

DE COMMUNICATIE VAN DE GEMEENTE ZANDVOORT

Gemeente Zandvoort

Mei 2019



COLOFON

Uitgave

I&O Research

E info@ioresearch.nl

W www.ioresearch.nl

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
T 020 308 48 00

Zuiderval 70
7543 EZ Enschede
T 053 200 52 00

Rapportnummer

2019/067

Datum

Mei 2019

Opdrachtgever

Gemeente Zandvoort

Auteurs:

Davinia Wilson

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Samenvatting

Bekendheid gemeentelijke website gedaald

63 procent van de inwoners bezoekt de website www.zandvoort.nl wel eens. De website wordt vooral gebruikt om informatie op te zoeken of om iets te doen (zoals een afspraak maken). De begrijpelijkheid van de teksten op de website zijn de meeste inwoners tevreden, de actualiteit van de informatie is voor verbetering vatbaar.

Actief informeren bij zaken in de leefomgeving

De behoefte aan gemeentelijke informatie en de manier waarop men geïnformeerd wilt worden varieert per onderwerp. Over dienstverlening en zaken die spelen in de eigen wijk of buurt willen de meeste inwoners wel op de hoogte worden blijven, over politiek en bestuur is die behoefte duidelijk minder. Over onderwerpen die hen persoonlijk aangaan ontvangen inwoners het liefst een bewonersbrief (en ligt het initiatief dus bij de gemeente) over andere onderwerpen raadplegen zij de gemeentelijke website.

Persoonlijk contact blijft voor kwart inwoners belangrijk

Een kwart van de inwoners geeft aan ook persoonlijk contact met de gemeente te willen hebben om zaken te bespreken of te regelen. Behalve het regelen van eenvoudige zaken (paspoort, verhuizing) noemen inwoners ook parkeren, vergunningen en verkeer als onderwerpen waarover zij graag persoonlijk een gesprek voeren. Met name de dialoog en mogelijkheid tot toelichting wordt als groot voordeel gezien voor het persoonlijke contact.

Interesse in meldingen en informatie op de smartphone

Inwoners hebben met name interesse in de mogelijkheid om problemen op straat direct te kunnen melden via een app op de smartphone. Ook toepassingen met informatie rondom afvalinzameling of evenementen via de smartphone kunnen interessant zijn.

Merendeel heeft belangstelling voor Gemeentelijke Publicatie

Het merendeel van de inwoners heeft belangstelling voor de 'Gemeentelijke Publicatie'. Zij lezen hier het liefst over in de Zandvoortse Courant.

Helpt inwoners wil meepraten met gemeente

De helft van de inwoners is bereid met de gemeente mee te denken en mee te praten. Dit doen zij het liefst over overlast in de gemeente, parkeren, het circuit en de ontwikkeling van de boulevard. Inwoners die een initiatief hebben ingediend zijn niet tevreden over het contact met de gemeente hierover.

Bekendheid gemeentelijke social media loopt terug

De gemeentelijke Facebookpagina is het meest bekend. Met name jongeren kennen het gemeentelijke Instagramaccount. In het algemeen is de bekendheid van de gemeentelijk social media lager dan in 2017. Inwoners gebruiken gemeentelijke social media vooral om op de hoogte te blijven van wat er speelt. Het zorgen voor actuele content is dan ook belangrijk op deze kanalen.

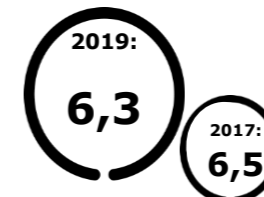
Artikelen van de gemeente regelmatig gelezen

Inwoners van Zandvoort lezen met grote regelmaat artikelen van de gemeente. De Zandvoortse Courant is de belangrijkste bron voor gemeentelijke berichten en artikelen.

Waardering gemeentelijke communicatie licht gedaald

De tevredenheid over gemeentelijke communicatie is ten opzicht van 2017 licht gedaald. Inwoners missen vooral informatie over ontwikkelingen in de gemeente. De communicatie kan worden verbeterd door beter te luisteren naar de inwoners, tijdig te informeren en interactief te communiceren.

Zandvoorters geven de communicatie en informatie vanuit de gemeente het rapportcijfer



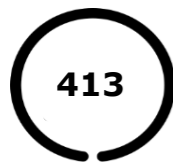
Inleiding

Aanleiding

De wijze waarop mensen en organisaties met elkaar communiceren verandert door de digitale ontwikkelingen in rap tempo. Ook de gemeente Zandvoort bezint zich op de vraag hoe zij inwoners het best kan bereiken.

Wat zijn de behoeften, wensen en ideeën van inwoners over de informatievoorziening van de gemeente? Over welke onderwerpen en op welke manier willen Zandvoorters met de gemeente meepraten en meedenken? Om op deze vragen antwoord te krijgen voert de gemeente periodiek onderzoek uit hoe Zandvoorters de gemeentelijke informatie en communicatie waarderen en hoe de gemeente dit kan verbeteren.

In 2017 is een eerste meting van dit onderzoek uitgevoerd (0-meting), het huidige onderzoek is grotendeels een herhaling (1-meting) van 2017.



413 inwoners van Zandvoort hebben deelgenomen aan dit onderzoek.

Methode

Onder inwoners van Zandvoort is een enquête uitgevoerd. Door middel van een aselecte steekproef werden 2.000 inwoners van 18 jaar en ouder uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek. Deelnemers aan het onderzoek konden online of schriftelijk invullen.

Periode

Het onderzoek is uitgevoerd in het eerste kwartaal van 2019. De vragenlijst kon worden ingevuld van 12 februari tot en met 10 maart. Twee weken na de uitnodigingsbrief is een herinneringsbrief gestuurd aan inwoners die op dat moment nog niet hadden meegedaan.

Respons

Voor dit onderzoek zijn 2.000 inwoners uitgenodigd. In totaal namen 413 mensen deel aan het onderzoek. Dit is een respons van 21 procent, voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen. 67 procent vulde de vragenlijst online in, 33 procent stuurde de schriftelijke vragenlijst in. In 2017 was de respons vergelijkbaar: 23 procent. Toen deed 67 procent mee via de schriftelijke vragenlijst en 33 procent online.

Analyse

Op de data is een weging toegepast naar leeftijd geslacht. Dit betekent dat de verhoudingen naar leeftijd en geslacht zijn teruggebracht naar de werkelijk bestaande verhoudingen in de gemeente Zandvoort. Groepen die onder- of bovengemiddeld vertegenwoordigd zijn in de respons worden dus opgehoogd en verlaagd. Op deze manier zijn de resultaten representatief voor de gehele gemeente Zandvoort.

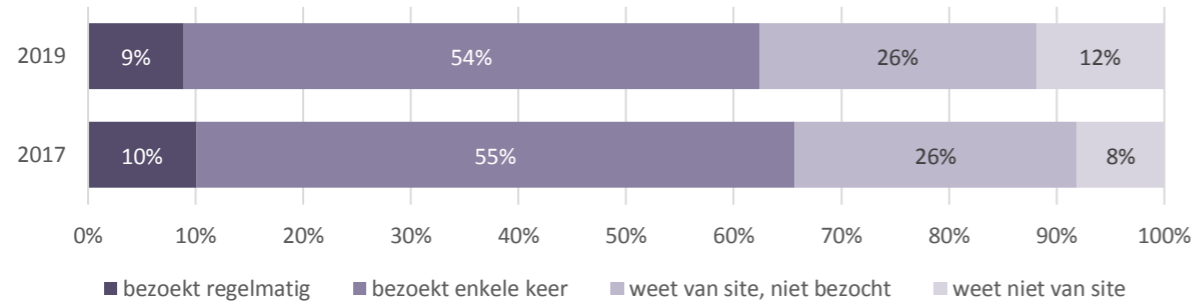
Gemeentelijke website

Bekendheid website gedaald

Bijna twee derde van de inwoners (63 procent) bezoekt de gemeentelijke website www.zandvoort.nl wel eens, 26 procent kent de website maar heeft deze nooit bezocht en 12 procent wist niet dat deze website bestaat. Dit komt overeen met het gebruik van de website in 2017 (zie figuur 1). Het percentage dat de website niet kent is gestegen. De website wordt het meest bezocht door inwoners in de leeftijd van 50 tot 64 jaar, 65-plussers maken het minst vaak gebruik van de site.

Figuur 1

Bezoekt u de website www.zandvoort.nl wel eens?

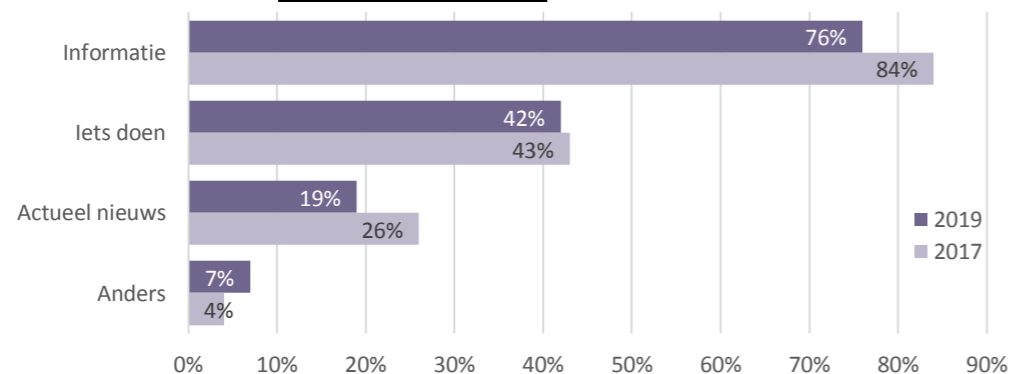


Minder inwoners zoeken nieuws en informatie op website

Net als in 2017 bezoeken Zandvoorters www.zandvoort.nl het meest om informatie op te zoeken over bijvoorbeeld openingstijden of vergaderdata. 42 procent bezoekt de website om iets te doen (zoals het maken van een afspraak, het geven van een mening). Het aandeel dat informatie of actueel nieuws op de website zoekt is gedaald.

Figuur 2

Waarvoor bezoekt u www.zandvoort.nl vooral?

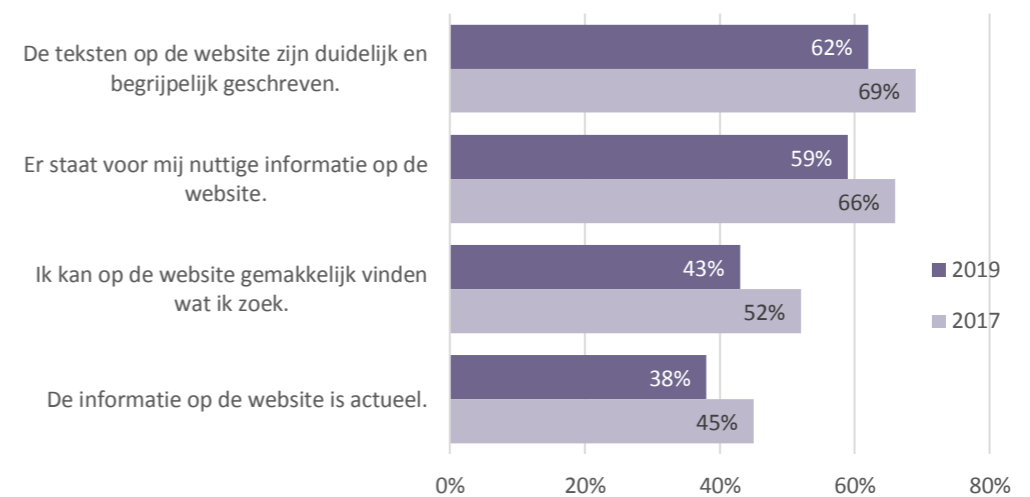


Waardering website afgenomen

Inwoners die de website wel eens bezoeken, zijn vooral tevreden over de begrijpelijkheid van de teksten en de mate waarin de informatie op de site nuttig voor hen is. Over de vindbaarheid en de actualiteit van de informatie op de website zijn inwoners minder tevreden, 23 procent geeft aan moeite te hebben met het vinden van de juiste informatie. Over de hele linie is de tevredenheid over de informatie op de website gedaald ten opzichte van 2017. Het totaaloordeel over de website is gelijk gebleven, de website krijgt het rapportcijfer 6,7 (in 2017 6,8).

Figuur 3

Bent u het eens met onderstaande stellingen? (% (helemaal) eens)



Zandvoorters geven de gemeentelijke website het rapportcijfer

6,7

Informatie van de gemeente (1)

De gemeente Zandvoort wil graag weten hoe inwoners zich over verschillende onderwerpen het liefst op de hoogte stellen.

Liefst contact aan de balie voor dienstverlening

Bijna alle inwoners hebben behoefte aan informatie over dienstverlening van de gemeente. Zandvoorters stellen zich over dienstverlening (bijvoorbeeld informatie over paspoort, rijbewijs, vergunningen, uitkeringen, klachten of adviezen) het liefst op de hoogte door langs te gaan bij de gemeente (65 procent), gevolgd door een bezoek aan de gemeentelijke website (51 procent). In 2017 waren de voorkeurskanalen voor informatie over dienstverlening e-mail en de gemeentelijke website. 65-plussers noemen het vaakst dat zij het liefst langs gaan bij de gemeente, inwoners van 35-49 jaar noemen het vaakst de gemeentelijke website als informatiebron over dienstverlening.

Website belangrijkste informatiebron politiek en bestuur

Voor informatie over politiek en bestuur (bijvoorbeeld besluiten van B&W en de gemeenteraad, vergaderdata of agenda's van gemeenteraad en raadscommissies) bezoeken inwoners van Zandvoort vooral de gemeentelijke website (42 procent). 31 procent geeft aan op een andere manier op de hoogte te blijven, hier wordt met name de Zandvoorter Courant genoemd. In 2017 was deze krant een aparte categorie, die door 71 procent van de inwoners werd genoemd.

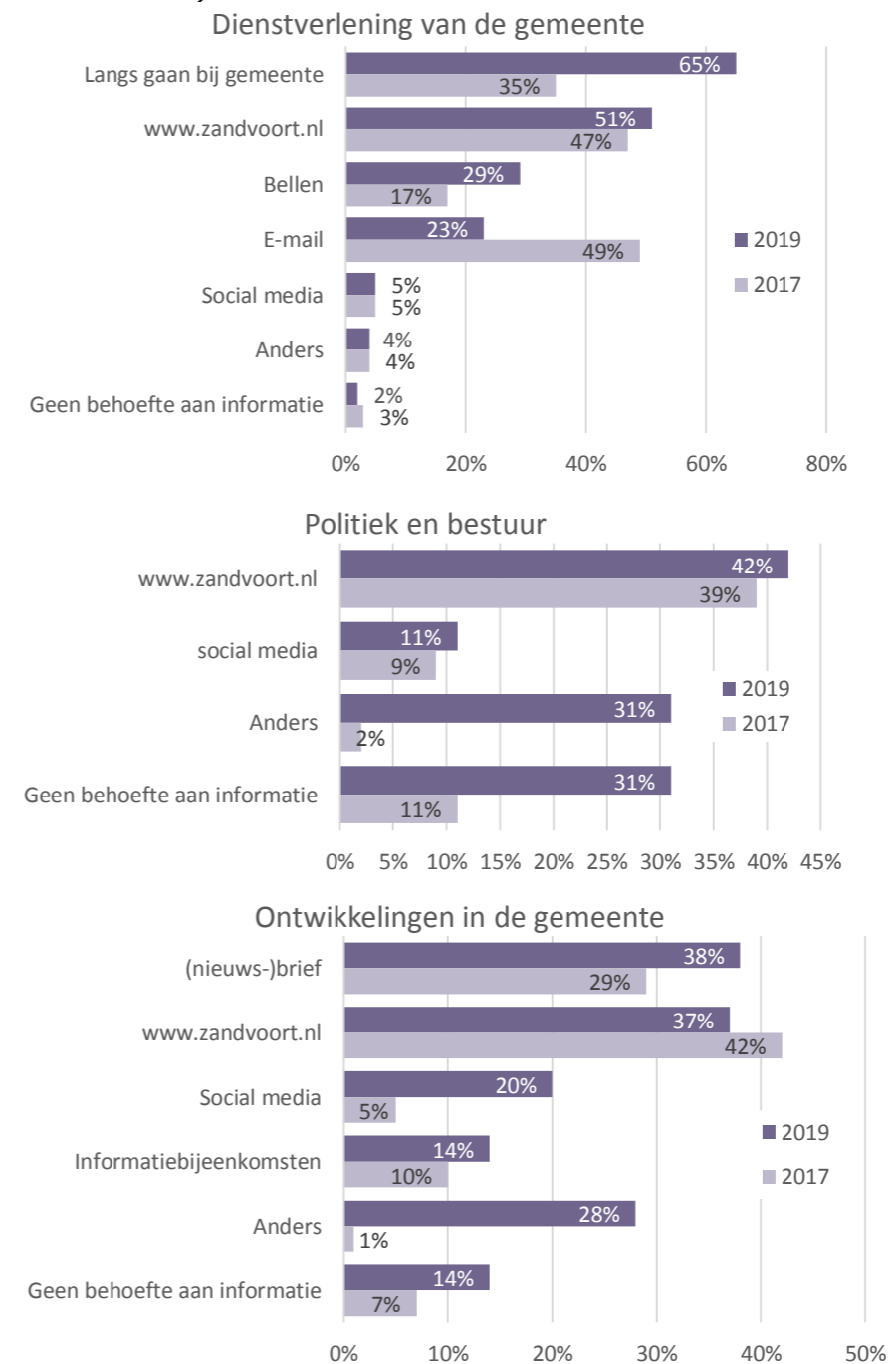
31 procent van de Zandvoorters geeft aan geen behoefte te hebben aan informatie over politiek en bestuur.

Nieuwsbrief en social media worden belangrijker

Van ontwikkelingen in de gemeente (zoals aanpassingen van de plaatselijke verordening, visie op de Zandvoortse winkelstand) informeren inwoners zich het liefst via een nieuwsbrief of www.zandvoort.nl. Het aandeel dat zich via social media informeert is flink gestegen ten opzichte van 2017. Vooral inwoners jonger dan 35 jaar noemen social media als informatiebron. De Zandvoortse Courant wordt vaak genoemd bij 'anders', in 2017 noemde driekwart deze krant als informatiebron voor ontwikkelingen in de gemeente.

Figuur 4-6

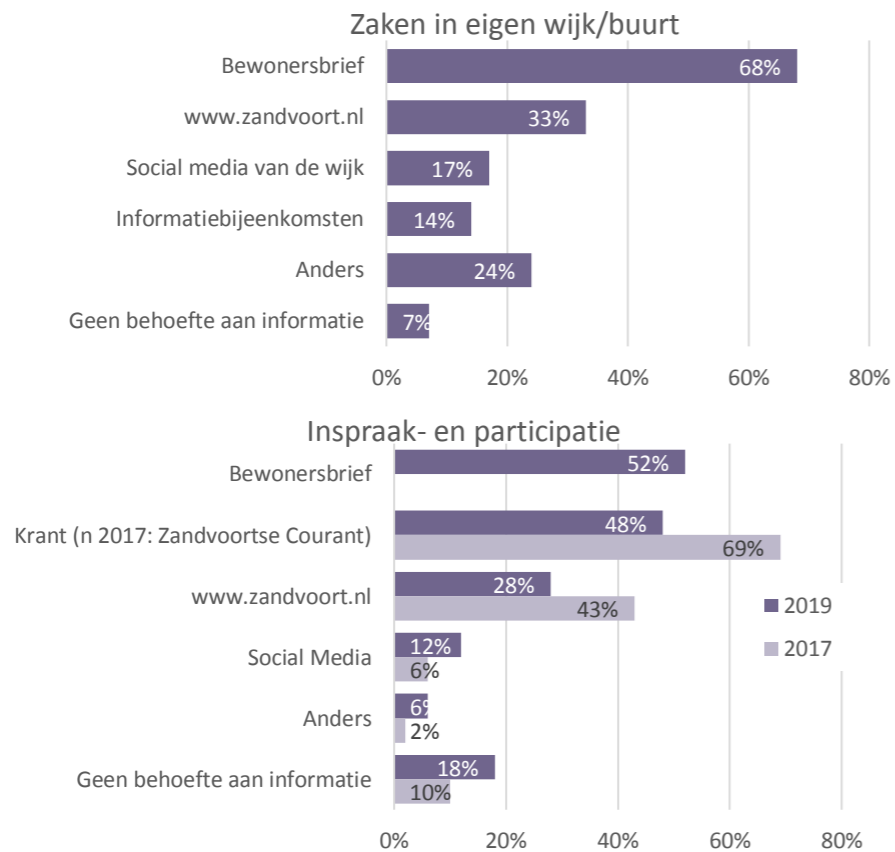
Hoe wilt u op de hoogte gehouden worden over.... (maximaal 3 antwoorden)



Informatie van de gemeente (2)

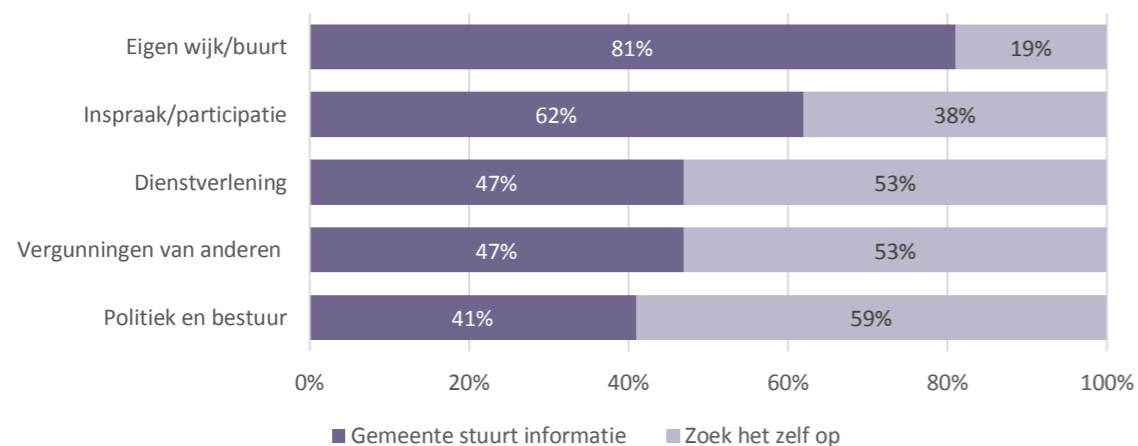
Figuur 7-8

Hoe wilt u op de hoogte gehouden worden over... (maximaal 3 antwoorden)



Figuur 9

Wilt u dat de gemeente u informatie stuurt of zoekt u het liever zelf op?



Info over eigen buurt liefst via brief

Als er zaken in de eigen wijk of buurt spelen, zoals wegwerkzaamheden, bouwprojecten, afvalinzameling of vergunningen, stelt 68 procent van de Zandvoorters zich hierover het liefst op de hoogte via een bewonersbrief. Eén op de drie (33 procent) raadpleegt de gemeentelijke website, een kleiner deel bekijkt de gemeentelijke social mediapagina van de wijk of bezoekt informatiebijeenkomsten. Ook bij dit onderwerp wordt de Zandvoortse Courant als informatiebron vaak genoemd bij 'anders'. In 2017 is deze vraag niet gesteld.

Kleinere rol voor de krant als informatiebron

Het gaat bij dit onderwerp over meedenken over projecten en aankomende besluiten van de gemeente. 82 procent kiest één of meer informatiebronnen. De bewonersbrief (een nieuwe categorie) wordt het meest genoemd, gevolgd door de krant en de gemeentelijke website. In 2017 was de krant (Zandvoortse Courant) bij het voorkeurskanaal voor 69 procent van de Zandvoorters.

Gemeente moet actief informeren over de eigen wijk

Zandvoorters verwachten dat de gemeente hen actief informeert als er ontwikkelingen in hun wijk of buurt spelen en over de participatie- inspraakmogelijkheden (zie figuur 9). Over dienstverlening, vergunningen die door anderen zijn aangevraagd en politiek en bestuur zoekt het merendeel van de inwoners zelf informatie op als zij het nodig hebben. In 2017 is deze vraag op een andere manier gesteld, en daarom niet één op één te vergelijken. In 2017 was een actieve rol van de gemeente bij het informeren over de eigen wijk of buurt ook het belangrijkste.

Persoonlijk contact met de gemeente

Ook persoonlijk contact bij eenvoudige vragen

De dienstverlening van de gemeente Zandvoort gaat steeds meer via internet en e-mail. Toch geeft 27 procent van de inwoners aan dat er vragen of onderwerpen zijn die zij ook in de toekomst het liefst persoonlijk met een ambtenaar bespreken of regelen. Behalve eenvoudige zaken, als het aanschaffen van een paspoort of het doorgeven van een verhuizing, noemen Zandvoorters ook specifieke onderwerpen als parkeren (o.a. in het Louis Davids Carré), verkeerssituaties, het aanvragen van (bouw)vergunningen en vragen rondom wonen als onderwerpen die zij graag persoonlijk afhandelen met de gemeente.

Top 3 onderwerpen persoonlijk contact

2019

1. Specifiek onderwerp
2. Burgerzaken
3. Vergunningen

2017

1. Vergunningen
2. Klachten
3. Burgerzaken

Toelichting is belangrijk

De dialoog wordt door inwoners als groot voordeel gezien. Het is op die manier makkelijker om zaken toe te lichten en het biedt zowel de inwoner als de ambtenaar de mogelijkheid om vragen te stellen en zich in de ander te verplaatsten. Ook denken sommige inwoners dat de afhandeling directer en sneller verloopt, en heeft men dan meer vertrouwen in de afhandeling. Daarnaast zijn er onderwerpen van persoonlijke aard, die voor inwoners dermate gevoelig liggen dat zij deze liever in een gesprek voorleggen dan via een online formulier.



Waarom regelt u deze zaken bij voorkeur in een persoonlijk gesprek?

- "Communicatie/uitleg is hierdoor helderder."
- "Omdat ik geen (persoonlijke) zaken regen via internet, ik vind sociaal contact belangrijk. Heb geen computer."
- "Omdat dit te persoonlijk is om standaard af te doen."
- "Omdat het delicate onderwerpen zijn."
- "Schriftelijke communicatie is sowieso ondergeschikt aan persoonlijke communicatie. Persoonlijk kan ik nagaan of mijn boodschap is overgekomen op de manier die ik bedoel."
- "Om me ervan te vergewissen dat klachten of problemen ook daadwerkelijk bij de gemeente terecht komen en serieus genomen worden."
- "Soms vraagt het een persoonlijke toelichting."
- "Deze zaken zijn altijd fijn om in een persoonlijk gesprek de wensen toe te lichten."
- "Zodat je zeker weet dat al je vragen beantwoord worden en je hoeft niet te wachten op een antwoord."
- "Dat voorkomt langdurig heen-en-weer e-mailverkeer."
- "Dan kun je duidelijk aangeven waar 't om gaat, welke problemen je ondervindt. In een persoonlijk gesprek voel je je meer gehoord."

Dienstverlening via de smartphone

Interesse in melden problemen op straat via smartphone

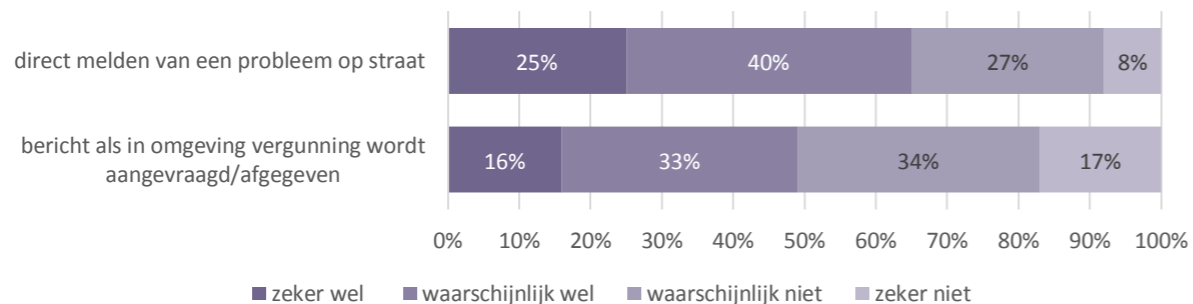
Het grootste deel van de inwoners heeft een smartphone of een tablet (91%). Zandvoorters tot en met 64 jaar hebben praktisch allemaal (98%) een smartphone. Van de 65 plussers heeft driekwart een smartphone.

De gemeente Zandvoort onderzoekt of toepassingen op smartphones de gemeentelijke dienstverlening kunnen verbeteren. Bijvoorbeeld een app waarmee inwoners een probleem op straat (zoals een kapotte lantaarnpaal of een gat in het fietspad) direct aan de gemeente kunnen melden door een foto te sturen. Een andere mogelijke toepassing is het ontvangen van een bericht als er in de directie omgeving vergunningen worden aangevraagd door anderen, of afgegeven aan anderen.

In de mogelijkheid om een probleem op straat direct te melden heeft 65 procent van de inwoners met smartphone interesse, de toepassing voor het ontvangen van een bericht bij een vergunning in de omgeving is voor 49 procent van de inwoners interessant. Inwoners jonger dan 35 jaar hebben in deze toepassing het minst vaak interesse.

Figuur 10

Heeft u interesse in de volgende toepassingen op uw smartphone/tablet?



Smartphonetoepassingen liefst informatief

Een kwart van de inwoners met een smartphone heeft ideeën voor een andere praktische service die de gemeente via smartphone of tablet kan aanbieden. Zij noemen met name toepassingen rondom (informatie over) afvalinzameling, het doorgeven van meldingen of klachten, informatie over evenementen of Whatsapp om direct vragen te kunnen stellen aan de gemeente.

Heeft u een idee voor een andere praktische service van de gemeente via smartphone of tablet?

- "Een WhatsAppnummer om dingen te melden of te vragen."
- "Verwachte overlast van evenementen communiceren. Bijvoorbeeld met een kleurensysteem."
- "Wanneer wegafzetting en wanneer last van circuit."
- "Bestuurswijzigingen als nieuwsfunctie binnen zo een app. Vind een app met pushberichten makkelijker dan dat ik zelf naar een site moet."
- "Afspraak maken voor grofvuil, afvalkalender in app zien."
- "Informatie over evenementen."
- "Het aanvragen van een afspraak voor grofvuil."
- "Druktewaarschuwing (zomers, evenementen)."
- "Reminder groene-, grijze- en papierbakkendag."
- "Afspraken inplannen voor reguliere diensten en klachten doorgeven over geluids-, stank- of andere vormen van overlast."

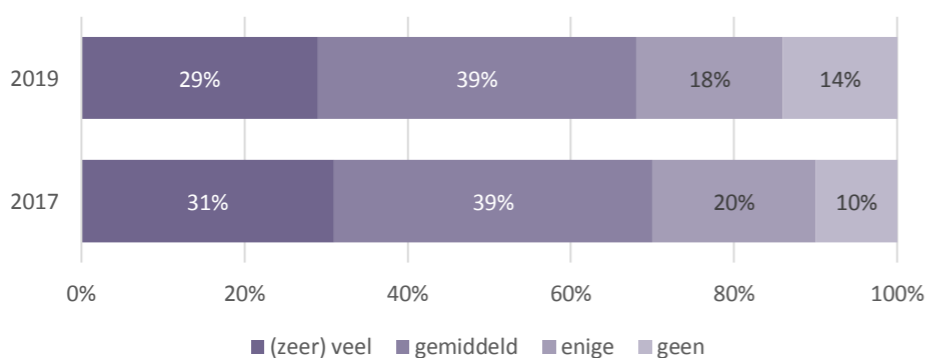
Officiële bekendmakingen

Merendeel heeft belangstelling voor Gemeentelijke Publicatie

Het merendeel van de inwoners (86 procent) heeft tenminste enige belangstelling voor de 'Gemeentelijke Publicatie'. Net als in 2017 bestaat de grootste groep (39 procent) uit inwoners die aangeven een gemiddelde belangstelling te hebben. 14 procent heeft geen belangstelling voor de officiële bekendmakingen, dit is gestegen ten opzichte van 2017. Onder inwoners van 18-34 jaar is het aandeel dat geen belangstelling heeft voor de officiële bekendmakingen het grootst (29 procent).

Figuur 11

Mate van belangstelling voor 'Gemeentelijke Publicatie'



Officiële bekendmakingen zijn wettelijk verplichte aankondigingen van bijvoorbeeld ruimtelijke plannen en aangevraagde of verleende vergunningen. De gemeente Zandvoort publiceert deze bekendmakingen op de landelijke site MijnOverheid.nl en wekelijks in de Zandvoorter Courant.

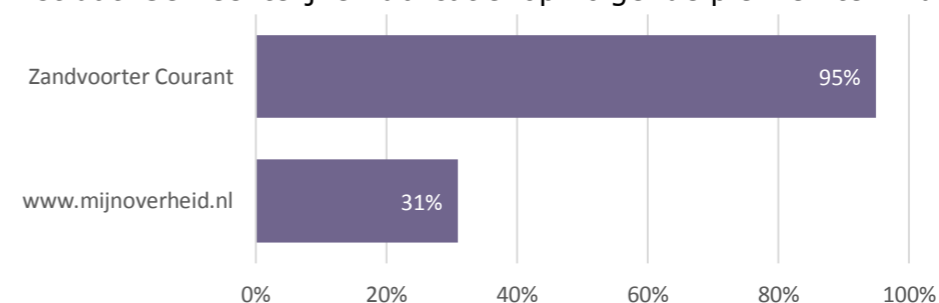
Zandvoorter Courant belangrijkste kanaal voor bekendmakingen

Inwoners met tenminste enige interesse in de gemeentelijke publicatie weten over het algemeen deze wel te vinden in de Zandvoortse Courant (95 procent). Dit is tevens de bron waar inwoners deze bekendmakingen het liefste terugzien (figuur 13). Zandvoorters jonger dan 35 jaar weten minder vaak dat de bekendmakingen in deze krant te vinden zijn (76 procent) dan oudere inwoners.

Dat deze officiële bekendmakingen van de gemeente ook op www.mijnoverheid.nl te vinden zijn is bekend bij 31 procent, 6 procent kijkt hier het liefst naar de bekendmakingen. 8 procent geeft de voorkeur aan berichtgeving via e-mail van www.mijnoverheid.nl over officiële bekendmakingen van de gemeente.

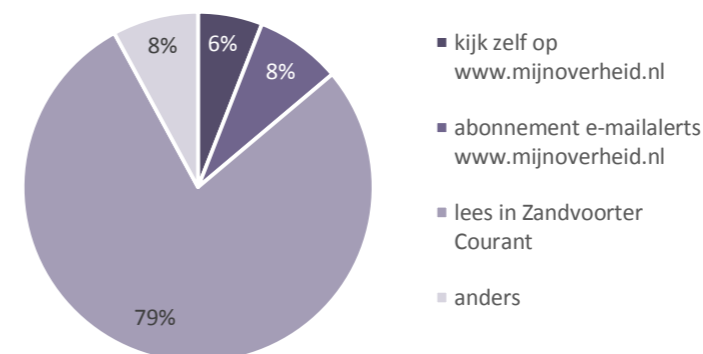
Figuur 12

Wist dat 'Gemeentelijke Publicatie' op volgende plekken te vinden zijn?



Figuur 13

Hoe komt u de officiële bekendmakingen het liefst te weten?



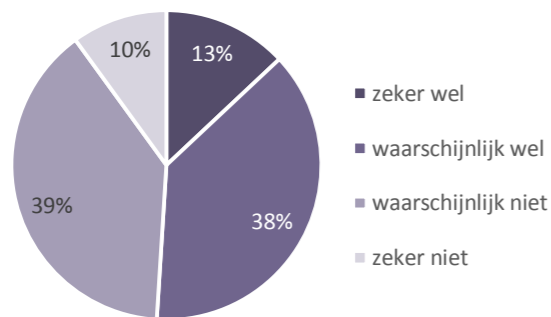
Participatie (1)

Helpt inwoners wil meedenken met de gemeente

De gemeente wil meer samen doen met de inwoners van Zandvoort. Ze wil hun mening horen over plannen in hun buurt of wijk, discussies aangaan en ook samen met inwoners projecten voorbereiden. De helft van de inwoners geeft aan (waarschijnlijk) wel met de gemeente te willen meepraten en meedenken. De bereidheid om mee te denken is het grootst onder inwoners van 35 tot 65 jaar (60 procent).

Figuur 14

In hoeverre wilt u met de gemeente meedenken of meepraten?



Overlast, F1-circuit en de parkeren belangrijkste onderwerpen

Inwoners willen over diverse onderwerpen meepraten met de gemeente. Het F1-circuit, (her)inrichting openbare ruimte, ontwikkeling boulevard, parkeerbeleid en veiligheid zijn thema's die terugkomen. Afhankelijk van het onderwerp geven inwoners het liefst hun mening door deel te nemen aan een onderzoek of op een inspraakbijeenkomst. Deelname aan een online platform of forum is minder vaak genoemd.

Top 5 onderwerpen participatie

1. Parkeren
2. (Geluids)overlast
3. Circuit/Formule-1
4. (Her)inrichting
5. Boulevard

Participeren om bijdrage te leveren en invloed uit te oefenen

Inwoners die mee willen praten en denken met de gemeente, hebben hier verschillende redenen voor. Zo noemt een aantal van hen dat zij het belangrijk vinden om mee te denken en een bijdrage te leveren aan hun eigen leefomgeving, en dat samenwerking met de gemeente zorgt dat zij ook op de hoogte zijn over wat er speelt. Anderen geven aan dat zij graag hun inspraak gebruiken om invloed te kunnen uitoefenen. De mening en de belangen van bewoners zijn belangrijk en dienen mee te worden genomen bij beslissingen die de gemeente maakt. Het onderwerp waar over mee kan worden gedacht speelt ook een rol in hun beslissing om te participeren: dit moet voor de inwoners voldoende belangrijk en interessant zijn om over mee te willen denken.

Waarom wilt u met de gemeente meedenken/praten?

- "Ben graag op de hoogte. Als buurtbewoner kun je informatie geven waar bijv. de gemeente niet aan gedacht heeft."
- "Omdat het onze buurt is. Weliswaar zou ik dat doen in beperkte mate, maar als het onderwerp erg relevant is, wil ik wel mee praten."
- "Zodat rekening met mij als bewoner wordt gehouden (i.p.v. alleen commerciële of politieke belangen)."
- "Door input van bewoners te verzamelen kan de gemeente beter beslissingen nemen (bijvoorbeeld parkeerbeleid)."
- "Graag betrokken bij ontwikkelingen en graag invloed uitoefenen. De beste ideeën komen niet vanaf de tekentafel maar vanuit degenen die het dagelijks gebruiken."
- "Ik denk dat het fijn is voor jullie en ook voor de inwoners als wij onze belangen delen en andersom ook."
- "Om bij te dragen aan mijn eigen leefomgeving."
- "Omtrent onderwerpen die voor mij relevant zijn en in mijn woonomgeving plaatsvinden."
- "Wil je invloed hebben op je eigen leefomgeving, dan moet je meedenken en -praten en niet achteraf commentaar leveren."

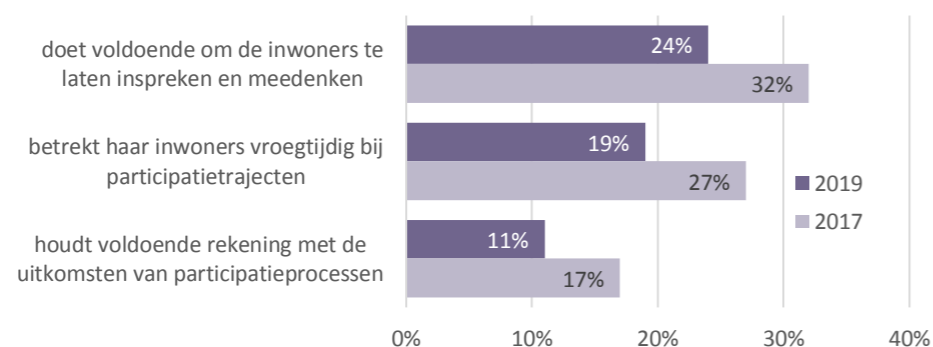
Participatie (2)

Inwoners minder uitgesproken over participatieprocessen

Een kwart (24 procent) van de inwoners vindt dat de gemeente voldoende doet om de inwoners te laten inspreken en meedenken, 19 procent geeft aan dat de gemeente inwoners vroegtijdig bij participatietrajecten betreft en volgens 11 procent houdt de gemeente voldoende rekening met de uitkomsten van participatieprocessen. Het aandeel inwoners dat het eens is met de stellingen over participatie in figuur 15 is kleiner ten opzichte van 2017. Het aandeel inwoners dat ontevreden is over de manier waarop de gemeente omgaat met participatie is nagenoeg gelijk gebleven, de groep die 'neutraal' tegenover deze stellingen staat is gestegen.

Figuur 15

Stellingen over participatie (% (helemaal) mee eens)



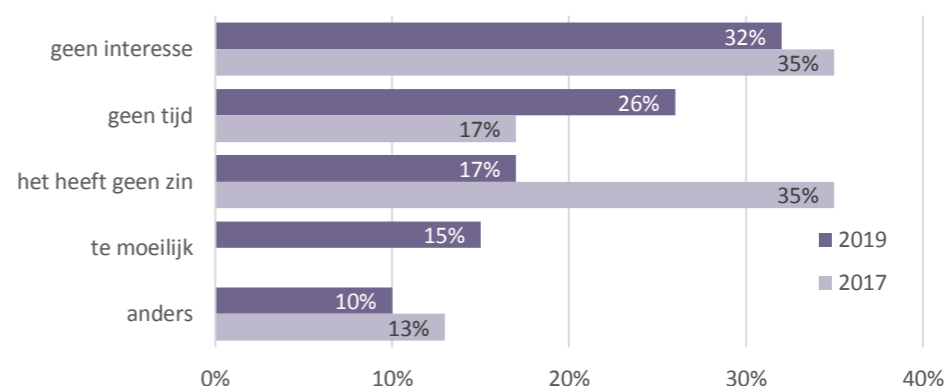
Gebrek aan interesse belangrijkste reden niet te participeren

Inwoners die niet met de gemeente willen meedenken of meepraten geven hiervoor als belangrijkste reden een gebrek aan interesse of tijdgebrek (figuur 16). In 2017 was het gebrek aan vertrouwen dat meepraten of meedenken zin heeft belangrijker. De optie 'te moeilijk' werd destijds niet aangeboden.

In de categorie 'anders' worden andere redenen genoemd om niet mee te praten. Een deel van de Zandvoorters stelt dat ze te oud zijn en niet goed in staat om mee te doen. Ook andere persoonlijke omstandigheden belemmeren inwoners om met de gemeente mee te denken of mee te praten.

Figuur 16

Waarom wilt u niet meepraten of meedenken?



Initiatieven

Inwoners van Zandvoort kunnen ook zelf initiatieven voor hun omgeving onder de aandacht brengen bij de gemeente. Ze kunnen dan medewerking, een vergunning, toestemming of subsidie aanvragen voor dit initiatief. Voorbeelden van dergelijke initiatieven zijn een plan om de eigen straat mooier te maken met bloembakken, het organiseren van een straatfeest of het opzetten van een nieuwe plek waar buurtbewoners elkaar kunnen ontmoeten.

Eén op de zes Zandvoorters (17 procent) heeft wel eens een dergelijk initiatief bij de gemeente aangemeld, onder meer voor het planten of kappen van bomen in de buurt, het verbeteren van verkeerssituaties of parkeergelegenheid of het organiseren van een straatfeest of buurtbarbecue.

Het contact met de gemeente over het initiatief krijgt het rapportcijfer 5,2. De meest genoemde redenen voor ontevredenheid over het contact met de gemeente zijn dat men geen reactie of geen medewerking kreeg van de gemeente. Initiatiefnemers hadden het idee dat er niet werd geluisterd naar hen en dat er geen moeite wordt gedaan om de voorstellen goed te bekijken.

Het contact met de gemeente over een initiatief krijgt het rapportcijfer

5,2

Social media

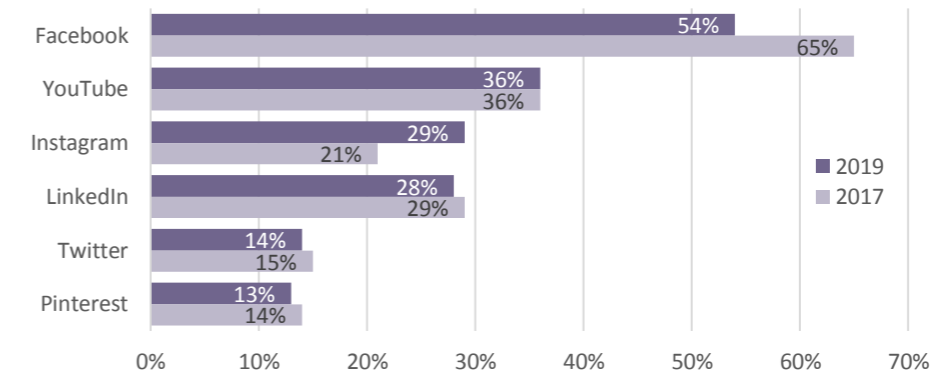
Algemene gebruik social media stabiel

Driekwart van de Zandvoorters gebruikt één of meerdere social media. Dit komt overeen met het gebruik van social media in 2017. Jongere inwoners (tot 35 jaar) gebruiken praktisch allemaal social media, onder 65-plussers is dat minder dan de helft.

Facebook is nog steeds het meest gebruikte platform (vooral onder inwoners van 35-50 jaar), al is het gebruik ervan wel gedaald ten opzichte van 2017 (figuur 17). Het gebruik van Instagram is gestegen. YouTube en Instagram worden vooral door jongere Zandvoorters gebruikt.

Figuur 17

Gebruik social media

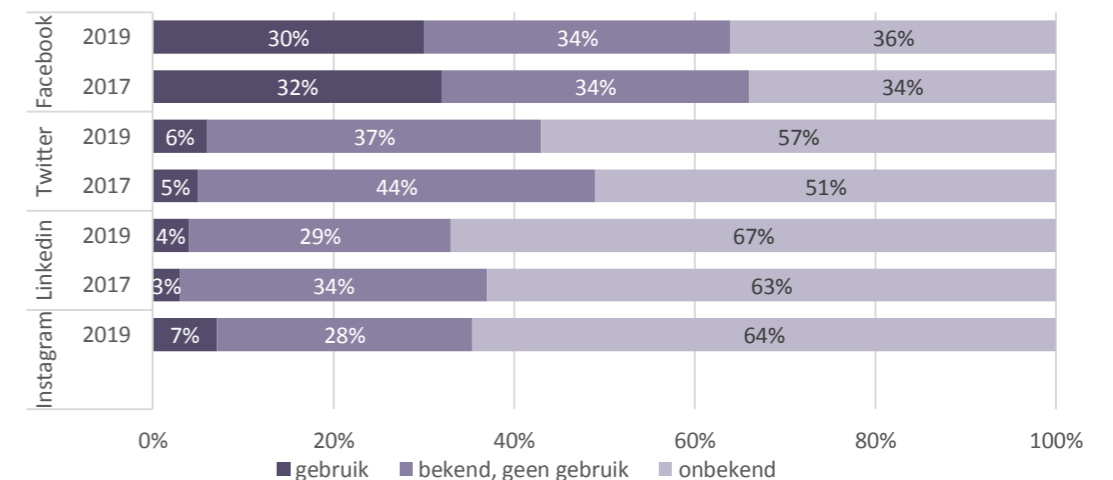


Bekendheid gemeentelijke social media loopt terug

Ook de gemeente Zandvoort is actief op diverse social media. Het bekendste platform van de gemeente is Facebook, 64 procent van de inwoners kent de gemeentelijke pagina en 34 procent gebruikt deze ook wel eens. Het gebruik en de bekendheid van de andere social media-accounts van de gemeente ligt aanzienlijk lager (figuur 18). De bekendheid van het gemeentelijke Twitteraccount en de LinkedInpagina is het kleinst onder jongere inwoners. Deze groep is wel beter op de hoogte van het gemeentelijke Instagramaccount.

Figuur 18

Bekendheid en gebruik gemeentelijke social media

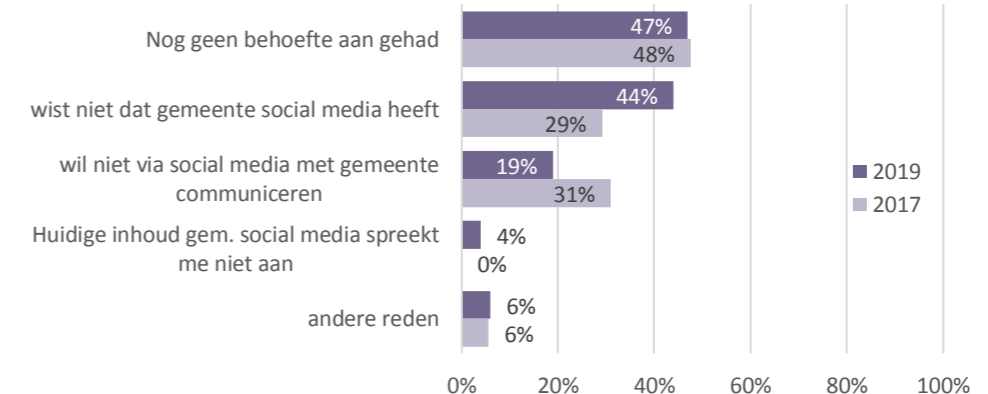


Actualiteit social media belangrijk

Inwoners gebruiken gemeentelijke social media vooral om op de hoogte te blijven van wat er speelt (90 procent). Het actueel houden en regelmatig plaatsen van berichten zou de social media van de gemeente kunnen verbeteren. Ook de bekendheid van de sociale kanalen kan verbeterd worden: 44 procent van de inwoners die de gemeentelijke social media niet gebruiken, geven aan dat zij niet van deze kanalen op de hoogte waren (figuur 19). Bijna de helft van de niet-gebruikers (47 procent) heeft geen behoefte gehad aan gebruik van deze kanalen, 19 procent wil niet via social media met de gemeente communiceren.

Figuur 19

Redenen geen gebruik gemeentelijke social media



Artikelen van de gemeente

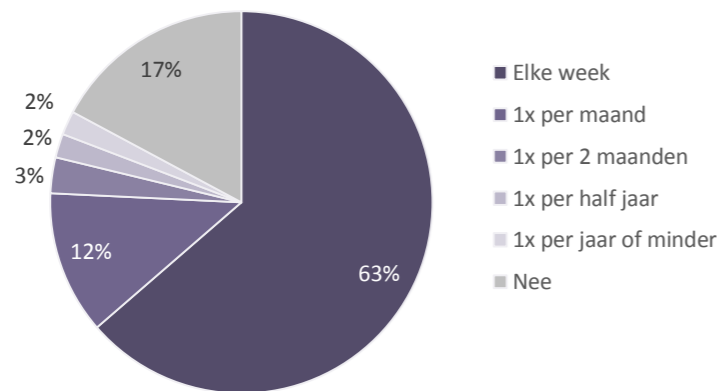
Artikelen van de gemeente regelmatig gelezen

Inwoners van Zandvoort lezen regelmatig artikelen van de gemeente, het merendeel (63 procent) zelfs wekelijks. Deze artikelen worden voornamelijk in de Zandvoortse Courant gelezen. Ook op de gemeentelijke website en Facebookpagina lezen inwoners deze artikelen.

65-plussers lezen artikelen van de gemeente het vaakst. Onder Zandvoorters jonger dan 35 jaar is het aandeel dat wel eens artikelen van de gemeente leest het kleinst.

Figuur 20

Leest u regelmatig artikelen van de gemeente?

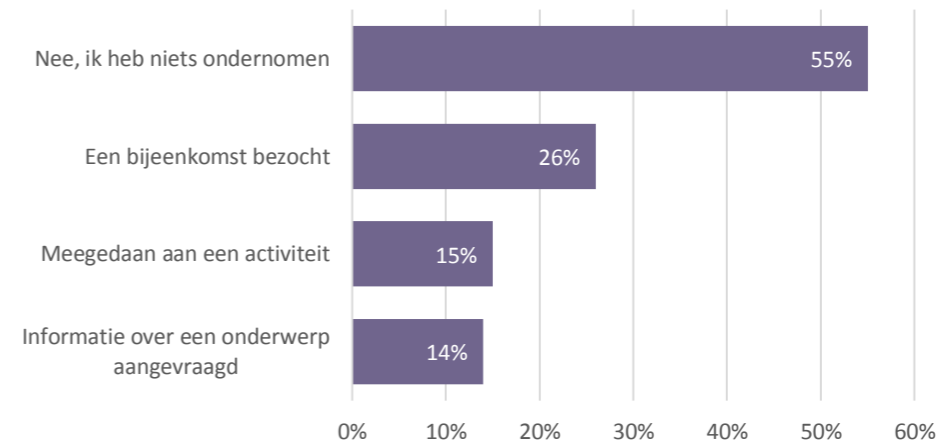


Weinig actie naar aanleiding van een bericht

Het lezen van berichten van de gemeente leidt in de meeste gevallen niet tot handelen, de meeste inwoners hebben in de afgelopen twee jaar geen actie ondernomen na het lezen van een artikel (figuur 21). Een aantal inwoners heeft naar aanleiding van een bericht of artikel een bijeenkomst bezocht, deelgenomen aan een activiteit of informatie aangevraagd. Andere acties die inwoners hebben ondernomen zijn het indienen van een bezwaar, contact zoeken met de gemeente voor een gesprek of een melding bij de gemeente of politie doen over een onveilige situatie.

Figuur 21

Heeft u de afgelopen 2 jaar na het lezen van een bericht/artikel van de gemeente de volgende zaken ondernomen? *Meerdere antwoorden mogelijk*

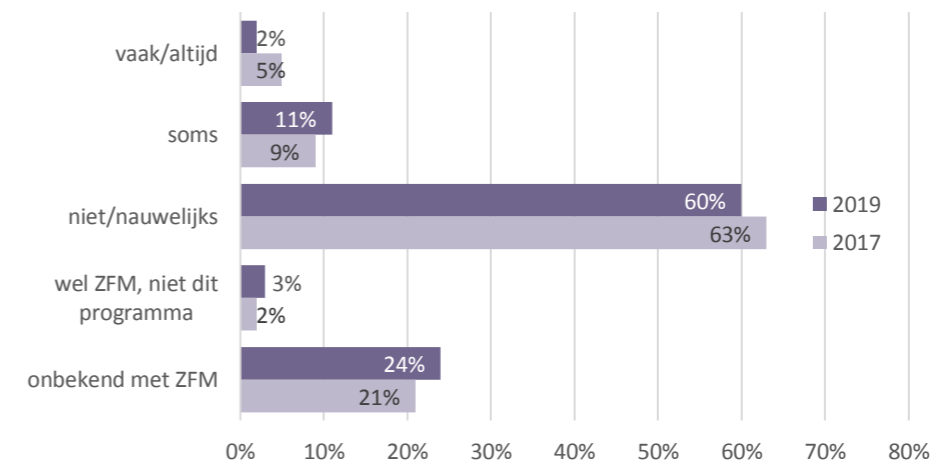


'Goedemorgen Zandvoort'

De burgemeester of één van de wethouders van Zandvoort zijn regelmatig op zaterdagochtend te horen in het radioprogramma 'Goedemorgen Zandvoort' op de Zandvoortse radiozender ZFM. 13 procent hoort wel eens één van de collegeleden in het programma. Net als in 2017 luistert het merendeel van de inwoners niet of nauwelijks naar ZFM.

Figuur 22

Hoe vaak hoort u één van de collegeleden in dit programma op ZFM?



Waardering gemeentelijke communicatie

Gemeentelijke communicatie kan beter

De tevredenheid over de vindbaarheid, duidelijkheid en betrouwbaarheid van de informatie van de gemeente is ten opzichte van 2017 gedaald. Alles overziend geven de Zandvoorters de communicatie en informatie vanuit de gemeente het rapportcijfer 6,3 (in 2017 6,5).

Inwoners missen vooral informatie over ontwikkelingen en bouwplannen in de gemeente, over parkeren en tijdige informatie over besluiten. De gemeente kan haar communicatie over de wijk of buurt verbeteren door beter te luisteren naar de inwoners, direct, tijdig en interactief te communiceren via bijvoorbeeld een nieuwsbrief of whatsapp.

Verdere geven inwoners nog suggesties om de gemeentelijke communicatie te verbeteren. Zo heeft een aantal inwoners het idee dat, vanwege de samenwerking met de gemeente Haarlem, er nu onvoldoende zicht is op wat er speelt in de buurten. Zij geven dan ook aan dat de gemeente Zandvoort goed naar de eigen inwoners moet blijven luisteren. Ook wordt genoemd dat de gemeente sneller zou kunnen reageren op vragen en goed bereikbaar moet blijven (ook telefonisch en via de balie).

De communicatie en informatie van de gemeente krijgt het rapportcijfer

6,3

Figuur 23

Tevredenheid aspecten gemeentelijke communicatie (% tevreden)

