

Kent u de Nicolaasparochie?

Een telefonische enquête naar de waardering
van een informatiebrief van de Nicolaasparochie
te Amsterdam Deel 2

Rapport nr. 511b

september 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 en vraagstelling.....	2
2	Opzet en uitvoering	4
3	Beschrijving van de onderzoeksgroep	7
4	De waardering van de brief	10
4.1	De brief.....	10
4.2	De antwoordkaart	12
4.3	Conclusie	13
5	Reacties die de parochie ontving	15
6	Samenvatting en conclusies	17
6.1	Samenvatting.....	17
6.2	Conclusies.....	18

1 Inleiding en vraagstelling

Eind april 2004 schreef de Nicolaasparochie te Amsterdam voor de derde keer een deel van hun adressenbestand aan. Het ging hierbij, evenals de twee vorige keren, om adressen die door de SILA recent aan de parochie zijn doorgegeven en die voorheen niet bekend waren bij de parochie. Met deze derde mailing ging de parochie voort op de ingeslagen weg, namelijk: om alle parochianen in het parochiegebied (met uitzondering van de 1500 ingeschreven parochianen) op den duur aan te schrijven met een kennismakings- / informatiebrief.

De Nicolaasparochie vindt het belangrijk om in contact te komen met parochianen die wel in het parochiegebied wonen, maar die (tot nu toe) niet bekend waren bij de parochie en voor zover bekend ook niet participeren in de parochie. Voor een beschrijving van de parochie en het parochiegebied verwijs ik naar het rapport 'Kent u de Nicolaasparochie' (KASKI: rapportnummer 511a, maart 2004), waarin de tweede mailing wordt geëvalueerd.

In opdracht van de SILA is deze derde mailing geëvalueerd door het KASKI. De SILA geeft aan de aangesloten parochies alle (adres)mutaties door van parochianen. Voor de SILA is het van belang om te weten wat parochies doen met de mutaties die zij aangeleverd krijgen. Zeker als parochies actief pogingen ondernemen om in contact te treden met 'nieuw gevonden' parochianen in hun parochiegebied (zoals in het geval van de Nicolaasparochie), dan is dit interessante informatie voor de SILA.

De derde mailing is verspreid over twee wijken in het centrum van Amsterdam: de Jordaan en een gedeelte van de grachtengordel (postcodes 1015 GA tot en met 1016 NM). De verwachting van de parochie is dat het hier gaat om een grote populatie alleenwonenden of 'yuppen', weinig gezinnen en hier en daar nog wat ouderen die er zijn blijven wonen.

De tekst van de brief die verstuurd is (zie bijlage I) was ten opzichte van de vorige brief, nauwelijks veranderd, mede omdat uit de vorige evaluatie is gebleken dat de waardering voor de brief hoog was. De antwoordkaart is wel aangepast ten opzichte van de vorige mailing. Er zijn voor een deel andere mogelijkheden opgenomen en er werd een rondleiding en een informatieavond aangekondigd, waar men zich via de antwoordkaart voor kon inschrijven.

In dit onderzoek wordt deze derde mailing van de Nicolaasparochie geëvalueerd en staan de volgende vragen centraal:

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 en hoe beoordelen zij de brief met antwoordkaart?
3. Vormt de brief een adequaat middel om te komen tot het informeren van potentiële parochianen?
4. Wat is de participatie aan de rondleidingen en de informatieavond, die in de brief worden aangekondigd?
5. Zijn er verschillen tussen de tweede en derde mailing wat betreft waardering door de respondenten en zo ja hoe zijn die verschillen te verklaren?

2 Opzet en uitvoering

Door de parochie zijn er 1986 brieven verstuurd. Aan het KASKI zijn 400 adressen aangeleverd, 200 uit iedere wijk. Door een gespecialiseerd bureau (CENDRIS) zijn bij deze adressen telefoonnummers gezocht. Het resultaat hiervan was dat er 239 telefoonnummers zijn aangeleverd aan het KASKI, gelijk verdeeld over de 2 wijken.

Vanaf 3 mei tot 17 mei hebben twee medewerkers van het KASKI de 239 nummers gebeld. In eerste instantie werd overdag gebeld en indien men geen gehoor kreeg is 's avonds teruggebeld. Uiteindelijk zijn er 139 nummers bereikt. Van de 139 bereikte personen heeft 62% toestemming gegeven om een gesprek te voeren. Dit betekent dat er met 86 personen een gesprek is gevoerd over de brief. Alhoewel het voornemen van de onderzoekers was om 100 gesprekken te voeren, is dit aantal dus niet gehaald. Dit was te vooral te wijten aan het grote aantal nummers dat niet kon worden bereikt, ook niet na herhaaldelijk terugbellen op verschillende uren van de dag en avond. Waarschijnlijk gaat het hier om wijken waar men zeer onregelmatig thuis is.

De respons was 62%, en dit is lager dan het percentage in het eerste onderzoek (75%). Hier is geen duidelijke verklaring voor. De mensen die niet mee wilden werken aan het onderzoek weken qua geslacht en leeftijd niet significant af van de mensen die wel wilden meewerken. Er was dus wat betreft leeftijd en geslacht geen selectieve non-respons. Gevraagd naar de reden waarom men niet mee wil werken was 'geen interesse' de belangrijkste reden, gevolgd door 'wil niets met de kerk te maken hebben'. Andere redenen werden weinig genoemd (zie tabel 2.1).

tabel 2.1 Respons en redenen non-respons (abs. en in %)

<i>Respons</i>	<i>absoluut</i>	<i>%</i>
toestemming	86	62%
geen toestemming:	53	38%
- geen interesse	32	23%
- wil niets met de kerk te maken hebben	16	12%
- geen tijd	4	3%
- brief niet ontvangen	1	<1%
totaal	139	100%

Wij gaan er van uit dat mensen die geen toestemming gaven voor een gesprek aanzienlijk minder belangstelling en waardering hebben voor de brief van de parochie, dan de mensen die wel hebben meegedaan aan het onderzoek. Op

daarvoor relevante momenten zullen we hiermee rekening houden in de verslaglegging van de resultaten en wel op de volgende manier.

De non-respoungroep die ‘niets met de kerk te maken wil hebben’, vatten we op als groep die negatief staat ten opzichte van het initiatief van de Nicolaaskerk en die niet kerkelijk en niet katholiek is. De non-respons die ontstaat omdat mensen geen interesse hadden, vatten we voor een deel op als indicatie dat mensen geen interesse hebben voor het initiatief van de Nicolaaskerk. Hierbij hebben we de volgende schatting gemaakt. We gaan er van uit dat tweederde van de mensen die vanwege ‘geen interesse’ niet mee doet, negatief staat ten opzichte van het initiatief van de Nicolaaskerk. Eenderde van de mensen die vanwege ‘geen interesse’ niet meedoet aan het onderzoek beschouwen we als echte non-respons waarvan de waardering niet bekend is. Deze mensen deden niet mee aan het onderzoek omdat er bijvoorbeeld op een ongelegen moment werd gebeld of omdat zij enquêtetoe waren. Ook mensen die de brief niet hebben ontvangen of die geen tijd hebben voor het onderzoek vatten we op als ‘echte’ non-respons waarvan de waardering en de kerkbetrokkenheid onbekend is.

Omdat we er dus van uit gaan dat we van een deel van de non-respons de waardering voor het initiatief van de Nicolaaskerk kennen (namelijk negatief), vatten we deze groep niet op als non-respons maar als respons. Hiermee komen we op een aantal respondenten dat hoger is dan de aanvankelijke 86 die geïnterviewd zijn.

tabel 2.2 Herberekening omvang onderzoeksgroep

	<i>absoluut</i>
toestemming	86
geen toestemming, maar veronderstelde negatieve waardering	37
totale omvang onderzoeksgroep	123
geen toestemming, onbekende waardering (non-respons)	16
totaal	139

In de hiernavolgende paragrafen zal niet alleen gekeken worden naar de 86 respondenten die daadwerkelijk geantwoord hebben, maar zal op daarvoor relevante momenten het totaal van 123 respondenten in ogenschouw worden genomen. Dit zal gebeuren met betrekking tot die resultaten die betrekking hebben op de waardering van het initiatief van de Nicolaaskerk, alsook voor aspecten die de houding ten aanzien van de kerk en het geloof betreffen. Daar waar dit gebeurt, zal er melding van worden gemaakt in de tekst. Door middel van deze methode trachten we een zo goed mogelijk beeld te geven van de nieuw gevonden parochianen van de Nicolaaskerk in de onderzochte wijken.

De behandeling van de non-respons wijkt in deze rapportage af van de behandeling zoals die is gehanteerd in het eerste onderzoek van de Nicolaaskerk. In het eerste onderzoeksverslag werd op enkele daarvoor relevante momenten melding gemaakt van een vermoede vertekening door selectieve non-respons. In onderhavig onderzoek wordt echter een concrete schatting gemaakt van deze vertekening. Hierdoor zal op niet alle punten een vergelijking mogelijk zijn tussen het eerste en het tweede onderzoek.

3 Beschrijving van de onderzoeksgroep

In dit hoofdstuk wordt een beschrijving gegeven van de respondenten die hebben meegedaan aan het telefonische onderzoek. Daar waar de kenmerken van de respondenten (waarschijnlijk) afwijken van die van de grotere groep nieuw gevonden parochianen in de onderzochte wijken, zal dit worden vermeld. De respondenten waren als volgt te kenmerken.

- Er hebben ongeveer evenveel mannen als vrouwen meegedaan aan het onderzoek.
- De grootste leeftijdsgroep wordt gevormd door de groep tussen de 30-49 jaar. Opvallend is verder dat er weinig jonge mensen hebben meegedaan (slechts 4% was jonger dan 30 jaar).

tabel 3.1 Leeftijd (in %)

	<i>Nicolaas II (n=85)</i>	<i>Nicolaas I (n=63)</i>
jonger dan 30 jaar	4	10
30 – 49 jaar	45	38
50 – 69 jaar	37	40
ouder dan 70 jaar	14	13

- Meer dan de helft van de respondenten is alleenstaand (55%), een kwart leeft in een gezin met kinderen, 17% heeft wel een partner maar geen kinderen, en 4% voedt als alleenstaande ouder haar / zijn kinderen op.
- 14% woont minder dan 5 jaar op hetzelfde adres. In totaal woont 63% langer dan 10 jaar op hetzelfde adres. Vergeleken met het vorige onderzoek zijn er iets meer mensen die korter dan 5 jaar op hetzelfde adres wonen. Te constateren valt dat via de SILA veelal adressen worden gevonden van parochianen die al zeer langdurig in het parochiegebied wonen.

tabel 3.2 Aantal jaren dat men op het huidige adres woont (in %)

	<i>Nicolaas II (n=83)</i>	<i>Nicolaas I (n=59)</i>
0 – 5 jaar	14	26
6 – 10 jaar	23	17
11 – 20 jaar	40	34
meer dan 20 jaar	23	24

- 25% van de nieuwe parochianen beschouwt zichzelf als katholiek. Dit betekent dat 75% zich niet meer als katholiek beschouwt, hoewel zij nog wel als katholiek staan ingeschreven. Hierbij is verdisconteerd dat een deel van de non-respons (zie hoofdstuk 2) niet-katholiek is. Dit is een hoog percentage en het versterkt het vermoeden dat de binnenstad van Amsterdam verregaand gesecculariseerd is. Wel dient te worden vermeld dat het percentage niet katholieken in dit onderzoek groter is dan in het vorige onderzoek (vergeleken zonder correctie voor non-respons).
- 58% van de nieuwe parochianen kent de Nicolaaskerk, hierbij is gecorrigeerd voor de non-respons zoals vermeld in hoofdstuk 2. Dit is een tamelijk hoog percentage. Dit zou verklaard kunnen worden door het gegeven dat veel respondenten al (heel) lang in de buurt wonen en omdat de Nicolaaskerk een gezichtsbepalende kerk in de binnenstad is. Hoe langer men al op het adres woont des te meer kans er is dat men de Nicolaaskerk kent. Jonge respondenten kennen de Nicolaaskerk minder vaak dan oude mensen: de samenhang is net niet significant, men spreekt in zo'n geval van een sterke tendens. Respondenten die zichzelf als katholiek beschouwen kennen de Nicolaaskerk even vaak als niet katholieken.
- 68% van de nieuwe parochianen heeft de Nicolaaskerk nog nooit bezocht, 32% heeft de kerk wel eens bezocht, ofwel voor een viering (16%) ofwel voor een toeristisch bezoek (16%). Hierbij is gecorrigeerd voor de non-respons zoals vermeld in hoofdstuk 2. Er bestaat een tendens met leeftijd: onder de 50 zijn er verhoudingsgewijs minder respondenten die de Nicolaaskerk voor een viering bezochten dan boven de 50 jaar. De respondenten die een viering hebben bijgewoond zijn niet uitsluitend respondenten die zichzelf als katholiek beschouwen (dit was in het vorige onderzoek wel het geval).

tabel 3.3 Bezoek Nicolaaskerk (in %; n=123)

<i>Hebt u de Nicolaaskerk wel eens bezocht?</i>	
ja voor een viering	16
ja, voor een toeristisch bezoek	16
nee	68

- 11% gaat meer of minder frequent naar een andere kerk dan de Nicolaaskerk (gecorrigeerd voor non-respons). Andere kerken die genoemd werden waren: Tiggelkerk (6x), Dominicuskerk (3x), Noorderkerk (2x), Kruitberg (1x), Portugese kerk (1x), Obrechtstraat (1x), Westerkerk (1x).

- In totaal hecht 60% van de nieuwe parochianen er waarde aan dat er een kerk in hun wijk is: 27% vindt dit voor zichzelf van belang, 33% vindt een kerk uitsluitend belangrijk voor anderen. 40% vindt een kerk in de wijk niet belangrijk. Hierbij is de veronderstelde mening van de non-respons verdisconteerd op de wijze zoals vermeld in hoofdstuk 2.

tabel 3.4 Belang dat men hecht aan een kerk in de wijk (in %; n=122)

	%
een kerk in de wijk is belangrijk voor mijzelf en voor anderen	27
een kerk in de wijk is alleen belangrijk voor anderen	33
een kerk in de wijk is niet belangrijk	40

4 De waardering van de brief

Corrigeren we voor de non-respons (zie hoofdstuk 2) dan gaan we ervan uit dat 63% van de nieuwe parochianen de brief heeft gelezen. Van de mensen die de brief hebben gelezen heeft 20% de brief met anderen in het gezin besproken, wat niet gering is gezien het feit dat slechts 45% van de respondenten niet alleen woont.

4.1 De brief

Wat vonden de nieuwe parochianen ervan dat de Nicolaaskerk hen een brief stuurde? De resultaten staan in tabel 4.1.

tabel 4.1 Waardering ontvangst brief (abs. en in %)

	<i>aantal</i>	<i>%</i>
positief	63	52%
neutraal	13	10%
negatief	46	38%
niet gelezen	5	
geuite negatieve waardering	4	
veronderstelde negatieve waardering	37	
totaal	122	100%

Om de waardering van de brief te kunnen beoordelen is gecorrigeerd voor de non-respons. Bovendien is er van uitgegaan dat mensen die de brief niet hebben gelezen over het algemeen negatief zullen staan ten aanzien van het initiatief van de Nicolaaskerk. Dit betekent dat 52% van de nieuwe parochianen de brief positief waardeert: men vindt het goed, prettig, een goed initiatief of verrassend dat men de brief heeft ontvangen, 10% maakt neutrale opmerkingen als gevraagd wordt naar de waardering van de brief en 38% waardeert het negatief dat de Nicolaaskerk hen een brief stuurt. Hierbij heeft het grote invloed dat wij een deel van de non-respons beschouwen als indicatie van een negatieve waardering van de brief. Door deze correctie kunnen wij echter veel betrouwbaardere uitspraken doen voor de hele groep aangeschreven parochianen. Dit betekent dat iets meer dan eenderde van de nieuwe aangeschreven parochianen het negatief waardeert dat men de brief ontvangt. Uiteindelijk waardeert een ruime meerderheid het positief tot neutraal dat men brief van de kerk ontvangt, hetgeen het zenden van de brief ruimschoots rechtvaardigt.

In tabel 4.2 wordt weergegeven wat de respondenten vonden van de inhoud van de brief. Hierbij is uitsluitend gekeken naar respondenten die toestemming gaven voor een gesprek en die de brief gelezen hebben. Omdat deze vraag op dezelfde wijze is gemeten als in het eerste onderzoek kunnen de resultaten van beide onderzoeken vergeleken worden.

Een ruime meerderheid van 60% vond dat de brief goede informatie bood over de parochie, slechts 6% was al op de hoogte van de informatie in de brief en slechts 1% vond de brief te moeilijk of te lang. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de inhoud zeer adequaat is en hoog gewaardeerd wordt. Ondanks de grote waardering voor de inhoud van de brief geeft 26% van de lezers aan dat de inhoud van de tekst hen niet echt interesseert en slechts 3% wordt door de brief enthousiast over de parochie. Een klein aantal opmerkingen was niet goed onder te brengen in de bestaande categorieën, maar is wel beoordeeld op waardering. Vergelijken we de resultaten met het vorige onderzoek dan wordt het beeld uit het vorige onderzoek bevestigd. Wel valt het op dat er dit keer minder respondenten waren die niet meer wisten wat er in de brief stond.

tabel 4.2 Waardering van de inhoud van de brief (in %)

<i>Wat vond u van de inhoud van de brief?*</i>	<i>Nicolaas II (n=78)</i>	<i>Nicolaas I (n=54)</i>
beoordeling feitelijke inhoud		
- goede informatie over de parochie**	60	56
- het meeste wist ik al	6	11
- de inhoud was onduidelijk / te moeilijk	1	2
waardering inhoud		
- de inhoud interesseert mij niet	26	24
- ik werd enthousiast over de parochie	3	7
- de inhoud riep vervelende herinneringen op uit het verleden	1	0
ik weet niet meer wat erin stond	9	20
andere categorieën		
- positief	8	15
- neutraal	5	0
- negatief	0	4

* Meerdere antwoorden mogelijk.

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

Uit tabel 4.3 blijkt dat ruim driekwart van de lezers de brief vriendelijk en uitnodigend vindt, slechts 6% vindt de brief te lang, 5% vindt de brief te moeilijk en

niemand laat zich door de brief afschrikken. Deze resultaten sluiten aan bij de gegevens uit het vorige onderzoek.

Gevraagd of men iets mist in de brief antwoordt slechts 6% dat men iets mist, bijvoorbeeld: men had graag iets persoonlijks over de pastores gelezen, iemand vond de eerste zin niet nodig (waarin gezegd wordt dat de brief niet over gaat).

tabel 4.3 Waardering van de toon van de brief (in %)

	<i>Nicolaas II (n=78)</i>	<i>Nicolaas I (n=54)</i>
ik vind de brief vriendelijk*	77	85
ik vind de brief uitnodigend	77	74
ik vind de brief te lang / uitvoerig	9	6
de brief schrikt af	0	2
ik vind de brief te moeilijk	5	0
(andere opmerkingen)	1	15

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

4.2 De antwoordkaart

Bij de brief zat een antwoordkaart en 7% van de nieuwe parochianen zegt de antwoordkaart te hebben teruggestuurd, 11% zegt nog van plan te zijn het kaartje terug te sturen (het is echter de vraag of men dit ook echt zal doen). Hierbij is gecorrigeerd voor verwachte vertekeningen door de non-respons. Naar aanleiding van de brief heeft tot nu toe niemand een viering bijgewoond in de Nicolaaskerk en niemand heeft op eigen initiatief contact gezocht met de Nicolaaskerk.

tabel 4.4 Ondernomen actie naar aanleiding van de brief (n=123; in %)

	%
antwoordkaart teruggestuurd	7
antwoordkaart van plan terug te sturen	11
antwoordkaart misschien terugsturen	15
zal antwoordkaart niet terugsturen	67
is van plan om naar de rondleiding te gaan	7
is van plan om naar de infoavond te gaan	0
heeft viering bezocht	0
heeft contact gezocht met parochie	0

De volgende antwoordmogelijkheden waren opgenomen in de antwoordkaart:

1. Ik stel een persoonlijk gesprek met een pastor van de Nicolaasparochie op prijs.
2. Ik meld me aan voor een rondleiding door de kerk op maandag 24 mei, 20.00 uur.
3. Ik meld me aan voor een info-avond op dinsdag 1 juni, 20.00 uur: 'Alles wat ik wilde vragen over God, kerk en geloven, maar nooit durfde'.
4. Schrijf mij als parochiaan in.
5. Stuur mij, geheel vrijblijvend, 3 keer het parochieblad NicolaasNieuws toe.
6. Anders

Gevraagd naar de waardering van de antwoordmogelijkheden op de kaart vond 49% de antwoordmogelijkheden goed, 9% vond deze redelijk en 41% wist het niet. Opvallend is dat men nu beter te spreken is over de antwoordmogelijkheden dan bij de vorige mailing. De antwoordcategorieën op de kaart zijn ook feitelijk anders dan bij de vorige mailing. Nieuw was dat men zich kon opgeven voor een rondleiding of een informatieavond en dat men zich kon inschrijven in de parochie. We kunnen hieruit voorzichtig concluderen dat men de antwoordkaart dit keer hoger waardeert dan de vorige keer, waarschijnlijk vanwege de andere antwoordmogelijkheden. Bovendien kan deze hogere waardering erop wijzen dat men het aanbod van een rondleiding en / of een informatieavond waardeert.

4.3 Conclusie

Tot slot resumeren wij de resultaten van dit hoofdstuk (zie tabel 4.5).

tabel 4.5 Bereik en waardering van de brief (n=123; in %)

	%
brief gelezen	63
positieve waardering brief	51
antwoordkaart teruggestuurd	7
is van plan om naar rondleiding te gaan	7
is van plan om naar infoavond te gaan	0

De brief blijkt een goed middel om nieuw gevonden parochianen te bereiken: 63% (gecorrigeerd voor de non-respons) heeft de brief gelezen. Toch is dus 37% niet te bereiken via de brief: zij hebben dermate weinig belangstelling en voelen dermate weinig betrokkenheid bij kerk en geloof dat een brief van de parochie hen niet interesseert. Zij lezen de brief niet of nauwelijks en zijn via de brief dus niet te bereiken. Daar staat tegenover dat een ruime meerderheid van 63% via de brief goed bereikt wordt. Eenmaal de brief gelezen, waardeert men de inhoud en

de toon van de brief hoog. Echter tot grote participatie leidt de brief niet: weinigen sturen de antwoordkaart terug, geen enkele respondent heeft naar aanleiding van de brief een viering bijgewoond of contact opgenomen met de parochie.

Eerder hebben we geconstateerd dat 25% van de respondenten zichzelf als katholiek beschouwt. In hoeverre staan deze respondenten anders ten opzichte van de parochie dan de respondenten die zich niet meer als katholiek zien: hebben zij vaker een viering in de Nicolaaskerk bezocht, sturen zij vaker de antwoordkaart terug en bezoeken zij vaker de rondleiding?

Respondenten die zichzelf als katholiek beschouwen zijn significant vaker boven de 50 jaar. Bovendien is er een tendens dat deze groep vaker een viering bijwoont, vaker de antwoordkaart terugstuurt en wat vaker inschrijft voor de rondleiding. Het gaat hier uitdrukkelijk om tendensen (en niet om significante verschillen).

Het is voor de parochie een belangrijke uitkomst dat zelfs respondenten die zichzelf niet meer katholiek noemen, af en toe vieringen bezoeken in de Nicolaaskerk, zich voor een deel hebben ingeschreven voor de rondleiding en voor een deel het kaartje hebben teruggestuurd (onbekend is wat zij hebben ingevuld). Respondenten die zichzelf katholiek noemen vinden het wel veel belangrijker dat er een kerk in hun wijk staat dan niet katholieken: dit vormt een sterke en significante samenhang.

5 Reacties die de parochie ontving

De parochie ontving 102 (5%) ingevulde kaarten terug (stand d.d. 1-9-2004). Dit percentage is wat lager dan bij de eerste mailing, toen kwam ongeveer 10% van de kaartjes terug. Het is onduidelijk hoe dit verschil te verklaren is. Het is mogelijk dat de aard van de onderzochte wijken hier een rol speelt. Van de respondenten heeft 7% (gecorrigeerd voor de non-respons) een kaart teruggestuurd, maar de parochie ontving feitelijk slechts 5% van alle kaarten terug. Dit betekent dat ondanks de negatieve bijstelling van de non-respons de inschatting op basis van de onderzoeksgegevens nog altijd iets positiever is dan feitelijk blijkt. Een mogelijke oorzaak hiervan kan gelegen zijn in het feit dat respondenten wat sociaal wenselijk gedrag vertonen en rapporteren dat zij de kaart verstuurd hebben, terwijl zij dat feitelijk niet hebben gedaan. Vergelijken we de twee onderzoeken, dan blijkt dat het feitelijke percentage teruggestuurde kaarten minder is dan bij de vorige mailing.

tabel 5.1 Teruggestuurde antwoordkaartjes en bezoek rondleiding en informatieavond

	<i>Nicolaas II</i>		<i>Nicolaas I</i>	
	<i>aantal</i>	<i>%</i>	<i>aantal</i>	<i>%</i>
aantal verstuurd brieven	1986		1280	
ingevulde kaartjes terug:	102	5	*123	*10
gesprek pastor	12	<1	10	<1
rondleiding	24	1	niet gevraagd	
info-avond	7	<1	niet gevraagd	
NicolaasNieuws	35	2	53	4
inschrijving	8	<1	niet gevraagd	
geen actie, wel in bestand	niet gevraagd		17	1
verzoek tot uitschrijving	16	1	21	2
verzoek tot uitschrijving per e-mail/ tel.	5		onbekend	
gaat elders naar de kerk	-		8	<1
overige opmerkingen	-		7	<1
retour afzender	34	2	10	<1
positieve reacties per email	5	<1	onbekend	
bezocht rondleiding	19	1	n.v.t.	
bezocht informatieavond	2	<1	n.v.t.	

* Het gaat hier om een schatting, mogelijk zijn hier ook de brieven retour (n=10) bij opgeteld.

Wat heeft men nu aangegeven op de antwoordkaart? Dit staat vermeld in tabel 5.1. De grootste groep (35 personen) wenst het NicolaasNieuws te ontvangen, 24 mensen schrijven zich in voor een rondleiding (er komen er 19) en 7 voor de informatieavond (er komen er 2) rond het thema ‘alles wat ik wilde vragen over God, kerk en geloof, maar nooit durfde’. Er zijn 12 mensen die een gesprek met de pastor wensen en 8 mensen die zich willen inschrijven in de parochie. Daarnaast laten 21 mensen weten dat zij uitgeschreven willen worden, hoewel dit niet als categorie is opgenomen.¹

Verder kwamen er 34 brieven terug vanwege een onjuiste adressering, aanzienlijk meer dan vorige keer.

De rondleiding

De aangekondigde rondleiding werd uiteindelijk door 19 mensen bezocht. De parochie was heel tevreden over het aantal deelnemers en de waardering van de deelnemers voor de rondleiding. De avond begon met een rondleiding van een uur door de historisch interessante en recent gerestaureerde Nicolaaskerk. Daarna was er een gesprek met de beide pastores, waar men kennis kon maken met elkaar en waar informatie werd gegeven en men vragen kon stellen. De bijeenkomst werd door de aanwezigen hoog gewaardeerd, zowel door de deelnemers als door de pastores.

De informatieavond

Voor de informatieavond hadden zich zeven mensen opgegeven. Er zijn uiteindelijk slechts twee mensen gekomen: een jongere en een wat oudere dame, te weinig om het van te voren voorbereide programma volledig tot zijn recht te laten komen. Zowel de pastores als de deelnemers waren enigszins teleurgesteld over de geringe opkomst. Met een van beide deelnemers is na afloop nog een afspraak gemaakt voor een gesprek met de pastor.

¹ Er bestaan aanwijzingen dat indien men als aparte categorie op een antwoordkaart opneemt dat men uitgeschreven kan worden, er dan op grote schaal (50%) gebruik wordt gemaakt van deze mogelijkheid. (zie interne rapportage Maarssebroek over ‘valkuilen SILA implementatie’, mei 2004).

6 Samenvatting en conclusies

6.1 Samenvatting

Eind april 2004 schreef de Nicolaasparochie te Amsterdam voor de derde keer een deel van hun adressenbestand aan. Er werden 1986 brieven verstuurd met antwoordkaarten: dit is 19% van het totale aantal huishoudens (10.564) dat behoort tot het parochiegebied. Nieuw was dat men zich via de antwoordkaart kon opgeven voor een rondleiding of een informatieavond. In dit onderzoek werd deze derde mailing geëvalueerd en de resultaten zijn als volgt samen te vatten.

Respons

- Door het KASKI zijn 239 nummers gebeld. Uiteindelijk zijn er 139 nummers bereikt. Van de 139 bereikte personen heeft 62% toestemming gegeven om een gesprek te voeren. Dit betekent dat er met 86 personen een gesprek is gevoerd over de brief.
- ‘Geen interesse’ was de belangrijkste reden om niet mee te werken, gevolgd door ‘wil niets met de kerk te maken hebben’.
- Er was wat betreft leeftijd en geslacht geen selectieve non-respons.
- De verwachting is dat mensen die niet mee deden aan het onderzoek minder positief staan ten aanzien van het initiatief van de parochie en ten aanzien van kerk en geloof in het algemeen dan mensen die wel meededen. Er is een schatting gemaakt van het aantal mensen dat vanwege een negatieve waardering van de brief / kerk / geloof niet deelneemt aan het onderzoek. Van deze mensen wordt de waardering voor een aantal relevante onderwerpen als bekend verondersteld en niet als non-respons. Dit had tot gevolg dat het aantal nieuwe parochianen waarop relevante analyses is gedaan is opgehoogd met 37 tot 123 (86+37).

Resultaten

- 63% van de nieuwe parochianen heeft de brief gelezen (gecorrigeerd).
- 52% van de reacties op de brief zijn positief. Men vond het prettig, een goed initiatief of verrassend om de brief te ontvangen. Negatief was 38% van de nieuwe parochianen. Het gaat hier om voor de non-respons gecorrigeerde gegevens.
- De inhoud van de brief wordt goed gelezen en overwegend positief gewaardeerd. Een kwart van de respondenten geeft aan dat de inhoud hen niet interesseert.
- Ook over de toon van de brief is men positief: 77% van de respondenten die de brief hebben gelezen vindt de brief vriendelijk en uitnodigend.

- 25% van de respondenten beschouwt zich als katholiek (gecorrigeerd). Dit is een laag cijfer, zeker als je ervan uit gaat dat het hier gaat om mensen die als katholiek staan geregistreerd. Het cijfer zegt wel iets over de mate waarin de binnenstad van Amsterdam is gesecculariseerd. Het percentage katholieken in dit onderzoek is kleiner dan in het vorige onderzoek. Dit kan komen omdat er andere wijken zijn benaderd, waarin het percentage katholieken minder groot is. Opvallend verschil met het vorige onderzoek is verder dat ook de respondenten die zichzelf niet katholiek noemen af en toe vieringen bezoeken in de Nicolaaskerk, zich voor een deel hebben ingeschreven voor de rondleiding en voor een deel het kaartje hebben teruggestuurd.

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?*

In dit onderzoek worden eerdere onderzoeksgegevens bevestigd, namelijk dat nieuw gevonden parochianen goed worden bereikt met de verstuurde brief. Enige nuancering is hierbij echter wel aan te brengen. De groep die vanwege desinteresse en een lage waardering voor kerk en geloof niet wil meewerken aan het onderzoek en de groep die wel meewerkt aan het onderzoek maar de brief niet heeft gelezen, beschouwen we als moeilijk bereikbaar met een brief van de kerk: het gaat hier om 37% van de nieuwe parochianen. De overige 63% staat open voor een brief van de parochie.

2. *Hoe waarderen de ontvangers van de brief het dat de parochie hen een brief heeft geschreven en hoe beoordelen zij de brief met antwoordkaart?*

Uit het onderzoek blijkt dat degenen die met de brief worden bereikt, dat wil zeggen zij die open staan voor een brief van de parochie, over het algemeen positief staan ten aanzien van de inhoud en de toon van de brief.

3. *Vormt de brief een adequaat middel om te komen tot het informeren van potentiële parochianen?*

De brief vormt een goed middel om de nieuw gevonden parochianen te benaderen en te informeren over de parochie. Dit lijkt in contrast te staan met het geringe aantal antwoordkaarten dat de parochie heeft terugontvangen. Daarom is het goed dat de parochie, middels dit onderzoek weet dat het geringe aantal terugontvangen antwoordkaarten niet betekent dat men de brief niet op prijs heeft gesteld en de informatie niet heeft gewaardeerd. De brief vormt ook een goed

middel om parochianen te informeren over het feit dat zij nog steeds staan ingeschreven in een parochie. Veel van de respondenten waren zich daarvan namelijk niet bewust.

De brief vormt echter een minder goed middel om de nieuwe parochianen te activeren tot participatie in de parochie. Zo ontving de parochie slechts 8 inschrijvingen in de parochie, terwijl er 1986 brieven waren verstuurd. Ook uit het onderzoek is op te maken dat de brief niet echt leidt tot grotere participatie: niemand van de respondenten had naar aanleiding van de brief een viering bezocht of persoonlijk contact gezocht met de parochie.

Het versturen van een informatiebrief aan nieuwgevonden parochianen is een goed middel om mensen te informeren over de parochie en over het feit dat zij nog ingeschreven staan in de parochie, maar is een minder goed middel om nieuwe parochianen te activeren.

4. Wat is de participatie aan de rondleidingen en de informatieavond, die in de brief worden aangekondigd?

De rondleiding die werd aangekondigd in de brief heeft voldoende respons opgeleverd om een geslaagde rondleiding te kunnen geven. Volgens de informatie die wij van de pastores kregen, hebben de deelnemers de rondleiding en het gesprek daarna hoog gewaardeerd. In hoeverre deze rondleiding bij de deelnemers zal leiden tot een grotere participatie in de parochie is natuurlijk moeilijk te zeggen, maar de parochie heeft hiermee een groep bereikt binnen hun parochiegebied, die voorheen voor de parochie onzichtbaar was.

Voor de informatieavond was echter nauwelijks belangstelling. Het thema van de avond was: 'Alles wat ik wilde vragen over God, kerk en geloven, maar nooit durfde'. Een rondleiding kan, zoals wij al stelden, ook uit andere dan religieuze motieven belangstelling wekken. Een informatieavond over geloof spreekt mensen veel directer aan op hun geloof en kan hierbij stuiten op desinteresse en/of verlegenheid van de potentiële deelnemers. Blijkbaar zijn nieuw gevonden parochianen niet door middel van een brief te activeren tot deelname aan een avond waar men met elkaar over geloof spreekt. De stap hiervoor is duidelijk te groot. We moeten ons hierbij realiseren dat het merendeel van de nieuw gevonden parochianen al jarenlang in het parochiegebied woont. Het is waarschijnlijk dat echt kerkelijke parochianen de weg naar de kerk al lang hebben gevonden. Daarom is het belangrijk dat de benadering van de nieuw gevonden parochianen gericht is op mensen die meer of minder bewust zelf de stap naar de kerk niet hebben willen maken. Blijkbaar is het aanbieden van een rondleiding hierbij een goede insteek geweest.

Binnen de parochie zou men kunnen nadenken over de vraag wat men de groep aanbiedt die mee heeft gedaan met de rondleiding. Wellicht zou een volgende keer een informatieavond slechts aangeboden kunnen worden aan de mensen die verschijnen op de rondleiding. Deze mensen hebben immers interesse getoond en

hebben op die rondleiding vrijblijvend kennis kunnen maken met de pastores. Wellicht kunnen de nu gelijktijdig aangeboden activiteiten, beter als elkaar op-eenvolgende activiteiten worden aangeboden, waarbij de meest laagdrempelige het eerst wordt aangeboden middels een brief en de wat minder laagdrempelige in een persoonlijk gesprek tijdens/na de rondleiding.

5. *Zijn er verschillen tussen de tweede en derde mailing wat betreft waardering door de respondenten en zo ja hoe zijn die verschillen te verklaren?*

Vanwege een andere behandeling van de non-respons zijn de resultaten van het eerste en het tweede onderzoek helaas maar beperkt te vergelijken. Daar waar vergelijking mogelijk is zijn er grote overeenkomsten tussen het eerste en het tweede onderzoek. Dit vergroot de betrouwbaarheid van beide onderzoeken. Zo kon de in het eerste onderzoek geconstateerde hoge waardering van de brief, in het tweede onderzoek worden bevestigd. Er waren ook enkele verschillen. Een interessant verschil vormde het aantal mensen dat zichzelf katholiek noemde. Dat aantal is in het tweede onderzoek niet alleen veel kleiner, er hangen ook minder kenmerken mee samen. Dit zou veroorzaakt kunnen worden door de aard van de wijk die is opgenomen in het onderzoek. Een belangrijke conclusie uit dit onderzoek is dat mensen die zichzelf niet meer katholiek noemen, toch regelmatig kerkelijk geïnteresseerd zijn (soms vieringen bijwonen, naar rondleidingen gaan). Dit resultaat lijkt te bevestigen dat het een goed kerkelijk beleid is om niet te snel parochianen uit te schrijven uit het parochiebestand.

BIJLAGE I

Brief derde SILA mailing

Amsterdam, 6 mei 2004

Geachte binnenstadbewoner,

Een brief van de kerk. Die krijgt u niet elke dag. Ter geruststelling: het gaat niet om geld.

Laten we ons eerst even voorstellen, de Parochie van de Heilige Nicolaas. Met als centrale kerk de Sint Nicolaaskerk, recht tegenover het Centraal Station. De kerk is prachtig gerestaureerd en doet wat met mensen. De 100.000 toeristen, die jaarlijks binnenlopen, zijn erg enthousiast.

Maar een kerk is meer dan een gebouw. Het is ook een gemeenschap van mensen op zoek naar inspiratie, naar vormen van geloof en wegen voor hun leven. U hebt, volgens onze gegevens, ooit op enige manier een bepaalde band gehad met de r.-k. kerk. Wellicht heeft u die nog steeds. Formeel woont u binnen de grenzen van de parochie. Daarom deze brief. Om van ons uit contact te leggen.

Wat is de Nicolaas voor een soort kerk?

We hebben nooit echt de publiciteit gezocht, maar de afgelopen jaren zijn we fors in parochianen en activiteiten gegroeid. Veel mensen, die vaak jarenlang niets hadden met de kerk komen bij ons langs. Soms worden ze actief, soms komen ze maar heel incidenteel. Ieder van hen vindt in de Nicolaas iets persoonlijks. Inspiratie, troost, verdieping of een religieus gevoel. Ieder komt hier met zijn eigen achtergrond en verwachtingen.

De Nicolaas is een gemeenschap van gelovigen. Kleingelovigen, diep gelovigen en twijfelaars. Van alle soort en maat. Gekleurd en blank, oud en ook veel jong, gesetteld en dakloos. De kerk is door de week geopend van 12.00 tot 15.00 uur. Op zondag (10.30 uur) en door de week (12.30 uur) zijn er vieringen. De zondagse dienst wordt door veel mensen bezocht. Een volle kerk! De liturgie, de orde van dienst in de kerk, is gebaseerd op oude kloostervieringen. Indrukwekkend volgens velen. En natuurlijk de mis, waar velen aan deelnemen. Ook een preek, die niet belerend mensen iets wil opleggen, maar mensen op weg tracht te helpen. Daarnaast zijn er veel andere activiteiten, vaak ook op muzikaal gebied.

Misschien is de Nicolaas ook iets voor u om bij betrokken te zijn. Intensief of op een afstand. We hebben een paar mogelijkheden op een rij gezet. Misschien kunt u daar een keuze uit maken. Via de antwoordkaart kunt u ons die meedelen. Een postzegel is niet nodig! U kunt ook meer dan één mogelijkheid aangeven.

1. Ik stel een persoonlijk gesprek met een pastor van de Nicolaasparochie op prijs.
2. Ik meld me aan voor een rondleiding door de kerk op maandag 24 mei, 20.00 uur.
3. Ik meld me aan voor een info-avond op dinsdag 1 juni, 20.00 uur.
4. 'Alles wat ik wilde vragen over God, kerk en geloven, maar nooit durfde'.
5. Schrijf mij als parochiaan in.
6. Stuur mij, geheel vrijblijvend, 3 keer het parochieblad NicolaasNieuws toe.
7. Anders.....

Een brief is maar een brief. Met altijd te weinig specifieke informatie en zonder kennis van uw persoonlijke achtergrond. Toch hopen we dat deze brief aanleiding is voor u om de antwoordkaart in te vullen of ons per e-mail op de hoogte te stellen (ParochieH.Nicolaas@euronet.nl).

Met vriendelijke groet,
Joop Stam
Pastoor van de Nicolaas parochie