

**Onderzoeksrapport**  
*'Inzet communicatiemiddelen'*

**Inwonerspanel**  
*'Gooise Meren Spreekt'*

## Onderzoeksrapport 'Inzet communicatiemiddelen'

## Inwonerspanel 'Gooise Meren Spreekt'

Dinsdag 10 januari 2017

Referentie: 16013

### Projectteam Movementem:

Bianca Tuenter MSc., Adviseur/ Projectmanager

Carien Ensing MSc., Projectmedewerker/ Data-analyse

Michel Hartemink, Projectmedewerker/ Data-analyse

**T** 0575 84 3738

**E** [info@movementem.nl](mailto:info@movementem.nl)

**W** [www.movementem.nl](http://www.movementem.nl)

Movementem is aangesloten bij de Nederlandse Marktonderzoek Associatie (MOA), Center for Information Based Decision Making & Marketing Research. Movementem is tevens aangesloten bij the World Association of Opinion & Marketing Research Professionals (ESOMAR).

Dit rapport is met de grootste zorg samengesteld. Ondanks deze uiterste zorgvuldigheid kan het voorkomen dat informatie fout en/ of onvolledig is. Movementem is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.



## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>INLEIDING .....</b>	<b>5</b>
1.1	ACHTERGROND .....	5
1.2	RESPONS EN STATISTISCHE BETROUWBAARHEID .....	5
1.3	LEESWIJZER .....	5
<b>2</b>	<b>RESULTATEN .....</b>	<b>7</b>
2.1	INTERESSE IN INFORMATIE VAN EN OVER DE GEMEENTE .....	7
2.2	GEWENSTE KALEN VOOR INFORMATIE VAN DE GEMEENTE .....	9
2.3	WEBSITE GEMEENTE GOOISE MEREN (GOOISEMEREN.NL) .....	11
2.4	BESTUURLIJKE WEBSITE (BESTUUR.GOOISEMEREN.NL) .....	13
2.5	GEMEENTEPAGINA .....	14
2.6	NIEUWSBRIEF PER E-MAIL .....	16
2.7	SOCIAL MEDIA .....	17





**Inleiding**

## 1 Inleiding

*In dit beschrijvende rapport worden de resultaten gepresenteerd van een onderzoek, onder de samenleving van gemeente Gooise Meren, naar de inzet van communicatiemiddelen. Het onderzoek is in december 2016 uitgevoerd, in nauwe samenwerking met gemeente Gooise Meren. Dit hoofdstuk gaat in op de achtergrond, respons en statistische betrouwbaarheid van het onderzoek. Het hoofdstuk sluit af met een leeswijzer voor dit rapport.*

### 1.1 Achtergrond

Het gemeentebestuur van Gooise Meren hecht veel waarde aan de meningen en ideeën van haar inwoners, ondernemers en andere belanghebbenden. Daarom is in april/ mei 2016 een nieuw inwonerspanel gestart, genaamd: 'Gooise Meren Spreekt'. Via het panel wordt een brede afvaardiging van de samenleving circa vier keer per kalenderjaar om input gevraagd, over allerlei onderwerpen die spelen in de gemeente. Onderzoek- & adviesbureau Moventem beheert het panel voor de gemeente en waarborgt de anonimiteit en privacy van de deelnemers<sup>1</sup>. Voor meer info zie: [www.gooisemerenspreekt.nl](http://www.gooisemerenspreekt.nl).

#### 1.1.1 Panelonderzoek inzet communicatiemiddelen

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een kwantitatieve onderzoeksmethode via het inwonerspanel. Daarmee worden gegevens verkregen over percentages en verhoudingen binnen een populatie. Om statistisch verantwoorde uitspraken te mogen doen, dient een minimaal aantal respondenten hun mening te geven; de steekproef. Als de steekproef een bepaalde omvang en kenmerken heeft (betrouwbaarheid, nauwkeurigheid, representativiteit), kunnen uitspraken gegeneraliseerd worden naar de populatie. De vragenlijst die voor dit onderzoek is gebruikt is opgenomen in bijlage 1.

### 1.2 Respons en statistische betrouwbaarheid

Personen kunnen deelnemen aan 'Gooise Meren Spreekt' vanaf de toegestane leeftijd; 16 jaar. Door de zorgvuldige werving van panelleden, is een

inwonerspanel opgebouwd met in totaal 2179 deelnemers. De meeste deelnemers (2103) doen online mee en 76 personen nemen offline deel aan het panel. Deze laatste groep krijgt de vragenlijst per post toegestuurd, zij kunnen deze kosteloos terugsturen via een antwoordenvelop.

In totaal hebben 1460 van de 2179 panelleden, waarvan 1414 online en 46 offline, als respondent deelgenomen aan het onderzoek 'inzet communicatiemiddelen'. Dit maakt de effectieve **respons-rate 67%**  $\{(1460 / 2179) * 100\}$ . Uit de hoge respons-rate kan worden afgeleid dat er grote betrokkenheid is onder de panelleden. Het onderzoek is statistisch betrouwbaar en nauwkeurig en representatief over woonplaats en het geslacht. In bijlage 2 wordt ingegaan op de statistische betrouwbaarheid en representativiteit van dit onderzoek.

### 1.3 Leeswijzer

Het volgende hoofdstuk (2) gaat in op de resultaten van het onderzoek 'inzet communicatiemiddelen'. In de tekst wordt naar figuren verwezen. Deze figuren worden in de betreffende paragrafen weergegeven. Er is een aantal open vragen gesteld aan de respondenten. Alle open antwoorden worden getoond in het bijlagenboek 'Bijlagenboek bij Rapportage inzet communicatiemiddelen'.

Door routes in de vragenlijst en vragen waarbij meerdere antwoorden mogelijk zijn, kan het voorkomen dat het aantal respondenten en/of het aantal antwoorden niet overal gelijk is in deze rapportage. Om deze redenen wordt ter volledigheid bij de resultaten aangegeven hoeveel respondenten ('n') de betreffende vraag hebben beantwoord. Door afrondingsverschillen telt niet alles op tot 100%. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere antwoorden geven. Het totale percentage komt dan hoger dan 100% te liggen.

<sup>1</sup> Conform de Gedragscode voor Onderzoek & Statistiek van de Nederlandse Marktonderzoek Associatie, gebaseerd op de Wet bescherming persoonsgegevens.

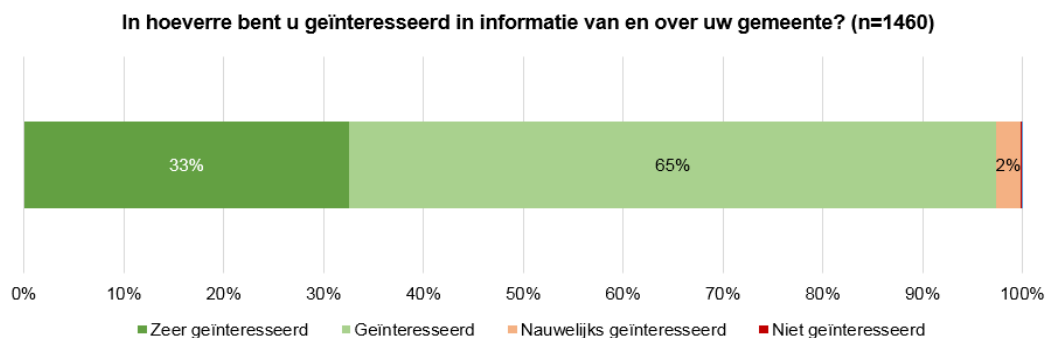


## 2 Resultaten

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op (1) de interesse in informatie van en over de gemeente, (2) de gewenste kanalen voor informatie van de gemeente. Vervolgens wordt ingegaan op het gebruik en de beoordeling van de verschillende communicatiekanalen van de gemeente; (3) Website gemeente, (4) bestuurlijke website, (5) gemeentepagina, (6) nieuwsbrief per e-mail en (7) Social media.

### 2.1 Interesse in informatie van en over de gemeente

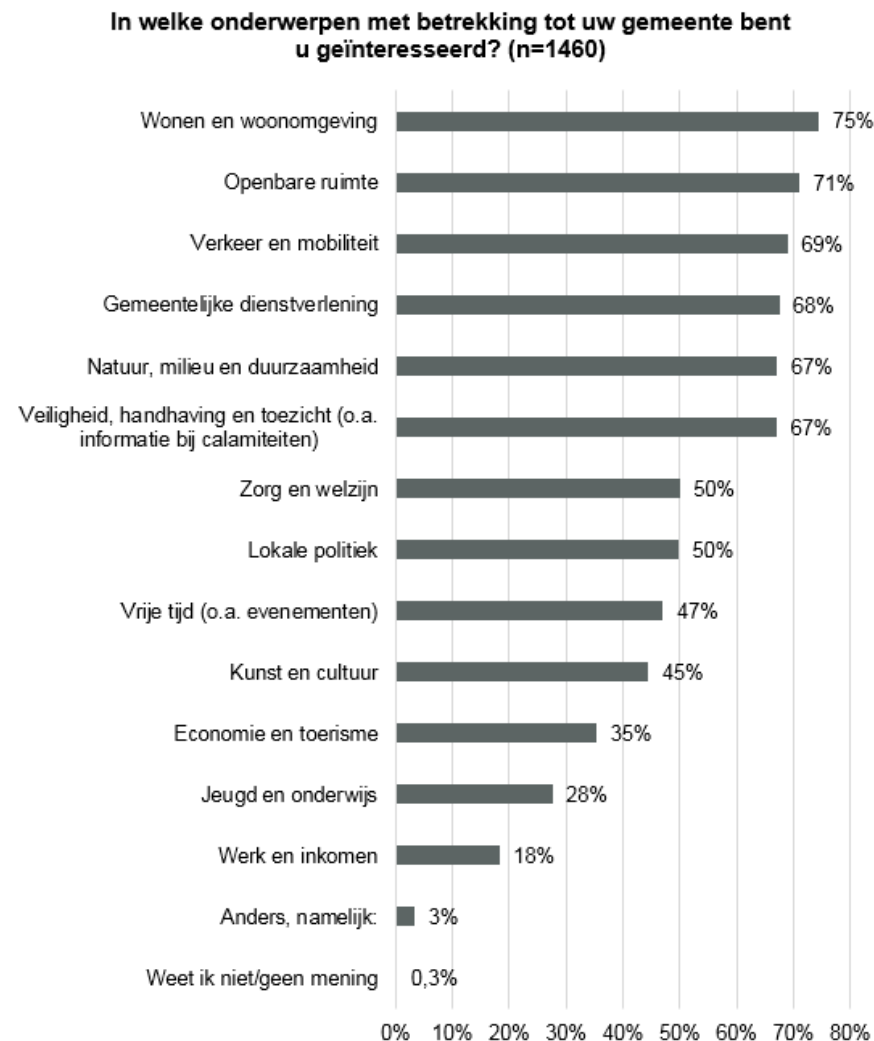
De respondenten is gevraagd in hoeverre men geïnteresseerd is in informatie van en over de gemeente. Een zeer grotere meerderheid van 98% is (zeer) geïnteresseerd (figuur 1).



Figuur 1: Interesse informatie van/over de gemeente

Ook hebben de respondenten aangegeven in welke onderwerpen met betrekking tot de gemeente ze interesse hebben. De resultaten zijn weergegeven figuur 2. De respondenten konden meerdere antwoorden geven.

Er is een duidelijke top 6 van onderwerpen te onderscheiden waarin de respondenten geïnteresseerd zijn. Men is voornamelijk geïnteresseerd in 'wonen en woonomgeving', 'openbare ruimte', 'verkeer en mobiliteit',

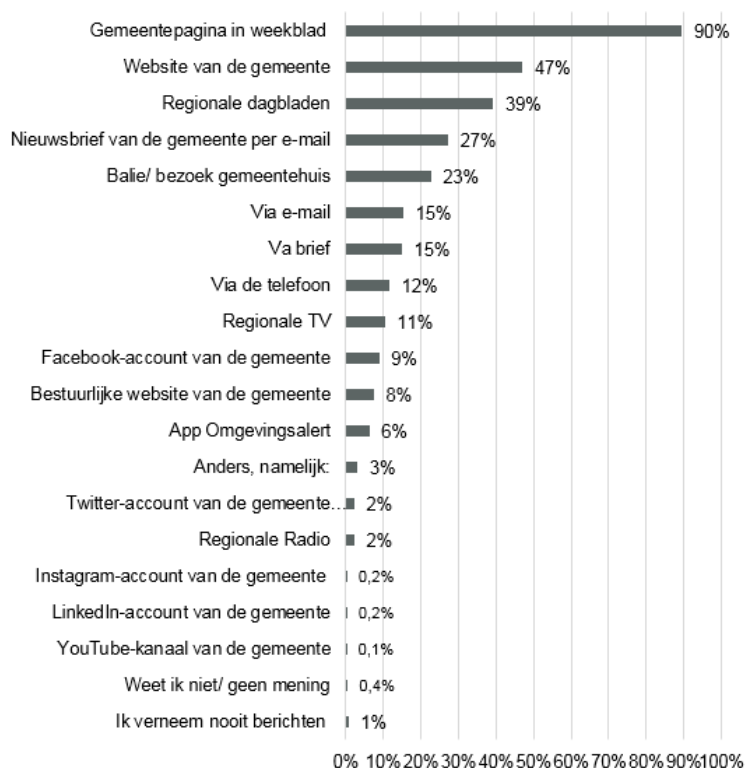


Figuur 2: Onderwerpen waarin men geïnteresseerd is

'gemeentelijke dienstverlening', 'natuur, milieu en duurzaamheid' en 'veiligheid, handhaving en toezicht'.

De respondenten vernemen informatie van en over de gemeente via verschillende informatiebronnen. De respondenten hebben aangegeven op welke manieren ze in 2016 (wel eens) informatie hebben vernomen van/over de gemeente (figuur 3). De respondenten konden meerdere antwoorden geven.

**Op welke manieren heeft u dit jaar (wel eens) informatie vernomen van/ over uw gemeente? (n=1460)**

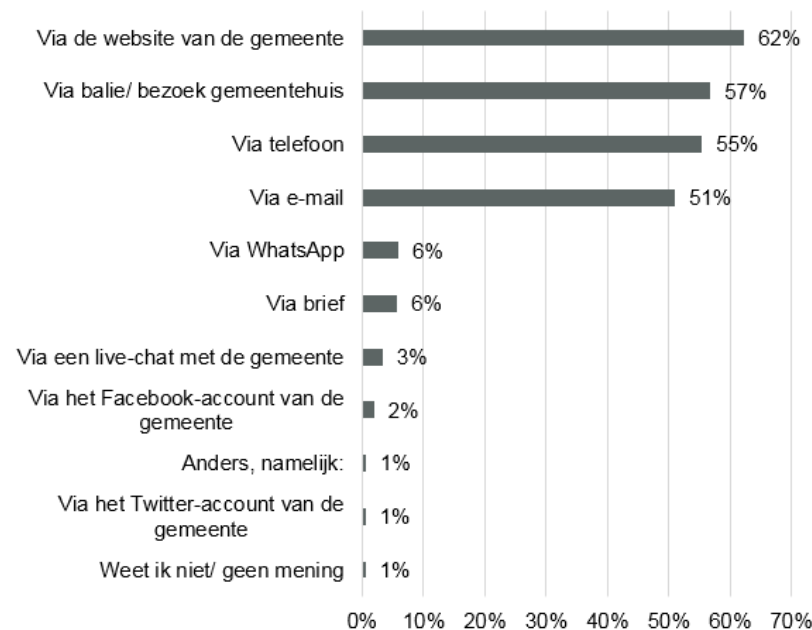


**Figuur 3: Informatiebronnen**

De meeste respondenten (90%) hebben in 2015 (wel eens) informatie vernomen van en over de gemeente via de gemeentepagina in het weekblad. Ook wordt veel informatie verkregen via de 'website van de gemeente' (47%), 'regionale dagbladen' (39%), 'de nieuwsbrief van de gemeente per e-mail' (27%) en 'via een bezoek aan het gemeentehuis' (23%).

Als de respondenten gemeentelijke producten of diensten nodig hebben nemen zij het liefst contact op via 'de website van de gemeente (62%)', 'een bezoek aan de balie' (57%) of via 'de telefoon of e-mail' (55% en 51%). De respondenten konden maximaal 4 antwoorden geven (figuur 4).

**Als u gemeentelijke producten/ diensten nodig heeft, hoe neemt u dan het liefst contact op met gemeente Gooise Meren? (n=1460)**

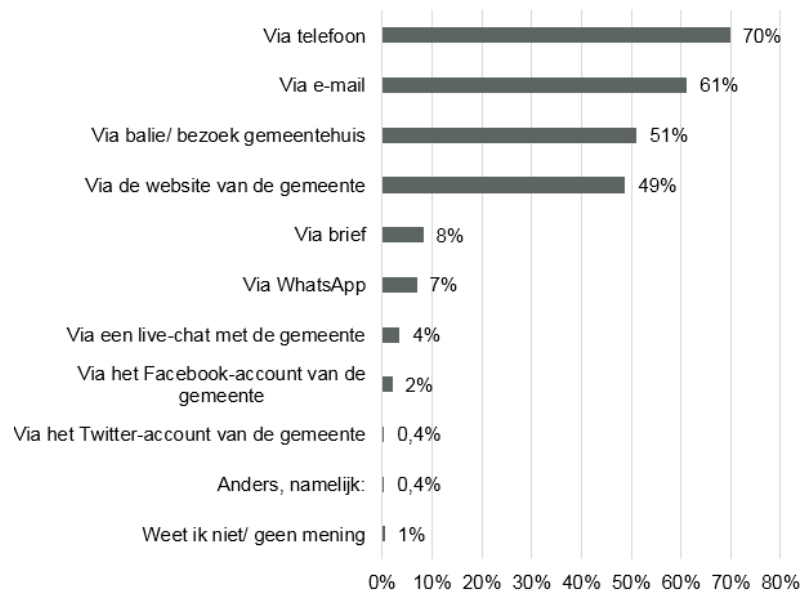


**Figuur 4: Voorkeurskanaal bij gemeentelijke producten/diensten**

Ook is de respondenten gevraagd hoe zij het liefst contact opnemen met de gemeente bij een vraag of probleem (figuur 5).



**Als u een vraag/probleem heeft met betrekking tot de gemeente, hoe neemt u dan het liefst contact op met gemeente Gooise Meren? (n=1460)**



**Figuur 5:** Voorkeurskanaal bij een vraag of probleem

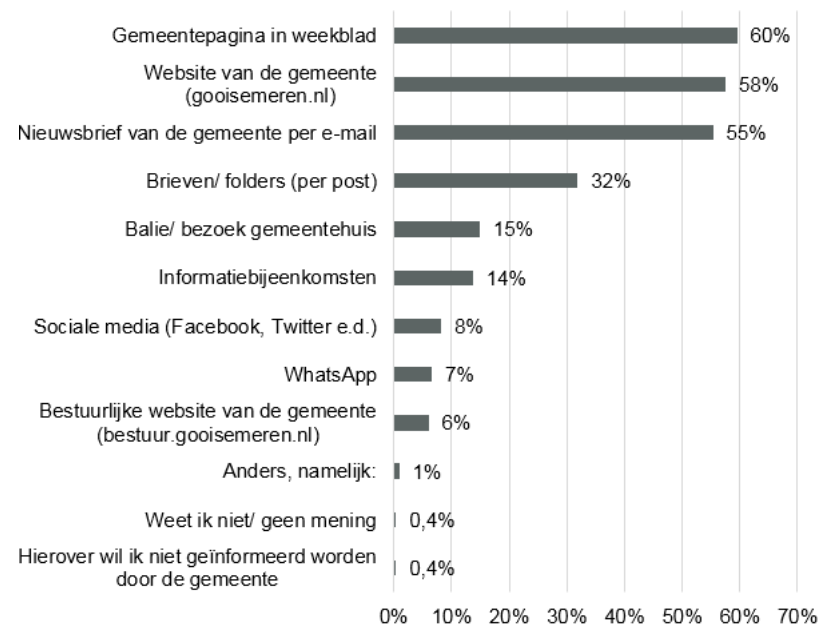
Bij een vraag of een probleem geeft een meerderheid van de respondenten aan het liefst contact te zoeken met de gemeente via 'telefoon' (70%), 'e-mail' (61%) of via 'een bezoek aan het gemeentehuis' (51%).

## 2.2 Gewenste kalen voor informatie van de gemeente

De respondenten is gevraagd welk kanaal de voorkeur heeft als de gemeente hen wil informeren over 'publieksdienstverlening', 'de directe leefomgeving of kern/wijk', 'vrijetijd en recreatie', 'zorg en welzijn' en 'de lokale politiek'. De respondenten konden maximaal 4 antwoorden geven (figuur 6).

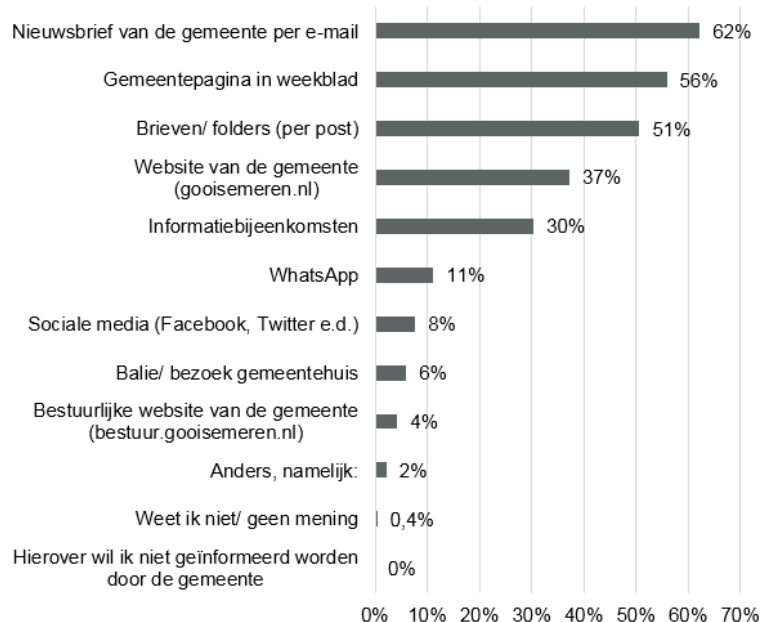
De respondenten willen over publieksdienstverlening voornamelijk geïnformeerd worden via de gemeentepagina in weekblad (60%), de website van de gemeente (58%) en via de nieuwsbrief van de gemeente per e-mail (55%). Slechts 0,4% van de respondenten wil niet geïnformeerd worden.

**Stel dat de gemeente u wil informeren over publieksdienstverlening, wat is dan voor u de meest geschikte manier? (n=1460)**



**Figuur 6:** Voorkeurskanaal informatie over publieksdiensten

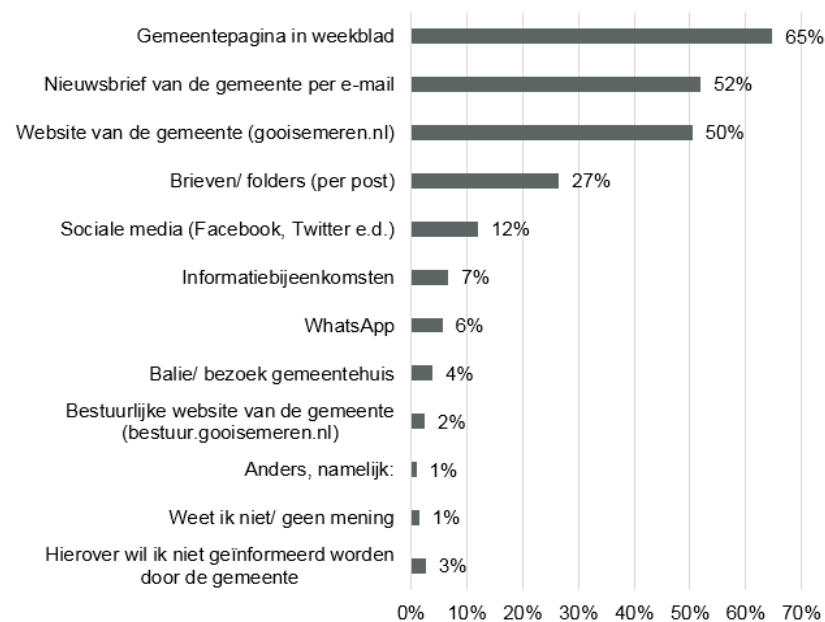
**Stel dat de gemeente u wil informeren over uw directe leefomgeving of kern/ wijk, wat is dan voor u de meest geschikte manier? (n=1460)**



**Figuur 7:** Voorkeurskanaal informatie over directe leefomgeving of kern/ wijk

Met betrekking tot de eigen leefomgeving of kern/wijk willen de respondenten het liefst geïnformeerd worden via de nieuwsbrief van de gemeente (62%), de gemeentepagina in weekblad (56%) en via brieven/folders per post (51%). Niemand geeft aan niet geïnformeerd te willen worden (figuur 7).

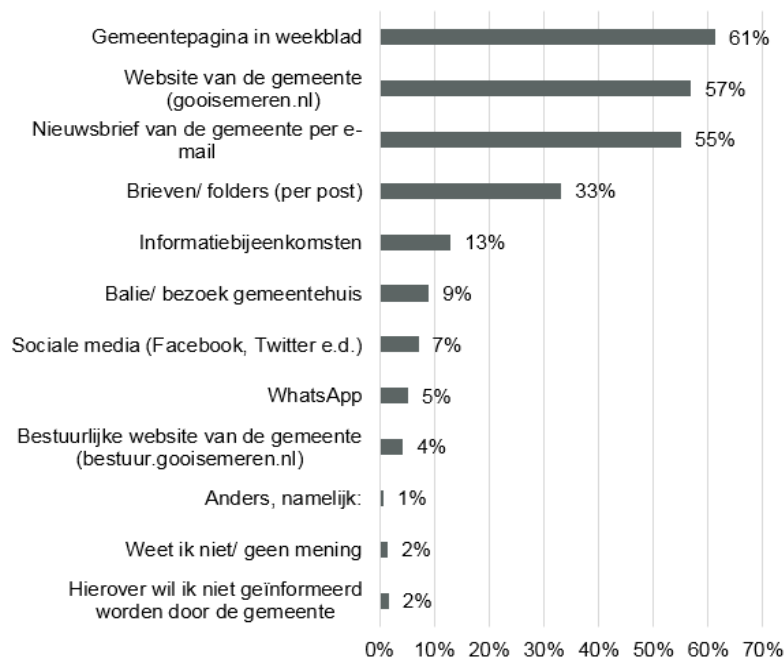
**Stel dat de gemeente u wil informeren over vrije tijd en recreatie, wat is dan voor u de meest geschikte manier? (n=1460)**



**Figuur 8:** Voorkeurskanaal informatie over vrije tijd en recreatie

Wanneer de gemeente haar inwoners wil informeren over vrije tijd en recreatie gaat de voorkeur van de respondenten uit naar de gemeentepagina in het weekblad (65%), de nieuwsbrief van de gemeente per e-mail (52%) en de website van de gemeente (50%) (figuur 8).

**Stel dat de gemeente u wil informeren over zorg en welzijn, wat is dan voor u de meest geschikte manier?**  
(n=1460)

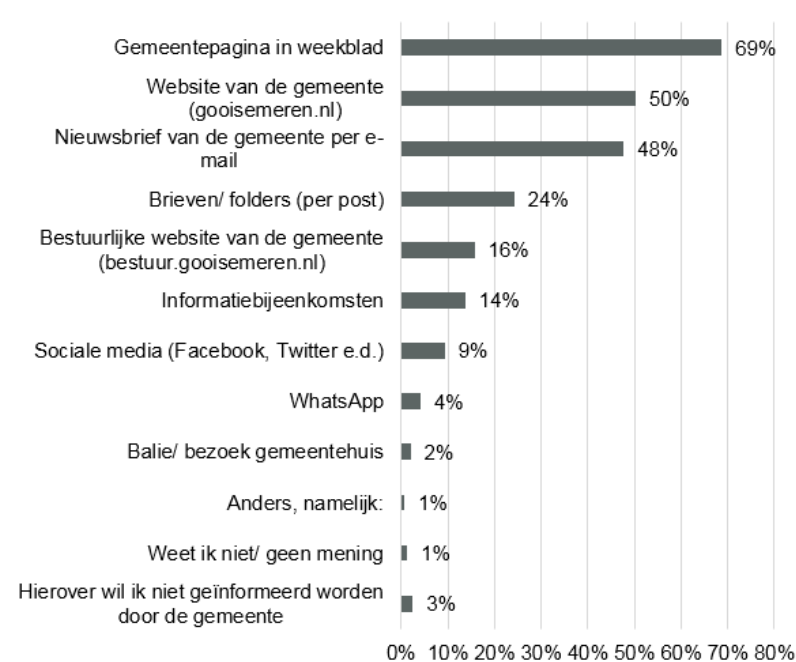


**Figuur 9:** Voorkeurskanaal informatie over zorg en welzijn

Met betrekking tot zorg en welzijn willen de respondenten voornamelijk geïnformeerd worden via de gemeentepagina in weekblad (61%), de website van de gemeente (57%) en de nieuwsbrief van de gemeente per e-mail (55%) (figuur 9).

Wanneer de gemeente haar inwoners wil informeren over de lokale politiek geven de respondenten de voorkeur aan de gemeente pagina in weekblad (69%), de website van de gemeente (50%) en de nieuwsbrief van de gemeente per e-mail (48%). Door 16% wordt de bestuurlijke website van de gemeente genoemd als voorkeurskanaal (figuur 10).

**Stel dat de gemeente u wil informeren over de lokale politiek, wat is dan voor u de meest geschikte manier?**  
(n=1460)



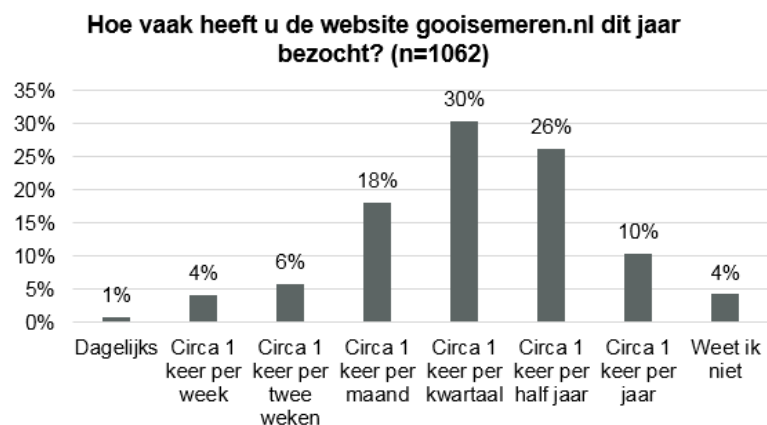
**Figuur 10:** Voorkeurskanaal informatie over de lokale politiek

### 2.3 Website gemeente Gooise Meren (gooisemeren.nl)

Een ruime meerderheid van de respondenten (80%) is bekend met de website gooisemeren.nl.

90% van de respondenten die bekend is met de website heeft de website het afgelopen jaar ook daadwerkelijk bezocht. Dit is 73% van alle respondenten.

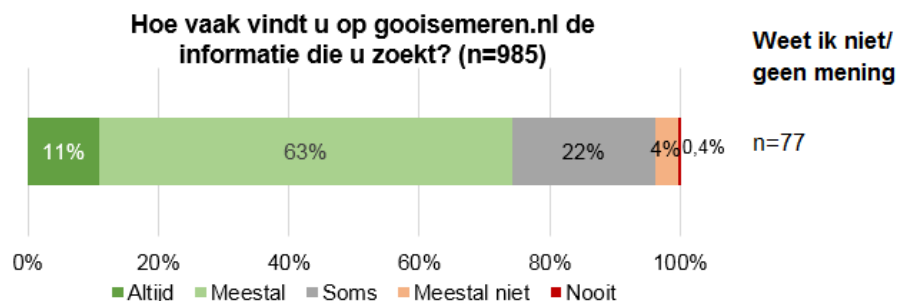
De respondenten hebben aangegeven hoe vaak zij de website afgelopen jaar bezocht hebben (figuur 11).



**Figuur 11:** bezoekfrequentie website gooisemeren.nl

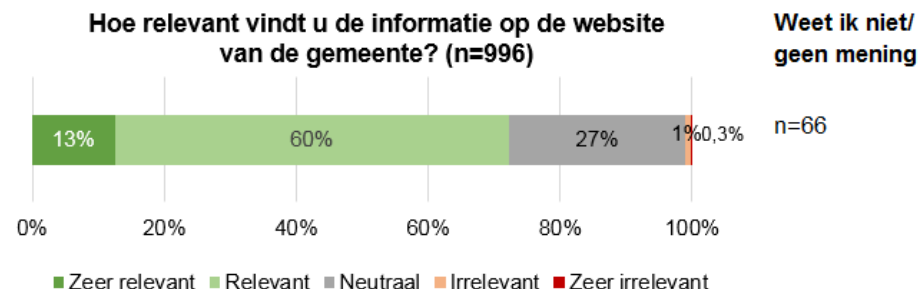
De meerderheid van de respondenten bezoekt de website van de gemeente circa 1 keer per kwartaal (30%) of circa 1 keer per half jaar (26%).

De respondenten bezoeken de website van de gemeente om uiteenlopende redenen. Veel genoemde redenen zijn het aanvragen van vergunningen, of persoonlijke documenten zoals een rijbewijs, paspoort. Ook wordt de website veelvuldig gebruikt voor het opzoeken van de openingstijden van het gemeentehuis. Alle gegeven redenen voor het bezoeken van de website zijn weergegeven in bijlage 8 van het bijlagenboek.



**Figuur 12:** Mate waarin men de informatie vindt die men zoekt

Bijna driekwart van de respondenten (74%) vindt altijd of meestal de informatie die men zoekt op de website. Een groep van 4,5% geeft aan meestal niet of nooit de informatie te vinden die men zoekt (figuur 12).



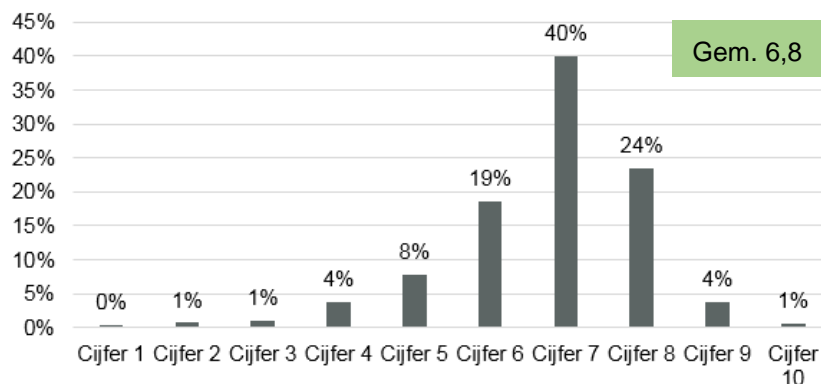
**Figuur 13:** Relevantie informatie op de website van gooisemeren.nl

Ook bijna driekwart van de respondenten (73%) vindt de informatie op de website gooisemeren.nl relevant tot zeer relevant. Een groep van 27% geeft neutraal aan. 1,3% van de respondenten vindt de informatie op de website irrelevant tot zeer irrelevant. De respondenten konden een toelichting geven bij de antwoorden neutraal tot zeer irrelevant. Deze antwoorden zijn weergegeven in bijlage 9.

Als laatste hebben de respondenten aangegeven met welk cijfer zij de website over het algemeen beoordelen. De resultaten zijn weergegeven in figuur 14. Gemiddeld wordt de website beoordeeld met het cijfer 6,8. 14% van de respondenten geeft een onvoldoende voor de website.

De respondenten konden tips geven voor het verbeteren van de website gooisemeren.nl. Veelgenoemde tips zijn het verbeteren van de zoekfunctie en het versimpelen van de menustructuur. Alle tips zijn weergegeven in bijlage 10.

Kunt u met een rapportcijfer aangegeven wat u over het algemeen vindt van de website: gooisemeren.nl? (n=1059)



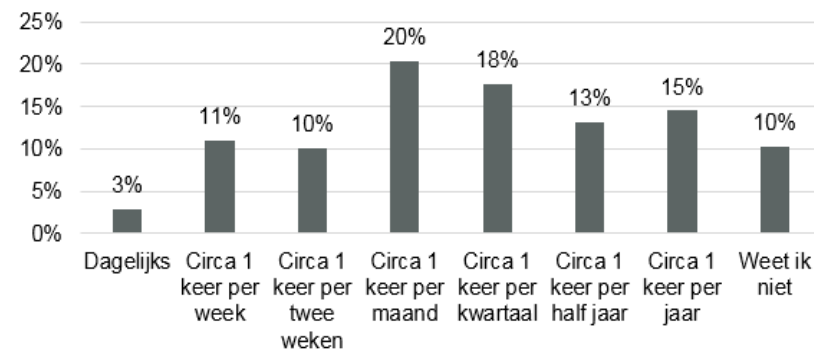
Figuur 14: Rapportcijfer website gooisemeren.nl

## 2.4 Bestuurlijke website (bestuur.gooisemeren.nl)

20% van de respondenten is bekend met de bestuurlijk website van de gemeente. Van deze respondenten heeft 69% de website het afgelopen jaar bezocht, dit is 14% van het totaal aantal respondenten. Aan deze respondenten is gevraagd hoe vaak men de website bezoekt. Ongeveer 20% van deze groep bezoekt de bestuurlijke website circa 1 keer per maand en 18% 1 keer per kwartaal. 24% bezoekt de website vaker (figuur 15).

bezoekers van de bestuurlijke website is gevraagd met welk(e) doel(en) zij de website bezochten. De meest voorkomende redenen zijn uit algemene interesse of om op de hoogte te blijven, informatie op te zoeken over besluitvorming en om agenda's en informatie over raadsvergaderingen op te zoeken. In bijlage (11) zijn alle genoemde doelen weergegeven.

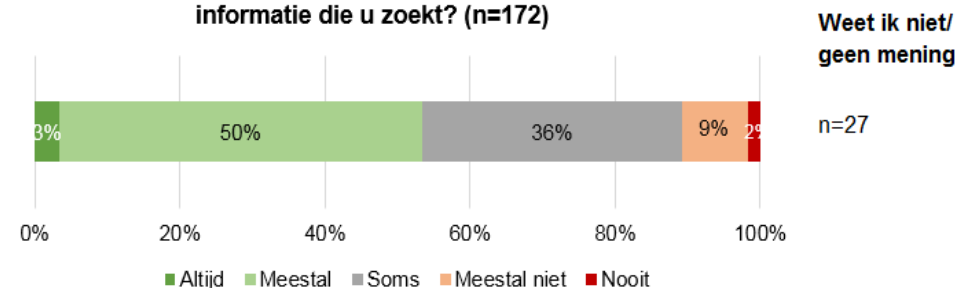
Hoe vaak bezoekt u de bestuurlijke website bestuur.gooisemeren.nl? (n=198)



Figuur 15: Bezoekfrequentie website bestuur.gooisemeren.nl

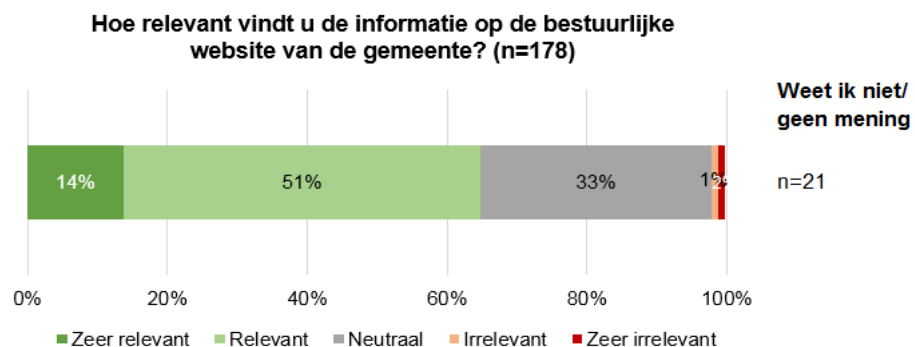
Aan de bezoekers van de bestuurlijke website is gevraagd hoe vaak men de informatie vindt die men zoekt. In figuur 16 is te zien dat 53% aangeeft altijd of meestal te vinden wat men zoekt. Daarentegen vindt 11% meestal niet of nooit wat hij of zij zoekt.

Hoe vaak vindt u op bestuur.gooisemeren.nl de informatie die u zoekt? (n=172)



Figuur 16: Mate waarin men de informatie vindt die men zoekt

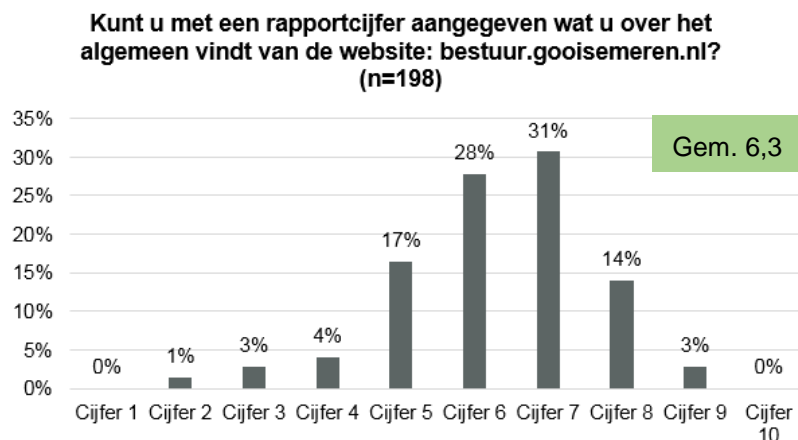
Ook is gevraagd hoe relevant ze de informatie op de website vinden. 65% vindt de informatie (zeer) relevant. 3% vindt de informatie (zeer) irrelevant (figuur 17).



**Figuur 17:** Relevantie informatie op de website van bestuur.gooisemeren.nl

De toelichtingen bij de antwoorden neutraal tot zeer irrelevant zijn weergegeven in bijlage 12.

Gemiddeld krijgt de bestuurlijke website van de gemeente Gooise Meren een rapportcijfer 6,3. 25% van de respondenten geeft een onvoldoende (figuur 18).



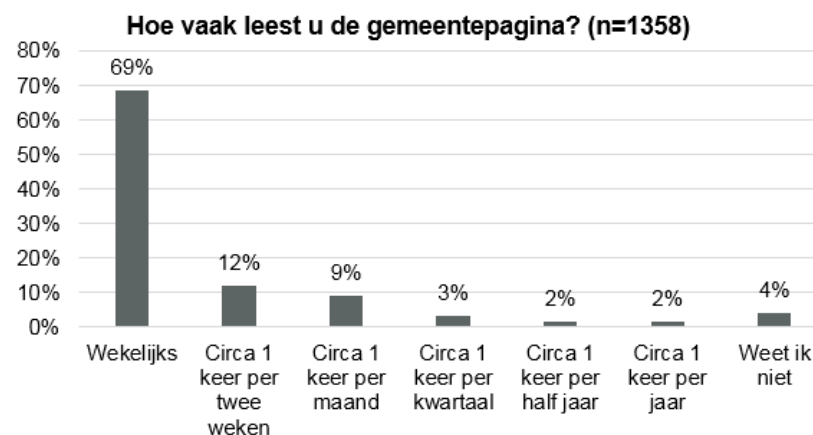
**Figuur 18:** Rapportcijfer website gooisemeren.nl

De overzichtelijkheid van de website is meerdere malen genoemd als verbeterpunt. Alle tips die door respondenten genoemd zijn om de website te verbeteren zijn weergegeven in bijlage 13.

## 2.5 Gemeentepagina

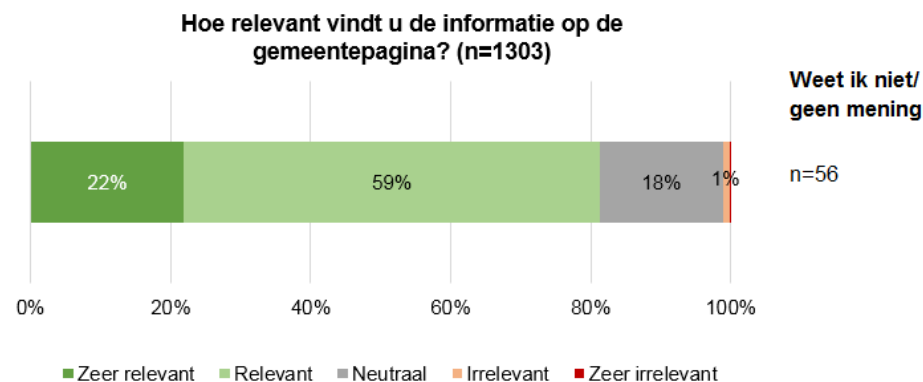
Van alle respondenten geven de meesten (95%) aan bekend te zijn met de gemeentepagina. Van deze respondenten heeft 98% de gemeentepagina afgelopen jaar wel eens gelezen. Dit is 92% van alle respondenten.

Aan deze respondenten is gevraagd hoe vaak men de gemeentepagina leest. In figuur 19 is te zien dat 69% de gemeentepagina wekelijks leest.



**Figuur 19:** leesfrequentie gemeentepagina

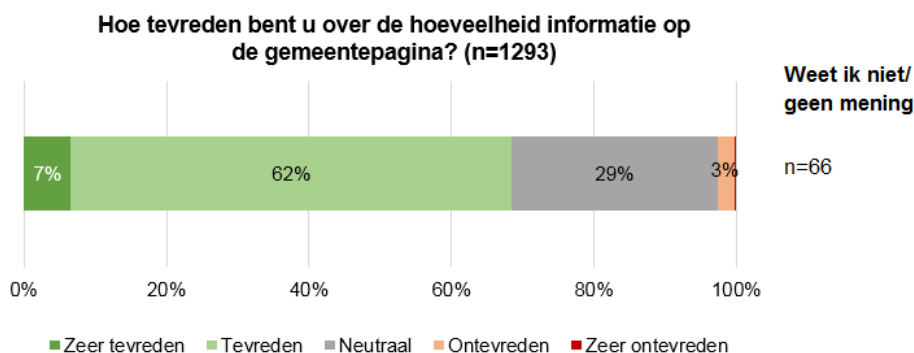
Ook is gevraagd hoe relevant men de informatie op de gemeentepagina vindt. 81% vindt de informatie (zeer) relevant. Slechts 1% vindt de informatie niet relevant (figuur 20).



**Figuur 20:** Tevredenheid relevantie informatie gemeentepagina

Men kon een toelichting geven bij de antwoordopties neutraal tot zeer irrelevant. Deze toelichtingen zijn weergegeven in bijlage 14.

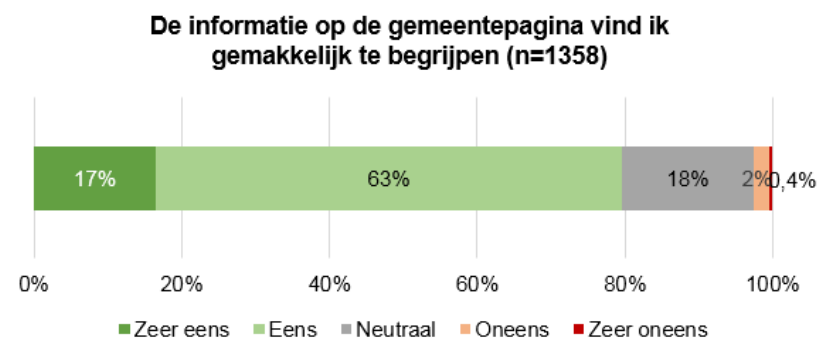
69% is (zeer) tevreden over de hoeveelheid informatie op de gemeentepagina en 3% is ontevreden (figuur 21).



**Figuur 21:** Tevredenheid hoeveelheid informatie gemeentepagina

Ook hierbij konden de respondenten een toelichting geven bij de antwoorden neutraal tot zeer ontevreden. De toelichting is weergegeven in bijlage 15.

Daarnaast geeft 80% aan het (zeer) eens te zijn met de stelling "De informatie op de gemeentepagina vind ik gemakkelijk te begrijpen" (figuur 22).

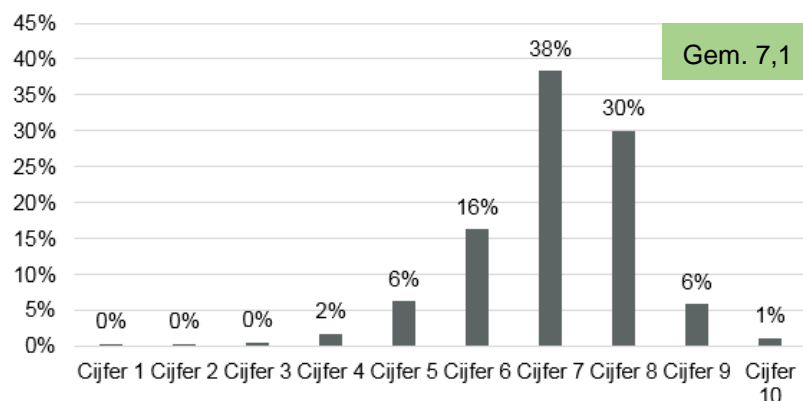


**Figuur 22:** Begrijpelijkheid informatie gemeentepagina

Wederom konden de respondenten een toelichting geven bij de antwoordopties neutraal tot zeer oneens. Alle toelichtingen zijn weergegeven in bijlage 16.

De gemeentepagina wordt door de respondenten gemiddeld met een 7,1 beoordeeld. 9% geeft een onvoldoende (figuur 23).

Respondenten is gevraagd of ze tips hebben om de gemeentepagina te verbeteren. Een duidelijkere indeling en aantrekkelijker vormgeving zijn tips die vaak worden genoemd. Hierbij wordt specifiek het gebruik van een groter lettertype genoemd. Ook merkt een aantal respondenten op dat zij het behoud van de papieren gemeentepagina belangrijk vinden. Alle tips zijn weergegeven in bijlage 17.

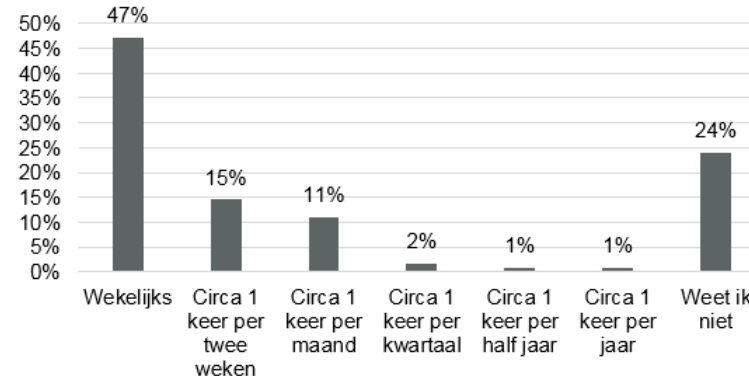
**Kunt u met een rapportcijfer aangeven wat u over het algemeen vindt van de gemeentepagina? (n=1358)****Figuur 23: Rapportcijfer gemeentepagina**

## 2.6 Nieuwsbrief per e-mail

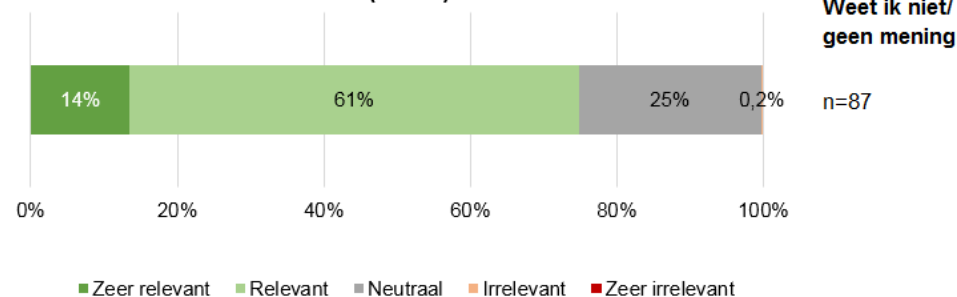
Van alle respondenten geeft 37% aan bekend te zijn met de nieuwsbrief van de gemeente. 89% van de groep die met de nieuwsbrief bekend is, heeft deze afgelopen jaar gelezen. Van het totaal aantal respondenten is dat 33%.

Dit percentage is opvallend lager dan het aantal dat aangeeft dat de nieuwsbrief het kanaal van voorkeur is als de gemeente hen wil informeren over 'publieksdienstverlening', 'de directe leefomgeving of kern/wijk', 'vrije tijd en recreatie', 'zorg en welzijn' en 'de lokale politiek' (figuur 5 t/m 9).

Aan de groep respondenten die de nieuwsbrief wel eens hebben gelezen is gevraagd hoe vaak men deze leest. In figuur 24 is te zien dat 47% van de lezers de nieuwsbrief wekelijks leest. 24% weet niet hoe vaak men de nieuwsbrief leest. Een verklaring hiervoor kan zijn dat een aantal respondenten de e-mails van Gooise Meren Spreekt met onder andere de resultaten van onderzoeken heeft geïnterpreteerd als een nieuwsbrief per e-mail. Dit blijkt uit een aantal open opmerkingen.

**Hoe vaak leest u de nieuwsbrief? (n=477)****Figuur 24: Leesfrequentie nieuwsbrief**

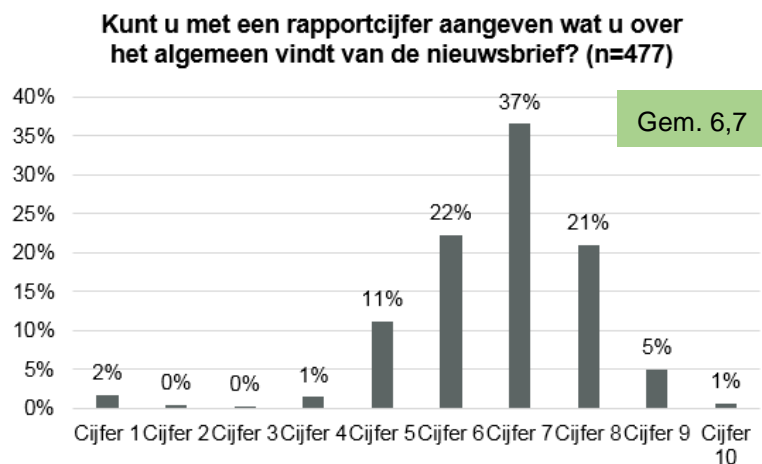
Tevens is gevraagd hoe relevant men de informatie vindt. 75% vindt het (zeer) relevant. Bijna niemand geeft aan de informatie niet relevant te vinden (figuur 25).

**Hoe relevant vindt u de informatie in de nieuwsbrief? (n=390)****Figuur 25: Relevantie informatie nieuwsbrief**

De respondenten konden de antwoorden neutraal tot zeer irrelevant toelichten. Alle toelichtingen zijn weergegeven in bijlage 18.



Respondenten beoordelen de nieuwsbrief in het algemeen gemiddeld met een 6,7. 15% van deze respondenten geeft een onvoldoende (figuur 26).



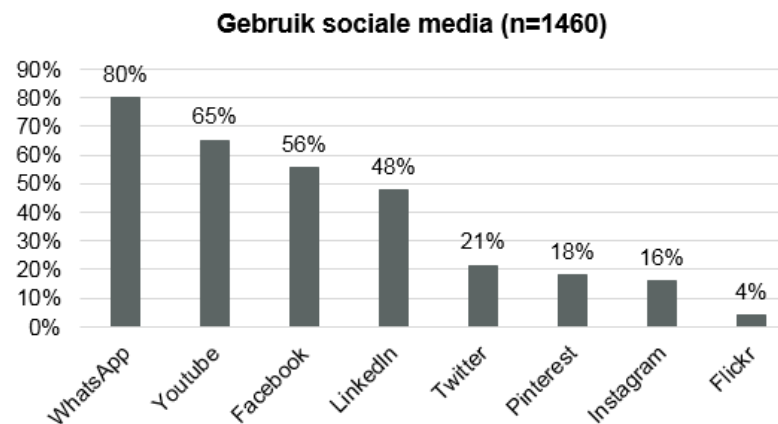
Figuur 26: Rapportcijfer nieuwsbrief

Ook is gevraagd of ze tips hebben om de nieuwsbrief te verbeteren. Veel genoemde tips zijn onder andere om andere artikelen dan in de weekbladen te plaatsen, of de nieuwsbrief te versturen vóór mensen de weekbladen krijgen, en de nieuwsbrief meer bekendheid geven. Ook vindt een aantal respondenten het niet prettig dat in de nieuwsbrief vaak wordt doorgelinkt naar de website of andere locaties. Alle tips zijn weergegeven in bijlage 19.

## 2.7 Social media

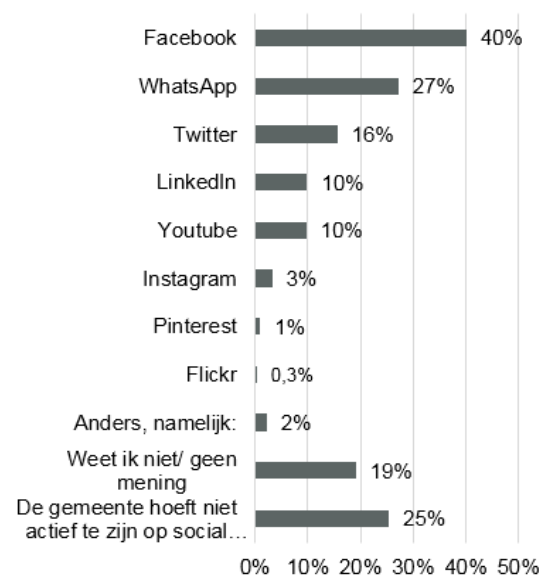
Aan de respondenten is gevraagd hoe vaak men verschillende sociale media gebruikt. In de volgende figuren is weergegeven of men sociale media gebruikt, en hoeveel respondenten dit minimaal maandelijks gebruiken. WhatsApp wordt door de meeste mensen gebruikt (80%), gevolgd door Youtube (65%) en Facebook (56%) (figuur 27). In figuur 28 op de volgende pagina is weergegeven hoe vaak men dit medium gebruikt. Zo zijn er meer Youtube- (n=950) dan

Facebookgebruikers (n=811), maar gebruikt men Facebook vaker dagelijks dan Youtube.



Figuur 27: Gebruik social media

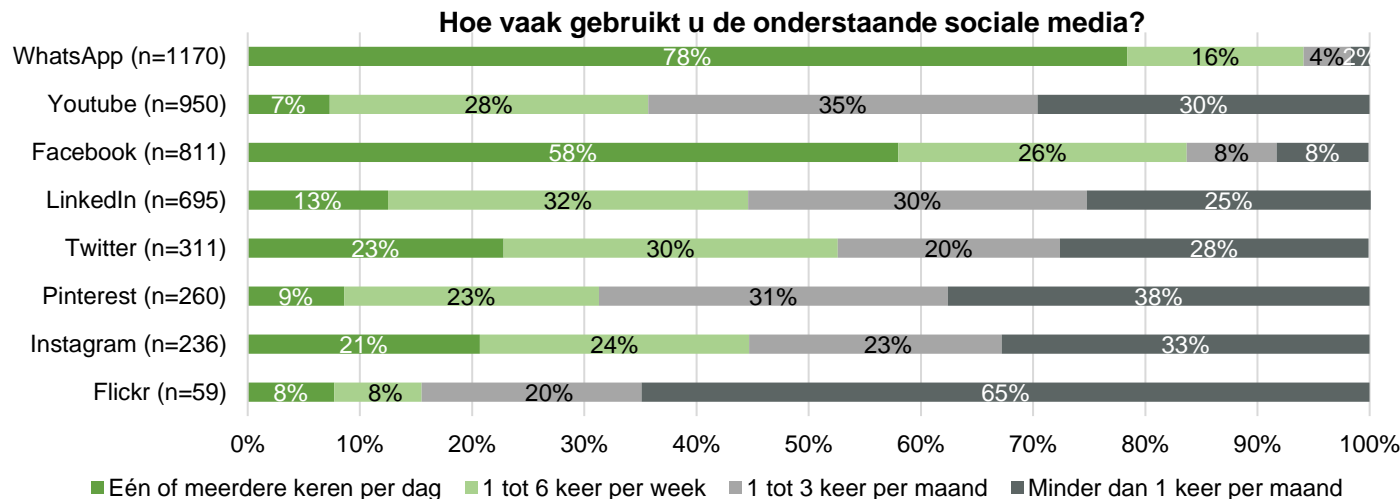
### Op welke sociale media vindt u dat de gemeente Gooise Meren actief zou moeten zijn? (n=1460)



Figuur 29: Social media waarop de gemeente actief zou moeten zijn

Daarnaast hebben de respondenten aangegeven op welke sociale media de gemeente Gooise Meren actief zou moeten zijn (figuur 29)

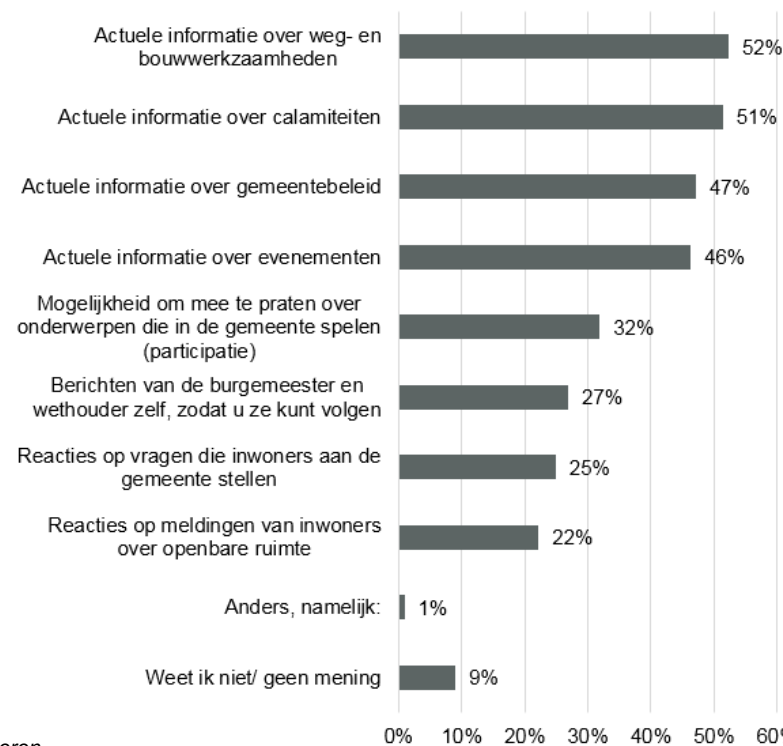
40% vindt dat de gemeente actief moet zijn op Facebook en 27% vindt dat de gemeente actief moet zijn op WhatsApp. Daarentegen geeft ook 25% aan dat de gemeente helemaal niet actief hoeft te zijn op sociale media (figuur 29).



Figuur 28: Frequentie gebruik social media

Respondenten die hebben aangegeven dat de gemeente wel actief moet zijn op sociale media, hebben aangegeven wat er dan vooral aangeboden moet worden. Deze resultaten zijn weergegeven in figuur 30. Meer dan de helft van deze groep geeft aan dat er via sociale media gecommuniceerd moet worden over actuele informatie over weg- en bouwwerkzaamheden en over calamiteiten. Minder mensen geven aan dat de gemeente moet reageren op vragen en meldingen van inwoners, namelijk 25% en 22%.

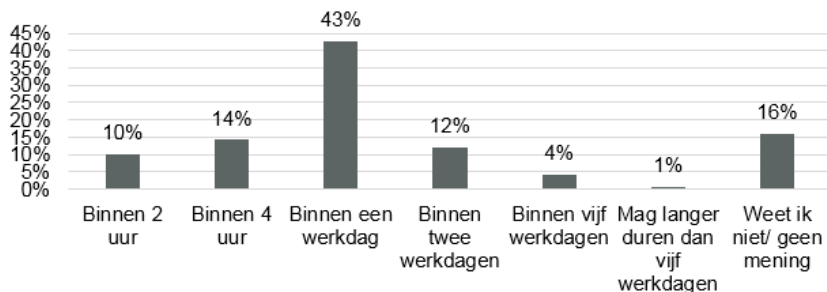
### Wat vindt u dat de gemeente Gooise Meren op sociale media vooral moet bieden? (n=1089)



Figuur 30: Gemeente op social media

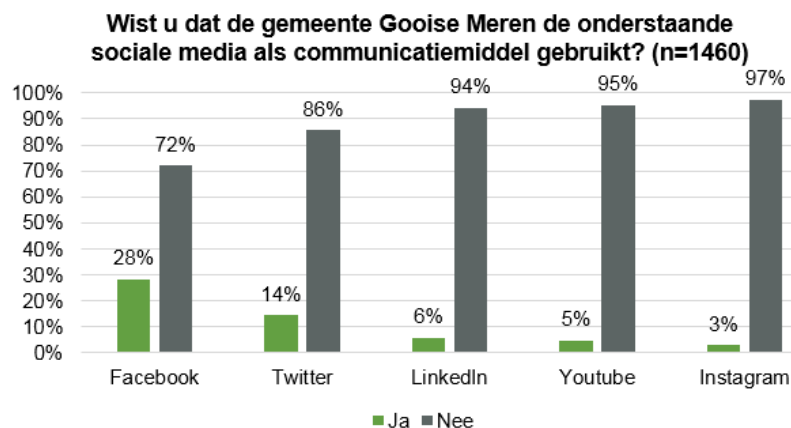
De respondenten hebben aangegeven hoe snel zij vinden dat de gemeente moet reageren op berichten via sociale media. De resultaten zijn weergegeven in figuur 31. Een groep van 43% vindt dat de gemeente binnen een werkdag dient te reageren.

### Hoe snel vindt u dat de gemeente moet reageren op berichten via sociale media? (n=1089)



Figuur 31: Snelheid reageren gemeente via social media

Aan alle respondenten is gevraagd of men wist dat de gemeente verschillende sociale media als communicatiemiddel gebruikt (figuur 32). 28% wist dat de gemeente actief is op Facebook en 14% wist dat de gemeente actief is op Twitter. Van LinkedIn, Youtube en Instagram zijn minder mensen op de hoogte.

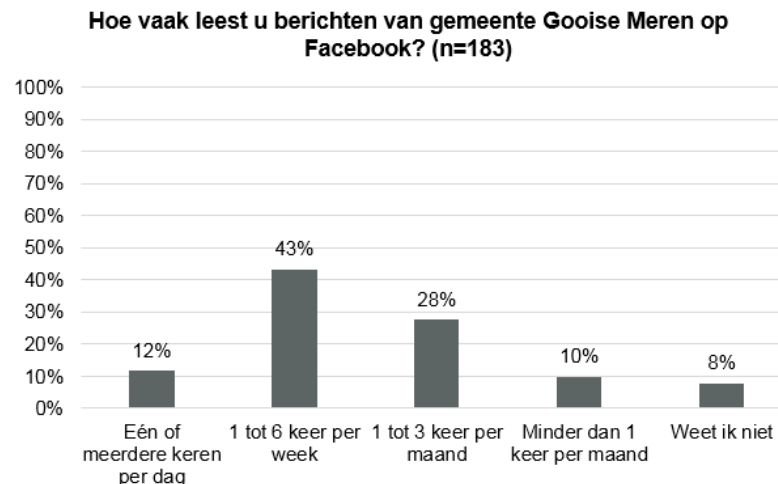


**Figuur 32:** Bekendheid met de sociale media waarop de gemeente actief is

### 2.7.1 Facebook

Aan respondenten die hebben aangegeven Facebook te gebruiken, en weten dat de gemeente actief is op Facebook, is de vraag gesteld of zij weleens berichten lezen van de gemeente Gooise Meren op Facebook. Van deze groep leest 58% die berichten wel eens. Op totaalniveau houdt dat in dat 18% van alle respondenten wel eens berichten van de gemeente leest op Facebook. Van de respondenten die weleens berichten van de gemeente leest op Facebook volgt 70% de gemeente ook daadwerkelijk. Dit is 13% van het totale aantal respondenten.

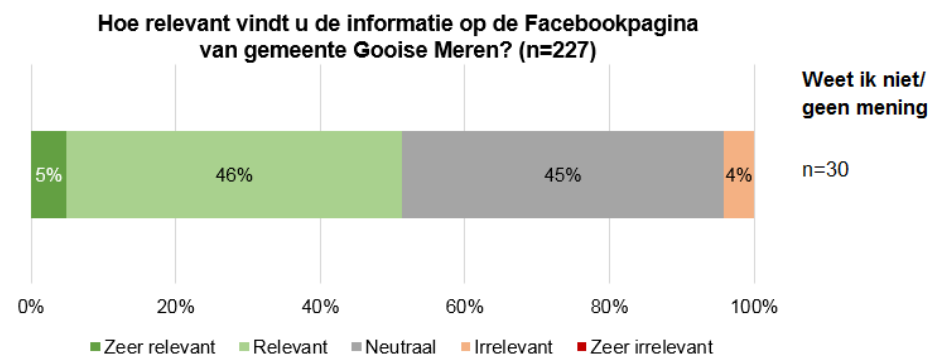
Aan de respondenten die de gemeente volgen op Facebook, is gevraagd hoe vaak zij deze berichten lezen. 43% van deze groep respondenten leest de berichten 1 tot 6 keer per week, en 28% 1 tot 3 keer per maand (figuur 33).



**Figuur 33:** Frequentie lezen berichten van de gemeente op Facebook

Het plaatsen van berichten of stellen van vragen via de Facebookpagina van de gemeente wordt nauwelijks gedaan. Van de respondenten die wel eens op de pagina kijken, plaatst 14% wel eens een bericht. Van het totale aantal respondenten is dit 2%. Ook is gevraagd of deze mensen tevreden waren over de reactie die ze hebben gekregen. Antwoorden op deze vraag zijn weergegeven in bijlage 22.

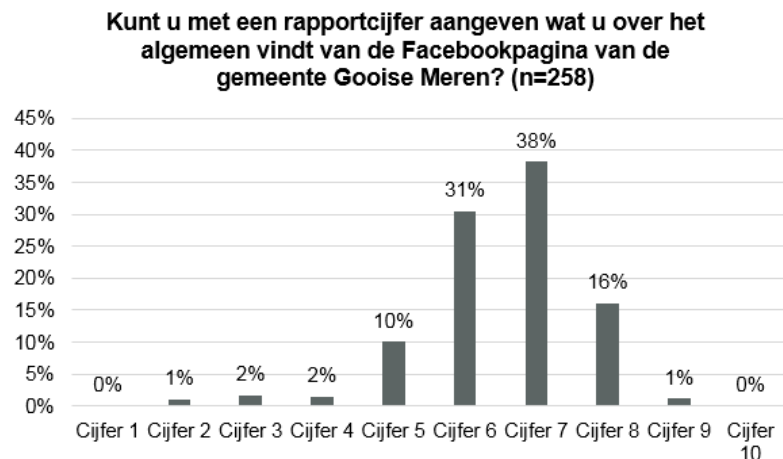
Daarnaast is gevraagd of respondenten de informatie op de Facebookpagina relevant vinden. 51% vindt de informatie (zeer) relevant en 4% vindt het niet relevant. De overige 45% geeft als antwoord 'neutraal' (figuur 34).



**Figuur 34:** Relevantie berichten van de gemeente op Facebook

De respondenten konden een toelichting geven bij de antwoordopties neutraal tot zeer irrelevant. Deze toelichtingen zijn weergegeven in bijlage 23.

Gemiddeld wordt de Facebookpagina met een 6,5 beoordeeld (figuur 34). 14% geeft een onvoldoende.



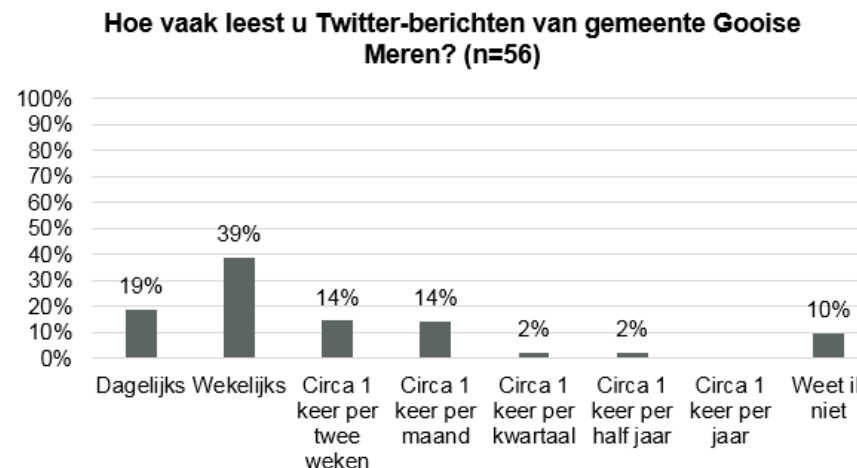
**Figuur 34:** Rapportcijfer Facebook

Genoemde tips om de pagina te verbeteren gaan vooral over het verbeteren van de reactiesnelheid, vaker reageren op berichten van inwoners en het vaker plaatsen van informatie en nieuwsberichten. Alle genoemde tips zijn weergegeven in bijlage 24.

## 2.7.2 Twitter

Aan respondenten die hebben aangegeven Twitter te gebruiken, en die weten dat de gemeente een Twitteraccount heeft, is gevraagd of zij hier wel eens berichten van de gemeente op lezen. Van deze groep Twittergebruikers geeft 31% aan wel eens berichten van de gemeente te lezen. Van het totale aantal respondenten is dat ongeveer 5%. Niet iedereen die berichten leest is een volger van de gemeente op Twitter. 71% van de respondenten die wel eens berichten van de gemeente leest, volgt de gemeente ook. Op totaalniveau is dat 4%.

Ook is gevraagd hoe vaak men berichten leest. Van de respondenten die weleens Twitter-berichten lezen van de gemeente, leest 39% wekelijks berichten van de gemeente op Twitter. 19% doet dit dagelijks (figuur X).

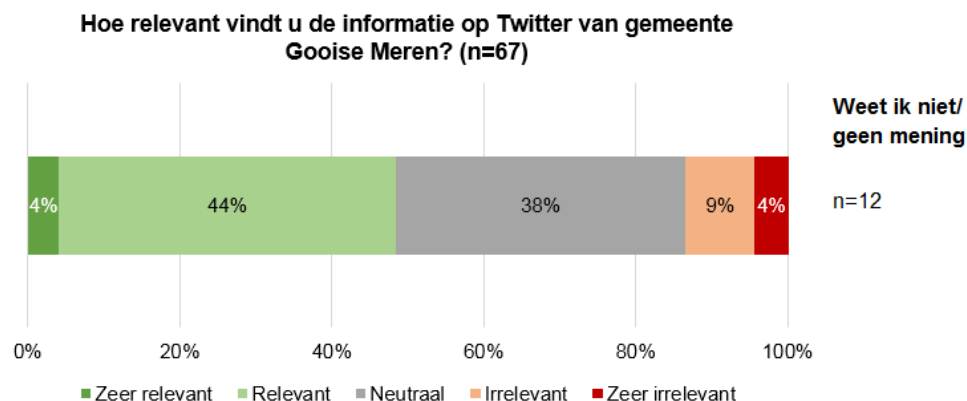


**Figuur 35:** Frequentie lezen Twitter-berichten

Daarnaast is de volgende vraag gesteld aan respondenten die wel eens berichten van de gemeente lezen op Twitter: "Plaastst u wel eens Twitter-berichten over de gemeente en/of stelt u wel eens vragen via Twitter aan de gemeente Gooise Meren?". Van deze groep van 56 respondenten doet 27% dat wel eens. Op totaalniveau is dat 1% van de respondenten.

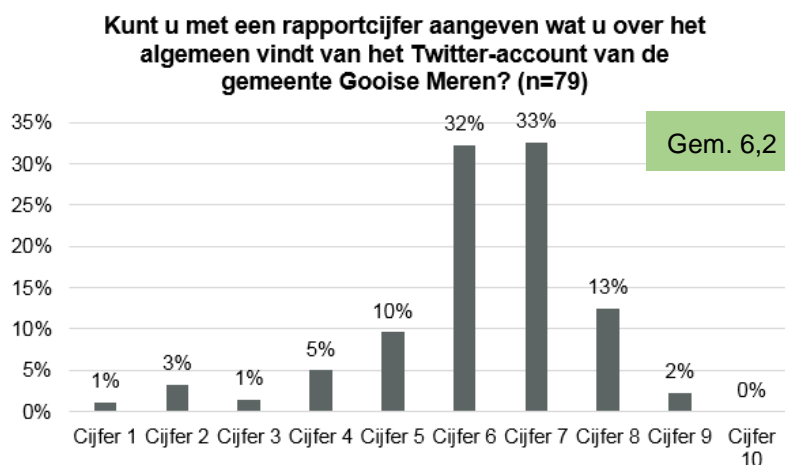
Ook is gevraagd of deze mensen tevreden waren over de reactie die ze hebben gekregen. Antwoorden op deze vraag zijn weergegeven in bijlage 25.

Op de vraag "Hoe relevant vindt u de informatie op Twitter van gemeente Gooise Meren?" antwoordt 48% met (zeer) relevant. 13% vindt het (zeer) irrelevant (figuur 36). De respondenten konden een toelichting geven bij de antwoordopties neutraal tot zeer irrelevant. Deze toelichting is weergegeven in bijlage 26.



**Figuur 36:** Relevantie berichten van de gemeente op Twitter

Gemiddeld beoordelen respondenten het Twitteraccount van de gemeente Gooise Meren met een 6,2. 20% van de respondenten geeft een onvoldoende (figuur 37)



**Figuur 36:** Rapportcijfer Twitter

Genoemde tips om het Twitter-account van de gemeente Gooise Meren te verbeteren zijn weergegeven in bijlage 27.

## 2.8 Verschillen in leeftijdsgroepen

In bijlage 28 zijn de enkele vragen over de voorkeurskanalen uitgesplitst naar leeftijd. De respondenten zijn opgedeeld in twee groepen (1) respondenten onder de 40 jaar en (2) respondenten ouder dan 40 jaar.

Er zijn verschillen in voorkeurskanaal waar te nemen bij de verschillende leeftijdsgroepen. Zo geven de respondenten onder 40 jaar veel vaker aan informatie van en over de gemeente te vernemen via Facebook en Twitter.

Als mensen onder de 40 jaar gemeentelijke producten of diensten nodig hebben dan is de top 4 van voorkeurskanalen gelijk aan de respondenten van boven de 40 jaar. Toch geven ze vaker de voorkeur aan de website van de gemeente, WhatsApp en een live chat met de gemeente dan de respondenten boven de 40 jaar.

Wanneer de respondenten een vraag of probleem hebben is de top 4 van voorkeurskanalen om contact op te nemen met de gemeente wederom bij beide leeftijdsgroepen gelijk. Ook in dit geval geven de respondenten onder de 40 jaar wat vaker de voorkeur aan de website van de gemeente en WhatsApp dan de respondenten boven de 40 jaar.