

Peiling: Social media, website en Berichtenbox

Inwonerspanel gemeente Steenwijkerland



Colofon

Uitgave

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

Rapportnummer

2022/definitief

Datum

November 2022

Opdrachtgever

Gemeente Steenwijkerland

Auteurs

Wietse van Engeland
Liselot Marée



Inleiding

Aanleiding

Via diverse kanalen deelt de gemeente Steenwijkerland nieuws en informatie. De gemeente zet social media in om inwoners makkelijk te kunnen bereiken, en andersom ook om zelf goed bereikbaar te zijn. De gemeente is benieuwd hoe inwoners tegen het social media gebruik van de gemeente aankijken. De gemeente is benieuwd wat inwoners vinden van het social media gebruik van de gemeente. Zo kan de gemeente vervolgens de online kanalen aanpassen en verbeteren.

Analyse

Op de data is een weging toegepast naar leeftijd en (woon)kern. Dit betekent dat de verhoudingen naar leeftijd en woonkern zijn teruggebracht naar de werkelijk bestaande verhoudingen in de bevolking van de gemeente Steenwijkerland. Onder- en bovengemiddelde groepen worden dus opgehoogd en verlaagd. Hierdoor wordt er voorkomen dat een bepaalde groep inwoners, bijvoorbeeld jongere of oudere inwoners, oververtegenwoordigd is in het onderzoek. Op deze manier zijn de resultaten representatief voor de gehele gemeente Steenwijkerland.

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

Methode en respons

Voor het onderzoek is een peiling gehouden in het inwonerspanel Steenwijkerland. Het panel bestaat uit 1.378 panelleden. Dit zijn inwoners van de gemeente Steenwijkerland 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 4 oktober tot en met 16 oktober 2022. Er is één herinneringsmail gestuurd.

Voor dit onderzoek zijn alle 1.378 panelleden uitgenodigd, 603 leden hebben de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 44 procent.



Gebruik van social media

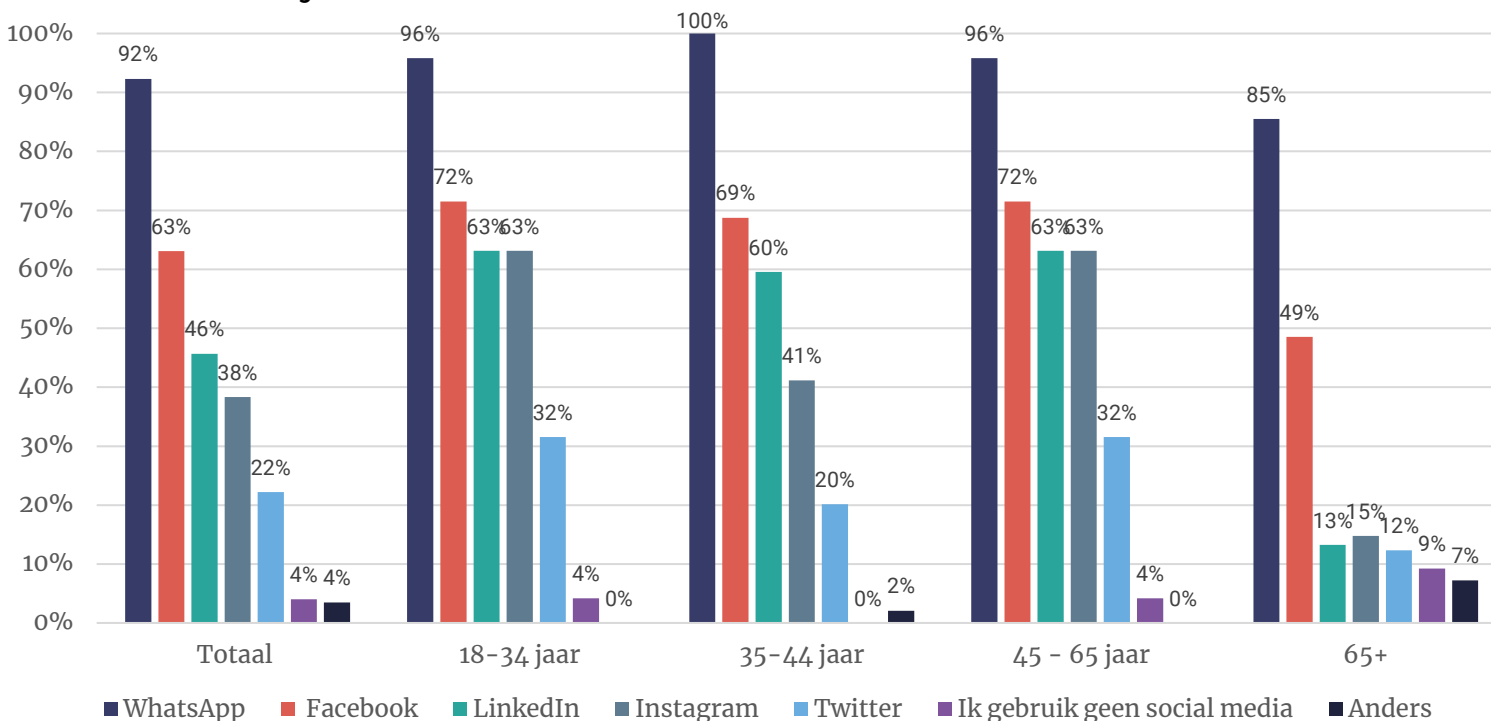
WhatsApp verreweg het meest gebruikt

Aan inwoners van Steenwijkerland vroegen we hoe vaak ze van een bepaalde vorm van social media gebruikmaken. Verreweg het grootste deel, 96 procent, zegt van minstens één van de genoemde vormen gebruik te maken. Vier procent gebruikt geen sociale media. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat het onderzoek is uitgevoerd in het online inwonerspanel. Hierdoor is het waarschijnlijk dat de deelnemers in het onderzoek digitaal vaardig zijn.

Toch wijst dit erop dat het overgrote deel van de inwoners gebruikmaakt van sociale media. WhatsApp is hierbij het populairste kanaal, gevolgd door Facebook. Jongere inwoners, tot 35 jaar, gebruiken naar verhouding ook vaak Instagram. Oudere inwoners (65+) gebruiken voornamelijk WhatsApp en Facebook en heel weinig andere kanalen.

In 2018 is ook gevraagd naar welke social media men gebruikt. Vergeleken met 2018 is het aandeel dat WhatsApp gebruikt toegenomen (van 87% naar 92% nu). Vooral onder inwoners van 65 jaar en ouder nam het gebruik van WhatsApp toe. In 2018 zei 72 procent van deze inwoners WhatsApp te gebruiken, nu is dat 85 procent. Verder bleef het gebruik van social media gelijk.

Figuur 1 – Welke social media gebruikt u zelf?



Contact met de gemeente

Telefoon en e-mail zijn favoriete contactmiddelen

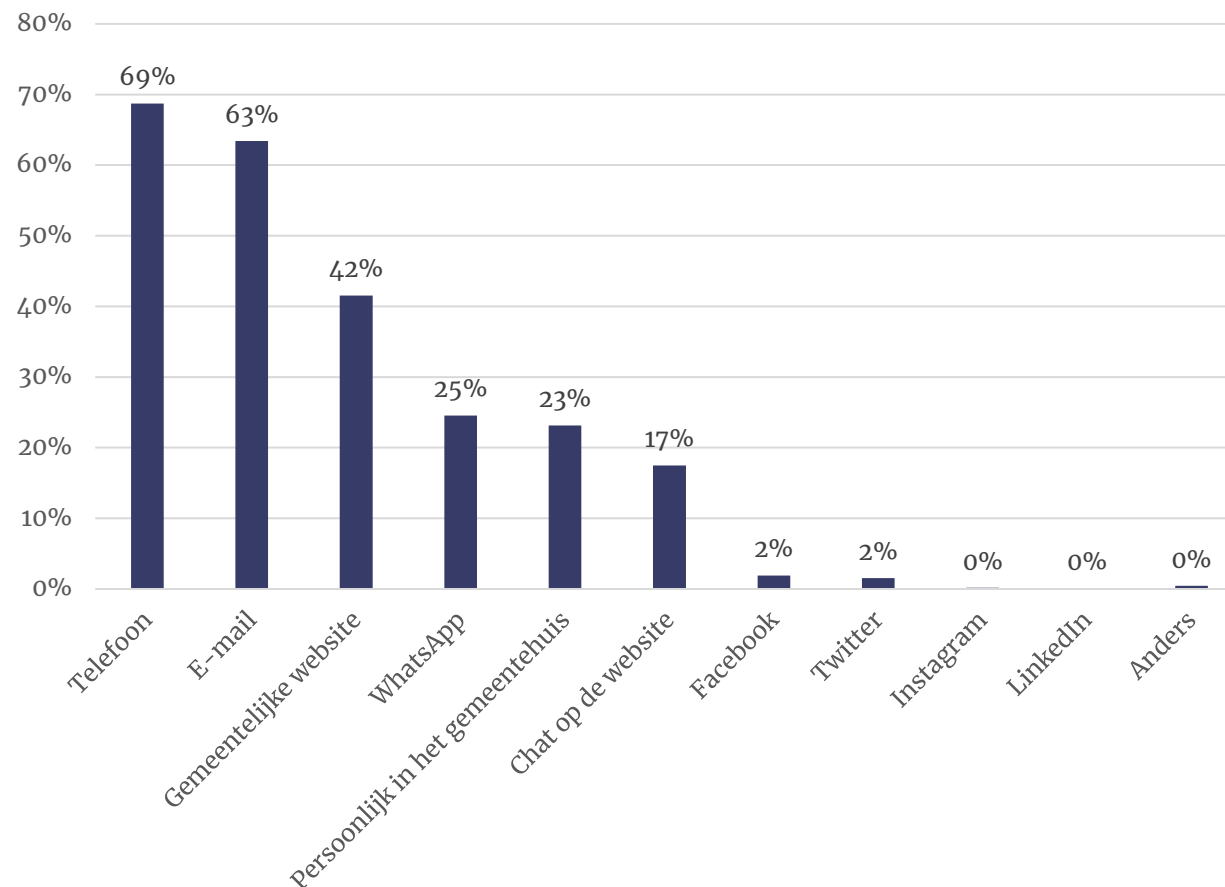
Het liefst nemen inwoners contact op met de gemeente via telefoon of e-mail. Twee op de vijf inwoners noemen ook de gemeentelijke website. Enkele inwoners noemen daarnaast de BuitenBeter app als gewenste kanaal om contact met de gemeente mee op te nemen.

Naar leeftijd bestaan verschillen (tabel 1). De gemeentelijke website is naar verhouding minder populair onder inwoners tot 35 jaar. Deze inwoners zijn vaker dan andere inwoners enthousiast over WhatsApp als middel om contact met de gemeente op te nemen. Chatten op de website wordt vaker door inwoners tot 45 jaar genoemd dan door oudere inwoners. Persoonlijk contact in het gemeentehuis wordt even vaak door inwoners van Steenwijk als door andere inwoners van Steenwijkerland genoemd.

Tabel 1 – Als u contact wil opnemen met de gemeente, voor bijvoorbeeld een vraag, opmerking of melding, hoe zou u dan het liefst contact opnemen? Maximaal drie antwoorden, naar leeftijd.

	Totaal	18-34 jaar	35-44 jaar	45 - 65 jaar	65+
Telefoon	69%	64%	66%	69%	73%
E-mail	63%	70%	63%	64%	61%
Gemeentelijke website	42%	30%	40%	45%	43%
WhatsApp	25%	43%	25%	24%	16%
Chat op de website	17%	33%	30%	15%	4%

Figuur 2 – Als u contact wil opnemen met de gemeente, voor bijvoorbeeld een vraag, opmerking of melding, hoe zou u dan het liefst contact opnemen? Maximaal drie antwoorden.



Contact met de gemeente (2)

Aan inwoners vroegen waarom zij het liefst op die manier(en) contact op zouden nemen met de gemeente. Hieronder is een weergave van hun antwoorden opgenomen.

Twitter

- *Twitter voor een snelle mededeling, maar voor vragen en/of opmerkingen of mededelingen die meer toelichting behoeven, kan dat mijns inziens beter per mail of telefoon (beiden laagdrempelig met weinig tijdsinvestering)*
- *Twitter is snel, de rest heb je het gevoel dat je dieper en meer privé geholpen kan worden*
- *Makkelijk en niet aan tijd gebonden*

Facebook

- *Sociale media zorgen er voor dat je niet in de wacht hoeft te staan en of steeds terugbelverzoeken moet doen*
- *Dat is gemakkelijker dan via de site van Steenwijkerland op te zoeken waar en hoe je moet reageren*

WhatsApp

- *Omdat ik die meest gebruik*
- *Een korte vraag kan prima via Whatsapp (informeler) .. een mail geeft me ruimte om formeler iets te vragen en een persoonlijk bezoek, als iets heel lastig is uit te leggen, dan wel dat ik iets fysiek moet afhalen/ bezorgen*
- *Dat is rechtstreeks. Als je naar een website gaat wordt je bedolven door keuzes en twijfels die dan door alle mogelijkheden wordt aangeboden.*
- *Is makkelijk omdat ik een gehoorprobleem heb.*

Telefoon

- *Dan heb je als het goed is meteen antwoord*
- *Ik houd niet van social media, wil persoonlijk contact*
- *Ik spreek liever met mensen dan op schermpjes*

Gemeentelijke website

- *Voor iedereen toegankelijk*
- *Ik vind dat communiceren met een overheidsinstantie niet via social media zou moeten lopen. Dat gebruik ik uitsluitend voor persoonlijke contacten.*
- *De site is de eerste plek waar ik naar zal kijken wanneer ik een vraag heb. Daar staat dan ook direct telefoonnummer, chat e.d. waardoor je direct die kanalen gebruikt.*
- *Vind ik de handigste manier. Dan hoeft je niet naar het gemeentehuis toe.*

Chat op de website

- *Niet afhankelijk van grote commerciële Amerikaanse techreuzen die we betalen met onze privacy gegevens. Via de mail of chat op de website ben je onafhankelijk van de dienstverlening van deze en andere derde partijen.*
- *Vanuit huis, geen gereis*
- *Chat en email omdat het op mijn tijd kan en ik niet in een irritant wachtmenu verdwijn.*
- *Het liefst persoonlijk contact. Maar chat is ook makkelijk*

E-mail

- *Dan heb je het gelijk zwart op wit staan en je kunt antwoorden wanneer het jou uitkomt.*
- *omdat ik daar elke dag op zou kijken of kijk*
- *E-mail, want dat is niet afhankelijk van aanwezigheid op dat moment, het wordt vastgelegd, het is overzichtelijk*

Persoonlijk in het gemeentehuis

- *Persoonlijke vraag wil ik het liefst persoonlijk beantwoord hebben.*
- *rechtstreeks vind ik persoonlijk het gemakkelijkst daar ik dan gelijk antwoord krijg op mijn vragen*
- *Omdat je dan respons krijgt en verheldering kunt vragen.*

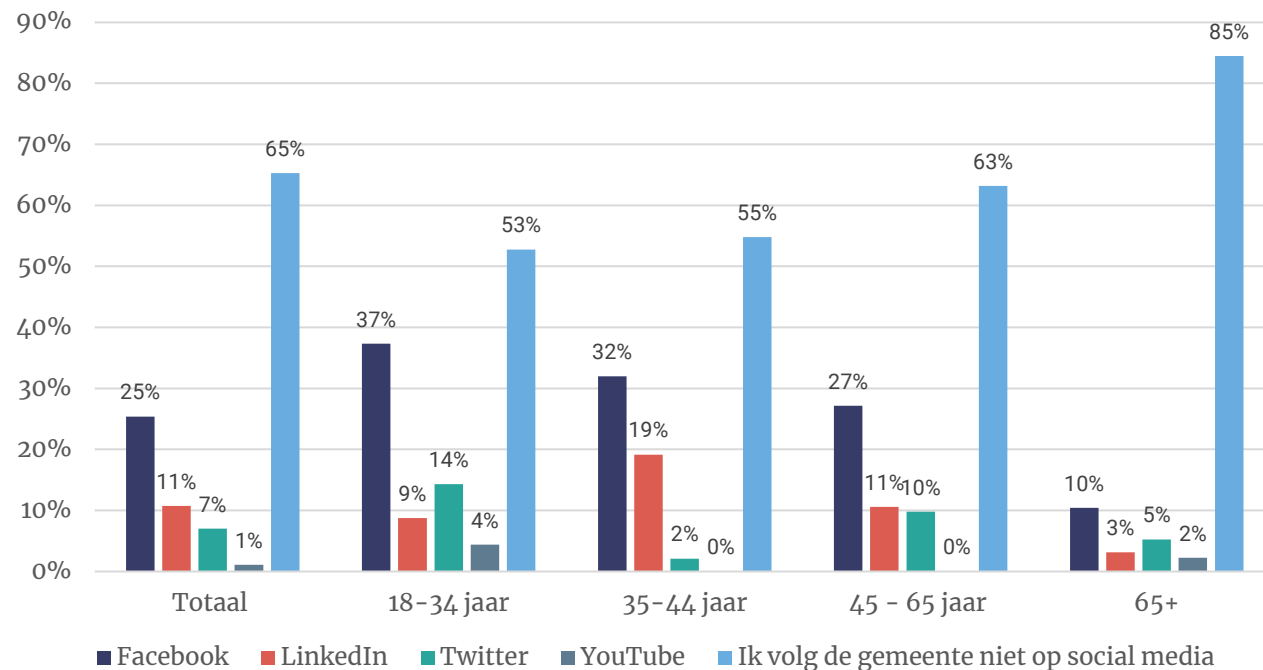
Social media van de gemeente

Inwoners volgen de gemeente vooral op Facebook

De meerderheid volgt de gemeente niet op social media, degenen die dit wel doen (35%) doet dit vooral via Facebook.

Jongeren (<34 jaar) volgen de gemeente vaker via Twitter dan andere leeftijdsgroepen (al is het aandeel met 14% nog steeds klein). De groep inwoners tussen 34 en 44 jaar vindt de gemeente vaker op LinkedIn.

Figuur 3 – Op welke social media volgt u de gemeente nu?



Social media van de gemeente (2)

Op de hoogte blijven van nieuws via social media gemeente

Voornamelijk het op de hoogte zijn van nieuws en informatie is de reden om de gemeente te volgen op social media. Bij 'anders' wordt op de hoogte blijven van vacatures als reden genoemd.

Groot deel niet op de hoogte van social media gebruik gemeente

Inwoners die de gemeente niet volgen op social media zijn veelal niet op de hoogte van deze optie. Verder is de optie 'anders' gebruikt, hierbij geeft men aan niet de behoefte te hebben aan nieuws van de gemeente of de informatie op te zoeken wanneer ze dit nodig hebben. Verder maken niet alle inwoners (altijd) gebruik van social media.

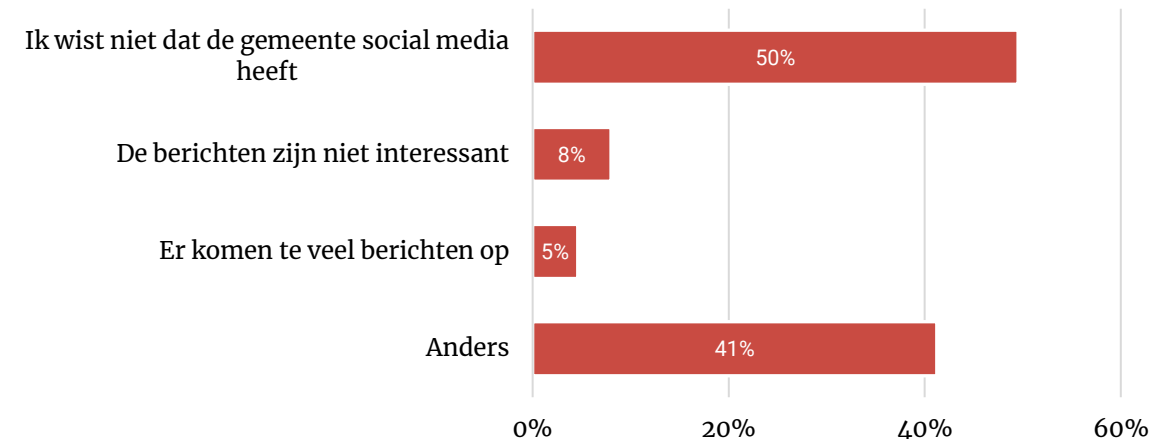
Figuur 4 – Waarom volgt u de gemeente op social media?

Basis= inwoners die de gemeente volgen op social media (n=149)



Figuur 5 – Waarom volgt u de gemeente niet op social media?

Basis= inwoners die de gemeente *niet* volgen op social media (n=418)



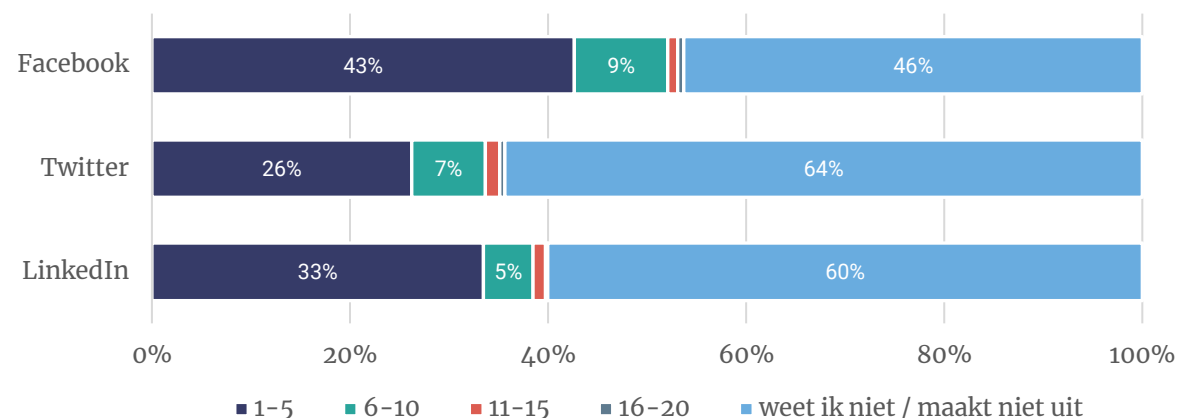
Frequentie berichten social media

Bij voorkeur wekelijks tot 5 social mediaberichten

De meeste inwoners hebben geen duidelijke mening over het aantal berichten dat de gemeente wekelijks post op social media. Degenen die dit wel hebben zien het liefst niet meer dan 5 berichten per week verschijnen op de social media kanalen van de gemeente. Inwoners hebben ook een aantal tips voor de sociale media van de gemeente. De meest genoemde zijn:

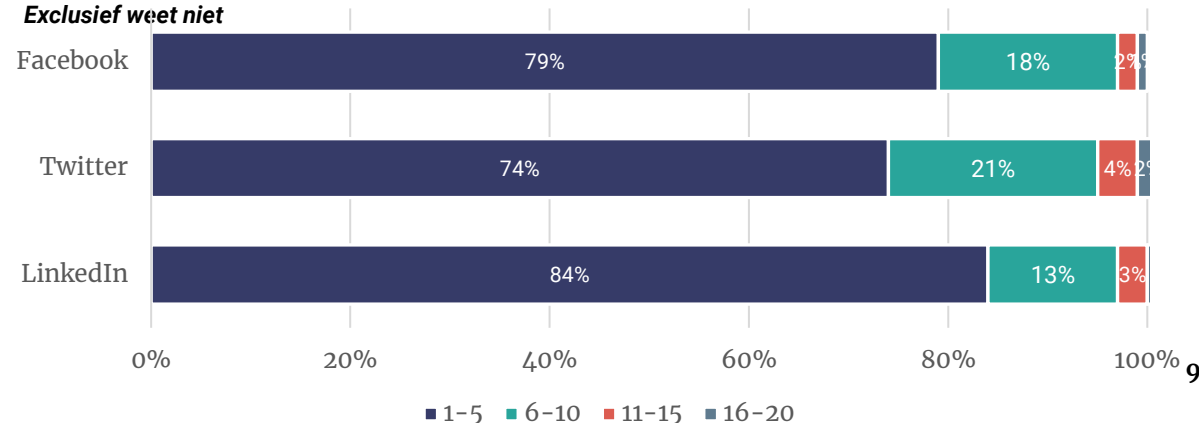
- Probeer toegankelijk in de berichten te zijn. Dit kan door bijvoorbeeld geen (te) moeilijke woorden te gebruiken of door berichtgeving duidelijk visueel weer te geven.
- Deel informatie niet alleen op sociale media, maar ook via andere kanalen.

Figuur 6 – Hoeveel berichten wilt u dat de gemeente per week plaatst op social media?



Figuur 7 – Hoeveel berichten wilt u dat de gemeente per week plaatst op social media?

Exclusief weet niet



De website van de gemeente

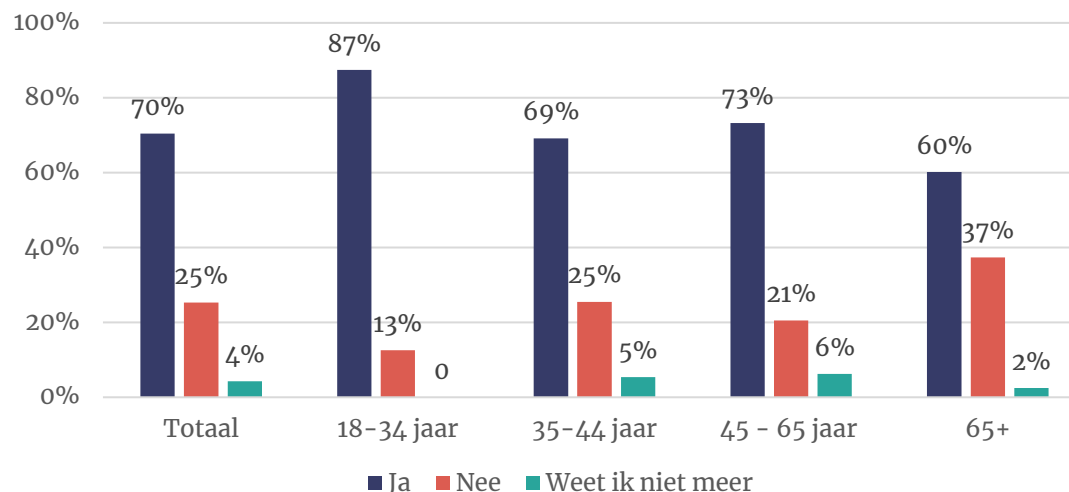
Merendeel tevreden over duidelijkheid van teksten op de website

De meeste inwoners, 70 procent, bezochten het afgelopen half jaar de website van de gemeente. Onder inwoners tot 35 jaar is dit aandeel hoger dan gemiddeld (87%), oudere inwoners (65+) bezochten de website minder vaak (60%). Er is geen verschil tussen inwoners van verschillende kernen van Steenwijkerland.

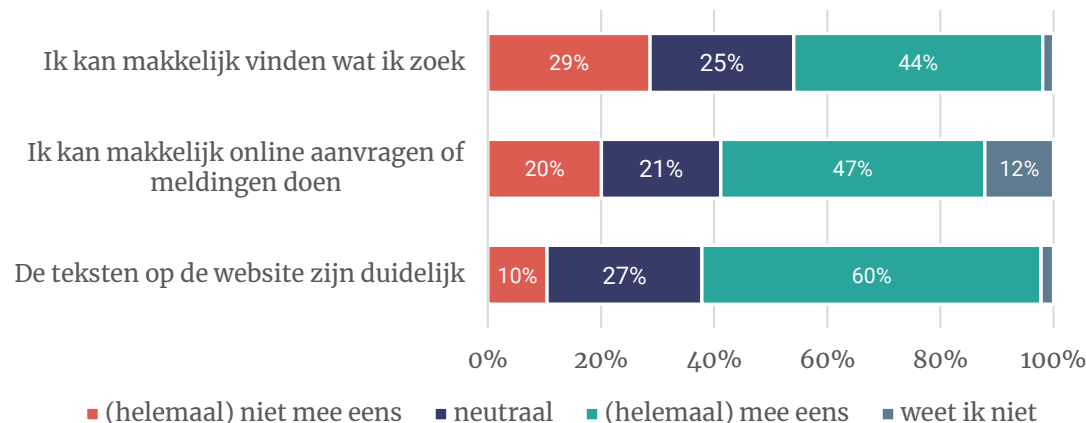
Daarnaast zijn aan inwoners een aantal stellingen over kenmerken van de website voorgelegd. Over de duidelijkheid van de teksten zijn inwoners het meest positief, 60 procent vindt deze teksten duidelijk. Bijna de helft zegt makkelijk online aanvragen of meldingen te kunnen doen en een vergelijkbaar aandeel (44%) kan makkelijk vinden wat men zoekt.

Het aandeel dat makkelijk dingen kan vinden of meldingen kan doen is hiermee groter dan het aandeel dat dit zegt níet te kunnen. Tegelijkertijd is er een substantiële minderheid (20% - 29%) van de inwoners die de gemeentelijke website als vrij ingewikkeld ervaart.

Figuur 8– Bezoekt u het afgelopen half jaar onze website?



Figuur 9– In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?



Onderwerpen op de website

Inwoners met name geïnteresseerd in praktische zaken en onderwerpen

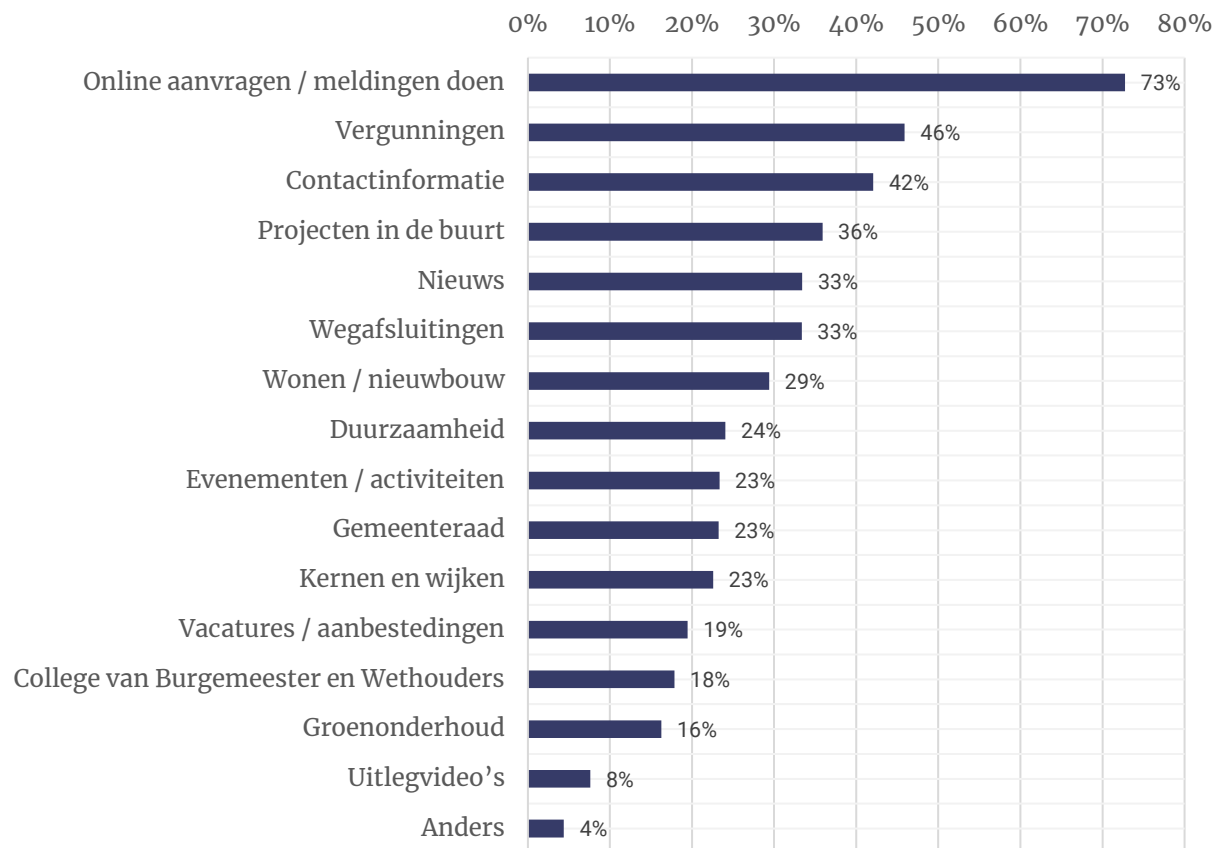
De meeste onderwerpen waarvoor inwoners de website van de gemeente zouden bezoeken zijn vaak praktisch. Bijvoorbeeld om een aanvraag of melding te doen. Of om informatie over vergunningen te zoeken. Ook zoeken veel mensen naar contactinformatie op de website.

Tussen inwoners zijn weinig verschillen in waarom zij de website van de gemeente bezoeken. Inwoners van kernen buiten Steenwijk komen vaker op de website om informatie over kernen en wijken op te zoeken. Ook bezoeken deze inwoners vaker de website om een online aanvraag te doen dan inwoners van Steenwijk. Oudere inwoners (65+) zoeken ook vaker informatie over kernen en wijken.

Mensen met een leeftijd tussen 18 en 65 jaar noemen vaker dat ze de website bezoeken om vacatures te lezen. Als tips voor de website noemen inwoners vaak dingen als:

- De navigatie/ lay-out van de website zou verduidelijkt kunnen worden
- Sommige onderwerpen, zoals berichten of verslagen van de gemeenteraad, zijn moeilijk vindbaar

Figuur 10– Wilt u aangeven of u voor deze onderwerpen de website zou bezoeken?



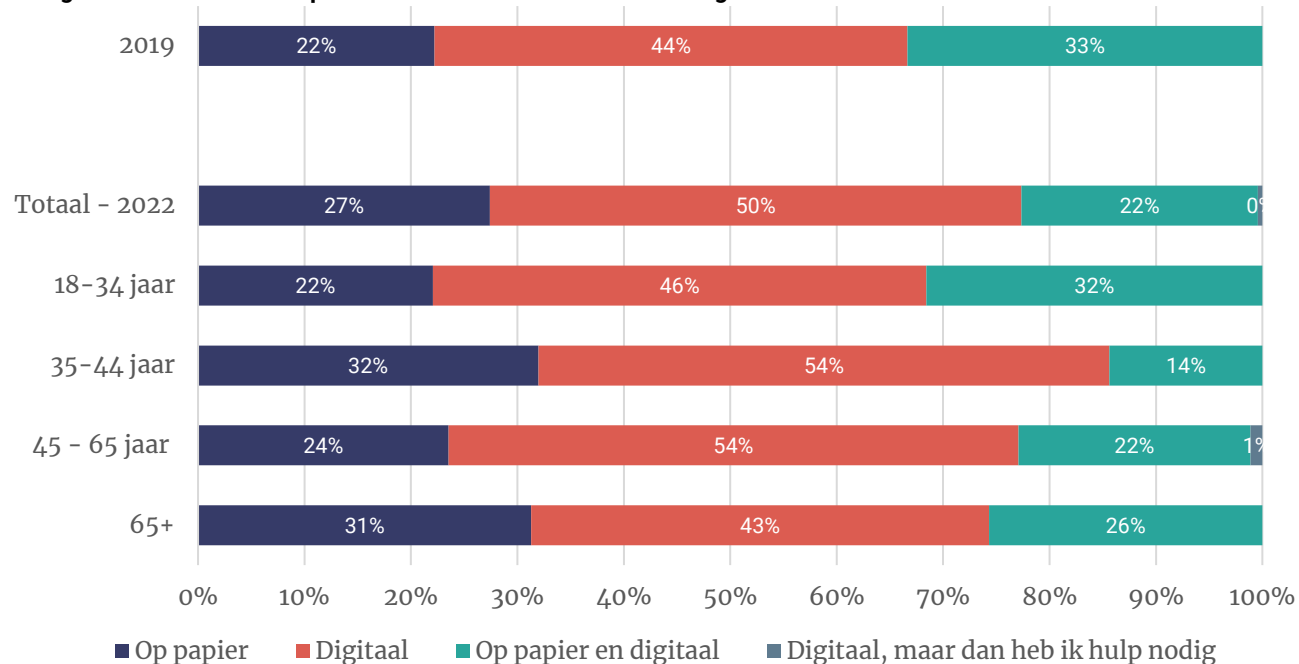
Post van de overheid

Inwoners willen vaker dan in 2019 post óf online, óf op papier ontvangen

Net als in 2019 vroegen we inwoners hoe zij het liefste post van de overheid zouden ontvangen. Vergeleken met 2019 is het aandeel dat post van de overheid zowel op papier als digitaal wil ontvangen afgenomen. Zowel het deel dat post op papier wil ontvangen als het deel dat post digitaal wil ontvangen namen wat toe.

Er is geen duidelijke samenhang tussen leeftijd en de wijze waarop men post van de overheid wil ontvangen.

Figuur 11 – Hoe zou u de post van de overheid het liefst ontvangen?



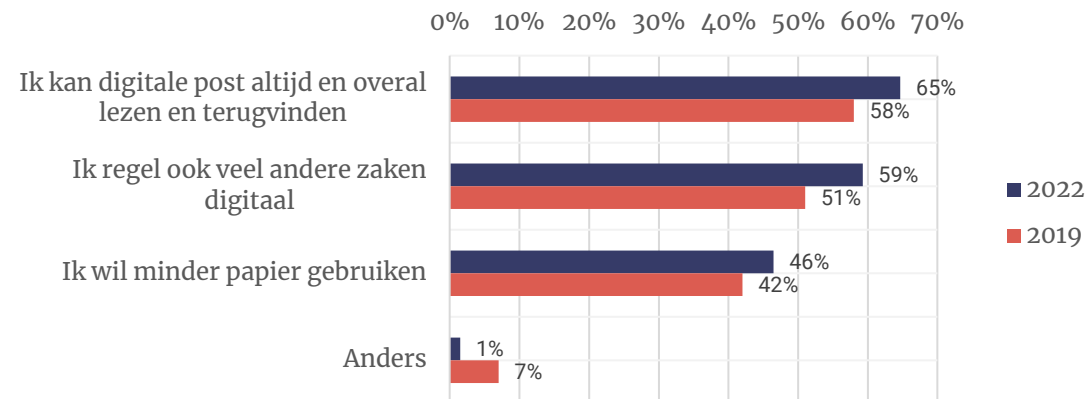
Waarom digitale post ontvangen?

Beschikbaarheid belangrijkste reden voor ontvangen digitale post

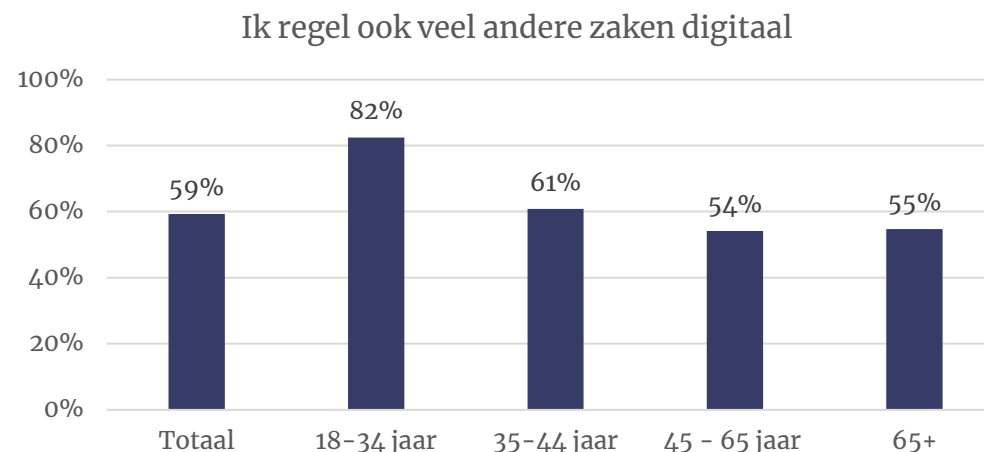
Voor inwoners die digitale post van de gemeente ontvangen is de meest genoemde reden, net als in 2019, dat men deze post overal kan lezen en terug kan vinden. Voor bijna de helft van de ontvangers van digitale post is het (ook) belangrijk dat men zo minder papier gebruikt.

Zes op de tien willen post van de overheid digitaal ontvangen omdat men veel andere zaken ook digitaal regelt. Deze reden geldt vooral voor jongere inwoners (figuur 13).

Figuur 12– Kunt u aangeven waarom u uw post van de overheid digitaal wilt ontvangen?



Figuur 13– Kunt u aangeven waarom u uw post van de overheid digitaal wilt ontvangen?
Naar leeftijd.



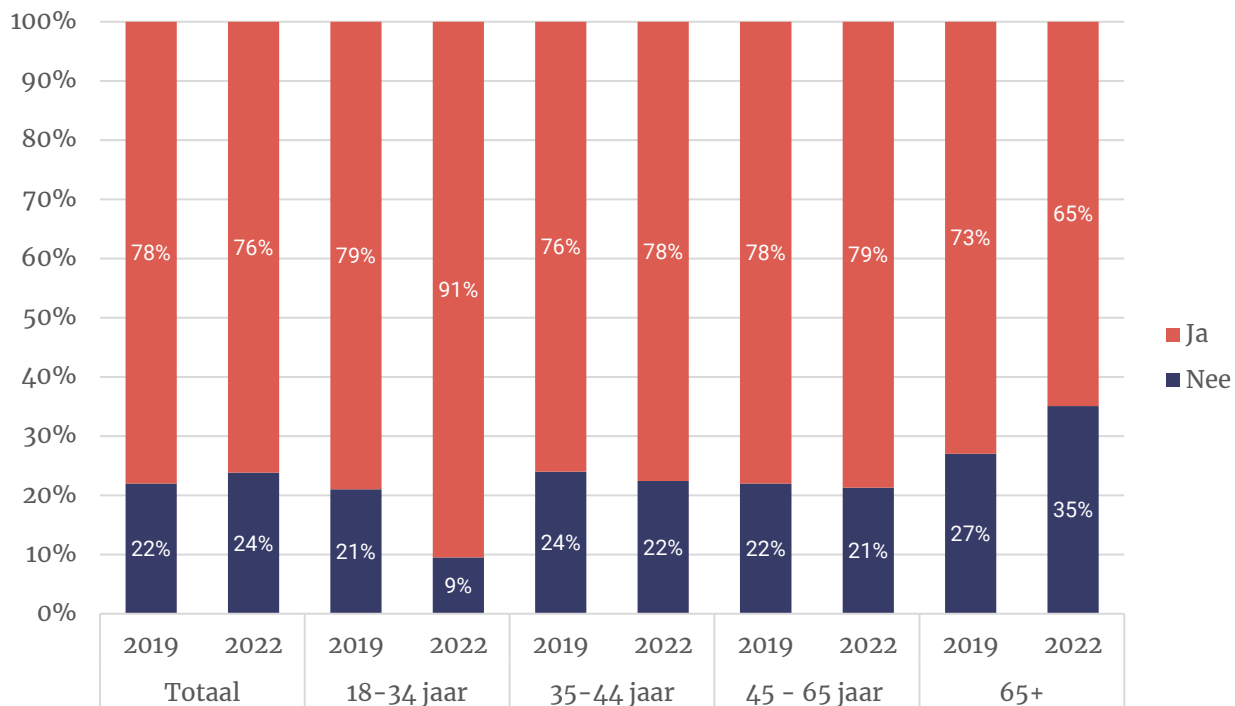
Berichtenbox van MijnOverheid

Gebruik van de Berichtenbox constant gebleven sinds 2019

76 procent zegt de Berichtenbox van MijnOverheid te gebruiken. Dit is vergelijkbaar met het aandeel (78%) dat in 2019 zei de Berichtenbox te gebruiken.

Onder jongere inwoners (tot 35 jaar) nam het gebruik van de Berichtenbox wel toe: van 79 procent in 2019 naar 91 procent nu. Onder oudere inwoners (65+) lijkt het gebruik van de Berichtenbox afgenomen te zijn: het verschil is echter niet groot genoeg om statistisch significant te zijn. Dit betekent dat niet met zekerheid kan worden gezegd dat de afname bij deze groep op een echte afname wijst, of dat de afname door toeval wordt veroorzaakt.

Figuur 14 - Gebruikt u de Berichtenbox van MijnOverheid?



Peiling – Social media, website en Berichtenbox

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