
Communicatie in Schagen

Het inwonerspanel Schagen over communicatie van de
gemeente

Colofon

Uitgave

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

Rapportnummer

2020/131

Datum

Augustus 2020

Opdrachtgever

Gemeente Schagen

Auteurs:

Davinia Wilson



Inleiding

Aanleiding

Er zijn verschillende manieren om als inwoner aan informatie te komen over wat er speelt in de gemeente. Om de gemeentelijke communicatie te verbeteren wil de gemeente Schagen te weten komen welke communicatiemiddelen zij het beste kan inzetten om haar inwoners te informeren. In dit onderzoek is gevraagd naar de bekendheid en waardering van de gemeentelijke communicatiemiddelen.

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 de gemeente Schagen. 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 Schagen, wat betreft deze achtergrondkenmerken.

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

Methode en respons

Voor het onderzoek is gebruikgemaakt van raadpleging van het Schagenpanel. Het panel bestaat uit ruim 2.800 panelleden. Dit zijn inwoners van de gemeente Schagen 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. De vragenlijst kon worden ingevuld van 23 juni tot en met 5 juli 2020. Er is één herinneringsmail gestuurd.

Voor dit onderzoek zijn alle 2.855 panelleden uitgenodigd, bij 133 van hen kon de uitnodigingsmail niet worden bezorgd vanwege een foutief e-mailadres of een volle mailbox. Uiteindelijk hebben 2.722 panelleden de uitnodiging ontvangen, 1.116 leden hebben de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 41 procent, voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen voor de bevolking van de gemeente Schagen.

Behalve via het inwonerspanel, hadden inwoners ook de mogelijkheid om aan het onderzoek mee te doen via een open link die op de gemeentelijke website is geplaatst. De vragenlijst is via deze link 41 keer ingevuld.

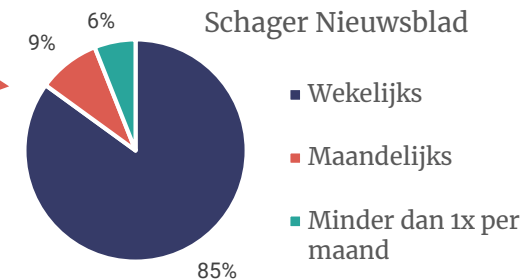
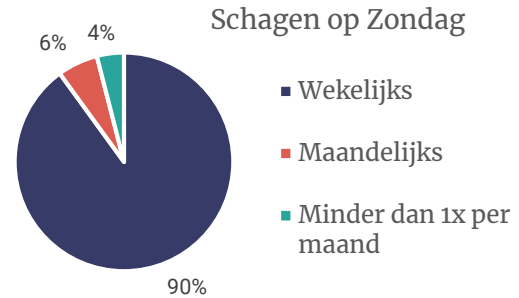
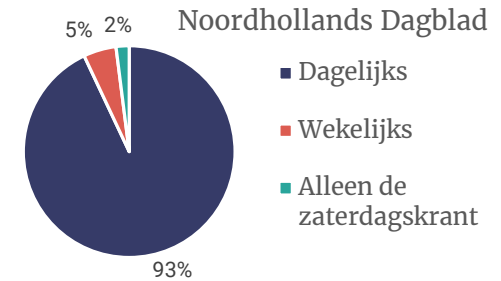
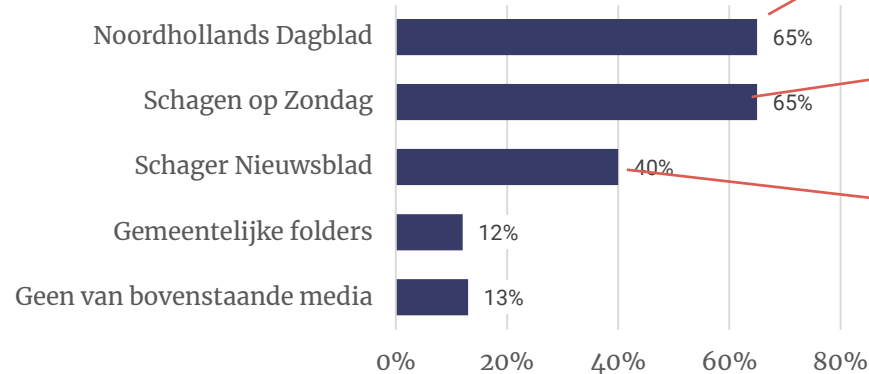


Mediagebruik: gedrukte media

- Twee op de drie respondenten lezen het Noordhollands Dagblad en Schagen op Zondag. Veertig procent leest het Schager Nieuwsblad, 12 procent geeft aan gemeentelijke folders te lezen.
- Onder inwoners van 60 jaar en ouder ligt het gebruik van de genoemde kranten hoger dan het gemiddelde van de totale groep respondenten.
- De verschillende dorpsbladen worden door 5 procent of minder gelezen.
- Dertien procent leest geen van de genoemde gedrukte media.

Figuur 2: Hoe vaak leest u...? (alleen lezers)

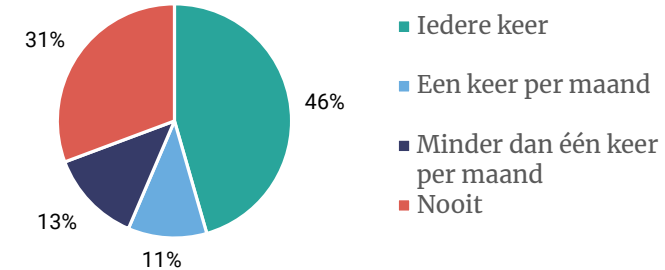
Figuur 1: Welke van onderstaande gedrukte media leest u? (Top 5, meerdere antwoorden mogelijk, n=1157)



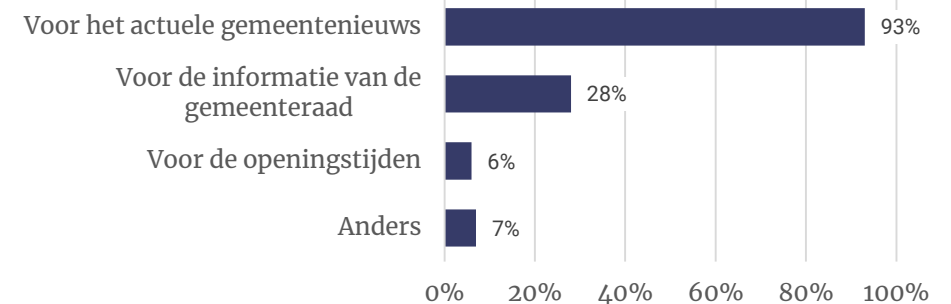
Mediagebruik: Gemeentepagina

- In het gratis huis-aan-huisblad Schagen op Zondag staat 1x in de twee weken de gemeentepagina van de gemeente Schagen. Bijna de helft van de respondenten leest de pagina iedere keer dat deze verschijnt.
- De gemeentepagina wordt met name gelezen voor het actuele gemeentenieuws (93% van de respondenten). Ruim een kwart van de respondenten leest de gemeentepagina voor informatie van de gemeenteraad. Onder 'anders' geven respondenten onder andere aan de pagina te lezen om op de hoogte te blijven van wat er in de gemeente speelt, onder andere van bouwplannen en vergunningen.
- Drie op de tien respondenten lezen de gemeentepagina nooit.
- De belangrijkste reden om de gemeentepagina niet te lezen is het hebben van een 'Nee-nee sticker' op de brievenbus (35%), waardoor het blad Schagen op Zondag niet wordt bezorgd. Bij 'anders' noemen respondenten onder meer dat zij Schagen op Zondag wel ontvangen, maar de krant niet lezen.

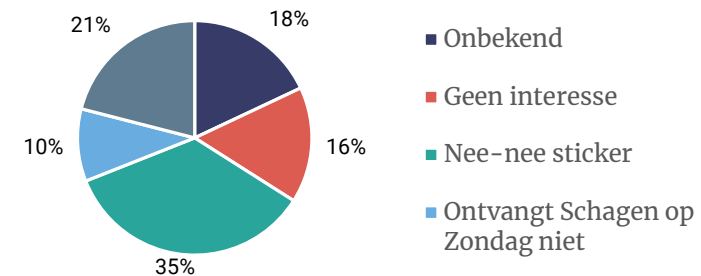
Figuur 3: Hoe vaak leest u de gemeentepagina? (n=1157)



Figuur 4: Voor welk onderdeel leest u de gemeentepagina? (meerdere antwoorden mogelijk, n=804)



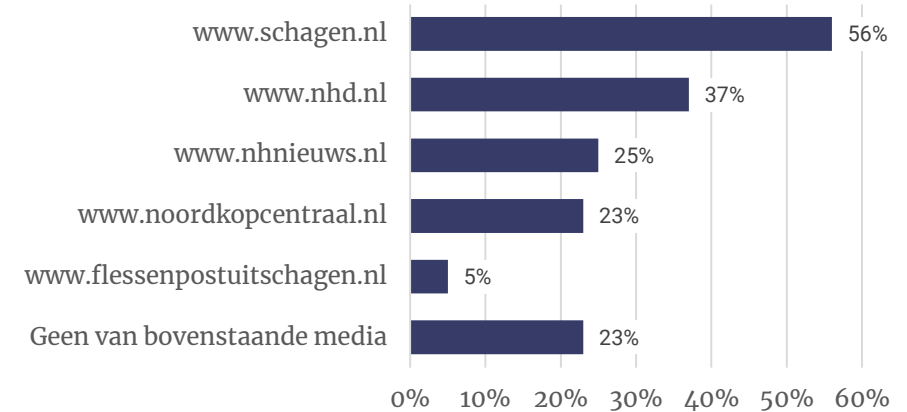
Figuur 5: Waarom leest u de gemeentepagina in Schagen op Zondag niet? (n=353)



Mediagebruik: online media

- De gemeentelijke website www.schagen.nl wordt door ruim de helft van de respondenten wel eens gebruikt. De website van het Noordhollands Dagblad wordt door ruim een op de drie bezocht, de websites van NH Nieuws en Noordkop Centraal door ongeveer een kwart van de respondenten.
- Bijna een kwart geeft aan geen van de genoemde websites te gebruiken.
- Behalve de gemeentelijke website, worden de online kanalen media vaker door inwoners jonger dan 60 jaar gebruikt.
- Andere websites die respondenten gebruiken voor informatie van de gemeente zijn onder meer MijnOverheid.nl, ruimtelijkeplannen.nl en diverse lokale Facebookgroepen.

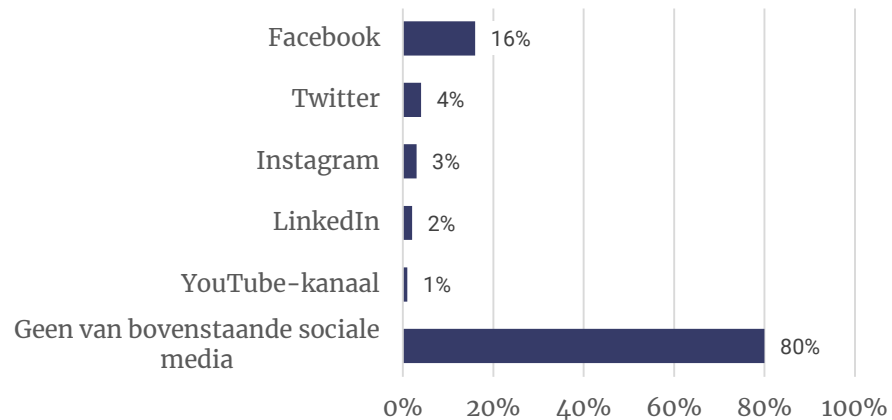
Figuur 6: Welke online media gebruikt u wel eens? (meerdere antwoorden mogelijk, n=1157)



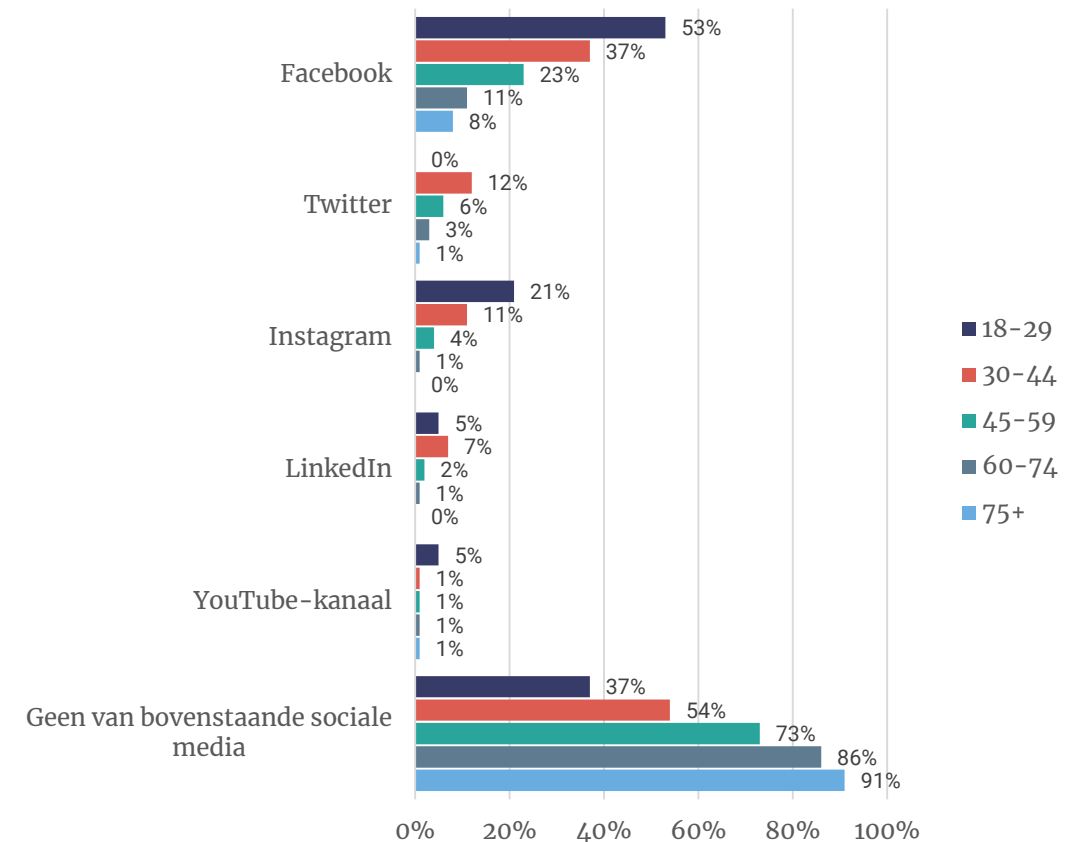
Mediagebruik: sociale media

- De Facebookpagina van de gemeente Schagen wordt, van de gemeentelijke sociale mediakanalen, het meest gevolgd (door 16% van de respondenten). Het merendeel (80%) volgt de gemeente niet op sociale media.
- In het algemeen geldt: hoe jonger de respondenten, hoe groter de groep die de sociale mediakanalen van de gemeente volgt. De gemeentelijke LinkedInpagina wordt het vaakst gebruikt door respondenten in de leeftijd van 30-44 jaar (7%).

Figuur 7: Welke sociale mediakanalen van de gemeente volgt u? (meerdere antwoorden mogelijk, n=1157)



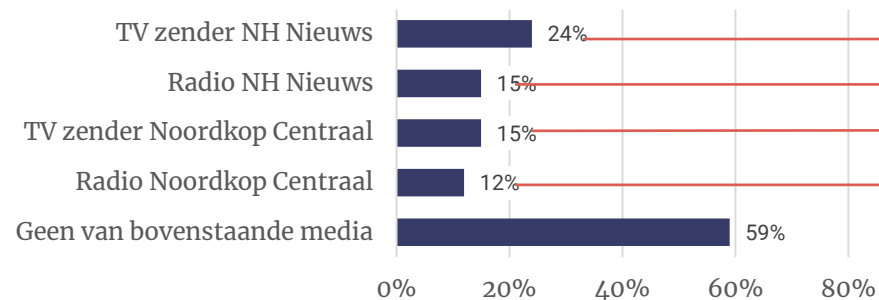
Figuur 7a: Welke sociale mediakanalen van de gemeente volgt u? (naar leeftijdsgroep, meerdere antwoorden mogelijk, n=1157)



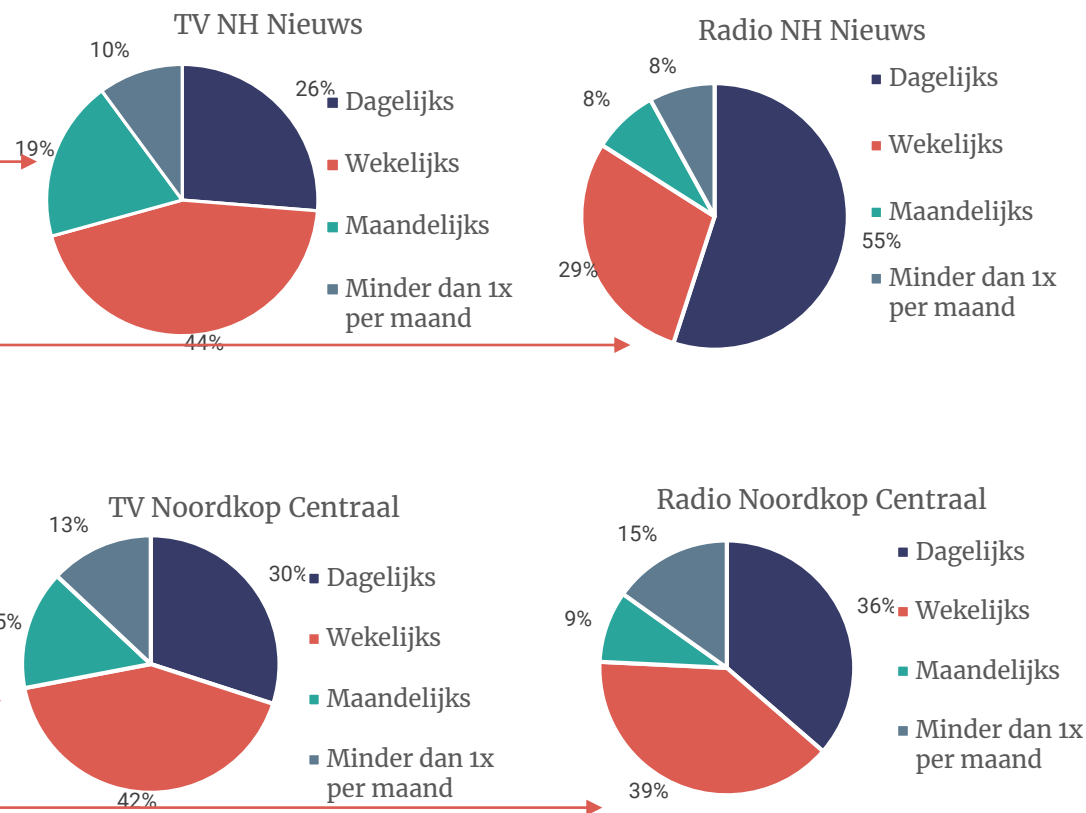
Mediagebruik: radio en tv

- De tv-zender NH Nieuws wordt door een kwart van de respondenten gebruikt, 15 procent luistert naar de radiozender NH Nieuws.
- De tv-zender en radiozender van Noordkop Centraal worden door respectievelijk 15 en 12 procent gebruikt.
- Radio NH Nieuws wordt het vaakst gebruikt: ruim de helft van de respondenten geeft aan hier dagelijks naar te luisteren.
- Onder 60-plussers ligt het gebruik van de lokale en regionale radio- en tv-zenders hoger dan onder jongere respondenten: de helft van de 60-plussers geeft aan tenminste een van de genoemde zenders te gebruiken, onder jongere respondenten is dat 28 procent.

Figuur 8: Welke radio- of tv-zenders gebruikt u? (meerdere antwoorden mogelijk, n=1157)



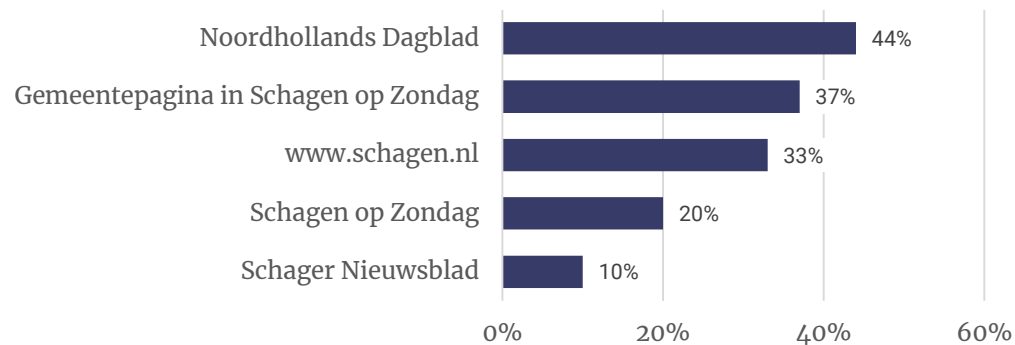
Figuur 9: Hoe vaak gebruikt u...? (alleen gebruikers)



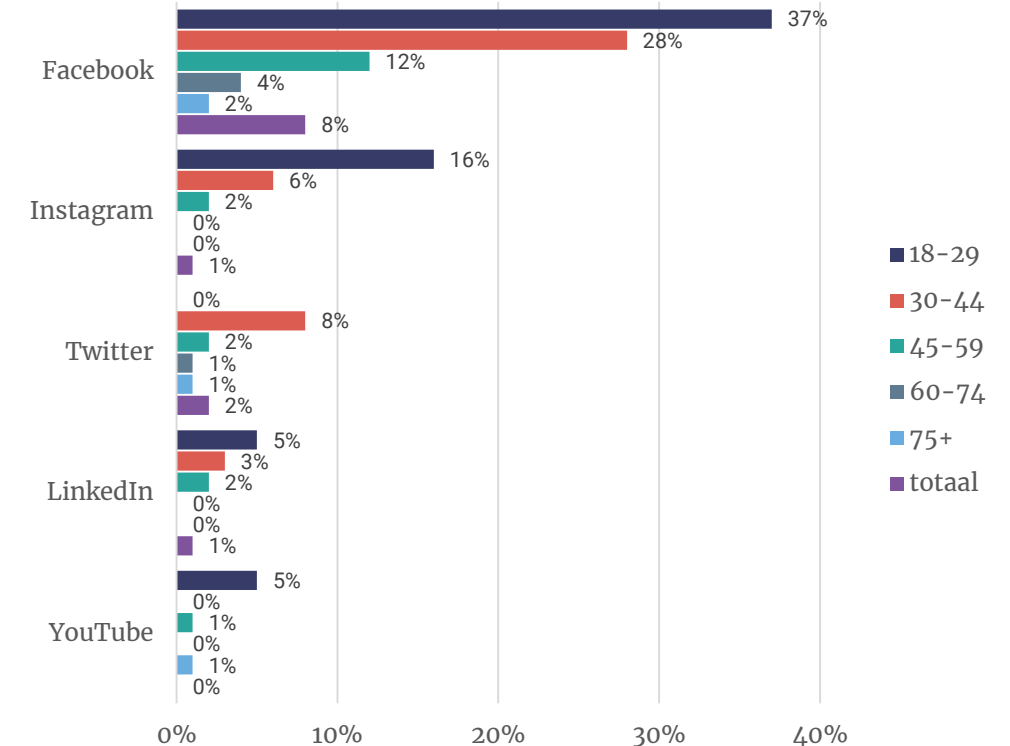
Gewenste kanalen voor informatie (1)

- Respondenten zoeken het liefst informatie van de gemeente op via het Noordhollands Dagblad (44%), de gemeentepagina in Schagen op Zondag (37%) en op de gemeentelijke website www.schagen.nl (33%).
- De sociale mediakanalen van de gemeente worden vooral door respondenten jonger dan 45 jaar gekozen.
- Inwoners noemen ook een digitale nieuwsbrief via e-mail waar zij informatie van de gemeente zouden willen opzoeken.

Figuur 10: Kunt u hieronder aangeven via welke communicatiemiddelen u het liefste informatie van de gemeente opzoekt? (Top 5, meerdere antwoorden mogelijk. N=1157)



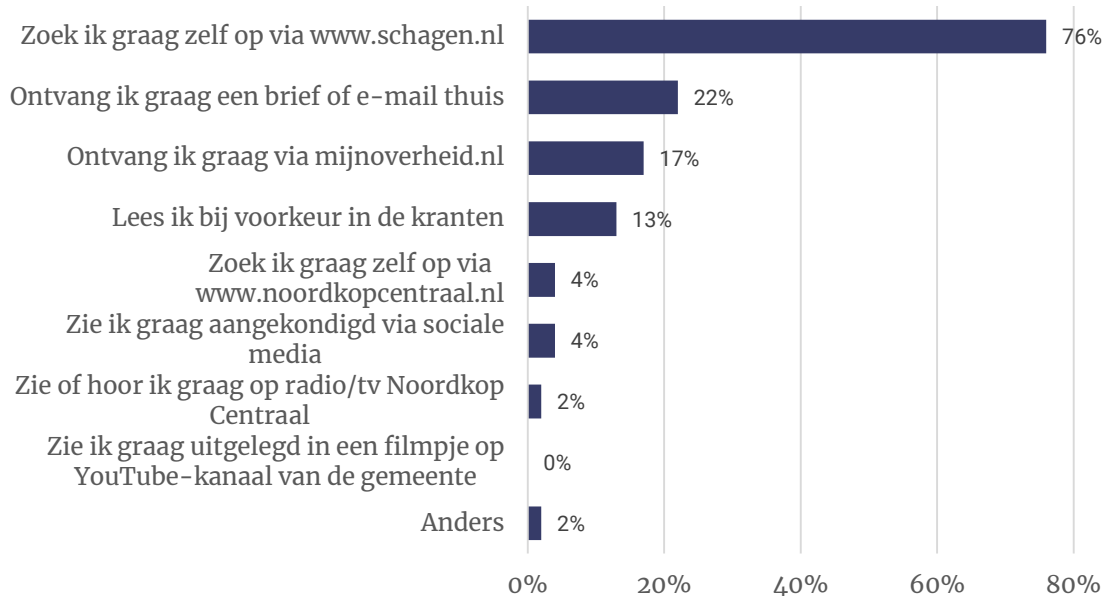
Figuur 10a: Kunt u hieronder aangeven via welke communicatiemiddelen u het liefste informatie van de gemeente opzoekt? (social media naar leeftijdsgroep, meerdere antwoorden mogelijk. N=1157)



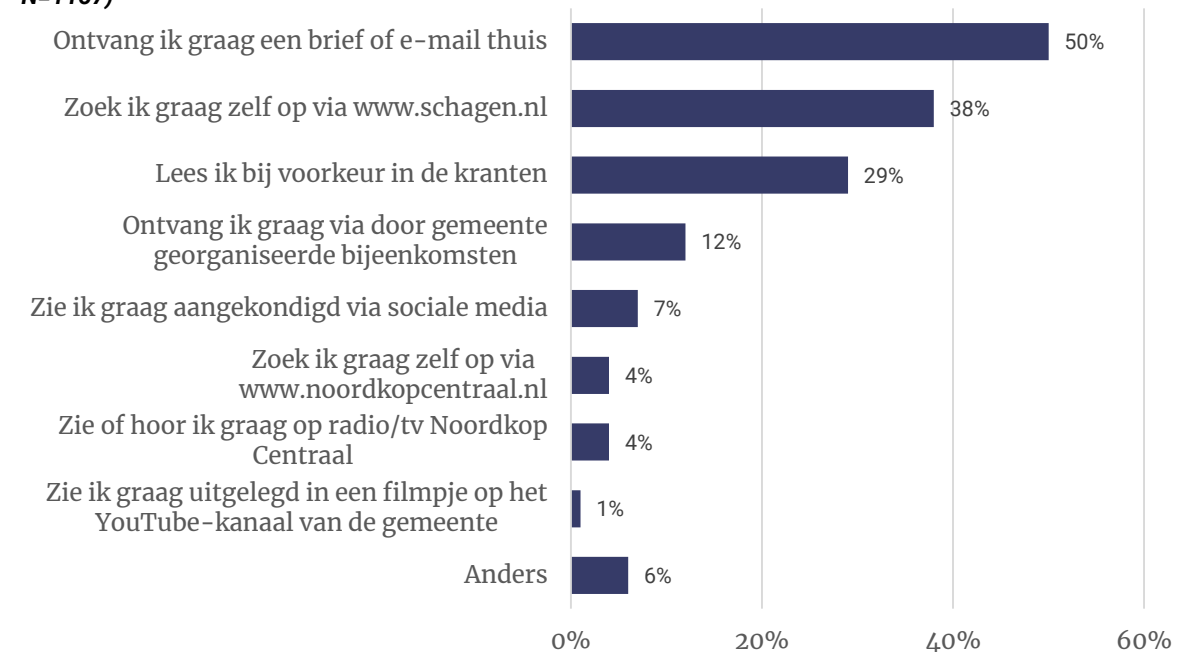
Gewenste kanalen voor informatie (2)

- Informatie over publieksdienstverlening van de gemeente (zoals paspoort, rijbewijs, doorgeven van een verhuizing, aangifte van geboorte of openingstijden gemeentehuis) zoekt driekwart van de respondenten het liefst zelf op via de gemeentelijke website.
- Informatie over de directe leefomgeving (zoals vergunningen, wegwerkzaamheden, herinrichtingsplannen, extra speelplaatsen of parkeren) ontvangen respondenten het liefst thuis via een brief of e-mail. Ook via mijnoverheid.nl wil men hierover informatie ontvangen.

Figuur 11: Informatie over publieksdienstverlening van de gemeente... (meerdere antwoorden mogelijk. N=1157)



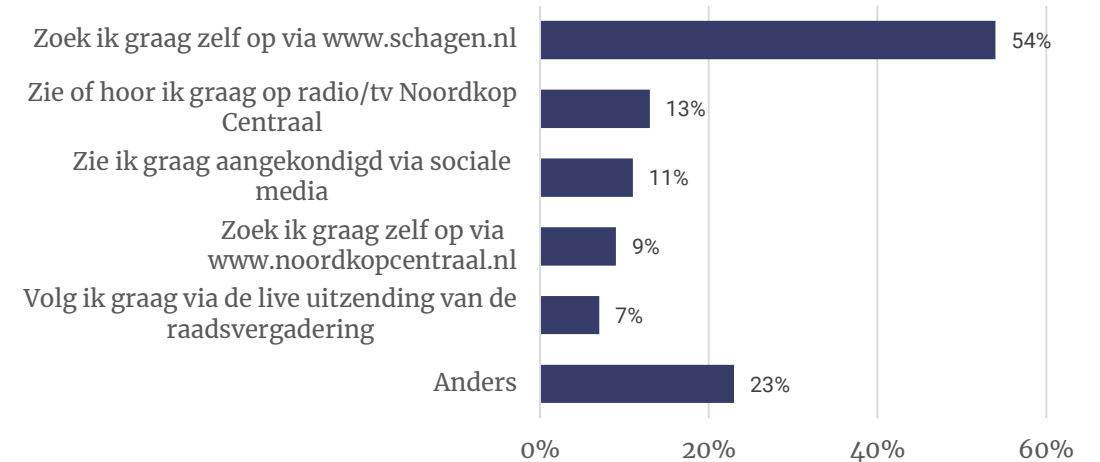
Figuur 12: Informatie over mijn directe leefomgeving/eigen buurt... (meerdere antwoorden mogelijk, N=1157)



Gewenste kanalen voor informatie (3)

- Informatie over de gemeentepolitiek (zoals vergaderingen van de gemeenteraad, besluiten van het college van B&W) zoekt men het liefst zelf op via de gemeentelijke website (54%).
- Andere manieren waarop men aan informatie over gemeentepolitiek wil komen (geantwoord bij 'anders') is via e-mail of de krant (vooral het Noordhollands dagblad wordt genoemd). Een deel van de respondenten geeft aan geen interesse te hebben in informatie over de gemeentepolitiek.

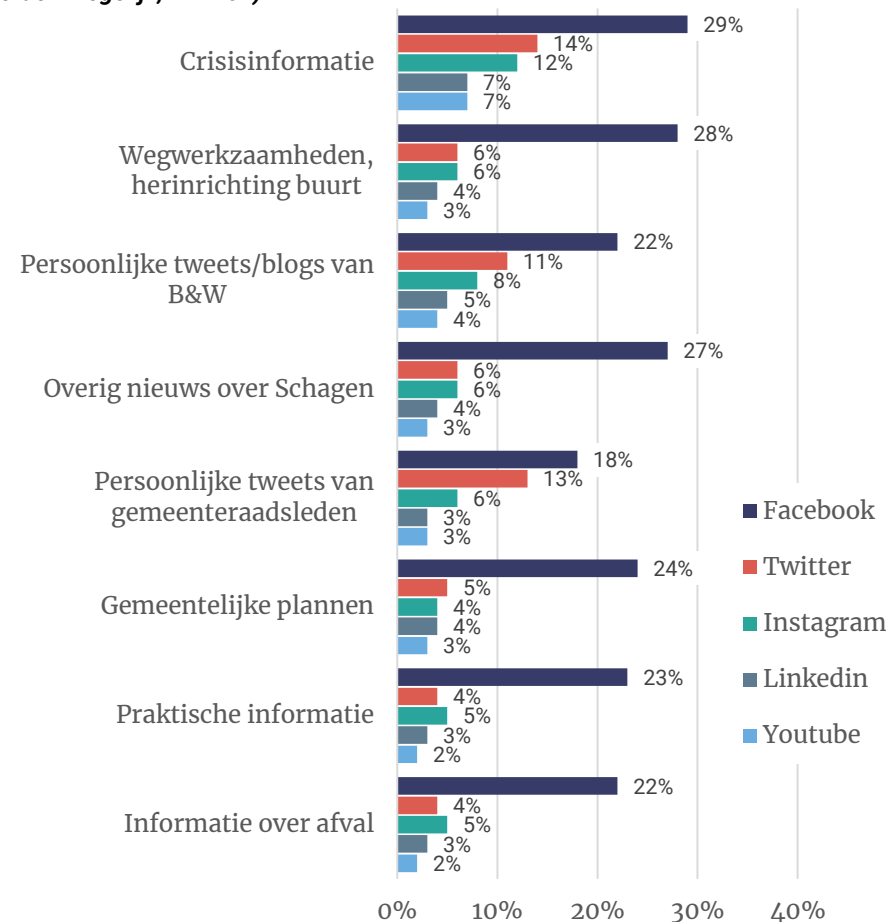
Figuur 13: Informatie over de gemeentepolitiek... (meerdere antwoorden mogelijk. N=1157)



Sociale media

- De gemeente gebruikt meerdere sociale media: Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn en Youtube. Facebook is het meest gebruikte sociale mediakanaal van de gemeente en wordt dan ook bij alle onderwerpen het vaakst genoemd als medium waarop de respondenten informatie van de gemeente verwacht. YouTube wordt bij alle onderwerpen het minst vaak genoemd.
- Crisisinformatie en wegwerkzaamheden/herinrichting van de buurt zijn de onderwerpen waar men het meest informatie van de gemeente over verwacht op sociale media, een op de drie verwacht hier informatie over op gemeentelijke sociale media.
- Het merendeel van de respondenten verwacht geen informatie van de gemeente op sociale media, met name informatie over afval is volgens driekwart niet nodig via social media.

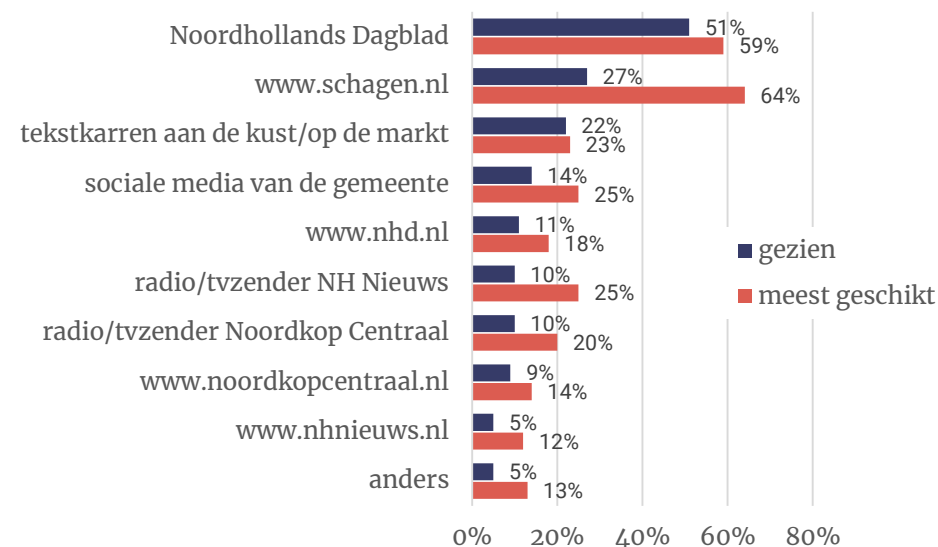
Figuur 14: Op welke sociale media verwacht u onderstaande informatie van de gemeente? (meerdere antwoorden mogelijk, N=1157)



Crisisinformatie

- De gemeente Schagen informeert inwoners op verschillende manieren in geval van een crisis. De helft van de respondenten heeft in de afgelopen periode bericht van de gemeente over het coronavirus gezien in het Noordhollands Dagblad, ruim een kwart zag hier een bericht over op de gemeentelijke website.
- De website www.schagen.nl wordt door twee derde als het meest geschikte kanaal gezien voor gemeentelijke crisiscommunicatie, gevolgd door het Noordhollands Dagblad (59%). Andere geschikte kanalen die respondenten noemen zijn e-mail, huis-aan-huisbladen, digitale nieuwsbrieven.
- In geval van een acute noodsituatie zou de gemeente alle beschikbare kanalen moeten gebruiken (specifiek genoemd zijn) WhatsApp- of sms-berichten, NL Alert).

Figuur 17: Kanalen voor gemeentelijke crisiscommunicatie: in de afgelopen tijd gezien (over corona)? Welke zijn het meest geschikt?(meerdere antwoorden mogelijk, N=1157)



Respondenten waarderen de communicatie van de gemeente over het coronavirus en de maatregelen van de gemeente die hiermee te maken hebben met het rapportcijfer 7,3.



Tot slot

Respondenten waarderen de communicatie van de gemeente in totaal met het rapportcijfer 7,3.

De respondenten konden aan het einde van de vragenlijst opmerkingen of tips kwijt over hoe de gemeente het geven van informatie aan inwoners kan verbeteren. Hieronder is een selectie van de gegeven antwoorden weergegeven:

- *“Algemene zaken kan via social media. Juist deze media gebruiken om dichterbij de bewoners te komen. Schrijf ook over wat je ziet en hoort en wat jullie er aan gedaan hebben. Stel verzoek inwoner om bankje te plaatsen, of iets dergelijks. Laat zien dat er gehoor aan gegeven is. Laat het leven!”*
- *“Voor gebruik van schriftelijke media gebruik zwarte tekst op een witten ondergrond. Anders sla ik dit altijd over.”*
- *“Zorg dat belangrijke informatie terug te vinden is in bijvoorbeeld de zondagkrant, maar ook communicatie per post is wat mij betreft nog een optie.”*
- *“De gemeente is op de goede weg met informatie het is steeds meer mogelijk om nieuws en informatie op te zoeken.”*
- *“Ik zit niet te wachten op een overheid die via sociale media communiceert. Dat zijn kanalen voor fun. Maar misschien een maandelijkse nieuwsbrief via e-mail waar de topics die voor bewoners van belang (kunnen) worden aangegeven en waar evt. meer informatie is te vinden? Voor de niet-digibeten eventueel een old-school papieren versie en/of pagina in meerdere h-a-h én het NHD. Doe het relevant en maak het prettig leesbaar.”*
- *“Als je niet het NoordHollands Dagblad leest kom je alleen via de gratis huis-aan-huisbladen iets te weten.”*
- *“Informatie op website moeilijk of niet te vinden. Laat een groep bewoners (jong-middelbaar-oud) testen of website voldoende toegankelijk is.”*
- *“Gebruik ieder medium waar het voor ontworpen is. Facebook is geen Twitter. Instagram is niet voor gemeentes of overheidsinstanties. LinkedIn niet gebruiken voor algemene zaken etc.”*
- *“Ik vind de website van de gemeente Schagen slecht. Wat je ook probeert op te zoeken, meestal krijg je een eindeloze rij van niet relevante informatie. Verbeter de zoekmogelijkheden van de website! Als ik het belangrijk genoeg vind, stuur ik een vraag en daar krijg je meestal wel een reactie op.”*
- *“Veel te weinig communicatie via Schager Courant of Schagen op Zondag. In het gemeentehuis gaan ze er van uit dat iedereen Facebook, Twitter of Instagram gebruikt. Dit is niet zo, zeker ouderen niet, het laatste jaar veel te weinig informatie via "de normale kanalen".”*
- *“Bij ingrijpende zaken zoals de eventuele vergunning voor een windmolen of een verlenging vergunning van een industrieel bedrijf (bv afvalverwerker) alle omwonenden binnen een straal van minimaal 5 km een brief en/of een mail sturen. En altijd een bericht via mijnoverheid.nl.”*



I&O Research Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
T (053) 200 52 00
E info@ioresearch.nl
KvK-nummer 08198802

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
T (020) 308 48 00
E info@ioresearch.nl