



Communicatiemiddelen

U ontvangt deze factsheet omdat u lid bent van het inwonerspanel 'Gooise Meren Spreekt' en u in december heeft deelgenomen aan het onderzoek over de inzet van de communicatiemiddelen van 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.

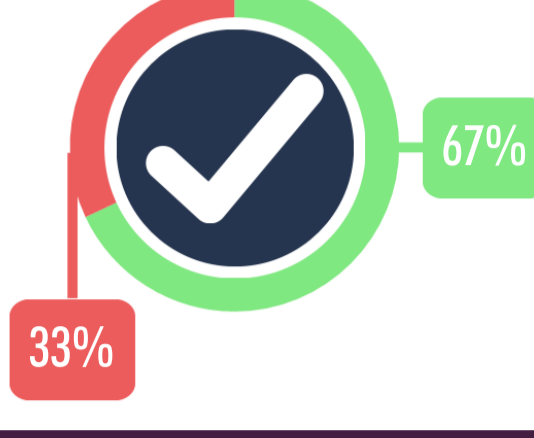
Respons en betrouwbaarheid

95%
statistisch betrouwbaar

2,5%
foutmarge

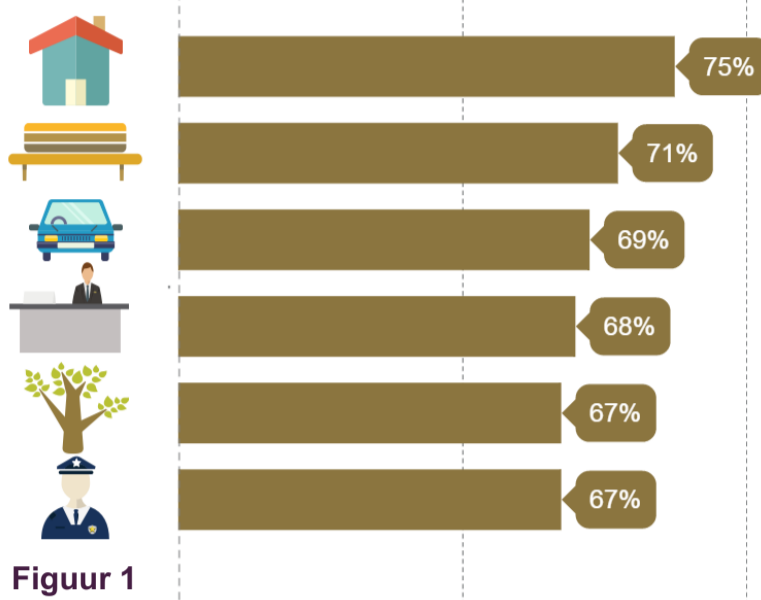
In totaal hebben 1460 van de 2179 panelleden deelgenomen aan het onderzoek; een respons-rate van 67%.

Het onderzoek is door het grote aantal respondenten statistisch betrouwbaar. De resultaten zijn representatief over de kernen van de gemeente en over geslacht. Jongeren onder de 30 jaar zijn (nog) ondervertegenwoordigd in het panel.



Informatie van en over de gemeente

De respondenten is gevraagd in hoeverre men geïnteresseerd is in informatie van en over de gemeente. Een zeer grote meerderheid van 98% is (zeer) geïnteresseerd. Ook hebben de respondenten aangegeven in welke onderwerpen met betrekking tot de gemeente ze interesse hebben. 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', 'gemeentelijke dienstverlening', 'natuur, milieu en duurzaamheid' en 'veiligheid, handhaving en toezicht' (zie figuur 1).



Figuur 1

De meeste respondenten (90%) hebben in 2016 (wel eens) informatie vernomen van en over de gemeente via de gemeentepagina in een 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%). Bij een vraag of een probleem zoekt 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%).

De respondenten is gevraagd welk kanaal de voorkeur heeft 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'. Voor alle onderwerpen zijn de gemeentepagina, website, nieuwsbrief per e-mail en brieven/folders per post populaire kanalen. Voor informatie over 'de directe leefomgeving' en 'zorg en welzijn' worden informatiebijeenkomsten ook vaak aangegeven als voorkeurskanaal. Verder is aan de balie in het gemeentehuis één van de top 5 voorkeurskanalen om informatie over 'publieksdienstverlening' op de halen. Daarnaast is voor 'vrije tijd' sociale media een veelvoorkomend antwoord en voor 'lokale politiek' de bestuurlijke website.

Website (gooismeren.nl)



Een ruime meerderheid van de respondenten (80%) is bekend met de website gooismeren.nl. 73% van alle respondenten heeft het afgelopen jaar de website bezocht. 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 en paspoort. Ook wordt de website veelvuldig gebruikt voor het opzoeken van de openingstijden van het gemeentehuis.

Bijna driekwart van de respondenten (74%) vindt altijd of meestal de informatie die men zoekt op de website.

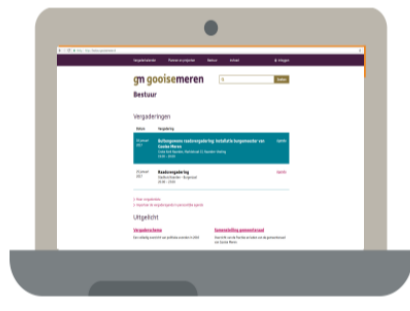
Ook bijna driekwart van de respondenten (73%) vindt de informatie op de website gooismeren.nl relevant tot zeer relevant.

Gemiddeld wordt de website beoordeeld met het cijfer 6,8. De respondenten konden tips geven voor het verbeteren van de website gooismeren.nl. Veelgenoemde tips zijn het verbeteren van de zoekfunctie en het versimpelen van de menustructuur.

Bestuurlijke website (bestuur.gooismeren.nl)

20% van de respondenten is bekend met de bestuurlijke website van de gemeente. 14% heeft de website het afgelopen jaar bezocht.

De meest voorkomende redenen om de bestuurlijke website te bezoeken 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. 53% geeft aan altijd of meestal te vinden wat men zoekt. Daarentegen vindt 11% meestal niet of nooit wat hij of zij zoekt.



Ook is gevraagd hoe relevant ze de informatie op de website vinden. 65% vindt de informatie (zeer) relevant. Gemiddeld krijgt de bestuurlijke website van de gemeente Gooise Meren een rapportcijfer 6,3. De overzichtelijkheid van de website is meerdere malen genoemd als verbeterpunt.

Gemeentepagina



92% van alle respondenten heeft het afgelopen jaar de gemeentepagina wel eens gelezen. 69% daarvan leest de gemeentepagina wekelijks en 81% van de lezers vindt de informatie die gegeven wordt op de pagina (zeer) relevant. 69% is (zeer) tevreden over de hoeveelheid informatie. Daarnaast geeft 80% aan het (zeer) eens te zijn met de stelling "De informatie op de gemeentepagina vind ik gemakkelijk te begrijpen".

De gemeentepagina wordt door de respondenten gemiddeld met een 7,1 beoordeeld. Een duidelijkere indeling en aantrekkelijker vormgeving zijn tips die vaak worden genoemd om de gemeentepagina te verbeteren.

Nieuwsbrief per e-mail

Van alle respondenten geeft 37% aan bekend te zijn met de nieuwsbrief van de gemeente per e-mail. 33% heeft deze nieuwsbrief het afgelopen jaar gelezen. 75% van de lezers vindt de informatie (zeer) relevant.

Respondenten beoordelen de nieuwsbrief in het algemeen gemiddeld met een 6,7. Veel genoemde tips om de nieuwsbrief te verbeteren 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.



Social media



Respondenten hebben aangegeven op welke sociale media de gemeente Gooise Meren actief zou moeten zijn. 40% vindt dat de gemeente actief moet zijn op Facebook en 27% vindt dat de gemeente actief moet zijn op WhatsApp. 16% vindt dat de gemeente actief moet zijn op Twitter. Daarentegen geeft ook 25% aan dat de gemeente helemaal niet actief hoeft te zijn op sociale media.

Meer dan de helft van de groep respondenten die vindt dat de gemeente actief moet zijn op social media, geeft aan dat er 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%.

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

Aan alle respondenten is gevraagd of men wist dat de gemeente verschillende sociale media als communicatiemiddel gebruikt. 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.

18% van alle respondenten leest wel eens berichten van de gemeente op Facebook en 5% leest wel eens berichten van de gemeente op Twitter.

Wat gebeurt er met de onderzoeksresultaten?

De resultaten gebruikt de gemeente om de communicatie met inwoners beter te laten aansluiten op de behoefte, en om de online dienstverlening te verbeteren.

Contact

Heeft u nog vragen of opmerkingen? Zie www.gooisemerenspreekt.nl of neem contact op met Bianca Tuenter of Carien Ensing van onderzoek- & adviesbureau Moventem. Zij staan u graag te woord (e-mail info@gooisemerenspreekt.nl / telefoon 0575 760 227). Moventem beheert het panel voor de gemeente in samenwerking met de gemeente Gooise Meren conform de Gedragscode voor Onderzoek & Statistiek, gebaseerd op de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp), van de Nederlandse Marktonderzoek Associatie (MOA).

Deze samenvatting is met de grootste zorg samengesteld. Ondanks deze uiterste zorgvuldigheid kan het voorkomen dat informatie fout en/of onvolledig is. Moventem en gemeente Gooise Meren zijn niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.