



Memo

Datum

15 mei 2023

Van

Marten Venema

Aan**Onderwerp**

Conclusies peiling gemeentelijke communicatie

Inleiding

Van 17 april tot 7 mei 2023 heeft op platform Samenwerkenaanheerde.nl een enquête gestaan over de gemeentelijke algemene communicatiemiddelen. De enquête kon ook op papier bij de balie van het gemeentekantoor worden gehaald. Via de gemeentepagina in de Schaapskooi, onze sociale media en een mail aan degenen die zijn ingeschreven op Samenwerkenaanheerde.nl is opgeroepen om de enquête in te vullen.

Representativiteit van het onderzoek

Uiteindelijk heeft dit geleid tot 40 ingevulde enquêtes via het platform en één ingevulde enquête op papier. Dit betekent, dat het geen representatief onderzoek is, maar hooguit richtinggevend kan zijn. De doelgroep die heeft gereageerd lijkt ook, gezien het aantal keren dat ze informatie van de gemeente lezen, bovengemiddeld geïnteresseerd in gemeentelijke informatie.

Ook blijkt dat de jongste groepen niet hebben meegedaan en de gemiddelde leeftijd vrij hoog ligt. Dit kan betekenen dat die groepen niet geïnteresseerd zijn in de gemeentelijke informatie. Maar mogelijk is ook dat deze groep minder geneigd is een enquête in te vullen. In dat geval zou het social media gebruik mogelijk ook verhoudingsgewijs minder goed kunnen scoren. Op basis van de enquête is hier echter geen conclusie uit te trekken.

Bij onderstaande conclusies moet er rekening mee worden gehouden dat dit niet noodzakelijk geldt voor alle inwoners van onze gemeente doordat het onderzoek niet representatief is.

Belangrijkste uitkomsten

Meest geraadpleegde middelen

Veruit de belangrijkste middelen om onze inwoners te bereiken zijn de informatiepagina in de Schaapskooi, onze website en nieuwsberichten in de lokale en regionale media. Opvallend is, dat bij de gewenste manier van informeren de informatiepagina in de Schaapskooi nog specifiekere bovenaan staat - zeker omdat de enquête is ingevuld door mensen waarvan je mag aannemen dat ze behoorlijk digitaal zijn ingesteld, gezien hun inschrijving op het platform. Waarschijnlijk is de informatiepagina daarom nog belangrijker dan uit deze enquête blijkt. Dit geldt mogelijk ook onze contacten met de pers.

Mooi is dan ook dat de gemeentepagina gemiddeld met een 7,4 wordt beoordeeld. Over het algemeen wordt deze als overzichtelijk en helder beoordeeld, hoewel er ook wel wat kritische opmerkingen zijn. De informatie over gemeenteraads- en commissievergadering wordt speciaal genoemd als onderdeel die beter kan.

De gemeentelijke website scoort gemiddeld een 6,8, waarbij vooral wordt aangegeven als kritiek dat het overzichtelijker zou kunnen en het soms lastig zoeken is. Daarnaast geeft een flinke groep ook aan dat het juist wel overzichtelijk is en heldere informatie bevat.

Social media

Social media worden verhoudingsgewijs veel minder gebruikt dan de 3 middelen die het hoogst scoren. Binnen de social media wordt Facebook nog het meest gebruikt.

De media als totaal krijgen een 7,0. Belangrijkste kritiekpunt is dat er te weinig gereageerd wordt op vragen/opmerkingen. WhatsApp wordt hierbij ook specifiek benoemd. De opmerking over Twitter is me niet geheel duidelijk

Gemeentemagazine

Van de respondenten lijkt een groot deel het gemeentemagazine te bewaren, maar niet veel te gebruiken. Omdat dit onderzoek niet representatief is, en ingevuld is door mensen die waarschijnlijk bovengemiddeld geïnteresseerd zijn in gemeentelijke informatie, is het moeilijk conclusies te trekken over hoeveel mensen de gids daadwerkelijk gebruiken.

De reacties zijn uiteenlopend, maar algemeen beeld is dat men de vormgeving goed vindt, maar de informatie gauw achterhaald. Daarnaast wordt aangegeven dat het niet meer past bij deze tijd. Dit kan te maken hebben met het type respondenten, die mogelijk meer dan gemiddeld digitaal werken. Gemiddeld krijgt de gids een 7,0.

Algemeen

Hoewel de enquête over onze algemene communicatie ging, zijn er veel opmerkingen gemaakt over de één-op-één communicatie. Dit blijkt uit veel van de opmerkingen die zijn gemaakt in de slotvraag (waar men zelf nog de eigen op- en aanmerkingen kwijt kon), maar ook al uit eerdere reactie (bijvoorbeeld 'een reactie op een vraag of mail krijg je niet' onder de gemeentepagina, of 'Via WhatsApp melding doorgegeven, maar alleen melding van ontvangst geen oplossing!')

Verder zijn er nog wat tips voor sociale media en een mailnieuwsbrief, en wordt gevraagd om helderder taalgebruik.

Vergelijking burgerpeiling 2018

In het onderzoek 'Waarstaatjegemeente' uit 2018 was ook een onderdeel communicatie opgenomen. Daar waren de vragen 1 t/m 3 uit de peiling van afgelopen maand ook gesteld. Wat daarin opvalt is dat het gemeentemagazine (toen nog gemeentegids) een veel grotere rol speelde: 40% gaf toen aan hier informatie uit te halen (2023: 17%), terwijl 29% aangaf het liefst informatie via het magazine te ontvangen (2023 2,5 %). Nieuwsberichten in de lokale en regionale media scoorden bij beide vragen in 2018 beduidend lager dan in 2023.

Het belang van het gemeentemagazine is dus duidelijk afgenomen, terwijl pers en media belangrijker zijn geworden.

Bij het onderzoek van 2018 gaf 50% aan (minimaal) wekelijks gemeentelijke informatie te lezen. In 2023 was dit 75%. Deze verhoging komt vermoedelijk niet door een grotere interesse, maar doordat het onderzoek in 2023 minder representatief is.