



gemeente
TEYLINGEN



Rapportage Team Teylingen

Communicatie-onderzoek 2-meting 2021



Opdrachtgever: Gemeente Teylingen

Datum: september 2021

Projectnummer: 2021224

Auteurs: Benthe Spijkers, Roel Bruijn & Carlijn van de Pas



Achtergrond

Aanleiding en doel

In opdracht van de gemeente Teylingen heeft DirectResearch een 2-meting uitgevoerd van het communicatieonderzoek. In 2014 en 2017 zijn de vorige metingen uitgevoerd en Teylingen is benieuwd naar ontwikkelingen op communicatievlak. In het huidige rapport staan alle resultaten van het onderzoek weergegeven. Waar mogelijk is de vergelijking gemaakt met de resultaten van 2017. De resultaten bieden houvast bij het verder ontwikkelen van de communicatie vanuit de gemeente.

Methode

- Kwantitatief online onderzoek
- Online research tool van DirectResearch
- Maximaal 44 vragen

Periode

7 juni t/m 26 juni 2021

Doelgroep

- De doelgroep bestaat uit inwoners van de gemeente Teylingen.

Bron

- Digipanel Team Teylingen
- Open link

Respons

Digipanel

- Bruto steekproef: n=1.109
- Netto steekproef: n=401 (36%)

Open link

- Netto steekproef: n=116

 Significante stijging t.o.v. 2017

 Significante daling t.o.v. 2017

Conclusies



Conclusies



Beoordeling communicatie algemeen

Over het algemeen wordt de communicatie vanuit de gemeente Teylingen positief beoordeeld. Men vindt de communicatie duidelijk (91%), begrijpelijk (82%) en betrouwbaar (75%). Wanneer men aangeeft dat het moeilijk te begrijpen is, heeft dit vooral te maken met het gebruik van vakjargon. De helft vindt dat de gemeente tijdig communiceert. Hier is nog ruimte voor verbetering. Men wordt graag op de hoogte gehouden en ontvangt informatie liever vroegtijdig, ook als dat betekent dat de gemeente nog niet alle antwoorden heeft op de desbetreffende kwesties. Daarnaast geeft men minder vaak aan dat de communicatie aanzet tot denken. Mogelijk heeft dit te maken met de relevantie. Zo geeft een deel aan dat niet alle ontvangen informatie voor hen relevant is; er behoefte aan notificaties of een e-mailabbonnement op onderwerpen waar men zich voor interesseert.



Beoordeling en het gebruik van communicatiekanalen

De diverse communicatiekanalen worden met een voldoende tot ruim voldoende beoordeeld. Wat betreft gebruik en leesintensiteit is dit vergelijkbaar met 2017. Wel geeft een groter aandeel aan de digitale nieuwsbrief en gemeentenieuwsbrief per post te ontvangen. Er lijken een aantal effecten van de COVID-19 maatregelen zichtbaar. Zo geven minder inwoners aan dat zij een inloopavond, informatiebijeenkomst of wijkavond hebben bezocht. Daarnaast is er een afname zichtbaar in gezochte informatie over openingstijden en contactgegevens op de website en heeft men minder vaak contact gehad met de gemeente aan de balie. Laatstgenoemde wordt ook minder positief beoordeeld dan in 2017.

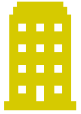


Gemeentelijke nieuws

Vrijwel alle inwoners volgen het gemeentelijke nieuws. Ruim de helft gebruikt hiervoor de gemeenteberichten in DeTeylinger (krant) en/of de huis-aan-huiskrant. Wanneer men gemeentelijk nieuws niet volgt via offline kanalen, geeft men aan dat online gericht gezocht kan worden, men een nee/nee-sticker heeft of papierverspilling wil tegengaan. Online kanalen blijken wat minder gebruikt: een derde leest het nieuws op Facebook en/of de gemeentelijke website. Redenen om het nieuws niet online te volgen, hebben te maken met onbekendheid, zelf moet opzoeken, al veel tijd achter een scherm zitten of niet prettig lezen. Hoewel het gebruik van de website en bewonersbrieven is afgenomen, geeft de meerderheid wel aan dat de gemeente op deze kanalen aanwezig moet zijn. Men is het meest geïnteresseerd in de onderwerpen afval, bouwen en wonen, verkeer en vervoer en veiligheid.

Resultaten

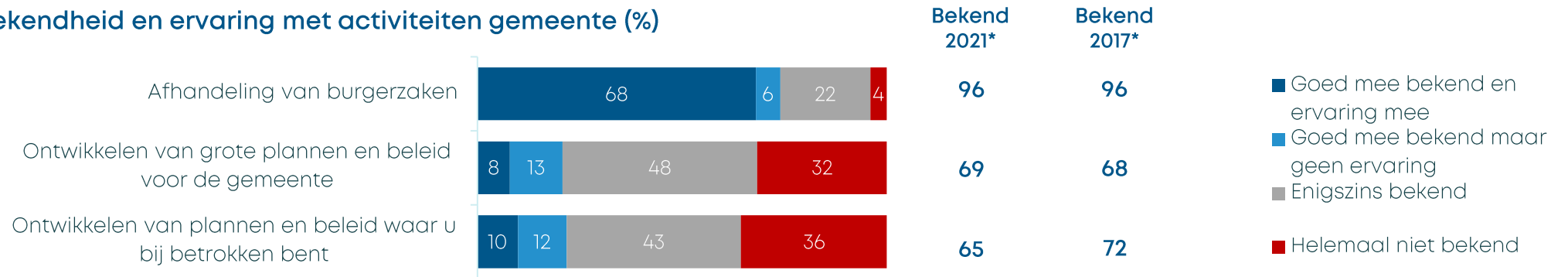




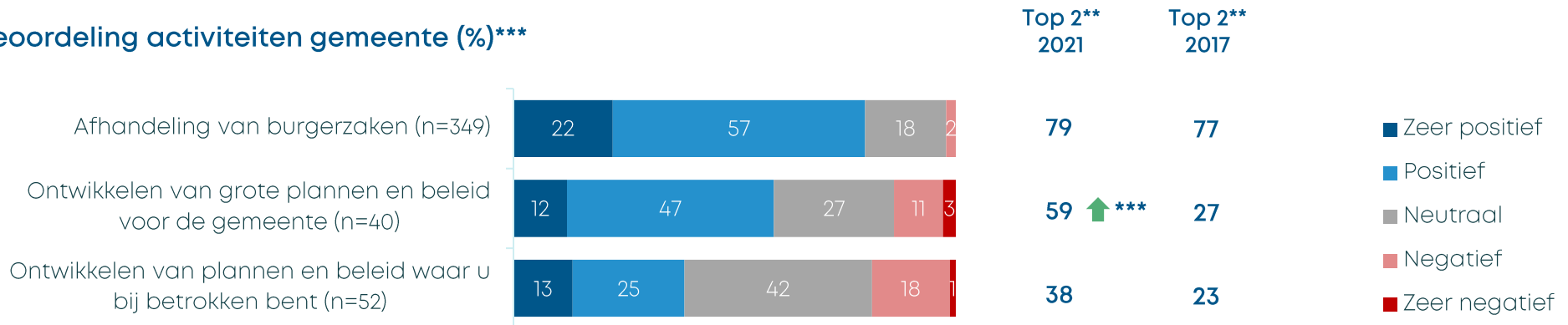
Bekendheid en beoordeling activiteiten gemeente

Vrijwel alle inwoners zijn bekend met de afhandeling van burgerzaken, en iets meer dan de helft met het ontwikkelen van grote plannen en beleid. De afhandeling van burgerzaken wordt door 80% (zeer) positief beoordeeld. Het aandeel dat de ontwikkeling van grote plannen en beleid voor de gemeenten (zeer) positief beoordeeld, is gestegen.

Bekendheid en ervaring met activiteiten gemeente (%)



Beoordeling activiteiten gemeente (%)***



*Bekend = Goed mee bekend en ervaring mee + Goed mee bekend maar geen ervaring + Enigszins bekend

**Top 2 = Zeer positief + Positief

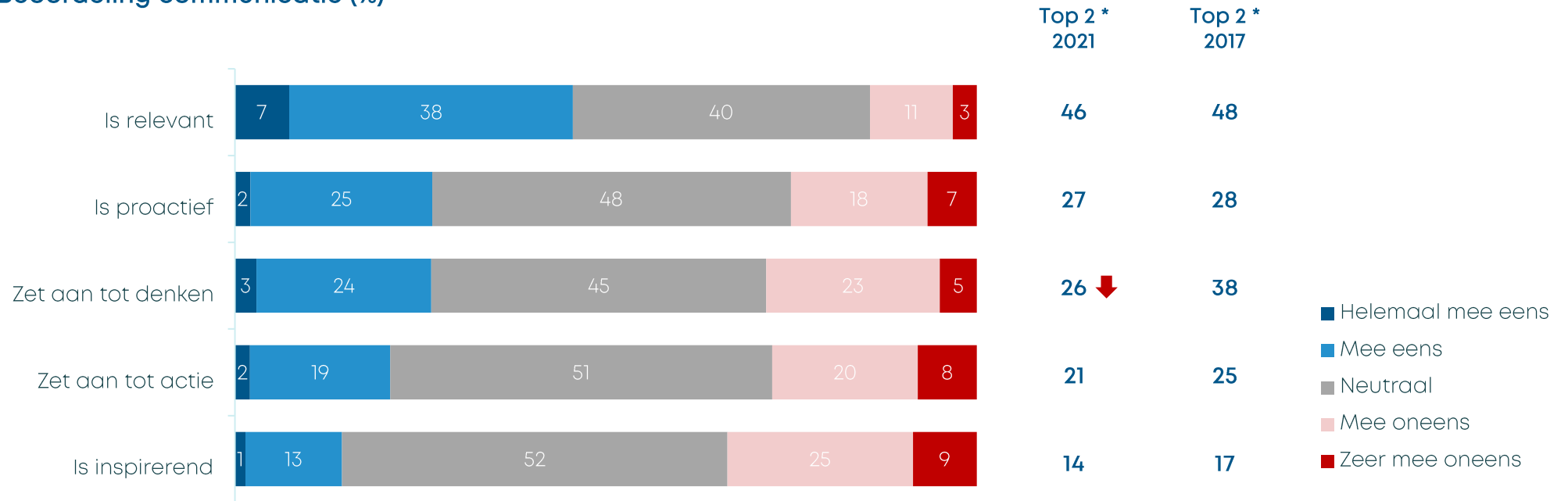
*** In 2021 is de basis voor deze vraag enkel de personen die goed bekend zijn met de activiteiten; in 2017 kregen ook personen die enigszins bekend waren de vraag voorgelegd



Communicatie vanuit Teylingen is...

Over het algemeen beoordelen de inwoners de communicatie neutraal. Iets minder dan de helft vindt de communicatie relevant. Het aandeel dat aangeeft dat de communicatie van de gemeente aanzet tot denken, is ten opzichte van 2017 gedaald.

Beoordeling communicatie (%)



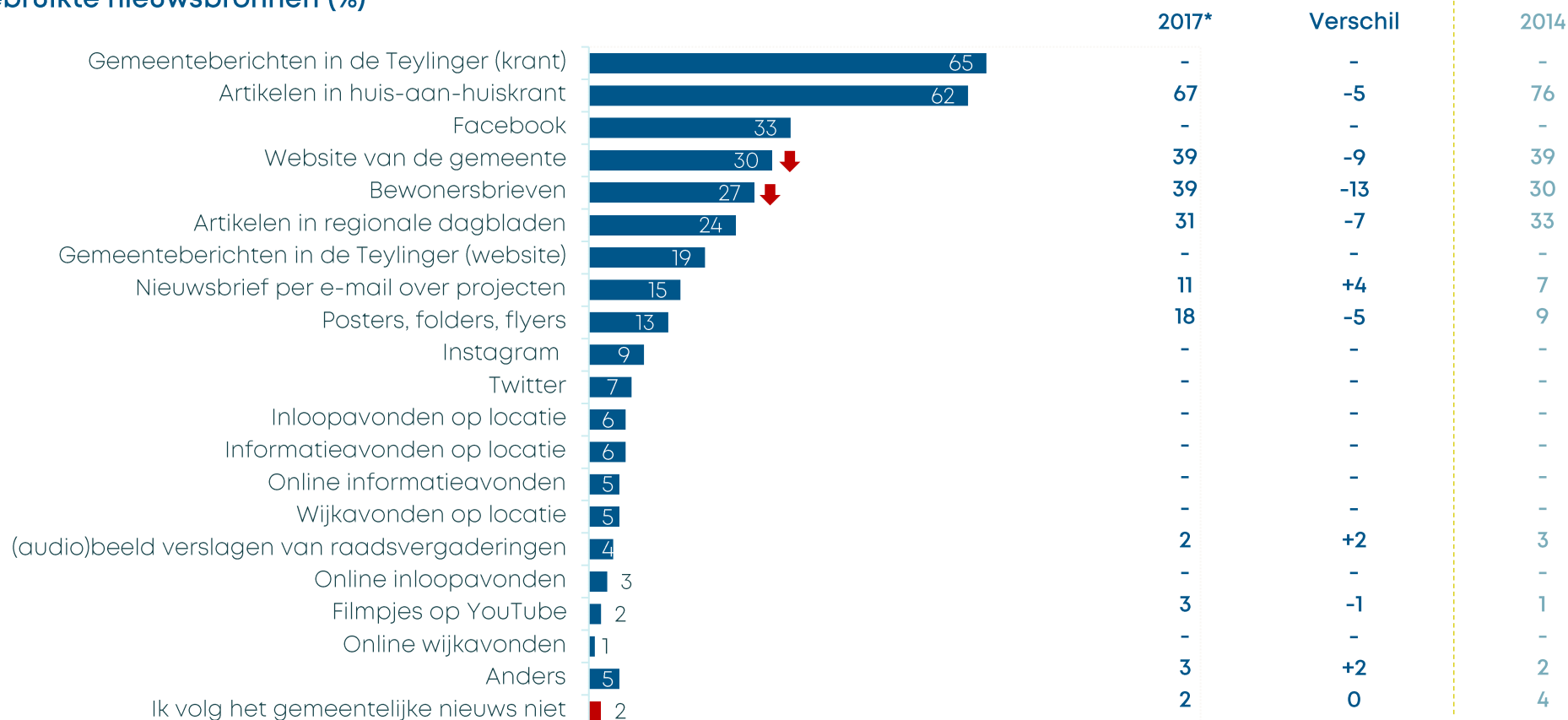
*Top 2 = Helemaal mee eens + mee eens



Gebruikte nieuwsbronnen

De meest gebruikte nieuwsbronnen zijn de offline bronnen zoals de gemeenteberichten in de Teylinger (krant) en de huis-aan-huiskrant. Drie op de vijf maakt hier gebruik van. De bewonersbrieven worden daarentegen minder gebruikt. Verder maken de inwoners ten opzichte van 2017 nu minder gebruik van de website van de gemeente. Facebook blijkt voor het volgen van gemeentelijk nieuws net zo vaak gebruikt als de gemeentewebsite.

Gebruikte nieuwsbronnen (%)



*In 2021 is er voor enkele nieuwsbronnen onderscheid gemaakt tussen on- en offline en is er daardoor geen vergelijking mogelijk met 2017
Hoe volgt u het gemeentelijke nieuws? | totaal n=517



Toelichting gebruikte nieuwsbronnen

Wanneer men gemeentelijk nieuws niet volgt via offline kanalen, geeft men aan dat online gericht gezocht kan worden, men een nee/nee-sticker heeft of papierverspilling wil tegengaan. Redenen om het nieuws niet online te volgen, hebben te maken met onbekendheid, zelf moet opzoeken, al veel tijd achter een scherm zitten of niet prettig lezen. Wanneer men geen nieuws volgt, heeft men geen interesse, tijd of kennis van de mogelijkheden.

Toelichting geen offline kanalen

“Omdat ik de krant niet lees. Daar te veel instaat. Op de online kanalen kan je de informatie sneller en gericht vinden.”

“Heb een nee-nee sticker i.v.m. het milieu.”

“Ik ontvang geen drukwerk, omdat ik verspilling van papier wil tegengaan.”

“Is makkelijk, actueel en ik kan direct reageren.”

“Ik ontvang geen huis-aan-huisbladen of grotere regionale nieuwskranten. Ik ben zelf erg digitaal ingesteld, dus volg liever de berichtgeving online.”

“Online heb je altijd bij je. Offline niet. Ook zit het niet in het systeem om een krant te lezen.”

Toelichting geen online kanalen

“De offline berichten zijn meer gericht op mijn directe leefomgeving, online volgen geeft te veel niet relevante berichten.”

“Geen behoefte aan. Zit al te veel achter beeldscherm. En ik wil zelf bepalen wanneer ik de informatie ontvang/tot me neem (geen pushberichten etc.).”

“Via offline kanalen voldoende informatie.”

“Hier moet dan specifiek naar gezocht worden, in een weekkrant kom je het tegen.”

“Ik ben niet zo van de digitale wereld. Vind het prettiger om op papier iets te lezen of iemand te zien.”

“Onduidelijk waar je wanneer moet zijn.”

Toelichting geen nieuws volgen

“Niet echt geïnteresseerd.”

“Ik wist niet dat er mogelijkheden waren naast de krant of actief de site te openen.”

“Vaak te ingewikkeld of te ver vanaf staand? Desinteresse?”

“Om de een of andere reden zit het niet in mijn systeem om het lokale nieuws te volgen. Ik check wel met enige regelmaat het landelijke nieuws.”

“Als ik informatie wil hebben dan zoek ik dat op. Maar de overvloed hiervan is groot en soms lastig te vinden. Dan maar even bellen.”

“Komt niet tot me, papieren kranten lees ik niet, weinig tijd om er naar op zoek te gaan.”



Kanalen aanwezig zijn

Driekwart van de inwoners ziet het gemeentelijk nieuws graag in de gemeenteberichten in de Teylinger (krant) verschijnen. Daarnaast hebben de website van de gemeente en de artikelen in huis-aan-huiskrant de voorkeur. Ongeveer de helft van de inwoners geeft voorkeur aan de bewonersbrieven en de gemeenteberichten in de Teylinger (website).

Kanalen (%)

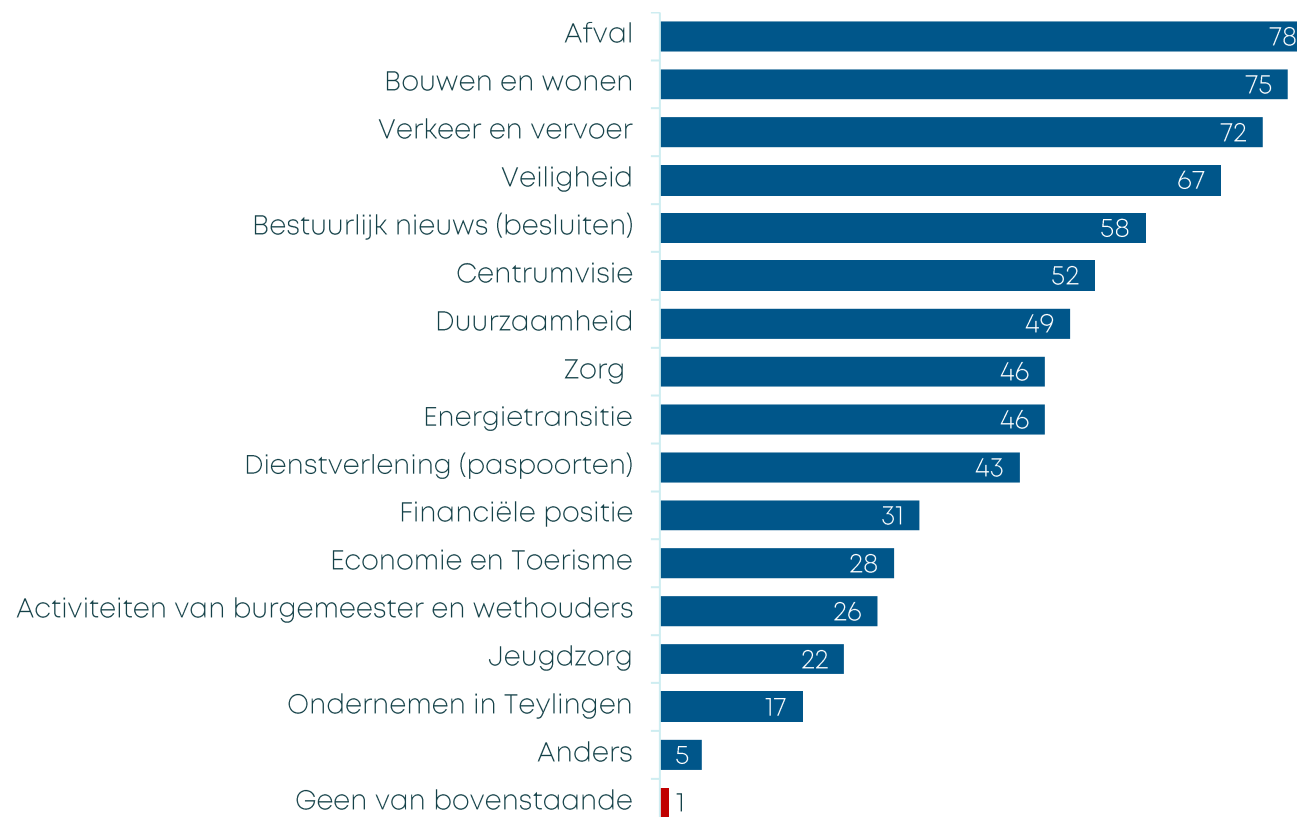




Gewenste onderwerpen ontvangen informatie

Het liefst ontvangen inwoners informatie met betrekking tot afval, bouwen en wonen, verkeer en vervoer en veiligheid. Het minst interessant vinden zij informatie over ondernemen in Teylingen en jeugdzorg. Mogelijk omdat dit op een kleiner deel van de inwoners relevant is.

Onderwerpen (%)

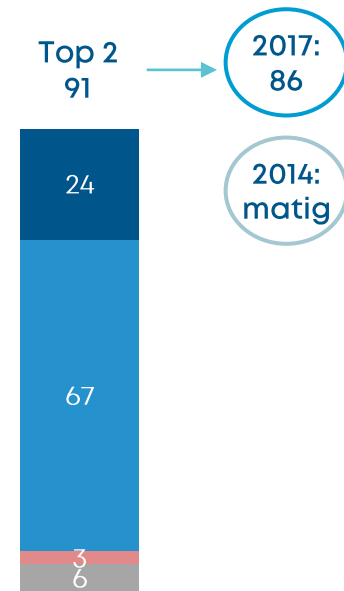




KPI's communicatie vanuit Teylingen

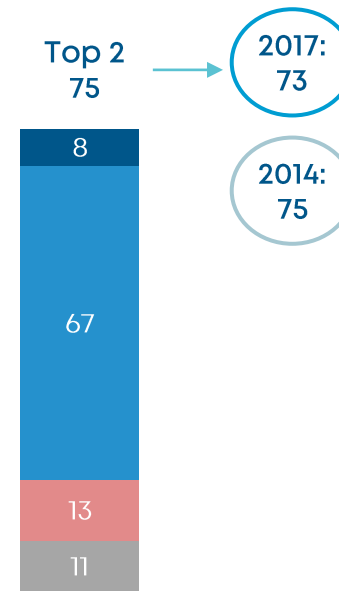
Voor de inwoners is in de communicatie duidelijk dat de gemeente Teylingen de afzender is. Dit heeft zich sinds 2014 en 2017 verder verbeterd. Verder beoordelen de inwoners de inhoud van de communicatie als betrouwbaar en is de score vergelijkbaar met voorgaande metingen.

Beoordeling communicatie Teylingen



Afzender

- Zeer duidelijk
- Duidelijk
- Onduidelijk
- Zeer onduidelijk
- Geen mening/weet niet



Betrouwbaarheid

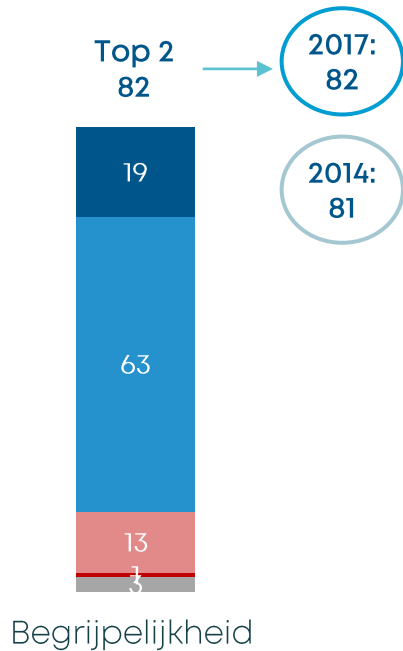
- Zeer betrouwbaar
- Betrouwbaar
- Soms onbetrouwbaar
- Altijd onbetrouwbaar
- Geen mening/weet niet



KPI's communicatie vanuit Teylingen

Het taalgebruik in de communicatie vanuit de gemeente is voor een groot deel van de inwoners (zeer) begrijpelijk. Dit is vergelijkbaar met voorgaande metingen. Het tijdig verstrekken van gemeentelijke informatie is, gelet op de verdere daling ten opzichte van 2017 en 2014, voor verbetering vatbaar. Men geeft aan dat communicatie proactiever moet plaatsvinden.

Beoordeling communicatie Teylingen

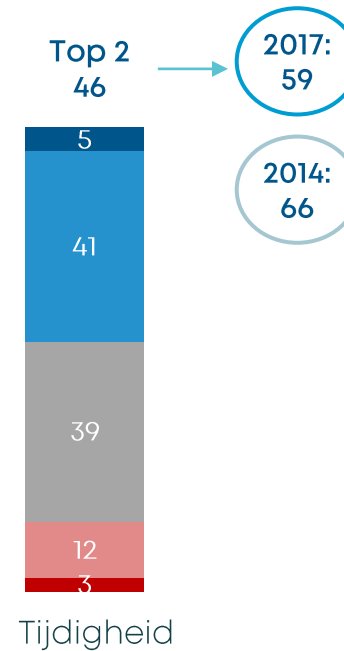


Toelichting moeilijke begrijpbaarheid

“Formeel en ambtelijk. Vooral bij lastige dingen als in beroep gaan tegen besluiten.”

“Vaak gebruik van vakjargon over procedures etc. Veel te moeilijk voor een doorsnee burger.”

“Ambtenarentaal. En soms erg juridisch ingestoken.”



Toelichting tijdigheid

“Vaak worden aankondigingen ruim van tevoren via huis-aan-huisbladen bekendgemaakt.”

“Gemeente berichten in de Teylinger zijn accuraat en voortijdig beschikbaar.”

“Inwoners moeten initiatief nemen, ik wil een proactieve Gemeente.”

“Weinig proactieve communicatie over projecten en de hieruit voortvloeiende consequenties.”

- Zeer begrijpelijk
- Begrijpelijk
- Soms moeilijk te begrijpen
- Altijd moeilijk te begrijpen
- Geen mening/weet niet

- Altijd op tijd
- Meestal op tijd
- Soms op tijd, soms niet op tijd
- Meestal niet op tijd
- Nooit op tijd



Gemeentepagina in De Teylinger

Net als uit voorgaande metingen is gebleken, zijn de meeste inwoners bekend met de gemeentepagina in De Teylinger en beoordelen het met een ruim voldoende. Twee op de drie lezen de gemeentepagina in De Teylinger bijna elke week.

Bekendheid (%)



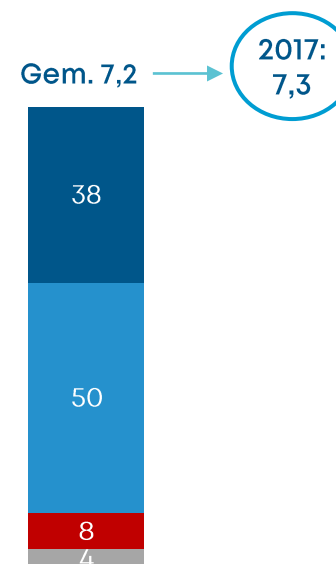
Leesfrequentie (%)



- (Bijna) elke week
- 1 tot 3 keer per maand
- Minder dan 1 keer per maand
- (Bijna) nooit



Rapportcijfer (%)



- Goed (8-10)
- Voldoende (6-7)
- Onvoldoende (1-5)
- Geen mening

Toelichting rapportcijfer

“Duidelijk en met vaste indeling: goed scannend te lezen.”

“Ondanks de inhoud toch onoverzichtelijk qua lay-out. Zou een opfrisser kunnen gebruiken.”

“Soms onoverzichtelijk. En een hele wirwar aan informatie. Mag korter en bondiger. En meer met kaders en thema's.”

“Droog stuk, trekt geen aandacht. Niet heel toegankelijk taalgebruik.”



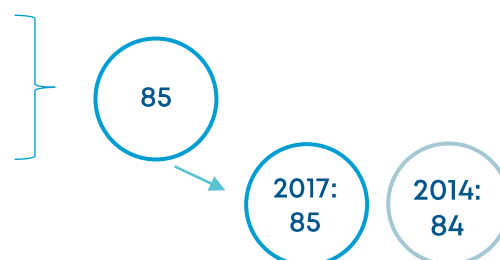
Website van Teylingen

Vier op de vijf heeft het afgelopen jaar de gemeentelijke website bezocht. Over het algemeen heeft men één of meerdere keren in het afgelopen jaar de website van Teylingen bezocht. De website wordt vergelijkbaar beoordeeld als in 2017. Vier op de vijf geven aan dat zij de gewenste informatie gevonden hebben.

Bezoekfrequentie (%)



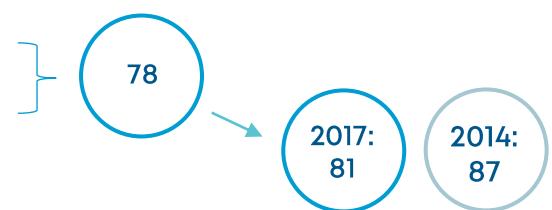
- Ja, dagelijks
- Eén of meerdere keren per week
- Eén of meerdere keren per maand
- Eén of meerdere keren in het afgelopen jaar
- Nee
- Weet niet



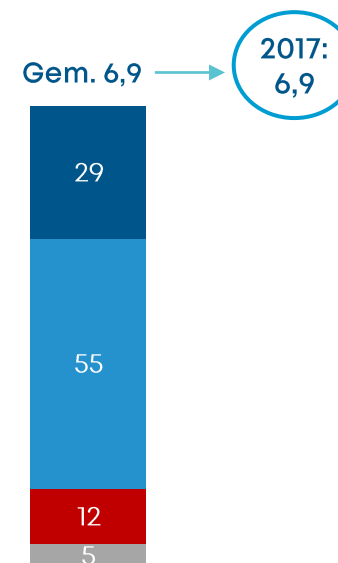
Gewenste informatie gevonden? (%)



- Altijd
- Meestal wel
- Soms
- Meestal niet
- Nooit



Rapportcijfer (%)



- Goed (8-10)
- Voldoende (6-7)
- Onvoldoende (1-5)
- Geen mening

Toelichting rapportcijfer

“Overzichtelijk en de meeste vragen kan je met de informatie op de website al beantwoorden.”

“Soms is het even zoeken als je iets wil weten, maar uiteindelijk vind ik het altijd wel.”

“Zeer lastig juiste info te vinden.”

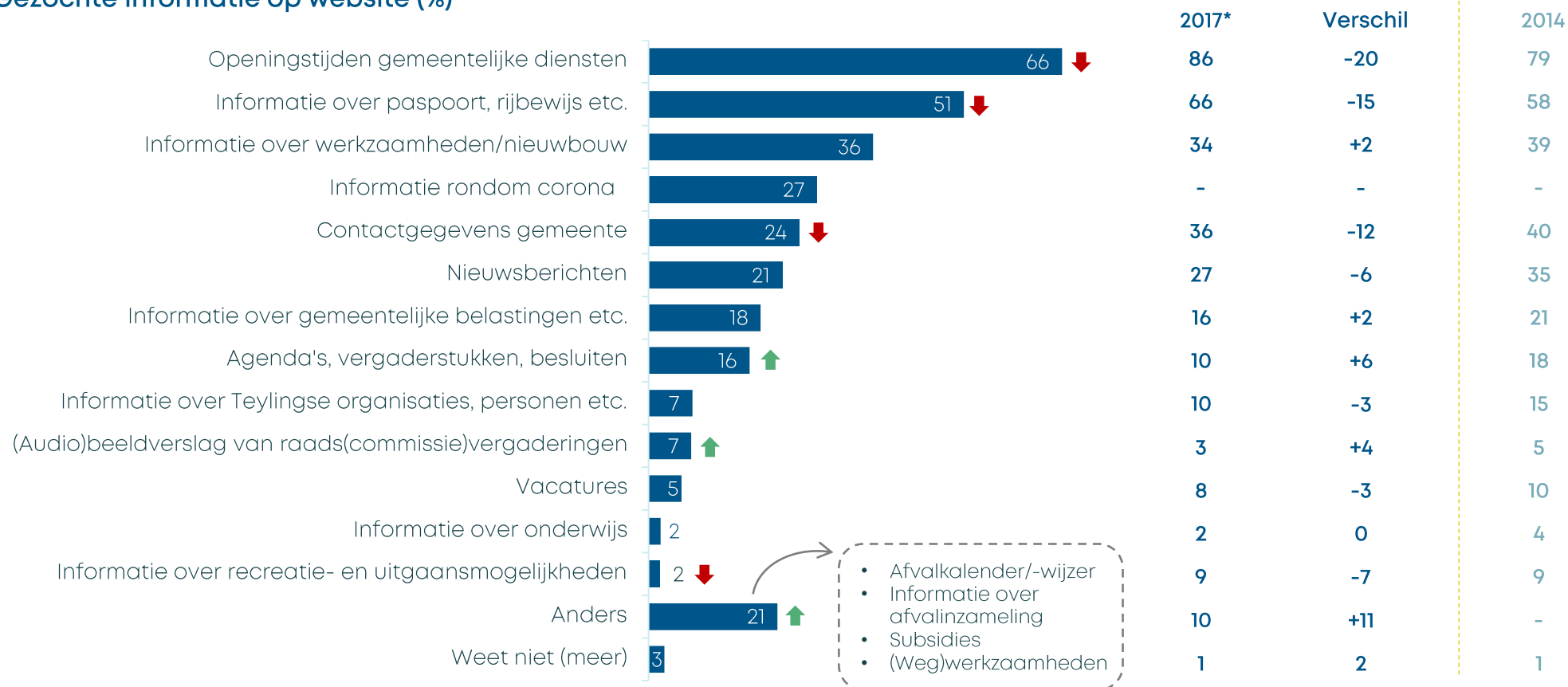
“Niet gebruikersvriendelijk, slechte resultaten bij zoekfunctie.”



Gezochte onderwerpen op website

Op de website wordt voornamelijk informatie over de openingstijden en het paspoort en rijbewijs opgezocht. Ten opzichte van 2017 is het aandeel dat deze informatie opzoekt echter gedaald. Dit geldt ook voor het opzoeken van de contactgegevens van de gemeente. Mogelijk is dit te wijten aan de COVID-19 pandemie. Onderwerpen die daarentegen vaker gezocht zijn hebben betrekking op beleidsdocumenten.

Gezochte informatie op website (%)

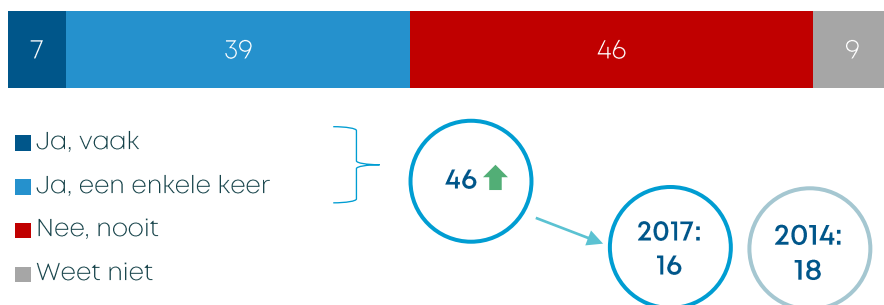




Nieuwsbrieven

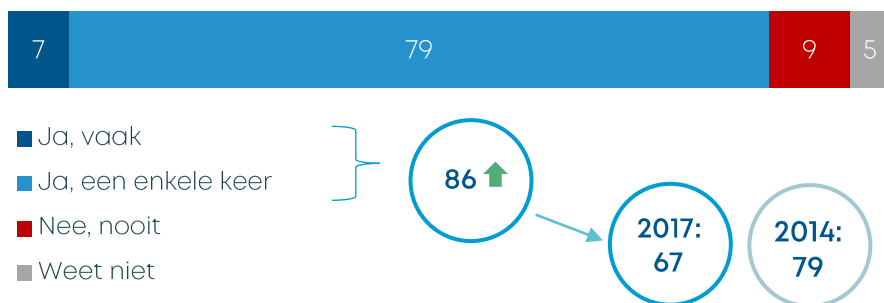
Vergeleken met voorgaande metingen, is het aandeel dat aangeeft de digitale nieuwsbrief en/of de gemeentebrief per post te ontvangen gestegen. Beide brieven worden met een ruim voldoende beoordeeld.

Ontvangstfrequentie digitale nieuwsbrief (%)*



*In 2021 is deze vraagstelling aangepast

Ontvangstfrequentie gemeentebrief per post (%)*



*In 2021 is deze vraagstelling aangepast

Rapportcijfer digitale nieuwsbrief

Gem. 7,2

2017: 7,1



- Goed (8-10)
- Voldoende (6-7)
- Onvoldoende (1-5)
- Geen mening

Rapportcijfer brief

Gem. 7,1

2017: 7,1



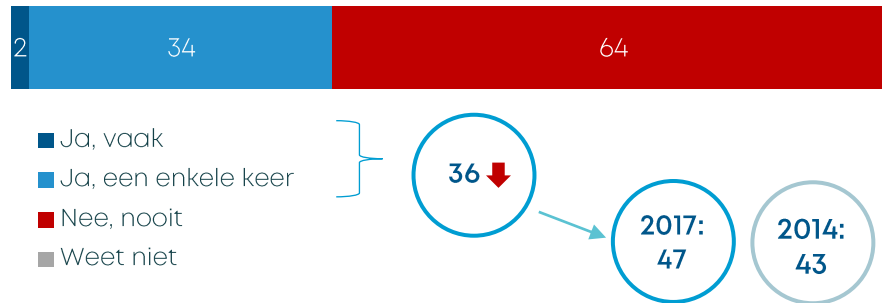
- Goed (8-10)
- Voldoende (6-7)
- Onvoldoende (1-5)
- Geen mening



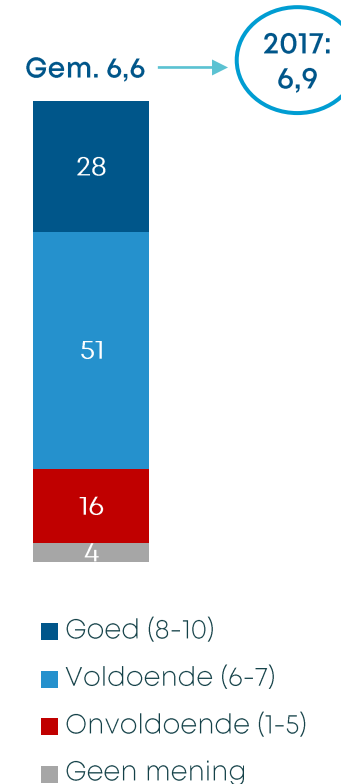
Inloopavonden, informatiebijeenkomsten en wijkavonden

Drie op de vijf inwoners hebben nog nooit deelgenomen aan een (digitale) inloopavond, informatiebijeenkomst of wijkavond. Ten opzichte van 2017 is dit aandeel gedaald. De COVID-19 pandemie heeft daar mogelijk effect op gehad, vanwege het sluiten van de openbare ruimten en het verbod op samenkomen met meerdere personen. De (digitale) bijeenkomsten worden echter vergelijkbaar beoordeeld als in 2017. Wel mist men interactie.

Bezoekfrequentie (%)



Rapportcijfer (%)



Toelichting rapportcijfer

“Prettige bijeenkomst met relevante informatie.”

“De gemeente zendt te veel, te weinig tijd voor interactieve communicatie.”

“Ik mis de feedback na zo'n avond op vragen die gesteld zijn, en die niet altijd direct te beantwoorden waren; ook miste vervolgvragen.”

“Er wordt maar matig naar de bewoners geluisterd. Ideeën worden afgeserveerd.”

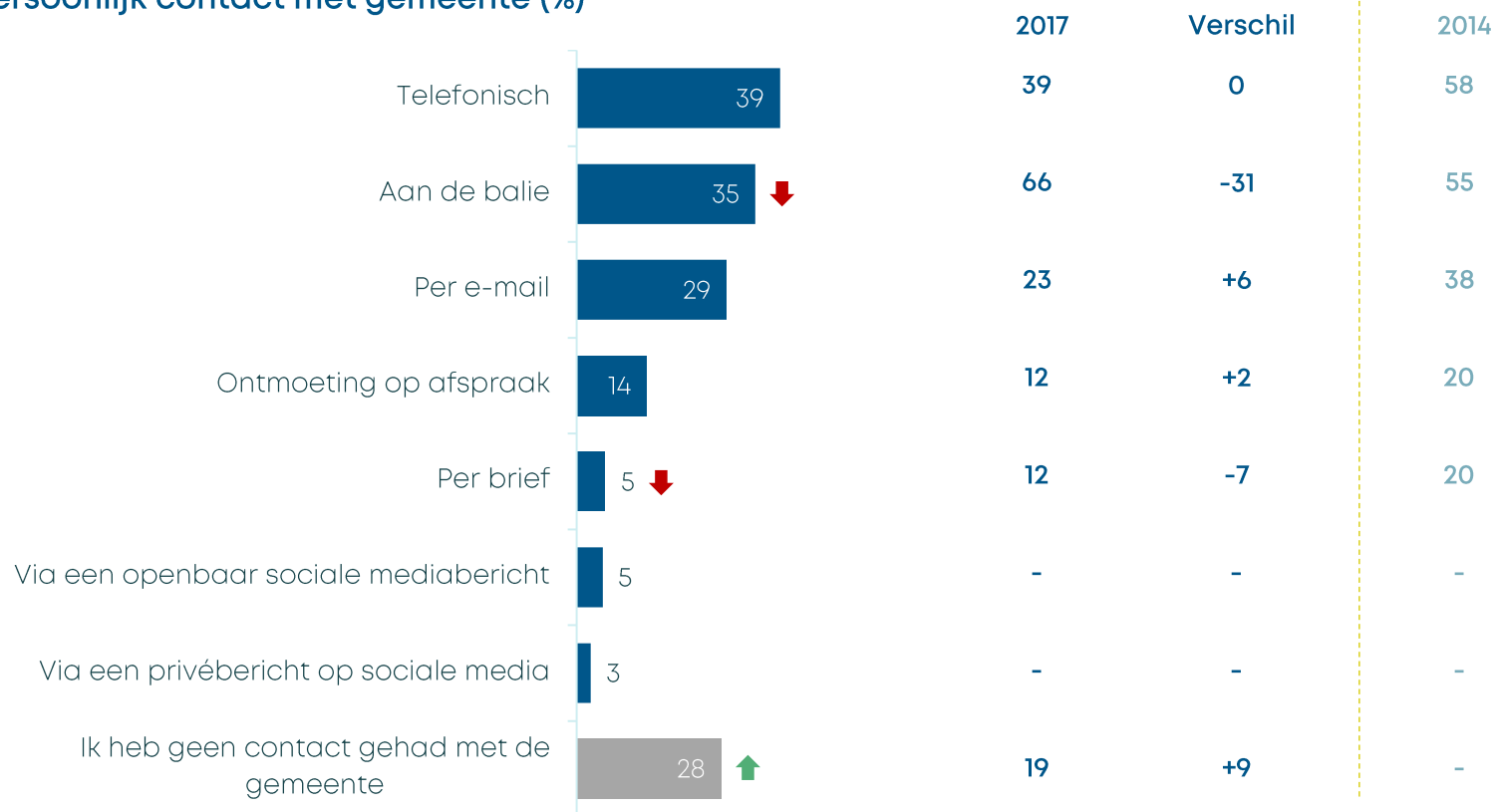


Persoonlijk contact



In het afgelopen jaar hebben inwoners voornamelijk telefonisch, aan de balie of per e-mail contact gehad met de gemeente. Ten opzichte van 2017 is het aandeel dat contact heeft gehad aan de balie, flink gedaald. Mogelijk is dit het effect van de COVID-19 pandemie waardoor de fysieke afspraak aan de balie niet mogelijk was. Het aandeel dat geen contact heeft gehad met de gemeente, is dit jaar gestegen.

Persoonlijk contact met gemeente (%)



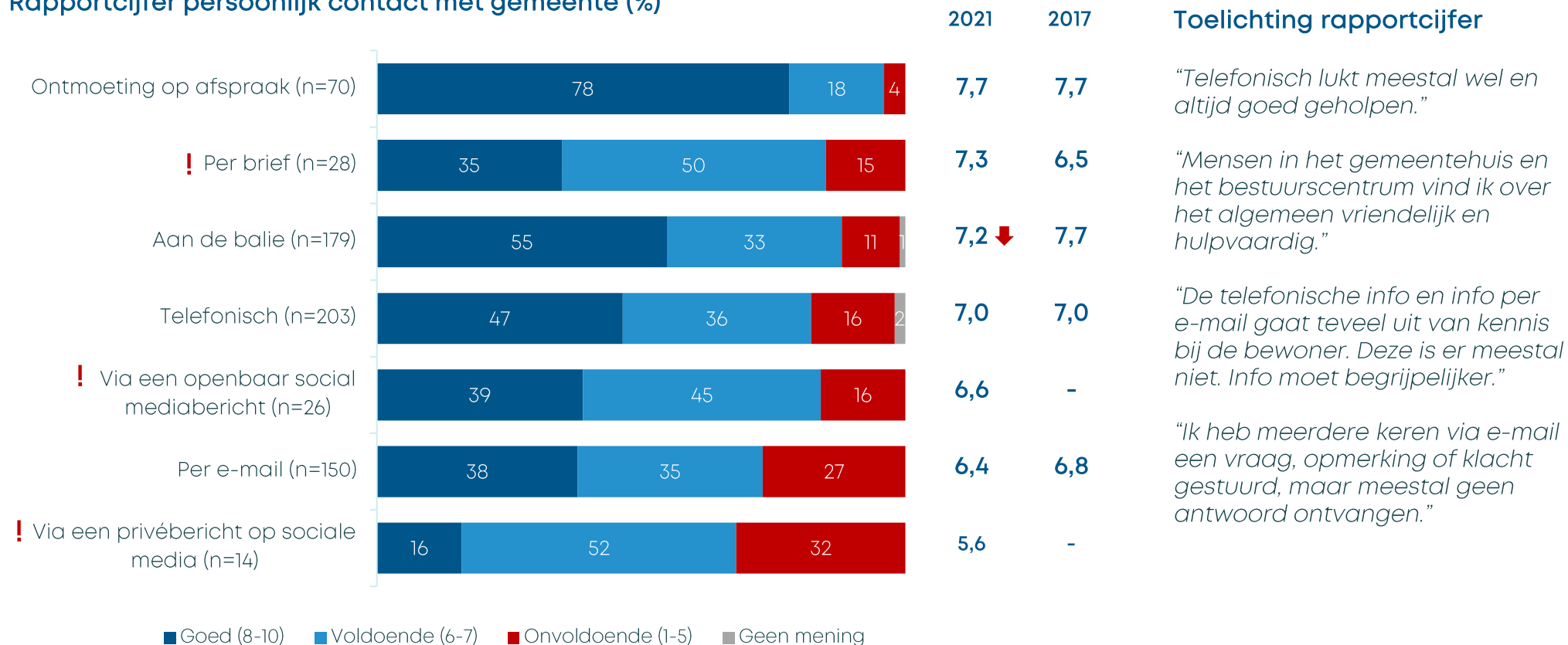


Persoonlijk contact



Over het algemeen wordt het persoonlijk contact met de gemeente met een voldoende tot ruim voldoende beoordeeld. Een ontmoeting op afspraak wordt het best gewaardeerd.

Rapportcijfer persoonlijk contact met gemeente (%)



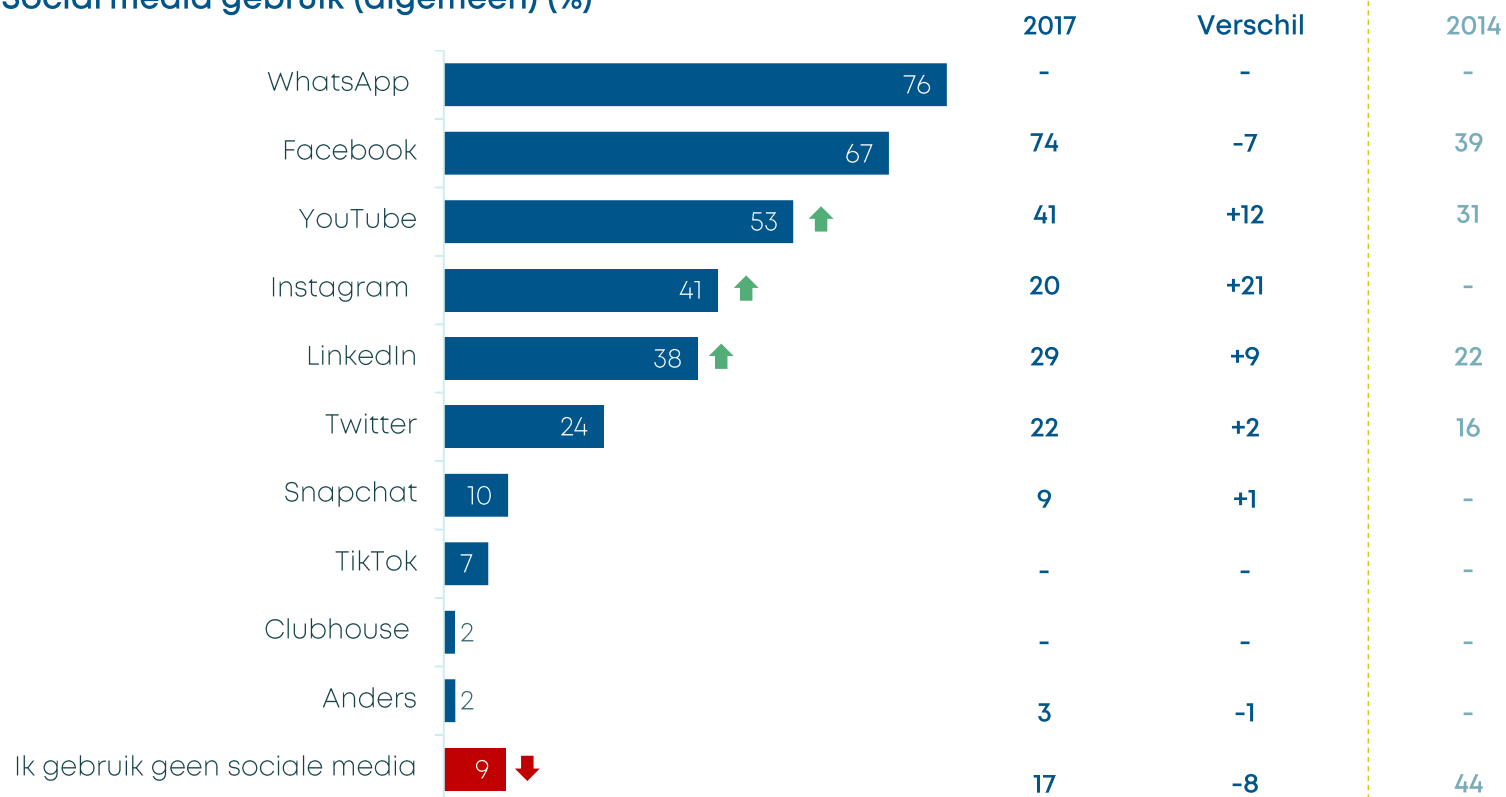
! Let op: lage n, de resultaten zijn indicatief



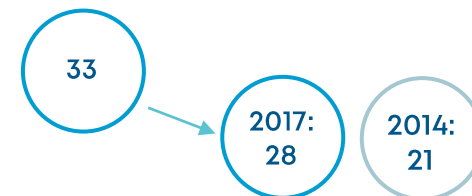
Sociale media

Het aandeel dat van mening is dat de gemeente actief communiceert via sociale media, is dit jaar verder gestegen. De meest gebruikte sociale media zijn WhatsApp en Facebook. Daarnaast is het gebruik van YouTube, Instagram en LinkedIn toegenomen. Ook is de groep die geen gebruikmaakt van sociale media afgenomen ten opzichte van 2017.

Social media gebruik (algemeen) (%)



Gemeente communiceert actief op sociale media (% ja)

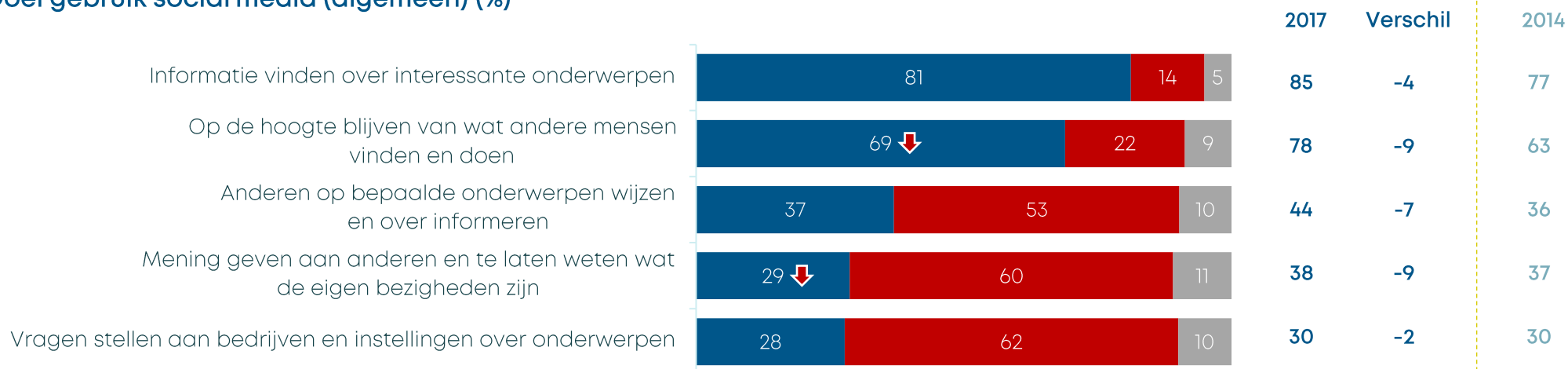




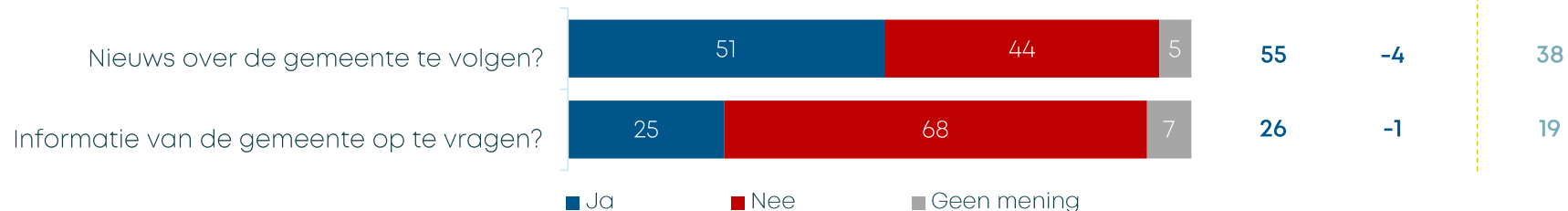
Doel social media gebruik

Over het algemeen gebruiken inwoners sociale media om informatie te vinden over interessante onderwerpen en op de hoogte te blijven van wat andere mensen vinden en doen. Laatstgenoemde doet men echter minder vaak dan in 2017. Verder volgt de helft het nieuws over de gemeente Teylingen via sociale media. Dit aantal is ongeveer gelijk gebleven ten opzichte van 2017.

Doel gebruik social media (algemeen) (%)



Social media gebruiken m.b.t. Teylingen (%)





Suggesties ter verbetering



Inwoners hebben diverse suggesties ter verbetering met betrekking tot de communicatie van de gemeente. De suggesties hebben betrekking op meer aandacht geven aan de behoeften en inbreng van de inwoners, de schrijfstijl en gebruikte kanalen voor de berichtgeving en proactievere communicatie.

Meer aandacht behoeften/inbreng inwoners

“Meer luisteren om te begrijpen, minder zenden.”

“De communicatie vanuit de gemeente is alleen maar zenden is en er wordt geen moeite gedaan wordt om tot een gesprek met burgers te komen.”

“Communicatie gaat over en weer. Ik heb soms wel eens het idee dat gemeente eenzijdig richting burger communiceert voor haar eigen belang. Taak van de gemeente is echter ook om naar de burger te luisteren en daar in het algemeen belang daadwerkelijk wat mee te doen.”

Berichtgeving (schrijfstijl en diverse kanalen)

“Ik ontvang vaak meerdere malen dezelfde brief. Beetje zonde van het geld en de gemeente komt daardoor over als niet zo best georganiseerd.”

“Belangrijkste platform lijkt mij de Teylinger Website. Het zou praktisch zijn als daar de mogelijkheid geboden wordt om specifieke onderwerpen aan te vinken, waar dan notificaties over ontvangen kunnen.”

“Houd rekening met de senioren. Het aantal inwoners van Teylingen van 50+ is groter dan het aantal inwoners van 15 tot 50. Niet alle senioren zijn bekend met socials of willen dit gebruiken.”

“Ambtenaren taalgebruik verminderen.”

“De communicatie mag wat mij betreft minder politiek-bestuurlijk van aard zijn.”

Proactiever communiceren

“Wees (zichtbaar) aanwezig in belangrijke grote FB-groepen waar inwoners regelmatig vragen stellen en klachten delen. Daar op inspringen en antwoorden als gemeente laat zien dat het je interesseert wat er speelt.”

“Tussentijdse updates, ook al is er even niets gebeurt, dat ook melden.”

“Wees in je communicatie proactief i.p.v. reactief. Ervaring is dat er pas gecommuniceerd wordt op basis van vragen/acties. Veel frustraties kunnen voorkomen worden bij actief (en eerlijk/open) informeren vooraf.”

“De gemeente moet proactiever worden met communiceren. Men durft geen risico te lopen waardoor er een achterstand ontstaat voor zowel de burger en de lokale overheid.”

Achtergrond

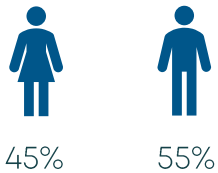




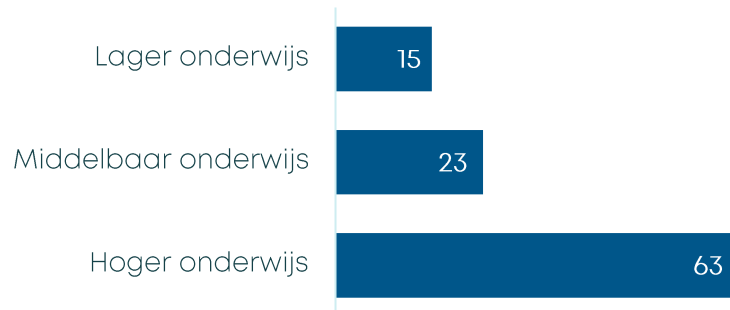
Bijlage: Profiel respons (n=517)

Hieronder staan de ongewogen kenmerken van geslacht, leeftijd en opleidingsniveau weergegeven. In de rapportage zijn de resultaten gewogen naar een representatieve afspiegeling voor de gemeente Teylingen, op basis van geslacht en leeftijd.

Geslacht



Opleidingsniveau (%)



Leeftijd (%)

