

Kent u de Nicolaasparochie?

Een telefonische enquête naar de waardering van een informatiebrief van de Nicolaasparochie te Amsterdam
Deel 1.

Rapport nr. 511a

maart 2004

Dr. Moniek Steggerda

KASKI
onderzoek en advies over religie en samenleving

Toernooiveld 5
6525 ED Nijmegen
Postbus 6656
6503 GD Nijmegen
tel. (024) 365 35 31
fax: (024) 365 34 85
www.ru.nl/kaski
info@kaski.ru.nl

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
2	Respons.....	5
3	Beschrijving van de onderzoeksgroep.....	6
4	Reacties op de brief	8
5	Reacties die de parochie ontving.....	13
6	Samenvatting en conclusie	15
6.1	Samenvatting.....	15
6.2	Conclusies	16

1 Inleiding

De parochie van de Heilige Nicolaas ligt in het centrum van Amsterdam en bestaat uit twee kerken: De St. Nicolaaskerk tegenover het Centraal Station en de Petrus en Paulus (de Papegaai) in de Kalverstraat. Verder vallen binnen het territorium van de parochie de volgende rectoraatskerken, die verder zelfstandig functioneren, maar organisatorisch voor wat betreft registratie katholieken (SILA) wel onder de parochie vallen:

- de Krijtberg aan de Singel (Jezuïeten)
- de Tichel in de oude Jordaan (Capucijnen)
- de Onze Lieve Vrouwe Kerk aan de Keizersgracht (Opus Dei)
- de Begijnhofkapel (Sacramentijnen)

In deze binnenstadparochie stonden per 1-1-2003 volgens de SILA-gegevens 13.429 parochianen geregistreerd verdeeld over 10.564 huishoudens. In de parochie zijn ongeveer 1500 ingeschreven parochianen bekend, dit vormt een enorme discrepantie met de ingeschreven adressen van de SILA. Voor de parochie was dit aanleiding om te beginnen met het aanschrijven van een gedeelte van de adressen geregistreerd bij de SILA, om te inventariseren of het zin heeft om via gerichte informatie over de parochie de nieuw gevonden parochianen te bereiken. Het ging hierbij om een proef om te onderzoeken hoe je ‘nieuw gevonden’ parochianen benadert in een stedelijke omgeving.

In het voorjaar van 2003 is voor het eerst aan een gedeelte van de adressen (ongeveer 1000) een brief gestuurd met informatie over de parochie met een bijgevoegd antwoordkaartje. Er kwam echter een zeer gering aantal kaartjes terug. Dit kwam deels door fouten in de adressen. Namens de parochie heeft de heer B. Barends een kleine telefonische steekproef gehouden om te weten te komen wat mensen vonden van de hen toegestuurde brief. Deze reacties waren overwegend positief. Daarop werd besloten om in het najaar van 2003 opnieuw een gedeelte van het adressenbestand aan te schrijven, namelijk 1280 brieven met antwoordkaartje naar de hoofdbewoner, om daarna op meer gestandaardiseerde wijze door het KASKI te laten onderzoeken wat de reactie was op deze brief. Er zijn 798 brieven verstuurd naar een vrij homogeen gedeelte van de binnenstad: de Plantagebuurt (postcodes 1018 AA - 1018ZZ) en 482 brieven naar een aangrenzende buurt die ligt aan de rand van de parochie: Amstel en Frederiksplantsoen (postcodes 1017 RV - 1017 ZX). De brief met antwoordkaartje (zie bijlage) werd opgesteld door de parochie en verstuurd door de SILA op 10 november 2003. Vanaf 2 weken na verzending tot en met 4 weken na verzending heeft het KASKI het onderzoek uitgevoerd

De vragen die wij hier willen beantwoorden zijn:

1. Hoe goed bereik je met een informatiebrief parochianen die via het SILA ingeschreven staan bij de parochie maar die geen contact hebben met de parochie?
2. Hoe waarderen de ontvangers van de brief het dat de parochie hen een brief heeft geschreven met informatie en hen vraagt een antwoordkaart terug te sturen?
3. Hoe beoordeelt men die brief met bijbehorende antwoordkaart, wat betreft inhoud en toon?
4. Vormt de brief een adequaat middel om te komen tot het informeren en activeren van potentiële parochianen?

2 Respons

Het SILA-adressenbestand van de Nicolaasparochie bevat 10.564 adressen. Hier- van zijn er 1280 aangeschreven met de brief. Door het KASKI is hieruit een aselec- te steekproef getrokken van 200 adressen. Reeds participerende parochianen zijn uitdrukkelijk niet opgenomen in de steekproef. Bij deze adressen zijn door het KASKI telefoonnummers opgezocht. Dit resulteerde in 119 telefoonnummers: van de overige 81 adressen werd geen telefoonnummer gevonden. Deze 119 tele- foonnummers werden, indien nodig, op minstens 4 verschillende tijden / dagen gebeld. Indien na 4 keer bellen nog steeds niemand was bereikt werd de casus als non-respons geregistreerd. Van de 119 nummers werden er uiteindelijk 84 be- reikt, ofwel 71%. Aan deze 84 mensen werd medewerking gevraagd voor het onderzoek: 63 mensen stemden hiermee in, ofwel 75%. De non-respons is hier- mee 25%. Alhoewel dit een goed medewerkingpercentage is, zijn er in totaal 200 adressen nodig geweest om 63 mensen te kunnen enquêteren over de brief. Al met al is de werving tamelijk tijdrovend geweest.

De non-respons is vergeleken met de responsgroep wat betreft geslacht en leef- tijd. De non-respons groep wijkt qua leeftijd en geslacht niet af van de respons- groep: er is dus in dit opzicht geen selectieve non-respons.

Aan degenen die niet mee wilden werken aan de enquête is gevraagd waarom zij niet mee wilden werken (zie tabel 2.1). De belangrijkste redenen waren 'geen interesse' en 'wil niets met de kerk te maken hebben'. Indien werd aangegeven dat de brief niet was ontvangen, is aangeboden om de brief alsnog te versturen.

tabel 2.1 Respons en redenen non-respons (in %, N=84, meerdere antwoorden moge- lijk)

	%
toestemming deelname	75
geen toestemming	25
- geen interesse	17
- wil niets met de kerk te maken hebben	12
- hoorn erop gegoooid	4
- brief niet ontvangen	4
- geen tijd	1

3 Beschrijving van de onderzoeksgroep

De mensen die geënquêteerd zijn voor het onderzoek zijn als volgt te beschrijven.

- Er hebben wat meer mannen (60%) dan vrouwen aan het onderzoek mee gedaan(40%).
- Wat betreft leeftijd (zie tabel 3.1) is de grootste groep tussen de 50 en 69 jaar (40%).

tabel 3.1 Leeftijd (in %, N=63)

	%
jonger dan 30 jaar	10
30 – 49 jaar	38
50 – 69 jaar	40
ouder dan 70 jaar	13

- Meer dan de helft van de respondenten is alleenstaand (54%), 28% leeft in een gezin zonder kinderen en 18% in een gezin met kinderen.
- Een kwart van de respondenten woont minder dan 5 jaar op het huidige adres. Daarentegen woont eenzelfde gedeelte al meer dan 20 jaar op het huidige adres (tabel 3.2).

tabel 3.2 Aantal jaren dat men woont op het huidige adres (N=59, missings=4)

0 – 5 jaar	26%
6 – 10 jaar	17%
11 – 20 jaar	34%
meer dan 20 jaar	24%

55% Beschouwt zich als katholiek, 45% niet. Er zijn verschillende verzoeken om uitschrijving gedaan via de gesprekken. Hiervoor werd men, zoals afgesproken met de parochie, naar de Nicolaasparochie verwezen.

Driekwart van de respondenten kent de Nicolaaskerk, een kwart kent de Nicolaaskerk niet. Hoe jonger men is hoe minder bekend de Nicolaaskerk is: met name de groep onder de 30 jaar kent de Nicolaaskerk nauwelijks. Hoe korter men woont op dit adres des te minder bekend de Nicolaaskerk is, maar deze samenhang is minder sterk dan die met leeftijd.

tabel 3.3 'Hebt u de Nicolaaskerk wel eens bezocht?' (N=63). Meerdere antwoorden mogelijk.

	%
ja, voor een dienst	29%
ja, voor een toeristisch bezoek	29%
ik ga ergens anders naar de kerk	10%
nee	49%

Iets meer dan de helft van de respondenten heeft de Nicolaaskerk wel eens bezocht: ofwel voor een dienst (29%) ofwel voor een toeristisch bezoek (29%). Mensen die de Nicolaaskerk voor een dienst hebben bezocht beschouwen zichzelf overwegend als katholiek. Het is goed om te bedenken dat het hier om mensen gaat die bij de parochie niet bekend zijn als kerkganger en geen parochienieuws krijgen. Door de 10% die (regelmatig) naar een andere kerk gaat werd genoemd: De Duif (2x), de Leidsestraat (1x), de Vredeskerk (1x), vieringen Carmelieten (1x).

4 Reacties op de brief

Van degenen die mee wilden werken aan het onderzoek, kan 92% zich herinneren de brief ontvangen te hebben, 5% zegt de brief niet gehad te hebben en 3% weet het niet meer. Door de onderzoekers was het niet na te gaan of de brief daadwerkelijk niet is verstuurd, niet is aangekomen of door de respondent is vergeten. Indien men de brief niet heeft ontvangen, is aangeboden de brief alsnog te versturen. Van dit aanbod hebben enkele mensen gebruik gemaakt, en ook zijn deze mensen op een later tijdstip nog benaderd voor medewerking aan het onderzoek. Van degenen die de brief hebben ontvangen, geeft 93% aan dat zij de brief ook daadwerkelijk hebben gelezen terwijl 7% de brief niet heeft gelezen. Omdat de brief was gestuurd aan de hoofdbewoner van het adres is gevraagd of de respondent met anderen over de brief heeft gesproken: 22% zegt dat zij de brief met gezinsleden of familie heeft besproken. Het merendeel heeft over de brief met niemand gepraat. Dit kan gedeeltelijk verklaard worden uit het feit dat een groot gedeelte van de respondenten alleen woont.

Wat vond men er nu van dat de Nicolaasparochie hen een brief stuurde? Men kon meerdere antwoorden geven op de vraag. De antwoorden zijn te vinden in tabel 4.1. De reacties op de brief zijn overwegend positief: 52% van de respondenten vindt het goed / prettig om de brief te krijgen, 39% vindt het een goed initiatief, 22% is er door verrast (in positieve zin). Een aantal reacties was te typeren als neutraal: 30% geeft aan zich eigenlijk niet meer als kerkelijk te beschouwen, hiermee aangevend dat de brief in feite overbodig was, 15% had de brief liever niet gehad wat gezien kan worden als een licht negatieve waardering. De zeer negatief gekleurde waarderingen komen weinig voor: 2% vindt het een inbreuk op zijn privacy en 2% is er sterk op tegen. Opvallend is verder dat slechts 4% niet meer wist wat erin stond. De brief is dus waarschijnlijk goed gelezen. Verder was 28% van de antwoorden niet in de van te voren gedefinieerde categorieën onder te brengen. Analyseren wij deze antwoorden dan is hiervan 13% negatief, 7% neutraal en 7% positief. Een aantal keren kwam ter sprake dat men liever zelf initiatief wilde nemen in het geval men iets met de kerk wilde. Een aantal mensen beschouwde de brief als (ongewenste) reclame, en een enkeling was boos omdat zijn adresgegevens zonder zijn toestemming waren doorgegeven. Een aantal mensen uitte hun verbazing over het feit dat zij nog geregistreerd stonden als katholiek (hetgeen door de interviewer altijd werd uitgelegd). Tellen we het aantal negatieve waarderingen op dat komen we op een totaal van 17% (4% plus 13%).

tabel 4.1 Waardering ontvangst brief (in %, N=54, meerdere antwoorden mogelijk)

	%
positief	
- goed / prettig*	52
- goed initiatief	39
- verrassend / onverwacht	22
neutraal / licht negatief	
- ik beschouw mezelf eigenlijk niet meer als kerkelijk	30
- brief liever niet gehad	15
negatief	
- inbreuk op mijn privacy	2
- sterk op tegen	2
- herinnert mij aan vervelende ervaringen uit het verleden	0
weet niet meer wat erin stond	4
andere categorieën	28
- positief	7
- neutraal	7
- negatief	13

* de vraag is open gesteld en de antwoorden zijn door de interviewer gescoord op van te voren vastgestelde categorieën

Vervolgens is gevraagd wat men vond van de inhoud van de brief (tabel 4. 2). Iets meer dan de helft van de respondenten (56%) vond dat er goede informatie over de parochie in de brief stond, 11% was reeds op de hoogte van hetgeen in de brief stond en een enkeling vindt de inhoud te moeilijk. De informatie die in de brief wordt aangeboden is dus adequaat en goed te noemen. Desondanks wordt slechts 7% door de brief enthousiast over de parochie, terwijl 24% aangeeft dat de inhoud hen niet interesseert. Daarnaast is 20% vergeten wat er in de brief stond.

tabel 4.2 Waardering van de inhoud van de brief (in %, N=54, meerdere antwoorden mogelijk)

	%
beoordeling feitelijke inhoud	
- goede informatie over de parochie*	56
- het meeste wist ik al	11
- de inhoud was onduidelijk / te moeilijk	2
waardering inhoud	
- de inhoud interesseert mij niet	24
- ik werd enthousiast over de parochie	7
- de inhoud riep vervelende herinneringen op uit het verleden	0
ik weet niet meer wat erin stond	20
andere categorieën	19
- positief	15
- negatief	4

* de vraag is open gesteld en de antwoorden zijn door de interviewer gescoord op van te voren vastgestelde categorieën

We concluderen hieruit dat de informatie die in de brief wordt aangeboden goed en duidelijk is, maar dat deze informatie niet leidt tot meer interesse of groter enthousiasme voor de parochie.

tabel 4.3 Waardering van de toon van de brief (in %, N=54)

	% mee eens
ik vind de brief vriendelijk*	85
ik vind de brief uitnodigend	74
ik vind de brief te lang / uitvoerig	6
de brief schrikt af	2
ik vind de brief te moeilijk	0
spreek nauwelijks Nederlands	0
(andere opmerkingen)	15

*Gerapporteerd is het percentage dat instemt met het voorgelegde statement. Alle statements zijn voorgelegd.

Over de toon van de brief is men overwegend positief: 85% vindt de toon vriendelijk en 76% vindt de toon uitnodigend. Op de vraag of men iets in de brief miste antwoordde niemand (op een na) dat hij of zij iets miste. Op de vraag hoe men het logo van de brief vond, antwoordde 74% dat men zich het logo niet kon herinneren, 26% gaf desgevraagd een mening over het logo: 11% vond het logo onduidelijk, 9% vond het logo mooi, 4% vond het lelijk en 2% vond het

onduidelijk, 9% vond het logo mooi, 4% vond het lelijk en 2% vond het opvallend. In feite is het meest opvallend dat driekwart van de respondenten zich het logo niet kon herinneren.

Na bovenstaande vragen over de inhoud en toon van de brief, volgde een aantal vragen over het antwoordkaartje dat bijgevoegd was bij de brief. Van de mensen die de brief hebben ontvangen, kan 78% zich herinneren ook het antwoordkaartje te hebben ontvangen en 22% herinnert zich geen kaartje.

In tabel 4.4 is te vinden of men naar aanleiding van de brief het kaartje heeft teruggestuurd of iets anders heeft ondernomen?

tabel 4.4 Ondernomen actie naar aanleiding van de brief (in %, N=63):

	%
brief niet ontvangen / gelezen	14
brief gelezen	86
- antwoordkaart is teruggestuurd	10
- antwoordkaart van plan terug te sturen	13
- antwoordkaart misschien terugsturen	22
- zal antwoordkaart niet terugsturen	41
- heeft dienst bezocht	2
- heeft contact gezocht met parochie	0

Op het moment van het onderzoek (2-4 weken na het versturen van de brief) heeft 10% het antwoordkaartje teruggestuurd, dit percentage komt overeen met het percentage dat door de parochie ook feitelijk is terug ontvangen (volgens informatie van de Nicolaasparochie) en 13% is nog van plan het kaartje terug te sturen, al kan men zich afvagen of dit er na zoveel weken na ontvangst van de brief nog van zal komen.

Twee procent heeft een dienst bezocht en niemand heeft tot nu toe contact gezocht met iemand van de parochie.

Gevraagd naar wat men vond van de antwoordcategorieën van het antwoordkaartje antwoordt 63% dat hij of zij niet meer weet wat de antwoordmogelijkheden waren en 31% vond het goede antwoordmogelijkheden. Er werden enkele suggesties gegeven voor aanvullingen: een persoon vond dat er meer ruimte moest zijn voor de reden waarom men geen interesse had, en een persoon had graag kunnen kiezen uit een bezoek van de pastor of een bezoek van een vrijwilliger.

Gaan we kort in op de mogelijkheid dat degenen die zichzelf als katholiek beschouwen (55%) zich anders verhouden tot de parochie dan degenen die zich niet meer als katholiek zien. Katholieken hebben vaker dan niet katholieken de Nicolaas al eens voor een dienst bezocht of gaan ergens anders naar de kerk. Ook sturen mensen die zichzelf als katholiek beschouwen vaker het antwoordkaartje terug dan niet katholieken: 18% van de katholieke respondenten stuurde een kaartje terug en 0% van de niet katholieke respondenten. Opvallend is verder dat de leeftijdsverdeling van katholieken niet anders is als die van niet katholieken (in onze steekproef althans). Het lijkt er dus op dat alhoewel de katholieke respondenten niet staan ingeschreven in de Nicolaasparochie, zij wel meer kerkelijk participeren dan degenen die zichzelf als niet katholiek beschouwen.

Tot slot resumeren wij de gegevens met betrekking tot het bereik dat de brief heeft gehad.

tabel 4.5 Bereik van de brief (in %, N=63)

	%
toestemming voor afnemen enquête	100
brief ontvangen	92
brief gelezen	86
antwoordkaart ontvangen	67
antwoordkaart teruggestuurd	10
(zal nog terugsturen)	(13)
(zal misschien nog terug sturen)	(22)

Wat is nu het bereik van de brief? De brief zelf heeft een groot bereik. Het overgrote deel van de geadresseerden ontvangt de brief (92%) en leest de brief (86%). De bijgevoegde antwoordkaart wordt door wat minder mensen (bewust) ontvangen, alhoewel het hier nog steeds een meerderheid betreft (67%). Slechts 10% heeft het antwoordkaartje teruggestuurd: het betreft hier uitsluitend katholieke respondenten. Lang niet alle katholieken sturen echter de kaart terug, hierboven vermeldden wij al dat 18% van de katholieken het kaartje heeft teruggestuurd. Men is dus terughoudend met het terugsturen van het antwoordkaartje.

5 Reacties die de parochie ontving

Terwijl het KASKI een telefonisch onderzoek verrichtte, kwamen er bij de parochie antwoordkaarten binnen. José Hooghiemstra (bestuurssecretaris van de Nicolaasparochie) heeft de reacties geïnventariseerd en hieruit bleek het volgende.

Er kwamen in totaal 126 antwoordkaarten terug bij de parochie, dit is 10% van het aantal verzonden brieven. Het percentage teruggestuurde antwoordkaarten is gelijk aan het aantal dat werd gemeld in de telefonische enquête. Volgens José Hooghiemstra was de toon van de reacties op een enkele na positief: men weet zich gezien en herkend. De toon van de brief en het logo werd verschillende malen als goed en modern beschreven. Dit was op te maken uit opmerkingen die op de kaartjes erbij werden geschreven, uit een aantal brieven die gestuurd werden naar de parochie en enkele e-mails die ontvangen werden.

De keuzemogelijkheden op het antwoordkaartje waren:

- 1 Ik stel een persoonlijk gesprek met iemand van de Nicolaasparochie op prijs.
- 2 Stuur mij geheel vrijblijvend, 3x het NicolaasNieuws toe.
- 3 Houd me in het bestand van de parochie. Nu even geen actie.
- 4 Anders

tabel 5.1 Antwoordkaartjes en brieven die terug kwamen bij de parochie (N=126)

	aantal	percentage
wenst 3 maanden het NicolaasNieuws	53	42
verzoek tot verwijdering uit bestand	21	17
geen actie, wel in bestand	17	13
gaat elders naar de kerk	8	6
wenst een gesprek	10	8
overige opmerkingen	7	6
(brief retour / adres onbekend)	10	8

10% van de antwoordkaarten is teruggestuurd naar de parochie. Dit is niet slecht voor een mailing in de binnenstad van Amsterdam. Opvallend is ook dat 42% het parochienieuws wil ontvangen en 17% uit het bestand wil worden verwijderd. Het aantal teruggekomen brieven wegens onbekend adres is ook opvallend klein (10), minder dan 1% van het totale aantal verzonden brieven (1280).

Tien mensen gaven aan op hun antwoordkaart dat zij graag bezoek wilden van de parochie. Pastor Eugène Brussee heeft deze tien mensen half december opgebeld met het aanbod om langs te komen. Op 15 februari heeft hij 6 van de 10 mensen

kunnen bezoeken. Met de overige vier heeft hij een afspraak. Wie waren deze mensen die een bezoek wensten? Het ging om negen vrouwen en een man waarvan er vijf 'oudere' waren en vier van middelbare leeftijd (van een is de leeftijd onbekend). Onder hen was één buitenlandse vrouw van Poolse afkomst. Twee ouderen gaven aan dat zij te oud of gehandicapt waren om de kerkdiensten te bezoeken. Verder werden twee mensen regelmatig bezocht door de pastor van het ouderenpastoraat. Alle mensen die bezocht werden stelden het bezoek van de pastor zeer op prijs. Van de zes mensen die zijn bezocht, willen vier zich inschrijven in de parochie en twee willen alleen het NicolaasNieuws ontvangen. Een van de bezochte vrouwen was al een regelmatige kerkganger, maar stond niet als parochiaan ingeschreven.

6 Samenvatting en conclusie

6.1 Samenvatting

In de Nicolaasparochie van Amsterdam stonden per 1-1-2003 volgens de SILA-gegevens 13.429 parochianen geregistreerd verdeeld over 10.564 huishoudens. In het najaar van 2003 werden er 1280 adressen aangeschreven met een informatiebrief over de parochie met een antwoordkaart waarin men aan kon geven wat de behoefte aan contact was met de parochie. De vraag die wij hier willen beantwoorden is:

1. Hoe goed bereik je met een informatiebrief parochianen die, via de SILA, ingeschreven staan bij de parochie maar die geen contact hebben met de parochie?
2. Hoe waarderen de ontvangers van de brief het dat de parochie hen een brief heeft geschreven met informatie en hen vraagt een antwoordkaart terug te sturen?
3. Hoe beoordeelt men die brief met bijbehorende antwoordkaart, wat betreft inhoud en toon?
4. Vormt de brief een adequaat middel om te komen tot het informeren en activeren van potentiële parochianen?

Wat betreft de respons kan het volgende worden opgemerkt.

- Er zijn in totaal 200 adressen nodig geweest om 84 mensen telefonisch te bereiken. Van deze 84 gaven er 63 toestemming voor een telefonisch gesprek.
- De non-respons groep wijkt qua leeftijd en geslacht niet af van de responsgroep, er is dus op dit punt geen selectieve non-respons.
- De belangrijkste redenen om niet mee te willen doen zijn 'geen interesse' (17%) en 'wil niets met de kerk te maken hebben' (12%).

De resultaten van het onderzoek zijn als volgt samen te vatten:

- 55% van de respondenten beschouwt zichzelf als katholiek.
- Driekwart van de respondenten kent de Nicolaaskerk. Hoe jonger en hoe korter men op het adres woont des te minder vaak kent men de Nicolaaskerk.
- Iets meer dan de helft van de respondenten heeft de Nicolaaskerk wel eens bezocht: ofwel voor een dienst (29%) ofwel voor een toeristisch bezoek (29%). Mensen die de Nicolaaskerk wel eens voor een dienst hebben bezocht beschouwen zichzelf meestal als katholiek.

- De reacties op de brief zijn overwegend positief: 52% van de respondenten vindt het goed / prettig om de brief te krijgen, 39% vindt het een goed initiatief, 22% is er door verrast. Negatief gekleurde waarderungen komen minder voor dan positieve. Tellen we alle soorten negatieve waarderungen op dan komen we op een totaal van 17%. Opvallend is ook dat voor een aantal mensen pas door deze brief duidelijk wordt dat zij (nog) staan ingeschreven als katholiek in een parochie. Deze overwegend positieve waardering voor de brief moet echter iets genuanceerd worden. Mensen die niet mee doen aan het onderzoek omdat zij ‘geen interesse’ hebben of omdat zij ‘niets met de kerk te maken willen hebben’ beschouwen we als non-respons, maar hun reactie is tevens op te vatten als een negatieve waardering van de brief. Corrigeren we hiervoor en beschouwen deze non-respons als negatieve respons dan blijkt dat 40% van de respondenten de brief goed / prettig vindt, 30% het een goed initiatief vindt en dat 17% erdoor verrast is. Het percentage negatieve waarderungen stijgt door deze correctie van 17% naar 36%. Dit betekent dat, afhankelijk van de manier waarop gemeten wordt, 17% de ondergrens en 36% de bovengrens is van het aantal negatieve waarderungen op de brief.
- Over de toon van de brief is men positief: 85% vindt de toon vriendelijk en 76% vindt de toon uitnodigend.
- Na ontvangst van de brief met antwoordkaartje heeft 10% het kaartje teruggestuurd. Het zijn uitsluitend mensen die zichzelf als katholiek beschouwen die het kaartje terugsturen: 18% van hen stuurt het kaartje terug. Twee procent heeft een dienst bezocht en niemand heeft tot nu toe contact gezocht met iemand van de parochie.
- De parochie heeft in totaal 126 antwoordkaarten teruggekregen, dit is 10% van het aantal verzonden brieven. Hierbij waren ook een aantal verzoeken tot uitschrijving en een aantal brieven die retour kwamen. De toon van de reacties was overwegend positief.

6.2 Conclusies

Koppelen we de resultaten terug naar de onderzoeksvragen:

1. *Hoe goed bereik je met een informatiebrief parochianen die, via het SILA, ingeschreven staan bij de parochie maar die geen contact hebben met de parochie?* Met de brief werden nieuw gevonden parochianen goed bereikt. De brief werd door 92% van de mensen ontvangen en door 86% gelezen. Wat dit betreft kan de proef als geslaagd worden beschouwd.
2. *Hoe waarderen de ontvangers van de brief het als de parochie hen een brief schrijft met informatie en hen vraagt een antwoordkaart terug te sturen?* Uit

het onderzoek blijkt dat men over het algemeen positief staat ten aanzien van de brief die men ontvangt, een kleiner deel staat neutraal ertegenover en slechts weinig zijn geïrriteerd of boos dat zij de brief ontvangen.

3. *Hoe beoordeelt men die brief met bijbehorende antwoordkaart, wat betreft inhoud en toon?* De reacties op de inhoud en toon van de brief waren positief. Men vond de inhoud over het algemeen goed en informatief en de toon vriendelijk.
4. *Vormt de brief een adequaat middel om te komen tot het informeren en activeren van potentiële parochianen?* De brief is een adequaat middel om een grote groep mensen die als katholiek staat geregistreerd in het parochiegebied, maar die niet als parochiaan in hun parochie staan geregistreerd, te bereiken en te informeren. Het merendeel stelt dit ook op prijs, al stuurt slechts een minderheid een antwoordkaart terug. Uit het onderzoek blijkt dat er naar aanleiding van de brief geen toename is te verwachten van de interesse of het enthousiasme voor de parochie. Waarschijnlijk is het sturen van een brief een goed middel om te informeren, maar een minder goed middel om te activeren.

Wat kunnen wij hier nu uit concluderen. Parochianen die door de SILA opnieuw benaderd worden, weten vaak niet dat zij ingeschreven staan en beschouwen zichzelf vaak niet meer als katholiek en zijn over het algemeen niet kerkelijk actief. Een brief van de parochie waar zij (vaak zonder het te weten) staan ingeschreven vinden zij prettig en goed. Slechts een minderheid wil niets te maken hebben met de kerk en had de brief liever niet gehad. De parochie hoeft dus niet bang te zijn dat het versturen van de brief op grote weerstand stuit. Opvallend is dat 42% van de mensen die een antwoordkaart terugstuurt graag (tijdelijk) het NicolaasNieuws wil ontvangen en er zijn een klein aantal (10) verzoeken om een persoonlijk contact. Maar gezien vanuit het geheel van verstuurd brieven blijven dit kleine percentages: resp. 4% en 0.8% van het aantal brieven dat is verstuurd.

Verder wijzen de resultaten erop dat de groep die al eerder een dienst bezocht en zichzelf als katholiek beschouwt, vaker een reactie geeft met een antwoordkaart waaruit belangstelling blijkt voor de parochie.

Omdat de hier om een proef gaat (zie p.3), zou men ook als aanvulling nog een aantal andere methoden kunnen uitproberen, alvorens tot een keuze te komen hoe het beste nieuwe parochianen in een stedelijke omgeving te benaderen. Een alternatief zou kunnen zijn dat de parochie op een wat meer gerichte wijze contact zoekt met mogelijk geïnteresseerden of op een meer gerichte wijze informatie aanbiedt. Een brief sturen aan mensen waarvan bekend is dat zij op enigerlei wijze ooit belangstelling hebben getoond voor diensten of voor de parochie ligt

dan meer voor de hand: bijvoorbeeld mensen die met kerstmis een dienst bijwonen, mensen die een uitvaart of huwelijk houden in de kerk of bezoekers buiten de diensten. Men kan ook meer gerichte informatie sturen (aan eventueel gerichte doelgroepen). Bijvoorbeeld: in de wijkkrant zetten welke cursussen er worden aangeboden, op scholen verspreiden wanneer er een eerste communie voorbereiding start, concerten of speciale diensten aankondigen op posters in de supermarkt, postkantoor en dergelijke.

Op die manier is de PR wat gericht en goedkoper en wellicht wat meer effectief. Een nadeel hiervan is dat het merendeel van de bij het SILA ingeschreven mensen hiervan onwetend blijft en dus zich niet realiseert dat zij bij de Nicolaasparochie staan ingeschreven.

Als activiteit is het versturen van de brief op te vatten als een vorm van missionaire presentie in de wijk. Het past dus binnen het geheel van opbouwactiviteiten binnen een parochie. Aan te bevelen zou dan ook zijn om deze activiteiten een duidelijke plaats te geven binnen het geheel van missionaire activiteiten die de parochie verricht. Op welke andere momenten wil en kan de parochie present zijn in de wijken en op welke andere manieren probeert men de niet-actieve katholieken te bereiken. Het zou goed zijn om wat dit betreft dus een totaalbeleid te maken waarvan het sturen van een brief een onderdeel kan vormen. Op die manier kunnen de verschillende activiteiten elkaar ondersteunen.

Dit zou in de praktijk bijvoorbeeld op de volgende manier vorm kunnen krijgen: De parochie stuurt periodiek brieven aan alle adressen binnen haar parochiegebied en combineert dit met een uitgebreider PR-offensief waardoor mensen op meerdere tijden en manieren informatie krijgt over de parochie. Bijvoorbeeld: een goede website aanbieden, bijdragen leveren aan stedelijke - en ziekenhuisomroepen, bijdragen leveren aan wijkkranten, aanwezig zijn op wijkgebonden activiteiten, gastvrouwen en mannen in de kerk aanwezig laten zijn overdag. Op deze manier wordt het aanbieden van een brief een onderdeel van een grotere presentie-campagne in de wijk.