

A stack of white papers with a metal paperclip at the top left. A hand is holding a yellow pencil, drawing a horizontal line on the paper. The title 'Bijlagen scriptie' is printed in the center.

Bijlagen scriptie

- Gemeentelijke Communicatie in Leiden Noord -

Student:
Studentnummer.:
Opdrachtgever:
Contactpersoon:
School:
Studie:
Docent:
Module:
Datum:

Kasper Hoekstra
07018479
Gemeente Leiden, Bureau Communicatie
Mirjam van der Loo
De Haagse Hogeschool
Communicatie, voltijd
Marian Hovius
Afstudeerfase
1 juni 2011

Inhoudsopgave

Bijlage 1 – Demografische cijfers	3
Bijlage 2 – Het Mentality-model	4
Bijlage 3 – Aanpak enquêtering	6
Bijlage 4 – Vragenlijst	9
Bijlage 5 – Opzet interviews	13
Bijlage 6 – Methodieken accountability	14
Bijlage 7 – Integrale uitwerking interviews	15
Bijlage 8 – Overzicht communicatiemiddelen	27
- Overzicht op verzoek van opdrachtgever niet opgenomen in HBO-Kennisbank -	
Bijlage 9 – Tabellen kwantitatief onderzoek	29
Bijlage 10 – Opmerkingen tijdens kwantitatief onderzoek	38

Bijlage 1 – Demografische cijfers

Ter indicatie van de bevolkingsopbouw van Leiden Noord, staan hieronder de cijfers over sekse, leeftijd en herkomst volgens de gemeentelijke website. Omdat Nieuw Leyden (nog) niet wordt gezien als een nieuwe buurt binnen de wijk Leiden Noord, zijn hier geen specifieke cijfers over.

Naam gebied	Totaal		Mannen		Vrouwen	
	Aantallen	in %	Aantallen	in %	Aantallen	in %
Leiden	117.951	100	57.552	48,8	60.399	51,2
Leiden Noord	12.938	100	6.417	49,6	6.521	50,4
Groenord	1.649	100	809	49,1	840	50,9
Noorderkwartier	5.218	100	2.612	50,1	2.606	49,9
De Kooi	6.071	100	2.996	49,3	3.075	50,7

Tabel 2: Leidse bevolking naar sekse per buurt.

Bron: Gemeente Leiden, 1 januari 2011a

Naam gebied	Leeftijd 20 -		Leeftijd 20 - 65		Leeftijd 65 +	
	Aantallen	in %	Aantallen	in %	Aantallen	in %
Leiden	24.386	20,7	79.021	67,0	14.544	12,3
Leiden Noord	2.680	20,7	8.780	67,9	1.478	11,4
Groenord	326	19,8	1.226	74,3	97	5,9
Noorderkwartier	1.069	20,5	3.532	67,7	617	11,8
De Kooi	1.285	21,2	4.022	66,2	764	12,6

Tabel 3: Leidse bevolking naar leeftijd per buurt.

Bron: Gemeente Leiden, 1 januari 2011b

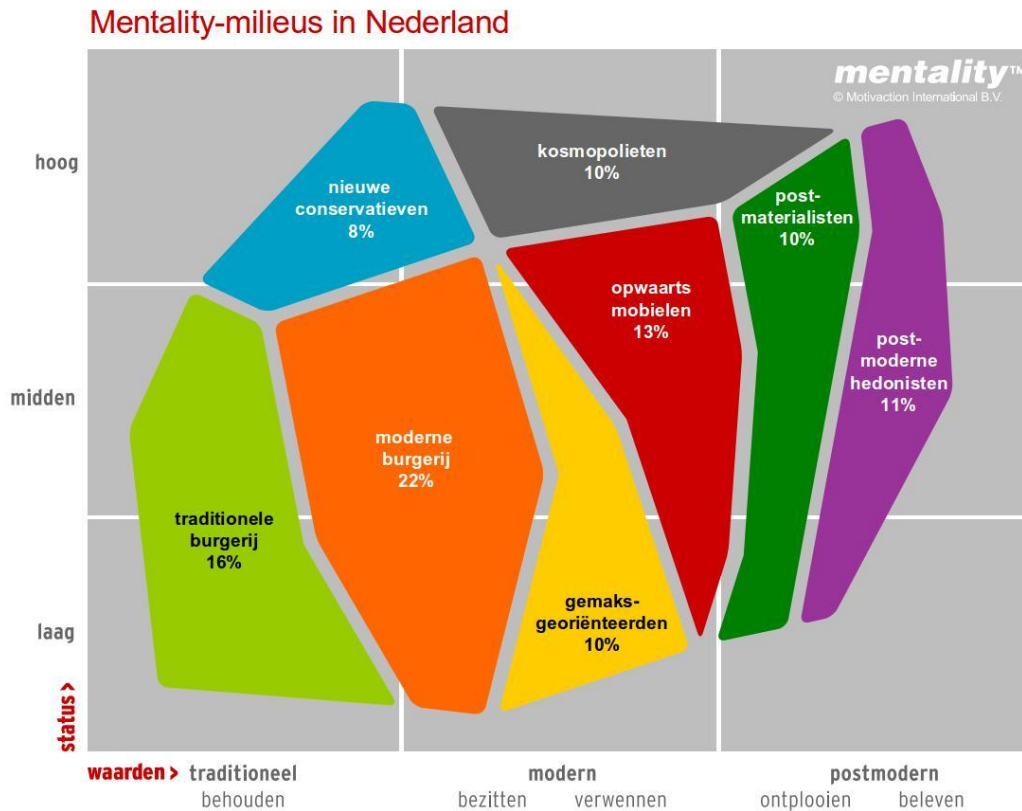
Naam gebied	Westerse allochtonen in %	Niet-westerse allochtonen in %					
		Totaal	Marokko	Turkije	Suriname	Ned.Antillen /Aruba	Overig
Leiden	12,8	15,0	4,4	1,9	1,6	1,1	6,0
Leiden Noord	10,3	25,0	11,6	3,6	1,5	1,3	7,0
Groenord	16,5	9,79	3,2	0,89	1,6	1,0	3,1
Noorderkwartier	10,8	28,3	13,8	3,3	1,7	1,2	8,3
De Kooi	8,3	26,3	12,0	4,6	1,3	1,4	7,0

Tabel 4: Leidse bevolking naar herkomst per buurt.

Bron: Gemeente Leiden, 1 januari 2011c

Bijlage 2 – Het Mentality-model

Volgens het Mentality-model van Motivaction (figuur 2) heeft Nederland acht sociale milieus. “We definiëren deze sociale milieus op basis van persoonlijke opvattingen en waarden die aan de levensstijl van mensen ten grondslag liggen” (Motivaction, 2010a). Hieronder volgt een overzicht en de kenmerken van de acht sociale milieus (tabel 5).



*Figuur 2: Het Mentality-Model.
Bron: Motivaction, 2010a*

Sociale milieus	Verklaring	Sociodemografie
Nieuw conservatieven	De liberaal-conservatieve maatschappelijke bovenlaag die technologische ontwikkeling omarmt en zich verzet tegen sociale en culturele vernieuwing.	- Meer mannen dan vrouwen - Meer ouderen - Meer hoogopgeleiden - Meer hoge inkomens
Kosmopolieten	Kritische wereldburgers die postmoderne waarden als ontplooiën en beleven integreren met moderne waarden als succes, materialisme en genieten.	- Evenveel mannen als vrouwen - Meer jongeren - Meer hoge inkomens
Traditionele burgerij	De moralistische, plichtsgetrouwe en op de status-quo gerichte burgerij die vasthoudt aan tradities en materiële bezittingen.	- Meer vrouwen dan mannen - Weinig jongeren - Minder hoogopgeleiden - Vaker modaal inkomen
Moderne burgerij	De conformistische, statusgevoelige burgerij die het evenwicht zoekt tussen traditie en moderne waarden als consumeren en genieten.	- Evenveel mannen als vrouwen - Alle leeftijden - Relatief laagopgeleid - Alle inkomensniveaus
Gemaksgeoriënteerden	De impulsieve en passieve consument die in de eerste plaats streeft naar een onbezorgd, plezierig en comfortabel leven.	- Meer vrouwen dan mannen - Minder ouderen - Meer laagopgeleiden - Meer lage inkomens
Opwaarts mobilen	De carrièregerichte individualisten met een uitgesproken fascinatie voor sociale status, nieuwe technologie, risico en spanning.	- Meer mannen dan vrouwen - Relatief veel jongeren - Alle opleidingsniveaus - Alle inkomensniveaus
Postmaterialisten	De maatschappijkritische idealisten die zichzelf willen ontplooiën, stelling nemen tegen sociaal onrecht en opkomen voor het milieu.	- Meer vrouwen dan mannen - Iets vaker hogere leeftijd - Meer hoogopgeleiden - Alle inkomensniveaus
Postmoderne hedonisten	De pioniers van de beleveniscultuur, waarin experiment en het breken met morele en sociale conventies doelen op zichzelf zijn geworden.	- Evenveel mannen als vrouwen - Meer jongeren - Meer hoogopgeleiden - Alle inkomensniveaus

*Tabel 5: De acht sociale milieus volgens het Mentality-model van Motivaction.
Bron: Motivaction, 2010b*

Bijlage 3 – Aanpak enquête

Uitgaande van een minimum respons van honderd om het gehele onderzoek generaliseerbaar te laten zijn over heel Leiden Noord (als steekproef); en uitgaande van tabel 1 (de adresverdeling in Leiden Noord), toont tabel 6 het aantal benodigde respondenten per gebied.

Gebied	Naam	Berekening	Respons
1	Groenoord	$100/6540 \cdot 663 =$	10
2	Noorderkwartier	$100/6540 \cdot 2453 =$	38
3	De Kooi	$100/6540 \cdot 3004 =$	46
4	Nieuw Leyden (NL)	$100/6540 \cdot 420 =$	6
Totaal wijk	Leiden Noord	$100/6540 \cdot 6540 =$	100

Tabel 6: Aantal benodigde respondenten per gebied.

Bron: GISkit Viewer 2005

In tabel 6 staat bij ‘respons’ de minimum aantal te behalen respondenten per gebied (op basis van het aantal adressen in deze gebieden volgens GISkit Viewer 2005) om tot een afspiegeling te komen van de bevolking in Leiden Noord. Geprobeerd is om bij het enquêteren tot deze aantallen per gebied te komen. Om dit in de hand te werken, is er in elk van de vier gebieden vragenlijsten afgenomen. Dit sloot echter niets voor honderd procent uit. Als er een enquête afgenomen wordt bij een persoon in Groenoord, wil dat niet gelijk zeggen dat die persoon daar vandaan komt. Een van de eerste vragen bij de vragenlijst (zie bijlage 4) was dus ook, in welk gebied de persoon woonde. De aantallen zijn bijgehouden, zodat de vorderingen en de nog te behalen aantal respondenten inzichtelijk waren.

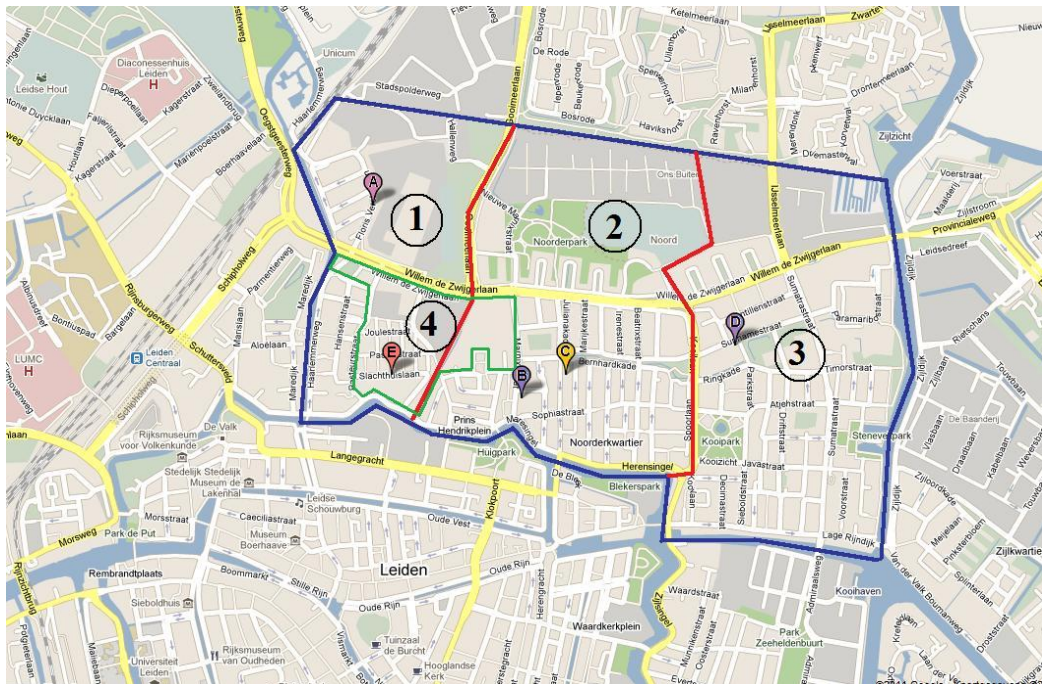
Ik nam een brief mee vanuit de gemeentelijk organisatie, ondertekend door het plaatsvervangend hoofd van communicatie. De brief bevestigde dat ik in opdracht van de gemeente Leiden het onderzoek uitvoerde. Mocht ik vragen krijgen over mijn intenties, dan kon ik de brief tonen. Dit is echter niet gebeurd. Als hulpmiddel bij het enquêteren nam ik een kaartje mee met de gebiedsgrenzen en een overzicht van welke straten bij welk gebied horen. Als mensen niet zeker waren over het gebied waarin ze woonden, dan boden deze hulpmiddelen uitkomst.

Als hulpmiddel bij de vragen nam ik een exemplaar mee van de nieuwsbrief special. Mocht het verschil bij de respondenten niet geheel duidelijk zijn tussen de gewone en de speciale editie van de nieuwsbrief, dan kon dit gemakkelijk uitgelegd worden aan de hand van het voorbeeldexemplaar.

Op de volgende pagina staat de planning. Hierin staat wanneer en waar (figuur 3) ik wilde enquêteren en wat de targets waren. De aangegeven plekken waren startpunten. Het hing van de hoeveelheid respondenten af of er verder doorgelopen moest worden of niet. De startpunten waren wel zodanig uitgekozen dat er op deze locaties een redelijke hoeveelheid mensen te verwachten was (zoals in de Surinamestraat bij de apotheek, de school en de Albert Heijn). De tijdstippen van enquêteering waren aangepast aan de momenten waarop de mensen te verwachten waren. De organisaties in de buurt werden op de hoogte gesteld van de enquêteering.

Het uiteindelijke enquêteren is iets anders verlopen. Ik heb de locaties en tijdstippen niet letterlijk gevolgd. Dit was afhankelijk van het hoeveelheid respondenten. Zo was het bijvoorbeeld niet meer nodig om de vragenlijsten af te nemen bij de snackbar (dit kon pas op zondag). In plaats daarvan heb ik genoeg vragenlijsten afgenomen op andere plekken. Uiteindelijk is het gelukt om aan 105 respondenten te komen, door zowel op dinsdag als op woensdag de hele dag te enquêteren.

Planning



Figuur 3: Leiden Noord en de vier gebieden.

Bronnen: Google Maps (2011) & GISKit Viewer 2005 & NieuwLeiden.nl (2010), bewerkt met MSPaint.

1. Groenoord

- A) Startpunt: Kruising Floris Versterlaan en Bakker Korffstraat
 Wanneer: Dinsdag, 14.00 uur tot 17.00 uur
 Target: 10 respondenten

2. Noorderkwartier

- B) Startpunt: Snackbar Hendo. Marnixstraat 9
 Wanneer: Vrijdag, 17.00 uur tot 20.00 uur
 C) Startpunt: Rondedans (Stichting Radius). Julianastraat 74
 Wanneer: Dinsdag, 10.00 uur tot 13.00 uur
 Target: 38 respondenten

3. De Kooi

- D) Startpunt: Apotheek Kooi (& Albert Heijn en scholen). Surinamestraat 7
 Wanneer: Maandag, 08.00 uur tot 11.00 uur
 Maandag, 11.00 uur tot 14.00 uur
 Maandag, 14.00 uur tot 17.00 uur
 Target: 46 respondenten

4. Nieuw Leyden

- E) Startpunt: Pollewop Buitenschoolse Opvang B4KIDS, Slachthuislaan 25
 Wanneer: Vrijdag, 14.00 uur tot 17.00 uur
 Target: 6 respondenten

Opinie- en omgevingsonderzoek als fieldresearch

Hogendoorn spreekt over twee redenen waarom onderzoek ‘communicatieonderzoek’ genoemd kan worden. Hij onderscheid hierin een ‘enge’ en een ‘ruime’ invulling van de term. (Hogendoorn, 2008, p.25) Hogendoorn volgend, valt dit onderzoek onder de ‘ruime invulling van communicatieonderzoek’. De verzamelde gegevens worden namelijk gebruikt bij het nemen van beslissingen over communicatie (welke communicatiemiddelen kunnen het best ingezet worden?). Mijn onderzoek valt ook deels onder de ‘enge invulling van communicatieonderzoek’, omdat de verzamelde gegevens betrekking hebben op communicatie (welke communicatiemiddelen gebruiken de wijkbewoners nu?). Echter, deze gegevens worden gebruikt om de huidige strategie verder in kaart te brengen. Bovendien is mijn doelstelling binnen het onderzoek te achterhalen aan welke informatie en aan welke communicatiemiddelen de wijkbewoners behoefte hebben. Hierdoor valt mijn fieldresearch, de theorie van Hogendoorn volgend, onder de noemer ‘opinie- en omgevingsonderzoek’ en betreft het de ‘ruime’ invulling van de term communicatieonderzoek. (Hogendoorn, 2008, p.133)

Eenheid Beleidsonderzoek en Analyse

Ik heb de mogelijkheden bekeken om hulp te krijgen van de eenheid *Beleidsonderzoek en Analyse* (BOA) van de gemeente Leiden. Wellicht konden zij een groot deel van de uitvoering van het kwantitatieve onderzoek (enquêtes) voor hun rekening nemen en antwoorden verkrijgen via het LeidenPanel. Dit in de hoop om tijd te besparen en/of de mogelijkheid te hebben meer respondenten te bereiken. Dit zou de generaliseerbaarheid van mijn bevindingen ten goede zijn gekomen.

Het LeidenPanel is een in 2006 opgezet digitaal panel bestaande uit bijna 600 inwoners van Leiden die een afspiegeling vormen van de Leidse bevolking. (Gemeente Leiden, n.a.-a) Helaas kon de eenheid BOA mij niet assisteren in het kwantitatieve onderzoek (enquête) met het LeidenPanel, omdat het niet mogelijk is om een uitsplitsing naar district te maken (Leiden Noord is één van de tien districten van Leiden). Daarbij zou er dan te weinig respondenten in het panel zitten om het kwantitatieve onderzoek representatief te laten zijn.

Ook heb ik gekeken naar de mogelijkheid om een eigen gemaakte enquête via de eenheid BOA uit te laten zetten. De eenheid BOA zou dan de verspreiding, inname en verwerking van de enquêtes voor haar rekening hebben genomen. Helaas was hier te veel tijd en geld mee gemoeid, vanwege een te grote onderzoeksgroep (bijna 6600 adressen in Leiden Noord). Daarbij schoot ik het doel van mijn onderzoek voorbij, omdat de gemeente Leiden juist een klein en snel onderzoek wilde dat niet veel geld en tijd zou kosten; een ‘quick scan voor een quick win’. Ook bij de uitvoering van een steekproef zou te veel geld en tijd zijn gemoeid.

Wel kon BOA mij helpen aan informatie door eerder uitgevoerde onderzoeken beschikbaar te stellen. Dit zijn onderzoeken zoals via het LeidenPanel, maar ook de Stadsenquête Sinds 2001 wordt elk jaar de Stadsenquête gehouden. Dit is een telefonisch onderzoek onder drie- à vierduizend Leidenaren vanaf 18 jaar. (Gemeente Leiden, n.a.-b) Binnen alle eerder uitgevoerde onderzoeken kon ik zoeken naar uitkomsten relevant voor Leiden Noord wat betreft de informatievoorziening. Daarbij kon ik de vragenlijsten gebruiken als inspiratiebron.

Bijlage 4 – Vragenlijst

Vragenlijst informatievoorziening inwoners Leiden Noord

Doel: Afstudeeronderzoek

Tijd: 5 minuten

Mijn naam is Kasper Hoekstra en ik ben een student aan De Haagse Hogeschool. In opdracht van de gemeente Leiden doe ik mijn afstudeeronderzoek in Leiden Noord. Mag ik u wat vragen stellen over de informatie die u krijgt van de gemeente Leiden over de bouwprojecten hier in de buurt?

Controlevragen

Zet een rondje om het goede antwoord.

01. Woont u in Leiden Noord?

- 1) Ja
- 2) Nee → Einde
“Sorry ik zoek voor mijn onderzoek alleen mensen die woonachtig zijn in Leiden Noord.”
- 3) Weet niet → ga naar vraag 03

02. In welke buurt woont u?

- 1) Groenoord
- 2) Noorderkwartier
- 3) De Kooi
- 4) Nieuw Leyden
- 5) Weet niet → ga naar vraag 03
- 6) Andere wijk → Einde
“Sorry ik zoek voor mijn onderzoek alleen mensen die woonachtig zijn in Leiden Noord.”

Wanneer vraag 01 en 02 positief beantwoord zijn, vraag 03 overslaan!

03. In welke straat woont u?

.....

.....

.....

Aanleiding

In uw wijk Leiden Noord wordt veel gebouwd, denk aan de Willem de Zwijgerlaan, de nieuwe woonwijken Nieuw Leyden en Groenoord, brede school Het Gebouw bij het Kooiplein en de nieuwe moskee. Ook organiseert de gemeente via het Sociale Programma allerlei activiteiten om uw wijk veiliger en gezelliger te maken. Met deze projecten wil de gemeente van Leiden Noord een woonwijk maken waar mensen op een prettige manier kunnen wonen en werken.

Over de bouwprojecten geeft de gemeente Leiden regelmatig informatie. Deze vragenlijst gaat in op hoe u de informatie krijgt en hoe u de informatie graag zou willen krijgen van de gemeente. Door uw mening te geven kan de gemeente Leiden nog beter rekening houden met uw wensen.

Informatievoorziening

Zet een rondje om het goede antwoord.

1. Krijgt u informatie van de gemeente Leiden over de projecten in Leiden Noord?

- 1) Ja (ga naar vraag 3)
- 2) Nee (ga naar vraag 7)
- 3) Weet niet (ga naar vraag 2)

2. Heeft u wel eens gehoord over de bouwprojecten in Leiden Noord aan de Willem Zwijgerlaan, Groenord, Nieuw Leyden, Kooiplein, brede school Het Gebouw, Tuin van Noord/ Van Voorthuysenlocatie of het Sociale Programma dat gericht is op activiteiten om uw wijk veiliger en gezelliger te maken?

- 1) Ja, namelijk...

.....
.....
.....

- 2) Nee (ga naar vraag 7)

3. Hoe komt u aan informatie van de gemeente Leiden over de bouwprojecten in Leiden Noord? (Eerst spontaan beantwoorden, dan helpen.)

Meerdere antwoorden mogelijk

- 1) Website gemeente Leiden
- 2) De Leiden Noord website (website van de gezamenlijke buurtverenigingen in Leiden Noord)
- 3) Leidsch Dagblad
- 4) Huis-aan-huisblad (zoals Het op Zondag, Leids Nieuwsblad of Witte Weekblad)
- 5) Stadskrant (informatiepagina gemeente Leiden in Leids Nieuwsblad)
- 6) Nieuwsbrief Wijkontwikkeling Leiden Noord per post
- 7) Nieuwsbrief Special (over de stand van zaken van alle lopende projecten, in kleur)
- 8) Brief van de gemeente (bewonersbrief)
- 9) LCD-scherm in de wijk
- 10) Via buurtbewoners/familie of wijk- of sportvereniging
- 11) Informatiecentra
- 12) Bewonersavonden
- 13) Excursies
- 14) (Verkeers)borden langs de weg
- 15) Twitter
- 16) YouTube filmpjes
- 17) Regionale televisie (zoals TV West)
- 18) Regionale radiozender, zoals radio West
- 19) Lokale radiozender, zoals Unity FM en Sleutelstad
- 20) Anders, namelijk....

.....
.....
.....

Informatiebeoordeling

Zet een rondje om het goede antwoord.

4. Welk rapportcijfer zou u de communicatie van de gemeente Leiden over de projecten in Leiden Noord willen geven?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

5. Bent u tevreden of ontevreden over de communicatie van de gemeente Leiden over de projecten in Leiden Noord?

- 1) Tevreden
- 2) Eerder tevreden dan ontevreden
- 3) Noch tevreden, noch ontevreden
- 4) Eerder ontevreden dan tevreden
- 5) Ontevreden
- 6) Weet niet

6. Wat is de reden voor het antwoord bij vraag 5?

.....
.....

Informatiebehoeftes

Zet een rondje om het goede antwoord.

7. Als u mocht kiezen, op welke manier zou u dan het liefst aan de informatie willen komen van de gemeente Leiden over de bouwprojecten in Leiden Noord?

Meerdere antwoorden mogelijk

- 1) Website gemeente Leiden
- 2) De Leiden Noord website (website van de gezamenlijke buurtverenigingen in Leiden Noord)
- 3) Leidsch Dagblad
- 4) Huis-aan-huisblad (zoals Het op Zondag, Leids Nieuwsblad of Witte Weekblad)
- 5) Stadskrant (informatiepagina gemeente Leiden in Leids Nieuwsblad)
- 6) Nieuwsbrief Wijkontwikkeling Leiden Noord per post
- 7) Nieuwsbrief special over de stand van zaken
- 8) Brief van de gemeente (bewonersbrief)
- 9) Folder of flyer
- 10) E-mail of digitale nieuwsbrief
- 11) Digitale borden / LCD-scherm in de wijk
- 12) Via buurtbewoners/familie of wijk- of sportvereniging
- 13) Informatiecentra
- 14) Bewonersavonden
- 15) Excursies
- 16) (Verkeers)borden langs de weg
- 17) Sms
- 18) Twitter
- 19) Hyves
- 20) YouTube filmpjes
- 21) Regionale televisie (zoals TV West)
- 22) Regionale radiozender, zoals radio West
- 23) Lokale radiozender, zoals Unity FM en Sleutelstad
- 24) Anders, namelijk...

.....
.....

8. Waarom zou u voor dit/deze middel(en) kiezen?

.....

.....

.....

9. Welke soort informatie krijgt u het liefst van de gemeente Leiden over de bouwprojecten in Leiden Noord? (Eerst spontaan beantwoorden, dan helpen.)

Meerdere antwoorden mogelijk

- | | |
|------------------------------|---------------------------------|
| 1) Wie er aan het werk is | 10) Wat de omleidingroutes zijn |
| 2) Wat er gedaan wordt | 11) Over geluidsoverlast |
| 3) Waar er gewerkt wordt | 12) Anders, namelijk... |
| 4) Wanneer er gewerkt wordt | |
| 5) Hoe lang er gewerkt wordt | |
| 6) Wanneer het werk klaar is | |
| 7) Waarom er gewerkt wordt | |
| 8) Hoe er gewerkt wordt | |
| 9) Over wegafsluitingen | |

Algemene informatie

Zet een rondje om het goede antwoord.

10. Geslacht

- 1) Man
- 2) Vrouw

11. Mag ik u leeftijd weten?

- 1) 18 - 30 jaar
- 2) 31 - 45 jaar
- 3) 46 - 55 jaar
- 4) 56 - 65 jaar
- 5) Ouder dan 65 jaar
- 6) Wil ik niet zeggen

12. Heeft u nog aanvullingen op deze vragenlijst?

.....

.....

.....

- Einde -

Dank u voor uw hulp!

Bijlage 5 – Opzet interviews

Ik wil het graag met je hebben over de strategie zoals die tot op heden is ingezet. Daarbij kijk ik niet zozeer naar de nieuwe te vormen strategie. Wel wil ik jou ervaringen en kennis horen over hoe de strategie tot nu was vormgegeven.

- Ik kwam erachter dat de huidige strategie niet als zodanig vastgelegd is in een document, dus ik heb jouw hulp nodig. Kun je mij een beeld schetsen van de huidige strategie?
- Als ik naar het Meerjaren Uitvoeringsprogramma (MUP 2011-2018)) kijk zie ik een klein overzicht van communicatiemiddelen voor de komende tijd. Zijn dit ook de middelen die nu worden ingezet?
 1. Nieuwsbrieven
 2. Informatiecentra
 3. Digitale borden / LCD-scherm in de wijk
 4. Bewonersbrieven
 5. Bewonersavonden
 6. Excursies
- Welke communicatiemiddelen zijn tot op heden ingezet?
- Zijn er nog verschillen in aanpak of middelen in de verschillende buurten (Groenord, Noorderkwartier, De Kooi)? Welke middelen worden waar ingezet? En waarom?
- Welke doelen wilde de gemeente Leiden bereiken met deze middelen en strategie?
- Wat zijn ongeveer de kosten van deze huidige strategie? Staan de kosten per communicatiemiddel ergens begroot en mag ik dit inzien?
- Wat vind je zelf van de kwaliteit van deze strategie? En wat is volgens jou de ervaren kwaliteit van de strategie door de wijkbewoners?
- Wat zijn volgens jou de sterke punten van de huidige strategie? En wat zijn de minder goede kanten van de huidige aanpak?
- Wat zijn de voor- en nadelen van deze strategie?
- Zijn er gaandeweg nog bijstellingen geweest? Zo ja, wat waren deze precies en waarom?

Bijlage 6 – Methodieken accountability

Naast verschillende visies op accountability zijn er ook verschillende methodieken bij het meten van accountability. Opvallend is het verschil in uitgangspunten. Dit kunnen de communicatiedomeinen zijn, maar ook, veel specifiek, het imago (reputatie) of identiteit van een organisatie. Hieronder een overzicht van mogelijke methoden:

Verschillende methoden op gebied van accountability	Verklaring
Balanced Scorecard (BSC) voor communicatie	- Ontwikkeld door Marita Vos en Henny Schoemaker. - Uitgangspunt is een balans tussen de communicatiedomeinen interne communicatie, externe communicatie, marketingcommunicatie en de organisatie van de communicatie. - Gekeken wordt naar: financieel, afnemers, interne bedrijfsvoering, leerresultaten en groei.
Communicatie-kwaliteitsmeter gemeenten	- Ontwikkeld door Marita Vos. - BSC uitgewerkt specifiek voor gemeenten.
RepTrak™	- Ontwikkeld door het Reputation Institute. - Meten van reputatie van organisatie, waarbij men ervan uitgaat dat de reputatie leidend is voor waardebeoordeling. - Gekeken wordt naar producten en diensten, innovatie, werkgeverschap, goed ondernemingsbestuur en toezicht, maatschappelijke verantwoordelijkheid, leiderschap en prestatie.
PAN-kubus®	- Ontwikkeld door Cateau Communicatie. - Het is ontstaan vanuit de behoefte aan een benadering van het accountabilityvraagstuk vanuit de interne organisatie, met als uitgangspunt: identiteit = imago. - Gekeken wordt naar hoe de communicatiefunctie is geborgd in termen van processen, afdelingen en niveaus.

Tabel 8: Methodieken voor accountability.

Bron: naar Janssen, 2010, p.36-41

Bijlage 7 – Integrale uitwerking interviews

Integrale uitwerking interview Hester Tuinhof

Wie: *Hester Tuinhof*

Rol: *Senior communicatieadviseur gemeente Leiden; WOP Noord*

Wanneer: *Dinsdag 22 maart 2011, 13.00 uur*

K. = Kasper

H. = Hester

K. Mij is opgevallen in het MUP dat er aantal communicatiemiddelen in staan en dat is voor de komende tijd, maar eigenlijk heb ik niet als zodanig een communicatiestrategie gevonden voor wat er nu wordt gedaan. Dus ik vroeg mij eigenlijk af, wat is precies nu de huidige strategie? En de middelen die in het MUP staan, zijn dat voorbeelden die voorheen ook al werden gebruikt?

K. Dat was nieuwsbrieven, informatiecentra...

H. Ja

K. ...digitale borden,

H. Ja

K. ...bewonersbrieven, bewonersavonden, excursies. Die allemaal.

H. Ja, wat nou volgens mij de strategie is geweest de afgelopen jaren...

K. Ja.

H. ... is om heel veel te laten horen. Gewoon om regelmatig informatie te geven over wat er gebeurt in de wijk.

K. Ja.

H. Waar het de eerste jaren, loopt natuurlijk ook al 10 jaar, heel erg ging over participatie, ook om te horen wat er in de wijk speelde. Het WOP is natuurlijk toch tot stand gekomen met de bewoners.

K. Ja, jaja.

H. Is het de afgelopen jaren steeds meer dat toch...ja je gaat informeren over wat er in de wijk gebeurt. En daar...de nieuwsbrief, WOP is daar een goede voor, die volgens mij...

K. Ja.

H. ...ja zo'n 6 tot 8 keer per jaar verschijnt. Er was een nieuwsbrief special, 1 keer per jaar een soort bewaarexemplaar waar wat meer ook ruimte was om de mensen aan het woord te laten.

K. Ja.

H. Er is een informatiecentrum geopend, een informatiepunt ...dat was bij het informatiecentrum van Nieuw Leyden.

K. Ja, ja.

H. Daar hangt een digitaal scherm, maar dat wordt niet meer gebruikt. En er liggen nog folders van de gemeente over de wijkontwikkeling.

K. Ja.

H. Het wordt volgens mij niet heel erg goed bezocht. Tenminste de

K. De centra, bedoel je?

H. Dat informatiecentrum van het WOP

K. Ja

H. Er hangt een digitaal scherm, een LCD-scherm bij het bewonerspunt van De Sleutels van Zijl en Vliet en Portaal.

K. Ja

H. De Sleutels heet het nu. En het idee was dat wij daar onze berichten van de WOP-Nieuwsbrief, de highlights, ook op zouden projecteren.

K. Ja

H. Maar dat gebeurt niet.

K. Dat zei je vorige keer, dat dat een beetje ... lastig was om dat uiteindelijk uit te voeren. Begreep ik

H. Dat is niet waar.

K. Want?

H. Dat is niet lastig uit te voeren, moet daar alleen even de tijd voor maken.

K. Oké

H. Het is gewoon een Powerpoint die je moet omzetten naar allemaal losse JPEG's. Het is gewoon dat je op een scherm wat foto's laat zien. Dat is één handeling...

K. Oké

H. ...alleen je moet wel even...het is wel werk extra.

K. Duidelijk.

H. Bewonersbrieven worden heel erg veel gebruikt.

K. Ja.

H. Ja. Soms wijkbreed en soms naar een specifiek gebied. In Leiden is het volgens mij, dat als iets wijkbreed is, wachten zeg maar op de komende nieuwsbrief tenzij dat niet kan.

K. Ja.

H. Dus wijkbreed in eerste plaats een nieuwsbrief en als het niet anders kan een bewonersbrief. Maar, voor specifieke gebieden worden vaak de bewonersbrieven ingezet.

K. Dus met specifieke gebieden bedoel je dan, daar waar daadwerkelijk echt die werkzaamheden gaan plaatsvinden.

H. Ja. Mensen die direct last ondervinden van ...

K. Juist

H. En waarvan het maar een gedeelte van de wijk betreft.

K. Oké

H. Die straat is afgesloten of we beginnen dan en dan met heien. Dat hoor je dan wel in de hele wijk, maar in een bepaald gebied heel erg.

H. Bewonersavonden worden ook gehouden...ik kan me van het afgelopen jaar niet echt meer een herinneren.

K. Ja

H. Willem de Zwijgerlaan hebben we er aantal gehad, de Brede School heeft er een aantal gehad. Nieuw Leyden... Noem maar op.

K. Ja

H. Sociaal programma. Nou we hebben natuurlijk af en toe een artikelje in de stadskrant.

K. Ja

H. Dat is ook meer om ook de rest van de stad te laten weten dat het bestaat.

K. Ja

H. Stadskrant zetten we volgens mij... ja vaak in rond mijlpalen.

K. Ja

H. Mijlpalen zetten ook weer vaak streepjes rondom publiciteitsmomenten. Dus de oplevering van de ... het Stedelijk Gymnasium is zo'n moment geweest. De eerste paal van Nieuw Leyden, het hoogste punt...

K. Dat soort, dat soort momenten...dat soort...

H. Het graandepo bij Groenoord. Bij het Groenoord zit ook een informatiecentrum. Maar dat is het Groenoord Informatiecentrum, ik geloof niet dat wij daar aangesloten zijn. In de informatie.

K. Hoe bedoel je dat?

H. Volgens mij ligt daar geen informatie van de gemeente. Groenoord is een aparte CV, die daar gaat bouwen. Zij hebben dan informatie over de huizen en ik geloof niet dat wij daar nog informatie hebben liggen vanuit de gemeente

K. Oké.

H. Dat is misschien nog een kans.

K. Ja.

H. ... Nouja, excursies doen we dan af en toe, voor de pers maar ook voor commissies en ook voor bewoners. Er is een wandeling geweest door Nieuw Leyden voor mensen uit de buurt, maar ook voor mensen uit de rest van de stad. En bij de Willem de Zwijgerlaan is een excursie geweest.

K. Ja dat heb ik gezien.

H. Dus dat...verder is er een voorzittersoverleg in Leiden Noord. Dat is zeg maar ... een orgaan waarin de wijkverenigingen in vertegenwoordigd zijn.

K. Ja

H. En daar wordt ook ... volgens mij elke 3 maanden worden die bijgepraat over wat er gebeurt.

K. Ja dat die samen ... is dat ongeveer dezelfde samenstelling als van die website van Leiden Noord? Die heeft ook een website speciaal vanuit de wijkverenigingen.

H. Volgens mij.

K. Oke

H. Leiden Noord.nl

K. Ja. Juist Oke

H. Denk het wel.

K. Oké. Dus dat zijn nu de dingen die nu worden ingezet? Tot op heden?

H. Sporadisch wordt er ook een artikel in een wijkkrant bijvoorbeeld, maar dat is allemaal los-vast. Dat zou ik niet meenemen als middel.

K. Nou ja, goed..

H. Waarschijnlijk voor in de toekomst. Nee hoor, misschien 2 of 3 keer gedaan.

K. Wat ik mij dan ook nog afvroeg, is er nou echt nog een specifieke strategie als je kijkt naar Groenoord, Noorderkwartier en De Kooi? Zit daarin nog een verschil in die drie buurten of wordt gewoon Leiden Noord eigenlijk gewoon in zijn geheel ..

H. (Schudt nee)

K. ...in zijn geheel...oké

H. Ja, gewoon vanuit ...

K. Oke, dus op het moment is daar nog geen aparte invulling voor per buurt. Behalve dan wat je net zei over de Noorderkwartier dat je zei dat die eigenlijk een eigen.... ik moet zeggen Groenoord, had je het over. Groenoord...

H. De ontwikkeling Groenoord, het Groenoordhallenterrein, dat is een bouwer, en die bouwer die bouwt. En die heeft gewoon een informatiepunt, om zijn huizen te kunnen verkopen. Maar voor Groenoord, de wijk Groenoord-Noord en Groenoord-Zuid, dat is gewoon onderdeel van Groenoord...van Leiden Noord. Leiden Noord is gewoon een integrale aanpak van de wijk waardoor je ook gewoon de communicatie integraal aanpakt.

K. Oké duidelijk, oké.

K. ...Ja, van die leuke vragen. Welke doelen wilde de gemeente Leiden bereiken met deze middelen en strategie?

H. De afgelopen jaren vooral draagvlak...

K. Participatie hé, had je eigenlijk al gezegd.

H. Ja, maar dat was daarvoor heel erg. Maar deze afgelopen twee jaar is het vooral...als je gewoon goed verteld wat er gebeurt...we gaan gewoon...het is de komende tijd gewoon niet leuk, maar we doen het voor een goed doel. Namelijk de wijk leuker en mooier maken.

K. Juist

H. Dus goed informeren om te zorgen dat de mensen weten wat er gebeurt, waarom het gebeurt en waar ze terecht kunnen met vragen en klachten.

H. Waarbij je eerst heel erg kon dromen over de beelden hoe mooi de wijk moet worden, kun je straks nadenken over de inrichting van je speelveldjes. Maar nu is dat even niet. Je kan moeilijk gaan participeren waar een bouwhek komt te staan.

K. Nee, precies.

H. Je kunt hoogstens participeren op hoe je omleidingsroutes gaat ... kan doen, maar zelfs dat is al ... lastig.

K. Ja, want hoe meer zielen natuurlijk hoe lastiger het wordt...

H. Het is heel lastig...Ja...Maar je hebt toch ook vaak maar één route. Je kan... Dus daar... de focus ligt nu heel erg op participeren waar mogelijk volgens mij, maar ja ... overgrote deel is informeren.

K. In principe gewoon informeren ... Duidelijk.

K. Ik was nog ergens anders benieuwd naar, want ik wilde eigenlijk gaan kijken naar de kosten die nu een beetje gemaakt worden. En dan voornamelijk een beetje per middel. Dus...

H. O, o, o , we zijn nog een belangrijk vergeten. De filmpjes.

K. Filmpjes?

H. Beeldarchief. We hebben YouTube filmpjes. Alle mijlpalen maken we filmpjes van.

K. Ja

H. Filmpjes van de Willem de Zwijgerlaan is er gemaakt, twee jaar geleden.

K. En ook de filmpjes van de paal van de ... de eerste paal van de Brede School, enzo.

H. Ja, dat zijn de dingen die we ook maken. Het is dus niet alleen maar gewoon leuke filmpjes hebben, maar je doet een grote ingreep in de wijk Wat we vast kunnen leggen, welke stap we nu zijn.

K. Ja

K. Is daar ... is daar eigenlijk een overzicht van, of een inzicht wat de kosten betreft? Per middel?

H. Heb ik niet, weet ik niet. Jet heeft de communicatiekosten.

K. Oké, Jet.

H. Zij is budgetbeheerder. En zeker de afgelopen jaren, ik doe het WOP niet meer. Ik was er als senior bij, maar eigenlijk hoefde ik verder niets.

K. Nou wat ik hoopte is, mee te kunnen nemen in mijn onderzoek, is als ik nou op een gegeven moment heel sec kan neerzetten nou oké deze middelen worden ingezet. He deze strategie, daarin vallen deze middelen, dat zijn de kosten per middel en wie weet wordt middel B bijna niet gebruikt of is daar helemaal weinig behoefte aan. Dan weet je dat je daar op zich zoveel ... kosten mee kan besparen.

H. Wat ik bijvoorbeeld als middel vind wat veel geld kost en profiteert kan opleveren, zijn de bewonersavonden. We hebben wel eens bewonersavonden gehad met heel erg weinig ... bezoekers. Dan neem ik even het verhaal van Brede School in Leiden Noord: nou als er 10 mensen op die avond waren gekomen, dan is dat veel.

H. Ook als we het over de Willem de Zwijgerlaan hadden, waar meer dan 100 man zat, dan is het een goede bewonersavond.

K. Juist

H. Maar daarin vind ik wel een soort van ... ja, er is een soort breekpunt wanneer het interessant wordt.

K. Oké, dus je kan bijna iets zeggen over de betrokkenheid?

H. Of het nut.

K. Juist.

H. Misschien zijn mensen voldoende geïnformeerd ... of hebben ze al geaccepteerd dat het zo gaat. Wat is dan nog het nut om naar zo'n bewonersavond te gaan?

K. Ja, die bewonersavonden zijn vrij breed opgezet denk ik, en voornamelijk om te vertellen wat er gebeurt, wie dat doet, waarom...

H. Vertrouwen kan het ook nog iets over zeggen...

K. Ja...vertrouwen...

H. Er wordt toch niet naar ons geluisterd. Waarom zou je dan komen? Ik bedoel er zijn zoveel redenen...

K. Of juist wel het vertrouwen in hun vertegenwoordiging...

H. Kan ook. Dus...ik kan niet één conclusie trekken van een bewonersavond trekt gemiddeld heel weinig mensen dus daar is geen behoefte aan. Nou ja, geen behoefte aan...Het kan dus of de opzet zijn die niet aanslaat of het moment, misschien deden we het altijd op een avond dat er voetbal was.

K. Ja, ja.

H. Die avonden check ik wel, maar je kan allemaal redenen verzinnen: of er is geen vertrouwen in de overheid of juist heel veel vertrouwen of het onderwerp is te breed of juist te smal.

K. Dit is wel een leuke vraag.

Wat vind je zelf van de kwaliteit van de strategie?

H. Wat bedoel je daarmee?

K. Denk je, dat met de strategie die nu wordt ingezet, dat je daarmee behaalt wat je wil behalen?

H. Ik denk dat je met de strategie het doel kan halen, alleen weet ik niet of de strategie wel 100 procent goed is gevolgd. Bijvoorbeeld, over de uitgebalanceerde middelenmix....Maar die LCD-schermen werken niet

K. Nee

H. Dan kan je strategie goed werken, je strategie goed zijn, maar als er om wat voor reden dan ook een middel niet wordt ingezet, of niet voldoende ingezet, of niet ingezet kan worden, dan kan je strategie perfect zijn, maar dan heb je toch niet de juiste tool.

K. Dus het zit hem eigenlijk nog een stukje in de uitvoering?

H. Ja, want ... de nieuwsbrief, die hadden we op een gegeven moment gezegd die komt 8 tot 10 keer per jaar uit.

K. Ja

H. Maar, op een gegeven moment zie je dat die frequentie naar beneden gaat, en dat heeft dan niet te maken met de aanbod van informatie maar gewoon met de doorlooptijd voor het kunnen maken van zo'n brief. En dat vind ik de verkeerde reden om een brief...de frequentie naar beneden te doen, want je moet kijken: wat is de behoefte?

K. Ja

H. Zo ook de special. Dat is een dure nieuwsbrief en die wordt geschrapt. En waarom wordt die geschrapt? Omdat het veel geld kost. Maar je moet pas iets schrappen, volgens mij, als blijkt dat het geen effect heeft.

H. Dus daarmee...waar je volgens mij als strategie had ingezet ... inspelen op verschillende mensen, op verschillende momenten herhaling. En als er een aantal van je middelen wegvallen, om wat voor reden dan ook, dan is het nog maar de vraag of je je doel kan bereiken.

K. Oké.

K. Nog zo'n leuke. Wat is volgens jouw de ervaren kwaliteit van de strategie door de wijkbewoners? Heb jij daar enig zicht op? Heb je daar wel eens feedback van ontvangen?

H. Van de strategie? Ik denk dat ze de strategie niet eens weten. Ik vind ook niet dat ze dat moeten weten.

K. Oké, laat ik hem anders insteken.

H. Zij moeten zien hoe...hoe er met... Hoe zij de communicatie ervaren vanuit de gemeente?

K. Ja.

H. Geen idee. Ik heb het gevoel dat de mensen die ik spreek, nou ja goed ik woon in Leiden Noord en de mensen die ik spreek wonen daar ook allemaal in een koophuis, die vinden het heel prettig om een nieuwsbrief te ontvangen. Die vinden dat ze daarmee goed geïnformeerd worden.

K. Juist.

H. Maar ik weet niet of iedereen dat vindt.

K. Want dat zijn natuurlijk de mensen die jij spreekt.

H. Ja

K. Oké, nou duidelijk.

K. Nou, dan hebben we die vraag ook al beantwoord he.

Wat zijn volgens jou de minder goede kanten van de huidige aanpak?

Want je benoemde net bijvoorbeeld bij de kwaliteit, nou ja, het hangt er nog maar sterk vanaf of ... he je kan een strategie maken, maar als die niet juist wordt uitgevoerd ...

H. Nou ja, dat vind ik ...

K. ...valt het als een kaartenhuis uiteen.

K. Maar zitten er sowieso in de strategie al dingen, dat je denkt van, die vind ik minder sterk?

H. Nou ik ... maar dat sluit al heel erg aan ... het betrekken van de rest van stad, dat kan denk ik beter. Maar met de excursies probeer je dat altijd al een beetje, en ik weet ook niet of je dat perse nu al moet doen. Maar goed dat is een van de dingen waarvan ik denk nou... Het is volgens mij ook een van de elementen die nog niet zo goed...uit de verf komt, maar ik weet ook niet of dat erg is.

K. En daarmee bedoel je te zeggen dan dat je de mijlpalen...dat de rest van de stad ook weet wat er gebeurt in Leiden Noord?

H. Ja, maar eigenlijk zou je willen, want Leiden Noord heeft natuurlijk ook een hele slechte bijsmaak; Je zou willen dat dat veranderd. Dat je dus als een hele leuke happening, booming, wijk bijvoorbeeld kunt neerzetten.

K. Ja, ja

H. Daar zijn we nog niet zo mee bezig.

K. Oké.

H. En naar de mensen toekomen, dat vind ik nog niet voldoende.

K. Wat bedoel je daar precies mee?

H. Informatie geven op punten waar mensen komen. Dus dat dachten we met die schermen, maar ook met informatiepunten bijvoorbeeld bij die buurthuizen.

K. Ja

H. Nou ja dat...daar denk ik dat er gewoon nog een gat zit. Naar mensen toekomen. Op logische punten mensen treffen.

K.Ja

H. Vraag me ook wel af, misschien zou je die moskee meer moeten betrekken, om een bepaalde doelgroep ... meer te kunnen laten aanhaken. En het idee is heel mooi, maar om er dan handjes en voetjes aan te geven, dat is heel lastig.

K. En dan heb jij het echt over hele specifieke ruimtelijk plekken waar je dan die informatie loslaat. En als je nou, ik zeg maar wat...social media, hoe sta je daar tegenover?

H. (Schudt nee)

K. Denk je dat zoiets als een Hyves of Twitter of dat soort dingen, dat dat gaat werken?

H. (Schudt nog steeds nee)

K. Helemaal niet?

H. Nee.

K. Oké.

H. Ik denk dat dat alleen maar werkt bij een aantal ruimtelijk projecten. Ik zou zelf nooit naar een Hyves-pagina gaan ... 'wat gebeurt er in Leiden.nl'.

H. Dus ik vraag me af of dit onderwerp daar interessant genoeg voor is.

K. ...dit onderwerp interessant genoeg is voor hun om dan op zo'n twitter of hyves dat dan te gaan opzoeken?

H. Ja, uberhaupt... Ik denk dat het in de aanloopfase, in de participatiefase heel erg leuk had kunnen zijn, als het toen was geweest.

K. Ja

H. Maar nu ja...social media...je kan wel bijvoorbeeld Twitter inzetten om te zeggen van dan en dan is die en die weg afgesloten. Of als aanvulling zou misschien kunnen, maar ik heb niet echt het gevoel dat je er een soort van community moet bouwen rondom...

K. Dus daaruit...

H. Misschien wel als het klaar is, of zo. Dat je zegt een Buurtlink of weet ik veel wat. Daar kun je natuurlijk wel heen als een sociaal verbindingsding. Maar als informatiekanaal over je werkzaamheden?

Nee.

K. Oké.

H. Niet, niet, ...niet een extra. Hooguit als een aansluiting op wat er al is vanuit de gemeente.

K. En dan het meest belangrijke is dan eigenlijk nog, wat ik begrijp van jou, is dat het vooral informatie naar hun toe moet komen en niet andersom. Het is niet interessant genoeg voor hun om het te gaan opzoeken.

H. Nee. Nou, ja...maar goed...Ik weet niet. Ik heb het gevoel dat heel veel mensen nu hebben geaccepteerd dat ze gewoon een tijdje gewoon in de ellende zitten.

K. Oké.

K. Heb ik eigenlijk nog één vraagje. Zijn er nog bijstellingen geweest? Halverwege?

H. Halverwege? Halverwege wat?

K. Ja, dat impliceert natuurlijk dat de strategie van te voren al helemaal vast lag ... en dat is natuurlijk...

H. Nee, dat is niet waar, want wij hebben volgens mij gewoon de strategie zoals die nu is gehanteerd sinds 2008 of zo, of 2007.

K. En daarin is ie niet meer veranderd dan?

H. Daarna weet ik niet, dan ben ik niet meer aangesloten. Wel op hoofdlijnen, maar...

K. Oké, duidelijk.

Integrale uitwerking interview Elsbeth Dijckhoff

Wie: *Elsbeth Dijckhoff*

Rol: *Medior communicatieadviseur gemeente Leiden; WOP Noord*

Wanneer: *Woensdag 23 maart 2011, 10.00 uur*

K. = Kasper

E. = Elsbeth

K. Dus het gaat me voornamelijk om de strategie zoals die in het verleden is geweest. Daar wil ik een beeld van hebben. Dus niet zozeer van de strategie zoals je die nu aan maken bent, maar het gaat mij er meer om dat ik weet welke middelen werden er ingezet, zeg maar tot nu.

E. Oké.

K. Dat is eigenlijk een beetje mijn vraag, en ik heb ook wel een lijstje maar ik kwam ook bij Hester er achter dat ze ook niet precies wist of er bijvoorbeeld bijstellingen waren geweest in de strategie en dat soort dingen. Dus daar gaat het me een beetje om.

E. Ja oke, want in het verleden was natuurlijk Hester communicatieadviseur.

K. Ja tot twee jaar terug.

E. ...tot twee jaar geleden.

E. Maar je wilt echt gewoon tot vorig jaar bijvoorbeeld weten?

K. Nou ja, kijk als ik een nu een goed beeld...zoals het nu is. En eigenlijk wil ik stiekem dan ook nog bijvoorbeeld weten wat de kostenoverzicht is van de middelen. Kan ik bijvoorbeeld zien van, nou ja, dit middel kost zoveel geld en dit middel kost zoveel geld.

E. Ja, maar dan kan ik je gewoon de begroting mailen. Want dat weet ik ook allemaal niet uit mijn hoofd hoor, dat ...

K. Ja, als je dat zou willen doen.

E. Ja.

K. Nou, ja laat ik gewoon maar eens even aftrappen. Wat zijn volgens jou de middelen, want ik heb ook het een en ander gevonden ook in het MUP (Meerjaren Uitvoeringsprogramma), wat zijn volgens jou de middelen binnen de strategie die werden ingezet?

E. Nou, dat is natuurlijk de maandelijkse nieuwsbrief

K. Ja

E. Die wordt nu teruggebracht naar 6 keer per jaar.

K. Ja

E. De website

K. En welke website heb je het dan over?

E. Gewoon de website van Leiden Noord, waar alle projecten onder vallen.

K. Oké. Maar staat daar bijvoorbeeld ook de informatie op over de werkzaamheden die gedaan worden?

E. Jaja, heb je die niet gezien?

K. Ja jawel, maar is dat ook echt gericht op de wijkbewoners?

E. Ja voor iedereen die dat wil weten, die kan dat vinden op de website.

K. Oké. Ja.

E. En de nieuwsbrief, die is echt gericht op de wijkbewoners.

K. Ja

E. En dan hebben we nog één keer per jaar een special. Dat gaan we dit jaar dan niet meer doen. Maar dan deden we voorheen, dus één keer per jaar een special. En vorig jaar hebben we een rondje langs alle projecten gedaan. Dat is misschien ook nog wel aardig voor jou om die te bekijken, die special.

K. Ja

E. Nou, dan hebben we natuurlijk de werkzaamheden ... echt gericht in de wijk of de buurt dan hebben we natuurlijk de bewonersbrieven.

K. Ja.

E. Dus globaal voor heel WOP-Noord zetten we het in de nieuwsbrief, maar als het echt in de straat is, straten die echt afgesloten zijn...

K. Dan zetten jullie dat in de bewonersbrief.

E. Ja.

K. Oke

E. Dit zijn wel de belangrijkste communicatiemiddelen die we gebruiken.

K. Die worden het meest gebruikt...die werden eigenlijk het meest gebruikt?

E. Ja, en dan hadden we voorheen hadden we verkeersjournaal bij TW-West nog. Ja persberichten worden natuurlijk verstuurd.

K. Wat houdt dat precies in dat verkeersjournaal?

E. Ja, dat weet ik niet, dat heb ik nooit gedaan, maar weet wel dat dat gedaan...dat toegepast werd..

K. Ja

E. Volgens mij gewoon over de werkzaamheden aan de Willem de Zwijgerlaan, dus maar dan op televisie.

K. Oke, maar dat ging specifiek in over de werkzaamheden wat betreft het verkeer zeg maar... wat betreft de wegen.

E. Volgens mij wel, maar ik weet het niet. Ik ben daar nooit bij betrokken geweest dus ik heb dat ook nooit gezien, maar ik weet wel dat dat ingezet is in het verleden.

K. Oké.

E. Nou ja, wat hebben we nog meer...

K. Ik zag een lijstje staan in het nieuwe...in het MUP. Daar zag ik staan nieuwsbrieven, informatiecentra, maar dat is natuurlijk voor de komende tijd. Maar mag ik aannemen dat dat ook is wat de afgelopen tijd is...

E. Ja, die gebruikten we uiteraard ook.

K. ...ja, dat dat dingen zijn die in het verleden ook zijn gebruikt?

E. Ja. Je hebt dus in Groenord nu een informatiecentrum. Je hebt in Nieuw Leyden een informatiecentrum. Daar heb je ook die LCD-schermen, waarvan ik het idee heb dat die niet zo goed heel goed bekeken worden. Maar die hangen daar.

K. Die schermen heb je niet zo'n...heb je niet zo'n gevoel van daar, daar wordt veel naar gekeken?

E. Nee, nou ja. Ik weet toevallig dat in Nieuw Leyden dat die niet eens altijd aanstaat. Dus dat is wel een beetje jammer.

K. Oké, ja.

E. Maar je moet daar ook echt naar binnen om dat te gaan bekijken. Ik kan me voorstellen...ik heb bijvoorbeeld zelf waar ik woon daar loop ik langs het buurthuis en daar hangt aan de gevel iets en daar kijk ik altijd wel op.

K. Dat trekt natuurlijk iets meer de aandacht.

E. Ja, in het voorbijlopen langs het gebouw, kijk ik ernaar, maar als je echt een gebouwtje in moet, dan wordt het een ander verhaal.

K. Maar, heb je dan überhaupt het gevoel dat mensen wel eens naar informatiecentra gaan, of? Of niet echt?

E. Nou volgens mij als ze ... echt zoiets hebben van nou, wat gebeurt hier nou toch allemaal, ik wil iemand spreken, dan gaan ze daar misschien wel proberen.

K. Ja, in alle naringheid.

E. Nou ja, ik heb niet het.....ik zie daar nooit iemand.

K. Oké.

E. Ja, ga jezelf maar na, zou jij er zelf naartoe gaan. Ja misschien één keer om eens te kijken.

K. Ja, dat zou dan meer op eigen initiatief zijn denk ik he, als je echt iets wil opzoeken dan ga je daar heen.

E. Ja, verder zetten we natuurlijk regelmatig berichten op de gemeentepagina in de krant.

K. Is dat de Stadskrant?

E. Ja, in de Stadskrant.

K. Ja.

E. En ... en had laatst Miriam heel leuk met een QR-code iets gedaan. Dus dat is wel heel grappig. Dat is artikel met daaronder zo'n QR-codetje dat ze naar de website ... omdat er bleek uit de MOM enquête naar voren te zijn gekomen dat ze de website niet zo goed konden vinden.

K. Ja, oké...

E. En toen heeft Miriam gedacht van nou, dan zet ik er wel een QR-code bij en dan zijn ze direct 'bam' op de website.

K. Hebben jullie daar enig respons nog op gezien? Dat je kan weten of dat wel of niet...

E. Meer effect heeft gehad?

K. Ja.

E. Ja, dat hadden we eigenlijk moeten meten. Nee.

K. Op zich is dat dan wel leuk om te doen. Maar je weet ook niet of dat echt gebruikt wordt daardoor.

E. Nee. Nou ja, verder heb je ook allerlei overleggen he. Dus je hebt het voorzittersoverleg met de wijkvoorzitters en dan heb je natuurlijk ook informatie uit de wijk van de mensen.

K. Die wijkvoorzitters zijn dan eigenlijk een soort van woordvoering voor de wijkbewoners he?

E. Ja, VO-LN heet het.

K. Ja, dat heb ik gezien.

E. En dan heb je natuurlijk de wijkmanager.

K. Ja.

E. Dus dan ... ja bijvoorbeeld een bouwterrein...daar kan een projectleider iets bedacht hebben van zo wordt het bouwterrein ingericht.

K. Ja.

E. Maar dat kan in de wijk .. zijn er misschien mensen die het er niet mee eens zijn of die ergens last van hebben, bijvoorbeeld dat er ergens spullen liggen in de weg, dat ze er niet langs kunnen.

K. Ja.

E. Nou ja, dat hoort zo'n wijkvoorzitter dan, of sorry, dan zo'n wijkmanager bijvoorbeeld weer...

K. Dus het gaat altijd via...via mensen zeg maar? Via die intermediaris?

E. Ja, die ... ja, die wijkmanager is een intermediair tussen de bewoners en dan zo'n projectleider. Dus die kan weer horen wat de klachten zijn en daar direct naar handelen. Dus daar direct op inspelen.

K. Duidelijk.

K. Wat ik mij eigenlijk op een gegeven moment afvroeg, of er nog verschillen zijn in, of verschillen waren, in aanpak en middelen als je kijkt naar de drie verschillende buurten, weet je wel Groenord Noorderkwartier of De Kooi, of daar nog verschillen in zaten of dat gewoon Leiden Noord in zijn geheel...dat er op Leiden Noord in zijn geheel wordt gericht?

E. Nee. Deze middelen die ik genoemd heb, dat zijn dus de middelen die het meest worden ingezet. Natuurlijk worden er ad-hoc nog wel andere dingen, bijvoorbeeld ook wel een keer een flyer of we hebben nog een keer een ansichtkaarten gemaakt. Ik weet niet wanneer die zijn gemaakt die daar in het rek zitten.

K. Ja.

E. Allemaal over de projecten. Dus dat zijn allemaal ad-hoc...

K. Dus flyers en een beetje folders?

E. Ansichtkaarten.

K. Oké.

K. En dat is maar net hoe de situatie voordoet?

E. Ja, ik geloof...ik weet wel zeker, met kerstmis heeft Miriam bij de Willem de Zwijgerlaan zo'n... bij de Kloosterweg met prettige kerstdagen en gelukkig nieuwjaar.

K. Ja.

E. Ja, dat zijn gewoon allemaal ad-hoc acties. Die kerstkrans die uitgedeeld is. Maarja, dat is niet echt een communicatiemiddel natuurlijk, maar dat is wel...

K. Het is wel iets, dat ingezet natuurlijk.

E. Ja, daar kan je wel weer een kaartje bijdoen....daar heeft ze een kaartje bijgedaan en dat is dan natuurlijk wel weer een manier om te communiceren zo van .. dank u wel voor het begrip tijdens de werkzaamheden.

K. Ja, toch wat een beetje helpt bij de draagvlak een beetje.

K. Welke doelen ...

E. En, o sorry, ik vergeet nog een belangrijke. We hebben natuurlijk ook de YouTube filmpjes op internet. Ja, dat valt eigenlijk onder internet.

K. Ja, precies. Oké.

K. Welke doelen wilde de gemeente Leiden bereiken met deze middelen en strategie?

E. Nou ja, dat de mensen goed geïnformeerd worden over wat er speelt in hun wijk. Dat is gewoon heel kort...

K. Kort, simpel.

E. Ja.

K. Oké.

E. Tijdig, transparant, nou ja je kent het wel...open.

K. Ja, oké, duidelijk.

K. Maar ik kon ook niet echt iets vinden van de huidige strategie, op schrift. Niet een heel communicatieplan.

E. Daar ben ik nu mee bezig, dat heb ik je ook verteld.

K. Ja precies, maar dat is van de...

E. ...de MUP

K. ...voor de komende dan.

E. Ja.

K. Maar, voor de vorige lag er niets vast.

E. Nee.

K. Oke, dat ik dat wel gewoon goed heb.

E. Nou ja het enige wat ik heb, dat heb ik je ge-maild dat is dan dat ding van die powerpointpresentatie. Dat is wat ik van Hester...waarin wel een kernboodschap staat en wel de doelgroepen worden benoemd. Er worden wel wat dingen in gezegd.

K. Ja, ja precies.

E. Dat is wat wij als handvatten hadden. Maar er was inderdaad geen plan. Tenminste, ja. Er waren wel wat plannen, maar niet echt een...

K. Het lag niet heel groots vast of zo. Niet zoals je nu bezig bent in ieder geval.

E. Nou ja, ik heb wat concepten gevonden, maar ik heb geen definitieve plan in de mappen gevonden. Ik ben er nog wel een keer naar op zoek geweest, maar kon ook niets...

K. Oke, nou dan ...

E. Maar ik vind het ook gewoon lekker om zelf gewoon...ja, je begint opnieuw en dan....ja

K. Met wat je nu aan het maken bedoel je?

E. Ja.

K. Ja, dat begrijp ik wel. Oké.

K. Wat vind je zelf van de kwaliteit van ..., ja, zover je het dan een strategie kan noemen, hoe het in de afgelopen tijd was. Dat je het idee hebt van nou het sluit wel aan bij wat de mensen ongeveer willen of had je het idee van nou er mist iets?

E. Nou, ik heb het idee dat die nieuwsbrieven dat die... informatie daarin wel gewoon goed en up-to-date is. De website ook wel. Tenminste, op sommige projecten. Sommige worden weer wat minder...zijn wat minder actueel. Maar bijvoorbeeld de website van de Willem de Zwijgerlaan, omdat wij dat zelf doen wordt die heel goed bijgehouden. Maar het punt is, dat van die andere projecten wordt het door de projectmedewerkers gedaan. En ja, de een is daar wat fanatieker in dan de ander.

K. Je bent maar net afhankelijk van de persoon die er bij is aangeschoven.

E. Ja, wat we wel doen is dat we een soort waarschuwingfunctie hebben van he kijk eens naar je website, want er staan allemaal verouderde berichten op.

K. Ja.

E. Maar het is niet...ja...Het wordt niet heel erg goed gedragen...of hoe moet ik dat zeggen.

K. Ja, precies. Duidelijk.

E. Dus het zou mooi zijn als bijvoorbeeld alle bewonersbrieven van alle projecten ook terug te vinden zijn bij die projecten.

K. Juist.

E. Maar dat is afhankelijk van hoe actief zo'n projectmedewerkster is.

K. Maar dat valt ook niet op te leggen of zo?

Nou ja kijk, als dat...

E. Ja.

K. ...ik zeg maar wat he, als dat gewoon een afspraak is.

E. Ja, dat valt wel op te leggen. Dat jou Jet van Haastrecht kunnen doen. Die zou kunnen zeggen van nou, van nu af aan wil ik dat iedereen dat doet.

K. Oké.

K. Heb je toevallig ook enig zicht van ... hoe de mensen het in de wijk het ook vinden hoe het nu gaat? Heb je daar toevallig wel eens iets van gehoord? Van ... hoe ze zich zeg maar ... hoe ze vinden dat de informatie naar hen toekomt. Dat ze dat prettig vinden of juist niet prettig. Hoor je daar wel een iets van?

E. Nee. Ja, ik...even kijken. Nee, nee eigenlijk niet.

K. Oké.

E. Nee. Daarom ben jij er toch?

K. Nou ja, precies. Ik probeer gewoon alles mee te pakken wat er is.

K. Wat zijn volgens jou de sterke punten in de huidige setting.

K. Je gaf net al aan dat je dacht dat de belangrijkste middelen bijvoorbeeld zijn nieuwsbrieven, de special.

E. Nou ja, ik denk dat dit nieuwsbrief wel een sterk punt is. Alleen het is wel een keer per maand, dus het is ... ja dan zijn die bewonersbrieven natuurlijk nog sterker want dan kan je gewoon onmiddellijk reageren op een situatie.

K. Dat is gewoon heel direct ...

E. En de website natuurlijk, want daar kan je ook gewoon ... a la minute mee zenden.

K. Oké. Wat zijn volgens jou dan de minder sterke kanten?

E. Van die, die ik nu noem?

K. Ja, van alle middelen of hoe het nu gaat? De strategie?

E. Nou ja, kijk je kan die website wel heel goed bijhouden, maar de vraag is of ... we hebben bijvoorbeeld ook overwogen om een digitale nieuwsbrief te doen in plaats van een papieren...

K. Ja, hoe is dat?

E. Maar ja, ik kan me voorstellen dat de mensen in Nieuw Leyden wel actief zijn met internet, maar in de oude Kooi zijn ze gewoon misschien wat minder actief met internet, dus dan ja ... je moet natuurlijk ook gewoon kijken naar je doelgroep.

K. Of dat dan wel of niet haalbaar is.

E. Ja.

E. Kijk, Nieuw Leyden is een beetje een yuppenwijk.

K. Ja, dus daar zou het nog wel kunnen werken.

E. Ja, nou ik vraag me af of dat in de oude Kooi, of dat dan verstandig is om ja, die papieren versie af te schaffen en daar een digitale nieuwsbrief te doen.

K. En, ik zeg maar wat, wat zou je ervan vinden als dat dan bijvoorbeeld per gebied anders is? Dat je bijvoorbeeld inderdaad, nou je zegt net Nieuw Leyden die zou, dat zou er dan wel voor open staan, die mensen die er wonen voor een digitale nieuwsbrief. Nou, De Kooi, dat is weer wat minder. Dat je daar bijvoorbeeld deels je strategie op aanpast. Afhankelijk van het gebied.

E. Nou ja, dat zou wel kunnen, maar dan moet je wel oppassen dat je de zelfde informatie...kijk, als je uit verschillende middelen kiest... Kijk een papieren of een digitale nieuwsbrief dat is een en dezelfde nieuwsbrief maar dan moet je wel zorgen dat de informatie overeen komt. Niet dat je. .. ja, in verschillende gebieden, verschillende dingen gaat vertellen. Maar, dat is logisch.

K. Ja, duidelijk, oké.

K. Nou, eigenlijk nog mijn laatste vraag of er gaandeweg nog bijstellingen zijn geweest? En ik weet niet of jij er iets van weet. Dus de laatste twee jaar dan, laat ik het daar specifiek op houden, want daarvoor begreep ik dat je er nog niet zo bovenop zat.

E. Nee, ik ben nog maar anderhalf jaar in dienst.

K. Nee, precies.

E. Nou, wat er veranderd is, is dus dat dat verkeersjournaal minder werd ingezet de afgelopen jaren. Dat willen ze nu wel weer meer gaan doen, heb ik begrepen.

K. Ja.

E. Ook om de wethouder wat meer in beeld te brengen. We deden voorheen de wethouder op de thee. Dat was heel erg leuk. Dus die wethouder die ging dan gewoon langs bij bewoners over een bepaald issue. Dus hij ging kijken bij de Willem de Zwijgerlaan bijvoorbeeld. En dan ging hij daar naar bewoners in de woonkamer en dan kwamen daar een aantal mensen naartoe en die gingen met de wethouder praten.

K. Ja.

E. Kwam ook wel leuke dingen uit naar voren, alleen het punt was dat er niets gedaan werd met die dingen, dus dat hebben we afgeschaft. Ik bedoel, het is leuk als je zoiets doet, maar dan moet je ook iets doen ...

K. ...de gevolgen...

E. ...met wat het...de opbrengst. Daar moet je dan wel iets mee doen.

K. Ja.

E. En als daar niets mee gebeurt, ja dan is het gewoon gebakken lucht natuurlijk.

K. Ja.

K. Heb je ook enig idee waarom daar niets mee gedaan werd?

E. Mja...geen idee. Misschien omdat er niet echt duidelijke afspraken over waren gemaakt, dus dat het te vrijblijvend was.

K. Juist.

E. Kijk, als je afsprekt van nou, met de resultaten wordt wat gedaan en dat wordt ook teruggekoppeld via de nieuwsbrief bijvoorbeeld. Zo van, tijdens Wethouder op de Thee is dit en dit naar voren naar gekomen, nou dat hebben we op die manier opgepakt.

K. Ja.

E. Ja, dan ben je goed bezig. Nou ja dan ...

K. Dus wat dat betreft is een strategie dan toch wel wenselijk. Maar, dat ben je ook al aan het doen natuurlijk.

E. Ja.

K. Oké, nou duidelijk. Ik heb alle vragen wel gesteld die ik wilde hebben. Dus dat was het.

Bijlage 8 – Overzicht communicatiemiddelen

- Overzicht op verzoek van opdrachtgever niet opgenomen in HBO-Kennisbank -

Hieronder een overzicht van alle ingezette middelen, de kosten, en de inzet van personeelsuren.

Middel	Beschrijving	Uren	Kosten

Middel	Beschrijving	Uren	Kosten

Tabel 9: Overzicht communicatiemiddelen.

Bron: Kosten en uren gebaseerd op begroting en ervaring binnen de gemeente Leiden.

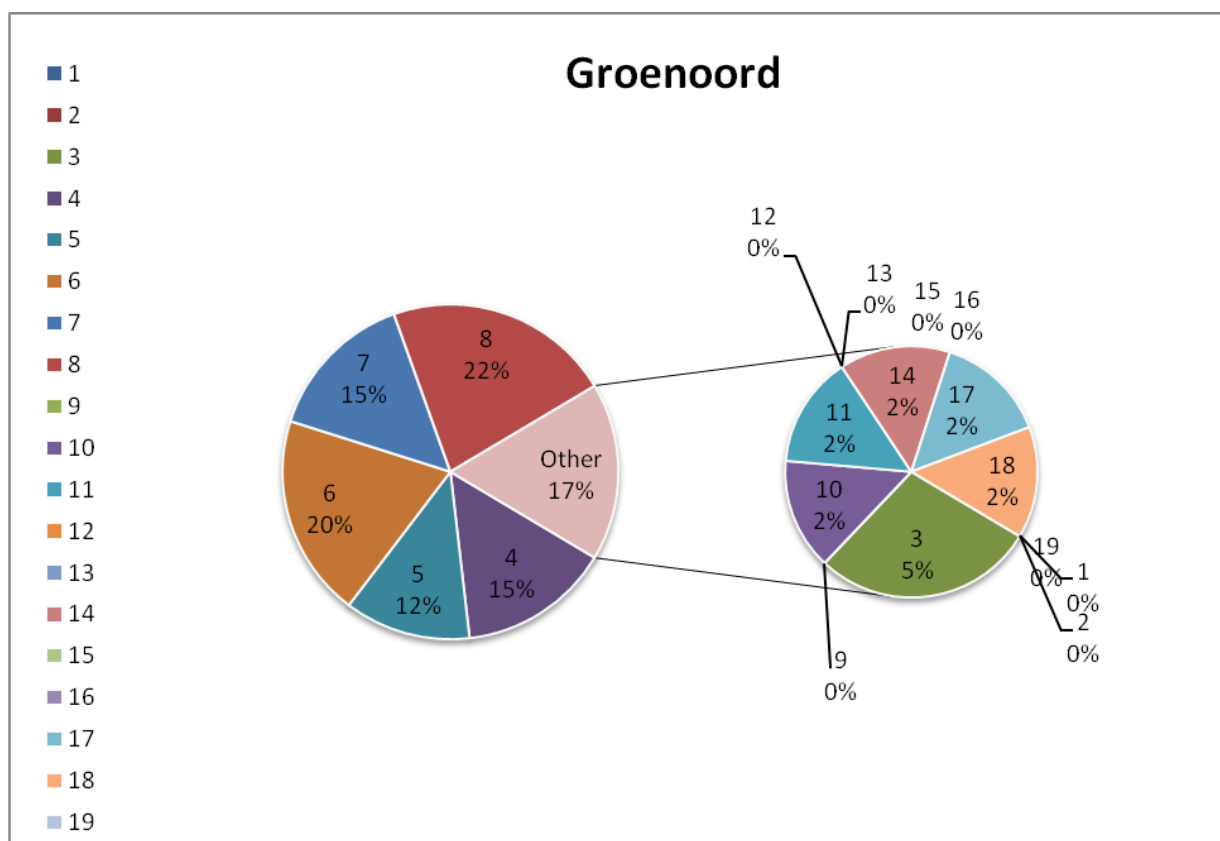
- Overzicht op verzoek van opdrachtgever niet opgenomen in HBO-Kennisbank -

Bijlage 9 – Tabellen kwantitatief onderzoek

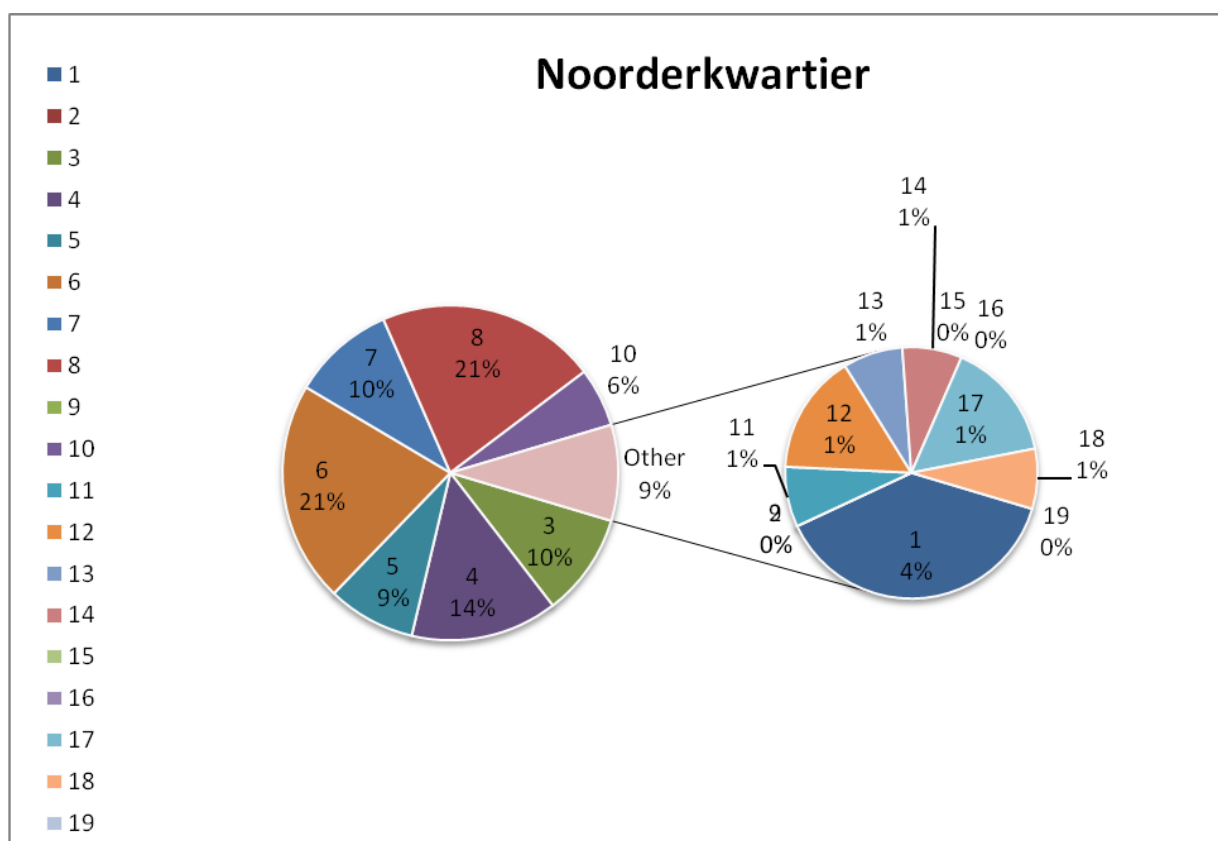
In deze bijlage staan de cijfers van drie vragen uit het kwantitatieve onderzoek. Deze cijfers zijn onderverdeeld in de vier gebieden Groenord, Noorderkwartier, De Kooi en Nieuw Leyden. Daarbij zijn ook de totalen over heel Leiden Noord opgenomen. Ter referentie staan de vragen met de antwoorden en de bijbehorende antwoordnummers boven de betreffende tabellen.

3. Hoe komt u aan informatie van de gemeente Leiden over de bouwprojecten in Leiden Noord? (Meerdere antwoorden mogelijk)

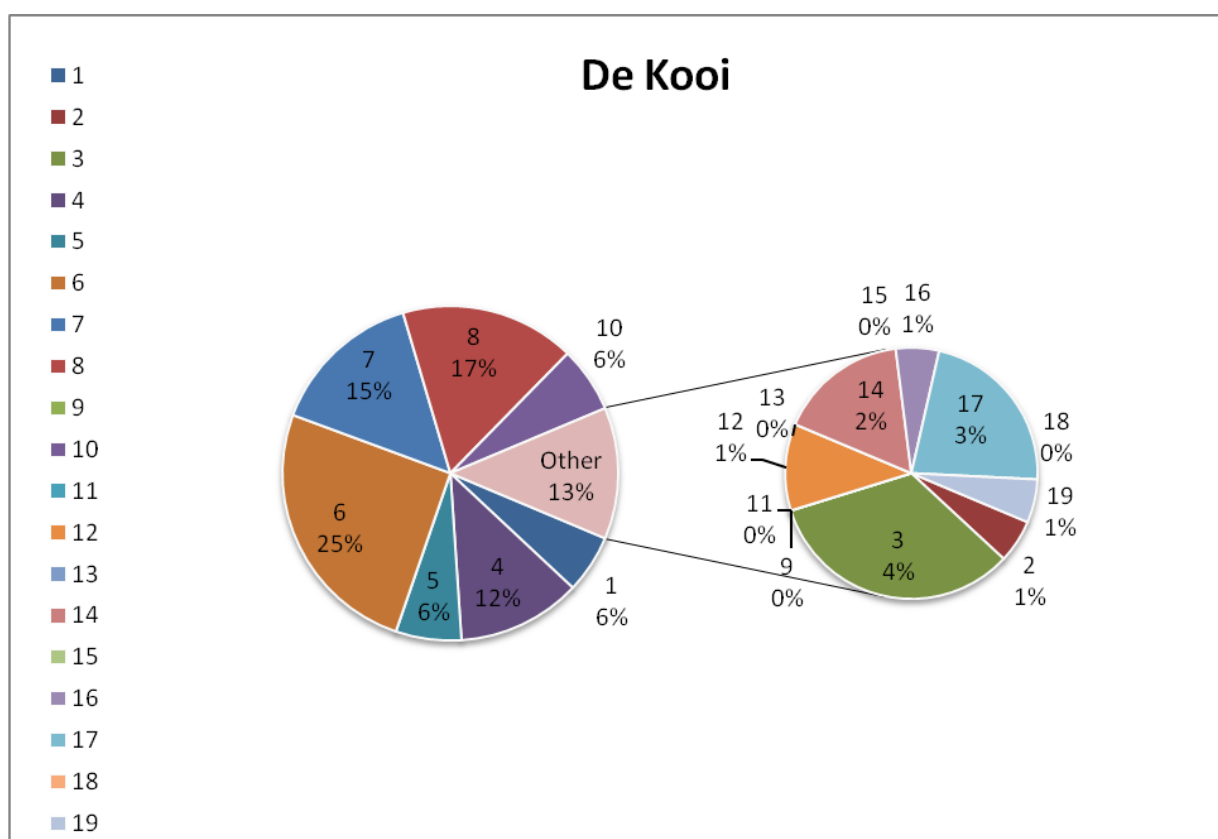
- 1) Website gemeente Leiden
- 2) De Leiden Noord website (website van de gezamenlijke buurtverenigingen in Leiden Noord)
- 3) Leidsch Dagblad
- 4) Huis-aan-huisblad (zoals Het op Zondag, Leids Nieuwsblad of Witte Weekblad)
- 5) Stadskrant (informatiepagina gemeente Leiden in Leids Nieuwsblad)
- 6) Nieuwsbrief Wijkontwikkeling Leiden Noord per post
- 7) Nieuwsbrief Special (over de stand van zaken van alle lopende projecten, in kleur)
- 8) Brief van de gemeente (bewonersbrief)
- 9) LCD-scherm in de wijk
- 10) Via buurtbewoners/familie of wijk- of sportvereniging
- 11) Informatiecentra
- 12) Bewonersavonden
- 13) Excursies
- 14) (Verkeers)borden langs de weg
- 15) Twitter
- 16) YouTube filmpjes
- 17) Regionale televisie (zoals TV West)
- 18) Regionale radiozender, zoals radio West
- 19) Lokale radiozender, zoals Unity FM en Sleutelstad



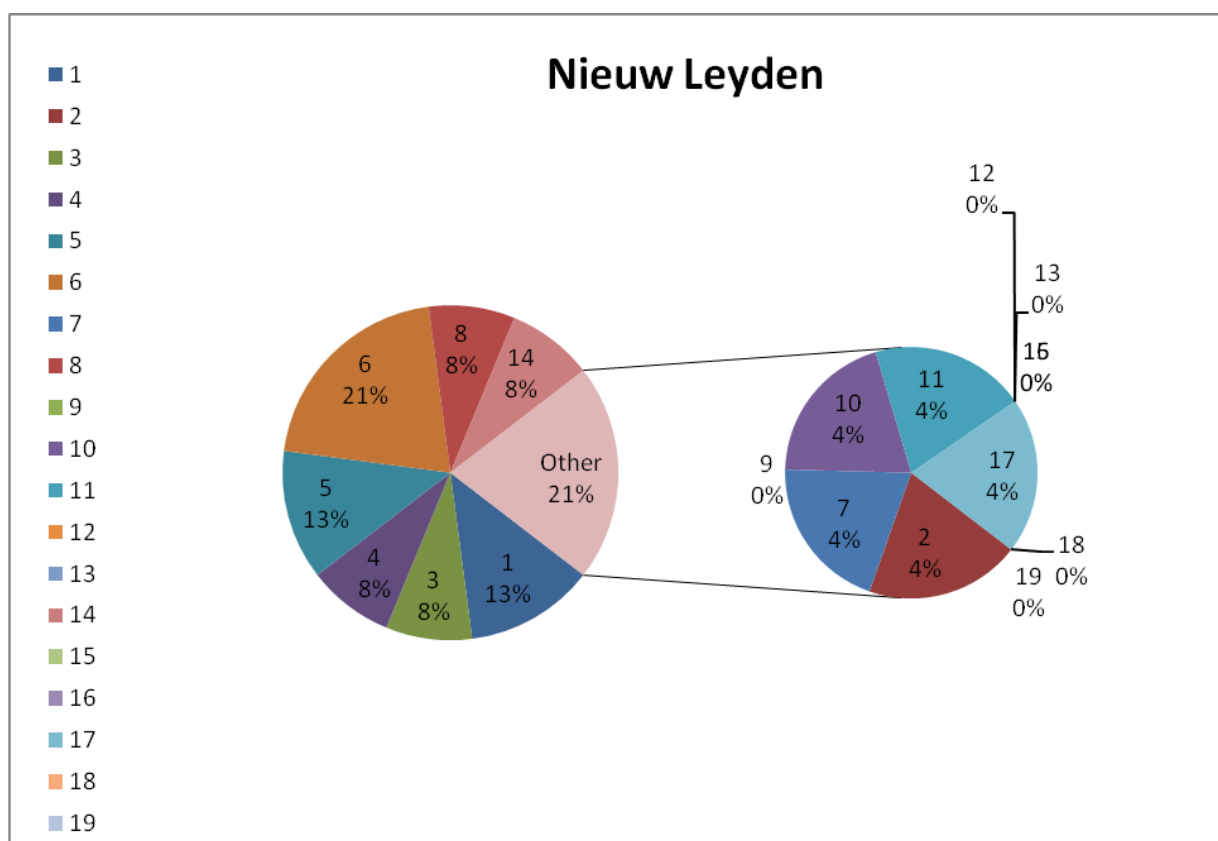
Tabel 10: Gebruikte communicatiemiddelen in Groenord.



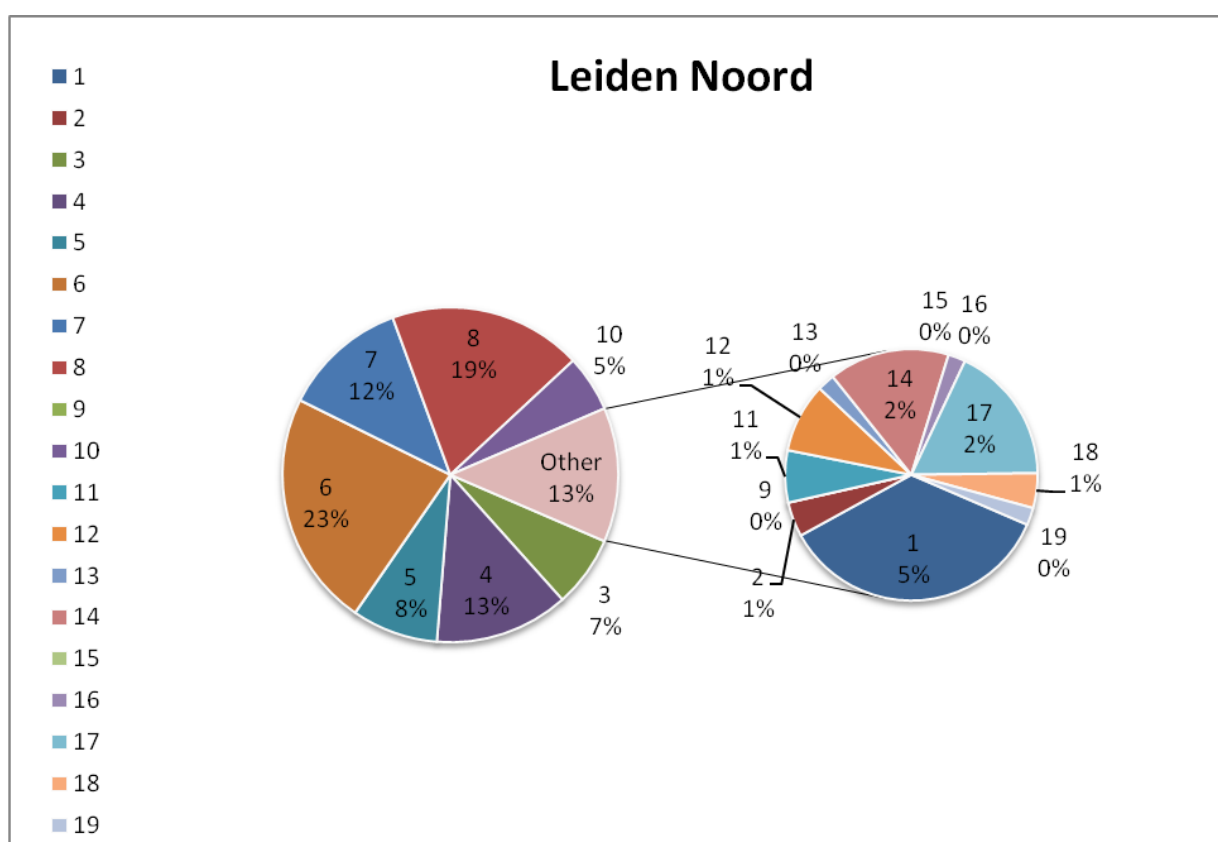
Tabel 11: Gebruikte communicatiemiddelen in Noorderkwartier.



Tabel 12: Gebruikte communicatiemiddelen in De Kooi.



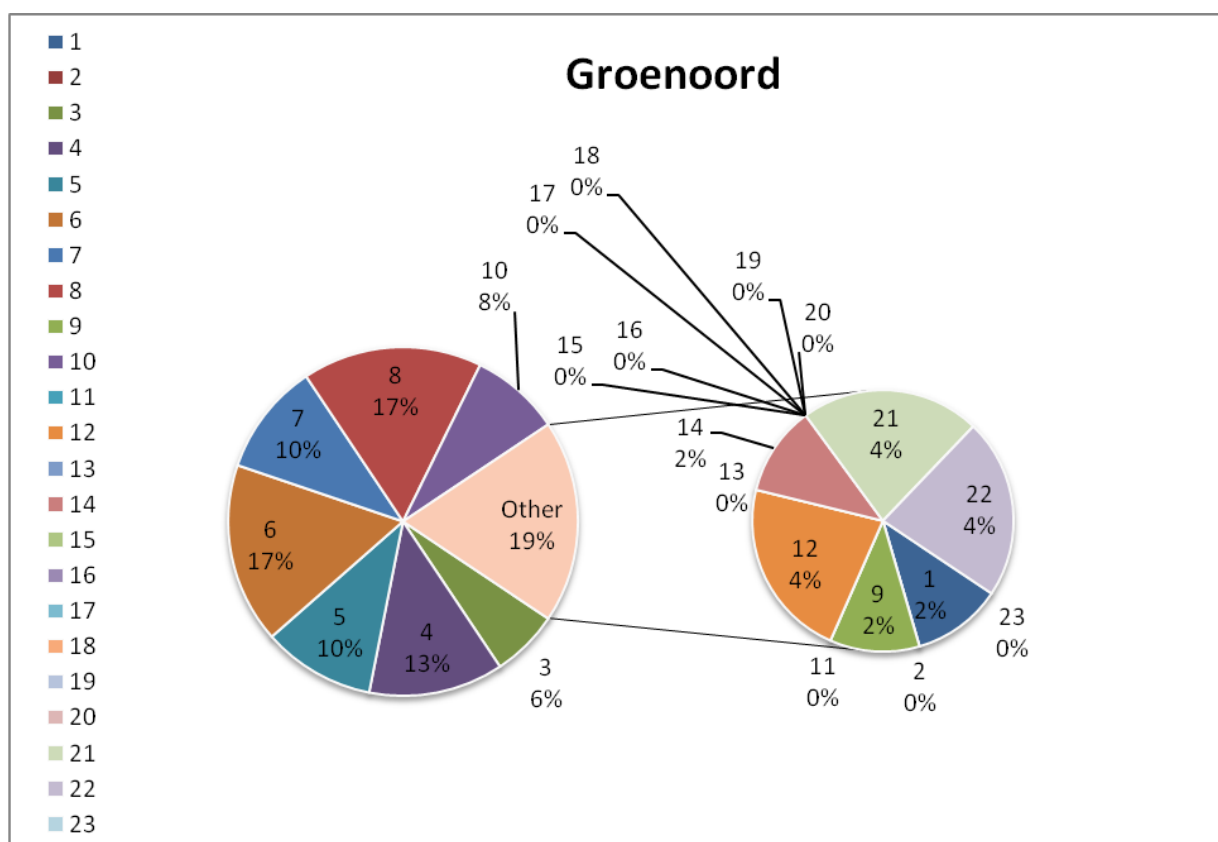
Tabel 13: Gebruikte communicatiemiddelen in Nieuw Leyden.



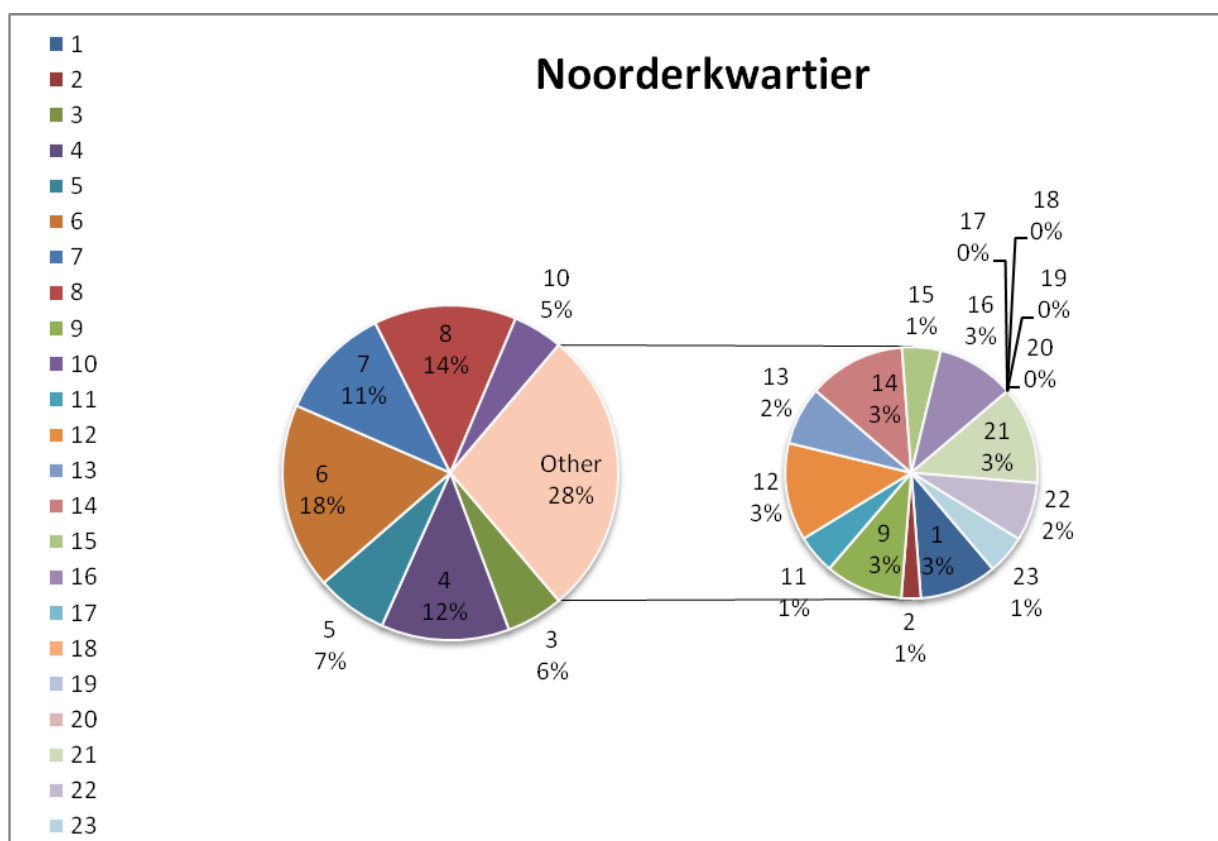
Tabel 14: Gebruikte communicatiemiddelen in Leiden Noord.

7. Als u mocht kiezen, op welke manier zou u dan het liefst aan de informatie willen komen van de gemeente Leiden over de bouwprojecten in Leiden Noord? (Meerdere antwoorden mogelijk)

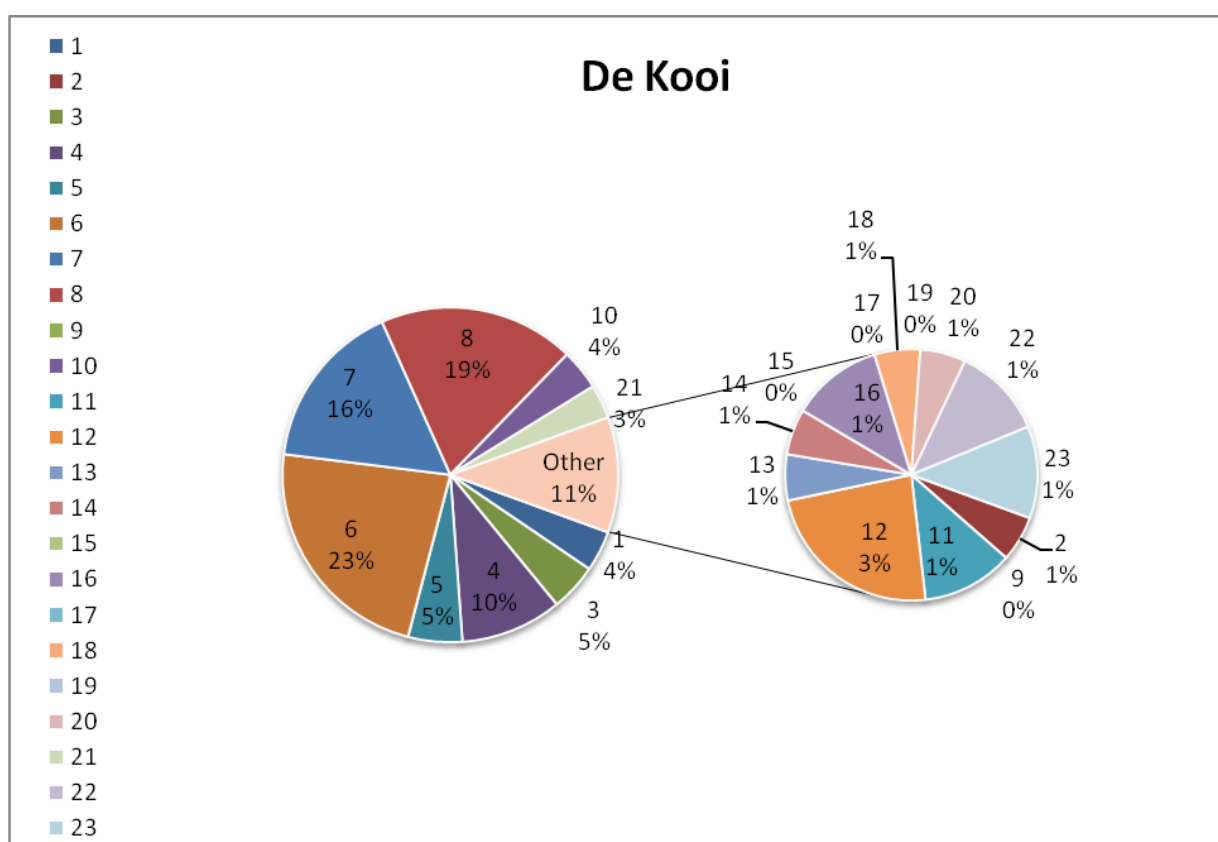
- 1) Website gemeente Leiden
- 2) De Leiden Noord website (website van de gezamenlijke buurtverenigingen in Leiden Noord)
- 3) Leidsch Dagblad
- 4) Huis-aan-huisblad (zoals Het op Zondag, Leids Nieuwsblad of Witte Weekblad)
- 5) Stadskrant (informatiepagina gemeente Leiden in Leids Nieuwsblad)
- 6) Nieuwsbrief Wijkontwikkeling Leiden Noord per post
- 7) Nieuwsbrief special over de stand van zaken
- 8) Brief van de gemeente (bewonersbrief)
- 9) Folder of flyer
- 10) E-mail of digitale nieuwsbrief
- 11) Digitale borden / LCD-scherm in de wijk
- 12) Via buurtbewoners/familie of wijk- of sportvereniging
- 13) Informatiecentra
- 14) Bewonersavonden
- 15) Excursies
- 16) (Verkeers)borden langs de weg
- 17) Sms
- 18) Twitter
- 19) Hyves
- 20) YouTube filmpjes
- 21) Regionale televisie (zoals TV West)
- 22) Regionale radiozender, zoals radio West
- 23) Lokale radiozender, zoals Unity FM en Sleutelstad



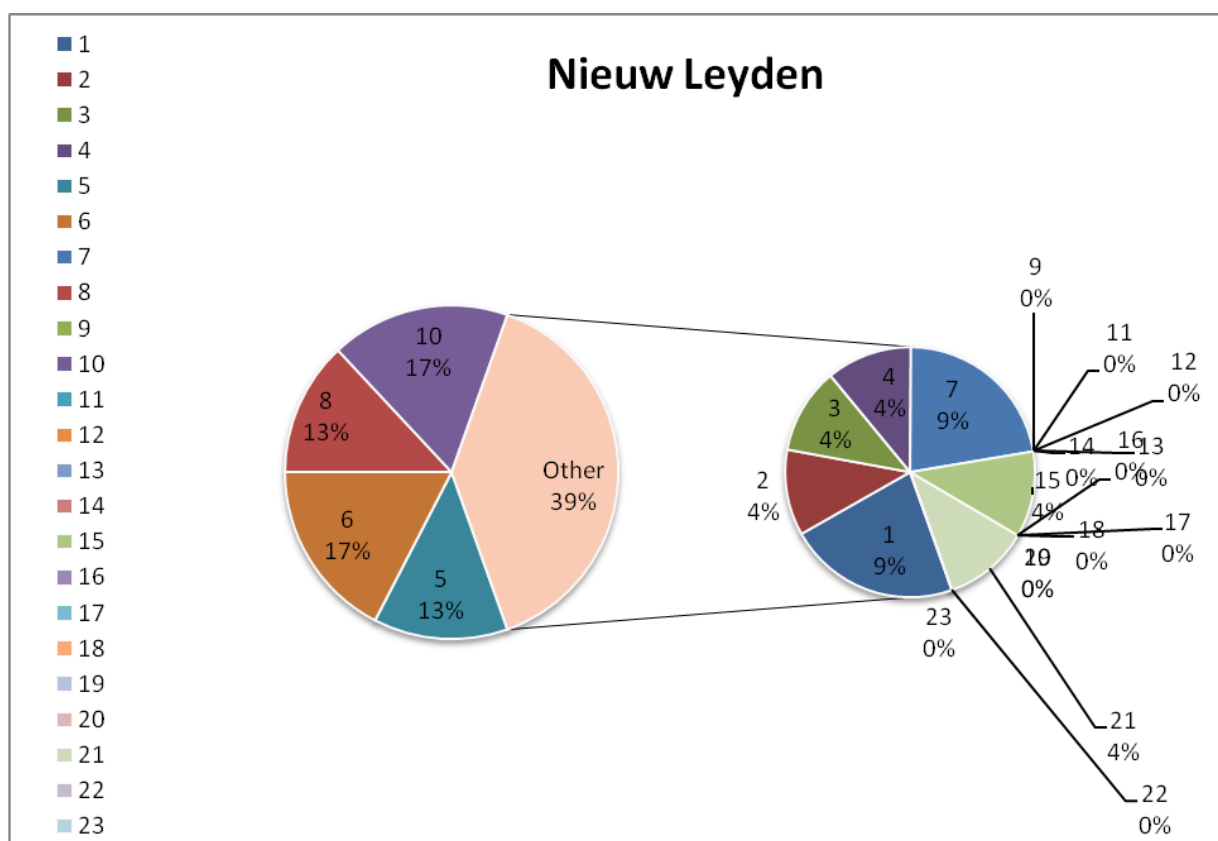
Tabel 15: Gewenste communicatiemiddelen in Groennoord.



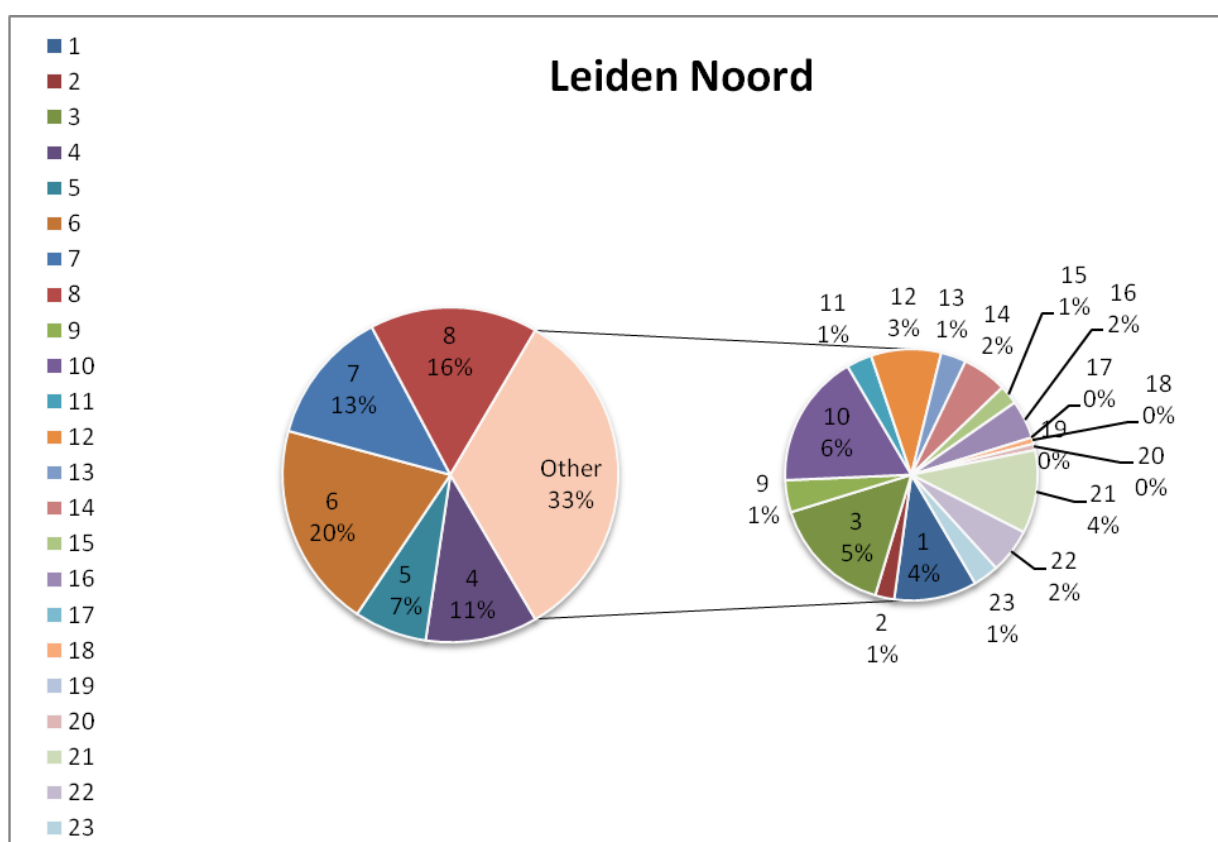
Tabel 16: Gewenste communicatiemiddelen in Noorderkwartier.



Tabel 17: Gewenste communicatiemiddelen in De Kooi.



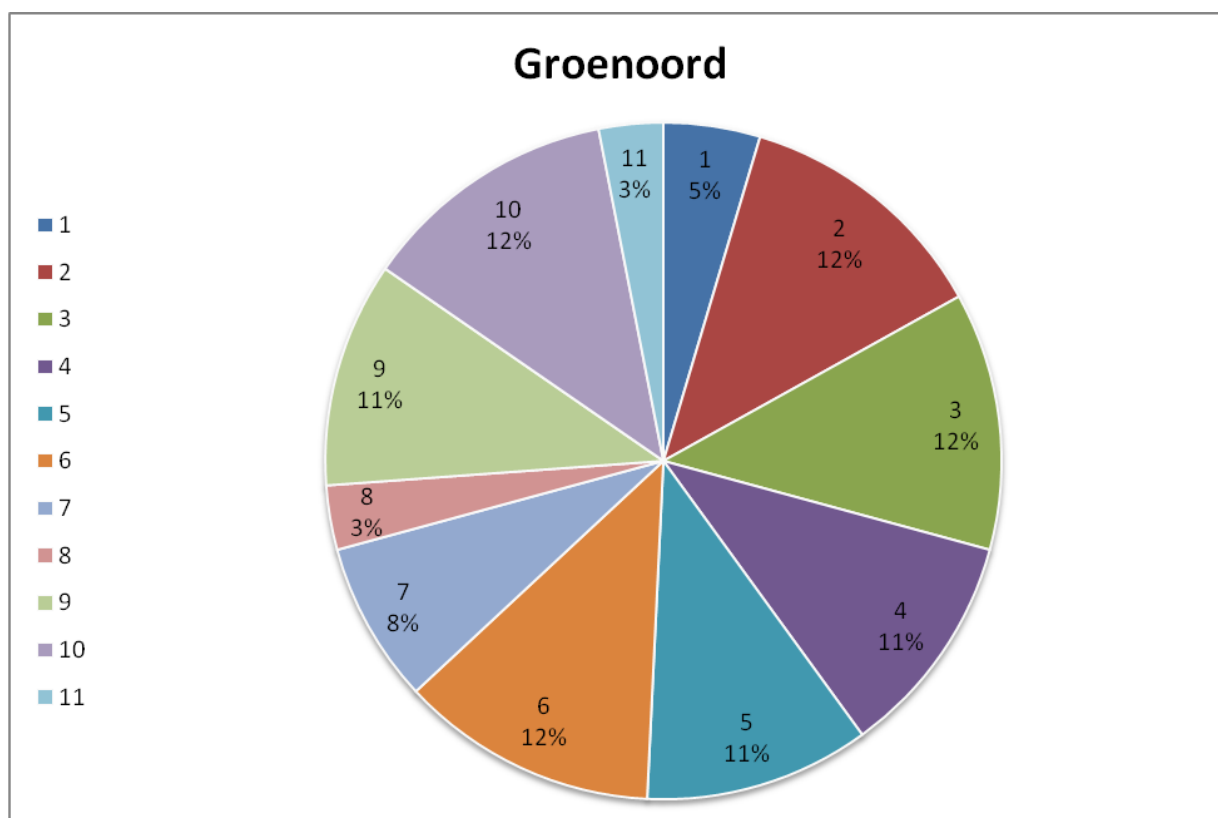
Tabel 18: Gewenste communicatiemiddelen in Nieuw Leyden.



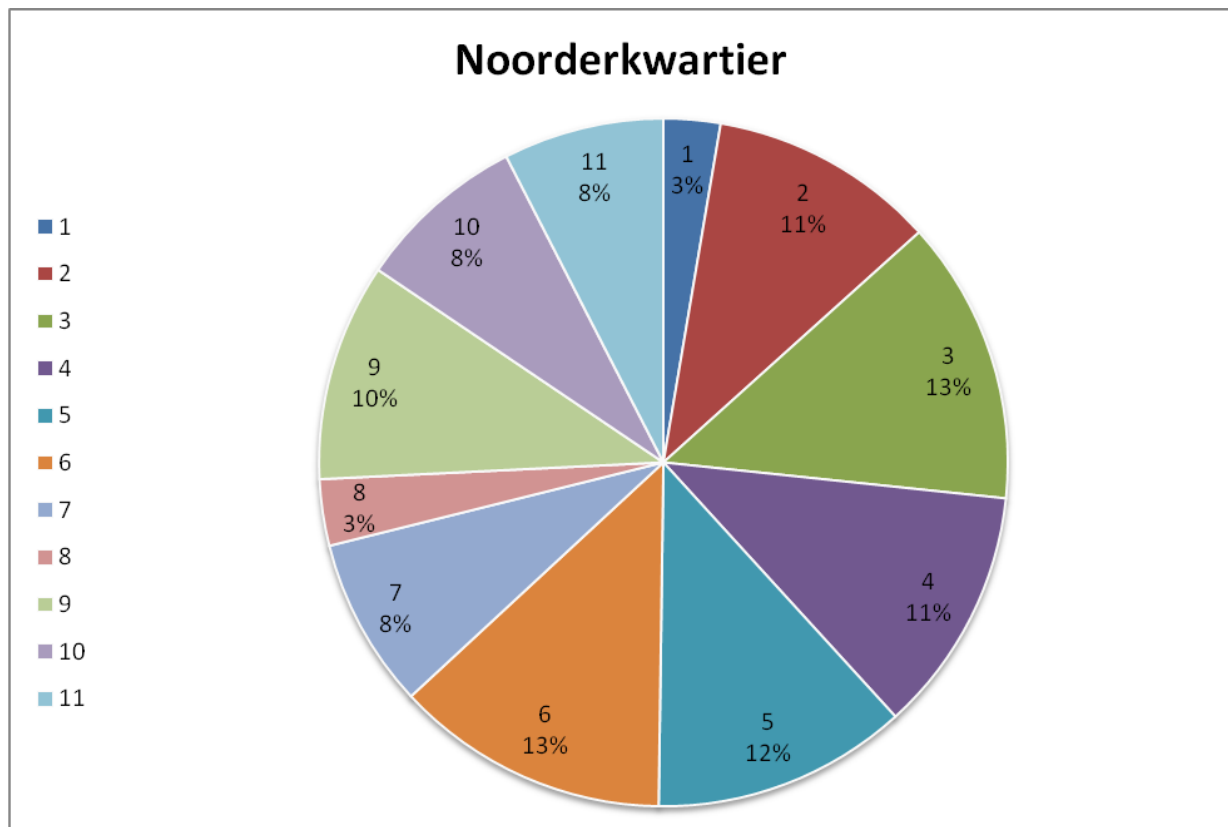
Tabel 19: Gewenste communicatiemiddelen in Leiden Noord.

9. Welke soort informatie krijgt u het liefst van de gemeente Leiden over de bouwprojecten in Leiden Noord? (Meerdere antwoorden mogelijk)

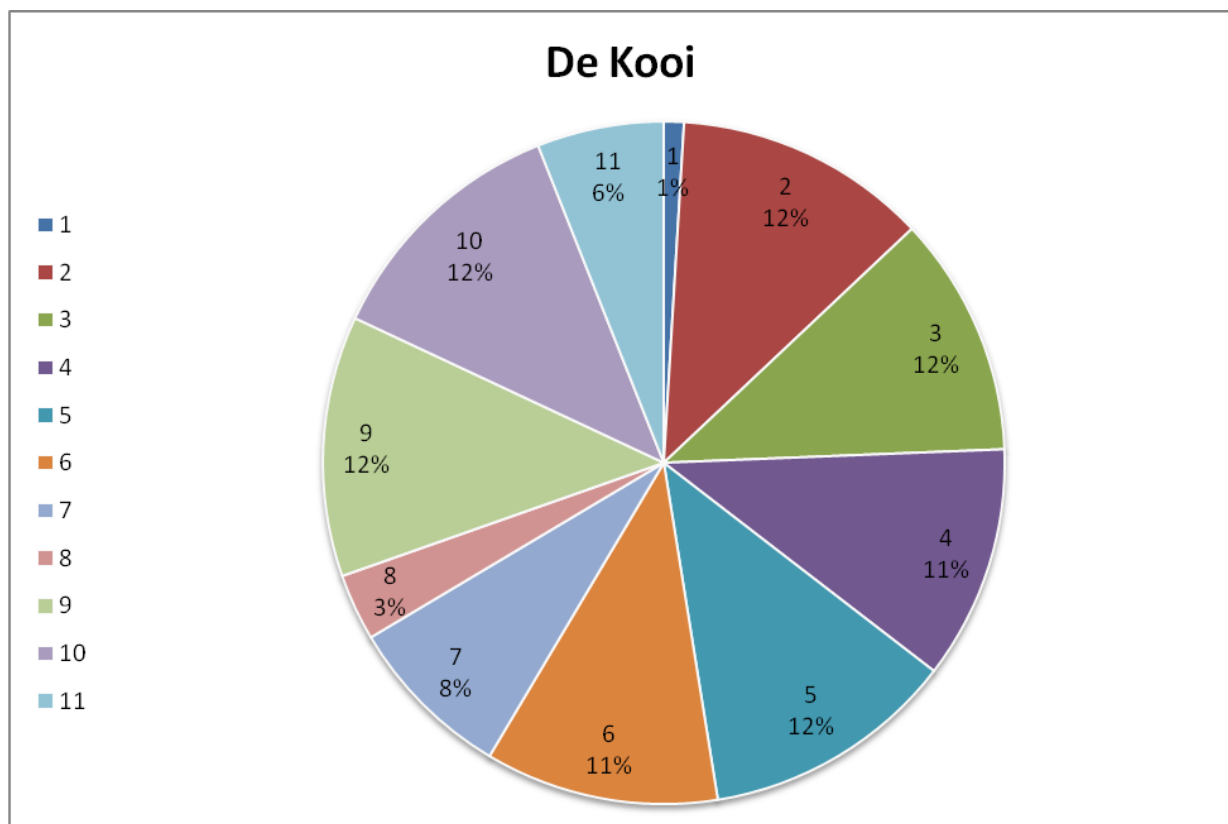
- 1) Wie er aan het werk is
- 2) Wat er gedaan wordt
- 3) Waar er gewerkt wordt
- 4) Wanneer er gewerkt wordt
- 5) Hoe lang er gewerkt wordt
- 6) Wanneer het werk klaar is
- 7) Waarom er gewerkt wordt
- 8) Hoe er gewerkt wordt
- 9) Over wegafsluitingen
- 10) Wat de omleidingroutes zijn
- 11) Over geluidsoverlast



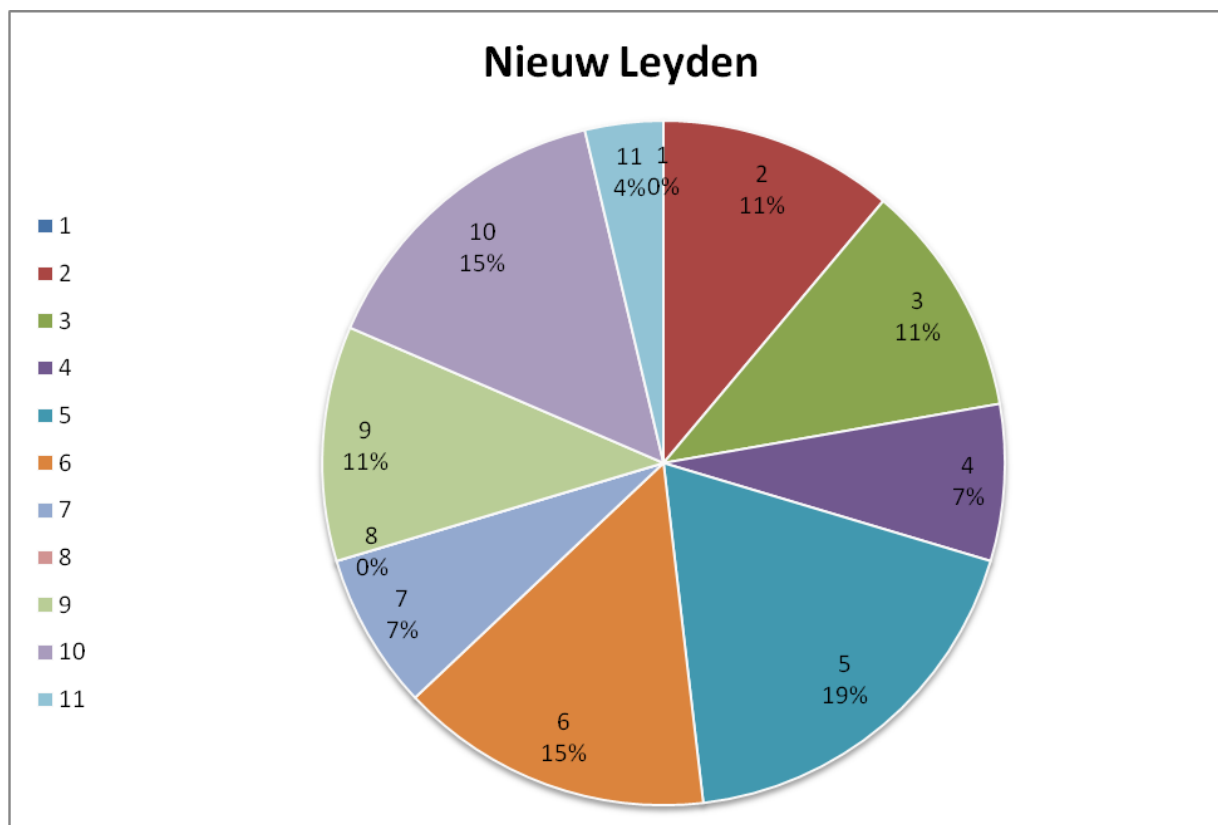
Tabel 20: Informatiebehoefte in Groennoord.



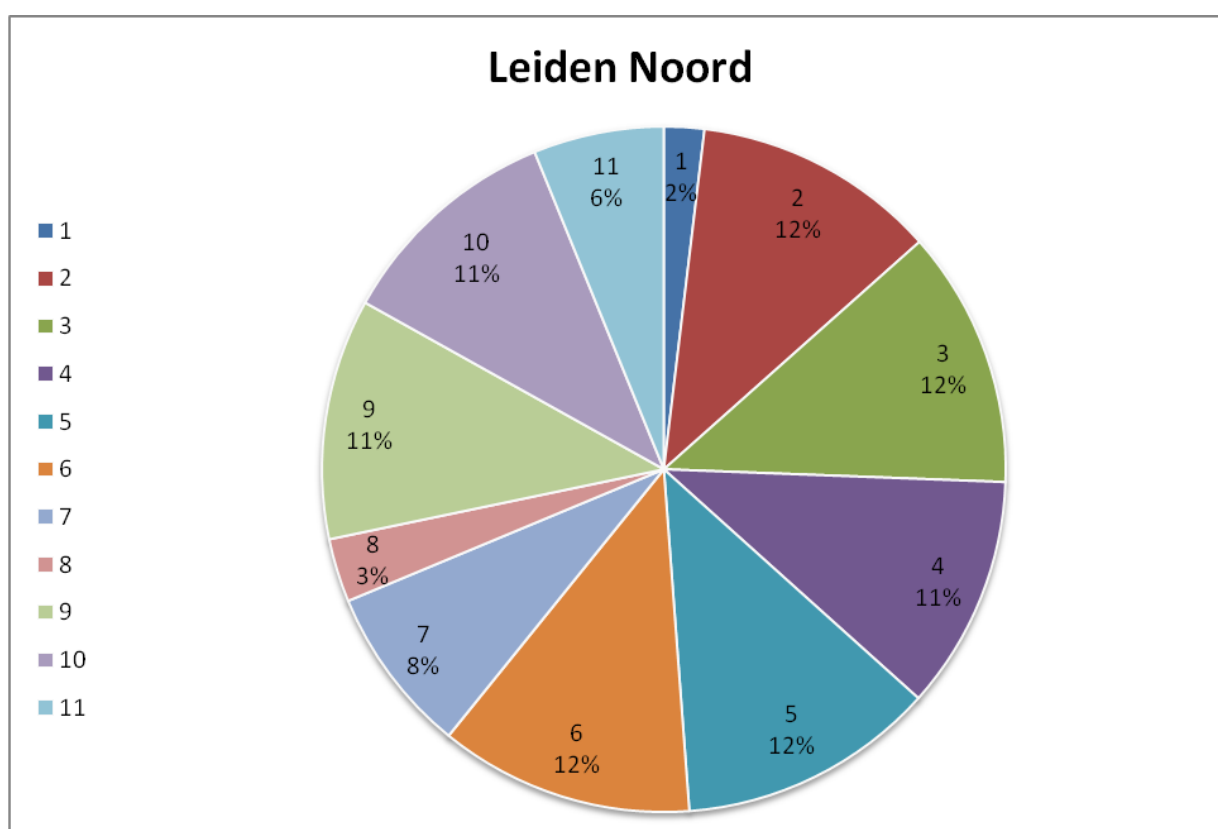
Tabel 21: Informatiebehoefte in Noorderkwartier.



Tabel 22: Informatiebehoefte in De Kooi.



Tabel 23: Informatiebehoefte in Nieuw Leyden.



Tabel 24: Informatiebehoefte in Leiden Noord.

Bijlage 10 – Opmerkingen tijdens kwantitatief onderzoek

In de vragenlijst (bijlage 4) staan drie open vragen waarop de respondenten hebben gereageerd. Hieronder staan de geplaatste opmerkingen.

6. Wat is de reden voor het antwoord bij vraag 5?

- Voldoende, omdat advertenties duidelijk zijn.
- Wordt goed geïnformeerd.
- Wollig taalgebruik.
- Neutraal. Luisterd liever dan mening geven.
- Toonzetting te positief. Geldverspilling.
- Krijgt alle benodigde info.
- Als ik naar de gemeente bel voor meer info, krijg ik die nooit en word ook niet teruggebeld.
- Weinig inspraak.
- Op tijd en adequaat.
- Krijg alles zoals moet.
- Veel te weinig info.
- Gaat lang duren. Belofte niet waarmaken.
- Goed zoals is.
- Het is zoals het is. Goed.
- Kan alles vinden.
- Is goed geregeld.
- Mist info.
- Weet alles wat nodig is.
- Omdat het mooi wordt.
- Informatie kwam op dag zelf dat er gewerkt werd aan Willem de Zwijgerlaan.
- Voor bewoners is het onduidelijk. Zoveel onzinbladen.
- Achteruitgang.
- Krijg genoeg info die ik wil.
- Elke keer iets.
- Ik vind dat de gemeente goed informeerd.
- Geen bericht thuis.
- Doet wat moet doen.
- Het is mij niet duidelijk. Onbegrijpelijk wat er nou gaat gebeuren in mijn blok.
- De info is op zich wel goed. Maar het gevoel aan het lijntje gehouden te worden.
- Goed zoals is.
- Infvoorziening goed.
- Info duidelijk.
- Duidelijk, per post.
- Snelle heldere en veel info.
- Goede info.
- Krijgt info die nodig is.
- Gemeente heeft niet zo veel laten weten.
- Gemeente heeft niet zo veel laten weten.
- Goede en duidelijk info.
- Nieuwsbrief is duidelijk.
- Info is duidelijk. snelle reacties.
- Voldoende info.
- Sneller geïnformeerd.
- Duidelijk en snel.

- Hoort veel via andere mensen.
- Ik heb geen auto dus ik heb minder last.
- Goed op de hoogte gehouden.
- Voldoende geïnformeerd.
- Veel en heldere info. Goed bereikbaar en dan juiste info.
- Snel en duidelijk info.
- Krijgt niet.
- Duidelijk te horen krijg. Jammer dat brede school zolang duurt.
- Staat er niet open voor.
- Wordt oké geïnformeerd.
- Voldoende info.
- Nieuwsgierig. Mag uitgebreider. Fouten in website. Updaten.
- Weinig info over deze buurt / veel over de brede school en Nieuw Leyden. De verkeersborden zijn wel eens foutief.
- Voldoende info.
- Helder en duidelijk.
- Niet excellent. Het doet wat het moet doen.
- 3 jaar bezig met Huigpark. Wanneer klaar?
- Krijg netjes te horen.
- Info over bouwprojecten karig. Alleen gefluister in de wijk over wat er nu echt gaat gebeuren. Maar niets is zeker. Wanneer starten ze? Wat is gerucht en wat is waar? (over tuintjes in Noorderkwartier)
- Is oké.
- Mededeling
- Goede inlichting.
- Overal over voorlichten.
- Info komt vaak te laat.
- Goed geïnformeerd.
- Weinig info. Mondjesmaat. Veel vergaderingen, maar nooit uitgenodigd. Mondjesmaat infovoorziening. Nergens bij betrokken. Weet niet wat er gaat gebeuren.
- Is moeilijk te lezen.
- Minimaal.
- Moeilijk te beoordelen. Niet direct betrokken.
- Door gebrekkige afstemming tussen woningbouw, gemeente en projectontwikkelaar. Wie is waar verantwoordelijk voor en wie doet wat?
- Goed.
- Alles in het Nederlands. Kan het niet lezen.
- Zit in wijkraad.
- Mist duidelijke input. Teveel schrijven
- Meer informatie, rond de wijk, wordt niet geïnformeerd.
- Informatie is te onduidelijk / tijd betreft.
- Goede info.
- Het is duidelijk waar het voor is. Om alles nieuw te maken.
- Overzichtelijk. Duidelijk wat de bedoeling is.
- Geen info.
- Info is duidelijk genoeg.
- Moet anders overgebracht worden. Veel allochtonen. Kleine stukjes. Teveel onduidelijkheid.
- Onder Hillebrand overdadig. Nu minder onpersoonlijk.
- Is goed.
- Kan beter
- Het boeit niet. Heb er niet veel mee te maken.

- Ben me niet bewust van communicatie, maar herinner me wel het een en ander.
- Ik ontvang weinig. Inhoud Nieuwsbrief was wel oké. Heb geen info nodig over bouwprojecten. Woon al in een nieuw huis. Info die ik krijg is niet veel. Sinds december 2010 één keer een Nieuwsbrief.

8. Waarom zou u voor dit/deze middel(en) kiezen?

- Duidelijk. En in eigen tijd.
- Duidelijk info en kan je snel op actualiteiten inspringen.
- Is goed zoals is.
- Alleen info. Geen opgeklopt verhaal (te positief). Kostenbesparend.
- Gemakkelijker.
- Meest direct.
- Is goed zoals is. Ik zit niet veel op internet.
- Gaat niet zo vlug.
- Gemakkelijk en goede info.
- Tevreden klant.
- Is goed zoals is.
- Kan alles vinden.
- Ben tevreden.
- Kan het Nederlands niet lezen.
- Is goed zoals is.
- Ben tevreden.
- Papier verdwijnt in papierbak.
- Kun je gelijk vragen stellen.
- Is goed zoals is.
- Prima.
- Elke moment wanneer mij het schikt bij hun. Snelle info.
- Gemakkelijk.
- Is goed zoals is.
- Wil weten wat er gaat gebeuren. Is nog steeds niet duidelijk.
- Is prima.
- Is prima. Brief werkt goed. Veel mensen hebben geen computer of zijn er niet handig mee. Brieven ook in andere taal.
- Info altijd onder ogen op het tijdstip dat het jou uitkomt.
- Helder.
- Prettigst.
- Ben tevreden.
- Om bij te blijven wat er gebeurt.
- Geen direct omwonende, dus goed zoals het is.
- De gemeente moet gewoon goed vertellen wat er gaat gebeuren en wat dit betekent voor de omwonenden.
- De gemeente moet gewoon goed vertellen wat er gaat gebeuren en wat dit betekent voor de omwonenden.
- Ben tevreden.
- Ben tevreden.
- Informatievoorziening is dan breed.
- Thuis komt.
- Ben tevreden.
- Geen mail, omdat niet veel mail wil krijgen.
- Goed zoals het is. Brief is bij iedereen bereikbaar.

- Is goed zoals is. Je hoort alles.
- Helder.
- Geeft mij snel en makkelijk info.
- Duidelijk.
- Duidelijkheid.
- Toegankelijk.
- Goed zoals het is.
- Stadskrant is goed.
- Genoeg info.
- Gemakkelijker om aan info te komen.
- Als je iets wil zoeken, dan is het gemakkelijk gevonden met het internet.
- Goed zoals het is.
- Verdwijnt niet in post.
- Om op hoogte te blijven. De foute borden langs de weg is een ergenis. Of staat achter boom, zodat niemand kan zien.
- Goed zoals het is.
- Goed zoals het is.
- Goed zoals het is.
- Info is prima.
- Goed zoals is. Alleen verkeersborden moeten beter. Onduidelijk voor mensen van buiten de stad waar ze heen moeten.
- Ben tevreden.
- Extra info.
- Goed zoals het is.
- Gemakkelijk als de info naar je toe komt.
- Middelen zijn wel goed, maar maak het begrijpelijker en in andere taal.
- Daarmee kun je zoveel mogelijk mensen bereiken.
- Op eigen tijd.
- Goed zoals het is.
- Geen abo nodig / komt bij iedereen. Verder is het al aardig voor elkaar.
- Wil weten wat er met tunnel gebeurt. Verder top.
- Duidelijk.
- Voor info via de gemeente en legt uit, door info avonden (beamer). gespreksavonden.
- Meer nieuwsbrieven en ook bezorgd. Bereikt dan ook alle bewoners.
- Iedereen heeft tv + radio.
- Gebruiksvriendelijk.
- Zoals nu is. Nu wordt ik op de hoogte gehouden.
- Effectief.
- Duidelijk. Hoeft niet te zoeken.
- Gemakkelijk.
- Vast contactpersoon. Voelen zich niet gehoord.
- Via plaatjes - duidelijkheid. Visueel ingesteld + grote groep analfabeet. Meer duidelijkheid + geloofwaardigheid. Contactpersoon.
- Goed zoals het is.
- Meeste gemak.
- Komt info naar mij.
- Gerichte communicatie.
- Het is direct aan jou als bewoner gericht of algemeen op te zoeken op een centrale website.
- Mail: rechtstreeks, gemakkelijk.

12. Heeft u nog aanvullingen op deze vragenlijst?

- Wegafsluitingen en omleidingsroutes zijn slecht geregeld.
- Informatie op zich is niet voldoende als er op daarna gestelde vragen geen antwoord gegeven wordt door de gemeente.
- Zoals informatievoorziening nu gaat, is prima.
- Mevrouw maakt powerpoint voor in buurtcentrum 't Spoortje. Hierop komt info ook over de bouwprojecten in Leiden Noord. Hiervoor is ze ook deels afhankelijk van info van gemeente. Maar ze heeft liever geen info dan foute info. Ze voelt zich er tussen staan. Ze wil graag op tijd weten wat er gaat gebeuren en voor wanneer. En als er dingen niet gehaald worden, dan moet de gemeente dit ook op tijd laten weten.
- Op dit moment te weinig info over afsluitingen en omleidingsroutes.
- Wegafsluiting Kooiplein.
- Straat moet bijgehouden worden. Straatwerk en groenvoorziening.
- Weinig goedkope woningen worden gebouwd. Er wordt niet gezegd wat er gedaan of gebouwd wordt. Er moeten meer natuurparken komen.
- Waar terecht voor klachten? Verwijzing naar meer info?
- Aangeven paden waar lopen of fietsen in Huigpark.
- "Bouwers weten van te voren dat het langer duurt, maar vanwege publieke opinie wordt er gelogen,"
- Gemeente moet zijn gezicht laten zien. De middelen zijn wel oké, maar het zit hem in de uitvoer. Wie is verantwoordelijk voor wat?
- Kortere zinnen meer duidelijkheid.
- Vind onpersoonlijk wat er staat. Inspraakprocedures via beroepskrachten platform van mensen in de wijk. Centraal punt waar je ei kwijt kunt. Serieus mee omgaan.