

Communicatie tijdens de coronacrisis

Rapport – Inwonerspanel Den Helder



www.ioresearch.nl

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
020 308 48 00
www.ioresearch.nl

Rapportnummer

2020/213

Datum

Oktober 2020

Opdrachtgever

Gemeente Den Helder

Auteurs:

Wietse van Engeland
Davinia Wilson



Introductie

Aanleiding

Methode

De meeste deelnemers aan het onderzoek zijn afkomstig uit het Inwonerspanel van Den Helder. Het panel bestaat uit 909 panelleden. Dit zijn inwoners van de gemeente Den Helder die zich hebben aangemeld voor deelname aan online onderzoeken van de gemeente. De panelleden zijn via e-mail uitgenodigd om deel te nemen aan dit onderzoek. Er is één herinneringsmail gestuurd. De vragenlijst kon worden ingevuld van 15 tot en met 25 oktober 2020. Daarnaast zijn de vragenlijsten ook verspreid via de Gemeentepeiler-app en als een aparte link die de gemeente aanbood. Via deze kanalen namen respectievelijk 55 en 38 inwoners deel.

Analyse

Op de data is een weging toegepast naar leeftijd en geslacht. Dit betekent dat de verhoudingen naar leeftijd en geslacht zijn teruggebracht naar de werkelijk bestaande verhoudingen in de bevolking van Den Helder. Groepen die ondervertegenwoordigd zijn, krijgen een groter gewicht, terwijl oververtegenwoordigde groepen een kleiner gewicht krijgen. Op deze manier zijn de resultaten representatief voor de gehele gemeente Den Helder, wat betreft deze achtergrondkenmerken.

Indien de percentages niet optellen tot 100 procent, is dit het gevolg van afrondingsverschillen.

Respons

Voor dit onderzoek zijn alle 909 panelleden uitgenodigd. 555 leden hebben de vragenlijst ingevuld, dit is een respons van 61 procent. Dit is ruim voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen. Daarnaast namen 93 inwoners deel aan het onderzoek via de Gemeentepeiler-app en een eigen link van de gemeente, waarmee het totaal aantal respondenten op 648 uitkomt.



Communicatie tijdens de coronacrisis

Merendeel maakt gebruik van gemeentelijke communicatie

De meeste inwoners, 62 procent, zegt dat de gemeente voor hen een bron van informatie tijdens de crisis was. Voor een derde was communicatie vanuit de gemeente ook een belangrijke bron die ze vaak gebruiken.

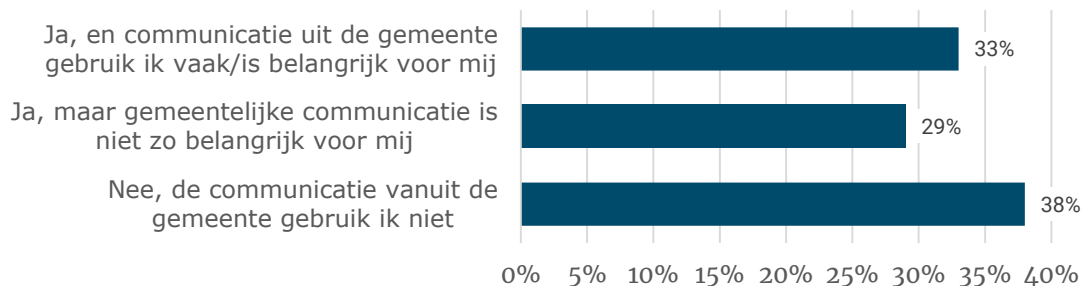
Met name oudere inwoners (65+) letten op de communicatie van de gemeente: 45 procent van hen zegt dit vaak te doen. Inwoners jonger dan 30 jaar zoeken informatie vaak ergens anders; meer dan de helft van hen (55%) zegt de communicatie van de gemeente niet op te zoeken.

Andere media worden actueler gevonden

Aan inwoners die geen gebruik maken van de gemeentelijke communicatie vroegen we wat daar de reden van was. Vier op de tien (38%) zegt dat andere media actueler zijn en een beter beeld van het laatste nieuws hebben. Meer dan een kwart (27%) geeft aan niet te weten dat de gemeente dergelijke informatie had en 29 procent vindt al genoeg informatie op andere plekken. Oudere inwoners (65+) zeggen wat vaker dat andere media sneller zijn, verder zijn er geen grote verschillen naar leeftijd te zien.

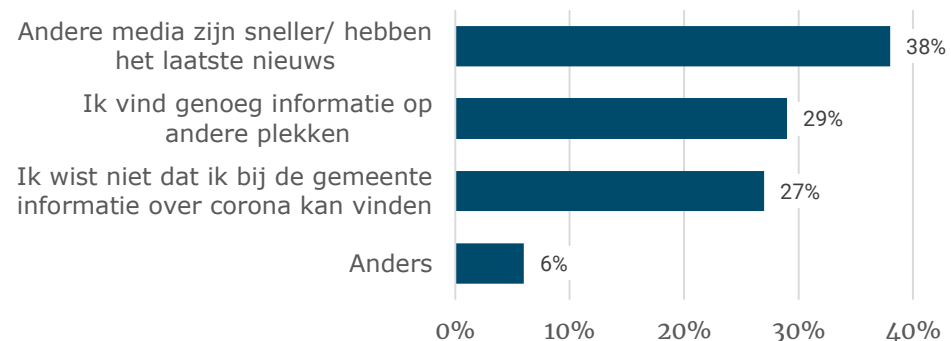
Figuur 1

Is de gemeente Den Helder voor u een bron van informatie tijdens de coronacrisis?



Figuur 2

Waarom maakt u geen gebruik van de gemeentelijke informatie?



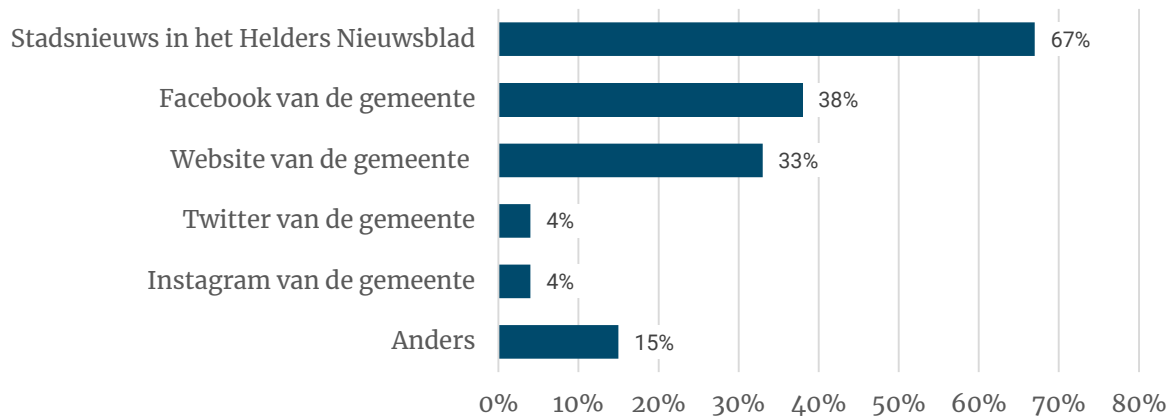
Informatie over corona

Stadsnieuws meest gebruikte bron

De meeste inwoners van Den Helder volgen de gemeentelijke communicatie. Het stadsnieuws in het Helders Nieuwsblad is de bron die het meest wordt gebruikt: 67 procent van de inwoners noemt deze bron. Ook de website en de Facebookpagina van de gemeente worden door een groot aandeel van de inwoners gebruikt. De Twitter- en Instagrampagina van de gemeente zijn minder populair. Andere bronnen die inwoners noemen zijn de informatieborden die in de gemeente staan opgesteld en berichten in het Noord-Hollands dagblad.

Figuur 3

Welke gemeentelijke bronnen gebruikt u bij het zoeken naar informatie over corona?

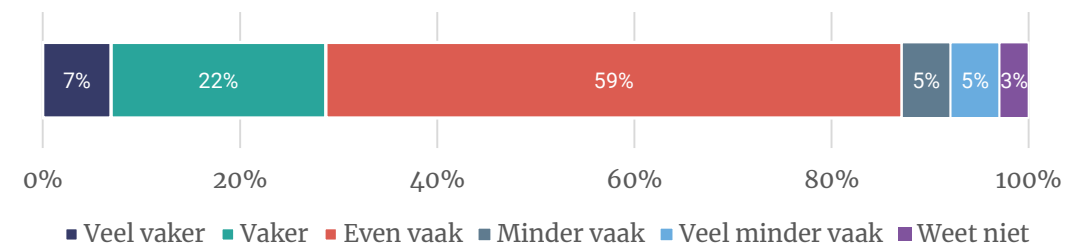


Berichtgeving van lokale media tijdens de crisis

We vroegen aan inwoners of ze tijdens de coronacrisis het nieuws in de lokale media meer zijn gaan volgen dan voorheen. De meerderheid (59%) zegt dat ze het nieuws even vaak volgden. Bijna drie op de tien (29%) zeggen het nieuws vaker te hebben gevolgd; dit aandeel is ook groter dan het aandeel inwoners dat de lokale media juist minder vaak volgde.

Figuur 4

Heeft u tijdens de Coronacrisis de berichtgeving van de lokale media vaker of minder vaak gevolgd dan ervoor?



Communicatie over het coronavirus

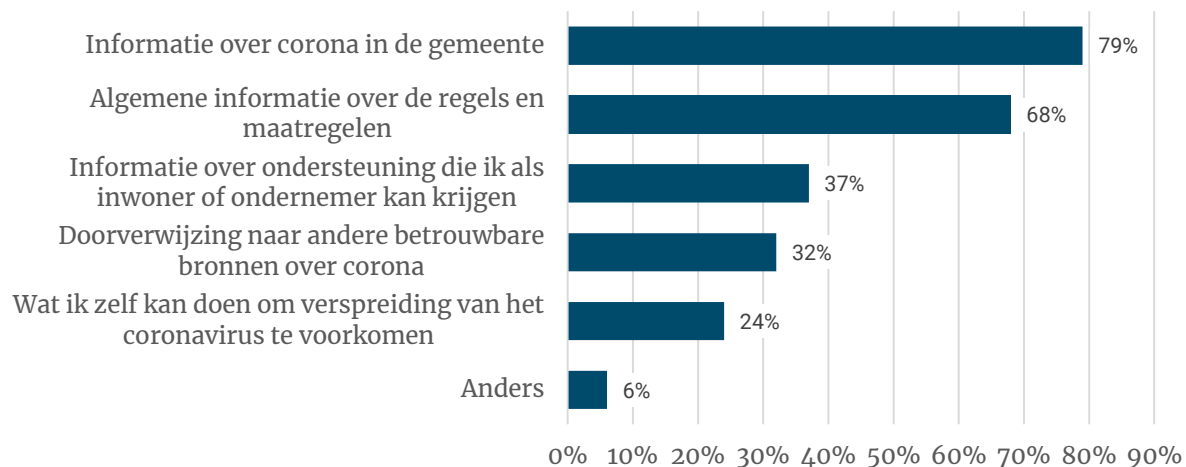
Informatie over de coronacrisis

Bij de gemeente verwachten inwoners vooral informatie over corona in Den Helder en informatie over de regels en maatregelen te krijgen. Andere informatie, zoals uitleg over mogelijke ondersteuning of een doorverwijzing naar andere bronnen, worden minder vaak genoemd.

We vroegen ook welk aspect het belangrijkste moet zijn in de communicatie over het coronavirus (figuur 6). Aandacht voor lokaal nieuws en volledigheid van de informatie zijn voor inwoners de belangrijkste aspecten, maar de verschillen tussen de aspecten zijn klein.

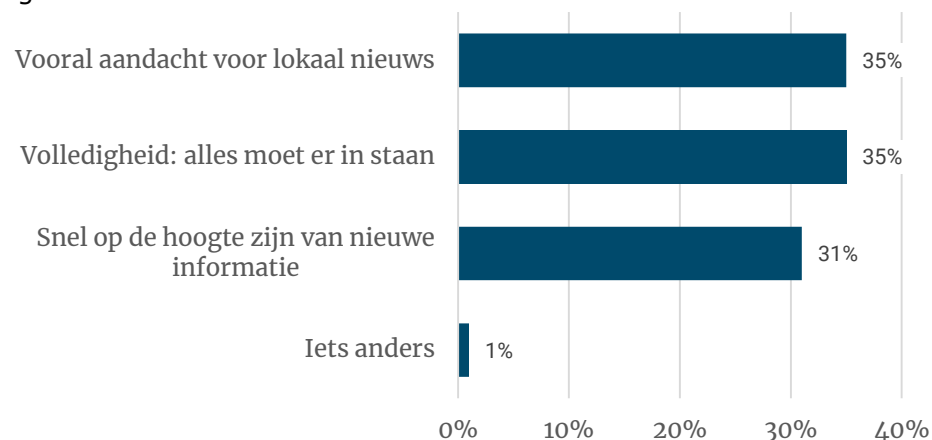
Figuur 5

Welke informatie over de coronacrisis verwacht u bij de gemeente te kunnen vinden?



Figuur 6

Wat vindt u het belangrijkste in de communicatie over het coronavirus vanuit de gemeente?



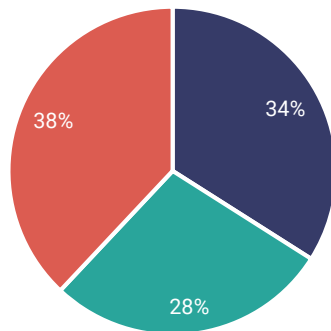
Waar extra over communiceren?

De meeste Heldenaren (72%) vinden dat de gemeente genoeg communiceert over corona of hebben hier geen mening over (figuur 7). We vroegen hen ook of er informatie is die men mist en of men misschien andere suggesties of ideeën heeft. 22% heeft daar ideeën over. Veel van deze suggesties hebben betrekking op:

- Duidelijkheid: Hoe werken de maatregelen nou precies?
- Informatie: Hoeveel besmettingen zijn er in Den Helder?
- Draagvlak: de crisis duurt lang en de winter komt eraan. De gemeente kan er misschien voor zorgen dat de saamhorigheid en draagvlak voor het aanpakken van de crisis behouden blijven.

Figuur 7

Vindt u dat de gemeente genoeg communiceert over corona?



■ Ja ■ Nee ■ Weet ik niet / geen mening

- "Dagelijkse update van de besmettingen."
- "Herhaling van aanwijzingen in openbare ruimten. En belijning op straat in het centrum verbeteren."
- "Waar kan ik direct het aantal besmettingen in de gemeente vinden? En in welke buurt zitten de besmettingen?"
- "Een compliment voor de mensen die zich wél aan de regels houden. Positieve communicatie. Bijvoorbeeld: Bedankt dat u wél het mondkapje draagt, wat fijn dat u afstand houdt."
- "Wanneer is een mondkapje verplicht en kun je ontheffing krijgen om een mondkapje te dragen?"
- "Het klinkt misschien stom, maar stimulatie van corona-proof gebeurtenissen. Decembermaand komt eraan, zorg voor extra aankleding van de stad, stuur een kerstkaartje rond, mondkapjes met een kerstmanbaard erop gedrukt, etc. Veel mensen ervaren dit jaar als een dieptepunt, lokale gemeentes kunnen in ieder geval de indruk wekken dat ze zich dit aantrekken en controle nemen over deze stemming/sfeer."
- "Overall wordt je gesommeerd om overtredingen te melden maar als je dat wilt doen online kun je het nergens vinden."

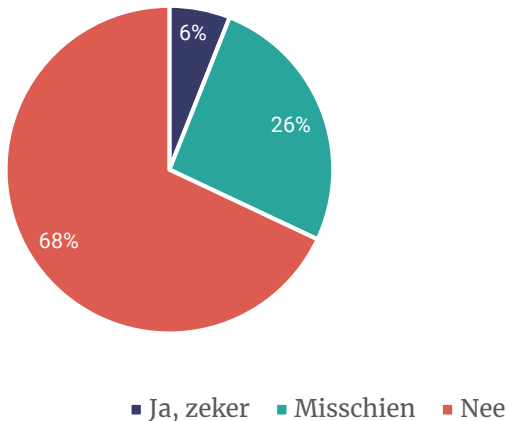


'Aandacht voor elkaar'

Op 6 oktober is het initiatief 'Aandacht voor elkaar' gestart, deze duurt tot het einde van het jaar. In deze periode wordt aandacht besteed aan elkaars verdriet, teleurstellingen en andere gevolgen die mensen ervaren door corona. Het is ook een periode waarin vooruit wordt gekeken: hoe helpen we elkaar hier doorheen en weer bovenop? Een derde (32%) heeft (misschien) behoefte aan een moment om samen met andere inwoners stil te staan bij de gevolgen van het coronavirus. Oudere inwoners (65+) hebben hier vaker behoefte aan dan andere inwoners.

Figuur 8

Heeft u behoefte aan een specifiek moment (dag) waarop we als Heldenaren gezamenlijk stilstaan bij de ervaringen met het coronavirus?



En de volgende redenen waarom ze hier zeker behoefte aan hebben:

- "Hangt er van af om wat voor activiteiten het gaat en wat het doel is!"
- "Om nog meer bewustwording te kweken onder de mensen. En mee te leven met mensen die er mee te maken hadden of hebben."
- "Omdat we bewust en alert vooral moeten blijven, we mogen niet verslappen. En mag er dan meer gemeld worden over de naweeën en ongemak van mensen die ziek zijn geweest."
- "Voor de saamhorigheid, en medeleven voor iedereen in Den Helder."
- "Dit kan in een veel breder verband dan alleen Corona."

De inwoners hebben de volgende redenen waarom ze hier geen behoefte aan hebben:

- "Als iedereen aan de regels houdt, moeten we het aankunnen met elkaar. Meer is er niet voor nodig vind ik."
- "Ik heb genoeg steun van familie."
- "Ik vind de ziekte heel erg en kan boos worden op degene die het niet serieus neemt. Ik word voldoende geïnformeerd maar af en toe ook een beetje moe er van, het lijkt of er nog maar 1 iets is en dat is corona."
- "Gewoon geen behoefte. Heb zelf een fijn netwerk om me heen en dat is voor mij genoeg."
- "Het is erg wat er gebeurd, maar er zijn al zo veel momenten waarbij stil gestaan moet worden. Ik begrijp wel dat als het je treft hier behoefte aan kan hebben, ik zit dat niet op te wachten. Voor mij mag er één dag komen waar alles herdacht kan worden."
- "Ik heb in mijn omgeving hier nog niet mee te maken gehad."



Aandacht voor elkaar

We vroegen aan inwoners op wat voor manier ze stil zouden willen staan bij de gevolgen die het coronavirus en de maatregelen op de Helderse samenleving heeft gehad en nog heeft.

Besteed aandacht aan sectoren die het moeilijk hebben:

- *Zou wel aandacht willen voor sportverenigingen die in de problemen komen door de Corona maatregelen*
- *Aandacht voor horeca en detailhandel. En natuurlijk de zorg en schoonmaak*

(Voorzichtig) samenkomen:

- *Misschien bijeenkomsten in kleine vorm waar er onder het genot van koffie en een activiteit, naar elkaar kunnen luisteren en elkaars zorgen delen. Dat kan vooral emotionele steun geven.*
- *Samenkomen met andere mensen op gepaste afstand*
- *De gemeenteraad zou ook best eens de verzorgingshuizen langs kunnen gaan of de scholen. Of ga een keer in een winkelcentrum staan, laat zien dat de gemeente hun best doet voor de inwoners en laat zien dat je meeleeft!*

Wanneer de crisis over is een feest organiseren:

- *Een knalfeest als het afgelopen is!*
- *Evenement als we weer bij elkaar mogen komen*

Stilstaan is (nog) niet nodig:

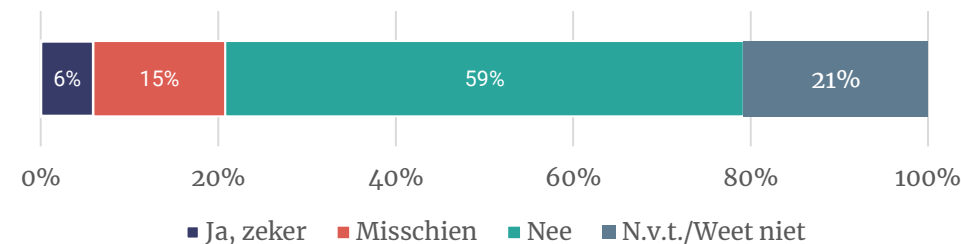
- *Op dit moment op geen enkele manier. Laten we eerst maar eens afwachten hoe het allemaal afloopt als het virus is verslagen.*
- *Niet, brokken rapen en door.*
- *nee wil hier helemaal niet bij stilstaan, vind het allemaal wat overdreven.*

De landelijke actie 'Aandacht voor elkaar' staat ook open voor verenigingen, stichtingen, ondernemers en maatschappelijke organisaties. Slechts een klein deel, 22 procent, ziet mogelijkheden om zich daar bij aan te sluiten. Aan inwoners die hiertoe (misschien) een mogelijkheid zien hebben we gevraagd wat voor mogelijkheden of kansen zij zien om zich bij dit initiatief aan te sluiten. Deze mogelijkheden lopen erg uiteen en hangen natuurlijk sterk samen met de aard van de onderneming of organisatie. Veel suggesties hebben betrekking op het verbinden van inwoners:

- *Ik ben betrokken bij een stichting die een zalencentrum beheert. Wij doen daarin ons best de maatregelen te volgen om zoveel mogelijk mensen (veelal ouderen) de ruimte te geven hun activiteiten uit te kunnen voeren.*
- *In onze buurt houden wij elkaar al jaren in de gaten, en zo nodig nemen we contact op met instanties*
- *Als Sorooptimistclub proberen we onze oudere leden (die minder digitaal vaardig zijn) mee te nemen. We hebben hier binnen onze club een buddyproject voor opgezet, zodat ook deze leden mee kunnen blijven doen en niet vereenzamen. Inmiddels kunnen ze allemaal appen en e-mailen en gaan we het online vergaderen met teams en/of zoom oppakken.*

Figuur 9

Bent u daar bij betrokken en ziet u mogelijkheden om van daaruit aan te sluiten?



Overige opmerkingen

- Tenslotte is aan inwoners gevraagd of zij nog op- en aanmerkingen hebben naar aanleiding van deze peiling. Een selectie van de gegeven opmerkingen is hieronder weergegeven.

Op- en aanmerkingen

- *Ik hoop dat de gemeente overtreders van coronamaatregelen keihard aan gaat pakken, Handhaven!*
- *Dit onderzoek gaat over het corona en de gevolgen daarvan. Wat ik zeer ernstig vind is de willekeur die er is en nog steeds word gehanteerd. Heb je en café of restaurant dan ben je de Sjaak, heb je een supermarkt waar het gewoon veel en veel te druk is en de 1½ meter gewoon echt niet is doen heb je schijnbaar vrij spel!*
- *Stop met de tunnelvisie omtrent corona. Er is veel meer in het leven van alledag dan corona.*
- *Willen jullie scouting Jutters Willemsoord in get zonnetje zetten: zij hebben in de lockdown een heel spelprogramma voor het hele gezin online verzorgd. Dat heeft voor ons echt iets betekend in plezier, verbinding voelen en positieve vibe. Toen alle zorg voor mijn dochter weg viel was dit het enige wat er was. Echt heel top en waardevol!*
- *Ik zou graag via de Gemeente Den Helder (vooral als ondernemer) sneller en beter geïnformeerd willen worden. dat met betrekking tot meer dan alleen het zakelijke. ik loop nu al weken politieagent, handhaver en BOA te spelen in mijn winkeltje. Dit omdat er geen landelijk- en gemeentelijk strak beleid is.*
- *Het wordt hoog tijd dat er in Den Helder eens hard wordt opgetreden tegen al die mensen die simpele regels niet na wensen te komen. Dat geldt voor mondkapjes dragen maar ook hondenstront opruimen, etc.*

