



'Communicatie'

U ontvangt deze factsheet omdat u lid bent van het inwonerspanel 'U Spreekt' en in juni/juli 2018 een onderzoek heeft plaatsgevonden over uw contact met de gemeente. Hartelijk dank voor uw deelname! Graag delen wij enkele belangrijke resultaten met u en stellen we u op de hoogte van het vervolg.

Respons

912 Van de 1.398 panelleden hebben er 912 deelgenomen aan het onderzoek. Dit is 65%. Door het grote aantal deelnemers is sprake van een statistisch betrouwbaar en nauwkeurig onderzoek.

Informatievoorziening

85% van de deelnemers is (zeer) geïnteresseerd in informatie over de gemeente. Zij volgen het nieuws van de gemeente voornamelijk door de gemeentepagina in het Aaltens Nieuws en Dinxpers Nieuws (88%) en door berichten in huis-aan-huis bladen (53%) en regionale dagbladen (49%). 2% van de deelnemers geeft aan geen berichten van de gemeente te volgen en lezen.

De deelnemers die de gemeentepagina in het Aaltens Nieuws of Dinxpers Nieuws volgen en lezen, beoordelen deze gemiddeld met een 7,2.

7,2

61% van deze deelnemers leest de gemeentepagina iedere week.

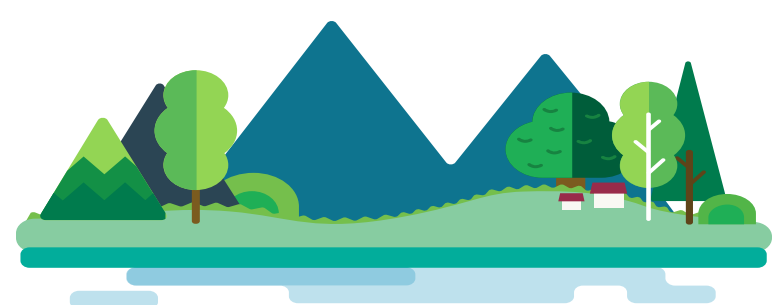
Top 3 onderwerpen van interesse:

Wonen en
woonomgeving



71%

Natuur, milieu en
duurzaamheid



63%

Openbare ruimte



61%

Een groot deel (69%) van de deelnemers heeft de afgelopen 12 maanden minimaal 1 keer contact opgenomen met de gemeente in verband met een product, dienst, vraag of probleem.

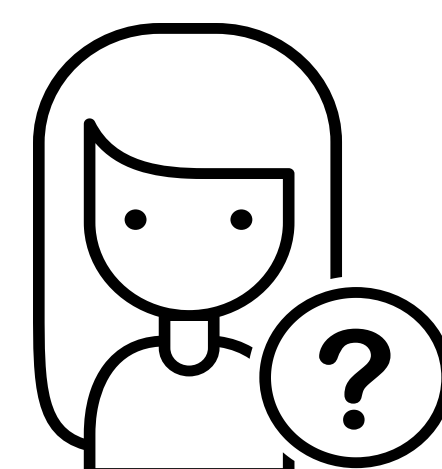
7,3

Het contact met de gemeente Aalten wordt gemiddeld met een 7,3 beoordeeld (via de gemeentelijke balie, telefonisch, schriftelijk en/of online).

De gemeente is actief op sociale media via Facebook en Twitter. Deelnemers hebben aangegeven wat de gemeente op sociale media vooral moet bieden. Algemene berichten en nieuwtjes (46%), actuele informatie over weg- en bouwwerkzaamheden (43%) en actuele informatie over calamiteiten (41%) worden het vaakst genoemd. 19% van de deelnemers vindt dat de gemeente niet actief hoeft te zijn op sociale media.

Bijna twee derde (65%) van de deelnemers neemt het liefst via balie/bezoek gemeentekantoor of telefonisch (63%) contact op met de gemeente als ze gemeentelijke producten of diensten nodig hebben.

Bij een vraag of probleem nemen de deelnemers het liefst telefonisch (76%) contact op met de gemeente. Via email (59%) en via balie/bezoek gemeentekantoor (55%) worden ook veelvuldig genoemd.



Gemeente Aalten overweegt te starten met WhatsApp. Er kan dan met een smartphone via WhatsApp een vraag aan de gemeente worden gesteld. Meer dan de helft (54%) van de deelnemers gaat hier (waarschijnlijk) gebruik van maken.

Website

Van alle deelnemers heeft 79% de website van de gemeente (www.aalten.nl) de afgelopen 12 maanden bezocht. Het grootste deel (64%) van deze deelnemers bezoekt de website enkele keren per jaar.

Van de deelnemers die de website de afgelopen 12 maanden hebben bezocht geeft 79% aan te hebben gevonden wat werd gezocht. 13% heeft het niet gevonden en de rest weet het niet.

Van alle deelnemers heeft 10% wel eens de website samen.aalten.nl (zonder www.) bezocht. Daarnaast is 29% op de hoogte van het bestaan van deze website, maar heeft het nooit bezocht. De overige 61% kent de website niet.

De website wordt vooral bezocht om informatie of nieuws te zoeken (21%) of voor vrijwilligerswerk (15%). 52% geeft aan te hebben gevonden waarnaar werd gezocht, terwijl 8% het niet heeft gevonden. De rest weet het niet.

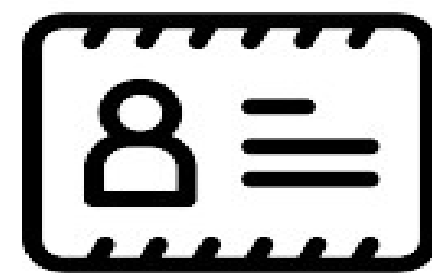
Top 3 redenen bezoek website www.aalten.nl:

Openingstijden



12%

Paspoort/
ID-kaart/rijbewijs



10%

Algemene
informatie/ nieuws

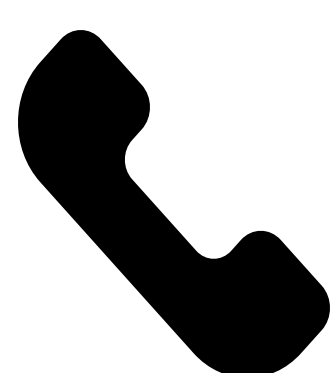


9%

Bereikbaarheid

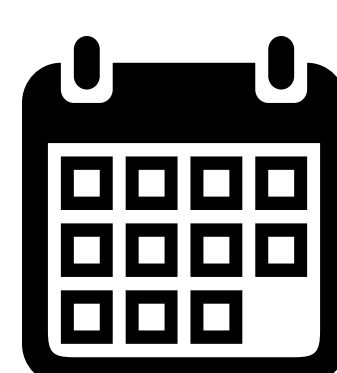
Het gemeentekantoor aan de Hofstraat in Aalten is op werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur geopend (op vrijdag tot 16:00 uur). Op dinsdag kan men er van 8.30 tot 19.00 uur terecht. Meer dan de helft is (zeer) tevreden met de openingstijden van de vrije inloop (58%) en op afspraak (61%).

Op dit moment is het gemeentekantoor op dinsdagavond geopend. Ruim een kwart (26%) geeft aan een voorkeur te hebben voor een avondopenstelling op dinsdag, 10% heeft een voorkeur voor de vrijdagavond. 7% geeft aan dat een avondopenstelling niet nodig is.



Gemeente Aalten is telefonisch bereikbaar op maandag t/m vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur (vrijdag tot 16.00 uur) en tijdens de avondopenstelling op dinsdag (tot 19.00 uur). 73% van de deelnemers is hier (zeer) tevreden over, 21% heeft neutraal geantwoord. 5% is (zeer) ontevreden en de rest weet het niet.

Van alle deelnemers heeft 42% al eens een afspraak gemaakt om het gemeentekantoor te bezoeken voor een product, dienst, een vraag of probleem. 43% is bekend met de mogelijkheid om een afspraak te maken op het gemeentekantoor, maar heeft hier nog geen gebruik van gemaakt. De overige 15% wist er niet vanaf.



Wat gebeurt er met de onderzoeksresultaten?

Het wekelijkse gemeentenieuws in het Aaltens Nieuws en het Dinxpers Nieuws wordt veel gelezen en hoog gewaardeerd. Dat bevestigt de keuze van gemeente Aalten om inwoners niet alleen via de diverse digitale communicatiekanalen te informeren, maar daarvoor ook dit kanaal te blijven gebruiken.

Een meerderheid van de deelnemers heeft aangegeven (waarschijnlijk) gebruik te zullen maken van WhatsApp. De mogelijkheid om via WhatsApp met de gemeente Aalten te communiceren, wordt zeer binnenkort opengesteld.

De resultaten laten zien dat de bekendheid van de website Samen.Aalten.nl te wensen over laat. Gemeente Aalten zal hier de komende periode meer aandacht aan besteden, zodat meer inwoners de website weten te vinden bij vragen over zorg, jeugdzorg, welzijn en ondersteuning bij werk en inkomen.

De gemeenteraad heeft in haar Raadsprogramma 2018-2022 aangegeven het dienstverleningsconcept van gemeente Aalten te willen bespreken. De resultaten van dit onderzoek worden daarin meegenomen.

Vele deelnemers hebben de moeite genomen aanvullende opmerkingen en tips te geven. Hartelijk dank daarvoor; gemeente Aalten neemt alle opmerkingen ter harte. De onderzoeksresultaten worden anoniem verwerkt, zodat het niet mogelijk is individueel te reageren op opmerkingen en eventuele vragen.