

Rapportage Communicatie (0-meting)



1. Onderzoeksverantwoording
2. Resultaten
3. Conclusie



Achtergrond

In opdracht van de gemeente Midden-Drenthe heeft Enigma Research een onderzoek (0-meting) uitgevoerd naar de communicatie- en informatievoorziening van de gemeente. Via het onderzoek is onder andere in kaart gebracht hoe inwoners op de hoogte blijven van wat er in de gemeente speelt. Ook is onderzocht over welke onderwerpen inwoners door de gemeente geïnformeerd willen worden en welke communicatiemiddelen de gemeente hier het beste voor kan gebruiken.

Methode van onderzoek

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van online kwantitatief marktonderzoek. De resultaten zijn verwerkt met behulp van het (mobiele) onderzoekssysteem van Enigma Research. De respondenten zijn door de gemeente Midden-Drenthe zelf geworven door middel van een communicatiecampagne die opriep om deel te nemen aan het onderzoek.

Veldwerkperiode

Het veldwerk heeft plaatsgevonden van 6 juli t/m 4 september 2023

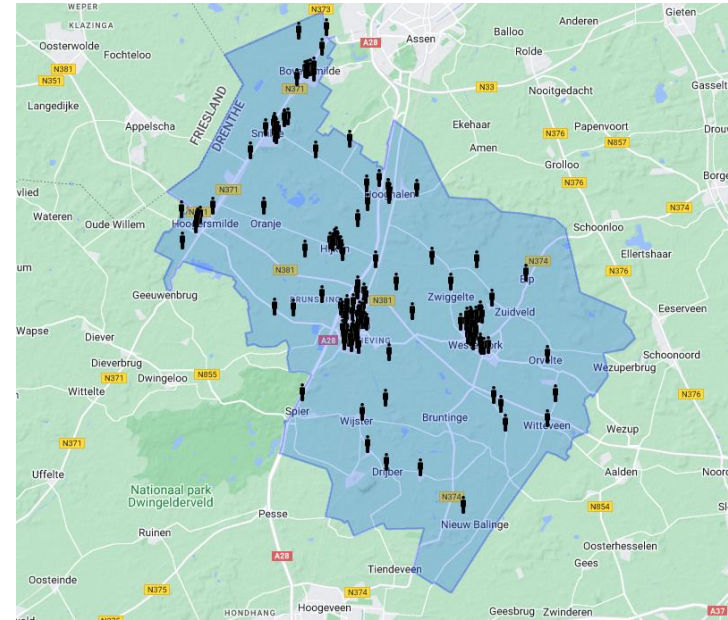
Steekproef

Er zijn 161 inwoners die het onderzoek volledig hebben ingevuld. De verdeling naar leeftijdsgroepen en verschillende kernen in de steekproef is vergeleken met de werkelijke verdeling volgens het CBS. Om de verhoudingen recht te zetten is een herweging toegepast. Met een netto steekproef van 161 afgeronde vragenlijsten valt, met een betrouwbaarheid van 95%, te concluderen dat de steekproefuitkomst maximaal 7,7% zal afwijken van de werkelijke situatie.

Enigma Research

Enigma Research is gespecialiseerd in het uitvoeren van online kwantitatief marktonderzoek. We gaan hierbij innovatief te werk en zien het als een uitdaging om nieuwe ontwikkelingen op het gebied van (smart)technologie toe te passen bij de benadering van respondenten. We voeren onze marktonderzoeken uit met behulp van zelfontwikkelde onderzoeksoftware. Door onze kennis van ICT en marktonderzoek met elkaar te combineren, zijn wij in staat om marktonderzoekoplossingen aan te bieden die naadloos aansluiten op de wensen van onze opdrachtgevers.

Verdeling respondenten over de gemeente Midden-Drenthe



Steekproefverdeling					
Geslacht	n	%	Kern	n	%
Man	87	54%	Beilen	54	34%
Vrouw	73	45%	Smilde	14	9%
Anders	1	1%	Bovensmilde	13	8%
Totaal	161		Westerbork	30	19%
			Buitengebied	50	31%
			Totaal	161	
Leeftijd	n	%	Opleiding	n	%
25-44 jaar	19	12%	Middelbare school of lager	27	17%
45-64 jaar	87	54%	MBO	49	30%
65 jaar en ouder	55	34%	HBO of WO	85	53%
Totaal	161		Totaal	161	

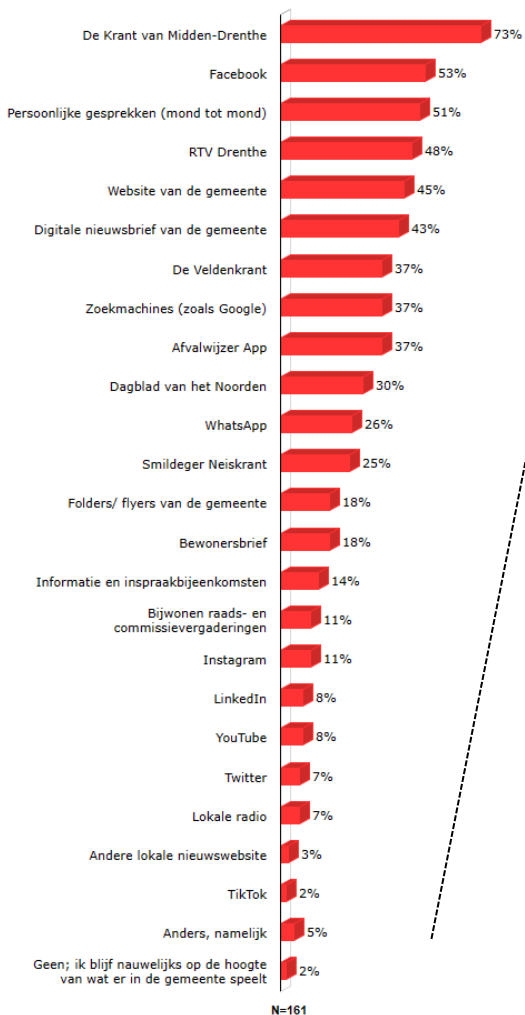
Resultaten



Hoe blijven inwoners op de hoogte van het nieuws dat in de omgeving speelt?

De Krant van Midden-Drenthe is met stip het meest genoemde kanaal

Vraag 5: Op welke manieren en/of via welke media blijft u op de hoogte van het nieuws dat in uw omgeving speelt?*



Rode cijfers (N) zijn indicatief.

- Significant hoger dan de andere groepen te samen.
- Significant lager dan de andere groepen te samen.



Uitsplitsing naar geslacht:**

	Totaal	Geslacht		
		Man	Vrouw	Anders
Facebook	53%	44%	64%	0%
Andere lokale nieuwswebsite	3%	6%	0%	0%
N	161	87	73	1

Uitsplitsing naar leeftijd:**

	Totaal	Leeftijd		
		25-44 jaar	45-64 jaar	65 jaar en ouder
De Krant van Midden-Drenthe	73%	56%	76%	82%
Facebook	53%	69%	57%	33%
Digitale nieuwsbrief van de gemeente	43%	14%	54%	50%
De Veldenkrant	37%	20%	35%	55%
Zoekmachines (zoals Google)	37%	31%	28%	54%
WhatsApp	26%	28%	18%	37%
Smildeger Neiskrant	25%	8%	29%	32%
Informatie en inspraakbijeenkomsten	14%	5%	11%	26%
Bijwonen raads- en commissievergaderingen	11%	5%	9%	17%
TikTok	2%	8%	0%	0%
N	161	19	87	55

Uitsplitsing naar opleiding:**

	Totaal	Opleiding		
		Middelbare school of lager	MBO	HBO of WO
Facebook	53%	51%	66%	46%
Digitale nieuwsbrief van de gemeente	43%	62%	51%	33%
Smildeger Neiskrant	25%	35%	32%	18%
Informatie en inspraakbijeenkomsten	14%	13%	5%	20%
Instagram	11%	7%	17%	8%
YouTube	8%	9%	15%	3%
Lokale radio	7%	10%	16%	1%
Andere lokale nieuwswebsite	3%	0%	7%	2%
TikTok	2%	0%	7%	0%
N	161	27	49	85

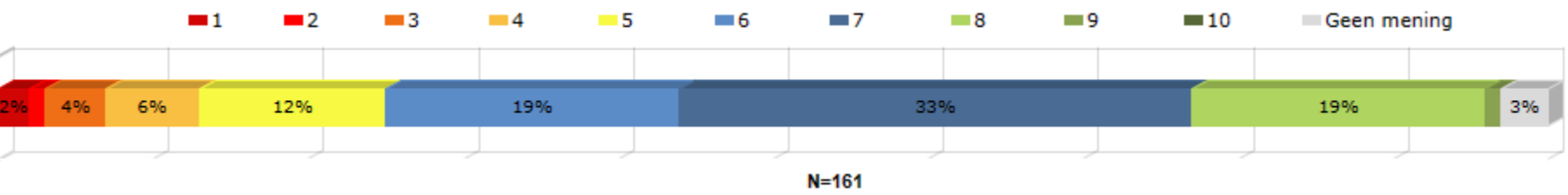
- De Krant van Midden-Drenthe is met 73% het meest genoemde kanaal dat inwoners gebruiken om op de hoogte te blijven van het nieuws dat in hun omgeving speelt. De huis-aan-huiskrant wordt nog vaker genoemd naarmate de leeftijd toeneemt.
- Facebook volgt met 53% op de tweede plek. Het sociale platform wordt significant vaker gebruikt door inwoners tussen de 25 en 44 jaar (69%), dan door 65-plussers (33%). Daarnaast gebruiken vrouwen Facebook vaker dan mannen (64% vs. 44%) en wordt het platform vaker gebruikt door inwoners met een MBO opleiding (66% vs. 47%). Mbo'ers maken overigens ook dikwijls vaker gebruik van andere sociale media kanalen.
- Persoonlijke gesprekken (mond tot mond) maken de top drie compleet (51%). Andere media, die door minimaal twee op de vijf worden genoemd, zijn: RTV Drenthe (48%), de website van de gemeente (45%) en de digitale nieuwsbrief van de gemeente (43%). Het zijn vooral 45-plussers die gebruik maken van de digitale nieuwsbrief (53% vs. 14%). Verder wordt de digitale nieuwsbrief vaker gebruikt naarmate men lager is opgeleid.
- Informatie- en inspraakbijeenkomsten (14%) worden met name bezocht door 65-plussers (26%) en hoog opgeleiden (20%). Het zijn ook de 65-plussers die vaker raads- en commissievergaderingen bijwonen (17%).

*Bij deze vraag kon men meerdere antwoorden geven. De percentages tellen daardoor op tot meer dan 100%.
**Alleen de manieren waar groepen significant anders antwoorden worden getoond.

Waardering communicatie

De communicatie vanuit de gemeente krijgt gemiddeld een 6,2 als rapportcijfer

Vraag 6: Hoe waardeert u de communicatie vanuit de gemeente?



Gemiddeld rapportcijfer uitgesplitst naar leeftijd:

Totaal	Leeftijd		
	25-44 jaar	45-64 jaar	65 jaar en ouder
6,2	6,0	6,0	6,6
N 156	18	84	54

Rode cijfers (N) zijn indicatief.

■ Significant hoger dan de andere groepen te samen.
■ Significant lager dan de andere groepen te samen.

Enkele toelichtingen:*

Rapportcijfer 2: "Niet te bereiken, op terugbelverzoeken/mail wordt niet of heel laat gereageerd. Geen inhoudelijke kennis van zaken."

Rapportcijfer 2: "Belangrijke zaken moet je maar net lezen. Voorbeeld is het veegplan Midden-Drenthe. Dit is een voorbeeld van slechte communicatie."

Rapportcijfer 3: "Krijg geen antwoord op mijn mail."

Rapportcijfer 4: "Kan beter en meer. Dagelijks bv. Facebook en eigen website bijhouden."

Rapportcijfer 5: "Omslachtig om iets te vinden."

Rapportcijfer 5: "Alles duurt veel te lang."

Rapportcijfer 6: "Website is erg karig, weinig informatie."

Rapportcijfer 6: "In het weekend is de gemeente niet via telefoonnummer te bereiken bij calamiteiten. Via de mail, v.d. gemeente, iets doorgeven, heeft geen effect, althans duurt dagen; wel direct een ontvangstbevestiging. Maar dat is geen antwoord...."

Rapportcijfer 7: "Met name de inrichting van de website kan gebruiksvriendelijker. Bijvoorbeeld het vinden van beschikbare bouwkavels in de gemeente is een hele zoektocht waarbij je steeds weer andere hits krijgt maar nooit de juiste."

Rapportcijfer 7: "Communicatie over beleid en nieuwe plannen is prima. Communicatie rondom klantcontact (individueel) kan mijns inziens beter."

Rapportcijfer 8: "Doet de gemeente goed vind ik."



- Eén op de vijf inwoners (20%) waardeert de communicatie vanuit de gemeente met een 8 of hoger. Nog eens één derde (33%) geeft een ruim voldoende (rapportcijfer 7).
- Ruim twee op de vijf (44%) geven aan dat de communicatie een punt van aandacht is; zij waardenen dit met een 6 of lager. Gemiddeld wordt de communicatie vanuit de gemeente met een 6,2 beoordeeld.
- 65-plussers geven een hoger gemiddeld rapportcijfer voor de communicatie dan inwoners onder de 65 jaar (6,6 vs. 6,0).
- Kritiek is er met name over de individuele communicatie met inwoners. Er wordt door inwoners geklaagd over de lange responstijd met betrekking tot het afhandelen van vragen/verzoeken. Ook komt het voor dat inwoners helemaal geen reactie krijgen. Wat betreft de website kan de vindbaarheid van bepaalde informatie worden verbeterd.

*Een volledig overzicht van de toelichtingen is te vinden in de online rapportage.

Stellingen met betrekking tot de communicatie

Meedenken en informeren over (beleids)beslissingen en mogelijke veranderingen belangrijkste punten van aandacht

Vraag 7: In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen?

Rode cijfers (N) zijn indicatief.

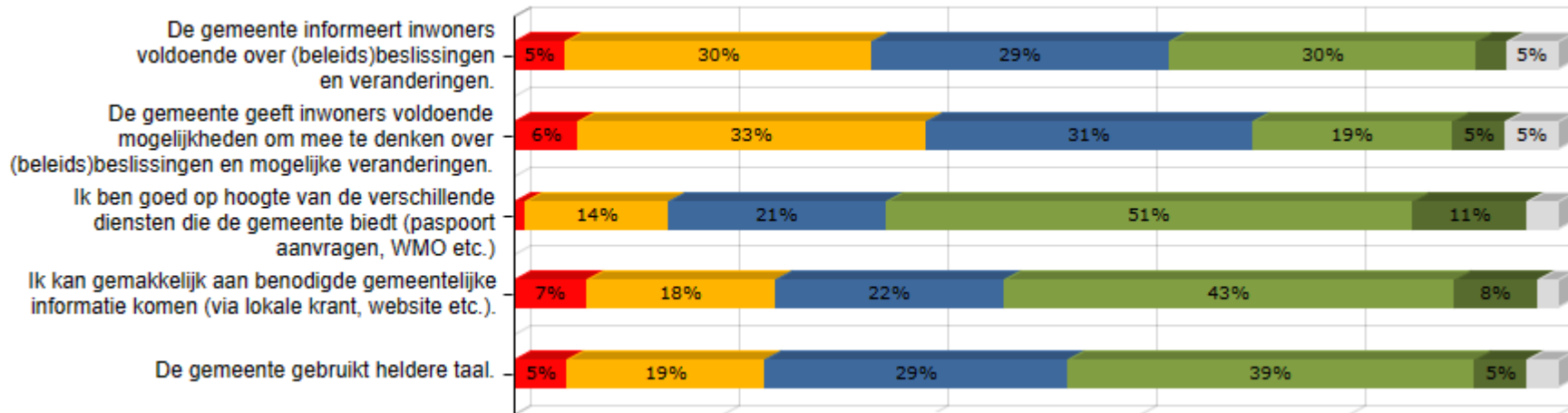
■ Significant hoger dan de andere groepen te samen.

■ Significant lager dan de andere groepen te samen.

GEMEENTE
MIDDEN-DRENTHE



■ Helemaal niet mee eens ■ Niet mee eens ■ Neutraal ■ Mee eens ■ Helemaal mee eens ■ Weet ik niet



Uitsplitsing naar leeftijd en opleiding:

N=161

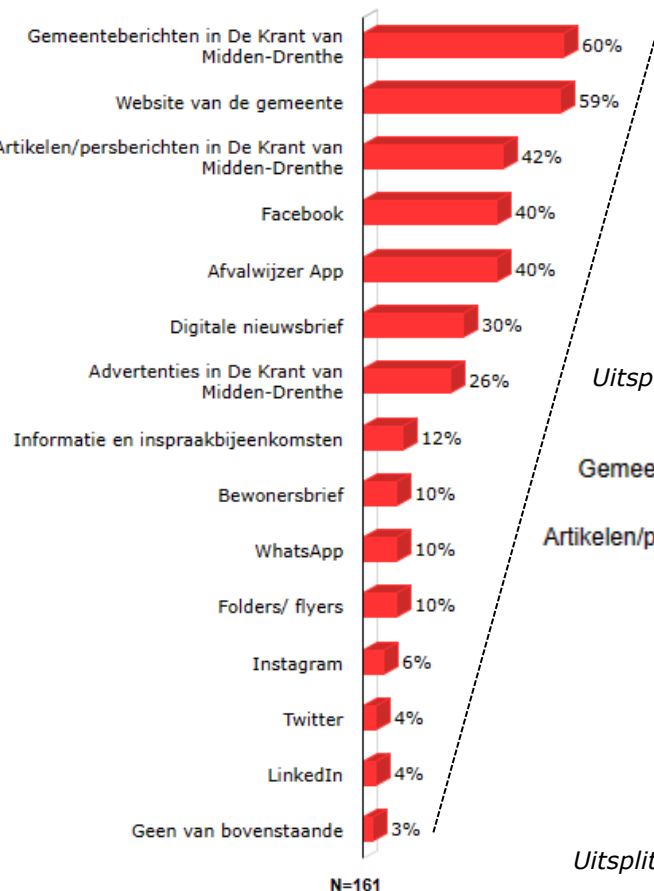
	Totaal	Leeftijd			Opleiding		
		25-44 jaar	45-64 jaar	65 jaar en ouder	Middelbare school of lager	MBO	HBO of WO
De gemeente informeert inwoners voldoende over (beleids)beslissingen en veranderingen.	3,0	2,8	2,8	3,3	3,1	2,7	3,1
N	153	18	81	54	26	48	79
De gemeente geeft inwoners voldoende mogelijkheden om mee te denken over (beleids)beslissingen en mogelijke veranderingen.	2,8	2,7	2,7	3,1	3,0	2,7	2,9
N	152	18	80	54	26	46	80
Ik ben goed op hoogte van de verschillende diensten die de gemeente biedt (paspoort aanvragen, WMO etc.)	3,6	3,4	3,7	3,6	3,8	3,6	3,5
N	156	18	83	55	26	47	83
Ik kan gemakkelijk aan benodigde gemeentelijke informatie komen (via lokale krant, website etc.)	3,3	3,2	3,1	3,6	3,7	2,9	3,4
N	159	18	86	55	27	48	84
De gemeente gebruikt heldere taal.	3,2	3,4	3,0	3,3	3,2	3,0	3,3
N	157	18	85	54	27	47	83

- Ruim drie op de vijf (62%) inwoners zijn goed op de hoogte van de verschillende diensten die de gemeente biedt.
- Nog eens de helft (51%) zegt gemakkelijk aan benodigde gemeentelijk informatie te kunnen komen. Een kwart (25%) zegt dat dit voor hen niet het geval is. Het zijn vooral inwoners met een MBO opleiding die zich gemiddeld vaker negatief uitlaten. Inwoners van 65 jaar en ouder zijn gemiddeld het meest positief.
- Ruim twee op de vijf (44%) inwoners vinden verder dat de gemeente heldere taal gebruikt, 29% antwoordt neutraal en 24% onderschrijft dit niet. Het zijn gemiddeld vaker inwoners met een MBO opleiding die aangeven dat de gemeente *geen* heldere taal gebruikt.
- Het bieden van voldoende mogelijkheden aan inwoners om mee te denken over (beleids)beslissingen en mogelijke veranderingen is een belangrijk punt van aandacht; twee op de vijf (39%) zijn namelijk van mening dat dit nu onvoldoende gebeurt.
- Ook de informatievoorziening naar inwoners over (beleids)beslissingen en veranderingen kan worden verbeterd; ruim één derde (35%) vindt dat de gemeente dit onvoldoende doet.
- 65-plussers zijn gemiddeld nog het meest positief met betrekking tot het meedenken en informeren over (beleids)beslissingen en mogelijke veranderingen.

Meest gebruikte communicatiemiddelen om informatie van de gemeente te verkrijgen

De Krant van Midden-Drenthe, de website van de gemeente en Facebook zijn belangrijke kanalen om informatie te verspreiden

Vraag 8: Welke communicatiemiddelen gebruikt u het meest om informatie van de gemeente Midden-Drenthe te verkrijgen?*



Uitsplitsing naar geslacht:**

	Totaal	Geslacht		
		Man	Vrouw	Anders
Gemeenteberichten in De Krant van Midden-Drenthe	60%	67%	51%	100%
Facebook	40%	33%	48%	100%
N	161	87	73	1

Uitsplitsing naar leeftijd:**

	Totaal	Leeftijd		
		25-44 jaar	45-64 jaar	65 jaar en ouder
Gemeenteberichten in De Krant van Midden-Drenthe	60%	31%	65%	76%
Website van de gemeente	59%	55%	53%	72%
Artikelen/persberichten in De Krant van Midden-Drenthe	42%	25%	35%	64%
Facebook	40%	54%	43%	24%
Digitale nieuwsbrief	30%	15%	32%	40%
Advertenties in De Krant van Midden-Drenthe	26%	10%	24%	41%
Informatie en inspraakbijeenkomsten	12%	0%	10%	25%
Bewonersbrief	10%	5%	8%	18%
WhatsApp	10%	8%	4%	20%
Instagram	6%	14%	1%	7%
N	161	19	87	55

Uitsplitsing naar opleiding:**

	Totaal	Opleiding		
		Middelbare school of lager	MBO	HBO of WO
Facebook	40%	32%	54%	34%
Afvalwijzer App	40%	32%	55%	33%
Advertenties in De Krant van Midden-Drenthe	26%	40%	30%	19%
Instagram	6%	4%	11%	4%
N	161	27	49	85

Rode cijfers (N) zijn indicatief.

Significant hoger dan de andere groepen te samen.

Significant lager dan de andere groepen te samen.

- Drie op de vijf inwoners gebruiken de gemeenteberichten in De Krant van Midden-Drenthe (60%) en/of de website van de gemeente (59%) om informatie van de gemeente Midden-Drenthe te verkrijgen.

- De gemeenteberichten worden nog vaker gelezen door mannen dan door vrouwen (67% vs. 51%). Ook worden de berichten vaker gelezen door inwoners met een hogere leeftijd; 76% van de 65-plussers leest de gemeenteberichten tegenover 31% van de 25-44 jarigen. Wat betreft het lezen van informatie op de website zijn het nog vaker de 65-plussers die zeggen dit kanaal te gebruiken (72% vs. 54%).

- Andere kanalen, die door minimaal twee op de vijf worden gebruikt, zijn: artikelen/persberichten in De Krant van Midden-Drenthe (42%), Facebook (40%) en de Afvalwijzer App (40%).

- Facebook is, naast de website van de gemeente, voor 25-44 jarigen het meest gebruikte kanaal (54%). Het gebruik van Facebook neemt af met de leeftijd. Het omgekeerde is het geval voor artikelen/persberichten in De Krant van Midden-Drenthe; deze worden vaker gelezen naarmate de leeftijd toeneemt.

- Nog eens drie op de tien (30%) lezen de digitale nieuwsbrief van de gemeente. Een kwart (26%) krijgt verder informatie via advertenties in De Krant van Midden-Drenthe.

*Bij deze vraag kon men meerdere antwoorden geven. De percentages tellen daardoor op tot meer dan 100%.

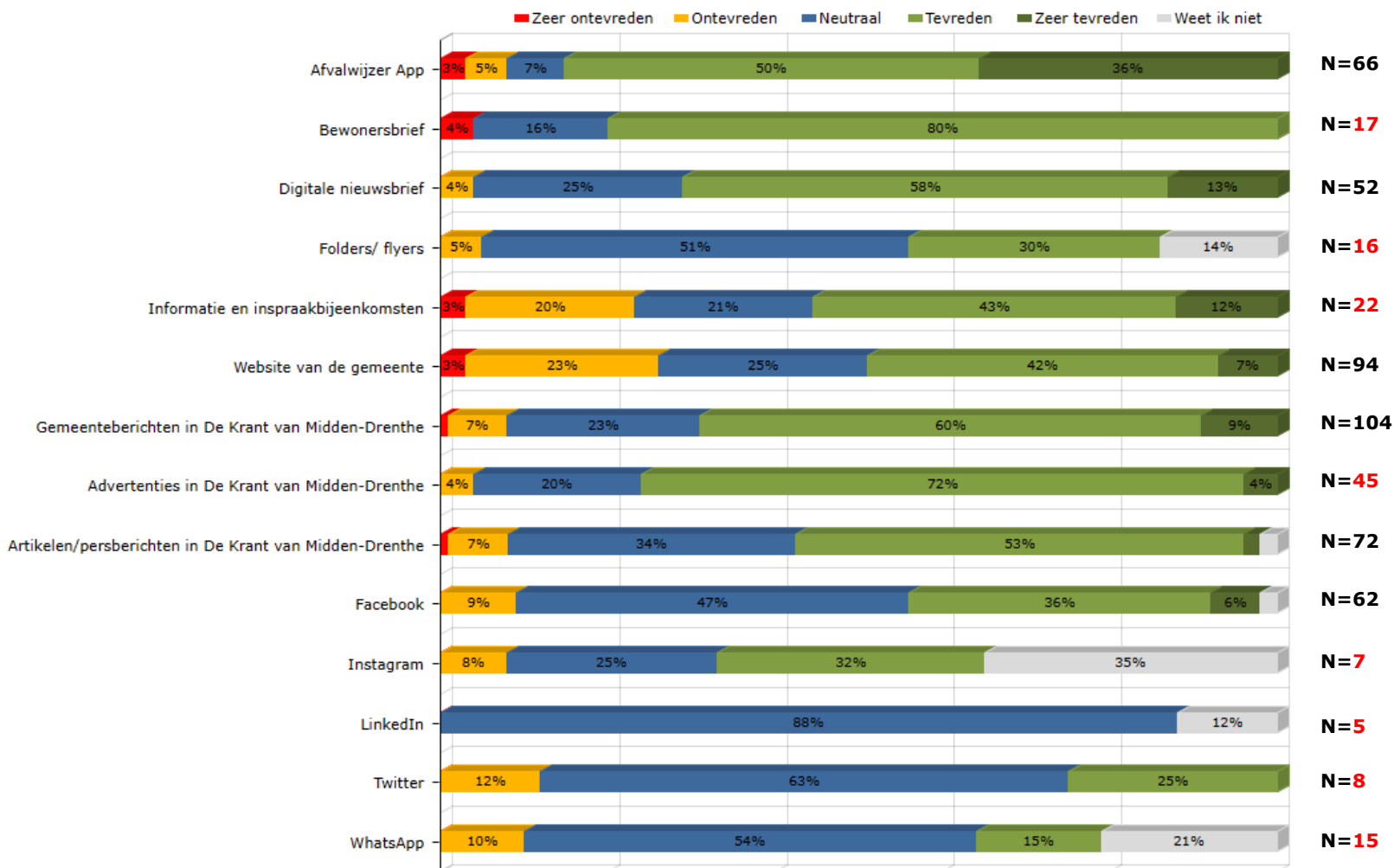
**Alleen de communicatiemiddelen waar groepen significant anders antwoorden worden getoond.

Tevredenheid over de verschillende communicatiemiddelen

De nieuwe website van de gemeente kan nog verder worden verbeterd

Ieder communicatiemiddel is alleen voorgelegd aan de inwoners die in vraag 8 hebben aangegeven deze te gebruiken.

Vraag 9: Hoe tevreden bent u over de manier waarop de gemeente u via de onderstaande communicatiemiddelen informeert?



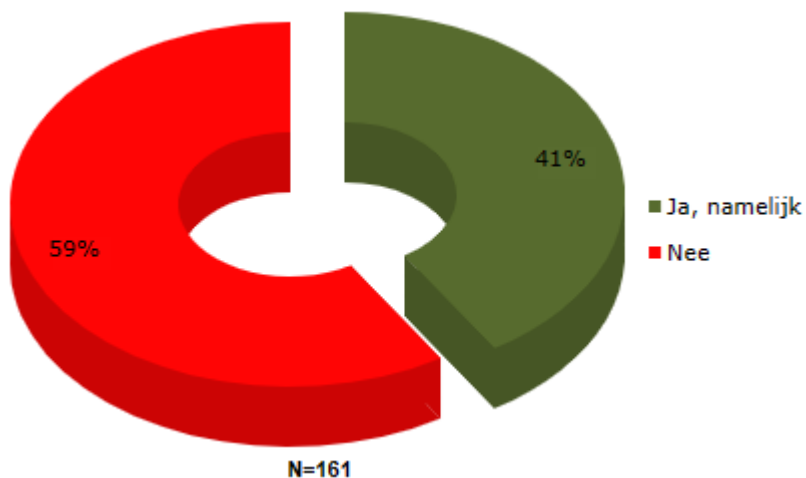
- Over het algemeen zijn inwoners tevreden over de manier waarop de gemeente hen via de gebruikte communicatiekanalen informeert.
- Alleen over de communicatie via de website en de communicatie via informatie- en inspraakbijeenkomsten heerst enige ontevredenheid; ongeveer een kwart laat zich hier negatief over uit.
- De nieuwe website van de gemeente mist volgens inwoners informatie die voorheen wel te vinden was. Ook kan de website overzichtelijker en werkt de zoekfunctie nog niet naar behoren.

Rode cijfers (N) zijn indicatief.

Suggesties voor andere/ nieuwe vormen van communicatie

Twee op de vijf inwoners hebben een suggestie met betrekking tot de communicatie

Vraag 10: Heeft u suggesties voor andere/nieuwe vormen van communicatie die de gemeente zou kunnen gebruiken?



Enkele suggesties:*

"Beter website, waarbij het vooral zit in de zoekmachine denk ik. Informatie is er wel, maar moeizaam te vinden."

"De gemeente had eerder een app met 3 pagina's. Namelijk. 1 voor het afval, 1 voor meldingen en 1 voor aanvragen zichtbaar op een kaart. Die mag wel weer terug komen."

"Doelgroepen sneller en beter informeren over zaken die bij de gemeente spelen. Bijvoorbeeld over woningbouw voor een specifiek dorp."

"Geef eens reacties op sociale media, daar is het namelijk voor bedoeld. Laat inwoners echt participeren i.p.v. nep participatie toneel spel."

"Meer enquêtes over specifieke onderwerpen."

"Meer met beeldmateriaal werken, filmpjes, meer aandacht voor mensen met een beperking."

"Simpele taal gebruiken."

"Regelmatig een folder uitgeven waar goede informatie in staat, zeker voor de inwoners waar informatie staat voor bijvoorbeeld de minima."

- De suggesties hebben o.a. betrekking op het verder verbeteren van de nieuwe website. Ook het in ere herstellen van de app waar, naast informatie over afval, ook andere informatie over de gemeente was te vinden wordt een aantal keer genoemd.
- Daarnaast vinden inwoners het van belang dat als beleid een bepaalde doelgroep raakt, er nog meer moeite wordt gedaan om deze groep (persoonlijk) te informeren.
- Heldere taal gebruiken en werken met beeldmateriaal, zodat iedereen de communicatie begrijpt, is een andere suggestie. Tot slot wordt door een aantal de oproep gedaan om inwoners meer te laten participeren en de communicatie met inwoners (luisteren, voorzien van een antwoord, persoonlijker maken) te verbeteren.

Belangrijkste onderwerpen waar inwoners van op de hoogte willen blijven

Nieuws uit de wijk meest genoemde onderwerp

Vraag 11: Wat zijn voor u de belangrijkste onderwerpen waar u graag van op de hoogte wilt blijven?*



Rode cijfers (N) zijn indicatief.

- Significant hoger dan de andere groepen te samen.
- Significant lager dan de andere groepen te samen.

Uitsplitsing naar geslacht:**

Voorzieningen (scholen, theater, bibliotheek, etc.)	Geslacht			
	Totaal	Man	Vrouw	Anders
	37%	30%	46%	100%
N	161	87	73	1

Uitsplitsing naar leeftijd:**

Openbare orde en veiligheid	Leeftijd			
	Totaal	25-44 jaar	45-64 jaar	65 jaar en ouder
	57%	35%	63%	66%
Calamiteiten	52%	74%	48%	41%
Zorg en Welzijn	52%	51%	43%	66%
Energietransitie en klimaat	43%	30%	41%	56%
N	161	19	87	55

Uitsplitsing naar opleiding:**

Nieuws uit de wijk	Opleiding			
	Totaal	Middelbare school of lager	MBO	HBO of WO
	78%	63%	79%	81%
Openbare orde en veiligheid	57%	74%	63%	49%
N	161	27	49	85

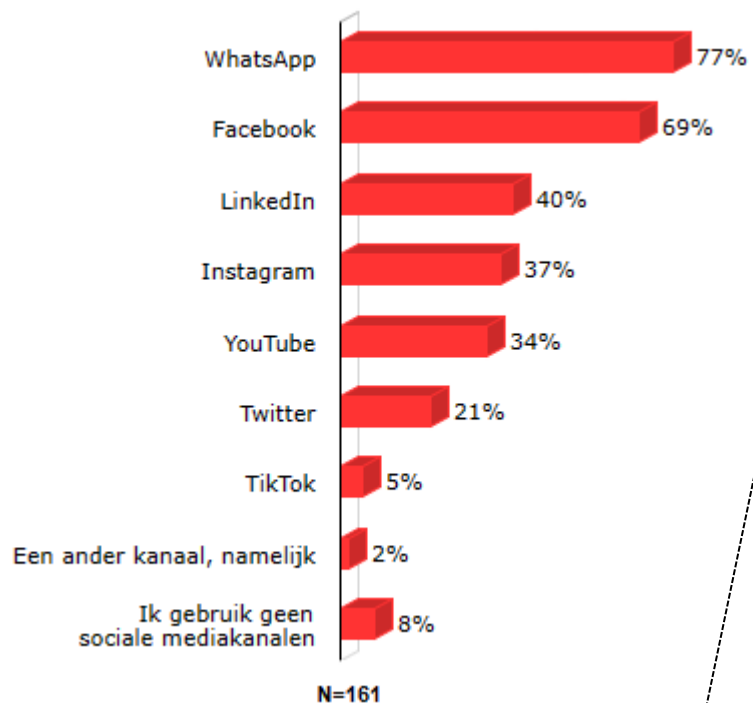
- Inwoners willen over tal van onderwerpen graag op de hoogte blijven. Het meest genoemde onderwerp is nieuws uit de wijk (78%). Ook bereikbaarheid en verkeersmaatregelen worden door zeven op de tien (71%) genoemd. De afvalinzameling (66%) maakt de top drie compleet.
- Nog eens (bijna) drie op de vijf willen ook graag op de hoogte blijven van besluiten en vergaderingen van de gemeenteraad (61%), officiële bekendmakingen (60%) en/of de dienstverlening (59%).
- Opvallend is dat slechts één op de acht (12%) graag op de hoogte wil blijven van bezoeken die de burgemeesters en wethouders afleggen; dit terwijl dit wel bijdraagt aan een gevoel van zichtbaarheid.
- Vrouwen willen vaker op de hoogte blijven van voorzieningen dan mannen (46% vs. 30%). Het zijn de jongere inwoners (tussen de 25-44 jaar) die significant vaker calamiteiten noemen (74% vs. 45%). 65-plussers willen vaker op de hoogte blijven van onderwerpen die te maken hebben met zorg en welzijn (66% vs. 46%) en de energietransitie /klimaat (56% vs. 37%).

*Bij deze vraag kon men meerdere antwoorden geven. De percentages tellen daardoor op tot meer dan 100%.
**Alleen de onderwerpen waar groepen significant anders antwoorden worden getoond.

Sociale media (1)

Facebook is met stip het meest gebruikte sociale mediaplatform; WhatsApp wordt door meer dan driekwart gebruikt als berichtenservice

Vraag 12: Welke sociale mediakanalen gebruikt u?*



Uitsplitsing naar geslacht:**

	Totaal	Geslacht		
		Man	Vrouw	Anders
Facebook	69%	58%	82%	100%
Instagram	37%	28%	46%	100%
Twitter	21%	27%	14%	100%
N	161	87	73	1

Uitsplitsing naar leeftijd:**

	Totaal	Leeftijd		
		25-44 jaar	45-64 jaar	65 jaar en ouder
Facebook	69%	80%	72%	58%
LinkedIn	40%	61%	45%	15%
Instagram	37%	53%	37%	23%
YouTube	34%	49%	29%	28%
TikTok	5%	13%	2%	3%
N	161	19	87	55

Uitsplitsing naar opleiding:**

	Totaal	Opleiding		
		Middelbare school of lager	MBO	HBO of WO
LinkedIn	40%	10%	30%	54%
N	161	27	49	85

- Meer dan driekwart (77%) van de inwoners gebruikt WhatsApp als berichtenservice. Van de genoemde sociale media platformen wordt Facebook met stip het meest gebruikt (69%).
- Meer dan één derde gebruikt (ook) LinkedIn (40%), Instagram (37%) en/of YouTube (34%). Twitter wordt door één op de vijf (21%) gebruikt en TikTok door 5%.
- Vrouwen zitten nog vaker op Facebook dan mannen (82% vs. 58%). Dit is ook het geval voor Instagram (46% vs. 28%).
- Jonge inwoners tussen de 25 en 44 jaar zijn verder vaker op de platformen LinkedIn (61% vs. 33%), Instagram (53% vs. 31%), YouTube (49% vs. 29%) en TikTok (13% vs. 2%) te vinden.
- Wat betreft opleiding geldt: hoe hoger men is opgeleid, hoe vaker inwoners actief zijn op LinkedIn.

Rode cijfers (N) zijn indicatief.

- Significant hoger dan de andere groepen te samen.
- Significant lager dan de andere groepen te samen.

*Bij deze vraag kon men meerdere antwoorden geven. De percentages tellen daardoor op tot meer dan 100%.

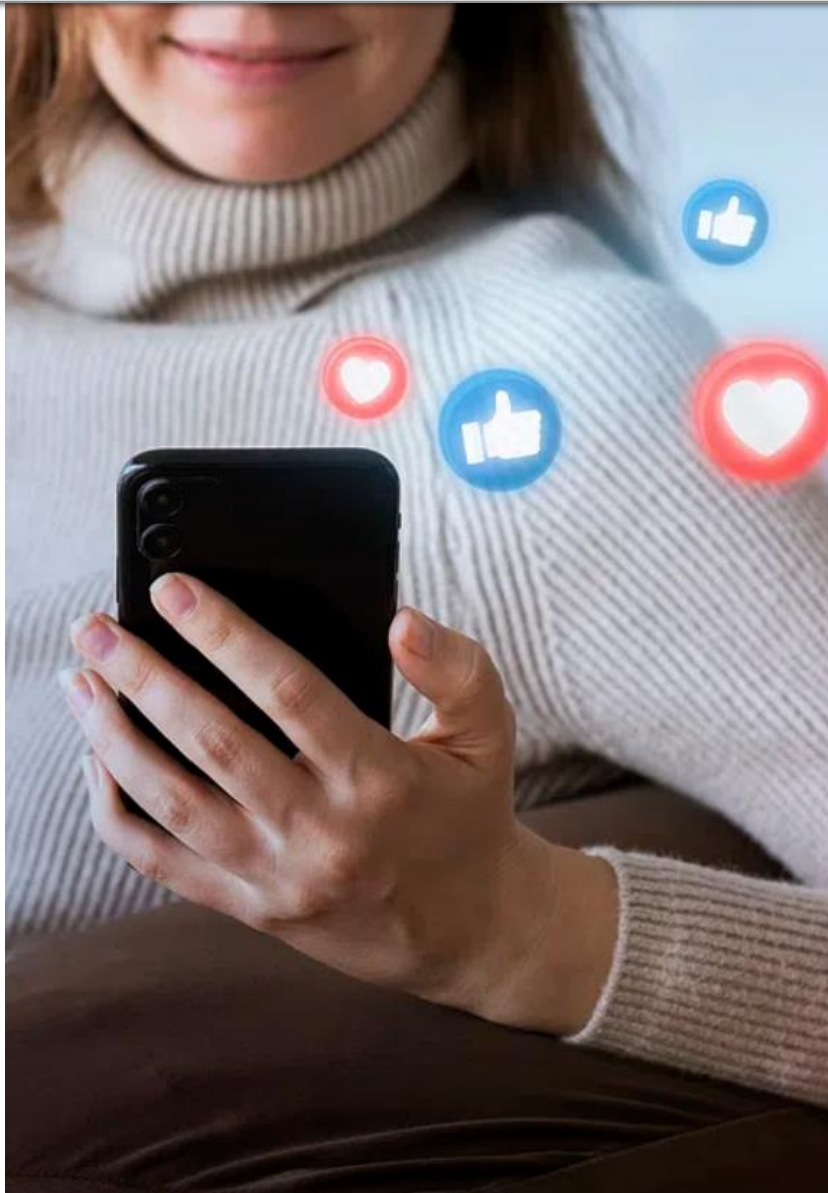
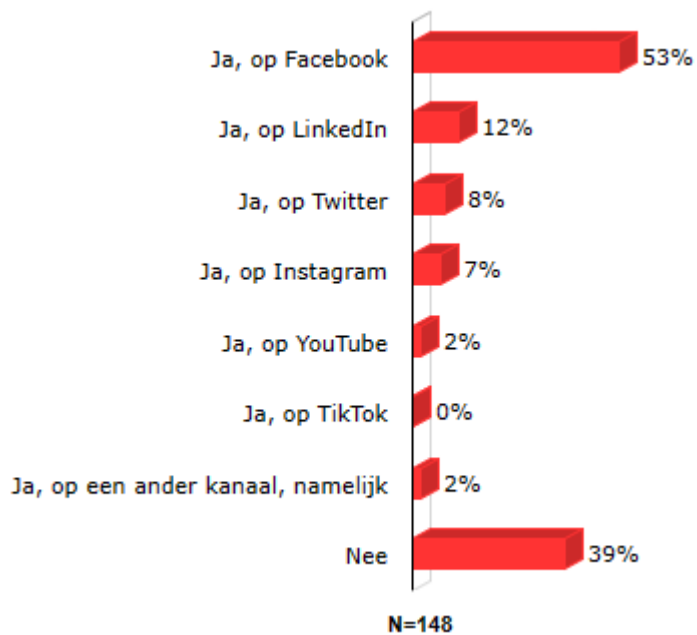
**Alleen de kanalen waar groepen significant anders antwoorden worden getoond.

Sociale media (2)

Facebook is hét platform waarop inwoners de gemeente volgen

Deze vraag is alleen voorgelegd aan inwoners die gebruik maken van sociale mediakanalen.

Vraag 13: Volgt u de gemeente Midden Drenthe op één of meerdere sociale mediakanalen?*



- Drie op de vijf (61%) inwoners, die actief zijn op sociale media, volgen de gemeente Midden-Drenthe op één of meerdere kanalen. Facebook wordt met 53% met stip het meest genoemd.
- Op de andere platformen wordt de gemeente een stuk minder vaak gevolgd. Eén op de acht (12%) volgt de gemeente Midden-Drenthe (ook) op LinkedIn, 8% op Twitter en 7% op Instagram. YouTube wordt door 2% genoemd.

Sociale media (3)

Sociale media is een geschikt medium om calamiteiten op te melden

Deze vraag is alleen voorgelegd aan inwoners die gebruik maken van sociale mediakanalen.

Vraag 14: Hieronder ziet u nogmaals de verschillende onderwerpen. Over welke onderwerpen wilt u graag op de hoogte blijven via de sociale mediakanalen van de gemeente?*



Rode cijfers (N) zijn indicatief.

- Significant hoger dan de andere groepen te samen.
- Significant lager dan de andere groepen te samen.

Uitsplitsing naar geslacht:**

	Totaal	Geslacht		
		Man	Vrouw	Anders
Dienstverlening	48%	35%	62%	100%
Bewonersbijeenkomsten	38%	30%	47%	100%
Sport, cultuur en evenementen	33%	26%	42%	100%
Voorzieningen (scholen, theater, bibliotheek, etc.)	32%	20%	46%	100%
Ik heb geen behoefte om op de hoogte te blijven	11%	16%	6%	0%
N	148	80	67	1

Uitsplitsing naar leeftijd:**

	Totaal	Leeftijd		
		25-44 jaar	45-64 jaar	65 jaar en ouder
Bereikbaarheid en verkeersmaatregelen	63%	75%	67%	48%
Calamiteiten (branden, grote ongelukken, etc.)	51%	73%	50%	35%
Besluiten en vergaderingen van de gemeenteraad	50%	67%	40%	50%
Dienstverlening	48%	68%	40%	44%
Openbare orde en veiligheid	40%	43%	47%	27%
Sport, cultuur en evenementen	33%	48%	33%	20%
N	148	18	82	48

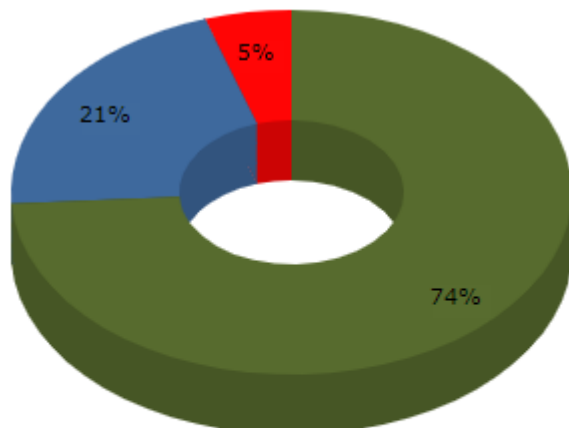
- De top 3 van onderwerpen waar inwoners via sociale media op de hoogte van willen blijven is gelijk aan de drie meest genoemde onderwerpen in het algemeen.
- Ook de andere onderwerpen worden veelal in dezelfde volgorde genoemd. Berichtgeving over calamiteiten vormt daarbij een uitzondering. Dit staat op de vierde plek wat betreft onderwerpen waar men via sociale media op de hoogte van wil blijven. In het algemeen (zie vraag 11) worden calamiteiten pas op de tiende plek genoemd. De snelheid waarmee inwoners via sociale media bereikt kunnen worden heeft hier hoogstwaarschijnlijk mee te maken.
- In totaal geven één op de tien (11%) inwoners aan niet op de hoogte te hoeven blijven van gemeentelijk nieuws via sociale media. Het zijn vaker mannen die hier geen behoefte aan hebben dan vrouwen (16% vs. 6%).
- Vrouwen en jongere inwoners noemen meer onderwerpen waar ze op de hoogte van willen blijven via sociale media dan mannen en oudere inwoners.

*Bij deze vraag kon men meerdere antwoorden geven. De percentages tellen daardoor op tot meer dan 100%.
**Alleen de onderwerpen waar groepen significant anders antwoorden worden getoond.

Website (1)

Bijna alle ondervraagde inwoners komen minimaal ééns per jaar op de website van de gemeente; driekwart heeft ook de vernieuwde website al bezocht

Vraag 15: Heeft u in de afgelopen 12 maanden weleens de website van de gemeente bezocht? Zo ja, wanneer heeft u de website voor het laatst bezocht?



N=161

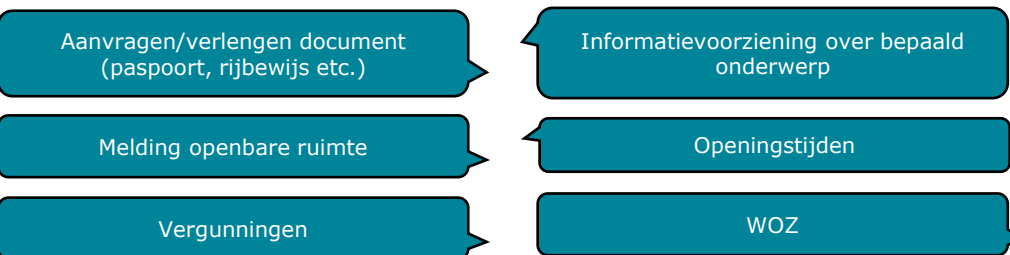
- Ja, in februari 2023 of later
- Ja, eerder dan in februari 2023
- Nee, ik heb in de afgelopen 12 maanden de website niet bezocht

Uitsplitsing naar geslacht:

	Geslacht			
	Totaal	Man	Vrouw	Anders
Ja, in februari 2023 of later	74%	70%	79%	100%
Ja, eerder dan in februari 2023	21%	27%	14%	0%
Nee, ik heb in de afgelopen 12 maanden de website niet bezocht	5%	3%	7%	0%
N	161	87	73	1

Vraag 16: Waarvoor heeft u de website in de afgelopen 12 maanden bezocht?

Enkele veel genoemde redenen:*



- Ruim negen op de tien (95%) inwoners hebben in de afgelopen 12 maanden weleens de website van de gemeente bezocht.
- Driekwart (74%) is in februari 2023 of later voor het laatst op de website geweest en heeft dus de vernieuwde website al gezien. Eén op de vijf (21%) is eerder dan in februari 2023 voor het laatst op de website geweest.
- Mannen hebben vaker de vernieuwde website nog niet bezocht dan vrouwen (27% vs. 14%).

Rode cijfers (N) zijn indicatief.

- Significant hoger dan de andere groepen te samen.
- Significant lager dan de andere groepen te samen.

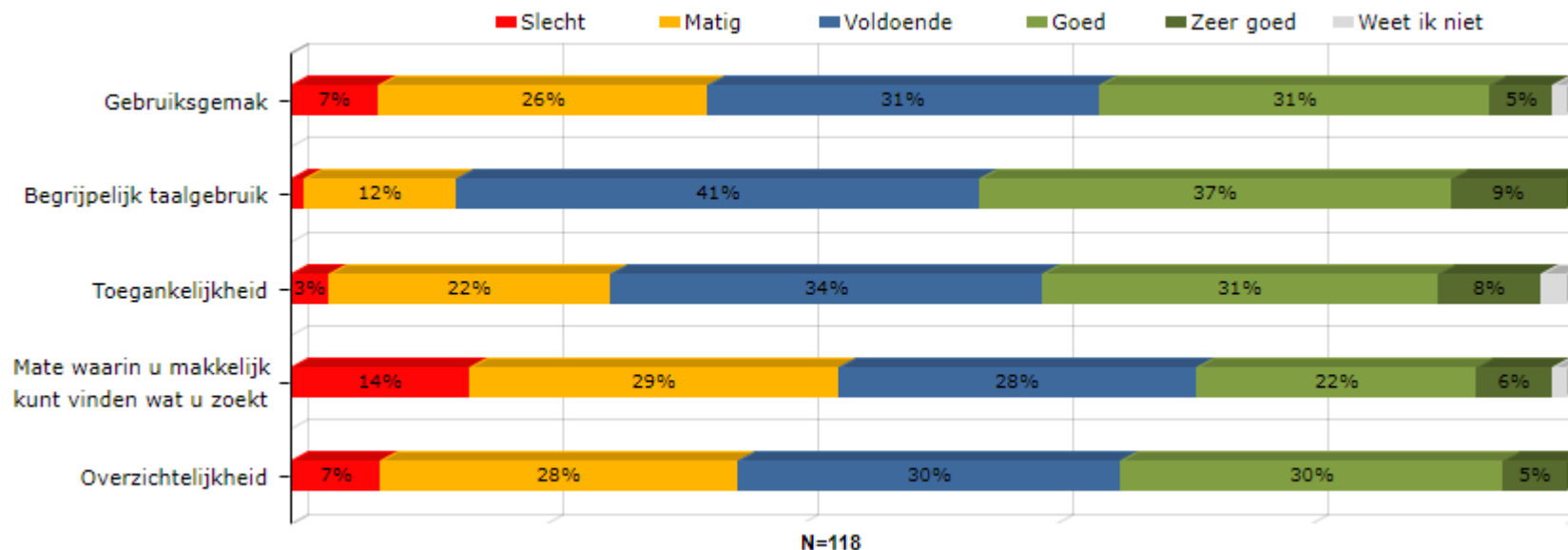
*Een volledig overzicht van de redenen is te vinden in de online rapportage.

Website (2)

De nieuwe website van de gemeente verdient nog enige aandacht

Er is een selectie gemaakt op inwoners die de nieuwe site reeds hebben bezocht.

Vraag 17: Kunt u de website van de gemeente Midden-Drenthe beoordelen op de onderstaande aspecten?



Gemiddelden uitgesplitst naar leeftijd en opleiding (1=Slecht, 2=Matig, 3=Voldoende, 4=Goed, 5=Zeer goed):*

	Totaal	Leeftijd			Opleiding		
		25-44 jaar	45-64 jaar	65 jaar en ouder	Middelbare school of lager	MBO	HBO of WO
Gebruiksgemak	3,0	3,3	2,8	3,1	3,2	2,7	3,2
N	117	15	63	39	18	36	63
Mate waarin u makkelijk kunt vinden wat u zoekt	2,8	3,1	2,4	2,9	3,1	2,6	2,8
N	117	15	63	39	18	36	63

Rode cijfers (N) zijn indicatief.

- Significant hoger dan de andere groepen te samen.
- Significant lager dan de andere groepen te samen.

- De vernieuwde website bevat begrijpelijk taalgebruik; 46% beoordeelt dit als goed tot zeer goed en slechts 13% laat zich hier negatief over uit.
- De toegankelijkheid (39%) en het gebruiksgemak (36%) worden door bijna twee op de vijf als goed tot zeer goed beoordeeld. Op beide aspecten heerst echter ook kritiek. Eén derde (33%) laat zich negatief uit over het gebruiksgemak en een kwart (25%) beoordeelt de toegankelijkheid als matig tot slecht.
- Ook wat betreft de overzichtelijkheid en de mate waarin men makkelijk kan vinden wat men zoekt is nog een slag te slaan; respectievelijk 35% en 43% van de inwoners laten zich hier negatief over uit.
- In de toelichting wordt onder andere geklaagd over het feit dat niet alle informatie van de vorige site is overgezet naar de nieuwe website; bepaalde zaken zijn niet meer te vinden. Verder kan de zoekfunctie op de vernieuwde site en de navigatie worden verbeterd.

*Alleen de aspecten waar groepen significant anders antwoorden worden getoond.

Contact met de gemeente (1)

Het meeste contact met de gemeente vindt plaats op manieren die gemeengoed zijn

Vraag 18: Heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente? Zo ja, op welke manier heeft u voor het laatst contact gehad met de gemeente?



Rode cijfers (N) zijn indicatief.

■ Significant hoger dan de andere groepen te samen.

■ Significant lager dan de andere groepen te samen.



Uitsplitsing naar geslacht:*

	Geslacht			
	Totaal	Man	Vrouw	Anders
Ja, via een formulier op de website	7%	3%	13%	0%
N	161	87	73	1

Uitsplitsing naar leeftijd:*

	Leeftijd			
	Totaal	25-44 jaar	45-64 jaar	65 jaar en ouder
Ja, persoonlijk op het gemeentehuis	24%	39%	16%	22%
Ja, via e-mail	13%	9%	9%	23%
Ja, via een berichtendienst zoals WhatsApp	4%	0%	9%	0%
Ja, via sociale media (Twitter, Facebook, LinkedIn, Instagram etc.)	1%	0%	0%	3%
Nee, ik heb geen contact gehad met de gemeente	19%	5%	28%	18%
N	161	19	87	55

Uitsplitsing naar opleiding:*

	Opleiding			
	Totaal	Middelbare school of lager	MBO	HBO of WO
Ja, via een berichtendienst zoals WhatsApp	4%	10%	7%	1%
Ja, via sociale media (Twitter, Facebook, LinkedIn, Instagram etc.)	1%	0%	3%	0%
Nee, ik heb geen contact gehad met de gemeente	19%	28%	26%	13%
N	161	27	49	85

- Vier op de vijf inwoners (81%) hebben in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente. Jongere inwoners (tussen de 25 en 44 jaar) het vaakst (95%) en inwoners in de leeftijd tussen de 45 en 64 jaar het minst vaak (72%). Het meeste contact vindt plaats op manieren die gemeengoed zijn.
- Zo heeft een kwart (24%) voor het laatst persoonlijk op het gemeentehuis contact gehad, 21% voor het laatst via de telefoon en 13% voor het laatst via e-mail.
- Vrouwen hebben vaker voor het laatst via een formulier op de website contact gehad (13% vs. 3%). Jongere inwoners (tussen de 25 en 44 jaar) zijn meer persoonlijk op het gemeentehuis geweest (39% vs. 18%), terwijl ouderen vaker voor het laatst via e-mail contact hebben gehad (23% vs. 9%). Contact via een berichtendienst wordt wat betreft leeftijdsgroepen alleen genoemd door inwoners in de leeftijd van 45 t/m 64 jaar (9%).
- HBO en WO'ers hebben in de afgelopen 12 maanden significant vaker contact gehad met de gemeente dan inwoners met een lagere opleiding (87% vs. 74%).

*Alleen de manieren waar groepen significant anders antwoorden worden getoond.

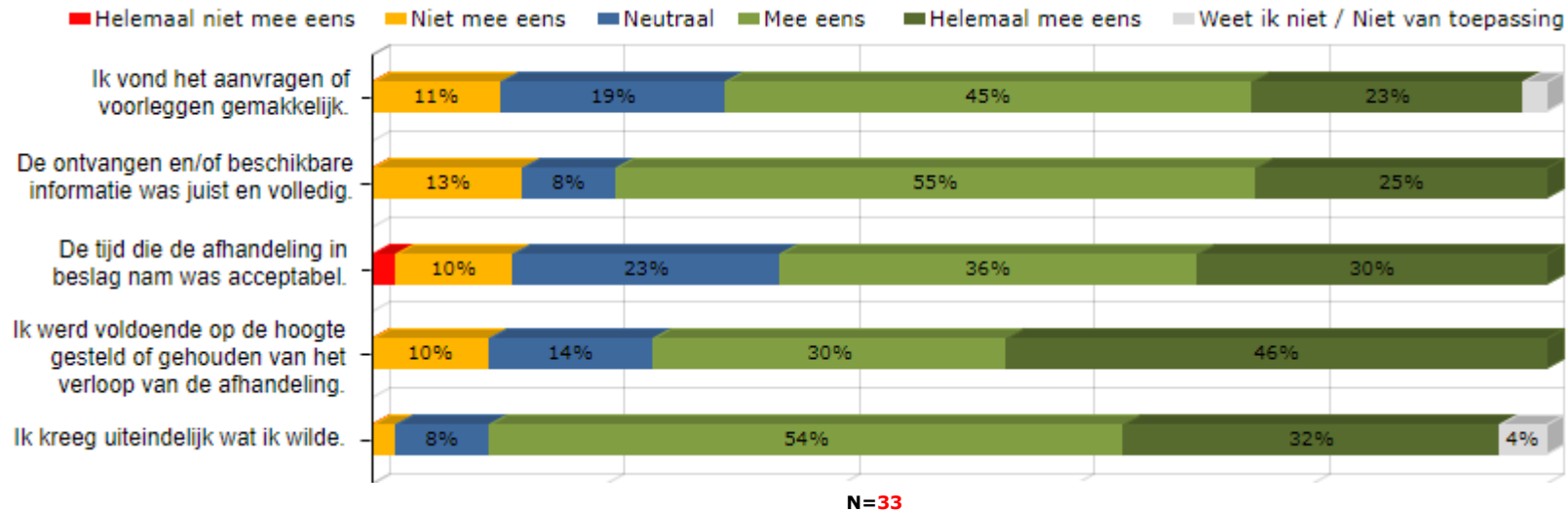
Contact met de gemeente (2)

Inwoners zijn uitermate te spreken over het persoonlijke contact op het gemeentehuis

De drie meest voorkomende manieren van contact (zie vraag 18) nader bekeken.

Vraag 19: Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen met betrekking tot uw laatste contact met de gemeente?

Persoonlijk op het gemeentehuis:



Rode cijfers (N) zijn indicatief.

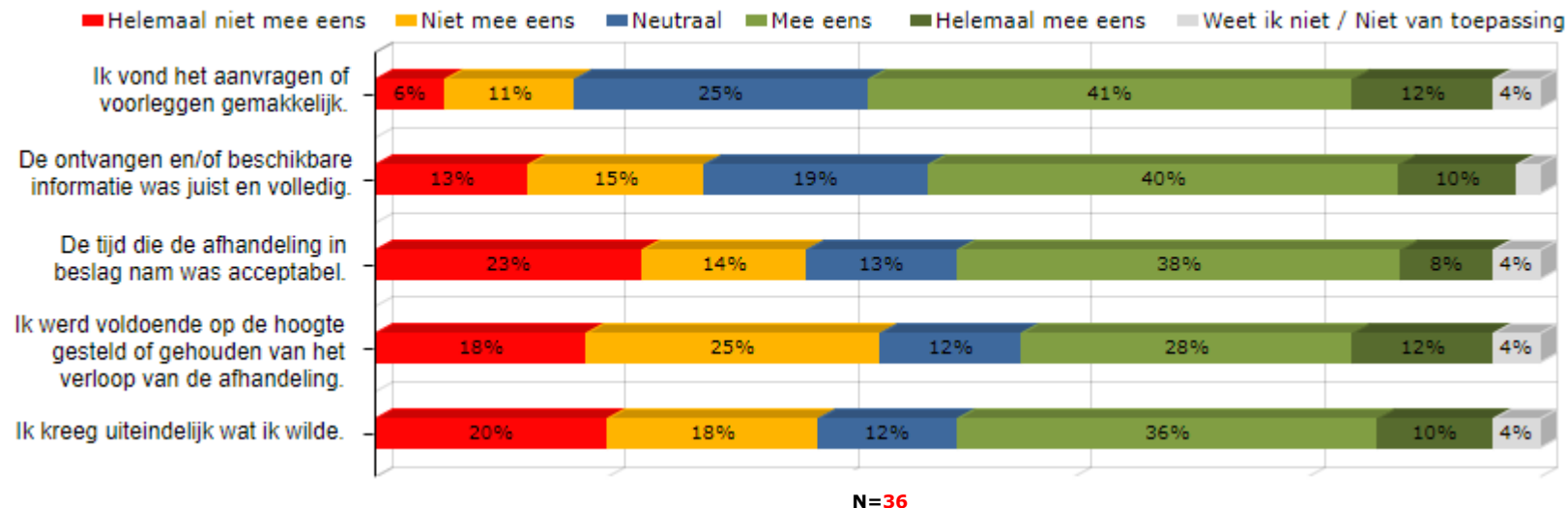
- Inwoners zijn uitermate te spreken over het persoonlijke contact op het gemeentehuis. Maximaal één op de acht (13%) laat zich negatief uit met betrekking tot één van de stellingen over dit contact. Bijna negen op de tien (86%) hebben via persoonlijk contact uiteindelijk gekregen wat ze wilden.
- Met betrekking tot het contact via de telefoon en de e-mail zijn er aandachtspunten (zie sheet op de volgende pagina).
- Het voldoende op de hoogte houden van het verloop van de afhandeling is daarbij het punt waar de meeste kritiek op wordt geuit. Zowel met betrekking tot het telefonische contact (43%) als het contact via e-mail (40%) zijn twee op de vijf hier niet over te spreken.
- Uiteindelijk hebben bijna twee op de vijf inwoners via de telefoon (38%) of via e-mail (37%) niet gekregen wat ze wilden.

Contact met de gemeente (3)

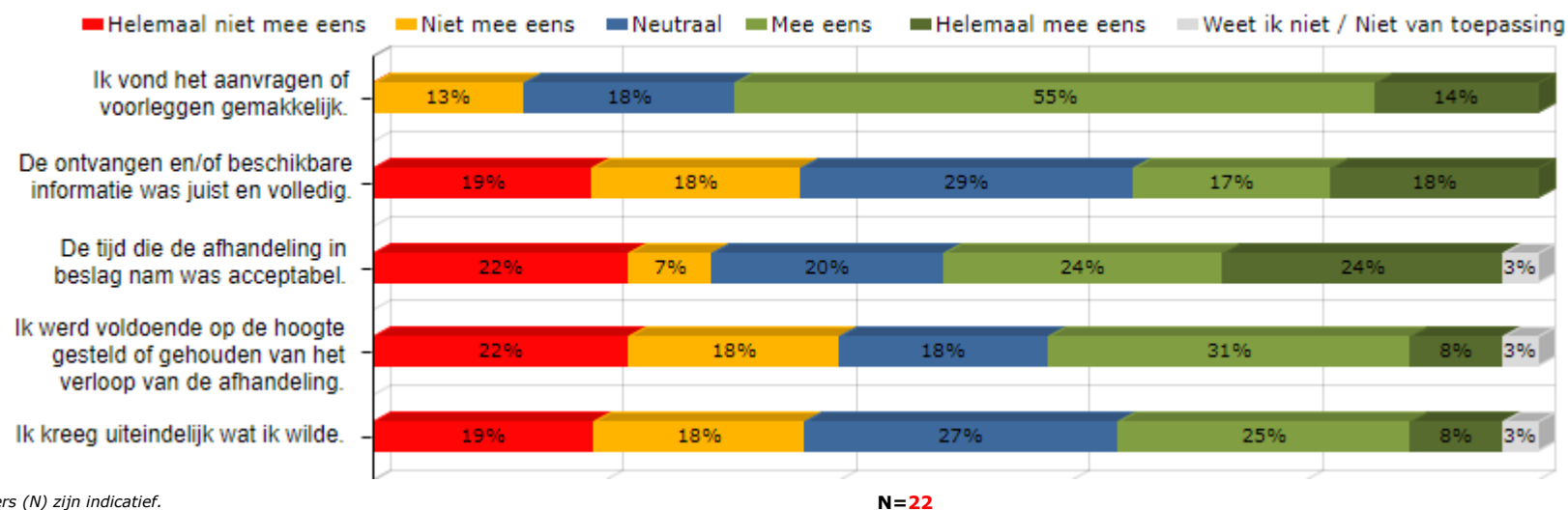
Bijna twee op de vijf inwoners hebben via de telefoon of via e-mail niet gekregen wat ze wilden

De tevredenheid over de drie meest voorkomende manieren van contact (zie vraag 18) wordt getoond.

Via de telefoon:



Via e-mail:



Rode cijfers (N) zijn indicatief.

Contact met de gemeente (4)

Drie op de vijf geven de voorkeur aan contact via e-mail

Vraag 20: Op welke manier(en) heeft u bij voorkeur contact met de gemeente als u een vraag heeft of een verzoek wilt indienen?*



Uitsplitsing naar leeftijd:**

	Totaal	Leeftijd		
		25-44 jaar	45-64 jaar	65 jaar en ouder
Via e-mail	60%	46%	58%	74%
Via de telefoon	50%	30%	62%	51%
Via een berichtendienst zoals WhatsApp	22%	10%	22%	31%
Persoonlijk in eigen huis	7%	0%	10%	8%
N	161	19	87	55

Uitsplitsing naar opleiding:**

	Totaal	Opleiding		
		Middelbare school of lager	MBO	HBO of WO
Persoonlijk op het gemeentehuis	55%	60%	66%	47%
Via de telefoon	50%	72%	52%	44%
Via videobellen	4%	12%	3%	3%
N	161	27	49	85

Rode cijfers (N) zijn indicatief.

- Significant hoger dan de andere groepen te samen.
- Significant lager dan de andere groepen te samen.

- Ook de drie meest genoemde manier(en) hoe men bij voorkeur contact heeft met de gemeente zijn de manieren die gemeengoed zijn. Zo geven drie op de vijf (60%) er de voorkeur aan om contact te hebben via e-mail. Hoe ouder men is, hoe meer de voorkeur naar dit kanaal uitgaat.
- Verder kiest ongeveer de helft (ook) voor persoonlijk contact op het gemeentehuis (55%) en/of contact via de telefoon (50%).
- Inwoners met een HBO of WO opleiding kiezen *minder* vaak voor persoonlijk contact op het gemeentehuis (47% vs. 64%). Voor telefonisch contact wordt vaker gekozen door inwoners in de leeftijd van 45-64 jaar (62% vs. 41%) en door inwoners die een lagere opleiding hebben afgerond (72% vs. 47%).
- Aan een formulier op de website geeft in totaal 35% de voorkeur en één op de vijf (22%) wil graag gebruikmaken van een berichtendienst zoals WhatsApp. De voorkeur voor WhatsApp neemt toe naarmate inwoners ouder zijn.
- Inwoners met een lage opleiding kiezen opvallend vaker voor videobellen (12% vs. 3%).

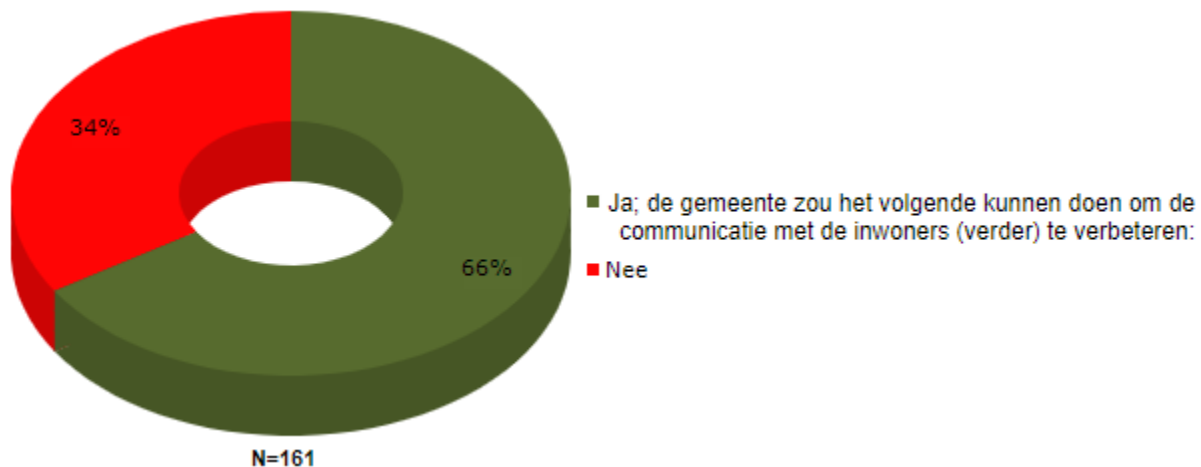
*Bij deze vraag kon men meerdere antwoorden geven. De percentages tellen daardoor op tot meer dan 100%.

**Alleen de manieren waar groepen significant anders antwoorden worden getoond.

Verbeterpunten huidige communicatie met de inwoners

Tweederde heeft één of meerdere suggesties om de communicatie met de inwoners (verder) te verbeteren

Vraag 21: Zijn er onderdelen van de huidige communicatie van de gemeente die u graag verbeterd zou zien?



Enkele suggesties:*

"Actief mailen als er een vergunning wordt verleend binnen een straal van 5 km van je woonadres."

"Als er werkzaamheden in de straat zijn, zou ik dat graag willen weten, en niet 's morgens wakker worden en zien dat ze bezig zijn."

"Als je iets hebt via de gemeente krijg je automatisch een nummer. Ik zou het mooi vinden als je b.v. na 2 week bericht krijgt over hoe en wat. Als het niet wordt opgepakt of langer duurt i.v.m. drukte of wat dan ook is ook fijn om te weten."

"Betere zoekfunctie website."

"De oude gemeente app met mogelijkheden voor meldingen en afvalwijzer etc. herstellen en mogelijk uitbreiden."

"Met name opvolging. Niet na één contactmoment het erbij laten."

"Organiseer inloopbijeenkomsten in dorpen en wijken, zodat inwoners laagdrempelig in gesprek kunnen over allerlei zaken."

"Na mail contact een persoonlijk onderhoud voor nader gesprek."

"Persoonlijk contact."

"Sneller reageren op vragen van burgers of op ingediende verzoeken."

"WhatsApp weer opengooien."

"Luisteren naar bewoners en lezen wat ze schrijven."

"Zonder afspraak binnen lopen en geholpen worden."

- Tweederde (66%) heeft één of meerdere suggesties om de communicatie met de inwoners (verder) te verbeteren.
- De suggesties hebben o.a. betrekking op het beter informeren van de doelgroep. De gemeente moet ervoor zorgen dat in ieder geval de inwoners die het aangaat op de hoogte zijn van zaken.
- Verder kan er beter/sneller gereageerd worden op vragen en verzoeken van inwoners. In de afhandeling is het daarbij van belang om daadwerkelijk te lezen en te luisteren, alsmede regelmatig een terugkoppeling te geven van de status; zo weten inwoners waar ze aan toe zijn en hoe lang iets eventueel nog duurt.
- De website kan verder worden verbeterd door er meer informatie op te plaatsen en de zoekfunctie te verbeteren.
- Daarnaast wordt de oude app van de gemeente gemist en zou men graag zien dat het contact opnemen via WhatsApp weer beschikbaar wordt gemaakt.
- Ook is er behoefte aan meer (laagdrempelig) persoonlijk contact. Dit kan onder meer worden bereikt door inloopbijeenkomsten te organiseren, door na e-mail contact eventueel een persoonlijk gesprek in te plannen en door het weer mogelijk te maken om zonder afspraak bij de gemeente terecht te kunnen.

Conclusie

De Krant van Midden-Drenthe en Facebook belangrijke externe kanalen

- De Krant van Midden-Drenthe is het meest genoemde kanaal dat inwoners gebruiken om op de hoogte te blijven van het nieuws dat in hun omgeving speelt. Facebook volgt op de tweede plek; dit kanaal wordt vaker gebruikt door jongere inwoners, terwijl oudere inwoners vaker het nieuws in De Krant van Midden-Drenthe lezen. Persoonlijke gesprekken (mond tot mond) maken de top drie compleet.
- De Krant van Midden-Drenthe wordt ook door drie op de vijf gebruikt om informatie te verkrijgen van de gemeente zelf. Bijna even vaak wordt de website van de gemeente hiervoor bezocht. Andere kanalen, die door minimaal twee op de vijf worden geraadpleegd, zijn Facebook en de Afvalwijzer App.

Nieuws uit de wijk meest genoemde onderwerp waar inwoners graag van op de hoogte willen blijven

- Inwoners willen over tal van onderwerpen graag op de hoogte blijven. Het meest genoemde onderwerp is nieuws uit de wijk. Ook bereikbaarheid en verkeersmaatregelen worden door zeven op de tien genoemd. De afvalinzameling maakt de top drie compleet. Sociale media wordt als uitermate geschikt geacht om calamiteiten op te melden. Facebook is daarbij het belangrijkste kanaal.

De communicatie vanuit de gemeente verdient aandacht

- Gemiddeld wordt de communicatie vanuit de gemeente met een 6,2 beoordeeld. Slechts één op de vijf geeft een rapportcijfer van een 8 of hoger. Over het algemeen wordt een gemiddeld rapportcijfer van een 7,3 als 'niet goed, maar ook niet slecht' gezien; naar dit rapportcijfer zou het komende jaar minimaal toe moeten worden gewerkt.
- De winst is o.a. te halen in de persoonlijke communicatie met inwoners. Er wordt door inwoners geklaagd over een lange responstijd met betrekking tot het afhandelen van vragen/verzoeken. Ook komt het voor dat inwoners helemaal geen reactie krijgen. Verder kan de informatievoorziening naar inwoners over (beleids)beslissingen en veranderingen worden verbeterd. Daarnaast wordt de oude app van de gemeente gemist en zou men graag zien dat het contact opnemen via WhatsApp weer beschikbaar wordt gemaakt.

Website moet nog verder worden verbeterd

- Driekwart van de ondervraagden is in februari 2023 of later voor het laatst op de website geweest en heeft de vernieuwde website al gezien. De vernieuwde website bevat begrijpelijk taalgebruik. De toegankelijkheid en het gebruiksgemak worden door bijna twee op de vijf als goed tot zeer goed beoordeeld. Op beide aspecten heerst echter ook kritiek. Eén derde laat zich negatief uit over het gebruiksgemak en een kwart beoordeelt de toegankelijkheid als matig tot slecht. Ook wat betreft de overzichtelijkheid en de mate waarin men makkelijk kan vinden wat men zoekt is nog een slag te slaan; respectievelijk 35% en 43% van de inwoners laten zich hier negatief over uit. Er wordt onder andere geklaagd over het feit dat niet alle informatie van de vorige site is overgezet naar de nieuwe website. Verder kan de zoekfunctie op de vernieuwde site en de navigatie worden verbeterd.

Het meeste contact met de gemeente vindt plaats op manieren die gemeengoed zijn; aandacht vereist m.b.t. contact via telefoon en e-mail

- Een kwart heeft voor het laatst persoonlijk op het gemeentehuis contact gehad, 21% voor het laatst via de telefoon en 13% voor het laatst via e-mail. Deze drie manieren krijgen ook de voorkeur van de inwoners, waarbij contact via e-mail meest wordt genoemd. Inwoners zijn uitermate tevreden over het persoonlijke contact op het gemeentehuis. Met betrekking tot het contact via de telefoon en de e-mail zijn er aandachtspunten. Het voldoende op de hoogte houden van het verloop van de afhandeling is daarbij het punt waar de meeste kritiek op wordt geuit. Uiteindelijk hebben bijna twee op de vijf inwoners via de telefoon of via e-mail niet gekregen wat ze wilden; een teken aan de wand dat de communicatie via deze kanalen moet worden verbeterd.



Uitgevoerd door Enigma Research

- Nauwkeurig
- Resultaatgericht
- Ontzorgt
- Technisch onderscheidend
- Oog voor vormgeving



Lid van:



Enigma Research, uw onderzoeksvraag onder de loep.