
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

2022/127

Datum

Juli 2022

Opdrachtgever

Gemeente Schagen

Auteurs:

Wietse van Engeland
Liselot Marée



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 de wensen en behoeften van inwoners als het gaat om de gemeentelijke communicatiemiddelen. In 2020 is ook een onderzoek naar de gemeentelijke communicatie uitgevoerd. De uitkomsten van deze peiling worden in het rapport met de uitkomsten van 2020 vergeleken.

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 gebruik gemaakt van raadpleging van het Schagenpanel. Het panel bestaat uit 2.761 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 24 mei tot en met 6 juni 2022. Er is één herinneringsmail gestuurd.

Voor dit onderzoek zijn alle panelleden uitgenodigd, 979 leden hebben de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 35 procent, voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen voor de bevolking van de gemeente Schagen.

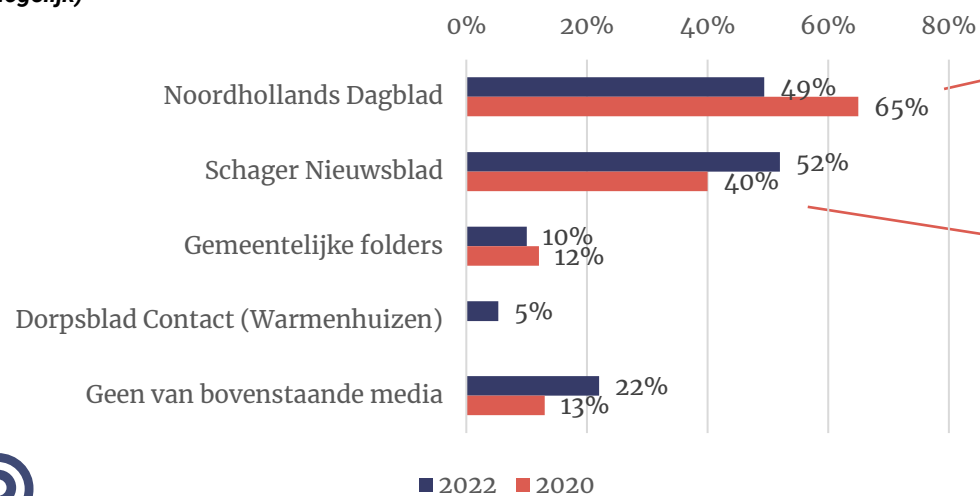
Behalve via het inwonerspanel, hadden inwoners ook de mogelijkheid om aan het onderzoek mee te doen via een open link die op de gemeentelijke website en social media is geplaatst. De vragenlijst is via deze link 94 keer ingevuld.



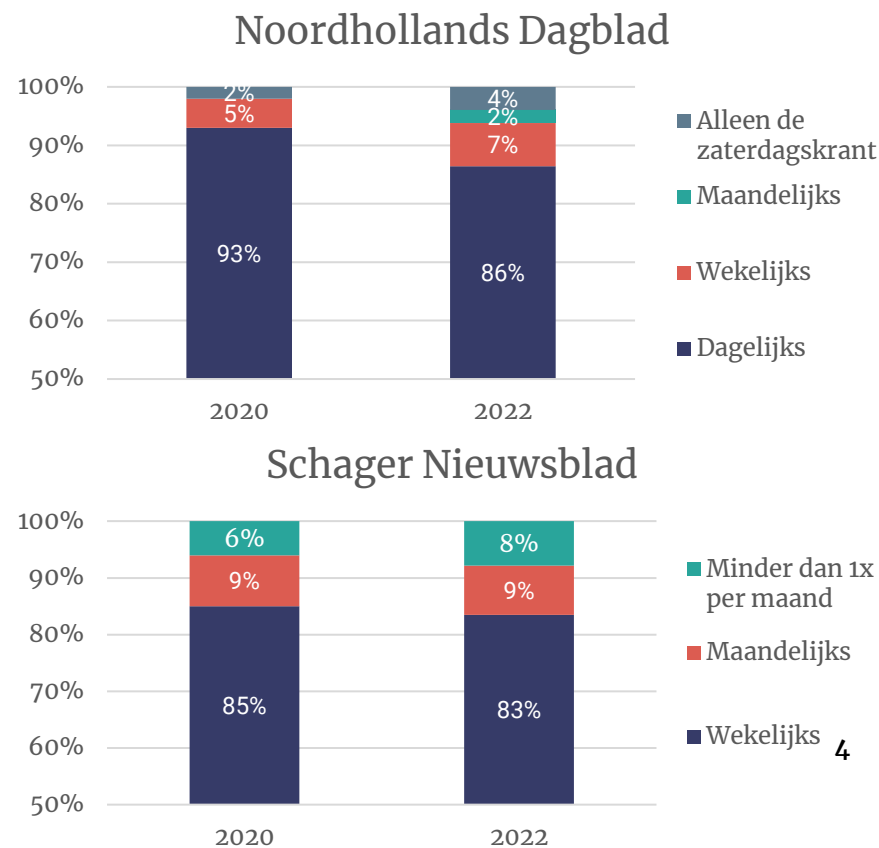
Mediagebruik: gedrukte media

- Vergeleken met 2020 is het aandeel dat het Noordhollands Dagblad leest afgenomen, het Schager Nieuwsblad wordt juist vaker gelezen.
- Onder inwoners van 60 jaar en ouder ligt het gebruik van de genoemde kranten hoger dan gemiddeld.
- Van de dorpsbladen wordt het Dorpsblad Contact in Warmenhuizen het meest gelezen.
- Over het geheel genomen worden gedrukte media minder vaak gelezen dan in 2020: toen las 13 procent geen van de genoemde gedrukte media, nu is dat 22 procent.

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



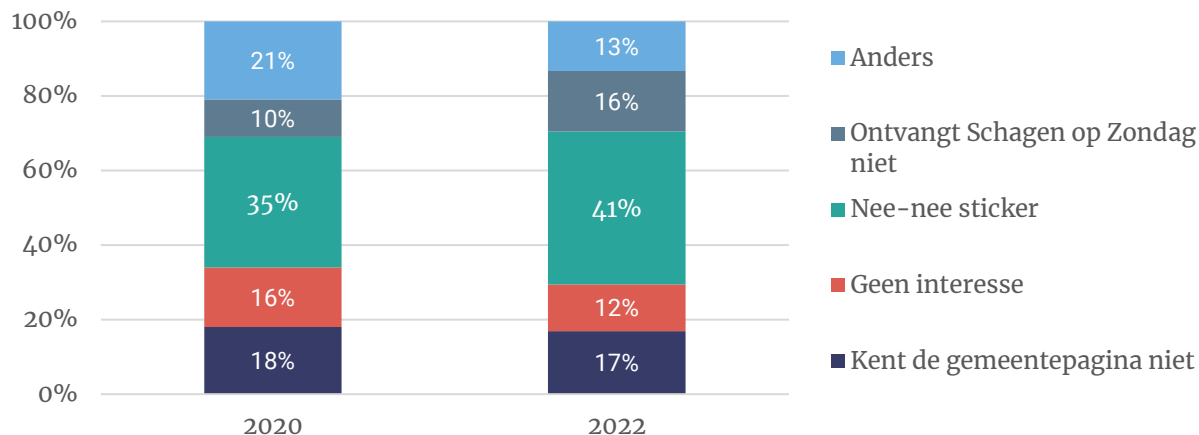
Figuur 2: Hoe vaak leest u...? (alleen lezers)



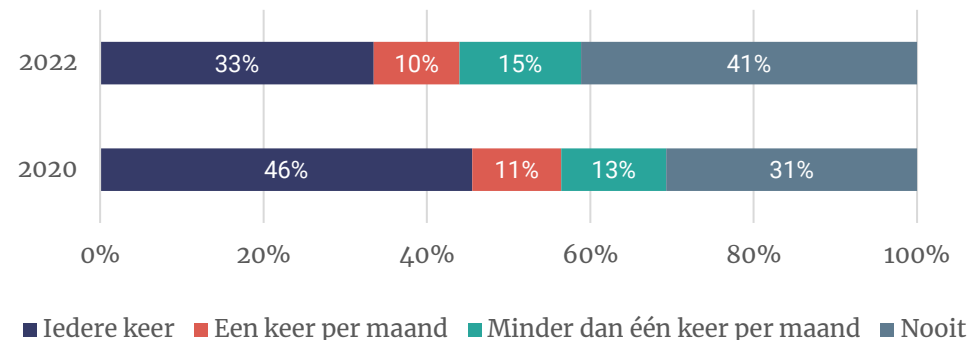
Mediagebruik: Gemeentepagina

- In het gratis huis-aan-huisblad Schager Nieuwsblad staat 1x in de twee weken de gemeentepagina van de gemeente Schagen. Een derde leest de pagina iedere keer dat deze verschijnt, minder dan in 2020 toen bijna de helft dit deed.
- De gemeentepagina wordt met name gelezen voor het actuele gemeentenieuws en actuele verkeershinder. Ook in 2020 waren dit de belangrijkste redenen om de gemeentepagina te lezen.
- Vier op de tien respondenten leest de gemeentepagina nooit.
- De belangrijkste reden om de gemeentepagina niet te lezen is het hebben van een 'Nee-nee sticker' op de brievenbus, waardoor het Schager Nieuwsblad niet wordt bezorgd. Bij 'anders' noemen respondenten onder meer dat zij het Schager Nieuwsblad wel ontvangen, maar de krant niet lezen. Het aandeel dat het Schager Nieuwsblad niet ontvangt maar dit in principe wel zou willen, stijgt naar 16 procent.

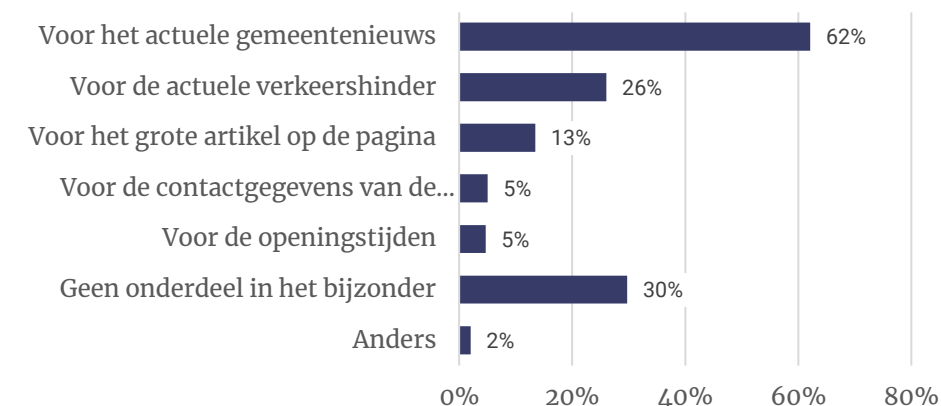
Figuur 5: Waarom leest u de gemeentepagina in het Schager Nieuwsblad niet?



Figuur 3: Hoe vaak leest u de gemeentepagina?



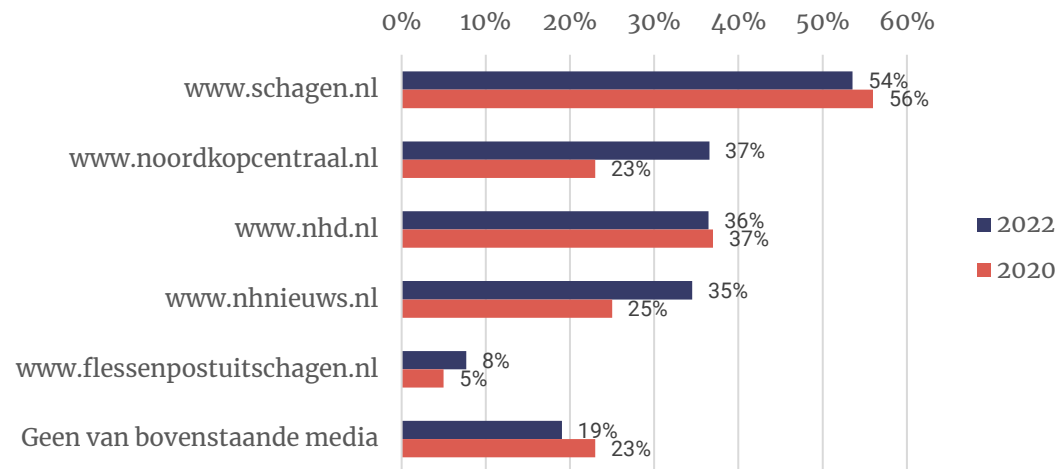
Figuur 4: Voor welk onderdeel leest u de gemeentepagina? (meerdere antwoorden mogelijk)



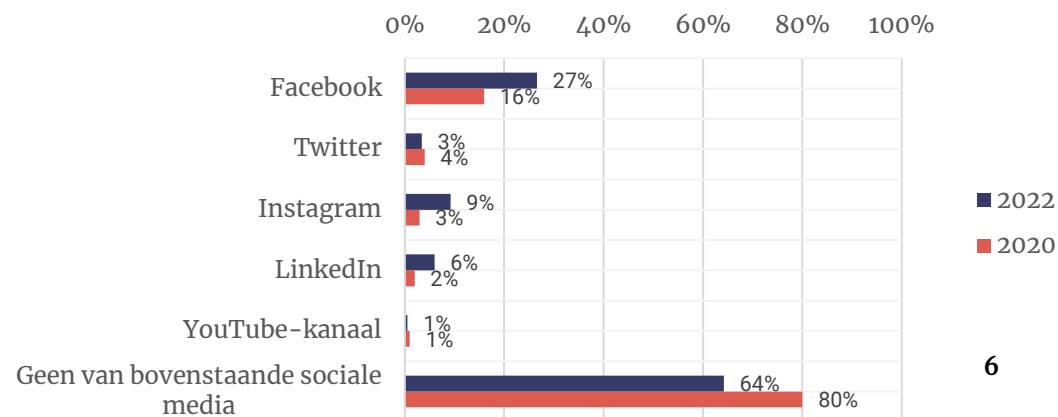
Mediagebruik: online media

- De gemeentelijke website www.schagen.nl wordt, net als in 2020, door ruim de helft van de respondenten wel eens gebruikt. De websites van het Noordhollands Dagblad en het NH Nieuws worden door ruim een op de drie bezocht. Vooral de website van Noordkop Centraal wordt vaker bezocht dan in 2020.
- Een vijfde geeft aan geen van de genoemde websites te gebruiken.
- De Facebookpagina van de gemeente Schagen wordt, van de gemeentelijke sociale mediakanalen, het meest gevolgd. Een derde volgt nu een van de gemeentelijke social mediakanalen, in 2020 was dit nog een vijfde.
- Andere websites die respondenten gebruiken voor informatie van de gemeente zijn onder meer MijnOverheid.nl en lokale Facebookgroepen.

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



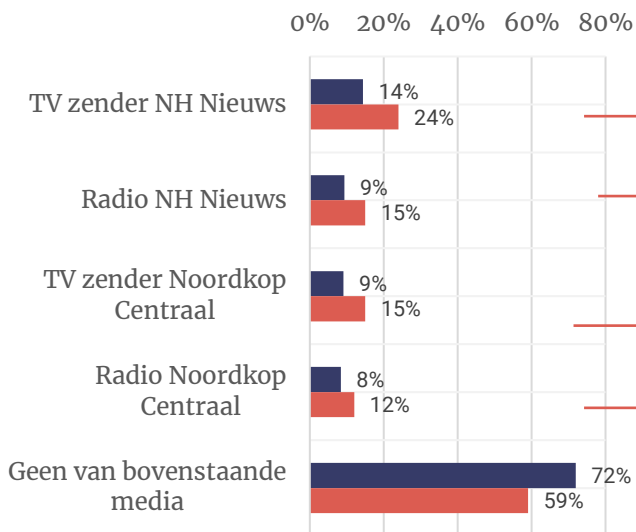
Figuur 7: Welke sociale mediakanalen van de gemeente volgt u? (meerdere antwoorden mogelijk)



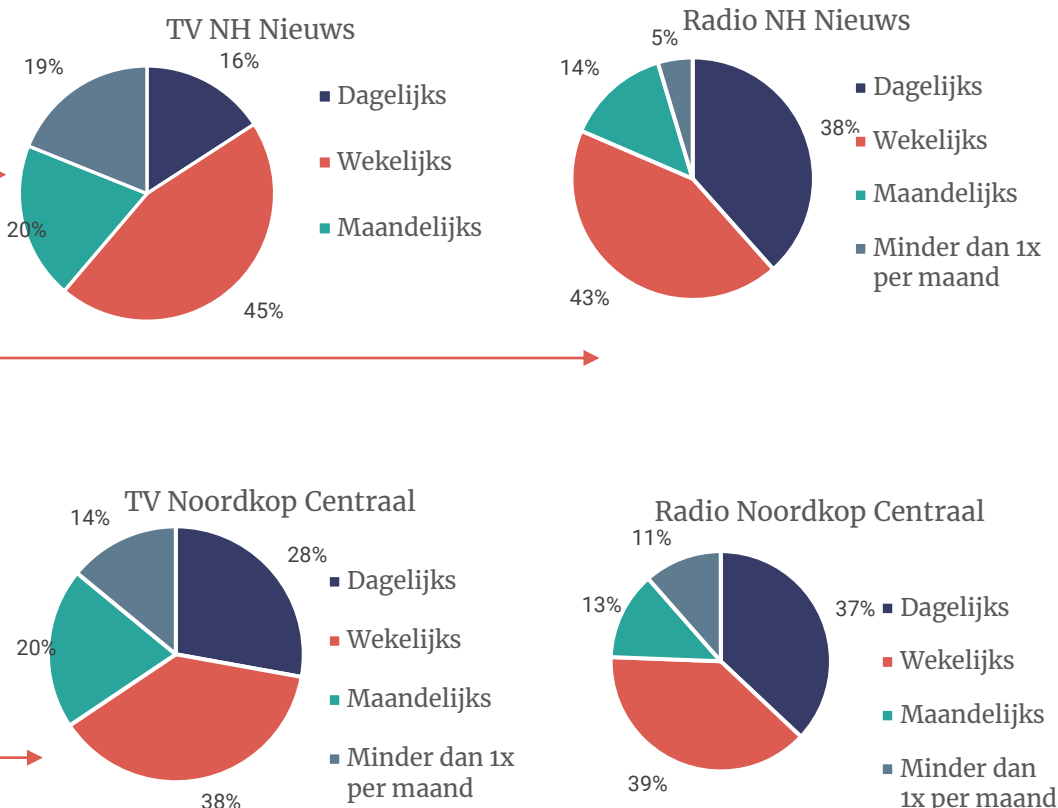
Mediagebruik: radio en tv

- Over het geheel genomen worden regionale radio- en tv-zenders minder bekeken en beluisterd dan in 2020. De tv-zender NH Nieuws wordt het meest bekeken: 14 procent, waar dit in 2020 nog 24 procent was. Radio NH Nieuws wordt het vaakst dagelijks gebruikt.
- Onder 65-plussers ligt het gebruik van de lokale en regionale radio- en tv-zenders hoger dan onder jongere respondenten: de helft van de 65-plussers geeft, net als in 2020, aan tenminste één van de genoemde zenders te gebruiken, onder jongere respondenten is dat 29 procent. Vooral inwoners tussen de 35 en 65 jaar zijn minder vaak regionale radio- en tv-zenders gaan gebruiken.

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



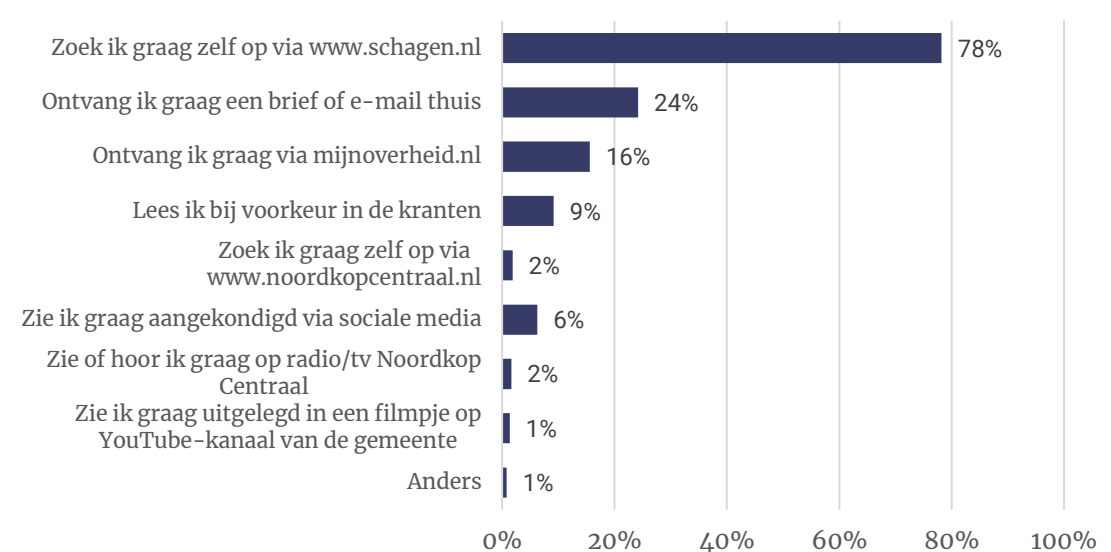
Figuur 9: Hoe vaak gebruikt u...? (alleen gebruikers)



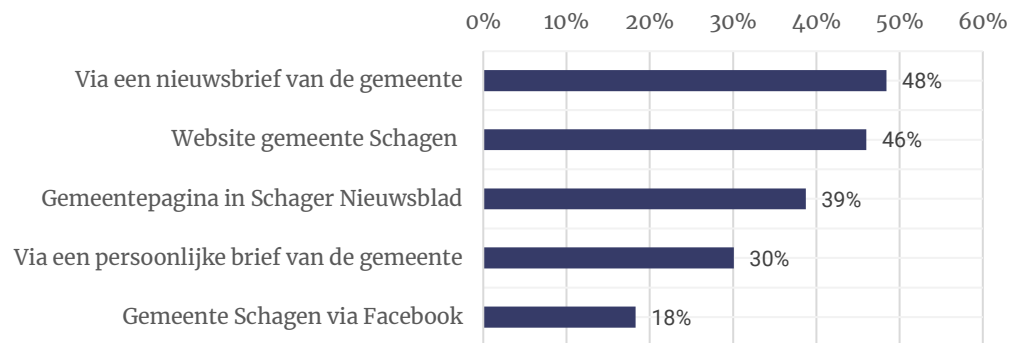
Gewenste kanalen voor informatie (1)

- Respondenten ontvangen het liefst informatie over wat er in Schagen gebeurt via een nieuwsbrief van de gemeente of via de website van de gemeente (figuur 10).
- Bijna een vijfde noemt de Facebookpagina van de gemeente. De sociale mediakanalen van de gemeente worden vooral door respondenten jonger dan 35 jaar gekozen. 21 procent noemt bijvoorbeeld de Instagrampagina van de gemeente, terwijl oudere inwoners deze pagina niet of nauwelijks noemen.
- Informatie over publieksdienstverlening van de gemeente (zoals paspoort, rijbewijs, doorgeven van een verhuizing, aangifte van geboorte of openingstijden gemeentehuis) zoekt men het liefst zelf op via de gemeentelijke website (figuur 11). Dit is onveranderd ten opzichte van 2020.

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



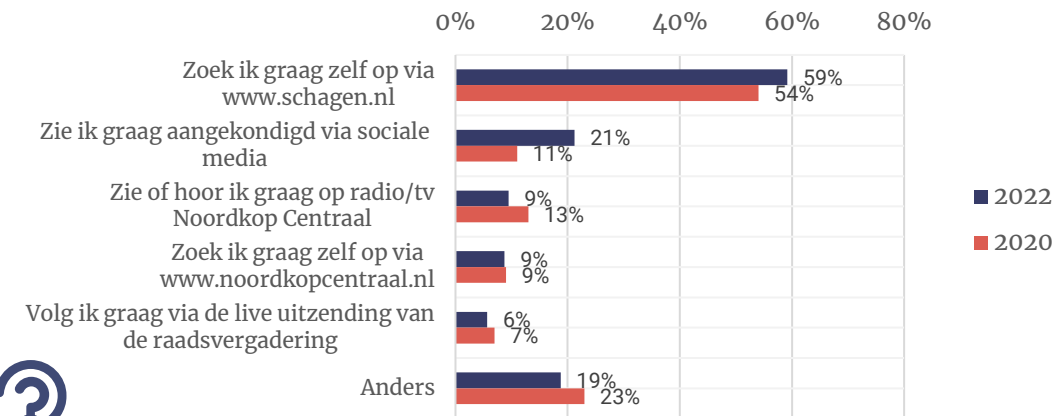
Figuur 10: Kunt u hieronder aangeven via welke communicatiemiddelen u het liefste informatie of nieuws over wat er in de gemeente Schagen gebeurt ontvangt? (Top 5, meerdere antwoorden mogelijk)



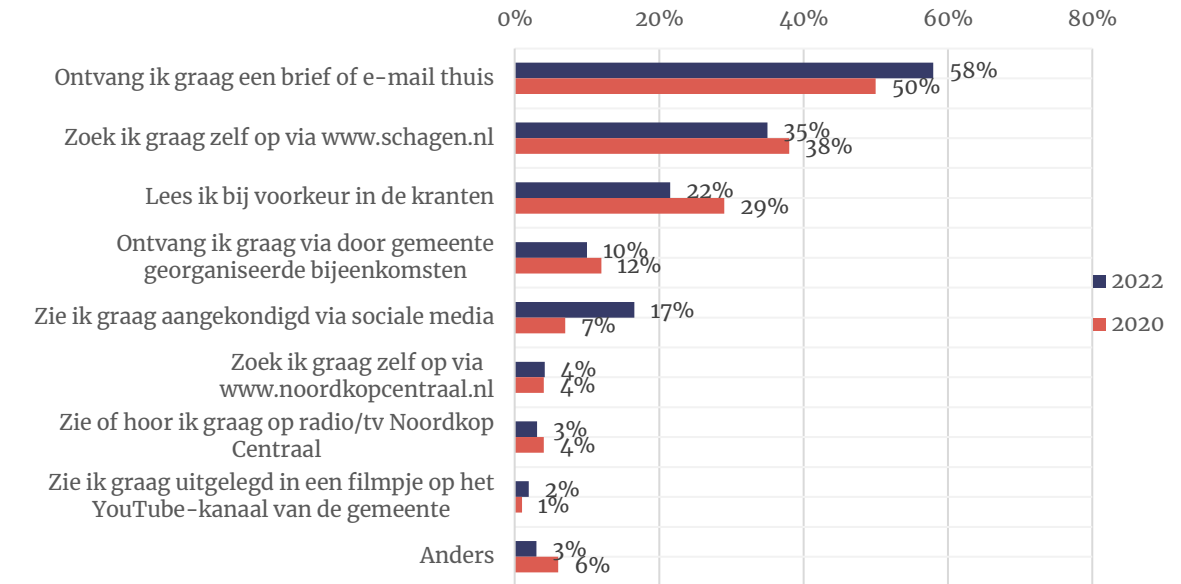
Gewenste kanalen voor informatie (2)

- Informatie over de directe leefomgeving (zoals vergunningen, wegwerkzaamheden, herinrichtingsplannen, extra speelplaatsen of parkeren) ontvangen respondenten het liefst thuis via een brief of e-mail (figuur 12). Digitale media worden vaker genoemd dan in 2020, gedrukte middelen minder vaak.
- Informatie over de gemeentepolitiek (zoals vergaderingen van de gemeenteraad, besluiten van het college van B&W) zoekt men net als in 2020 het liefst zelf op via de gemeentelijke website (figuur 13). Andere manieren waarop men aan informatie over gemeentepolitiek wil komen (geantwoord bij 'anders') is via e-mail of de sociale media. Sociale media worden nu door een vijfde genoemd, bijna een verdubbeling ten opzichte van 2020.

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



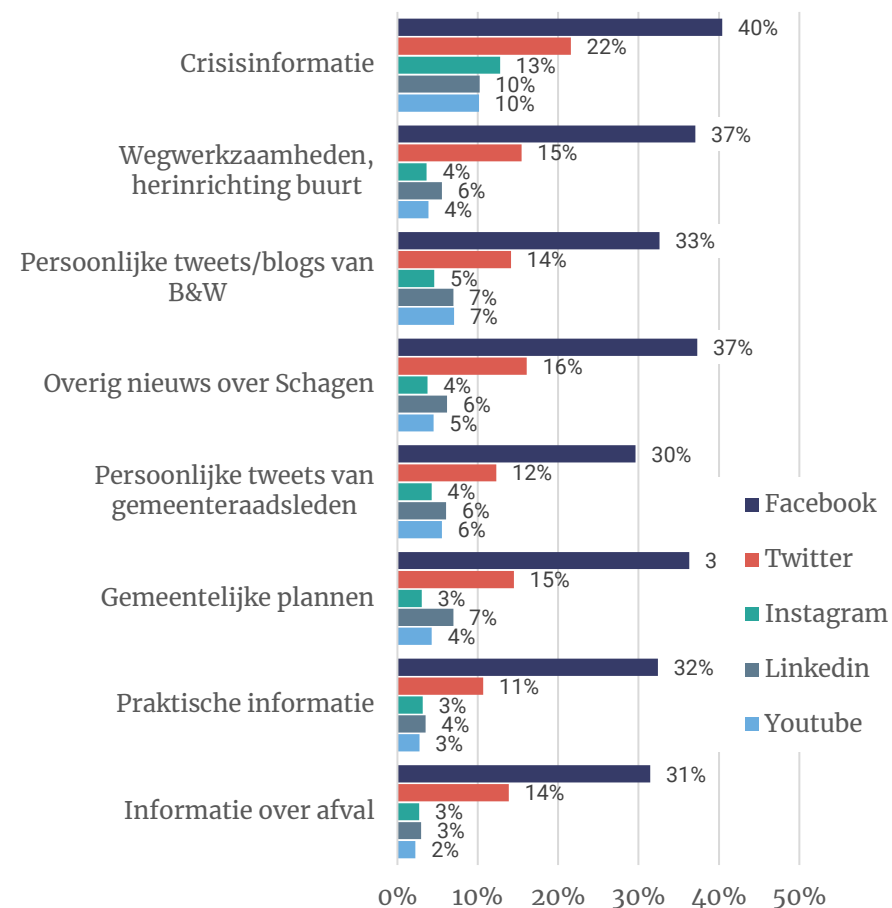
Figuur 12: Informatie over mijn directe leefomgeving/eigen buurt... (meerdere antwoorden mogelijk)



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 het vaakst genoemd als medium waarop de respondenten informatie van de gemeente verwacht. YouTube wordt het minst vaak genoemd.
- Voor alle onderwerpen geldt dat méér inwoners deze onderwerpen als geschikte onderwerpen zien voor social media dan in 2020. Het verschil is het grootst bij de onderwerpen wegwerkzaamheden (48% vindt dit een geschikt onderwerp voor social media, was 32%) en crisisinformatie (50%, was 35%).
- Crisisinformatie is het onderwerp waar men het meest informatie van de gemeente over verwacht op sociale media, gevolgd door wegwerkzaamheden/herinrichting van de buurt en overig nieuws.

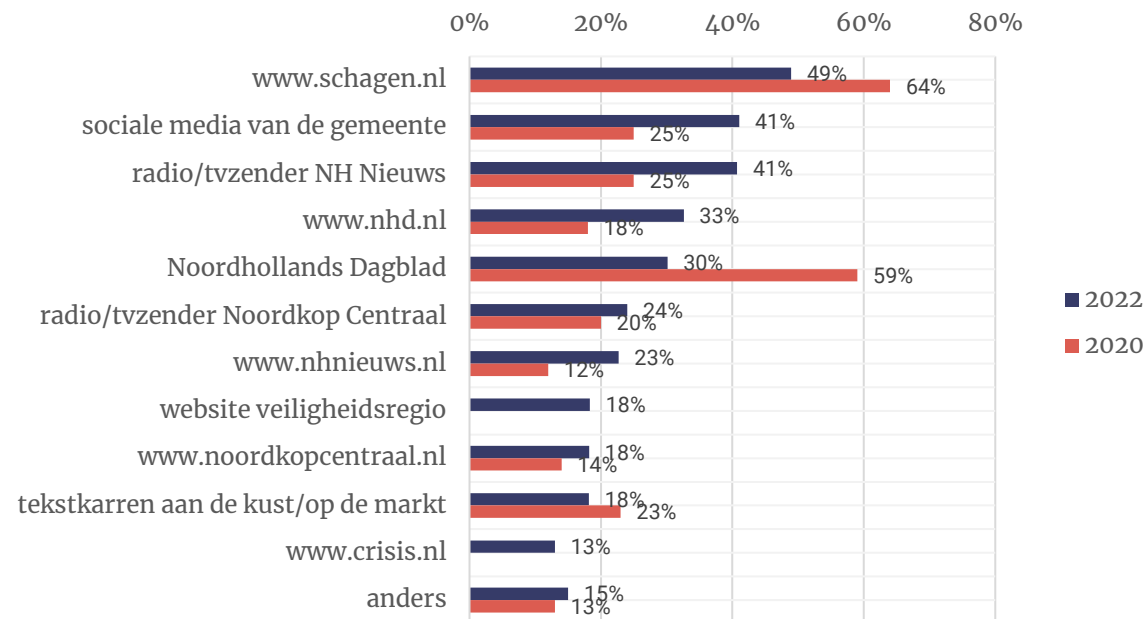
Figuur 14: Op welke sociale media verwacht u onderstaande informatie van de gemeente? (meerdere antwoorden mogelijk)



Gemeentelijke crisisinformatie

- We vroegen aan inwoners welke kanalen zij het meest geschikt vinden. De website van de gemeente Schagen staat nog steeds op één, maar wordt minder genoemd dan in 2020. De sociale media van de gemeente en NH Nieuws worden daarentegen vaker genoemd.
- Het Noordhollands Dagblad wordt nu door dertig procent, slechts de helft van het aandeel in 2020, genoemd.
- Een aantal kanalen legden we in deze meting voor het eerst aan inwoners voor. De website van de veiligheidsregio en www.crisis.nl worden beide door een klein deel, respectievelijk 18 en 13 procent, genoemd.

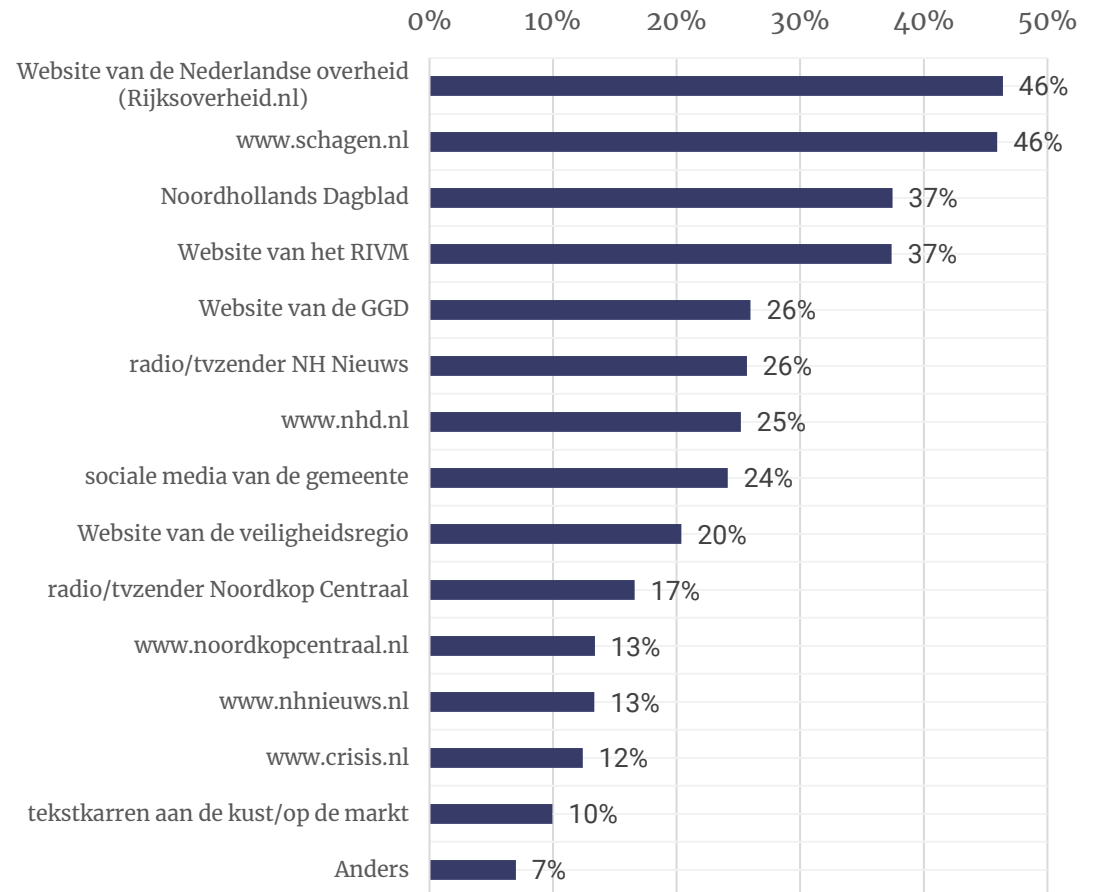
Figuur 16: Welke kanalen zijn volgens u het meest geschikt voor gemeentelijke crisiscommunicatie?



Crisisinformatie bij een landelijke crisis

- Voor informatie bij landelijke crises vinden inwoners in vrijwel gelijke mate de site van de Nederlandse overheid en de site van de gemeente Schagen geschikt.
- Hierna volgen de site van het Noordhollands Dagblad en de site van het RIVM. Jongere inwoners (< 40 jaar) noemen vaker de site van de Nederlandse overheid en de sociale media van de gemeente dan andere inwoners. 65-plussers noemen vaker de site van het Noordhollands Dagblad.
- Gevraagd naar hoe de gemeente de crisiscommunicatie (nog) verder kan verbeteren, worden met name de volgende dingen genoemd:
- Een automatische alert of push bericht sturen, via een app of whatsapp
- Oog te (blijven) hebben voor inwoners die geen toegang tot social media hebben.

Figuur 17: Welke kanalen zijn volgens u het meest geschikt voor landelijke crisiscommunicatie?



Tot slot

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:

- *“Communicatie over dorpsaangelegenheden in het dorp via huis aan huis brief communiceren.*
- *Open, eerlijke, juiste en transparante communicatie.*
- *Via directe en heldere communicatie bijv. e-mail, sms (echte nood). Social Media is een discussie platform waarbij teveel mensen stemming proberen te maken.*
- *Denk aan diegene die geen Sociaal Media hebben*
- *Bij ingrijpende besluiten (plaatsen windmolens, verlenen (nieuwe) vergunningen afvalbedrijven ed.) dienen omwonenden vooraf persoonlijk op de hoogte gesteld te worden, voordat ook maar iets definitief is.*
- *Duidelijk communiceren zonder gemeentelijk taalgebruik.*
- *Gewoon in de krant en op de site. Zorg dat het actueel is.*
- *Meer direct contact met inwoners, bijvoorbeeld via brieven over gemeentelijk beleid, informatie- en inspraakavonden, inloopspreekuren, rondlopen in de stad, etc. Websites en sociale media zijn leuk, maar geven onvoldoende diepgang.*
- *Vooral tijdig, transparant en zo persoonlijk mogelijk! Liefs per email informatief en per sms bij directe actie*
- *Bij ingrijpende werkzaamheden waar het hele dorp mee te maken heeft, alle bewoners informeren en op de hoogte houden*
- *Zorgen dat het Schager Weekblad overal wordt bezorgd”*



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