

## Stadspeiling 2019: communicatie

Dorien de Bruijn & Marlies Visser, januari 2020

*Amersfoorters waarderen de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente met een 6,6. Ze zijn hiermee even tevreden over de gemeentelijke communicatie als in 2017.*

*Ook de bekendheid en het gebruik van gemeentelijke informatiekanalen is grotendeels vergelijkbaar met 2017. Wel zien we dat de bekendheid en het gebruik van de Stadsberichten is afgenomen. Hiermee is de Stadsberichten - in tegenstelling tot 2017 - niet meer het bekendste kanaal. In 2019 is de gemeentelijke website het bekendst. Wel worden de Stadsberichten nog het meest geraadpleegd.*

*Hoewel in 2019 meer inwoners de nieuwere informatiekanalen Facebook en Instagram kennen en/of raadplegen dan in 2017, is er geen sprake van een omslag naar digitaal. De bekendheid en vooral het gebruik van nieuwere informatiekanalen (zoals Twitter, Facebook, Instagram en LinkedIn) liggen voorsnog aanmerkelijk lager dan dat van bijvoorbeeld de Stadsberichten.*

*Tot slot hebben de respondenten tips gegeven hoe de gemeente haar communicatie kan verbeteren. Veel inwoners wijzen op het belang van persoonlijk geadresseerde communicatie, de slechte bezorging van de Stad Amersfoort (met de Stadsberichten), en meer bekendheid geven aan de gemeentelijke informatiekanalen.*

### Aanleiding en onderzoeksopzet

De gemeente Amersfoort informeert en communiceert met de inwoners via verschillende kanalen. Om met de gemeentelijke communicatie aan te sluiten bij inwoners, wil de afdeling Communicatie de ontwikkeling van de bekendheid en het gebruik van de verschillende communicatiekanalen volgen. Ook wil de afdeling weten hoe inwoners de communicatie van de gemeente ervaren en of zij verbetermogelijkheden zien. Onderzoek & Statistiek (O&S) is door de afdeling gevraagd om dit onderzoek uit te voeren.

In de laatste versie van de jaarlijkse Stadspeiling van O&S is aan deze onderwerpen aandacht besteed. De vragenlijst was deze keer korter dan in 2017, maar de vragen over de waardering, bekendheid en gebruik van de gemeentelijke communicatie zijn gelijk gebleven. Op deze manier konden we de belangrijkste verschuivingen in kaart brengen.

Voor de Stadspeiling 2019 zijn zo'n 10.000 Amersfoorters van 18 jaar en ouder benaderd om een vragenlijst in te vullen. Vragen gingen over verschillende onderwerpen, waaronder de communicatie vanuit de gemeente. Bijna 4200 personen hebben uiteindelijk aan het onderzoek meegedaan. Dat komt neer op een respons van 42%. De respondenten zijn gewogen naar leeftijd, huishouden en wijk, waardoor de uitkomsten een betere afspiegeling vormen van de totale populatie.

#### **Cijfers bekendheid en gebruik anders berekend**

De bekendheid en het gebruik van gemeentelijke informatiekkanalen zijn op een nieuwe manier berekend. In deze berekening is op een andere manier omgegaan met ontbrekende antwoorden ('missings'). De percentages van 2017 zijn daarom opnieuw berekend, zodat we ze met de uitkomsten van 2019 konden vergelijken. Door deze nieuwe berekening verschillen de percentages van het jaar 2017 die in dit rapport getoond worden van de percentages zoals weergegeven in het vorige onderzoeksrapport 'Stadspeiling: communicatie en lokale media' uit februari 2018.

## **Resultaten**

### **Gemeentelijke communicatie en voorlichting krijgt een 6,6**

Hoe waarden inwoners de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente? Gemiddeld beoordelen inwoners dit met rapportcijfer 6,6. Inwoners zijn hiermee even tevreden als in 2017. Hoewel de meerderheid tevreden is (ruim 80% geeft een voldoende), beoordeelt één op de zes inwoners (18%) de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente als onvoldoende (rapportcijfer 5 of lager; zie bijlage).

Overigens heeft een aanzienlijk deel van de inwoners (13%) geen mening over de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente, of antwoordt met 'weet niet'.

### **Bereik gemeentelijke informatiekkanalen iets afgenomen**

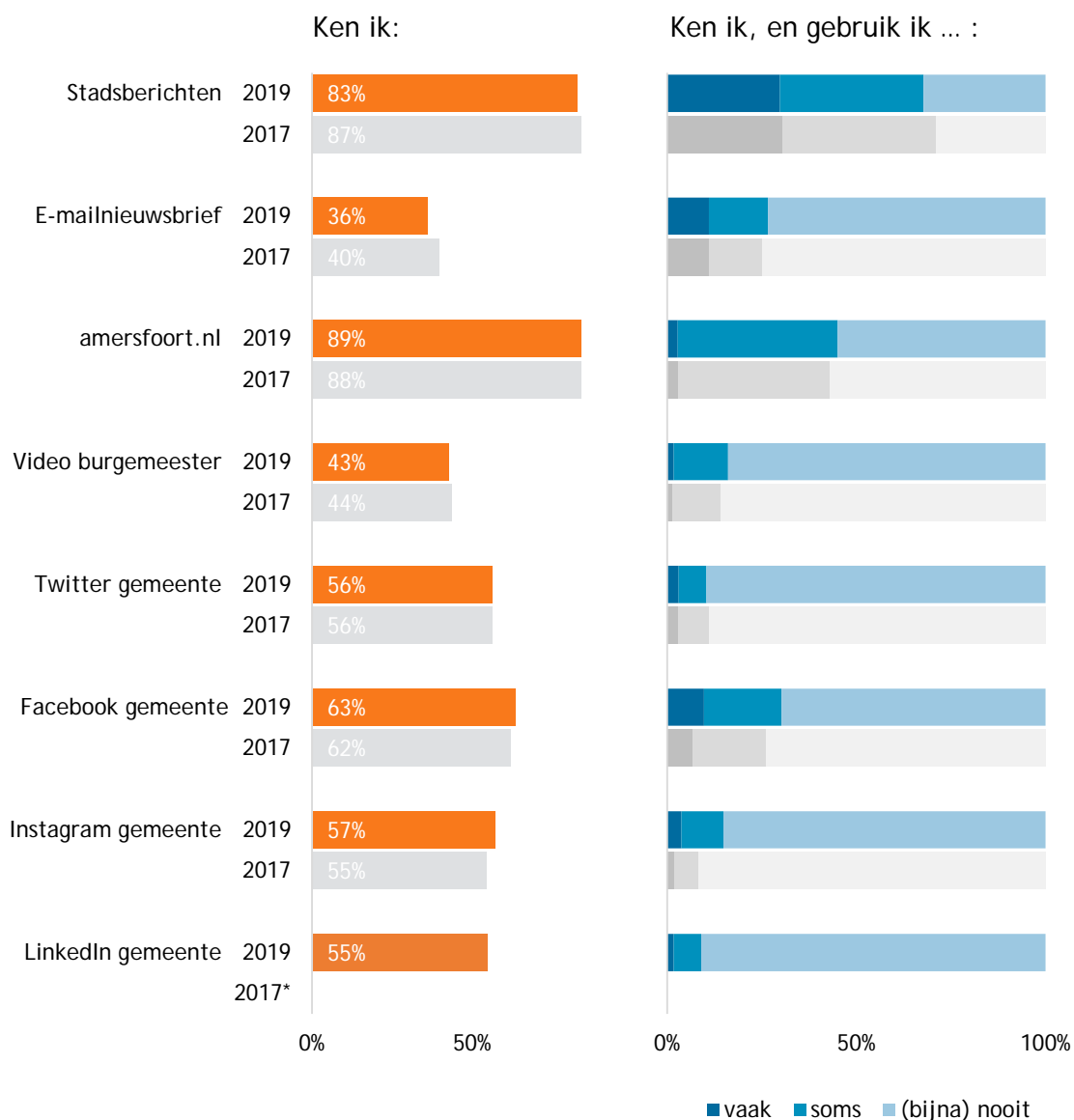
De gemeente informeert bewoners op verschillende manieren. Inwoners is gevraagd van welke gemeentelijke informatiekkanalen ze gebruik maken en hoe vaak.

Van de kanalen die de gemeente gebruikt, is de gemeentelijke website het bekendst.

Overigens is de gemeentelijke website vooral gericht op dienstverlening aan inwoners, en pas op de tweede plaats een informatiekanaal. Na de gemeentelijke website is de wekelijkse Stadsberichten in de Stad Amersfoort het bekendste kanaal waarmee de gemeente inwoners informeert. Maar daarnaast zijn er ook nog bijvoorbeeld de wekelijkse e-mailnieuwsbrief, videoboodschappen zoals die van de burgemeester, en de gemeentelijke pagina op Facebook. Op die manier bereikt de gemeente het grootste deel van de Amersfoorters. Slechts 3% zegt geen enkel informatiekanaal te kennen. Nog eens 19% zegt ze wel te kennen, maar er nooit gebruik van te maken. Het bereik is daarmee iets afgenomen. In 2017 kende of gebruikte 20% van de inwoners geen enkel informatiekanaal (en dit is in 2019 dus 22%, cijfers niet in figuur).

Hierbij past overigens wel een kanttekening. Voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven zal het lastiger zijn informatie van de gemeente tot zich te nemen. En juist deze laaggeletterden bereiken we waarschijnlijk ook minder goed met de Stadspeiling, waardoor zij dus niet in de cijfers zitten.

**Figuur 1 Bekendheid en gebruik van gemeentelijke informatiekkanalen**



\* niet gevraagd

*Toelichting: de percentages over 2017 verschillen van de percentages in het vorige onderzoeksrapport 'Stadspeiling: communicatie en lokale media' uit februari 2018. Dit komt doordat in de berekening op een andere manier is omgegaan met ontbrekende antwoorden ('missings').*

*Bron: O&S, Stadspeiling 2017 en 2019*

### Bekendheid en gebruik Stadsberichten afgenomen ...

Het overkoepelende beeld van de bekendheid en het gebruik van gemeentelijke informatiekkanalen is vergelijkbaar met 2017 (zie figuur 1 en bijlage). Hoewel van een omslag naar digitaal geen sprake is, zien we wel enkele verschuivingen. Zo is de bekendheid en het gebruik van de Stadsberichten verder afgenomen. Deze daling zagen we al tussen 2015 en 2017, maar zet ook door tussen 2017 en 2019. Hiermee is de Stadsberichten - in tegenstelling tot 2017 - niet meer het bekendste informatiekanaal. Wel wordt dit informatiekanaal nog steeds duidelijk vaker geraadpleegd dan andere informatiekkanalen. Het bekendst is in 2019 de gemeentelijke website, die overigens vooral gericht is op dienstverlening aan inwoners. Evenveel inwoners kennen en raadplegen deze

website als in 2017. De bekendheid van de e-mailnieuwsbrief is daarentegen wel iets afgenomen sinds 2017.

### **... maar nog steeds veel vaker gebruikt dan nieuwere informatiekkanalen**

Waar de bekendheid en het gebruik van de 'meer traditionele' Stadsberichten afneemt, zien we dat juist toenemen onder de nieuwere informatiekkanalen. Zo kennen en raadplegen meer inwoners de gemeentelijke pagina op Instagram, en wordt ook de gemeentelijke pagina op Facebook vaker geraadpleegd dan in 2017. Toch zegt nog altijd een ruime meerderheid van de inwoners deze nieuwere informatiekkanalen (Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn) nooit te raadplegen (zie figuur 1 en bijlage). De bekendheid en vooral het gebruik van deze nieuwere informatiekkanalen liggen dus voorsnog aanmerkelijk lager dan dat van bijvoorbeeld de Stadsberichten en de gemeentelijke website.

### **Inwoners geven tips voor gemeentelijke communicatie:**

In de vragenlijst is inwoners gevraagd of ze tips hebben hoe de gemeente haar communicatie kan verbeteren. Bijvoorbeeld wat betreft sociale media, website, Stadsberichten, e-mailnieuwsbrief en overige communicatiemiddelen zoals bewonersbrieven of informatiebijeenkomsten. Verscheidene mensen hebben geen tips en vinden de huidige communicatie voldoende. Ze zeggen bijvoorbeeld dat als ze iets willen weten, hier zelf naar gaan zoeken. Maar andere inwoners geven wel tips, waaronder de volgende:

#### **1. belang persoonlijk geadresseerde communicatie,**

Net als in 2017 geven nog steeds veel inwoners aan dat ze persoonlijk geadresseerde communicatie van belang vinden. Vooral over belangrijke zaken die hen als inwoner raken, of die hun buurt/wijk betreffen, willen ze actief per post of e-mail geïnformeerd worden. Bewonersbrieven worden hierbij erg gewaardeerd. Een inwoner zegt bijvoorbeeld: "De echt belangrijke informatie op de deurmat laten vallen. [...] Van belang dat daar de info van binnen komt, niet de info laten 'opzoeken'."

#### **2. slechte bezorging Stad Amersfoort (met daarin Stadsberichten),**

Wat verder opvalt is dat - net als in 2017 - wederom veel inwoners de slechte bezorging van de Stad Amersfoort (met daarin de Stadsberichten) noemen. Zo zegt een respondent: "Stadsberichten in De Stad Amersfoort bereiken ons niet altijd, zeker het laatste jaar niet, omdat de krant niet door de bus komt." Meerdere mensen geven aan dat ze daardoor (gemeentelijke) informatie missen. Anderen vragen de gemeente ervoor te zorgen dat De Stad Amersfoort wordt bezorgd.

#### **3. meer bekendheid geven aan gemeentelijke informatiekkanalen,**

Een veelgehoorde tip is dat de gemeente bekendheid geeft aan al haar informatiekkanalen. Inwoners wisten vaak niet dat (al) deze informatiekkanalen bestonden. "Communiqueer actief dat deze kanalen bestaan", aldus een inwoner. En iemand anders zegt: "Bewoners laten weten welke middelen er zijn en welke info waar gegeven wordt."

#### **4. overige tips**

De inwoners maken hiernaast over nog veel verschillende onderwerpen opmerkingen, waarin de volgende zaken opvielen:

- sommige inwoners vinden dat het taalgebruik in gemeentelijke communicatie (zoals brieven) eenvoudiger en minder ambtelijk moet. Zo zegt een inwoner: "Wat ik vooral beroerd vind, zijn de brieven. Ik ben zelf schrijftrainer, maar ik kom er bijna niet uit. Totaal niet vanuit de lezer gedacht, veel te lang en te ambtelijk."
- enkele inwoners zeggen dat de gemeente (meer) moet luisteren naar inwoners en/of (beter) moet reageren. Hierbij geven inwoners soms een voorbeeld van hun contact met de gemeente (bijvoorbeeld contact bij meldingen);
- enkele inwoners vinden de website van de gemeente niet goed doorzoekbaar is, dat zij moeilijk of niet vinden wat ze zoeken;
- enkele inwoners stellen openbare plekken voor als informatiekanaal, bijvoorbeeld via posters, borden / schermen of abri's (zoals bushokjes);
- vanwege het ongewone aantal cijfers dachten twee inwoners dat het gemeentelijke telefoonnummer 14033 ongeldig of niet-werkend was.

### Geen overeenstemming over voorkeurswijze van communiceren

Tot slot maken diverse mensen opmerkingen over de wijze van communiceren (per post, e-mail, krant, sociale media, etc.). Over de hele linie zien we geen overeenstemming: verschillende mensen hebben voorkeur voor verschillende informatiekanalen. Hierbij maken meerdere inwoners opmerkingen over dat ze sociale media niet (willen) gebruiken. Volgens een inwoner moet de gemeente "altijd alle middelen blijven gebruiken zodat er zoveel mogelijk stadsbewoners geïnformeerd blijven."

# Bijlage 1 Vragenlijst met scores

1. Hoe waardeert u de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente? Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

Rapportcijfer in 2019: 6,6 (2017: 6,6)

Verdeling rapportcijfers in 2019	
Rapportcijfer 5 of lager	18%
Rapportcijfer 6 of 7	57%
Rapportcijfer 8 of hoger	25%

2. De gemeente informeert bewoners op verschillende manieren. Van welke onderstaande media maakt u gebruik en hoe vaak?

(Tussen haakjes staan de percentages uit 2017)

	Ken ik:	Ken ik, en gebruik ik ... :		
		vaak	soms	(bijna) nooit
Stadsberichten	83%* (87%)	30% (31%)	38%* (40%)	32%* (29%)
E-mailnieuwsbrief	36%* (40%)	11% (11%)	16% (14%)	73% (75%)
Amersfoort.nl	89% (88%)	3% (3%)	42% (40%)	55% (57%)
Video burgemeester	43% (44%)	2% (1%)	14% (13%)	84% (86%)
Twitter gemeente	56% (56%)	3% (3%)	7% (8%)	90% (89%)
Facebook gemeente	63% (62%)	10%* (7%)	20% (19%)	70%* (74%)
Instagram gemeente	57%* (55%)	4%* (2%)	11%* (6%)	85%* (92%)
LinkedIn gemeente <sup>1</sup>	55% (55%)	2% (-)	7% (-)	91% (-)

\* statistisch significant verschil tussen 2017 en 2019

<sup>1</sup> LinkedIn gemeente is niet gevraagd in 2017

Toelichting: de percentages over 2017 verschillen van de percentages in het vorige onderzoeksrapport 'Stadspeiling: communicatie en lokale media' uit februari 2018. Dit komt doordat in de berekening op een andere manier is omgegaan met ontbrekende antwoorden ('missings').

Bron: O&S, Stadspeiling 2017 en 2019

3. Heeft u nog tips hoe de gemeente haar communicatie kan verbeteren? (denk hierbij aan sociale media, website, Stadsberichten, e-mail nieuwsbrief en overige communicatiemiddelen zoals bewonersbrieven of informatiebijeenkomsten)