan op een website dan in een krantje die eens in de zoveel tijd verschijnt. Je kan natuurlijk ook veel sneller reageren met een website. Maar vind het krantje wel handig en makkelijk hoor ik lees hem wel altijd door en dan lees ik weer informatie die ik normaal gesproken niet zou lezen ook al staat het wel op de website.

I: U zoekt gericht op de website en hoe wilt u de gemeentekrant dan noemen?

G: Nou kijk als ik wat zoek zoals de adresgegevens of een bepaald plan dan ga ik echt niet in de papierbak zoeken naar een artikel maar dan pak ik de website. Ik zie de gemeentekrant eigenlijk meer als iets leuks om te lezen een beetje vermaak en de website vind ik serieuzer waar ik echt serieuze informatie vandaan haal.

I: En hoe denk je dan over social media?

G: Wordt in mijn ogen wel steeds belangrijker maar ik denk dat het voor de gemeente nog niet heel makkelijk is om te gebruiken.

I: Waarom niet?

G: Vanwege de comments die er vaak niet om liegen. Dan schiet het toch een beetje zijn doel voorbij he. Als ik af en toe zie wat sommige mensen op social media zetten dan denk ik dat kan echt niet. Als gemeente moet je daar toch mee omgaan maar ik denk wel dat er in de toekomst meer mee gewerkt gaat worden.

I: Waarom?

G: snelste manier van communiceren het houdt de lijnen heel kort. Voor alle partijen is dat makkelijker.

I: Oké, maar vind u dan van het stukje van de burgemeester in de krant?

G: Ja eigenlijk wat ik hiervoor al gezegd heb over onafhankelijkheid van mij hoeft het niet. Ik zie het als een propaganda stukje.

I: Duidelijk

I: U heeft aangegeven dat u neutraal bent wat betreft de achterliggende motieven van de gemeente, waarom?

G: Dat heeft niet echt mijn interesse.

I: Waarom niet?

G: Je verandert er toch niet aan dus boeit mij eigenlijk niet zo. Zelfde geldt voor het volgende onderwerp. De laatste vraag.

I: Ja dat zal wel hetzelfde antwoord zijn als de keren hierboven, haha.

G: Haha, precies.

I: Oké nu wil ik u een aantal vragen stellen over de onderwerpen die wij zojuist besproken hebben. Ik zou graag namelijk willen weten welk onderwerp u in welk medium zou willen hebben. Ik hier een aantal post-It's voor me en daarop staat elk onderwerp wat wij hiervoor besproken hebben. Welk van deze post-It's vindt u passen bij de website? Anders gezegd welke van deze onderwerpen moeten op de website?

G: Allen, dat moet er gewoon op staan.

I: Oké weer duidelijk.

I: En welke op social media?

G: Ook alle met een link naar de website.

I: Welke social media platform zou u daarvoor dan gebruiken? Facebook?

G: Nee, absoluut niet. Ik zou Twitter gebruiken.

I: Oké en dan het laatste medium de krant wat zou u daarin zetten?

G: Oké eens even kijken.

(Vult de Post-It's in)

I: oké dankjewel. Bijna alle onderwerpen staan in de lijst behalve de laat ik het zo zeggen "politieke" onderwerpen. Waarom is dat?

G: Zoals ik al eerder heb gezegd vind ik dat niet de taak van de gemeente want zij zijn niet onafhankelijk.

I: Oké en dan nu de laatste vraag. Als u zo naar de pagina kijkt van de gemeentekrant en u stelt zich voor dat het een persoon is. Is die persoon dan een man of een vrouw?

G: Een man.

I: Waarom?

G: Het merendeel is zakelijk.

I: Vindt u dat prettig?

G: Nee, niet echt ik had wel meer beeldmateriaal willen hebben.

I: Nou dat was het interview bedankt voor uw deelname.

G: Geen dank.

Verbatim 9

Interviewer: Het onderzoek gaat over de gemeentepagina in de Uitkijkpost. En ik zal u de komende minuten een aantal vragen stellen over deze pagina. Hartelijk welkom ten eerste en dank u dat u zich bereid heeft gevonden dat u wil meedoen aan het onderzoek. Het onderzoek duurt ongeveer 30 tot 40 minuten. Wat hier centraal staat is de mate van uw tevredenheid van deze pagina, of u wel voldoende geïnformeerd wordt door deze pagina en daar ga ik u wat vragen over stellen. De gemeentekrant wordt wekelijks gepubliceerd in de uitkijkpost. Het achterliggende idee van het onderzoek is eigenlijk de pagina effectiever in te zetten zodat u beter geïnformeerd wordt. Als eerste wil ik u vragen deze vragenlijst in te vullen en aan de hand van deze vragenlijst zal ik u een aantal vragen stellen. Het is een beetje een wat andere vraagstelling dan normaal het gaat in op verschillende onderwerpen. Per onderwerp worden er twee vragen gesteld: positief, als het onderwerp wel in de krant staat en negatief, wat als het onderwerp niet in de krant staat. Als laatste wordt er gevraagd hoe belangrijk het desbetreffende onderwerp vindt. Dan kunt u aangeven op een schaal van één tot zeven hoe belangrijk u het onderwerp vindt. Daarbij is zeven zeer belangrijk en één onbelangrijk.

Geïnterviewde: Ik snap hem.

I: Daarnaast kan ik als uitvoerder u garanderen dat u geheel anoniem blijft.

G: Oké, ja dat wilde ik eigenlijk wel even weten. Ik word namelijk nog steeds benaderd van ja u heeft ooit aan een onderzoek mee gedaan.

I: Nee, dat is totaal niet nodig ik heb u naam geeneens nodig.

G: Oké, dat is mooi. Ik ben wel een beetje verkouden hoor maar de incubatietijd is verstreken.

G: Oké vind ik wel leuk moet ik het aankruisen of omcirkelen?

I: Omcirkelen is prima.

(Respondent vult de vragenlijst in)

I: Ja dank u voor het invullen van de vragenlijst ik wil u nu een aantal vragen stellen. Wat betreft de gemeentelijke belasting eerst. U vindt dat prettig maar leest u dit ook altijd?

G: Ik lees eigenlijk de Uitkijkpost de hoofdlijnen, de verkoopadvertenties, die gemeentepagina en of er nog wat te doen is in het dorp. Daar lees ik hem eigenlijk voor.

I: Ik vind het wel leuk dat u de krant echt helemaal leest. Zijn er dan onderwerpen die u expliciet belangrijk vindt waarvan u zegt dat dient er altijd in te staan?

G: Nou ik vind dat die bouwberichten er wel in mogen staan. Dat vind ik wel leuk. Maar ook de burgerzaken wie is er overleden bijvoorbeeld. Maar goed ik wil gewoon een beetje op de hoogte blijven wat er speelt in het dorp.

I: Dat is ook waar in de uitkijkpost staan de overleden personen en de geboortes maar ook de huwelijksvoltrekkingen. Vind u dat belangrijk dat dat in de gemeentekrant staat?

G: Nou ja de huwelijken interesseren me niet zomaar de overleden personen vind ik wel heel belangrijk en dat moet ook gewoon blijven vind ik.

I: Bestemmingsplannen heeft u aangegeven dat u dat prettig vindt. In hoeverre zou u kennisnemen van dat bestemmingsplan in de gemeentekrant?

G: Gewoon een goede samenvatting ik hoef niet alle details te weten dat vind ik onzin.

I: Wilt u alle bestemmingsplannen uit de omgeving dan weten of alleen van Heiloo?

G: Nee gewoon Heiloo alleen misschien Limmen nog maar meer ook niet.

I: Maar als u dan het een groter project is?

G: Ja dan is het een gezamenlijk project. Ja dan wil ik dat ook weten als het BUCH is.

I: Nou ik bedoel dan het stukje rijksoverheid, de provincie.

G: Ja zoals met een wegaansluiting als de A9.

I: Evenementenvergunningen dat moet zo zijn als het in de krant staat. Waarom?

G: Ja, dat hoort gewoon zo te zijn. Kijk maar naar de voorschriften maar dat moet er gewoon in staan dan weet iedereen dat het gaat gebeuren.

I: Gaat u ook weleens in beroep als u het ergens niet mee eens bent?

G: Nee, ik woon zelf in een huurwoning ik heb daar dus weinig mee te maken. We zijn ook zeer tevreden daar moet ik zeggen de hele buurt. Wij krijgen zelfs gratis zonnepanelen. Zonder huurverhoging zelfs.

I: Gemeentelijke projecten vindt u wel heel prettig dat dat erin staat?

G: Ik ben altijd wel begaan met het wel en wee in Heiloo.

I: U voelt zich echt zeer verbonden met Heiloo?

G: Jazeker ik ben hier 70 jaar geleden geboren en geboren en getogen.

I: U heeft dus veel binding met de gemeente?

G: Ja, eigenlijk met alles maar vooral de sportverenigingen.

I: De afvalregelingen moeten er van u echt in staan dat vindt u erg belangrijk.

G: Nou dat mag van mij wel wat duidelijker.

I: Wat mist u?

G: Nou waar ik me heel erg aan gestoord heb is de afvalscheiding van het plastic. Ik vind het ook een raar gezicht dat het aan een lantaarnpaal gehangen moet worden. Ze zijn daarmee in Castricum begonnen

I: Welke informatie mist u dan in de gemeentekrant?

G: Ik heb het niet gemist maar ik denk dat een hoop mensen het gemist hebben. Want er wordt te pas en te onpas opgehangen.

I: Hoe zou dat dan beter kunnen?

G: Nou met hele grote letters het in de krant zetten en ook met een andere kleur dat het echt eruit springt en het een eyecatcher is.

I: Dus het stukje afvalregelingen moet van u een apart kopje krijgen wat er echt uitspringt?

G: Ja dat moet echt. Hoe vaak mensen het verkeerd ophangen is niet normaal. Het wordt gewoon slecht gelezen. Ik neem zonder meer aan dat alle inwoners het blaadje wel doorbladeren maar ze lezen het niet. Alleen als het eruit springt.

I: Oké ja begrijpelijk. Het sociaal domein heeft u niet zoveel mee maar u heeft er zelf niet mee te maken?

G: Ja precies.

I: Is dat een gehele consensus dus als u er weinig zelf mee te maken heeft dan leest u het minder snel?

G: Ja dat klopt wel.

I: Ziet u misschien dat als het zo gevormd wordt naar uw straatje dat u het sneller leest?

G: Nou ik zit zo in elkaar datgene wat ik doe dat doe ik dan ook intens en alles wat daarbuiten ligt dat interesseert me echt totaal niet. Maar zo ben ik gewoon.

I: De kap van bomen is ook iets wat u niet interesseert?

G: Nou het interesseert me wel maar als het moet dan moet het. Ik neem aan dat hier kundige mensen rondlopen bij de gemeente die dat goed kunnen beoordelen.

I: Maar u wil wel graag op de hoogte gehouden worden? Dat u niet ineens dat in uw straat de bomen gekapt zijn.

G: Ja ik heb het juist andersom ik heb een favoriet pad en daar staat een boom die ik weg wil hebben. Maar dat krijg ik toch niet voor elkaar want die is kerngezond. Ik heb namelijk een volkstuin en die boom die staat er al 40 jaar en die trekt al het water naar zich toe. Ik moet veel meer water geven dan de andere mensen.

I: Wat vindt u van de gladheidsbestrijding? Moet dat in de gemeentekrant?

G: Nee ik heb daar niet zo veel mee. De gemeente doet het al jaren naar behoren dus van mij hoeft het er niet in hoor. Het is toch algemeen bekend dat ze alleen de grotere wegen doen. Soms doen ze dan wat wegen bij het bejaardenhuis maar dat is het wel. Dan houdt het volgens mij wel bij op.

I: Raadsverslagen vindt u prettig om te lezen waarom?

G: Nou dan weet je een beetje wat er speelt.

I: Zijn dat dan dingen die u echt nakijkt. Dat en dat is er toen besloten?

G: nee niet per se. Het verslag van Roeland Bos wat er altijd in stond dat las ik altijd en vond ik altijd heel interessant. Die kon het aardig verwoorden. Hij heeft er zelf natuurlijk ook jaren bij gezeten.

I: Is dat dan dat u meer betrokken voelde bij de gemeente?

G: Ik voel me zeer betrokken bij het wel en wee van de gemeente Heiloo. Maar ik ben absoluut niet geschikt voor de politiek ik ben veel te zwart-wit.

I: Soms wordt er iets besloten in de gemeenteraad en vraagt u zich dan af waarom is dat en voelt u zich begrepen?

G: Jazeker. Die personen die er nu zitten doen het wel goed.

I: Maar dat mist u wel een beetje?

G: Ja ik vond het altijd wel leuk om te lezen altijd.

I: Eigenlijk zou u dat wel weer terug hebben?

G: Ja eigenlijk wel was een klein stukje in de week en dan wist je alles weer.

I: Gewoon de belangrijkste punten alleen?

G: Ja alleen dat.

I: De naturalisatiebijeenkomsten staan in Bergen wel in de krant hier niet. U heeft daar niet zo veel mee zie ik.

G: Daar heb ik niet zo veel mee.

I: De adresgegevens en de openingstijden vindt u dat het erin moet staan.

G: Ja klopt ik wil dat dat gewoon er in staat en dat is ook gewoon heel belangrijk.

I: Over de website bent u neutraal waarom?

G: Nou ik heb er wel een aantal keren op gekeken en hij mag van mij wel wat benaderbaar wezen vooral voor de ouderen.

I: Vindt u de website lastig om te lezen?

G: Ja hij mag van mij wel wat simpeler.

I: Oké dat nemen we mee omdat we vaker de koppeling gaan maken.

G: Ik heb er wel wat mee maar de website moet simpeler. Vooral voor de ouderen niet iedereen kan met een computer omgaan. Dus. Over 20/30 jaar is die vraag helemaal niet meer aan de orde want dan is alles digitaal. Dan ben ik er niet meer en jij wel.

I: Dat hoop ik. Het punt is wel zou u een koppeling willen hebben dat u een stukje leest in de gemeentekrant want summier is maar als u geïnteresseerd bent dan kunt u verder lezen op bijvoorbeeld de website?

G: Nou eigenlijk niet. Ik wil gewoon alles in de gemeentekrant. Ik wil alles in de gemeentekrant mag van mij wel en-en maar niet zoals in de telegraaf lees verder op pagina 8 want dat haat ik.

I: Duidelijk. Social media dat vindt u dan wel weer prettig? Waarom

G: Nou hoe meer informatie hoe beter dat de informatie in de gemeentekrant op social media komt. Ik ben daar zeker een voorstander van maar dan wel en-en en niet of-of.

I: U bent een voorstander van een stukje van de burgemeester aan het woord in de krant waarom?

G: Die man is toch wel redelijk belangrijk en we willen wel graag weten wat er bij hem leeft. Ik ken hem wel redelijk ik ben ook weleens met een zwemdag met hem geweest. We hebben vier dagen op dezelfde plek gelopen.

I: Vind u de burgemeester benaderbaar?

G: Ja heel erg.

I: Mist u weleens dat hij geen stukje heeft in de gemeentekrant? Creëert het geen afstand tussen de inwoners en de burgemeester?

G: Dat weet ik niet. Ik zou wel graag af en toe wat willen zien in de krant maar alleen als hij iets te vertellen heeft. Het hoeft niet wekelijks maar gewoon af en toe?

I: Wanneer zou u dat willen zien dan?

G: Als er bijvoorbeeld een controversieel besluit genomen is dat de burgemeester zijn mening uitspreekt. Hij mag ook een mening hebben.

I: De informatie over achterliggende motieven over een besluit. Dat is niet iets wat u heel belangrijk vindt. Waarom niet?

G: Gewoon de bureaucratie interesseert me gewoon niet zo.

I: De expert aan het woord vindt u wel van belang. Waarom vindt u dat?

G: Ik wil graag dat alles wat er beslist wordt dat het gedaan wordt door een expert. Ik wil graag meeleven met bepaalde onderwerpen en een expert kan dat beter toelichten dan een gewone klerk.

I: Wat ik nu ga vragen is over de onderwerpen die we zojuist hebben besproken in te delen op welk kanaal u die wil lezen. Ik leg hier allemaal kaartjes neer en dan vraag ik u om de kaartjes in te delen waar u de onderwerpen wil lezen. U moet u voorstellen de gemeentekrant de onderwerpen die we net besproken hebben sommige staan al in de gemeentekrant sommige niet. Zoals het bestemmingsplan wilt u dat in de gemeentekrant?

G: Ja.

I: De expert aan het woord?

G: Ja. Kan er wel bij ja.

I: Naturalisatiebijeenkomsten?

G: Nee.

I: Openingstijden en adresgegevens?

G: Ja die moeten erin.

I: Deelt u het maar in hoor meneer. Dan maak ik er zo direct een foto van.

G: Oké.

I: Het verhaal van de Burgemeester wilt u in de krant waarom?

G: Interessant maar dan een keer in de vier weken.

I: Deze punten wil u in de gemeentekrant. Dan maak ik er even een foto van.

I: De volgende vraag is wilt u deze informatie en de punten die niet in de krant staan op de website hebben?

G: Wat er in de krant staat wil ik ook op de website.

I: Wilt u dat de website evenveel informatie bevat als de gemeentekrant?

G: Ja, er zijn namelijk mensen die helemaal geen krant meer lezen.

I: Kijkt u wel op de website of social media voor deze onderwerpen?

G: Nee helemaal niet eigenlijk ik kan er dus eigenlijk niets over zeggen.

I: Mijn laatste vraag is een korte vraag waar mensen altijd een beetje om moeten lachen. Als u nu sec naar de gemeentepagina kijkt. Wil ik dat u uw voorstelt dat de gemeentepagina geen informatiepagina is maar een persoon. Is die persoon dan een man of een vrouw?

G: Ehm nou die persoon zou een vrouw moeten zijn.

I: Waarom?

G: Die zijn gedetailleerder.

I: Dat vindt u belangrijk dat het gedetailleerd is?

G: Ja als je het er toch in zet doe het dan goed en duidelijk.

I: Dat vindt u belangrijk?

G: Ja dat is belangrijk. Details zijn hierin erg belangrijk.

I: Wat voor persoon is de gemeentekrant? Wat voor werk doet ie bijvoorbeeld?

G: haha, informatica binnen de gemeente.

I: waarom?

G: Omdat je dan overal mee te maken krijgt.

I: Overal mee te maken hebben moet er dus ook overal wat van af weten/

G: Ja moet een duizendpoot zijn.

I: Verbinden dan ook?

G: Ja. Eentje die de hele dag rondloopt en in alle kantoren komt.

I: Helemaal goed. Dank u voor u medewerking en een fijne dag.

Verbatim 10

Interviewer: Hartelijk dank dat u u bereid heeft gevonden om mee te doen aan het onderzoek. Ik ga u de komende 30-40 minuten een aantal vragen stellen over de papieren informatievoorziening, de gemeentekrant. Die wordt wekelijks gepubliceerd in de Uitkijkpost. Wat hierbij centraal staat is uw mate van tevredenheid over de informatievoorziening van de gemeente. De gemeentekrant wordt wekelijks gepubliceerd in de Uitkijkpost. De achterliggende gedachte van het onderzoek is zorgen dat de gemeente effectiever de informatie inzet zodat u beter geïnformeerd wordt.

Geïnterviewde: Oké.

I: Als eerste wil ik u vragen om deze vragenlijst in te vullen en aan de hand van deze vragenlijst zal ik u een aantal vragen stellen. De vragen zijn als volgt geformuleerd. Ik vraag steeds positief en daarna negatief bij bijvoorbeeld de gemeentelijke belastingen wordt er eerst gevraagd hoe u tegenover staat positief dus wat u ervan vindt als het onderwerp wel in de gemeentekrant staat. Dan wordt er gevraagd als het niet in de gemeentekrant staat en dan heeft u vijf keuzemogelijkheden. Daarnaast mag u aangeven hoe belangrijk u het onderwerp vindt.

G: Ehm, om verschillende vragen. Zo dat is nogal een pak vragen zeg.

(Respondent vult de enquête in)

I: U leest de gemeentekrant trouw? U krijgt de krant iedere week binnen?

G: Ja.

I: De uitkijkpost die leest u ook echt?

G: Ja.

I: Het stukje van de gemeentekrant ook?

G: Ja altijd. Nou, ja niet helemaal maar laten we zeggen 90%.

I: Zijn er dan onderdelen waar u dan specifiek naar kijkt?

G: Nou ja gemeentepannen en bouwplannen dat vind ik altijd wel het meest interessant waar gaan ze bouwen maar ook bomkap. Dat raakt de mensen. Als ze bommen gaan kappen zonder dat je geïnformeerd wordt. Of als je naast je ineens een disco gaan bouwen.

I: Kijkt u dan voornamelijk naar uw eigen woonomgeving of gemeente breed?

G: Ja alleen mijn eigen woonomgeving.

I: U heeft dat ook aangegeven in de enquête. Maar u vindt dat er een aantal onderwerpen altijd in de gemeentekrant moeten staan?

G: Ja, dat vind ik wel althans dat de burger goed voorgelicht moet worden.

I: Gebeurt dat nu op dit moment?

G: Nou, ja eigenlijk wel ik vind dat het heel goed dat er in de uitkijkpost dat stukje verschijnt en dat ik goed op de hoogte gehouden wordt. Hoeft ook weer niet te diep maar ik vind wel dat ik goed op de hoogte gehouden wordt.

I: U vindt wel dat de belangrijke dingen als zoals u hier ingevuld heeft: Afvalregelingen, bouwvergunningen, kapvergunningen en een bestemmingsplan altijd in de gemeentekrant moet staan, dat zijn allemaal wel hetzelfde waarvan u vindt dat ze erin moeten staan. Dat vindt u erg belangrijk?

G: Ja dat vind ik zeer belangrijk.

I: Vind u dan de motivatie waarom die beslissingen zijn genomen dan ook belangrijk?

G: Ja eigenlijk ook wel je moet toch iets doen met een reden je kan het niet zomaar gaan doen zonder reden. Die reden wil ik graag weten want dan kan ik ook de motivatie beter begrijpen waarom de gemeente iets doet.

I: Dat begrijp ik.

G: Zoals het project van de A9.

I: Vind u dat u goed geïnformeerd bent wat betreft het project van de A9?

G: Jazeker, zowel van de tegenstanders als de voorstanders.

I: Het stukje van de raadsverslagen, er worden daar beslissingen genomen, de agenda wordt wel gepubliceerd maar de verslagen over de manier waarop de besluitvorming tot stand komt niet, mist u dat?

G: Nou ik denk op hele belangrijke punten dat hoeft niet wekelijks maar elke maand bijvoorbeeld. Dat er dan een samenvatting in de gemeentekrant staat. Dat hoe moet ik dat noemen alle beslissingen genoemd worden.

I: Vind u dan de beslissing belangrijk of de wijze waarop de politici tot de besluiten zijn gekomen?

G: Ja, dat vind ik belangrijk hoe ze tot de beslissing zijn gekomen. Kijk beslissen kan iedereen maar het moet een goed gefundeerde argumentatie zijn.

I: U vindt wel dat het eigenlijk gewoon erin moet?

G: Ja.

I: De naturalisatiebijeenkomst vindt u prettig dat dat erin komt heeft u aangegeven. Waarom?

G: Nou ik vind dat je toch ja hoe moet ik dat zeggen kennis moet maken met de nieuwe bewoners, wie zijn het waar komen ze vandaan waar gaan ze wonen. Het is ook voor die mensen misschien wel interessant om contact te leggen met de burgers. Als ik ineens een buurman krijg die uit het buitenland komt. Wil ik die toch kennen. Ik vind het heel belangrijk dat je kennis leert maken met die mensen. Volgens mij is dat er ook al en ik vind dat een goede zaak. Je moet die mensen niet laten zwemmen en hiermee laat je zien dat de mensen welkom zijn.

I: Oké mooi gesproken en wat denkt u van de adresgegevens en openingstijden?

G: Nou daar kan ik wel mee leven hoor. Kijk als je overdag niet kunt dan kun je 's avonds terecht. Prima als dat erin staat.

I: U vindt dat het gewoon altijd in de gemeentekrant moet staan?

G: Ja, dat moet wel ook voor de nieuwe bewoners. Die weten nog niet van de hoed en de rand en moeten nog leren.

I: Gebruikt u de website om weleens om zaken van de gemeente te achterhalen?

G: Nou als ik eerlijk ben dan doet mijn vrouw dat vaker dan ik. We kijken er wel naar we vinden het ook wel belangrijk. De website is natuurlijk veel sneller dan de uitkijkpost. Daarom kijken we wel.

I: Kijkt u voor de onderdelen in de gemeentekrant dan eerder in de Uitkijkpost of de website?

G: Nou, wij kijken toch wel regelmatig op de website maar ook in de Uitkijkpost. Als ik eerlijk ben vind ik de Uitkijkpost erg interessant. Staan allerlei handige onderdelen in de Uitkijk. Dat is het grote voordeel van de krant.

I: Gebruikt u wel social media?

G: Nee, daar ben ik niet zo fan van. Ik vind dat het maar te veel gebruikt wordt op te zeiken. Ik vind het een prachtig medium maar het wordt niet gebruikt waar het voor ontworpen is. Er worden alleen maar mensen op afgezeken en dat vind ik fout. Ik ben niet zo'n facebook fan.

I: Wat vindt u de rol van de gemeente hierin?

G: Het is een heel goed medium maar het moet wel goed gebruikt worden. Maar de website is natuurlijk ook redelijk informatief. Daardoor hoeven ze in principe geen social media voor te gebruiken.

I: En de onderwerpen? Op de website moeten die hetzelfde zijn als in de gemeentekrant of vindt u dat de website een aanvulling moet zijn op de gemeentekrant?

G: Misschien dat ze elkaar moeten aanvullen op bepaalde punten. Het moet elkaar wel aanvullen zodat de informatie wel hetzelfde is.

I: In andere gemeenten is dit wel alleen in deze gemeente niet: De eigen column van de burgemeester wat vindt u daarvan? Daar schrijft die elke week een woordje aan de burger. U heeft daar ingevuld dat u daarin neutraal bent.

G: Nou ik ben er niet op tegen hoor. Maar dan moet het wel een beetje gaan over knappe onderwerpen en het moet me wel een beetje aanspreken en niet een slap verhaaltje zijn. Het zou

wel goed zijn voor het contact zijn met de burgemeester. Je zou dan ook op die column kunnen reageren. Als hij dan iets schrijft waar je het niet mee eens bent dan zou je wel kunnen schrijven weliswaar op een knappe manier waarom je het er niet mee eens bent. Als het die invulling krijgt ben ik wel voor.

I: We hadden het net als even over de raadsverslagen en de achterliggende motieven van de raadsleden maar wat denkt u van achterliggende gedachten van gemeentelijke besluiten?

G: Ja ik vind dat heel belangrijk want ze kunnen wel zomaar iets besluiten maar dat kan iedereen. Ik vind het belangrijker te weten wat nou de reden is van een besluit.

I: Heeft u nu het idee dat het nu niet gebeurt?

G: Nou ja hoe moet ik het zeggen het schiet er volgens mij wel een tussendoor. Het is niet altijd even duidelijk vertelt of het wordt zelfs helemaal niet vertelt. Zoals de problemen met de afslag. Ik vind dat je dat soort dingen moet onderbouwen en vertelt waarom je tot een besluit bent gekomen. Daarnaast moet de burger weten wat de voor- en de nadelen zijn van een besluit. Dat is ook belangrijk kom daar gewoon voor uit.

I: Mist u dat in de gemeentekrant? Omdat het stukje meestal vrij bescheiden is.

G: Ja dat mis ik wel heel erg.

I: U vindt wel dat dat beter kan?

G: Ja daar mag best wat uitgebreider verteld worden.

I: Waarom?

G: Nou ten eerste natuurlijk informeren maar daarnaast ondervang je al mogelijke kritiek op het beleid.

I: Ik had u al een vraag gesteld in de enquête over een persoon die meer diepgang kan bieden over een bepaald onderwerp zoals de weg. U heeft daar ingevuld dat moet zo zijn. Waarom?

G: Nou dat is weer van de hoed en de rand. Je moet weten waarom iets gebeurt. Ze kunnen me wel iets vertellen maar waarom. Als een expert daar zijn licht laat schijnen ben ik daar zeker voor. Want ja wij zijn in principe op dat gebied gewoon een leek. Dus als er iemand is die er verstand van heeft en het op een duidelijke manier uitlegt hoe en waarom nou dan ben ik daar erg voor.

I: Heel goed. Nu is het zo er zijn een onderwerpen waar ik u zojuist over bevraagd heb. Vind u dat alle onderwerp die ik aan u gevraagd heb allen thuishoren in de gemeentekrant? Of zegt u sommige onderdelen hoeven er niet in.

G: Af en toe dat ligt aan de mate van belangrijkheid. Sommige dingen zijn slechts een kennisgeving. Dan hoeft het van mij allemaal niet. Het moeten essentiële onderdelen zijn en het verhaal mag ook wel een leuk stukje zijn om te lezen. Maar is de essentie moet het uitleg geven en duidelijkheid verschaffen. Ook de toekomst is van groot belang wat gaat daarbij gebeuren. Ik woon zelf op een vakantiepark wat nu gelegaliseerd is maar ik betaal afvalheffing enzo. Zeg maar de gemeentelijke belastingen, maar we moeten wel onze eigen broek ophouden. Nou dan denk ik is dat eerlijk en daarbij kan de gemeente toch participeren zodat ze in ieder geval een gedeelte betalen. Maar dat vind ik dus onredelijk. Je betaalt alle heffingen en dan moet je zelf ook nog een groot deel betalen en dat vind ik gewoon oneerlijk. Dat vind ik gewoon onredelijk.

I: Nog een vraagje en dat is altijd een beetje een gekke vraag, mensen moeten er vaak om lachen.

G: Ik kijk nergens meer van op hoor.

I: Dit is het stukje wat de gemeente publiceert. Als u kijkt naar dit stukje en u personaliseert het. U stelt u voor dat dit een persoon is. Is het dan een man of een vrouw.

G: Dat is een lastige vraag. Ik denk dat het een man is.

I: Waarom?

G: De taal en de manier en er staan gewoon mannelijke onderwerpen in. Het is een beetje een mannenkantje, het ziet er heel zakelijk uit.

I: Is het dan een welgesteld persoon, een arbeider. Stelt u zich eens voor.

G: Het is geen arbeider. Maar welgesteld.

I: Heeft de persoon kinderen?

G: Dat is een raadsel voor me maar ik denk het wel.

I: Waarom?

G: Dat haal ik uit de artikelen ik kijk ernaar ja dat kan ik heel moeilijk zeggen waarom maar ik denk het zomaar.

I: Nou helemaal goed meneer hartelijk dank voor uw hulp en nogmaals bedankt.

Verbatim 11

Interviewer: Nogmaals hartelijk welkom en dank u dat u u bereid heeft gevonden dat u wil participeren aan het onderzoek ik ga u de komende 30/35 minuten een aantal vragen stellen over de papieren informatievoorziening van de gemeente Heiloo. Wat hierbij centraal staat is uw tevredenheid bij het stukje van de gemeente in de Uitkijkpost. Er zullen een aantal onderwerpen aan bod komen.

Geïnterviewde: Oké prima.

I: Ik heb hiervoor mij een enquête liggen die ik graag aan u wil overhandigen zodat u deze kan invullen. Aan de hand van de enquête zal ik het interview houden. Ik heb de vragen per onderwerp gecategoriseerd en daarbij stel ik u per onderwerp drie vragen. De eerste vraag is een positieve vraagstelling, wat als het onderwerp wel in de gemeentekrant staat. De tweede vraag is negatief wat u ervan vindt als het onderwerp niet in de gemeentekrant staat. De laatste vraag zal ingaan op hoe belangrijk u het onderwerp vindt.

G: Juist.

I: Als u nog vragen heeft dan hoor ik ze graag. U heeft vijf keuzemogelijkheden die u gewoon kunt omcirkelen. Vult u het rustig even in. In totaal zijn het achttien onderwerpen die ik behandel en het is voor de gemeente van belang te weten te komen wat de inwoner precies wil lezen in de gemeentekrant.

G: Heel goed.

(Respondent vult de enquête in)

G: Zo dan.

I: Helemaal goed. Dank u vriendelijk.

G: Alsjeblieft.

I: U leest altijd kort de gemeentekrant?

G: Jazeker!

I: Zijn er dan ook onderwerpen waarbij u zegt ja dat lees ik nou altijd. Dat is echt belangrijk voor mij.

G: Ja, voor mij zijn dat de bouwvergunningen en de raadsvergaderingen.

I: Dat is voor u erg belangrijk?

G: Ja meestal wel.

I: Tot hoeverre zou u de informatie met betrekking tot de raad in de krant willen hebben. Nu wordt eigenlijk alleen de vergaderingsagenda gepubliceerd maar wat zou u in de gemeentekrant willen hebben?

G: Ik zou het wel interessant vinden als er een verslag en wat er besloten is in de krant willen hebben?

I: De besluitvorming of ook de tot besluitvorming?

G: Informatief puur informatief de besluitvorming. Ik wil graag op de hoogte blijven van het wel en wee van de gemeente.

I: Oké en wat vindt u van de standaard onderdelen die al in de gemeentekrant staan de mededelingen zeg maar? Zoals de gemeentelijke projecten, afvalregelingen, bouwvergunningen en dat type bekendmakingen daar heeft u eigenlijk overal hetzelfde antwoord bij gegeven. Waarom?

G: Ik vind gewoon dat dat er standaard in moet staan als inwoner van de gemeente vind ik het heel prettig om dat soort zaken te weten. Wat er allemaal gaande is in de gemeente.

I: Vindt u dat dit altijd in de gemeentekrant moet staan?

G: Ja ik denk wel dat die het meeste gelezen word ik ga het niet opzoeken op internet ofzo.

I: U vindt het eigenlijk het prettigst dat u de gemeentekrant gewoon zo binnen krijgt. Ook hoe u de informatie binnen krijgt dan heb ik het laat maar zeggen over de vorm.

G: Ja ik vind het prima en ik ben er trouwens ook niet echt in thuis een directe brief bedoelt u bijvoorbeeld?

I: Ja, bijvoorbeeld.

G: Nee, eigenlijk niet hoor ik vind het prima zo mensen die het willen lezen kunnen het lezen wie niet geïnteresseerd is leest het gewoon niet.

I: Daar heeft u gelijk in. Als ik het beeld goed heb dan wilt u de algemene bekendmakingen altijd in de krant hebben en als ze niet in de gemeentekrant staan vind u dat zeer onprettig.

G: Ja dat klopt wel.

I: Maar er zijn ook een aantal andere onderwerpen in de enquête zoals de naturalisatiebijeenkomsten. Dat staat er in Heiloo niet in maar wel in de gemeente Bergen. U geeft aan dat u daar neutraal in bent. Waarom?

G: Nou eigenlijk interesseert me dat helemaal niets. Ik hou me bewust mee op de vlakte want je heb daar zoveel verschillende meningen over. Nee, dat heb ik niets mee dus dan maar een neutrale mening.

I: De openingstijden en adresgegevens dan. De openingstijden wil u graag in de gemeentekrant hebben maar de adresgegevens niet. Waarom?

G: Ach ik weet waar het gemeentehuis is. Maar de tijden vind ik wel belangrijk. Ik moest vandaag heen dan kijk ik wel even van wanneer is het gemeentehuis geopend.

I: Vind u dat de gemeentekrant u voldoende informatie biedt?

G: Over de gemeente?

I: Ja.

I: Of vind u dat u nog veel op internet moet opzoeken?

G: Nee, ik zoek niets op op internet.

I: Gebruikt u de website van de gemeente wel?

G: Nou, ik denk dat ik de website in drie jaar maar twee keer heb opgezocht.

I: U bent voor wat betreft informatie van de gemeente afhankelijk van de gemeentekrant?

G: Nou afhankelijk wil ik het niet noemen.

I: Ja, daar geef ik u gelijk in maar alle informatie van de gemeente haalt u uit de gemeentekrant?

G: Uit het suffertje haal ik inderdaad alle informatie.

I: En social media? Zit u daarop?

G: Ja daar zit ik wel veel op.

I: Volgt u de gemeentepagina daar dan ook op?

G: Ik volg de gemeente niet nee. Ik haal voldoende uit de krant mocht ik meer willen weten dan zou ik altijd op de website kunnen kijken maar dat doe ik twee keer per jaar.

I: Oké dat ik duidelijk. Maar als ik het goed begrijp dan bent u vrij tevreden over de gemeentekrant?

G: Jazeker. Ik ben heel tevreden over de stukjes in de krant. Het is informatief en zo blijf ik op de hoogte.

I: Is het ook voldoende?

G: Ja, joh ik heb daar eigenlijk te kort bij stil gestaan maar ja ik zou niet weten wat er nog bij mag.

I: Nou in andere gemeente doet de burgemeester een stukje in de krant en dat staat niet in de Uitkijkpost. U geeft wel aan dat u dat prettig zou vinden. Waarom?

G: Puur informatief. Gewoon lekker op de hoogte blijven wat er gaande is.

I: Als de burgemeester en column in de krant vindt hoe vindt u dat dan? Zo u dat dan lezen?

G: Ja natuurlijk zou ik dat lezen dat vind ik zelfs erg interessant. Ik vind het daarnaast ook gewoon leuk om te weten wat de burgemeester doet.

I: Geldt dat ook voor de achterliggende motieven van bepaalde gemeentelijke besluiten?

G: Jazeker ik zou daar graag meer informatie over willen. De achterliggende gedachte van joh waarom is dat.

I: Mist u dat momenteel weleens?

G: Ja eigenlijk wel nu worden er soms dingen besloten waarbij totaal niet duidelijk is waarom. Bij sommige onderwerpen hoef ik dat niet te weten maar er zijn onderwerpen waarbij ik graag wil weten wat en hoe. Je kan bijvoorbeeld een heel boek schrijven over de A9. Maar het wat en hoe zou ik graag willen weten. Het blijft moeilijk wat betreft het verkeersplan.

I: Maar dat de gemeenteraad tot een besluit komt dat is aan hun maar het voor de gemeente een taak u ervan op de hoogte te brengen.

G: Nu wordt er veel besloten zonder de raad hoor. De raad kan er niet altijd wat aan doen vaak gaat het via de provincie. Maar ik vind wel dat de inwoners geïnformeerd dienen te worden. Maar een stukje verdieping zou echt heel fijn zijn.

I: Ik denk dat hetzelfde een beetje geldt voor de inwoners/expert aan het woord zijn.

G: Ja daar denk ik hetzelfde over.

I: Daarnaast wilde ik nog een kaartsortering doen wat betreft de onderwerpen per medium maar dat kan ik achterwege laten omdat ik begrijp dat u alle onderwerpen in de gemeentekrant wil hebben althans zo veel mogelijk. Daarnaast leest u geen informatie via de website of social media.

G: Ja dat klopt de krant wil ik zo veel mogelijk in. De website en social media is voor mij niet het beste.

I: Dan heb ik voor u nog een vraag dat is een korte maar wel een beetje een gekke vraag. Als u zo naar de gemeentepagina kijkt dan wil ik u vragen of u u kunt voorstellen dat het een persoon is. Is het dan een man of een vrouw.

G: Haha, dan neig ik toch naar een man.

I: Waarom?

G: Omdat het ja hoe moet je dan nu uitleggen. Komt bedekter over. Het wordt zeer direct beschreven. Het is erg zakelijk en tot he point. Waarom een vrouw dat niet kan weet ik eigenlijk niet.

I: Gaat er ook niet om of het een man of een vrouw is maar meer de motivatie waarom. Kunt u nog wat meer vertellen over deze persoon?

G: Nee eigenlijk niet. Moeilijk vind ik dat.

I: Nou dan wil ik u hartelijk bedanken voor het meedoen aan het onderzoek.

G: Geen probleem.

Verbatim 12

Interviewer: Het interview neem ik even op en dat verwerk ik. Ik kan het niet allemaal nu opschrijven. Ik kan u garanderen dat u geheel anoniem blijft. Ik verwijder na afloop van het interview de opname. Geen enkele zorg voor u.

I: Hartelijk welkom ik wil u danken dat u wil meewerken aan het onderzoek ik ga u de komende 30 tot 40 minuten een aantal vragen stellen over de papieren informatievoorziening in de vorm van de gemeentekrant. Wat hierbij centraal staat is de mate van uw tevredenheid bij de informatievoorziening van de gemeente. In de uitkijkpost. De gemeentekrant wordt wekelijks gepubliceerd en de achterliggende gedachte van het onderzoek is eigenlijk hoe kan de gemeente nu effectiever de gemeentekrant inzetten zodat u beter geïnformeerd wordt. Als allereerste wil ik u vragen om deze enquête in te vullen en aan de hand van de enquête wil ik u een aantal vragen stellen.

Geïnterviewde: Zijn dat zoveel vragen?

I: Ja.

Geïnterviewde: Hoelang gaat dit duren?

I: Het interview duurt ongeveer 30 minuten.

G: Mensenkinderen. Even kijken.

I: Hier worden steeds per onderwerp bijvoorbeeld het onderwerp gemeentelijke belasting. Dan krijgt u per onderwerp drie vraagstellingen. De eerste vraagstelling is positief, dan wordt er gevraagd als het onderwerp hypothetisch gezien wel in de gemeentekrant staat. De tweede vraagstelling is als het onderwerp niet in de gemeentekrant staat en als laatste wordt er gevraagd hoe belangrijk u het onderwerp vindt. Daar kunt u deze vijf keuzemogelijkheden aangeven. Ik wil u vragen om uw antwoord te omcirkelen.

G: Ik kijk nooit naar de gemeentekrant.

G: Moet ik hier mijn leeftijd neerzetten?

I: Ja.

G: Hier mijn gemeente?

I: Ja.

G: Ontvangt u het weekblad. Ja.

I: Ja, en dan vult u nu de enquête in. Als u vragen heeft dan hoor ik het graag.

G: Wat publiceren ze over belastingen?

I: Wat de kosten zijn dat publiceren ze altijd van tevoren.

G: Ik krijg de rekening toch.

I: Ja, dat klopt.

I: De vraagstelling is steeds per onderwerp. Dus de eerste vraag is als het er wel in staat en de tweede als het er niet in staat.

(Respondent vult de enquête in)

I: Helemaal goed. Dank u wel.

G: Uw pen. Ik wil wel nog even zeggen dat u heel veel papier gebruikt. Ik hou namelijk van zuinigheid met grondstoffen.

I: Ik ben het helemaal met u eens. Ik kan u wel vertellen dat deze enquêtes direct bijgevoegd worden in papier. Verder wordt er niet uitgedraaid. Liever werkte ik digitaal dat werkt namelijk ook voor mij een stuk makkelijker maar ik lever het toch in uitgeprint. Ik ben zelf namelijk ook een groot tegenstander van de verspilling van papier. De gemeentelijke belastingen daar hadden we het al even over u wil dat graag in de gemeentekrant? U keek er zelf niet naar maar u wil het wel in de krant?

G: Nou wat ik aan AOW krijg dat krijg je gewoon thuisgestuurd. Je krijgt voor de rest ik ben niet. Ik krijg geen geld van de gemeente.

I: Nee maar u moet wel de gemeente betalen.

G: Ja, dat doe ik ook en dat vind ik dan ook behoorlijk aan de hoge kant. Maar ja wat valt ertegen te doen.

I: Maar gaat natuurlijk om de publicatie.

G: Ja maar alsnog je weet niet met welke huizen ze je vergelijken. Maar goed zij zullen daar best trappen en redenen voor hebben.

I: Maar vind u die trappen en redenen vindt u dat deze voldoende zijn uitgelegd?

G: Nou ja eigenlijk niet maar dat staat niet in de krant.

I: Bouwvergunningen is iets wat u erg belangrijk vindt. Waarom is dat?

G: Ja dat vind ik heel belangrijk. Stel dat ze ineens een dak op het huis zetten van de burens en dat ik geen zon meer heb. Dan kan ik daartegen ageren.

I: Leest u dat altijd?

G: Ja, ik lees altijd even of mijn straat erin staan hoor altijd even van oei even kijken of mijn straat erin staat. Soms lees ik hem niet als ik er niet ben maar normaal gesproken altijd. Ik vind het heel belangrijk dat dat erin staat. Ik wil weten wat ze gaan bouwen zelfde geldt voor de bestemmingen en wat ze gaan slopen.

I: Leest u het allemaal dan?

G: Nou niet alles maar ik lees wel de meeste stukken.

I: Is de informatie naar uw mening dan voldoende?

G: Nou ik lees het oppervlakte maar als ik iets lees wat mij intrigeert dan ga ik het goed lezen.

I: Vindt u dat de informatievoorziening vanuit de gemeente voldoende is? Of zegt u dat kan uitgebreider?

G: Eigenlijk kan ik het niet vergelijken met een andere gemeente dus ik weet het niet. Ik woon hier al 42 jaar.

I: Maar als u het leest denkt u dan niet van ik heb nog wel een aantal vragen?

G: Nou ja maar dan hebben ze van die open avonden en dan kan je daar je klachten kwijt.

I: Absoluut.

I: Zelfde geldt een beetje voor de evenementenvergunning. Als het bij u in de buurt is wil u graag op de hoogte gehouden worden?

G: Nou niet echt hoor meestal zijn het dezelfde activiteiten en dan zal het me een worst wezen.

I: Logisch en we hadden het al even erover dat u de afvalregelingen zo prettig vindt in de gemeentekrant. Waarom?

G: Gewoon ik vind dat wel handig. Om te kijken hoe het geregeld is met de afval. We krijgen ook een kaart.

I: Ja, en een app dacht ik.

G: Nou dan zou ik het helemaal fijn vinden als ze het goed erin zetten.

I: U vindt dat dus erg belangrijk?

G: Ja, heel belangrijk. Ik lees het altijd.

I: Het sociaal domein dat vindt u prettig, waarom? Leest u dat ook vaak?

G: Ja dat lees ik altijd en ik wil graag op de hoogte gehouden worden op dat gebied. Ik wil graag weten wat er in de gemeente gebeurt. Ik woon hier en ik wil graag weten hoe het allemaal werkt.

I: Gebruikt u deze informatie dan voor uzelf of voor andere?

G: Tot op heden gebruik ik de informatie niet voor mezelf maar voor andere. Gewoon om op de hoogte te blijven. Ik volg toch ook de politiek.

I: Bomenkap daar bent u eigenlijk helemaal op tegen.

G: Ja radicaal tegen! Snap niet dat deze gemeente geen kapverbod heeft. Echt belachelijk.

I: Heeft u weleens geprotesteerd tegen de kap van een boom?

G: Nee dat nog nooit. Ik ben geen boze burger.

I: U vertelde dat u interesse had in de politiek als ik hier naar de enquête kijk naar het stukje raadsverslagen dan staat daar dat u het onderwerp prettig vindt. Waarom?

G: Er was eerst iemand die er veel over schreef maar die is nu weg maar dat vind ik jammer dat hij weg is. Ik vond dat die man er veel over kon vertellen.

I: Over de raadsverslagen staat geen informatie meer maar wel de agenda. Wat vindt u daarvan?

G: Jammer, ik las het altijd graag ik vond het heel handig maar goed als ik heel eerlijk ben mis ik het ook niet heel erg hoor. Zal vast wel een vervanger komen.

I: Wat zou u uit de raad het liefst willen weten?

G: Nou ik vind deze gemeente redelijk rechts en ik ben GroenLinks en progressief. Ik vind dat ze gewoon dat ze een meer progressief beleid mogen volgen. Ik vind deze burgemeester daarentegen wel heel goed.

I: Zou u willen dat hij een persoonlijk stukje in de krant zou zetten eens in de zoveel tijd?

G: Nee het is een bestuurder en ik hoef zijn privéleven niet te weten. Ik vind dat niet belangrijk maar het moet geen verplichting worden maar iets wat hij echt wil schrijven. Van mij mag hij eens in het halfjaar een column schrijven dat is mooi.

I: De adresgegevens en de openingstijden van het gemeentehuis vindt u een standaard gegeven?

G: Ja, moet er gewoon in staan is gewoon meer dan logisch.

I: De website?

G: Ik ben helemaal niet bezig met het online gebeuren. Ik heb ook een tablet en een supertelefoon. Ik kijk er weleens naar maar niets van de gemeente.

I: Alle informatie haalt u uit de krant? Of papieren informatie?

G: Ja, ik lees alles via papieren ik vind dat gewoon lekker. Ik ben tegen verspilling maar ik lees elke dag de krant ik vind dat heerlijk.

I: Zelf gebruikt u de website niet?

G: Ja ik gebruik het weleens dan zoek ik wat op maar misschien twee keer.

I: Gebruikt u wel social media?

G: Ja, dat vind ik ook erg leuk.

I: Maar gebruikt u dan ook de gemeentelijke social media?

G: Nee dat niet. Dat is mij even te veel. Ik ben daar niet van dat is buiten mijn tijdperk.

I: Informatie over de gemeentelijke besluiten dus dat wil zeggen het stukje meer achtergrond.

G: Ja maar je begrijpt toch wel waarom een gemeente bepaalde dingen doet, of ze hebben geld nodig of de grotere gemeente bedreigt ze. Kijk maar naar Alkmaar.

I: oké nou we zouden nu eigenlijk een stukje cardsorting en dan laat ik u de onderwerpen die wij zojuist besproken hebben bij het medium leggen naar u keuze. Maar aangezien u geen gebruik maakt van social media en van de website laten we deze achterwege. En eigenlijk wil u praktisch gezien zo veel mogelijk onderwerpen in de gemeentekrant hebben?

G: Ja, dat wil ik heel graag dat vind ik super ouderwets maar ik heb dat wel nodig.

I: Precies daarom kunnen we het gedeelte cardsorting achterwege laten.

G: Ik moet wel zeggen ik ben voor het digitale maar zelf heb ik er niets aan.

I: Ja dat snap ik maar het onderzoek gaat om u. Dan heb ik nog een vraag voor u. De vraag is een beetje een gekke vraag altijd wordt er een beetje om gelachen. Maar het gaat om het personifiëren van de gemeentepagina wat ik u vraag is dat u kijkt naar de gemeentepagina maar dan wil ik u dat u uw voorstelt dat het een persoon is. Deze pagina die voor u ligt is een persoon, is die persoon dan een man of een vrouw?

G: Deze pagina?

I: Ja.

G: Ja, het kan een man en een vrouw zijn. Maar dan heb je iemand erbij die het stylet. Als ik de pagina zelf zou moeten maken dan zou ik aan allemaal mensen vragen over dat en dat en die en die. Die er verstand van hebben.

I: Hoe zou u de krant het liefste zien?

G: Nou ik hou niet van paars. Om nou te beginnen met bezwaarzaken dat zou ik onderzetten en welzijn zou ik meer links zetten. De linkerkant zou ik wat meer neerzetten over human interest en rechts meer de mededelingen. Maar ik zou de kleur paars echt niet meer doen.

I: Welke kleuren dan wel?

G: Groen vind ik echt heel mooi en dan lichtblauw. Paars doet mij denken aan het katholieke geloof en dat zie ik niets in. Maar ik zou hier echt niet om gaan lachen ik snap het wel hoor.

I: oké zou u het beeldgebruik veranderen?

G: Nou foto's vind ik altijd heel mooi. Gezellig ook. Maar ook gewoon mooie foto's maar niet dezelfde.

I: Helemaal goed, dank u wel ik heb genoeg informatie. Ik wil u hartelijk bedanken.

Interviewer: Goedendag mijn naam is Scott Bosua. Ik neem het onderzoek even op, ik doe daar verder niets mee het enige waar ik de opname voor gebruik is om na afloop te beluisteren en daarna verwijder ik de opname. Nou ten eerste hartelijk dank dat u wil meewerken aan het onderzoek. Ik ga u de komende minuten een aantal vragen stellen over de papieren informatievoorziening in de vorm van de gemeentekrant. Ik zal hem even erbij pakken. Het blad verschijnt iedere week. Het gaat in dit geval om Heiloo. Nou de gemeentekrant wordt wekelijks gepubliceerd in de Uitkijkpost. Het uitgangspunt van het onderzoek is meten wat u tevredenheid is bij de gemeentekrant. Als eerste wil ik vragen of u een enquête wil invullen. De enquête heeft 18 onderwerpen die in de gemeentekrant staan of kunnen staan. Bijvoorbeeld de gemeentelijke belasting. Daarbij wordt iedere vraag gesteld op een positieve manier en die luidt als volgt. Wat vindt u ervan als het onderwerp wel in de gemeentekrant staat en de volgende vraag is wat vindt u ervan als het onderwerp niet in de gemeentekrant staat. Bij deze twee vragen heeft u vijf keuzemogelijkheden die u even mag omcirkelen. Als laatste vraag staat er een mate van belangrijkheid en dat is dan een schaal van 1 tot 7 die u kunt invullen hoe belangrijk het onderwerp is.

Geïnterviewde: En dan is zeven het meest belangrijke?

I: Ja.

G: Prima.

I: Na afloop als u de enquête heeft ingevuld wil ik u een aantal vragen stellen over uw bevindingen.

I: Wilt u misschien een kopje koffie?

G: Ja, lekker graag met melk.

(Respondent vult de enquête in)

I: Helemaal goed dank u vriendelijk.

G: Oké.

I: U leest de gemeentekrant en de uitkijkpost?

G: Ja, toevallig vanmorgen nog en met name de gemeentekrant.

I: Ik moet de nieuwe er nog even bij pakken deze is van vorige week.

G: Ja, maar het gaat om het format denk ik ook?

I: Ja.

I: Gemeentelijke belastingen vindt u belangrijk dat het erin staat?

G: Ja en nee. Ik kijk bij voorkeur op de site.

I: Altijd?

G: Nee niet altijd. Maar als je specifiek iets zoekt dan de website als ik echt iets zoek. Het voordeel als het in de krant staat dan lees je het sowieso en dan lees je het zeg maar per toeval. Ik vind beide erg prettig.

I: Wilt u dan zeggen dat als u iets specifiek zoekt als de huidige gemeentelijke belasting dan grijpt u eerst naar de website?

G: Ja natuurlijk. Maar ook bijvoorbeeld de openingstijden zou ik eerder de website erbij pakken in plaats van de krant.

I: Is dat dan ook met bouwvergunningen dat is een wekelijks terugkerend iets.

G: Heel belangrijk ik kijk niet wekelijks op de website van de gemeente maar zeker als jouw straat of in de buurt daarvan dan is het je eigen leefomgeving dan kijk ik absoluut. Daar scan ik ook op als ik het lees elke week. Ja, of waar ik op uitkijk.

I: Vindt u die informatievoorziening voldoende?

G: Ja dat vind ik voldoende hoor.

I: Vindt u het uitgebreid genoeg?

G: Jazeker, dat is voldoende want vaak staat er een adres bij en wat ze ermee gaan doen. Maar als je meer wil weten dan kun je het krijgen op het gemeentehuis.

I: Ja dat klopt maar dan moet je altijd hier naartoe?

G: Misschien staat het ook wel op de site. Maar ik weet in ieder geval dat die informatie beschikbaar is.

I: En het bestemmingsplan?

G: Ja, dat vind ik heel belangrijk want het is wel je leefomgeving zoals nu het fietspad tussen Heiloo en Limmen als je daar fietst. Het is handig om te weten wat ze van plan zijn. Dat je niet ineens schrikt van wat zijn ze hier aan het doen. Dat je wordt meegenomen wordt in het traject?

I: Vindt u dat u momenteel voldoende wordt meegenomen in dat traject? Of kan het beter?

G: Nou het ligt ook wel aan jezelf. Wat hou je bij en je mist ook weleens wat. Zoals de A9 wanneer komt die nou en wat heeft dat voor consequenties. Maar ik weet dat daar een platform voor is voor mensen die ook informatie krijgen en geven daar en meedenken. Ja, ik vertrouw er altijd maar op dat mijn medeburgers kritisch zijn en meedenken.

I: Het bestemmingsplan wordt niet geheel in de krant gezet maar een gedeelte, vind u dat afdoende?

G: Nou dat ga je onderzoeken als het je interesseert.

I: Heeft u daar zelf mee te maken gehad?

G: Jazeker waar ik woon hebben ze enige jaren geleden een sociale huurwoningwijk neergezet en dat is eigenlijk niet heel goed gecommuniceerd over hoe en wat. De communicatie die er is geweest is eigenlijk een ander beeld geschetst dan de werkelijkheid. Dat doen ze tegenwoordig een stuk beter.

I: Waarom?

G: Ik had destijds geen idee dat ze tot een dusdanige wijk zouden komen. Maar nu is de communicatie een stuk beter.

I: Hoe dan?

G: Nou ze nemen de burger nu steeds beter mee in het proces.

I: De evenementenvergunningen, heeft u daar weleens mee te maken?

G: Nee eigenlijk totaal niet.

I: Maar u vindt het wel belangrijk?

G: Ja, ik vind het wel belangrijk als ik bijvoorbeeld wat leuks wil doen met de kinderen dan kan ik dat wel nalezen. Het gaat mij niet zo zeer om de vergunning. Ik lees dat eigenlijk ook niet. Maar je zou ook de vergunning kunnen koppelen aan een soort aankondiging. Ik vind het stukje altijd wel heel zakelijk.

I: Waarom?

G: Nou ik zou het fijn vinden maar je moet ook uitkijken voor lappen tekst want dat wordt niet gelezen. Ik heb dat zelf ook in mijn werkveld graag één regel geen lap tekst. Je leest de tekst dan moet dat je meteen pakken.

I: Wat ook een belangrijk punt is zijn de wegafsluitingen. Hoe vindt u die communicatie in de gemeentekrant?

G: Nou ik weet niet of ik het helemaal goed gevolgd heb dus ik weet niet of ik helemaal een goed beeld kan schetsen. Maar ik woon hier nu 36 jaar vanaf dat ik hier kwam wonen werd er al gesproken over een aansluiting op de A9.

I: Hoe vindt u dat de gemeente daarover communiceert?

G: Wat rommelig. Er zijn al zoveel varianten en plannen. Kom nou eens iets met iets wat echt doorgaat. Kom nu eens met iets productiefs. Communiceer een helder en duidelijk plan. Waar in staat zo ziet het eruit en daarom is het besloten. Kortom een duidelijk plan. Altijd dat verander en die losse flodders is gewoon heel vervelend is dat. Je weet niet waar je aan toe bent. Maar het is wel nodig want als je 's morgens Heiloo uit moet sta je hoe dan ook in de file. Verschrikkelijk, je zal aan

die straat wonen. Hij komt er sowieso maar ga er dan mee door. Ik vind het heel vervelend dat het zo lang duurt.

I: De afvalregelingen, dus wanneer het afval opgehaald wordt iedere week, maar ook de veranderde tijden. Dat gebeurt nogal eens. Dat vindt u belangrijk?

G: Ik vind het inderdaad heel belangrijk maar in de praktijk, heeft de gemeente een app aangeboden. Ik heb een app op mijn telefoon en ik krijg dan seintjes wanneer welke bak naar buiten moet. De ene week die en de andere week groen.

I: U gebruikt dus meer de app voor de kennisgeving van het afval dan de gemeentekrant, als ik het zo goed begrijp?

G: Ja over het algemeen wel. Maar veranderd er nu echt iets wezenlijks in het afval ophalen dan is het van belang maar het hele schema van wanneer de afval opgehaald wordt is in mijn ogen niet echt van toepassing.

I: Het sociaal domein vindt u belangrijk? Waarom?

G: Heel belangrijk. Ik vind het belangrijk dat daar af en toe wel aandacht voor is. Ik las nu dat er een hele discussie gaande is geweest. Ik ben net sinds gisteren gepensioneerd. Ik kom nu pas een beetje toe aan het sociaal domein dus. Ik geloof dat er een trefpunt is. Ik ben ook niet echt het type voor klaverjassen of biljarten. Ik mis wel in Heiloo wat je wel ziet in Amsterdam en het buitenland. Dat is een huiskamer/café waar je mensen niet om koffie te vragen waar je wel lekker onder de mensen komt en een krantje leest.

I: Wat vindt u van de bomenkap in de gemeentekrant?

G: Vind ik erg belangrijk om te weten.

I: Heeft u daar ooit zelf mee te maken gehad? Dat uw burens of de gemeente een boom gingen kappen waar u het niet mee eens was?

G: Nee niet echt. Ik lees het wel altijd want dat vind ik wel belangrijk. Ik heb wel een gehad dat er een boom gekapt werd en toen was het wel ineens heel licht. Maar ik heb daarover niets gezien in de gemeentekrant. Ik denk dat ze beter de buurt kunnen informeren met een folder. Je deelt het dan mee aan twintig huizen en dat is het. Dan is het ook oké. Zo zie ik het liever want dat is een directere manier van informeren. Zo zou ik het liefste zien. Echt gezichtsbepalende bomen in de gemeente mogen wat mij betreft wel in de gemeentekrant want die gaan de hele gemeente aan.

I: Het is meer betrekking over het algemeen zou u meer informatie willen hebben alleen over uw wijk, dat u alleen een mail binnen krijgt?

G: Ja, bijvoorbeeld. Dat zou ik heel prettig vinden.

I: Prettiger dan wat nu in de gemeentekrant staat?

G: Ja, daar lees ik eerder overheen.

I: Maar je eigen woonomgeving is toch een belangrijker dan over de hele gemeente als het gaat om de bomenkap?

G: Ja, voor mij wel en ik vind het een modernere manier van informatie verspreiden.

I: Nu even een ander onderwerp de informatievoorziening van wat er gebeurt in de raad, hoe ziet u dat het liefst? Momenteel wordt alleen de agenda gepubliceerd maar in andere gemeente worden ook de besluiten of de verslagen gepubliceerd. Hoe staat u hierin?

G: Ik zou het liefst een beknopt verslag willen wat er besloten wordt. Zo weet je ook wat de politieke partijen waar jij op stemt of op wil gaan stemmen welke visie zij uitdragen. Wat zij eigenlijk doen met jouw stem. Ik vind dat nu veel te weinig nog. Zo blijf je ook betrokken bij het hele democratische proces en verder door mijn baan en bezigheden denk ik weleens wat doen ze nu eigenlijk met mijn stem? Misschien heb ik wel op de verkeerde partij gestemd.

I: U zou eigenlijk meer inzicht willen in de politiek hier in de gemeente?

G: Ja, in de partijstandpunten en wat brengt wie in. Zoals je in andere plaatsen wel hebt. Daar staat een stukje weliswaar beknopt maar wel wat in ieder geval.

I: Dat u wel een beeld krijgt?

G: Ja.

I: Dat vindt u ook een taak van de gemeente?

G: Ja, dat vind ik van wel. De gemeente bepaald een beleid en voert dat uit.

I: Ziet u dat het liefste in de gemeentekrant of kan dat ook op een ander medium?

G: Dat zou ook heel goed kunnen maar als je het over de krant hebt dan vind ik dat het er wel in hoort. Ik denk dan van een stukje in de krant lijkt mij geen verkeerd idee.

I: De adresgegevens en de openingstijden wat vindt u daarvan?

G: Ja vind ik eigenlijk gewoon standaard. Het hoort erin te staan maar je weet het gewoon zelfde waar het gemeentehuis is. Dus gewoon het hoort.

I: Wat vindt u ervan als de informatie die in de krant staat ook op de website staat. Dat vindt u belangrijk en prettig maar wat vindt u nu belangrijker? De meeste informatie op de gemeentepagina of in de krant of moeten ze gelijk zijn?

G: Nee, het hoeft niet gelijk je kan daar best selectief in zijn. Bijvoorbeeld een dakkapel die verbouwd wordt wat mij betreft staat dat in de krant want daar ga ik niet op zoeken. Maar andere zoeken die verdiepend zijn of verbredend zijn die zoek ik wel weer op op internet.

I: Vind u dat er in de gemeentekrant door gekoppeld kan worden naar de website?

G: Ja, dat zou heel goed zijn! Maar wel beknopt houden in de krant en dan verder lezen op de website. Dat zou ik het liefste zien. Ik hou van kort en bondig en van efficiëntie. Zoiets van voor verdere informatie kunt u kijken op de website. Dat zou top zijn.

I: Social media bent u wat neutraal in. Gebruikt u het?

G: Nou ik gebruik het meer om te kijken wat mijn kinderen doen en wat ze uitspoken. Ik Facebook en Twitter. Licht er ook een beetje aan wat de voorkeur is. Mijn kinderen zullen waarschijnlijk wel pro social media zijn. Het is natuurlijk een heel goed medium en je bereikt er heel veel mensen mee. Zelf gebruik ik het nauwelijks.

I: Volgt u wel de gemeente op social media?

G: Nee, helemaal niet.

I: Nou nu komen we aan bij het stukje onderwerpen die niet in de gemeentekrant staan maar in de toekomst misschien wel. Het eerste onderwerp is de naturalisatiebijeenkomsten die staan niet in de gemeentekrant van Heiloo maar wel van Bergen. U bent daar Neutraal in heeft u ingevuld. Waarom?

G: Nou, ik heb dus neutraal ingevuld omdat ik het niet mis. Maar als je het zo vraagt vind ik het wel interessant nu denk ik als het er wel in staat wekt het misschien wel interesse. Wie zijn het, wat doen ze, waar komen ze vandaan. Dat weten we allemaal niet en dan leeft het ook gewoon veel minder. Dat maakt het wel misschien dat ik er niet zo over nadenk. Ik zou het prima vinden als het er wel in stond overigens.

I: Een stukje wat de burgemeester met de inwoner bindt. In sommige gemeenten schrijft de burgemeester een stukje voor de inwoners. Wat vindt u daarvan?

G: wie is mijn burgemeester. Niet alleen het bloemetje aan een 60-jarig huwelijk maar echt wie is die persoon nu en welke rol ziet hij voor zichzelf. Dat hoeft niet vaak te zijn maar gewoon een paart keer per jaar. Of een wethouder want die zijn toch ook bepalend voor het beleid. Wat is hun visie wat zijn zij van plan en waar zijn ze mee bezig.

I: U wilt meer inzicht in wat de burgemeester voor taken heeft en bezighoudt?

G: Ja, meer wat hem bezighoudt en waar hij zich zorgen om maakt. Het proces in de raad, gaat alles wel lekker soepel en vlot. Ik noem maar iets. Gewoon wat hij kwijt wil.

I: Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten dus als er een beslissing wordt genomen dat er een volledige uitleg wordt gegeven een bepaalde beslissing. Zou u dat willen lezen in de gemeentekrant?

G: Ik zou dat op zich wel willen weten maar dat mag wat mij betreft op de site.

I: Oké, duidelijk. Meestal staan hier wat zakelijke onderwerpen in of stukjes van ambtenaren. Maar zou u niet liever een stukje van een expert in de gemeentekrant willen hebben?

G: Bepaalde sectie hier van het gemeentehuis. Vooral ze nu meer samen doen, zeg maar de BUCH. Als je eens ziet wat doet die afdeling burgerzaken hier, wat doet de afdeling openbare werken. Dan laten ze zien wat ze nu precies doen en dan heb ik meer een binding met de gemeente. Dat zou ik een heel leuk idee vinden. Dat zou zo een rubriek kunnen worden die een stukje in de krant zetten. De ene keer een stukje van de wethouder, de andere keer een stukje van de burgemeester maar ook de "gewone" ambtenaar.

I: We gaan nu even wat anders doen ik heb alle onderwerpen die we zojuist besproken hebben even op een post-it geschreven. Maar als ik het goed begrijp uit uw vorige bevindingen wilt u dat ze allemaal op de website moeten?

G: Ja, eigenlijk alles mag van mij wel op de website dat klopt wel ja. Ja alles moet gewoon op de website. Want mis je de krant, wordt ie niet bezorgd kunt men op de website de informatie nog opzoeken.

I: De basis is in uw ogen dus de website, waarbij de krant een onderschikt medium is?

G: Nou dat wil ik niet zeggen want een krant blader je door. Als ie komt dan kijk je en je scant hem even dat sla je op. Je kijkt dan verder op de website voor verdieping en meer informatie. De website ga je echt naartoe als je echt een vraag hebt je zou best een en ander missen als het niet in de krant stond. Dus ik vind wel dat het meer een aanvullende werking hebben.

I: Dezelfde vraag alleen dan voor de krant, welke onderwerpen wil u in de krant hebben.

G: Een kort uittreksel van de meeste onderdelen dat vind ik van minder belang. Afvalregelingen niet hoeft er niet in. Sociaal domein vind ik wel belangrijk. Klein stukje over de naturalisatiebijeenkomsten ook wel. Ik weet er niets van maar ik hoor ook niets. Gemeentelijke belastingen mogen van mij alleen in de krant als er een verandering is. Wat ik nog weleens mis zijn de gemeentelijke financiën, wat is de balans? Waar gaat mijn belasting heen.

I: Oké precies.

G: Evenementenvergunning hoeven er niet echt in. Want het gaat mij persoonlijk niet echt aan. Maar ik vind wel dat het erin moet. Ik ben wel heel erg voor informeer de buurt en zorg dat je daar social media voor inzet.

I: Oké dankjewel. Dan heb ik nog een vraag en dat is een beetje een onorthodoxe vraag. Ik wil u vragen te kijken naar deze pagina en ik wil u vragen of u de pagina wil personifiëren. Neemt u het even goed in uw op en dan vraag ik u is het dan een man of een vrouw?

G: Man.

I: Waarom?

G: Omdat het heel zakelijk is.

I: Wat voor man is het dan?

G: Wel een hele aardige man, niet streng heel aardig.

I: Waarom?

G: Omdat er is een zakelijk stukje maar ook een stukje tekst, er is ook een stukje wat aanbiedt en vragend is. Het is niet alleen maar tak-tak-tak. Aardige man.

I: Dank u wel dit was het interview. Ik wil u hartelijk danken.

Verbatim 14

Interviewer: Het gehele onderzoek zal anoniem zijn. Ik neem wel het interview even op zodat ik later alle informatie even rustig kan verwerken en vervolgens wis ik de opname. Ik kan het dan rustig uittypen.

Geïnterviewde: Oké prima.

I: Het interview gaat over het stukje wat de gemeente publiceert in de uitkijkpost. Wat hierbij centraal staat is uw mate van tevredenheid over de informatievoorziening. Het doel is de informatie effectiever in te zetten zodat u beter geïnformeerd wordt over lopende zaken bij de gemeente. Als eerste zal ik even een vragenlijst met u doorlopen een enquête. Daar vraag ik dan even over door. Elke vraagstelling is positief en negatief eerst vraag ik als iets niet erin staat en wat u ervan als het er niet in staat. U krijgt een positieve en negatieve vraagstelling. Bijvoorbeeld wat u ervan vindt als een onderwerp wel in de krant staat en wat als het niet in de krant staat. Daarbij zijn er 5 keuzemogelijkheden: ik vind dat prettig, dat moet zo zijn, ik ben neutraal, ik kan daarmee leven en ik vind dat onprettig. Daarnaast vraag ik u hoe belangrijk u dat onderwerp vindt op een schaal van een tot zeven. 1 is onbelangrijk en 7 is heel belangrijk. Aan de hand van de enquête zal ik een aantal vragen stellen. Dan kunt u hier de enquête invullen.

G: Prima dank je.

I: Kan ik misschien een kopje koffie voor u inschenken?

G: Ja lekker met suiker en melk.

I: Oké prima.

(Respondent vult de enquête in)

I: Oké meneer hartelijk dank.

G: Alstublieft.

I: De gemeentekrant leest u die veel?

G: Die lees ik altijd heel trouw. Hoofdzakelijk het stukje van de gemeente. Gewoon ik kijk het even door maar zeker de vergunning aanvragen vooral als het bij me in de buurt is. Ik lees de uitkijkpost altijd wel ik vind het een hele prettige krant. Fijne krant om te lezen zal ik maar zeggen.

I: U voelt zich ook verbonden met de gemeente?

G: Nou redelijk ik ben oorspronkelijk een Alkmaarder. Maar ik voel me wel verbonden hoor. Het is een hele prettige gemeente om in te wonen ik voel me niet echt Heilooer.

I: De gemeentelijke belastingen vindt u gewoon belangrijk dat het erin staat en vooral prettig. Waarom?

G: Gewoon ik vind alles belangrijk wat er gebeurd in de gemeente. Ik vind het prettig en erg belangrijk omdat het is toch iets wat je aangaat en je moet het betalen ook. Des te beter de informatie dan is het alleen maar prettig dat je geïnformeerd wordt dan geconfronteerd wordt.

I: Als het erin staat dan leest u het wel?

G: Ik kijk naar de gehele pagina van de gemeente.

I: Is dat dan met name de zaken die u persoonlijk aangaan?

G: Ja, ik lees over de onderdelen die mij minder aangaan ook minder. Kijk ik kijk een beetje diagonaal en als ik dan zie verrek dat is dichtbij dan onderneem ik actie.

I: Vind u die informatie afdoende?

G: Jawel hoor want dan kan je er achteraangaan. En meestal staat er dan ook wat ze gaan doen zoals uitbreiding dakkapel of weet ik veel wat. Maar als je het specifiek wil weten dan ligt het wel ter inzage. Dus dan kan je doen wat je wil.

I: Begrijpelijk en het bestemmingsplan? Is dan ook iets wat u aangaat en wat u interessant vindt. Vind u deze informatie genoeg?

G: Ja dat denk ik wel. Kijk met een bestemmingsplan dan staat het er een paar keer in en het ligt geheel hier op het gemeentehuis dus dan kan je hier naartoe. Kijk ze kunnen niet alles in de krant zetten. Maar je kan er wel zelf achteraangaan. Ik heb er nooit naar gekeken maar de mogelijkheid is er.

I: Maar de informatie die er wel instaat is dat voldoende?

G: Jazeker.

I: U bent neutraal als het gaat om een evenement. Waarom is dat?

G: Een evenement is tijdelijk dus ik maak me daar niet zo druk om. Ik woon hier op de Kennermerstraatweg kijk als je hier loopt dan heb je dat plein en je heb daar bandjes dan heb je daar een paar daagjes last van.

I: Maar u kijkt er wel naar?

G: Ja altijd even kijken wat ze precies gaan doen natuurlijk wat gaan ze doen hoeveel dagen is het dus ja daar ik kijk ik wel naar.

I: De gemeentelijke projecten er is natuurlijk een groot project hier aan de gang waar iedereen het over heeft.

G: Haha ja. De A9

I: Laat ik dat onderwerp er even bijhalen. Vind u dat u over dat onderwerp voldoende geïnformeerd bent door de gemeente in de gemeentekrant.

G: Ja de informatie is prima hoor ik ben geheel op de hoogte. Ik heb genoeg informatie eruit gehaald.

I: Wat nu als u meer informatie wil over het onderwerp wat doet u dan?

G: Nou dan ga ik hierheen.

I: Kijkt u dan niet op internet?

G: Nee, niet zo gauw eigenlijk.

I: Oké, prima en de afvalregelingen vindt u prettig en erg belangrijk dat het erin staat. Dat volgt u via de gemeentekrant?

G: Ja daar volg ik alles via de gemeentekrant en ik vind de informatie ook hartstikke goed ik ben helemaal op de hoogte van de afvaldienst.

I: Het sociaal domein de stukjes over het welzijn van de gemeente heeft u daar zelf mee te maken?

G: Nee, gelukkig niet maar vind het wel prettig dat het erin staat maar niet echt belangrijk. Ik heb er niet mee te maken dat scheelt ook natuurlijk.

I: Dit zijn eigenlijk de algemene bepalingen daar behoort de bomenkap ook toe maar bij die heeft u ingevuld dat u neutraal erin bent. Maar dat is op zich kan het als het bij u in de buurt is negatieve gevolgen hebben.

G: Heiloo is groen zat een boom meer of minder kan me niet boeien. Als ze een hele rij bomen kappen dan zullen die bomen wel ziek zijn dus ja.

I: Ja maar als u een favoriete boom heeft en die gekapt wordt is dat natuurlijk vervelend.

G: Ja maar dat zal wel met een reden gebeuren.

I: Totaal nu niet relevant omdat het mooi weer is. Maar de gladheidsbestrijding in de winter?

G: Ja, Daar zijn ze heel goed in hoor. Het gaat vrij snel. Al snel beginnen ze meteen mee als ze gaan strooien. Eerst de fietspaden enzo.

I: Ja maar het gaat om de communicatie via de gemeentekrant.

G: O daar heb ik eigenlijk niet zo op gelet.

I: Het staat er wel in wat ze precies gaan strooien als het glad is. Vind u dat prettig?

G: Daar lees ik denk ik dan steeds per ongeluk overheen.

I: Oké dat kan een stukje politiek dan. De agenda van de raad publiceren ze in de gemeentekrant. Vindt u dat prettig?

G: Ja maar ik woon nooit een vergadering bij hoor. Maar vind het wel prettig als ze laten zien wat er besproken gaat worden.

I: Vind u het dan misschien ook prettig een kort verslag erover te lezen?

G: Jazeker maar dat doen ze nu soms al hoor. Ik ben niet zo daarin geïnteresseerd maar belangrijkere dingen lees ik dan in de gewone krant in de gemeentekrant staat het wat beknopter.

I: Mist u dat dan niet? Want ze schrijven wel in de krant wat ze gaan bespreken maar nooit wat ze nu eigenlijk besloten hebben.

G: Ja dat zou inderdaad wel beter kunnen niet uitgebreid maar wel kort wat er besloten is.

I: Want de besluitvorming interesseert u wel?

G: Ja, maar ik hoef ook niet te veel informatie hoor. Want er zitten kundige mensen neem ik aan maar vind het wel prettig om te lezen waar mensen tot een bepaald besluit zijn gekomen.

I: Nou het is een stukje wat nu niet staat in de gemeentekrant maar dit gaat over de gehele BUCH-gemeente: naturalisatiebijeenkomsten. Dat is als een nieuwe Nederlander een paspoort krijgt dat wordt dan bekendgemaakt en er is dan een bijeenkomst waar men welkom is. Wat vindt u daarvan?

G: Dat zou wel kunnen. Maak het maar kenbaar in het blad. Is toch een nieuwe inwoner. Ja vind ik prima. Ik ben er wel wat neutraal in staat het er niet in vind ik het ook prima. Ik zou er niet zo snel naar toe gaan.

I: De adresgegevens en de openingstijden die vindt u standaard?

G: Ja ik vind dat voldoende ik vind het altijd terug en ik kijk er altijd in. Ik heb net een afspraak gehad, mijn rijbewijs. Maar ik kijk altijd even in de krant of het kan. Een enkele keer kijk ik weleens op internet.

I: U kijkt wel op internet?

G: Heel weinig, bijna niet.

I: De communicatie van de gemeente naar u vindt u dan de krant of de website belangrijker?

G: De krant misschien omdat ik wat ouder ben maar dat vind ik erg belangrijk.

I: U zit nooit op de website?

G: Praktisch nooit nee.

I: Als u dan gericht iets zoekt dan pakt u de computer?

G: Ja als ik het niet kan vinden in de gemeentekrant.

I: Volgt u de gemeente op social media?

G: Nee helemaal niet geen social media. Heb wel een computer hoor.

I: In andere gemeente is het wel al zo maar hier in Heiloo niet, dat is de Burgemeester die een woordje doet in de gemeentekrant. Wat vindt u daarvan? U heeft ingevuld dat u daar neutraal in bent.

G: Ik vind het wel prettig maar niet echt belangrijk. Toch wat achtergrondinformatie.

I: Waarom vindt u dat prettig?

G: Nou dan weet je ook wat voor persoon het is. Waar hij vandaan komt en wat zijn standpunten zijn. Ook zijn ideeën hij zal ook een mening hebben. Dus ik vind dat prima. Dit is nieuw zeker he?

I: Ja dat klopt.

G: AJ dat is dan nieuw. Ja zie je wel ik lees het wel hoor.

I: In Bergen doet de burgemeester eens in de zoveel tijd een verhaal. Soms doet de wethouder het stukje. Zou u het op prijs stellen als dat ook zo gebeurt?

G: Nee dat hoeft niet eens in de maand is prima. Gewoon een stukje achtergrond van de beleidsbepaler. Ik zou dan graag wat willen weten waar ze vandaan komen wat ze gedaan hebben maar ook visie waarom hij nou juist de burgemeester is.

I: Vind u dat bepaalde raadsleden of de gemeente zelf hun visie beter kunnen toelichten in de gemeentekrant?

G: Ja, waarom wel de A9 waarom niet. Daarover zijn de meningen er verschillend maar goed.

I: Dat is eigenlijk het volgende onderwerp. De gemeentelijke besluitvorming. Meer de waarom vraag. Want vindt u dat de standpunten van voorstanders en tegenstanders van A9-aansluiting bijvoorbeeld worden toegelicht? Zou u dat graag met andere onderwerpen ook zien?

G: Ik vind van wel. Ja ik ben daar zeer tevreden over.

I: Nou ja een stukje achtergrond. Het hoeft natuurlijk niet iemand van de gemeente zijn het kan ook een onafhankelijk iemand zijn zoals een expert of een inwoner.

G: Ja, graag zelfs.

I: Dat gaf u ook aan dat u het prettig vindt als het wel in de gemeentekrant staat. Waarom is dat?

G: Nou dan hoor je misschien ook een ander geluid. Je vormt zelf al een mening en de gemeente doet dat ook. Maar een onafhankelijke bron is altijd fijn, die kunnen het probleem toch van een andere kant belichten en dan denk je toch van he, zo heb ik het nog niet bekeken.

I: oké, logisch. De vergaderingen in de gemeenteraad. We hadden het al over de agenda en de standpunten maar niet over de besluiten. Zou u een klein verslag willen in de gemeentekrant?

G: Nee, dan wordt het wel heel uitgebreid dat hoeft van mij niet. Ik weet niet wat ik heb ingevuld?

I: Neutraal.

G: Ja, ik vind de hoofdlijnen moeten hierin komen en de andere onderdelen moeten op de website gezet worden. De belangrijke zaken die een hoge prioriteit hebben bij de burger zou ik er wel in willen hebben maar dan wel heel kort. Maar de rest interesseert me niet zal ik maar zeggen. Ik volg het wel maar goed.

I: Zou u niet willen weten als er een bepaald besluit wel of niet doorgaat hoe die besluitvorming is verlopen?

G: Ja dan wel als het gaat om de A9 ofzo maar dat lees je echt wel terug in de krant. Maar ik hoef niet elke besluitvorming terug te lezen want dan wordt de krant zo dik dan lees je hem gewoon niet meer.

I: Als ik het eigenlijk goed begrijp vindt u de gemeentekrant in zijn huidige vorm prima?

G: Ja eigenlijk wel. Ik vind het echt een mooi krantje. Prachtige vormgeving ik ben eerlijk gezegd dik tevreden.

I: Oké nou dat is goed om te horen. Ik heb het volgende voor u. Cardsorting. Alle onderwerpen die wij zojuist besproken hebben heb ik op post-it's gezet en daarbij kunt u aangeven in welk medium u de onderwerpen graag ziet. Maar als ik het goed begrijp dan wilt u alle onderwerpen die wij besproken hebben in de gemeentekrant hebben?

G: Ja, dat klopt die wil ik graag erin hebben.

I: Dan hoef ik u ook niet te vragen welke onderwerpen u op de website wilt zien?

G: Nee dat heeft helemaal geen zin ik lees toch helemaal niets op de website en ik wil dat geeneens lezen dat is me veel te ingewikkeld.

I: Daarnaast vraag ik u wat voor onderwerpen u op social media wilt zien? Maar.

G: Je mag het vragen hoor, haha. Het heeft alleen geen enkele zin.

I: Oké, in dat geval heb ik nog een vraag voor u en dat betreft het imago van de gemeentekrant het is misschien een beetje een gekke vraag maar als u zo kijkt naar de gemeentekrant en u stelt zich voor dat het een persoon is. Dus deze pagina is een persoon.

G: Ja.

I: Is die persoon dan een man of een vrouw?

G: Man.

I: Waarom?

G: Weet ik niet. Omdat ik zelf een man ben. Het is gevoelsmatig.

I: Welk gevoel heeft u dan.

G: Ik vind de krant vrij direct. Recht voor ze raap. Wat erin staat staat erin. Ik denk ook wel heel zakelijk. Ik vind het geen affiniteit met een vrouw hebben maar waarom het een man moet zijn.

I: Het gaat niet om of nu een man of een vrouw is maar meer de onderbouwing.

G: Ja nou ik vind het zakelijk.

I: En dat vindt u ook prettig?

G: Ja, vind ik wel. Het moet geen Story worden. Gewoon de feiten moeten erin staan.

I: oké helemaal goed dank u voor uw medewerking. Dit was het interview.

Interviewer: Ik neem het onderzoek even op omdat ik op deze wijze het gehele interview nogmaals kan beluisteren en kan noteren wat van belang is. We doen dit interview even iets anders u heeft namelijk aangegeven dat u de gemeentekrant niet leest. U ontvangt hem wel maar dat geeft niets. Want het is mede een insteek van de gemeente dat de bevolking in ieder geval de informatie van de gemeente gaat lezen. Als u op dit moment niet voldoende geïnformeerd wordt is dat vervelend. Maar u leest nooit de gemeentekrant?

Geïnterviewde: Nee, wat ik vermoed is dat het alleen maar vergunningen zijn waar je kennis van neemt en waartegen je in beroep kan gaan. Meer informatie is het niet. Als er andere dingen zijn met de afvalwijzigingen dan zoek ik dat gewoon op. Ik heb een buurman die dat wel allemaal leest en mij gewoon op de hoogte houdt. Hij gaat dan lopen zeuren dat ik bezwaar moet indienen.

I: En dan?

G: Nou niets. Achter ons gaat gebouwd worden en daar zijn allemaal bezwaren voor getekend maar dat heeft de buurman geregeld. Ik heb wel mijn handtekening eronder gezet.

I: oké dat is toch goed. Normaal gesproken vullen de mensen een enquête in over de onderwerpen die in de gemeentekrant staan maar omdat u die nauwelijks leest dan moeten we het even iets anders doen. Wij doen gewoon het interview en aan de hand daarvan vult u de enquête in.

G: Ja, dat is goed. Ja ik lees het niet want ik heb vertrouwen in de gemeente en zij doen het altijd eigenlijk wel goed. Het is altijd goed geregeld. Ik heb niet de behoefte op ze te gaan controleren of corrigeren.

I: Ja maar het kan voor u heel informatief zijn zoals het stukje over de gemeentelijke belastingen. Vind u dat dan prettig of.

G: Ach, ik moet het toch betalen net als de WOZ en het milieu. Ze verhogen het niet voor niets ze zullen het geld wel nodig hebben voor iets. Ik ben wat dat betreft een luie burger in. Ik ben daar dan ook neutraal in en eigenlijk ook heel lui.

I: Vind u het totaal niet belangrijk dat het gepubliceerd wordt?

G: Nee totaal niet.

I: U had het al even over verbouwingen?

G: Ja, we hebben zelf ook verbouwd en die is ook verleent en als het te gek zou of belastend voor andere dan zou de vergunning wel geweigerd worden. Ik ben daar dus ook neutraal in.

I: De bestemmingsplannen van een gemeente is dat wel iets wat u belangrijk vindt?

G: Nou ja die dan weer wel maar als een gemeente een plan heeft dan doe je daar toch niet zo veel aan.

I: Maar het gaat in dit onderzoek over de kennisgeving.

G: Ja die krijg ik dus via andere kanalen en niet via de krant. Ik volg echt helemaal niets. Mijn buurman vertelt het mij meestal. Maar anders zie ik het wel ik ben wat dat betreft een hele luie burger.

I: En evenementen?

G: Nee ook niet. Vaak worden evenementen langs de straat aangekondigd. Ik ben in principe een zeer onbetrokken burger, haha.

I: Nou u bent zeer passief maar heeft u wel vertrouwen in de gemeente?

G: Ja, ik heb alle vertrouwen erin dat het goedkomt met dingen die de gemeente regelt.

I: Kijk dat is dan weer positief. Bent u tevreden?

G: Ja zeer tevreden alles wordt goed geregeld.

I: Alle facetten?

G: Nee nog niet iets tegengekomen waar ik van baal ofzo misschien komt dat nog.

I: Oké want het volgende onderwerp is gemeentelijke projecten en die doen nogal wat stof opwaaien in deze gemeente met name dan het project met de A9.

G: Ach, weet u ik zie dat eigenlijk ook wel. Als de weg er is zal de kritiek wel verstommen en nu is hij er niet en dan gaan we via Uitgeest of Alkmaar. We hebben dat jaren zo gedaan.

I: Wilt u dat dan niet weten hoe dat tot stand gekomen is.

G: Waarom dat niet is? Ja ik heb daar wel iets over gelezen links of rechts. Maar er is wel kritiek wat ik begrijp want er komt meer verkeer. Zelf woon ik langs die weg, zal er wel last van krijgen dan. Maar moet ik dan gaan protesteren want als het er komt dan komt het er toch wel. Ik heb het in ieder geval wel meegekregen. Maar ja voldoende. Als ik alles wilde weten las ik de krant wel. Bij ons komt de krant door de bus en gaat hij meteen richting het oud papier.

I: Niemand in het huis leest de krant?

G: Nee.

I: De afvalregelingen?

G: Neutraal in want we krijgen dat allemaal digitaal binnen dus dat is makkelijker.

I: Dat u zeg maar even passief bent, omdat we die burger ook willen horen en ook betrokken worden. Hoe zou u het het liefste zien dan?

G: Nee, ik begrijp het maar misschien als de krant gedigitaliseerd wordt dan zou ik hem wel lezen.

I: Wat zou u dan gaan lezen als het in de krant staat?

G: Dat weet ik niet maar zou het wel even langs laten komen en als ik dan iets nuttigs zie dan denk ik van he. Dan lees ik het misschien maar zal het blad niet van A tot Z lezen.

I: U vertelde dat u in een groengebied woont. Interesseert de bomenkap u dan speciaal veel?

G: Nee totaal niet. Als er een boom gekapt wordt zal dat een reden hebben.

I: Wat betreft de gladheidsbestrijding wat denkt u daarvan?

G: Als het 's nachts gevroren heeft dan zie ik de werklui al voorbijschieten in de ochtend met de lichtjes dat is voor mij genoeg informatie.

I: Zou u niet beter geïnformeerd willen worden kan ook digitaal waar er gestrooid is.

G: Zou niet weten waarom als het vriest dan is het glad. Dat weet ik al. En als ik een gladde weg op rij dan let ik op. Voor mij is het totaal niet interessant.

I: Als ik het goed begrijp kan het blad gewoon opgeheven worden in uw ogen?

G: Ja, dat kan echt wat mij betreft stoppen.

I: Maar een gemeente moet wel de burger en ook u informeren. Hoe zou u het liefste geïnformeerd willen worden?

G: Via de mail dat ik om de zoveel tijd een mail binnenkrijg met de informatie en dan flits ik er wel doorheen voor onderdelen die me interesseren.

I: Zou u dat wel lezen dan?

G: Ja, ik denk het wel als het me boeit dan.

I: Stukje politiek interesseert u dat wel?

G: Nee echt totaal niet dat interesseert me helemaal niets.

I: Oké en misschien iets simpels als de adresgegevens en de openingstijden van het gemeentehuis.

G: Já die zoek ik op via de website want ik moest mijn rijbewijs ophalen. Zelfde geldt voor het grofvuil.

I: U gebruikt eigenlijk alleen de website?

G: Ja ik ben heel digitaal ingesteld.

I: Ik ook hoor.

G: Ik ben stewardess. Ik ben zoveel in het buitenland dus dan ben ik gewoon digitaal afhankelijk. Ik zoek alles op op het internet. Ik ben net terug uit Kaapstad dus ik ben nog een beetje.

I: Wel dezelfde tijdzone dus dat scheelt.

G: Ja, maar je slaat wel een nacht over maar dan heb ik al helemaal geen zin om zo'n krantje te lezen. Ik ben gewoon veel van huis weg het is ook een beetje een ver van mijn bedshow. Maar moet zeggen als ik in het buitenland zit en het komt voorbij via de mail dan denk ik wel van ja leuk dan zou ik het wel lezen denk ik.

I: De gemeentekrant moet dus wat digitaler van u?

G: Ja, ik denk het wel het is algemene informatie maar dat kan in mijn ogen een stuk algemener denk ik. Het mag wel meer naar mij toekomen zelf ga ik er niet naar op zoek. Als het echt toegestuurd wordt dan denk ik wel van ja even snel lezen en misschien zit er iets interessants tussen. De papieren versie die eenmaal in de week komt nee dat hoeft van mij niet zo.

I: En social media?

G: Via facebook zijn ze wel bezig?

I: Ja, klopt.

G: Ja daar heb ik volgens mij dat stukje over de A9 gelezen. Nee, Facebook vind ik een prima medium. Dat lees ik wel hoor. Facebook is dan wel maar één item wat ze dan belichten maar goed.

I: Maar dan komt het wel naar u toe.

G: Ja maar als het te veel wordt dan klik ik het ook weg dan word het weer to much. Af en toe is prima. Maar het liefst een keer in de maand een mail met kort de informatie daar zou ik wel doorheen scrollen. Als ik eerlijk ben dan ben ik het meest pro social media. In vergelijking tot de krant en de website. Want die komt naar je toe en is digitaal. Direct mail is ook heel gunstig. Als ik iets zou lezen zou het dat zijn.

I: Oké fijn voor het onderzoek is dat zeer welkom.

G: Ik ben heel digitaal ingesteld maar ik moet wel want in het buitenland moet je wel. Ik lees alles digitaal de digitale wereld is mijn wereld ik zou niet meer zonder kunnen.

I: Een stukje verbondenheid met de gemeente is bijvoorbeeld een stukje van de Burgemeester in de gemeentekrant.

G: Nou ik zal je hier al stoppen ik weet namelijk geeneens wie de burgemeester is. Dus dat zal me allemaal wel. Weet geeneens of het een man of een vrouw is.

I: Nou het is een man en zijn termijn is net verlengt dat staat ook in de gemeentekrant.

G: Haha nou zo zie je maar ik lees het echt nooit.

I: De motieven wat betreft de gemeentelijke besluiten?

G: Daar hebben ze een raad voor en zij doen hun werk. Ik bemoei me niet met hun werk en zij niet met die van mij dus ik vind het helemaal prima. Kijk zo'n burgemeester wordt die nou gekozen dan denk ik dat het anders wordt. Dan moet je gaan kiezen wie je wil.

I: Ja maar de raad kiest u wel.

G: Ja maar dan kies ik een partij en niet een persoon. De idealen van de partij vind ik namelijk een stuk belangrijker. Hoeveel personen van de partij komen in de raad. Ik stem wel altijd en dan verdiep ik mij erin.

I: Hoe dan?

G: Nou via kieskompas.

I: Maar dat is landelijk.

G: Ik kijk eigenlijk naar de landelijke politiek. Ik kies ook meestal de persoon die onderaan staat omdat ik dat leuk vind. Die onderste moet toch gestimuleerd worden.

I: Zou u eerder luisteren naar iemand van de gemeente of een onafhankelijk iemand?

G: Nou nee dat maakt mij echt helemaal niet uit. Ik luister toch niet haha.

I: Social media is een kanaal waar wij momenteel aan werken. Het onderzoek wat ik doe focust zich op de gemeentekrant maar er is gewoon een groep die de gemeentekrant niet leest.

G: Ja ik vind het ook zonde van het geld en de bomen.

I: Maar er zijn ook veel mensen die het wel lezen en daar probeert de gemeente een mooie tussenweg in te vinden zodat iedere inwoner toch optimaal gefaciliteerd worden in de informatievoorziening.

G: Ja ik snap het wel.

I: Bij het volgende onderdeel kunnen we de gemeentekrant wel achterwege laten omdat u die totaal niet leest en ook de intentie niet heeft om die te gaan lezen. Ik heb alle onderwerpen die wij zojuist beschreven hebben op een post-it gezet en daarbij kunt u aangeven welke onderwerpen u wilt zien bij welk medium. Op de website leest u eigenlijk wel iets?

G: Nee, helemaal niet alleen social media.

I: Dan doen we alleen social media. Als u graag uitzoekt wat u wilt lezen op social media qua onderwerpen.

G: oké.

(Sorteert de kaartjes bij social media)

I: Dus eigenlijk alleen de adresgegevens en de openingstijden?

G: Ja maar eigenlijk zoek ik die op via de website. Eigenlijk hoef ik die onderwerpen ook niet echt te lezen op social media.

I: Het enige onderwerp wat u wel op social media zou willen lezen is een verhaal van een expert. Waarom?

G: Nou ook niet altijd maar als ik dat lees en ik denk nou dat vind ik wel interessant dan blijf ik het wel lezen.

I: Noemt u eens een voorbeeld wat u dan interessant vindt.

G: Meer in de natuur. Muizenbestrijding een muizenvanger als die een verhaal vertelt hoeveel last er is en wat je ertegen kan doen dat is wel interessant. Maar gaat het meer om de expert en niet om een ambtenaar. Dat die meneer wat tips geeft. Ik zou dat wel lezen.

I: Als ik het goed heb zijn onderwerpen over het beleid of besluitvorming niet belangrijk voor u?

G: Nee totaal niet.

I: Dan heb ik nog een vraagje ook al leest u de pagina niet. Wil ik u vragen dat u zich focust op de gemeentepagina en dan wil dat u uw voorstelt dat deze pagina een persoon is. Dus probeert u voor te stellen dat het een persoon is. Maar is die persoon dan een man of een vrouw?

G: Een man.

I: Waarom?

G: Omdat het precies is en gedetailleerd en dat is meer mannenwerk in mijn ogen. Vrouwen zijn wat chaotischer en gezelliger en meer ditjes en datjes. Dit is heel straight en heel zakelijk. Daarom denk ik dat het een man is.

I: Vindt u dat prettig?

G: Ja hoor. Ik ben zelf ook heel structureel en ordelijk. Daarom valt het mij ook dat andere vrouwen dat niet zijn. Maar ik vind het echt heel prettig.

I: Dus het ligt niet aan de opmaak?

G: Nee totaal niet hoor. Het nodigt mij wel uit om te lezen maar de informatie die erin staat interesseert me gewoon geen bal. Het ziet er juist heel prettig uit. Ik zou het zeker lezen anders hoor. Het is gewoon heel duidelijk als je bepaalde informatie wil.

I: Oké nou helemaal goed dat was het dank u vriendelijk voor het meedoen aan het onderzoek.

Interviewer: dank u dat u wil participeren aan het onderzoek en nogmaals bedankt. De komende minuten ga ik u een paar vragen stellen over de gemeentekrant van de gemeente Heiloo. Wat hierbij centraal staat is uw mate van tevredenheid over de informatievoorziening van de gemeente. De gemeentekrant wordt iedere week gepubliceerd de ene keer is de krant wat uitgebreider dan de andere keer. Het doel is de informatie effectiever in te zetten zodat u beter geïnformeerd wordt over lopende zaken bij de gemeente. Als eerste zal ik even een vragenlijst met u doorlopen een enquête. Daar vraag ik dan even over door. Elke vraagstelling is positief en negatief eerst vraag ik als iets niet erin staat en wat u ervan als het er niet in staat. U krijgt een positieve en negatieve vraagstelling. Bijvoorbeeld wat u ervan vindt als een onderwerp wel in de krant staat en wat als het niet in de krant staat. Daarbij zijn er 5 keuzemogelijkheden: ik vind dat prettig, dat moet zo zijn, ik ben neutraal, ik kan daarmee leven en ik vind dat onprettig. Daarnaast vraag ik u hoe belangrijk u dat onderwerp vindt op een schaal van een tot zeven. 1 is onbelangrijk en 7 is heel belangrijk. Aan de hand van de enquête zal ik een aantal vragen stellen. Ik doe het onderzoek namens de BUCH-gemeenten en in dit geval Bergen. Uw gegevens blijven geheel anoniem.

Geïnterviewde: Oké dat is prima.

I: Dan geef ik u nu de enquête en wil ik u vragen of u deze wil invullen.

G: Prima. Beginnen met de gemeentelijke belastingen zie ik zo nou prima.

(Respondent vult de enquête in)

I: De gemeentelijke belastingen als dat in de krant staat kunt u daarmee leven en staat het er niet in vindt u dat onprettig. Waarom is dat?

G: Nou vindt het gewoon belangrijk dat het in de krant staat. Je moet het toch betalen en dan is het wel fijn als je het allemaal weet.

I: Dat begrijp ik maar u geeft ook aan dat u het onderwerp belangrijk. Kijkt u naar de belastingen als ze in de gemeentekrant staan?

G: Ja als het erin staat dan kijk ik er wel altijd even naar.

I: Want u leest wel de gemeentekrant?

G: Ja die lees ik wel altijd dat vind ik wel prettig om even het krantje te lezen.

I: Zijn er dan onderdelen waar u specifiek naar kijkt?

G: Ja dat doe ik wel ik kijk wel naar de onderdelen die vooral mij persoonlijk aangaan. Maar ik denk dat iedereen dat zo wel doet. Als ik denk aan bouwvergunningen of onderwerpen in die vorm dan wil ik dat graag weten.

I: Dus het volgende onderdeel van de enquête zijn de bouwvergunningen daar kijkt u wel altijd naar?

G: Nou ik ben zelf niet zo'n bouwer. Maar ik wil het wel graag weten van mijn burens.

I: Maar kijkt u daar dan altijd naar?

G: Ja, eigenlijk wel.

I: En wat betreft een bestemmingsplan?

G: Misschien nog wel belangrijker, vooral als het betrekking heeft op mijn directe omgeving is dat essentieel. Ik wil dat altijd graag weten.

I: Kijkt u vaak naar deze informatie en gaat u dan ook weleens in beroep of tekent u bezwaar aan.

G: Ja dat doe ik weleens. Voor de A9 ben ik nog op het gemeentehuis geweest vorige maand.

I: Mist u weleens informatie of vindt u de informatie toereikend?

G: Nou ik mis nog weleens het een en ander. Vooral duidelijk het standpunt van de gemeente mis ik weleens.

I: Waarom is dat dan? Wat u precies mist.

G: Nou echt de motivatie van de politici. Waarom doen zij de dingen. Waarom leggen zij die weg aan wat zijn de kosten en de baten. Wat bezielt ze om de beslissingen te nemen. Dat mis ik nog weleens.

I: De mensen die beslissen mist u informatie van hen in de gemeentekrant of in het algemeen?

G: Nou je kan natuurlijk niet alles in de gemeentekrant zetten maar soms mag het wel wat meer uitgebreid.

I: Op het onderwerp evenementenvergunningen heeft u ingevuld dat u neutraal bent. Waarom is dat?

G: Ik heb er niet zoveel mee te maken daarom interesseert het mij niet zo veel. Erg he haha.

I: Oké, we hadden het net al eventjes over de A9 en u gaf aan dat u dat graag wilde lezen. Kunt u mij vertellen waarom u de keuzes heeft gemaakt op het gebied van gemeentelijke projecten?

G: Het zijn toch onderwerpen die zich doorgaans afspelen in mijn directe omgeving waarvan ik ook "last" heb en daar lees ik mij graag altijd over in.

I: Oké, de afvalregelingen daar bent u redelijk neutraal in waarom is dat?

G: Nou ik heb een app en daar haal ik eigenlijk alle informatie uit dat is voor mij een stuk makkelijker.

I: Een stukje sociaal domein daar kunt u meeleven. Vindt u dat minder belangrijk?

G: Nou zoals ik al zei ik heb daar zelf niet zo veel mee te maken. Dus in principe interesseert het me niet zo veel maar ik kan begrijpen dat mensen die daar wel mee te maken hebben dat heel belangrijk vinden.

I: Kijkt u er wel naar dan?

G: Nee, ik kijk daar nooit naar.

I: De kap van bomen is eigenlijk hetzelfde, u kunt er mee leven, waarom is dat?

G: Nou het interesseert mij dan weer minder omdat ik er geen verstand van heb als een boom weg moet dan is dat nou eenmaal zo ik heb geen idee wanneer dat moet ik ben immers geen bomendokter, haha.

I: Haha, nee inderdaad niet. De gladheidsbestrijding daar bent u neutraal in. Kunt u mij aangeven waarom u dat heeft ingevuld?

G: Nou dat is eigenlijk heel simpel ik heb geen rijbewijs en rij dus ook geen auto. Daarom is dat een onderwerp wat mij niet echt kan interesseren.

I: oké, dat is logisch. Ik merk wel dat u zich alleen interesseert voor de onderdelen die u zelf aangaan wat uiteraard logisch is.

G: Ja dat klopt het interesseert mij weinig.

I: Wat betreft de raadsvergadering.

G: Ik kan u hier al stoppen ook vanwege de tijd maar alles wat te maken heeft met politiek lees ik niet en het boeit me ook niet. Ik heb daar niets mee.

I: Oké, Naturalisatiebijeenkomsten.

G: Ja, daar heb ik een neutrale mening over het interesseert mij niet heel erg maar vind het wel belangrijk dat die mensen welkom geheten worden in de gemeente.

I: Adresgegevens en openingstijden daar bent u een groot voorstander van lees ik zo.

G: Standaard, standaard moet dat erin staan. Als dat er niet in zou staan is dat echt onzin ik snap dat ook echt totaal niet als het er niet in zou staan het is gewoon informatie wat sowieso in een gemeentekrant moet staan.

I: Dan komen we bij een stukje alternatieve media, de website. Kijkt u vaak op de website?

G: Jazeker als ik iets opzoek dan kijk ik op de website. Misschien ligt het aan mijn leeftijd maar ik ben zeer digitaal ingesteld. Ik kijk vaak op de website als wat wil weten want alle informatie staat op de website.

I: Social media?

G: Ja volg ik de gemeente ook maar daar doe ik niet zo veel mee. Je kan namelijk niet echt in gesprek met de gemeente gaan op social media. Geen discussie.

I: Zou u dat dan willen?

G: Ja, dat zou ik wel prettig vinden. Maar nu gaat het niet echt. Maar als ik eerlijk ben dan gebruik ik vaker de website.

I: In sommige gemeentekranten doet de burgemeester een stukje in de krant. Wat vindt u ervan als dat ook zou gebeuren in de gemeentekrant?

G: Nou, dat maakt me eigenlijk niet zo veel uit. Ik heb dat ook ingevuld ik heb er niet zoveel mee. Het interesseert mij gewoon niet.

I: Vind u dat de burgemeester zijn beleid voldoende aan de burger uitlegt?

G: Nee, niet speciaal.

I: Maar achterliggende gedachte van bepaalde gemeentelijke besluiten vindt u dan wel weer belangrijk.

G: Dat klopt. Waarom iets gebeurd vind ik persoonlijk belangrijker dan wat er gebeurd. Ik vind eigenlijk dat er te veel gedaan wordt zonder goed uit te leggen waarom en dat stoort mij wel af en toe aan de gemeente. Ik vind de waarom veel belangrijker dan de beslissing.

I: Nu staat dat er niet in geheel in maar hoe zou u dit liever willen zien?

G: Ik zou meer informatie willen hebben en dan met name op de website.

I: Nou, dat sluit een beetje aan op het.

G: Volgende onderwerp klopt helemaal. Ik vind dat onderwerp ook heel belangrijk. Dat zijn nou onderwerpen die ik echt heel interessant vind. Ik wil ook weleens iemand van buitenaf horen over de gemeente.

I: Het volgende onderwerp is wederom de gemeenteraad.

G: Nou ik dacht dat ik daar wel duidelijk over was meneer.

I: Ja dat klopt haha. Geen interesse.

G: Inderdaad.

I: Het volgende onderwerp wat we gaan bespreken gaat over de alternatieve kanalen en de gemeentekrant. Ik hier een lijstje met allemaal onderwerpen die we zojuist hebben besproken. Ik wil graag namelijk weten welk onderwerp u op welk medium wil lezen. Zou u deze willen indelen. Die we zojuist hebben besproken.

G: Dus ik moet per onderwerp aangeven waar ik het wil lezen.

I: Ja maar het is en/en dus als u bijvoorbeeld de bouwvergunningen op de website en de gemeentekrant wil dan kan dat gewoon.

G: Oké nou heel simpel alles op de website. Zelfs de politieke onzin. Daar kan je alles opgooien en dan moet het natuurlijk wel netjes en geordend zijn.

I: En de gemeentekrant.

G: Gewoon alles wat we net besproken hebben in de krant.

I: Oké, waarom al deze onderwerpen?

G: Ik vind dat de kern van de gemeente.

I: Oké en wat betreft social media?

G: Heel simpel alles wat op de website staat moet op een linkje op social media staan. Waarbij je ook moet kunnen discussiëren met de gemeente. Denk dat Twitter het beste hiervoor werkt.

I: Oké dan hebben we nog één onderwerp en dat is altijd een beetje een lacherig onderwerp. Aangezien het ingaat op het imago van de gemeentekrant. Ik wil u vragen of u kijkt naar de gemeentekrant en ik wil dat u uw voorstelt dat de gemeentekrant een persoon is.

G: Oh, wat een gekke vraag.

I: Wat is die persoon dan, als u zo kijkt naar de gemeentekrant en u stelt zich voor dat het een persoon is. Is het dan een man of een vrouw?

G: Een man of een vrouw?

I: Ja.

G: Ehm een vrouw.

I: Waarom?

G: Al die kleuren, de vormgeving, strak gedetailleerd. Wel zakelijk maar toch fleurig. Typisch een zakenvrouw denk ik.

I: Vind u dat prettig?

G: Ja, dat vind ik prettig. Als ik zo kijk naar het blad vind ik het er echt prachtig uit zien hoor. Het zijn meer sommige onderwerpen die me tegen staan.

I: Maar als u zo naar die persoon kijkt is het dan een welgesteld persoon of wat armer. Wat kunt u vertellen over de persoon misschien wel wat anders.

G: Ehm. Nee eigenlijk niet ik weet het niet.

I: Echt niet? Kijkt u nog eens goed?

G: Nee, sorry ik zie er niets aan qua persoon ofzo.

I: Oké geeft niets hartelijk dank voor u medewerking.

Bijlage IV Cardsorting

Respondent 1

Website	Social media	Krant
- Gemeentelijke belastingen - Bouwvergunningen - Bestemmingsplan - Evenementenvergunningen - Gemeentelijke projecten - Afvalregelingen - Sociaal domein - De kap van bomen - Gladheidsbestrijding - Raadsverslagen - Naturalisatiebijeenkomsten - Adresgegevens gemeentehuis - openingstijden gemeentehuis - Burgemeester aan het woord - Motieven achter besluiten - Expert aan het woord - Vergaderingen gemeenteraad	Geen interesse	- Gemeentelijke belastingen - Bouwvergunningen - Bestemmingsplan - Gemeentelijke projecten - Afvalregelingen - Naturalisatiebijeenkomsten - Adresgegevens gemeentehuis - openingstijden gemeentehuis - Burgemeester aan het woord - Expert aan het woord

Respondent 2:

Website	Social media	Krant
- Gemeentelijke belastingen - Bouwvergunningen - Bestemmingsplan - Evenementenvergunningen - Gemeentelijke projecten - Afvalregelingen - Sociaal domein - De kap van bomen - Gladheidsbestrijding - Raadsverslagen - Naturalisatiebijeenkomsten - Adresgegevens gemeentehuis - openingstijden gemeentehuis - Burgemeester aan het woord - Motieven achter besluiten - Expert aan het woord - Vergaderingen gemeenteraad	Geen interesse	- Gemeentelijke belastingen - Bouwvergunningen - Bestemmingsplan - Gemeentelijke projecten - Afvalregelingen - De kap van bomen - Gladheidsbestrijding - Adresgegevens gemeentehuis - openingstijden gemeentehuis - Burgemeester aan het woord - Vergaderingen gemeenteraad

Respondent 3:

Website	Social media	Krant
- Gemeentelijke belastingen - Bouwvergunningen - Bestemmingsplan - Evenementenvergunningen - Gemeentelijke projecten - Afvalregelingen - Sociaal domein - De kap van bomen - Gladheidsbestrijding - Raadsverslagen - Naturalisatiebijeenkomsten - Adresgegevens gemeentehuis - openingstijden gemeentehuis - Burgemeester aan het woord - Motieven achter besluiten - Expert aan het woord - Vergaderingen gemeenteraad	Geen interesse	- Gemeentelijke belastingen - Bouwvergunningen - Bestemmingsplan - Evenementenvergunningen - Gemeentelijke projecten - Afvalregelingen - Sociaal domein - De kap van bomen - Gladheidsbestrijding - Raadsverslagen - Naturalisatiebijeenkomsten - Adresgegevens gemeentehuis - openingstijden gemeentehuis - Burgemeester aan het woord - Motieven achter besluiten - Expert aan het woord - Vergaderingen gemeenteraad

Respondent 4:

Website	Social media	Krant
- Gemeentelijke belastingen - Bouwvergunningen - Bestemmingsplan - Evenementenvergunningen - Gemeentelijke projecten - Afvalregelingen - Sociaal domein - De kap van bomen - Gladheidsbestrijding - Raadsverslagen - Naturalisatiebijeenkomsten - Adresgegevens gemeentehuis - openingstijden gemeentehuis - Burgemeester aan het woord - Motieven achter besluiten - Expert aan het woord - Vergaderingen gemeenteraad	Geen interesse	- Gemeentelijke belastingen - Bouwvergunningen - Bestemmingsplan - Evenementenvergunningen - Gemeentelijke projecten - De kap van bomen - Burgemeester aan het woord - Expert aan het woord

Respondent 5:

Website	Social media	Krant
- Gemeentelijke belastingen - Bouwvergunningen - Bestemmingsplan - Evenementenvergunningen - Gemeentelijke projecten - Afvalregelingen - Sociaal domein - De kap van bomen - Gladheidsbestrijding - Raadsverslagen - Naturalisatiebijeenkomsten - Adresgegevens gemeentehuis - openingstijden gemeentehuis - Website - Social media - Burgemeester aan het woord - Motieven achter besluiten - Expert aan het woord - Vergaderingen gemeenteraad	Geen interesse	- Gemeentelijke belastingen - Bouwvergunningen - Bestemmingsplan - Evenementenvergunningen - Gemeentelijke projecten - Afvalregelingen - Sociaal domein - De kap van bomen - Gladheidsbestrijding - Raadsverslagen - Naturalisatiebijeenkomsten - Adresgegevens gemeentehuis - openingstijden gemeentehuis - Website - Social media - Burgemeester aan het woord - Motieven achter besluiten - Expert aan het woord - Vergaderingen gemeenteraad

Respondent 6:

Website	Social media	Krant
- Gemeentelijke belastingen - Bouwvergunningen - Bestemmingsplan - Evenementenvergunningen - Gemeentelijke projecten - Afvalregelingen - Sociaal domein - De kap van bomen - Gladheidsbestrijding - Raadsverslagen - Naturalisatiebijeenkomsten - Adresgegevens gemeentehuis - openingstijden gemeentehuis - Burgemeester aan het woord - Motieven achter besluiten - Expert aan het woord - Vergaderingen gemeenteraad	Geen interesse	- Gemeentelijke belastingen - Bouwvergunningen - Bestemmingsplan - Evenementenvergunningen - Gemeentelijke projecten - Afvalregelingen - Sociaal domein - De kap van bomen - Gladheidsbestrijding - Raadsverslagen - Naturalisatiebijeenkomsten - Adresgegevens gemeentehuis - openingstijden gemeentehuis - Website - Social media - Burgemeester aan het woord - Motieven achter besluiten - Expert aan het woord - Vergaderingen gemeenteraad

Respondent 7:

Website	Social media	Krant
- Gemeentelijke belastingen - Bouwvergunningen - Bestemmingsplan - Evenementenvergunningen - Gemeentelijke projecten - Afvalregelingen - Sociaal domein - De kap van bomen - Gladheidsbestrijding - Raadsverslagen - Naturalisatiebijeenkomsten - Adresgegevens gemeentehuis - openingstijden gemeentehuis - Burgemeester aan het woord - Motieven achter besluiten - Expert aan het woord - Vergaderingen gemeenteraad	Geen interesse	- Gemeentelijke belastingen - Bouwvergunningen - Bestemmingsplan - Gemeentelijke projecten - Afvalregelingen - Sociaal domein - De kap van bomen - Raadsverslagen - Naturalisatiebijeenkomsten - Adresgegevens gemeentehuis - openingstijden gemeentehuis - Expert aan het woord
-		-

Respondent 8:

Website	Social media	Krant
- Gemeentelijke belastingen - Bouwvergunningen - Bestemmingsplan - Evenementenvergunningen - Gemeentelijke projecten - Afvalregelingen - Sociaal domein - De kap van bomen - Gladheidsbestrijding - Raadsverslagen - Naturalisatiebijeenkomsten - Adresgegevens gemeentehuis - openingstijden gemeentehuis - Burgemeester aan het woord - Motieven achter besluiten - Expert aan het woord - Vergaderingen gemeenteraad	Geen interesse	- Gemeentelijke belastingen - Bouwvergunningen - Bestemmingsplan - Evenementenvergunningen - Gemeentelijke projecten - Afvalregelingen - Sociaal domein - De kap van bomen - Gladheidsbestrijding - Naturalisatiebijeenkomsten - Adresgegevens gemeentehuis - openingstijden gemeentehuis

Respondent 9

Website	Social media	Krant
Kijken niet op de website	Geen interesse	- Gemeentelijke belastingen - Bouwvergunningen - Bestemmingsplan - Evenementenvergunningen - Afvalregelingen - Sociaal domein - Raadsverslagen - Naturalisatiebijeenkomsten - Openingstijden gemeentehuis - Adresgegevens gemeentehuis - Burgemeester aan het woord - Expert aan het woord

Respondent 10

Website	Social media	Krant
- Gemeentelijke belastingen - Bouwvergunningen - Bestemmingsplan - Evenementenvergunningen - Gemeentelijke projecten - Afvalregelingen - Sociaal domein - De kap van bomen - Gladheidsbestrijding - Raadsverslagen - Naturalisatiebijeenkomsten - Adresgegevens gemeentehuis - openingstijden gemeentehuis - Burgemeester aan het woord - Motieven achter besluiten - Expert aan het woord - Vergaderingen gemeenteraad	Geen interesse	- Gemeentelijke belastingen - Bouwvergunningen - Bestemmingsplan - Evenementenvergunningen - Gemeentelijke projecten - Afvalregelingen - Sociaal domein - De kap van bomen - Gladheidsbestrijding - Raadsverslagen - Naturalisatiebijeenkomsten - Adresgegevens gemeentehuis - openingstijden gemeentehuis - Website - Social media - Burgemeester aan het woord - Motieven achter besluiten - Expert aan het woord - Vergaderingen gemeenteraad

Respondent 11

Website	Social media	Krant
- Gemeentelijke belastingen - Bouwvergunningen - Bestemmingsplan - Evenementenvergunningen - Gemeentelijke projecten - Afvalregelingen - Sociaal domein - De kap van bomen - Gladheidsbestrijding - Raadsverslagen - Naturalisatiebijeenkomsten - Adresgegevens gemeentehuis - openingstijden gemeentehuis - Burgemeester aan het woord - Motieven achter besluiten - Expert aan het woord - Vergaderingen gemeenteraad	Geen interesse	- Gemeentelijke belastingen - Bouwvergunningen - Bestemmingsplan - Evenementenvergunningen - Gemeentelijke projecten - Afvalregelingen - Sociaal domein - De kap van bomen - Gladheidsbestrijding - Raadsverslagen - Naturalisatiebijeenkomsten - Adresgegevens gemeentehuis - openingstijden gemeentehuis - Burgemeester aan het woord - Motieven achter besluiten - Expert aan het woord - Vergaderingen gemeenteraad

Respondent 12:

Website	Social media	Krant
- Gemeentelijke belastingen - Bouwvergunningen - Bestemmingsplan - Evenementenvergunningen - Gemeentelijke projecten - Afvalregelingen - Sociaal domein - De kap van bomen - Gladheidsbestrijding - Raadsverslagen - Naturalisatiebijeenkomsten - Adresgegevens gemeentehuis - openingstijden gemeentehuis - Burgemeester aan het woord - Motieven achter besluiten - Expert aan het woord - Vergaderingen gemeenteraad	Geen interesse	- Gemeentelijke belastingen - Bouwvergunningen - Bestemmingsplan - Gemeentelijke projecten - Sociaal domein - De kap van bomen - Gladheidsbestrijding - Raadsverslagen - Naturalisatiebijeenkomsten - Adresgegevens gemeentehuis - openingstijden gemeentehuis - Burgemeester aan het woord - Motieven achter besluiten - Expert aan het woord - Vergaderingen gemeenteraad

Respondent 13:

Website	Social media	Krant
- Gemeentelijke belastingen - Bouwvergunningen - Bestemmingsplan - Evenementenvergunningen - Gemeentelijke projecten - Afvalregelingen - Sociaal domein - De kap van bomen - Gladheidsbestrijding - Raadsverslagen - Naturalisatiebijeenkomsten - Adresgegevens gemeentehuis - openingstijden gemeentehuis - Burgemeester aan het woord - Motieven achter besluiten - Expert aan het woord - Vergaderingen gemeenteraad	- Alleen lokale onderwerpen	- Gemeentelijke belastingen - Bouwvergunningen - Bestemmingsplan - Evenementenvergunningen - Gemeentelijke projecten - Afvalregelingen - Sociaal domein - De kap van bomen - Gladheidsbestrijding - Raadsverslagen - Naturalisatiebijeenkomsten - Adresgegevens gemeentehuis - openingstijden gemeentehuis - Website - Social media - Burgemeester aan het woord - Motieven achter besluiten - Expert aan het woord - Vergaderingen gemeenteraad

Respondent 14:

Website	Social media	Krant
- Gemeentelijke belastingen - Bouwvergunningen - Bestemmingsplan - Evenementenvergunningen - Gemeentelijke projecten - Afvalregelingen - Sociaal domein - De kap van bomen - Gladheidsbestrijding - Raadsverslagen - Naturalisatiebijeenkomsten - Adresgegevens gemeentehuis - openingstijden gemeentehuis - Burgemeester aan het woord - Motieven achter besluiten - Expert aan het woord - Vergaderingen gemeenteraad	Geen interesse	- Gemeentelijke belastingen - Bouwvergunningen - Bestemmingsplan - Evenementenvergunningen - Gemeentelijke projecten - Afvalregelingen - Sociaal domein - De kap van bomen - Gladheidsbestrijding - Raadsverslagen - Naturalisatiebijeenkomsten - Adresgegevens gemeentehuis - openingstijden gemeentehuis - Website - Social media - Burgemeester aan het woord - Motieven achter besluiten - Expert aan het woord - Vergaderingen gemeenteraad

Respondent 15

Website	Social media	Krant
- Gemeentelijke belastingen - Bouwvergunningen - Bestemmingsplan - Evenementenvergunningen - Gemeentelijke projecten - Afvalregelingen - Sociaal domein - De kap van bomen - Gladheidsbestrijding - Raadsverslagen - Naturalisatiebijeenkomsten - Adresgegevens gemeentehuis - openingstijden gemeentehuis - Burgemeester aan het woord - Motieven achter besluiten - Expert aan het woord - Vergaderingen gemeenteraad	- Openingstijden - Expert aan het woord	Geen interesse

Respondent 16:

Website	Social media	Krant
- Gemeentelijke belastingen - Bouwvergunningen - Bestemmingsplan - Evenementenvergunningen - Gemeentelijke projecten - Afvalregelingen - Sociaal domein - De kap van bomen - Gladheidsbestrijding - Raadsverslagen - Naturalisatiebijeenkomsten - Adresgegevens gemeentehuis - openingstijden gemeentehuis - Burgemeester aan het woord - Motieven achter besluiten - Expert aan het woord - Vergaderingen gemeenteraad	- Gemeentelijke belastingen - Bouwvergunningen - Bestemmingsplan - Evenementenvergunningen - Gemeentelijke projecten - Afvalregelingen - Sociaal domein - De kap van bomen - Gladheidsbestrijding - Raadsverslagen - Naturalisatiebijeenkomsten - Adresgegevens gemeentehuis - openingstijden gemeentehuis - Burgemeester aan het woord - Motieven achter besluiten - Expert aan het woord - Vergaderingen gemeenteraad	- Gemeentelijke belastingen - Bouwvergunningen - Bestemmingsplan - Evenementenvergunningen - Gemeentelijke projecten - Afvalregelingen - Sociaal domein - De kap van bomen - Gladheidsbestrijding - Raadsverslagen - Naturalisatiebijeenkomsten - Adresgegevens gemeentehuis - openingstijden gemeentehuis - Burgemeester aan het woord - Motieven achter besluiten - Expert aan het woord - Vergaderingen gemeenteraad

Bijlage V Uitwerkingen KANO-enquête

In deze bijlage staan de uitwerkingen van de Kano-enquête naar de theorie van Sauerwein et al. (1996).

Gemiddelde resultaten self-stated importance

De onderzoeker heeft iedere respondent gevraagd om aan te geven op een schaal van 1 tot 7 hoe belangrijk zij ieder onderwerp vonden. Daarbij staat 1 voor onbelangrijk en 7 voor zeer belangrijk. Als laatste is te zien wat het gemiddelde is per onderwerp.

Respondent	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
Q1 Gemeentelijke belastingen	5	3	2	7	6	5	5	5	6	6	7	7	6	6	3	5	5,3
Q2 Bouwvergunningen	6	7	3	7	3	7	4	6	7	5	7	7	7	6	4	3	5,6
Q3 Bestemmingsplan	7	7	7	7	5	6	4	6	5	6	6	7	7	6	4	7	6,0
Q4 Evenementenvergunningen	5	2	3	5	5	5	4	2	6	6	6	7	6	5	4	5	4,8
Q5 Gemeentelijke projecten	4	5	6	7	6	7	6	6	6	5	6	7	7	6	4	6	5,9
Q6 Afvalregelingen	7	1	6	7	4	5	6	7	6	6	6	6	7	6	3	2	5,3
Q7 Sociaal domein	6	1	7	7	5	5	6	5	4	6	5	7	7	6	4	2	5,2
Q8 De kap van bomen	5	2	5	5	4	7	4	3	4	6	6	6	7	5	3	4	4,8
Q9 Gladheidsbestrijding	4	1	3	5	4	5	7	1	4	6	6	7	6	6	2	2	4,3
Q10 Raadsverslagen	4	6	6	6	4	5	5	2	6	6	6	7	7	6	4	2	5,1
Q11 Naturalisatiebijeenkomsten	6	1	2	4	4	5	4	1	4	5	5	7	4	5	5	3	4,1
Q12 Adresgegevens gemeentehuis	6	1	6	7	4	5	6	7	6	5	4	7	4	6	4	6	5,3
Q13 openingstijden gemeentehuis	5	1	5	7	4	6	6	7	7	6	6	7	5	6	4	6	5,5
Q14 Website	7	7	1	7	5	5	6	7	4	5	5	7	7	6	5	6	5,6
Q15 Social media	4	4	1	4	4	5	4	7	6	5	6	7	4	6	5	7	4,9
Q16 Burgemeester aan het woord	4	5	2	4	2	5	4	3	5	4	6	6	5	5	1	2	3,9
Q17 Motieven achter besluiten	6	7	6	6	4	6	6	4	4	6	6	6	7	5	3	2	5,3
Q18 Expert aan het woord	5	5	3	4	4	7	6	2	5	6	6	6	6	6	3	7	5,1

Resultaten Kano-enquête

Alle resultaten uit de Kano-enquête staan hieronder weergegeven met daarachter de dominante factor per onderwerp. Bij twee onderwerpen is er geen dominante factor omdat er twee dominante factoren zijn. De onderzoeker gaat in dat geval uit van: de evaluatieregels: *Must-be* > *One-dimensional* > *Attractive* > *Indifferent*. Dat betekent dus dat vraag 10 de raadsverslagen valt onder een 'one-dimensional requirement' en vraag 18 expert aan het woord valt onder 'Attractive requirements'.

Respondent	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Dominante factor
Q1 Gemeentelijke belastingen	A	M	I	M	I	I	M	I	O	O	I	M	O	O	I	M	I
Q2 Bouwvergunningen	M	I	I	M	I	O	I	I	M	O	A	M	O	O	I	I	I
Q3 Bestemmingsplan	M	O	O	I	I	O	M	O	O	O	M	Q	O	M	I	O	O
Q4 Evenementenvergunningen	I	I	A	M	I	I	I	I	M	I	M	O	A	I	I	I	I
Q5 Gemeentelijke projecten	I	A	A	M	O	O	O	O	O	A	I	R	O	M	I	I	O
Q6 Afvalregelingen	O	R	O	M	I	I	O	O	O	O	I	O	O	O	I	O	O
Q7 Sociaal domein	A	I	O	M	O	I	O	I	I	O	I	O	O	O	I	I	I
Q8 De kap van bomen	A	I	I	M	I	O	I	I	I	O	M	O	O	I	I	I	I
Q9 Gladheidsbestrijding	I	Q	O	R	I	I	O	R	I	M	M	O	A	O	I	I	I
Q10 Raadsverslagen	I	O	M	M	I	I	I	R	O	M	O	O	O	O	I	I	MO
Q11 Naturalisatiebijeenkomsten	A	Q	I	I	I	I	I	R	I	A	I	I	I	I	I	I	I
Q12 Adresgegevens gemeentehuis	A	M	O	M	I	I	O	O	O	M	I	O	I	O	I	M	O
Q13 openingstijden gemeentehuis	A	R	O	M	I	O	O	O	O	O	A	O	I	M	I	O	O
Q14 Website	O	O	Q	M	I	I	A	O	I	A	I	O	O	O	I	O	O
Q15 Social media	I	I	Q	I	I	I	A	O	O	I	A	O	I	O	A	O	I
Q16 Burgemeester aan het woord	I	A	R	I	Q	I	I	R	A	I	A	A	A	I	I	I	I
Q17 Motieven achter besluiten	A	A	I	I	I	I	O	I	I	O	I	A	O	I	R	O	I
Q18 Expert aan het woord	A	O	I	M	I	A	O	I	A	I	A	A	A	O	I	O	IA

Bijlage VI De Kano-enquête

Onderdeel 1 Achtergrondgegevens

Respondentnummer:

Leeftijd:

Gemeente:

Ontvangt u het weekblad:

Onderdeel 2 Interview

1. Onderwerp: Gemeentelijke belastingen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?
 - Ik vind dat prettig;
 - Dat moet zo zijn;
 - Ik ben neutraal;
 - Ik kan daarmee leven;
 - Ik vind dat onprettig.
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?
 - Ik vind dat prettig;
 - Dat moet zo zijn;
 - Ik ben neutraal;
 - Ik kan daarmee leven;
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 1 2 3 4 5 6 7 zeer belangrijk

2. Onderwerp: bouwvergunningen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat prettig;
 - Dat moet zo zijn;
 - Ik ben neutraal;
 - Ik kan daarmee leven;
 - Ik vind dat onprettig.
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat prettig;
 - Dat moet zo zijn;
 - Ik ben neutraal;
 - Ik kan daarmee leven;
 - Ik vind dat onprettig.

- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 1 2 3 4 5 6 7 zeer belangrijk

3. Onderwerp: Bestemmingsplannen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staan?

- Ik vind dat prettig;
- Dat moet zo zijn;
- Ik ben neutraal;
- Ik kan daarmee leven;
- Ik vind dat onprettig.

- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staan?

- Ik vind dat prettig;
- Dat moet zo zijn;
- Ik ben neutraal;
- Ik kan daarmee leven;
- Ik vind dat onprettig.

- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 1 2 3 4 5 6 7 zeer belangrijk

4. Onderwerp: Evenementenvergunning

- a. Wat vindt u ervan als er informatie betreffende een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?

- Ik vind dat prettig;
- Dat moet zo zijn;
- Ik ben neutraal;
- Ik kan daarmee leven;
- Ik vind dat onprettig.

- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie betreffende een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?

- Ik vind dat prettig;
- Dat moet zo zijn;
- Ik ben neutraal;
- Ik kan daarmee leven;
- Ik vind dat onprettig.

- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 1 2 3 4 5 6 7 zeer belangrijk

5. Onderwerp: Gemeentelijke projecten(wegafsluiting/nieuwbouwprojecten)

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat prettig;
 - Dat moet zo zijn;
 - Ik ben neutraal;
 - Ik kan daarmee leven;
 - Ik vind dat onprettig.
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat prettig;
 - Dat moet zo zijn;
 - Ik ben neutraal;
 - Ik kan daarmee leven;
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 1 2 3 4 5 6 7 zeer belangrijk

6. Onderwerp: De afvalregelingen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de afvalregelingen in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat prettig;
 - Dat moet zo zijn;
 - Ik ben neutraal;
 - Ik kan daarmee leven;
 - Ik vind dat onprettig.
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de afvalregelingen in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat prettig;
 - Dat moet zo zijn;
 - Ik ben neutraal;
 - Ik kan daarmee leven;
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de afval regelingen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 1 2 3 4 5 6 7 zeer belangrijk

7. Onderwerp: Sociaal domein

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over het social domein in de gemeentekrant staat?
 - Ik vind dat prettig;
 - Dat moet zo zijn;
 - Ik ben neutraal;
 - Ik kan daarmee leven;
 - Ik vind dat onprettig.

b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over het sociaal domein in de gemeentekrant staat?

- Ik vind dat prettig;
- Dat moet zo zijn;
- Ik ben neutraal;
- Ik kan daarmee leven;
- Ik vind dat onprettig.

c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over het sociaal domein in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 1 2 3 4 5 6 7 zeer belangrijk

8. Onderwerp: De kap van bomen

a. Wat vindt u ervan als er informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?

- Ik vind dat prettig;
- Dat moet zo zijn;
- Ik ben neutraal;
- Ik kan daarmee leven;
- Ik vind dat onprettig.

b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?

- Ik vind dat prettig;
- Dat moet zo zijn;
- Ik ben neutraal;
- Ik kan daarmee leven;
- Ik vind dat onprettig.

c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 1 2 3 4 5 6 7 zeer belangrijk

9. Onderwerp: Gladheidbestrijding

a. Wat vindt u ervan als er informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?

- Ik vind dat prettig;
- Dat moet zo zijn;
- Ik ben neutraal;
- Ik kan daarmee leven;
- Ik vind dat onprettig.

b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?

- Ik vind dat prettig;
- Dat moet zo zijn;
- Ik ben neutraal;

- Ik kan daarmee leven;
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 1 2 3 4 5 6 7 zeer belangrijk

10. Onderwerp: Raadsverslagen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat prettig;
 - Dat moet zo zijn;
 - Ik ben neutraal;
 - Ik kan daarmee leven;
 - Ik vind dat onprettig.
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat prettig;
 - Dat moet zo zijn;
 - Ik ben neutraal;
 - Ik kan daarmee leven;
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 1 2 3 4 5 6 7 zeer belangrijk

11. Onderwerp: Naturalisatiebijeenvakomsten

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de naturalisatiebijeenvakomsten in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat prettig;
 - Dat moet zo zijn;
 - Ik ben neutraal;
 - Ik kan daarmee leven;
 - Ik vind dat onprettig.
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de naturalisatiebijeenvakomsten in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat prettig;
 - Dat moet zo zijn;
 - Ik ben neutraal;
 - Ik kan daarmee leven;
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de naturalisatiebijeenvakomsten in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 1 2 3 4 5 6 7 zeer belangrijk

12. Onderwerp: Adresgegevens gemeentehuis

- a. Wat vindt u ervan als de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
 - Dat moet zo zijn;
 - Ik ben neutraal;
 - Ik kan daarmee leven;
 - Ik vind dat onprettig.
- b. Wat vindt u ervan als er geen de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
 - Dat moet zo zijn;
 - Ik ben neutraal;
 - Ik kan daarmee leven;
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 1 2 3 4 5 6 7 zeer belangrijk

13. Onderwerp: openingstijden

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
 - Dat moet zo zijn;
 - Ik ben neutraal;
 - Ik kan daarmee leven;
 - Ik vind dat onprettig.
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
 - Dat moet zo zijn;
 - Ik ben neutraal;
 - Ik kan daarmee leven;
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 1 2 3 4 5 6 7 zeer belangrijk

14. Onderwerp: Website

- a. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op de website staat?
- Ik vind dat prettig;
 - Dat moet zo zijn;
 - Ik ben neutraal;

- Ik kan daarmee leven;
 - Ik vind dat onprettig.
- b. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat niet op de website staat?
- Ik vind dat prettig;
 - Dat moet zo zijn;
 - Ik ben neutraal;
 - Ik kan daarmee leven;
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op de website staat?

Totaal onbelangrijk 1 2 3 4 5 6 7 zeer belangrijk

15. Onderwerp: Social media

- a. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat op social media staat?
- Ik vind dat prettig;
 - Dat moet zo zijn;
 - Ik ben neutraal;
 - Ik kan daarmee leven;
 - Ik vind dat onprettig.
- b. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat niet op social media staat?
- Ik vind dat prettig;
 - Dat moet zo zijn;
 - Ik ben neutraal;
 - Ik kan daarmee leven;
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op social mediastaat?

Totaal onbelangrijk 1 2 3 4 5 6 7 zeer belangrijk

16. Onderwerp: Burgemeester/wethouders aan het woord(column)

- a. Wat vindt u ervan als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat prettig;
 - Dat moet zo zijn;
 - Ik ben neutraal;
 - Ik kan daarmee leven;
 - Ik vind dat onprettig.
- b. Wat vindt u ervan als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat prettig;
 - Dat moet zo zijn;
 - Ik ben neutraal;
 - Ik kan daarmee leven;

- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 1 2 3 4 5 6 7 zeer belangrijk

17. Onderwerp: Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?

- Ik vind dat prettig;
- Dat moet zo zijn;
- Ik ben neutraal;
- Ik kan daarmee leven;
- Ik vind dat onprettig.

- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?

- Ik vind dat prettig;
- Dat moet zo zijn;
- Ik ben neutraal;
- Ik kan daarmee leven;
- Ik vind dat onprettig.

- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 1 2 3 4 5 6 7 zeer belangrijk

18. Onderwerp: De inwoner/expert/ambtenaar aan het woord(diepgang)

- a. Wat vindt u ervan als er een interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?

- Ik vind dat prettig;
- Dat moet zo zijn;
- Ik ben neutraal;
- Ik kan daarmee leven;
- Ik vind dat onprettig.

- b. Wat vindt u ervan als er geen interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?

- Ik vind dat prettig;
- Dat moet zo zijn;
- Ik ben neutraal;
- Ik kan daarmee leven;
- Ik vind dat onprettig.

- c. Hoe belangrijk vindt u het als er een interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?

Totaal onbelangrijk 1 2 3 4 5 6 7 zeer belangrijk

19. Onderwerp: Vergaderingen gemeenteraad

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
 - Dat moet zo zijn;
 - Ik ben neutraal;
 - Ik kan daarmee leven;
 - Ik vind dat onprettig.
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
 - Dat moet zo zijn;
 - Ik ben neutraal;
 - Ik kan daarmee leven;
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk	1	2	3	4	5	6	7	zeer belangrijk
---------------------	---	---	---	---	---	---	---	-----------------

Bijlage VII Topic Guide

Introductie

0.00-0.05 minuten.

Ik wil u hartelijk welkom heten en tevens danken dat u zich bereid heeft gevonden deel te nemen aan het onderzoek. Ik ga u de komende 45 minuten een aantal vragen stellen over de papieren informatievoorziening(gemeentekrant) van de gemeente Bergen/Heiloo. Wat hierbij centraal staat is de mate van uw tevredenheid over de informatievoorziening van de gemeente in de Uitkijkpost/het Bergens Nieuwsblad.

De gemeentekrant wordt wekelijks gepubliceerd in de Uitkijkpost/het Bergens nieuwsblad. De achterliggende gedachte van het onderzoek is het effectiever in zetten van de informatievoorziening zodat u beter geïnformeerd wordt over lopende zaken bij de gemeente. Als eerste wil ik u een vragenlijst geven met achttien onderwerpen over uw tevredenheid bij het medium de gemeentekrant. Iedere vraag krijgt u in twee vormen: wat u mening over als de informatie wel aanwezig is in de gemeentekrant en als de informatie niet aanwezig is. De antwoord mogelijkheden zijn:

- Ik vind dat prettig;
- Dat moet zo zijn;
- Ik ben neutraal;
- Ik kan daarmee leven;
- Ik vind dat onprettig.

Vervolgens wil ik graag van u weten hoe belangrijk u deze informatie vindt op een schaal van 1 tot 7 waarbij de 1 staat voor totaal onbelangrijk en de 7 staat voor zeer belangrijk. Aan de hand van deze enquête ga ik u een aantal vragen stellen over de achterliggende motieven van uw antwoord.

Daarnaast kan ik u als uitvoerder van het onderzoek u garanderen dat uw gegevens volstrekt anoniem blijven. Het onderzoek voer ik uit namens de BUCH-gemeenten en ik ben een student aan de Hogeschool Leiden. Ik zou graag dit gesprek willen opnemen zodat ik uw bevindingen later kan verwerken. Na afloop van het onderzoek verwijder ik de geluidsopname.

Heeft u wellicht voordat wij beginnen nog vragen?

Interview

0.05-0.35 minuten

Onderdeel 1 Achtergrondgegevens

Respondentnummer:

Leeftijd:

Gemeente:

Ontvangt de gemeentekrant:

Onderdeel 2 Onderwerpen

1. Onderwerp: Gemeentelijke belastingen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat? (zoals de algemene gemeentelijke belastingen, de WOZ of hondenbelasting etc.)

- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat? (zoals de algemene gemeentelijke belastingen, de WOZ of hondenbelasting etc.)
 - c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?
- *Waarom heeft u deze keuzes gemaakt?*
- *Kijkt u vaak naar deze informatie in de gemeentekrant?*
- *Vindt u deze informatie belangrijk? Waarom?*
- 2. Onderwerp: bouwvergunningen
 - a. Wat vindt u ervan als er informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan? (zowel aanvragen als besluiten over een bouwvergunning)
 - b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan? (zowel aanvragen als besluiten over een bouwvergunning)
 - c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?
- *Waarom heeft u deze keuzes gemaakt?*
- *Kijkt u vaak naar deze informatie in de gemeentekrant? Kijkt u dan op bepaalde locatie of de gehele gemeente?*
- *Vindt u deze informatie belangrijk? Waarom?*
- 3. Onderwerp: Bestemmingsplannen
 - a. Wat vindt u ervan als er informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staan?
 - b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staan?
 - c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staat?
- *Waarom heeft u deze keuzes gemaakt?*
- *Kijkt u vaak naar deze informatie in de gemeentekrant? Gaat u wel eens in beroep, weet u hoe u in beroep kan gaan? Is de uitleg hierover eenduidig?*
- *Vindt u deze informatie belangrijk? Waarom?*
- 4. Onderwerp: Evenementenvergunning
 - a. Wat vindt u ervan als er informatie betreffende een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?
 - b. Wat vindt u ervan als er geen informatie betreffende een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?
 - c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?
- *Waarom heeft u deze keuzes gemaakt?*
- *Kijkt u vaak naar deze informatie in de gemeentekrant?*
- *Vindt u deze informatie belangrijk? Waarom?*
- 5. Onderwerp: Gemeentelijke projecten(wegafsluiting/nieuwbouwprojecten)

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?
 - b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?
 - c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?
- *Waarom heeft u deze keuzes gemaakt?*
- *Kijkt u vaak naar deze informatie in de gemeentekrant?*
- *Vindt u deze informatie belangrijk? Waarom?*

- 6. Onderwerp: De afvalregelingen
 - a. Wat vindt u ervan als er informatie over de afvalregelingen in de gemeentekrant staan?
 - b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de afvalregelingen in de gemeentekrant staan?
 - c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de afval regelingen in de gemeentekrant staan?
- *Waarom heeft u deze keuzes gemaakt?*
- *Kijkt u vaak naar deze informatie in de gemeentekrant?*
- *Vindt u deze informatie belangrijk? Waarom?*

- 7. Onderwerp: Sociaal domein(zorg, werk en jeugdhulp)
 - a. Wat vindt u ervan als er informatie over het social domein in de gemeentekrant staat? (Denk hierbij aan regelgeving met betrekking tot zorg, werk en jeugdhulp)
 - b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over het sociaal domein in de gemeentekrant staat?
 - c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over het sociaal domein in de gemeentekrant staat?
- *Waarom heeft u deze keuzes gemaakt?*
- *Kijkt u vaak naar deze informatie in de gemeentekrant?*
- *Vindt u deze informatie belangrijk? Waarom?*

- 8. Onderwerp: De kap van bomen
 - a. Wat vindt u ervan als er informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?
 - b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?
 - c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?
- *Waarom heeft u deze keuzes gemaakt?*
- *Kijkt u vaak naar deze informatie in de gemeentekrant?*
- *Vindt u deze informatie belangrijk? Waarom?*

- 9. Onderwerp: Gladheidbestrijding

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?
- *Waarom heeft u deze keuzes gemaakt?*
- *Kijkt u vaak naar deze informatie in de gemeentekrant?*
- *Vindt u deze informatie belangrijk? Waarom?*

10. Onderwerp: Raadsverslagen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?
- *Waarom heeft u deze keuzes gemaakt?*
- *Kijkt u vaak naar deze informatie in de gemeentekrant?*
- *Vindt u deze informatie belangrijk? Waarom?*

11. Onderwerp: Naturalisatiebijeenkomsten

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de naturalisatiebijeenkomsten in de gemeentekrant staan?
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de naturalisatiebijeenkomsten in de gemeentekrant staan?
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de naturalisatiebijeenkomsten in de gemeentekrant staan?
- *Waarom heeft u deze keuzes gemaakt?*
- *Kijkt u vaak naar deze informatie in de gemeentekrant?*
- *Vindt u deze informatie belangrijk? Waarom?*

Onderdeel 3: Adres en openingstijden van het gemeentehuis

12. Onderwerp: Adresgegevens gemeentehuis

- a. Wat vindt u ervan als de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- b. Wat vindt u ervan als de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- *Waarom heeft u deze keuzes gemaakt?*
- *Kijkt u vaak naar deze informatie in de gemeentekrant?*
- *Bezoekt u het gemeentehuis vaak? Waarom?*
- *Vindt u deze informatie belangrijk? Waarom?*
- *Mist u nog specifieke informatie? Waarom?*

13. Onderwerp: openingstijden

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
 - b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
 - c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staat?
- *Waarom heeft u deze keuzes gemaakt?*
 - *Kijkt u vaak naar deze informatie in de gemeentekrant?*
 - *Vindt u deze informatie belangrijk? Waarom?*

Onderdeel 4: Alternatieve media

14. Onderwerp: Website

- a. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op de website staat?
 - b. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat niet op de website staat?
 - c. Hoe belangrijk vindt u het als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op de website staat?
- *Waarom heeft u deze keuzes gemaakt?*
 - *Kijkt u vaak op de website voor informatie? Kijkt u eerder in de gemeentekrant dan op de website? Waarom?*
 - *Vindt u dat alle informatie op de website moet staan? Waarom?*

15. Onderwerp: Social media

- a. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat op social media staat?
 - b. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat niet op social media staat?
 - c. Hoe belangrijk vindt u het als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op social media staat?
- *Waarom heeft u deze keuzes gemaakt? Heeft u Social media, zo ja welke? Volgt u de gemeente?*
 - *Kijkt u vaak naar informatie over de gemeente op social media?*
 - *Vindt u de gemeente op social media belangrijk?*

Onderdeel 5: Ontbrekende onderwerpen

16. Onderwerp: Burgemeester aan het woord(column)

- a. Wat vindt u ervan als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?
 - b. Wat vindt u ervan als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?
 - c. Hoe belangrijk vindt u het als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?
- *Waarom heeft u deze keuzes gemaakt?*
 - *Kijkt u vaak naar deze informatie in de gemeentekrant?*

- *Vindt u deze informatie belangrijk?*
- *Vindt u dat de Burgemeester het beleid afdoende toelicht? Waarom?*

17. Onderwerp: Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten

- Wat vindt u ervan als er informatie over Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?
 - Wat vindt u ervan als er geen informatie over Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?
 - Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?
- *Waarom heeft u deze keuzes gemaakt?*
 - *Kijkt u vaak naar deze informatie in de gemeentekrant?*
 - *Wil u meer diepgang over de gang van zaken in de besluitvorming? Waarom? Wat mist u precies?*
 - *Vindt u deze informatie belangrijk? Waarom?*

18. Onderwerp: De inwoner/expert aan het woord(diepgang)

- Wat vindt u ervan als er een interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?
 - Wat vindt u ervan als er geen interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?
 - Hoe belangrijk vindt u het als er een interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?
- *Waarom heeft u deze keuzes gemaakt?*
 - *Vindt u deze informatie belangrijk? Waarom?*

Onderdeel 6: Overig

19. Onderwerp: Vergaderingen gemeenteraad

- Wat vindt u ervan als er informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?
 - Wat vindt u ervan als er geen informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?
 - Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?
- *Waarom heeft u deze keuzes gemaakt?*
 - *Hoe uitgebreid moet het verslag zijn? Alleen de vergaderpunten of ook de besluiten?*
 - *Kijkt u vaak naar deze informatie in de gemeentekrant?*
 - *Vindt u deze informatie belangrijk? Waarom?*

Cardsorting

0.35-0.40

Alle onderwerpen die in bevraagd worden in onderdeel twee(onderwerpen), onderdeel vier(ontbrekende onderwerpen) en onderdeel vijf(overig) in de enquête over de onderwerpen worden opgeschreven en er wordt aan de respondent gevraagd welk onderwerp zij bij welk medium vinden passen(social media, website en gemeentekrant).

Gemeentelijke belastingen	De afvalregelingen
bouwvergunningen	Sociaal domein

Bestemmingsplannen	De kap van bomen
Evenementenvergunning	Gladheidbestrijding
Gemeentelijke projecten(wegafsluiting/nieuwbouwprojecten)	Raadsverslagen
Burgemeester aan het woord	De inwoner/expert aan het woord(diepgang)
Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten	Vergaderingen gemeenteraad
Naturalisatiebijeenkomsten	

Personificatie 0.40-0.45

De respondent wordt gevraagd de huidige gemeentekrant te personifiëren als een persoon. Welk beeld heeft de respondent van de huidige gemeentekrant en waarom. De waarom vraag is het allerbelangrijkste.

- Man/vrouw?
- Waar woont deze man Villa, flat of oud huis en waarom?
- Huisdieren? Waarom en welke?
- Vakantie?
- Kids?
- Welke auto rijdt deze persoon?

Afsluiting 0.45-0.50

Vragen en opmerkingen van de geïnterviewde en interviewer.

- Afsluiten en bedanken voor de medewerking

Bijlage VIII enquête

Onderdeel 1 Achtergrondgegevens

Respondentnummer: 1

Leeftijd: 40

Gemeente: Bergen

Ontvangt u het weekblad: Ja

Onderdeel 2 Interview

1. Onderwerp: Gemeentelijke belastingen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?
 - Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 5 belangrijk

2. Onderwerp: bouwvergunningen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?
 - Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

3. Onderwerp: Bestemmingsplannen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staan?
 - Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

4. Onderwerp: Evenementenvergunning

- a. Wat vindt u ervan als er informatie betreffende een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?

- Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie betreffende een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

5. Onderwerp: Gemeentelijke projecten(wegafsluiting/nieuwbouwprojecten)

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?
- Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?
- Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

6. Onderwerp: De afvalregelingen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de afvalregelingen in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de afvalregelingen in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de afval regelingen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

7. Onderwerp: Sociaal domein

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over het social domein in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over het sociaal domein in de gemeentekrant staat?
- Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over het sociaal domein in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

8. Onderwerp: De kap van bomen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat prettig;

- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?
- Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

9. Onderwerp: Gladheidbestrijding

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?
- Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?
- Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

10. Onderwerp: Raadsverslagen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?
- Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

11. Onderwerp: Naturalisatiebijeenkomsten

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de naturalisatiebijeenkomsten in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de naturalisatiebijeenkomsten in de gemeentekrant staan?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de naturalisatiebijeenkomsten in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

12. Onderwerp: Adresgegevens gemeentehuis

- a. Wat vindt u ervan als de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;

- b. Wat vindt u ervan als er geen de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

13. Onderwerp: openingstijden

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

14. Onderwerp: Website

- a. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op de website staat?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat niet op de website staat?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op de website staat?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

15. Onderwerp: Social media

- a. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat op social media staat?
- Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat niet op social media staat?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op social media staat?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

16. Onderwerp: Burgemeester/wethouders aan het woord(column)

- a. Wat vindt u ervan als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?
- Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?
- Ik ben neutraal;

- c. Hoe belangrijk vindt u het als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

17. Onderwerp: Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?
- Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

18. Onderwerp: De inwoner/expert/ambtenaar aan het woord(diepgang)

- a. Wat vindt u ervan als er een interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er een interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

19. Onderwerp: Vergaderingen gemeenteraad

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?
- Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

Enquête 2

Onderdeel 1 Achtergrondgegevens

Respondentnummer: 2

Leeftijd:39

Gemeente: Bergen

Ontvangt u het weekblad: Ja

Onderdeel 2 Interview

1. Onderwerp: Gemeentelijke belastingen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?
 - Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 3 zeer belangrijk

2. Onderwerp: bouwvergunningen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?
 - Ik kan daarmee leven;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?
 - Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

3. Onderwerp: Bestemmingsplannen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

4. Onderwerp: Evenementenvergunning

- a. Wat vindt u ervan als er informatie betreffende een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?
- Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie betreffende een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 2 zeer belangrijk

5. Onderwerp: Gemeentelijke projecten(wegafsluiting/nieuwbouwprojecten)

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?
- Dat moet zo zijn;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

6. Onderwerp: De afvalregelingen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de afvalregelingen in de gemeentekrant staan?
- Ik kan daarmee leven;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de afvalregelingen in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de afval regelingen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 1 zeer belangrijk

7. Onderwerp: Sociaal domein

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over het social domein in de gemeentekrant staat?
- Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over het sociaal domein in de gemeentekrant staat?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over het sociaal domein in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 1 zeer belangrijk

8. Onderwerp: De kap van bomen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?
- Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?
- Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 2 zeer belangrijk

9. Onderwerp: Gladheidbestrijding

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat onprettig.
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat prettig;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 1 zeer belangrijk

10. Onderwerp: Raadsverslagen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

11. Onderwerp: Naturalisatiebijeenkomsten

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de naturalisatiebijeenkomsten in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat onprettig.
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de naturalisatiebijeenkomsten in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de naturalisatiebijeenkomsten in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 1 zeer belangrijk

12. Onderwerp: Adresgegevens gemeentehuis

- a. Wat vindt u ervan als de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 1 zeer belangrijk

13. Onderwerp: openingstijden

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat onprettig.
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Dat moet zo zijn;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 1 zeer belangrijk

14. Onderwerp: Website

- a. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op de website staat?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat niet op de website staat?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op de website staat?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

15. Onderwerp: Social media

- a. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat op social media staat?
- Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat niet op social media staat?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op social media staat?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

16. Onderwerp: Burgemeester/wethouders aan het woord(column)

- a. Wat vindt u ervan als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?
- Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

17. Onderwerp: Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

18. Onderwerp: De inwoner/expert/ambtenaar aan het woord(diepgang)

- a. Wat vindt u ervan als er een interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?
- Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er een interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

19. Onderwerp: Vergaderingen gemeenteraad

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat onprettig.
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 1 zeer belangrijk

Enquête 3

Onderdeel 1 Achtergrondgegevens

Respondentnummer: 3

Leeftijd: 85

Gemeente: Bergen

Ontvangt u het weekblad: Ja

Onderdeel 2 Interview

1. Onderwerp: Gemeentelijke belastingen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?
 - Ik kan daarmee leven;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?
 - Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 2 zeer belangrijk

2. Onderwerp: bouwvergunningen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?
 - Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?
 - Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 3 zeer belangrijk

3. Onderwerp: Bestemmingsplannen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

4. Onderwerp: Evenementenvergunning

- a. Wat vindt u ervan als er informatie betreffende een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?

- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie betreffende een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?
- Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 3 zeer belangrijk

5. Onderwerp: Gemeentelijke projecten(wegafsluiting/nieuwbouwprojecten)

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?
- Dat moet zo zijn;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

6. Onderwerp: De afvalregelingen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de afvalregelingen in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de afvalregelingen in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de afval regelingen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

7. Onderwerp: Sociaal domein

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over het social domein in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over het sociaal domein in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over het sociaal domein in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

8. Onderwerp: De kap van bomen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?
- Ik kan daarmee leven;

- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?
- Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

9. Onderwerp: Gladheidbestrijding

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 3 zeer belangrijk

10. Onderwerp: Raadsverslagen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?
- Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

11. Onderwerp: Naturalisatiebijeenvakomsten

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de naturalisatiebijeenvakomsten in de gemeentekrant staan?
- Ik kan daarmee leven;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de naturalisatiebijeenvakomsten in de gemeentekrant staan?
- Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de naturalisatiebijeenvakomsten in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 2 zeer belangrijk

12. Onderwerp: Adresgegevens gemeentehuis

- a. Wat vindt u ervan als de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;

- b. Wat vindt u ervan als er geen de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

13. Onderwerp: openingstijden

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

14. Onderwerp: Website

- a. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op de website staat?
- Ik vind dat onprettig.
- b. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat niet op de website staat?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op de website staat?

Totaal onbelangrijk 1 zeer belangrijk

15. Onderwerp: Social media

- a. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat op social media staat?
- Ik vind dat onprettig.
- b. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat niet op social media staat?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op social media staat?

Totaal onbelangrijk 1 zeer belangrijk

16. Onderwerp: Burgemeester/wethouders aan het woord(column)

- a. Wat vindt u ervan als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?
- Ik kan daarmee leven;
- b. Wat vindt u ervan als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat prettig;

- c. Hoe belangrijk vindt u het als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 2 zeer belangrijk

17. Onderwerp: Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?
- Ik kan daarmee leven;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?
- Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

18. Onderwerp: De inwoner/expert/ambtenaar aan het woord(diepgang)

- a. Wat vindt u ervan als er een interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?
- Ik kan daarmee leven;
- b. Wat vindt u ervan als er geen interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?
- Dat moet zo zijn;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er een interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?

Totaal onbelangrijk 3 zeer belangrijk

19. Onderwerp: Vergaderingen gemeenteraad

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?
- Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

Enquête 4

Onderdeel 1 Achtergrondgegevens

Respondentnummer: 4

Leeftijd: 58

Gemeente: Bergen

Ontvangt u het weekblad: Ja

Onderdeel 2 Interview

1. Onderwerp: Gemeentelijke belastingen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?
 - Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

2. Onderwerp: bouwvergunningen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?
 - Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

3. Onderwerp: Bestemmingsplannen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staan?
 - Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

4. Onderwerp: Evenementenvergunning

- a. Wat vindt u ervan als er informatie betreffende een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?
 - Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie betreffende een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?
 - Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

5. Onderwerp: Gemeentelijke projecten(wegafsluiting/nieuwbouwprojecten)

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?
 - Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

6. Onderwerp: De afvalregelingen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de afvalregelingen in de gemeentekrant staan?
 - Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de afvalregelingen in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de afval regelingen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

7. Onderwerp: Sociaal domein

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over het social domein in de gemeentekrant staat?
 - Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over het sociaal domein in de gemeentekrant staat?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over het sociaal domein in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

8. Onderwerp: De kap van bomen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat onprettig;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

9. Onderwerp: Gladheidbestrijding

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?
- Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

10. Onderwerp: Raadsverslagen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?
- Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

11. Onderwerp: Naturalisatiebijeenvakomsten

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de naturalisatiebijeenvakomsten in de gemeentekrant staan?
- Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de naturalisatiebijeenvakomsten in de gemeentekrant staan?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de naturalisatiebijeenvakomsten in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

12. Onderwerp: Adresgegevens gemeentehuis

- a. Wat vindt u ervan als de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

13. Onderwerp: openingstijden

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

14. Onderwerp: Website

- a. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op de website staat?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat niet op de website staat?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op de website staat?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

15. Onderwerp: Social media

- a. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat op social media staat?
- Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat niet op social media staat?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op social media staat?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

16. Onderwerp: Burgemeester/wethouders aan het woord(column)

- a. Wat vindt u ervan als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?

- Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

17. Onderwerp: Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?
- Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

18. Onderwerp: De inwoner/expert/ambtenaar aan het woord(diepgang)

- a. Wat vindt u ervan als er een interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?
- Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er een interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

19. Onderwerp: Vergaderingen gemeenteraad

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?
- Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

Enquête 5

Onderdeel 1 Achtergrondgegevens

Respondentnummer: 5

Leeftijd: 63

Gemeente: Bergen

Ontvangt u het weekblad: Ja

Onderdeel 2 Interview

1. Onderwerp: Gemeentelijke belastingen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?
 - Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?
 - Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

2. Onderwerp: bouwvergunningen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?
 - Ik kan daarmee leven;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?
 - Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 3 zeer belangrijk

3. Onderwerp: Bestemmingsplannen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staan?
 - Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staan?
 - Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

4. Onderwerp: Evenementenvergunning

- a. Wat vindt u ervan als er informatie betreffende een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?
 - Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie betreffende een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?
 - Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

5. Onderwerp: Gemeentelijke projecten(wegafsluiting/nieuwbouwprojecten)

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

6. Onderwerp: De afvalregelingen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de afvalregelingen in de gemeentekrant staan?
 - Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de afvalregelingen in de gemeentekrant staan?
 - Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de afval regelingen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

7. Onderwerp: Sociaal domein

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over het social domein in de gemeentekrant staat?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over het sociaal domein in de gemeentekrant staat?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over het sociaal domein in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

8. Onderwerp: De kap van bomen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?
- Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?
- Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

9. Onderwerp: Gladheidbestrijding

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?
- Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?
- Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

10. Onderwerp: Raadsverslagen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?
- Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

11. Onderwerp: Naturalisatiebijeenvakomsten

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de naturalisatiebijeenvakomsten in de gemeentekrant staan?
- Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de naturalisatiebijeenvakomsten in de gemeentekrant staan?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de naturalisatiebijeenvakomsten in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

12. Onderwerp: Adresgegevens gemeentehuis

- a. Wat vindt u ervan als de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

13. Onderwerp: openingstijden

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

14. Onderwerp: Website

- a. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op de website staat?
- Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat niet op de website staat?
- Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op de website staat?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

15. Onderwerp: Social media

- a. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat op social media staat?
- Ik kan daarmee leven;
- b. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat niet op social media staat?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op social media staat?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

16. Onderwerp: Burgemeester/wethouders aan het woord(column)

- a. Wat vindt u ervan als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?

- Ik vind dat onprettig.
- b. Wat vindt u ervan als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat prettig;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 2 zeer belangrijk

17. Onderwerp: Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?
- Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

18. Onderwerp: De inwoner/expert/ambtenaar aan het woord(diepgang)

- a. Wat vindt u ervan als er een interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?
- Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er een interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

19. Onderwerp: Vergaderingen gemeenteraad

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?
- Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?
- Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

Enquête 6

Onderdeel 1 Achtergrondgegevens

Respondentnummer: 6

Leeftijd: 28

Gemeente: Bergen

Ontvangt u het weekblad: Ja

Onderdeel 2 Interview

1. Onderwerp: Gemeentelijke belastingen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?
 - Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?
 - Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

2. Onderwerp: bouwvergunningen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

3. Onderwerp: Bestemmingsplannen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

4. Onderwerp: Evenementenvergunning

- a. Wat vindt u ervan als er informatie betreffende een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?
 - Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie betreffende een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?
 - Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

5. Onderwerp: Gemeentelijke projecten(wegafsluiting/nieuwbouwprojecten)

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

6. Onderwerp: De afvalregelingen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de afvalregelingen in de gemeentekrant staan?
 - Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de afvalregelingen in de gemeentekrant staan?
 - Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de afval regelingen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

7. Onderwerp: Sociaal domein

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over het social domein in de gemeentekrant staat?
 - Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over het sociaal domein in de gemeentekrant staat?
 - Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over het sociaal domein in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

8. Onderwerp: De kap van bomen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

9. Onderwerp: Gladheidbestrijding

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?
- Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

10. Onderwerp: Raadsverslagen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?
- Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

11. Onderwerp: Naturalisatiebijeenkomsten

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de naturalisatiebijeenkomsten in de gemeentekrant staan?
- Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de naturalisatiebijeenkomsten in de gemeentekrant staan?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de naturalisatiebijeenkomsten in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

12. Onderwerp: Adresgegevens gemeentehuis

- a. Wat vindt u ervan als de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

13. Onderwerp: openingstijden

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

14. Onderwerp: Website

- a. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op de website staat?
- Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat niet op de website staat?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op de website staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

15. Onderwerp: Social media

- a. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat op social media staat?
- Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat niet op social media staat?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op social media staat?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

16. Onderwerp: Burgemeester/wethouders aan het woord(column)

- a. Wat vindt u ervan als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?

- Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

17. Onderwerp: Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?
- Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

18. Onderwerp: De inwoner/expert/ambtenaar aan het woord(diepgang)

- a. Wat vindt u ervan als er een interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?
- Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er een interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

19. Onderwerp: Vergaderingen gemeenteraad

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?
- Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

Enquête 7

Onderdeel 1 Achtergrondgegevens

Respondentnummer: 7

Leeftijd: 68

Gemeente: Bergen

Ontvangt u het weekblad: Ja

Onderdeel 2 Interview

1. Onderwerp: Gemeentelijke belastingen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?
 - Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

2. Onderwerp: bouwvergunningen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?
 - Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?
 - Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

3. Onderwerp: Bestemmingsplannen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

4. Onderwerp: Evenementenvergunning

- a. Wat vindt u ervan als er informatie betreffende een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?
 - Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie betreffende een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?
 - Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

5. Onderwerp: Gemeentelijke projecten(wegafsluiting/nieuwbouwprojecten)

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

6. Onderwerp: De afvalregelingen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de afvalregelingen in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de afvalregelingen in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de afval regelingen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

7. Onderwerp: Sociaal domein

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over het social domein in de gemeentekrant staat?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over het sociaal domein in de gemeentekrant staat?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over het sociaal domein in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

8. Onderwerp: De kap van bomen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?
 - Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?
 - Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

9. Onderwerp: Gladheidbestrijding

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

10. Onderwerp: Raadsverslagen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?
 - Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?
 - Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

11. Onderwerp: Naturalisatiebijeenvakomsten

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de naturalisatiebijeenvakomsten in de gemeentekrant staan?
 - Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de naturalisatiebijeenvakomsten in de gemeentekrant staan?
 - Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de naturalisatiebijeenvakomsten in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

12. Onderwerp: Adresgegevens gemeentehuis

- a. Wat vindt u ervan als de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

13. Onderwerp: openingstijden

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

14. Onderwerp: Website

- a. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op de website staat?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat niet op de website staat?
- Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op de website staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

15. Onderwerp: Social media

- a. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat op social media staat?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat niet op social media staat?
- Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op social media staat?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

16. Onderwerp: Burgemeester/wethouders aan het woord(column)

- a. Wat vindt u ervan als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?

- Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

17. Onderwerp: Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

18. Onderwerp: De inwoner/expert/ambtenaar aan het woord(diepgang)

- a. Wat vindt u ervan als er een interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er een interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

19. Onderwerp: Vergaderingen gemeenteraad

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?
- Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?
- Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

De enquête

Onderdeel 1 Achtergrondgegevens

Respondentnummer: 8

Leeftijd: 36

Gemeente: Bergen

Ontvangt u het weekblad: Ja

Onderdeel 2 Interview

1. Onderwerp: Gemeentelijke belastingen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?
 - Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?
 - Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

2. Onderwerp: bouwvergunningen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?
 - Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?
 - Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

3. Onderwerp: Bestemmingsplannen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

4. Onderwerp: Evenementenvergunning

- a. Wat vindt u ervan als er informatie betreffende een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?
 - Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie betreffende een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?
 - Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 2 zeer belangrijk

5. Onderwerp: Gemeentelijke projecten(wegafsluiting/nieuwbouwprojecten)

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

6. Onderwerp: De afvalregelingen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de afvalregelingen in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de afvalregelingen in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de afval regelingen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

7. Onderwerp: Sociaal domein

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over het social domein in de gemeentekrant staat?
 - Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over het sociaal domein in de gemeentekrant staat?
 - Ik kan daarmee leven
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over het sociaal domein in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

8. Onderwerp: De kap van bomen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?
 - Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?
 - Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 3 zeer belangrijk

9. Onderwerp: Gladheidbestrijding

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?
 - Ik vind dat onprettig.
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?
 - Dat moet zo zijn;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 1 zeer belangrijk

10. Onderwerp: Raadsverslagen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat onprettig.
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat prettig;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 2 zeer belangrijk

11. Onderwerp: Naturalisatiebijeenvakomsten

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de naturalisatiebijeenvakomsten in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat onprettig.
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de naturalisatiebijeenvakomsten in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat prettig;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de naturalisatiebijeenvakomsten in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 1 zeer belangrijk

12. Onderwerp: Adresgegevens gemeentehuis

- a. Wat vindt u ervan als de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

13. Onderwerp: openingstijden

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

14. Onderwerp: Website

- a. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op de website staat?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat niet op de website staat?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op de website staat?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

15. Onderwerp: Social media

- a. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat op social media staat?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat niet op social media staat?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op social media staat?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

16. Onderwerp: Burgemeester/wethouders aan het woord(column)

- a. Wat vindt u ervan als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?

- Ik vind dat onprettig.
- b. Wat vindt u ervan als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat prettig;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 3 zeer belangrijk

17. Onderwerp: Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?
- Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

18. Onderwerp: De inwoner/expert/ambtenaar aan het woord(diepgang)

- a. Wat vindt u ervan als er een interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?
- Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er een interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?

Totaal onbelangrijk 2 zeer belangrijk

19. Onderwerp: Vergaderingen gemeenteraad

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat onprettig.
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 2 zeer belangrijk

Enquête 9

Onderdeel 1 Achtergrondgegevens

Respondentnummer: 9

Leeftijd: 48

Gemeente: Heiloo

Ontvangt u het weekblad: Ja

Onderdeel 2 Interview

1. Onderwerp: Gemeentelijke belastingen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

2. Onderwerp: bouwvergunningen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?
 - Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

3. Onderwerp: Bestemmingsplannen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

4. Onderwerp: Evenementenvergunning

- a. Wat vindt u ervan als er informatie betreffende een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?
 - Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie betreffende een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

5. Onderwerp: Gemeentelijke projecten(wegafsluiting/nieuwbouwprojecten)

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

6. Onderwerp: De afvalregelingen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de afvalregelingen in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de afvalregelingen in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de afval regelingen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

7. Onderwerp: Sociaal domein

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over het social domein in de gemeentekrant staat?
 - Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over het sociaal domein in de gemeentekrant staat?
 - Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over het sociaal domein in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

8. Onderwerp: De kap van bomen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?
- Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

9. Onderwerp: Gladheidbestrijding

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?
- Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

10. Onderwerp: Raadsverslagen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

11. Onderwerp: Naturalisatiebijeenkomsten

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de naturalisatiebijeenkomsten in de gemeentekrant staan?
- Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de naturalisatiebijeenkomsten in de gemeentekrant staan?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de naturalisatiebijeenkomsten in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

12. Onderwerp: Adresgegevens gemeentehuis

- a. Wat vindt u ervan als de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

13. Onderwerp: openingstijden

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

14. Onderwerp: Website

- a. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op de website staat?
- Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat niet op de website staat?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op de website staat?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

15. Onderwerp: Social media

- a. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat op social media staat?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat niet op social media staat?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op social media staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

16. Onderwerp: Burgemeester/wethouders aan het woord(column)

- a. Wat vindt u ervan als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?

- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?
- Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

17. Onderwerp: Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?
- Neutraal
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

18. Onderwerp: De inwoner/expert/ambtenaar aan het woord(diepgang)

- a. Wat vindt u ervan als er een interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?
- Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er een interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

19. Onderwerp: Vergaderingen gemeenteraad

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

Enquête 10

Onderdeel 1 Achtergrondgegevens

Respondentnummer: 7

Leeftijd: 63

Gemeente: Heiloo

Ontvangt u het weekblad: Ja

Onderdeel 2 Interview

1. Onderwerp: Gemeentelijke belastingen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

2. Onderwerp: bouwvergunningen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

3. Onderwerp: Bestemmingsplannen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

4. Onderwerp: Evenementenvergunning

- a. Wat vindt u ervan als er informatie betreffende een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?
 - Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie betreffende een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?
 - Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

5. Onderwerp: Gemeentelijke projecten(wegafsluiting/nieuwbouwprojecten)

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?
 - Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

6. Onderwerp: De afvalregelingen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de afvalregelingen in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de afvalregelingen in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de afval regelingen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

7. Onderwerp: Sociaal domein

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over het social domein in de gemeentekrant staat?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over het sociaal domein in de gemeentekrant staat?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over het sociaal domein in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

8. Onderwerp: De kap van bomen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

9. Onderwerp: Gladheidbestrijding

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?
- Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

10. Onderwerp: Raadsverslagen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?
- Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

11. Onderwerp: Naturalisatiebijeenkomsten

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de naturalisatiebijeenkomsten in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de naturalisatiebijeenkomsten in de gemeentekrant staan?
- Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de naturalisatiebijeenkomsten in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

12. Onderwerp: Adresgegevens gemeentehuis

- a. Wat vindt u ervan als de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

13. Onderwerp: openingstijden

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

14. Onderwerp: Website

- a. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op de website staat?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat niet op de website staat?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op de website staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

15. Onderwerp: Social media

- a. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat op social media staat?
- Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat niet op social media staat?
- Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op social media staat?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

16. Onderwerp: Burgemeester/wethouders aan het woord(column)

- a. Wat vindt u ervan als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?

- Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

17. Onderwerp: Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

18. Onderwerp: De inwoner/expert/ambtenaar aan het woord(diepgang)

- a. Wat vindt u ervan als er een interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?
- Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?
- Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er een interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

19. Onderwerp: Vergaderingen gemeenteraad

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

Enquête 11

Onderdeel 1 Achtergrondgegevens

Respondentnummer: 11

Leeftijd: 31

Gemeente: Heiloo

Ontvangt u het weekblad: Ja

Onderdeel 2 Interview

1. Onderwerp: Gemeentelijke belastingen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?
 - Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?
 - Dat moet zo zijn;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

2. Onderwerp: bouwvergunningen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?
 - Dat moet zo zijn;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

3. Onderwerp: Bestemmingsplannen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staan?
 - Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

4. Onderwerp: Evenementenvergunning

- a. Wat vindt u ervan als er informatie betreffende een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?
 - Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie betreffende een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

5. Onderwerp: Gemeentelijke projecten(wegafsluiting/nieuwbouwprojecten)

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?
 - Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?
 - Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

6. Onderwerp: De afvalregelingen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de afvalregelingen in de gemeentekrant staan?
 - Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de afvalregelingen in de gemeentekrant staan?
 - Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de afval regelingen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

7. Onderwerp: Sociaal domein

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over het social domein in de gemeentekrant staat?
 - Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over het sociaal domein in de gemeentekrant staat?
 - Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over het sociaal domein in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

8. Onderwerp: De kap van bomen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?
- Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

9. Onderwerp: Gladheidbestrijding

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?
- Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

10. Onderwerp: Raadsverslagen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

11. Onderwerp: Naturalisatiebijeenkomsten

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de naturalisatiebijeenkomsten in de gemeentekrant staan?
- Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de naturalisatiebijeenkomsten in de gemeentekrant staan?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de naturalisatiebijeenkomsten in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

12. Onderwerp: Adresgegevens gemeentehuis

- a. Wat vindt u ervan als de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik kan daarmee leven;
- b. Wat vindt u ervan als er geen de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

13. Onderwerp: openingstijden

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

14. Onderwerp: Website

- a. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op de website staat?
- Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat niet op de website staat?
- Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op de website staat?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

15. Onderwerp: Social media

- a. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat op social media staat?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat niet op social media staat?
- Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op social media staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

16. Onderwerp: Burgemeester/wethouders aan het woord(column)

- a. Wat vindt u ervan als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?

- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

17. Onderwerp: Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?
- Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

18. Onderwerp: De inwoner/expert/ambtenaar aan het woord(diepgang)

- a. Wat vindt u ervan als er een interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?
- Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er een interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

19. Onderwerp: Vergaderingen gemeenteraad

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

Enquête 12

Onderdeel 1 Achtergrondgegevens

Respondentnummer: 12

Leeftijd: 71

Gemeente: Heiloo

Ontvangt u het weekblad: Ja

Onderdeel 2 Interview

1. Onderwerp: Gemeentelijke belastingen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?
 - Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

2. Onderwerp: bouwvergunningen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?
 - Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

3. Onderwerp: Bestemmingsplannen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat prettig;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

4. Onderwerp: Evenementenvergunning

- a. Wat vindt u ervan als er informatie betreffende een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie betreffende een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

5. Onderwerp: Gemeentelijke projecten(wegafsluiting/nieuwbouwprojecten)

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat onprettig.
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat prettig;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

6. Onderwerp: De afvalregelingen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de afvalregelingen in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de afvalregelingen in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de afval regelingen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

7. Onderwerp: Sociaal domein

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over het social domein in de gemeentekrant staat?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over het sociaal domein in de gemeentekrant staat?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over het sociaal domein in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

8. Onderwerp: De kap van bomen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

9. Onderwerp: Gladheidbestrijding

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

10. Onderwerp: Raadsverslagen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

11. Onderwerp: Naturalisatiebijeenvakomsten

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de naturalisatiebijeenvakomsten in de gemeentekrant staan?
- Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de naturalisatiebijeenvakomsten in de gemeentekrant staan?
- Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de naturalisatiebijeenvakomsten in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

12. Onderwerp: Adresgegevens gemeentehuis

- a. Wat vindt u ervan als de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

13. Onderwerp: openingstijden

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

14. Onderwerp: Website

- a. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op de website staat?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat niet op de website staat?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op de website staat?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

15. Onderwerp: Social media

- a. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat op social media staat?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat niet op social media staat?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op social media staat?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

16. Onderwerp: Burgemeester/wethouders aan het woord(column)

- a. Wat vindt u ervan als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?

- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

17. Onderwerp: Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?
- Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

18. Onderwerp: De inwoner/expert/ambtenaar aan het woord(diepgang)

- a. Wat vindt u ervan als er een interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?
- Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er een interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

19. Onderwerp: Vergaderingen gemeenteraad

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

Enquête 13

Onderdeel 1 Achtergrondgegevens

Respondentnummer: 13

Leeftijd: 39

Gemeente: Heiloo

Ontvangt u het weekblad: Ja

Onderdeel 2 Interview

1. Onderwerp: Gemeentelijke belastingen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

2. Onderwerp: bouwvergunningen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de bouwvergunningen in de Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

3. Onderwerp: Bestemmingsplannen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

4. Onderwerp: Evenementenvergunning

- a. Wat vindt u ervan als er informatie betreffende een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?

- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie betreffende een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?
- Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

5. Onderwerp: Gemeentelijke projecten(wegafsluiting/nieuwbouwprojecten)

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

6. Onderwerp: De afvalregelingen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de afvalregelingen in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de afvalregelingen in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de afval regelingen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

7. Onderwerp: Sociaal domein

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over het social domein in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over het sociaal domein in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over het sociaal domein in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

8. Onderwerp: De kap van bomen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat prettig;

- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

9. Onderwerp: Gladheidbestrijding

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?
 - Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

10. Onderwerp: Raadsverslagen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

11. Onderwerp: Naturalisatiebijeenkomsten

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de naturalisatiebijeenkomsten in de gemeentekrant staan?
 - Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de naturalisatiebijeenkomsten in de gemeentekrant staan?
 - Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de naturalisatiebijeenkomsten in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

12. Onderwerp: Adresgegevens gemeentehuis

- a. Wat vindt u ervan als de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
 - Dat moet zo zijn;

- b. Wat vindt u ervan als er geen de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

13. Onderwerp: openingstijden

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

14. Onderwerp: Website

- a. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op de website staat?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat niet op de website staat?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op de website staat?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

15. Onderwerp: Social media

- a. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat op social media staat?
- Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat niet op social media staat?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op social media staat?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

16. Onderwerp: Burgemeester/wethouders aan het woord(column)

- a. Wat vindt u ervan als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?
- Ik kan daarmee leven;

- c. Hoe belangrijk vindt u het als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

17. Onderwerp: Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

18. Onderwerp: De inwoner/expert/ambtenaar aan het woord(diepgang)

- a. Wat vindt u ervan als er een interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?
- Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er een interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

19. Onderwerp: Vergaderingen gemeenteraad

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?
- Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

Enquête 14

Onderdeel 1 Achtergrondgegevens

Respondentnummer: 14

Leeftijd: 75

Gemeente: Heiloo

Ontvangt u het weekblad: Ja

Onderdeel 2 Interview

1. Onderwerp: Gemeentelijke belastingen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

2. Onderwerp: bouwvergunningen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

3. Onderwerp: Bestemmingsplannen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staan?
 - Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

4. Onderwerp: Evenementenvergunning

- a. Wat vindt u ervan als er informatie betreffende een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?
 - Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie betreffende een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?
 - Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

5. Onderwerp: Gemeentelijke projecten(wegafsluiting/nieuwbouwprojecten)

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?
 - Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

6. Onderwerp: De afvalregelingen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de afvalregelingen in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de afvalregelingen in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de afval regelingen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

7. Onderwerp: Sociaal domein

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over het social domein in de gemeentekrant staat?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over het sociaal domein in de gemeentekrant staat?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over het sociaal domein in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

8. Onderwerp: De kap van bomen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?
- Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

9. Onderwerp: Gladheidbestrijding

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

10. Onderwerp: Raadsverslagen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

11. Onderwerp: Naturalisatiebijeenkomsten

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de naturalisatiebijeenkomsten in de gemeentekrant staan?
- Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de naturalisatiebijeenkomsten in de gemeentekrant staan?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de naturalisatiebijeenkomsten in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

12. Onderwerp: Adresgegevens gemeentehuis

- a. Wat vindt u ervan als de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

13. Onderwerp: openingstijden

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

14. Onderwerp: Website

- a. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op de website staat?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat niet op de website staat?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op de website staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

15. Onderwerp: Social media

- a. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat op social media staat?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat niet op social media staat?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op social media staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

16. Onderwerp: Burgemeester/wethouders aan het woord(column)

- a. Wat vindt u ervan als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?

- Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

17. Onderwerp: Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?
- Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

18. Onderwerp: De inwoner/expert/ambtenaar aan het woord(diepgang)

- a. Wat vindt u ervan als er een interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er een interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

19. Onderwerp: Vergaderingen gemeenteraad

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?
- Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

Enquête 14

Onderdeel 1 Achtergrondgegevens

Respondentnummer: 14

Leeftijd: 32

Gemeente: Heiloo

Ontvangt u het weekblad: Ja

Onderdeel 2 Interview

1. Onderwerp: Gemeentelijke belastingen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?
 - Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?
 - Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 3 zeer belangrijk

2. Onderwerp: bouwvergunningen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?
 - Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?
 - Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

3. Onderwerp: Bestemmingsplannen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staan?
 - Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staan?
 - Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

4. Onderwerp: Evenementenvergunning

- a. Wat vindt u ervan als er informatie betreffende een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?
 - Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie betreffende een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?
 - Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

5. Onderwerp: Gemeentelijke projecten(wegafsluiting/nieuwbouwprojecten)

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?
 - Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?
 - Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

6. Onderwerp: De afvalregelingen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de afvalregelingen in de gemeentekrant staan?
 - Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de afvalregelingen in de gemeentekrant staan?
 - Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de afval regelingen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 3 zeer belangrijk

7. Onderwerp: Sociaal domein

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over het social domein in de gemeentekrant staat?
 - Ik kan daarmee leven;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over het sociaal domein in de gemeentekrant staat?
 - Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over het sociaal domein in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

8. Onderwerp: De kap van bomen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?
 - Ik kan daarmee leven;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?
 - Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 3 zeer belangrijk

9. Onderwerp: Gladheidbestrijding

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?
 - Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?
 - Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 2 zeer belangrijk

10. Onderwerp: Raadsverslagen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?
 - Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?
 - Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

11. Onderwerp: Naturalisatiebijeekkomsten

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de naturalisatiebijeekkomsten in de gemeentekrant staan?
 - Ik kan daarmee leven;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de naturalisatiebijeekkomsten in de gemeentekrant staan?
 - Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de naturalisatiebijeekkomsten in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

12. Onderwerp: Adresgegevens gemeentehuis

- a. Wat vindt u ervan als de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

13. Onderwerp: openingstijden

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

14. Onderwerp: Website

- a. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op de website staat?
- Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat niet op de website staat?
- Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op de website staat?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

15. Onderwerp: Social media

- a. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat op social media staat?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat niet op social media staat?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op social media staat?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

16. Onderwerp: Burgemeester/wethouders aan het woord(column)

- a. Wat vindt u ervan als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?

- Ik vind dat onprettig.
- b. Wat vindt u ervan als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?
- Dat moet zo zijn;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 1 zeer belangrijk

17. Onderwerp: Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?
- Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?
- Ik vind dat prettig;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 3 zeer belangrijk

18. Onderwerp: De inwoner/expert/ambtenaar aan het woord(diepgang)

- a. Wat vindt u ervan als er een interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?
- Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er een interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?

Totaal onbelangrijk 3 zeer belangrijk

19. Onderwerp: Vergaderingen gemeenteraad

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?
- Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?
- Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

Enquête 16

Onderdeel 1 Achtergrondgegevens

Respondentnummer: 16

Leeftijd: 23

Gemeente: Heiloo

Ontvangt u het weekblad: Ja

Onderdeel 2 Interview

1. Onderwerp: Gemeentelijke belastingen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?
 - Ik kan daarmee leven;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de gemeentelijke belastingen in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

2. Onderwerp: bouwvergunningen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?
 - Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?
 - Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de bouwvergunningen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 3 zeer belangrijk

3. Onderwerp: Bestemmingsplannen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over een bestemmingsplan in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

4. Onderwerp: Evenementenvergunning

- a. Wat vindt u ervan als er informatie betreffende een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?
 - Ik vind dat prettig;
 - Dat moet zo zijn;
 - Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie betreffende een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?
 - Ik vind dat prettig;
 - Dat moet zo zijn;
 - Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over een evenementenvergunning in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

5. Onderwerp: Gemeentelijke projecten(wegafsluiting/nieuwbouwprojecten)

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de gemeentelijke projecten in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

6. Onderwerp: De afvalregelingen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de afvalregelingen in de gemeentekrant staan?
 - Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de afvalregelingen in de gemeentekrant staan?
 - Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de afval regelingen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 2 zeer belangrijk

7. Onderwerp: Sociaal domein

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over het social domein in de gemeentekrant staat?
 - Ik kan daarmee leven;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over het sociaal domein in de gemeentekrant staat?
 - Dat moet zo zijn;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over het sociaal domein in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 2 zeer belangrijk

8. Onderwerp: De kap van bomen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?
 - Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?
 - Ik kan daarmee leven;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de kap van bomen in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 4 zeer belangrijk

9. Onderwerp: Gladheidbestrijding

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?
 - Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?
 - Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over gladheidbestrijding in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 2 zeer belangrijk

10. Onderwerp: Raadsverslagen

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?
 - Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?
 - Ik ben neutraal;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de raadsverslagen in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 2 zeer belangrijk

11. Onderwerp: Naturalisatiebijeenvakomsten

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de naturalisatiebijeenvakomsten in de gemeentekrant staan?
 - Ik kan daarmee leven;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de naturalisatiebijeenvakomsten in de gemeentekrant staan?
 - Dat moet zo zijn;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de naturalisatiebijeenvakomsten in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 1 2 3 4 5 6 7 zeer belangrijk

12. Onderwerp: Adresgegevens gemeentehuis

- a. Wat vindt u ervan als de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de adresgegevens van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

13. Onderwerp: openingstijden

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staan?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de openingstijden van het gemeentehuis in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

14. Onderwerp: Website

- a. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op de website staat?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat niet op de website staat?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op de website staat?

Totaal onbelangrijk 6 zeer belangrijk

15. Onderwerp: Social media

- a. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat op social media staat?
- Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als de informatie die in de gemeentekrant staat niet op social media staat?
- Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de informatie die in de gemeentekrant staat ook op social media staat?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

16. Onderwerp: Burgemeester/wethouders aan het woord(column)

- a. Wat vindt u ervan als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?
 - Ik ben neutraal;
- b. Wat vindt u ervan als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?
 - Dat moet zo zijn;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als de burgemeester met een column in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 2 zeer belangrijk

17. Onderwerp: Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over Informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over achterliggende motieven van gemeentelijke besluiten in de gemeentekrant staat?

Totaal onbelangrijk 2 zeer belangrijk

18. Onderwerp: De inwoner/expert/ambtenaar aan het woord(diepgang)

- a. Wat vindt u ervan als er een interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?
 - Ik vind dat prettig;
- b. Wat vindt u ervan als er geen interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?
 - Ik vind dat onprettig.
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er een interview met een expert in de gemeentekrant staat over een bepaald onderwerp?

Totaal onbelangrijk 7 zeer belangrijk

19. Onderwerp: Vergaderingen gemeenteraad

- a. Wat vindt u ervan als er informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?
 - Dat moet zo zijn;
- b. Wat vindt u ervan als er geen informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?
 - Dat moet zo zijn;
- c. Hoe belangrijk vindt u het als er informatie over de vergaderingen van de gemeenteraad in de gemeentekrant staan?

Totaal onbelangrijk 5 zeer belangrijk

Bijlage IX Logboek

Datum	Betrokkene/locatie	Activiteit	Afspraken/besluitenlijst
06-03-2017	Susanne Nieuwenhuis,	Eerste telefonische contact met de opdrachtgever.	Afspraak gemaakt om een eerste opzet voor de afstudeerstage te maken
08-03-2017		Eerste opzet probleemformulering opgesteld -Aanvraag ingediend voor afstuderen Hogeschool Leiden	
13-03-2017	/ Susanne Nieuwenhuis	Telefonisch contact	Voorlopige probleemformulering mailen.
14-03-2017		Mailing hogeschool	
15-03-2017	Hogeschool Leiden/Wies Edam	Studievoortgangsgesprek	Mevrouw Edam op de hoogte houden van
17-03-2017	Gemeentehuis Castricum/ Susanne Nieuwenhuis		Mondeling overleg over de opdracht en wanneer er gestart kan worden.
21-03-2017	Gemeentehuis Castricum		Eerste dag op het gemeentehuis Castricum. Hoofdstuk 2 afgerond situatieschets.
24-03-2017	Gemeentehuis Castricum/Dorine vd Meij en Joke vd Stok	voortgangsgesprek	Probleemformulering en situatieschets goedgekeurd.
28-03-2017	Gemeentehuis Castricum/ Joke vd Stok	Literatuuronderzoek/ voortgangsgesprek	Start theoretisch kader en kort gesloten met Joke
30-03-2017	Gemeentehuis Castricum	Literatuuronderzoek	
06-04-2017	Gemeentehuis Castricum	Literatuuronderzoek	Theoretisch kader afgerond
07-04-2017	Gemeentehuis Castricum en Hogeschool Leiden/	Literatuuronderzoek	Start methodologie
11-04-2017	Gemeentehuis Castricum/ Dorine vd Meij	Literatuuronderzoek /Voortgangsgesprek	
12-04-2017	Gemeentehuis Castricum		Methodologie afgerond
17-04-2017			Topic Guide
19-04-2017	Gemeentehuis Castricum/ John Boerzik en Joke vd Meij	Brainstormsessie m.b.t. de kernwaarden voor de interviews	

20-04-2017	Gemeentehuis Castricum		Topic guide afronden
24-04-2017	Start interviews	Interviewen locatie Bergen	interviews
26-04-2017	Gemeentehuis Bergen	Interviewen locatie Bergen	interviews
02-05-2017	Gemeentehuis Bergen	Interviewen locatie Bergen	interviews
04-05-2017	Gemeentehuis Bergen	Interviewen locatie Bergen	interviews
08-05-2017	Gemeentehuis Heiloo	Interviewen locatie Heiloo	interviews
09-05-2017	Gemeentehuis Heiloo	Interviewen locatie Heiloo	interviews
09-05-2017	Gemeentehuis Castricum	voortgangsgesprek	Hoe verlopen de interviews
16-05-2017	Gemeentehuis Heiloo	Interviewen locatie Heiloo	interviews
19-05-2017	Gemeentehuis Heiloo	Interviewen locatie Heiloo	Interviews
22-05-2017	Gemeentehuis Heiloo	Interviewen locatie Heiloo	Interviews
30-05-2017		Verwerken interviews	Uittypen interviews
31-05-2017		Verwerken interviews	Uittypen interviews
05-06-2017		Verwerken interviews	Uittypen interviews
07-06-2017	Gemeentehuis Bergen/	Verwerken interviews/afspraken voortgang	Uittypen interviews/ Gesprek met begeleider mbt voortgang
12-06-2017		Verwerken interviews	Uittypen interviews
16-06-2017		Verwerken interviews	Uittypen interviews
21-06-2017		Verwerken interviews	Uittypen interviews
23-06-2017	Gemeentehuis Castricum	Verwerken interviews	Uittypen interviews
26-06-2017		Verwerken interviews	Uittypen interviews
27-06-2017		Verwerken interviews	Uittypen interviews
03-07/17-07	Vakantie	Vakantie	Vakantie
19-07-2017		Verwerken interviews	Uittypen interviews
22-07-2017		Verwerken interviews	Uittypen interviews
27-07-2017		Analyseschema's maken	Analyseren interviews

28-07-2017	Gemeentehuis Castricum	Analyseschema's maken/voortgangsgesprek	Analyseren interviews
01-08-2017		Analyseschema's maken	Analyseren interviews
04-08-2017		Enquête uitwerken	Analyseren enquête
07-08-2017		Enquête uitwerken	Analyseren enquête
08-08-2017		Analyse schema labelen en verwerken resultaten	Labelen analyseschema
09-08-2017		Analyse schema labelen en verwerken resultaten	Uitwerken Hoofdstuk Resultaten.
10-08-2017	t	Analyse schema labelen en verwerken resultaten	Uitwerken hoofdstuk Resultaten en Conclusie
11-08-2017		Uitwerken resultaten	Uitwerken aanbevelingen
12-08-2017		Uitwerken resultaten	Uitwerken Implementatieplan
13-08-2017		Uitwerken resultaten	Uitwerken Implementatieplan
14-08-2017		Uitwerken resultaten	Uitwerken Implementatieplan
15-08-2017		Uitwerken resultaten	Uitwerken discussie
16-08-2017	Gemeentehuis Castricum	Uitwerken resultaten/ voortgangsgesprek	Bijlagen controleren
17-08-2017		Laatste onderdelen	Laatste onderdelen nakijken en samenvoegen.
18-08-2017		Spellingscontrole en naar de copyshop zenden	Nakijken
19-08-2017	Copyshop	Scriptie opmaken en afdrukken	
20-08-2017		Inleveren middels ELO	
21-08-2017	Hogeschool Leiden	Inleveren voor 09.00 uur op de Hogeschool Leiden	Inleveren scriptie