

COMMUNICATIEMONITOR
GEMEENTE
SINT-GILLIS-WAAS
SYNTHESE

Eric Goubin
Janet Takens
Michelle Lenaerts

Januari 2024

01 – SITUERING VAN HET ONDERZOEK

Communicatiemonitor = gestandaardiseerde publieksenquête: meet bereik & waardering van stedelijke & gemeentelijke communicatie

Sinds 2016 metingen in 40-tal steden en gemeenten (+ 4 herhaalmetingen):

Arendonk
Boechout
Bonheiden
Bornem
Diest
Geel
Halle (2019 en 2022)
Hasselt
Heist-op-den-Berg
Herentals
Heusden-Zolder
Hulshout
Koksijde
Kortenberg
Lier (2016 & 2022)
Lummen
Meerhout

Merelbeke
Olen
Oudsbergen
Peer
Pelt
Poperinge
Puurs-St.-Amands
Rijkevorsel
Roeselare
Scherpenheuvel-Zichem
Schoten
Sint-Niklaas (2016 en 2019)
St.-Gillis-Waas (2018 en 2023)
St.-Katelijne-Waver (2019 en 2023)
Tienen
Wetteren
Wezembeek-Oppem
Willebroek
Zemst

01 – SITUERING VAN HET ONDERZOEK

WERKWIJZE



Kwantitatieve meting, waarbij we representativiteit nastreven

Mailing naar 2000 inwoners + open oproep

Online én papier



+/- 15 minuten

Combinatie van gesloten en open vragen



Algemene resultaten voor volledige steekproef

Vermelding van significante verschillen volgens doelgroep (*)

95% betrouwbaarheid en 5% foutenmarge



Groene pijlen wijzen op hoogste score in benchmark, oranje pijlen op laagste score.

Indien stippellijn: dan bij top 3 hoogste of laagste scores.

01 – SITUERING VAN HET ONDERZOEK

Bij andere gemeenten met +/- 20.000 inwoners ligt de respons doorgaans wat hoger: rond de 600 weerhouden enquêtes.

Totaal aantal binnengekomen surveys

618

Weerhouden surveys

539

+85 t.o.v.
2018 (454)

Volledig ingevuld tot het einde

476

Papieren surveys

240

Personeelsleden of politieke mandatarissen

41

Weerhouden enquêtes = **minstens de helft van de vragen** ingevuld

Uitval van 13%: deelnemers die in de loop van de enquête afhaken

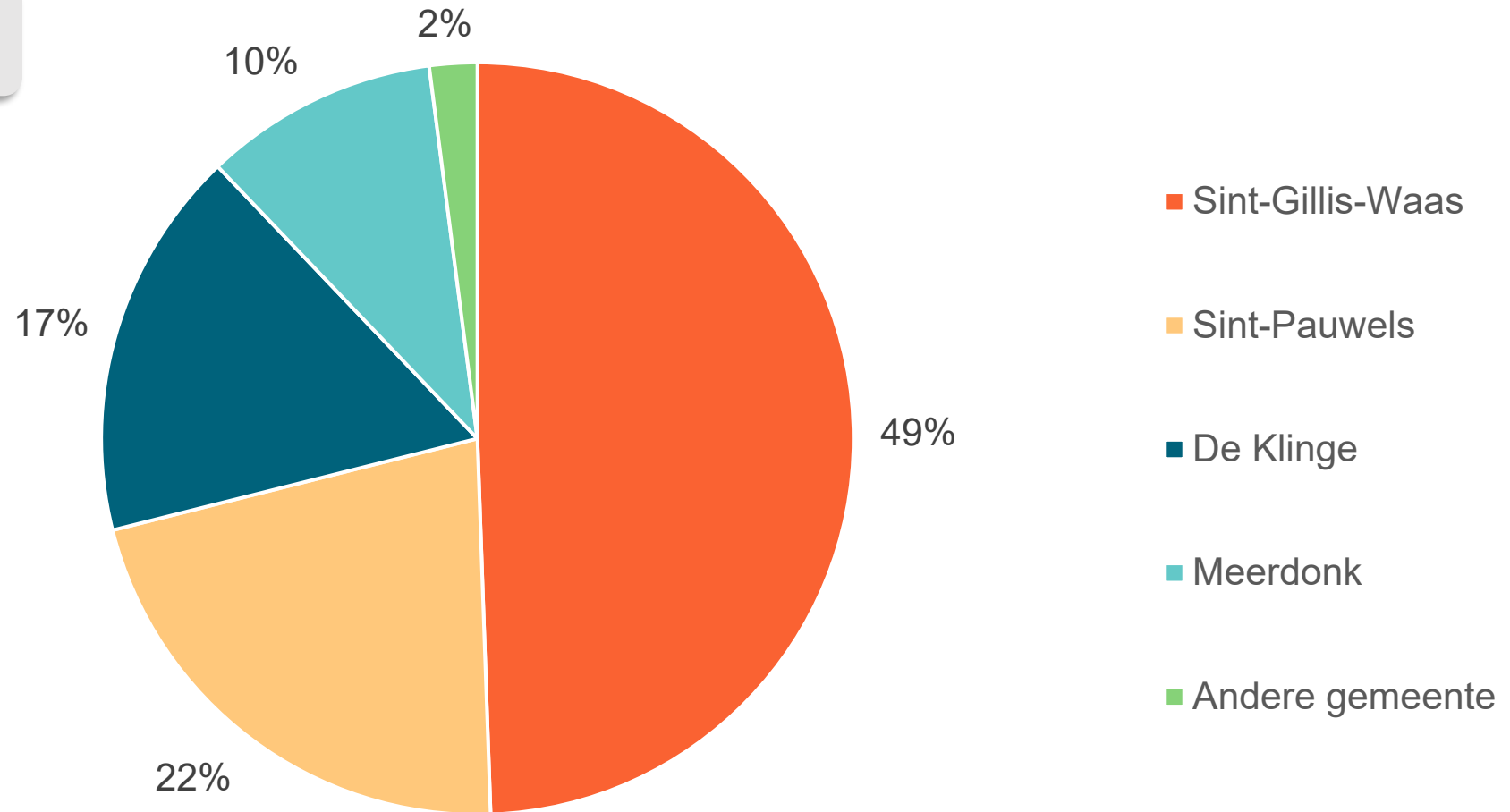
Aandeel **papier:** 44,5%

Aandeel **personeel & mandatarissen:** 4,4%

01 – SITUERING VAN HET ONDERZOEK

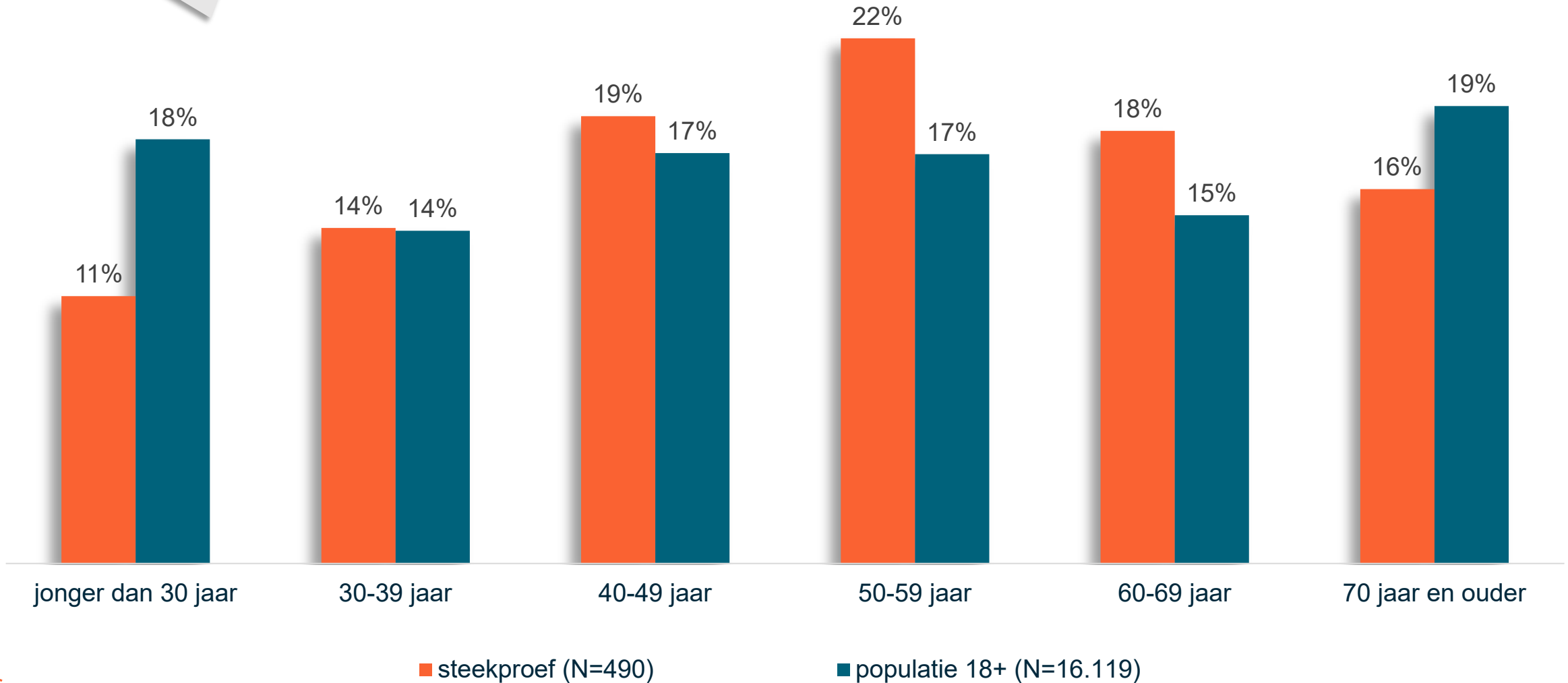
RESPONS VOLGENS WOONPLAATS (N=539)

Gelijkaardige verdeling als bij de bevraging in 2018



01 – SITUERING VAN HET ONDERZOEK

Voor de algemene statistieken voeren we een herweging door, om aan te sluiten bij de reële samenstelling van de bevolking.



01 – SITUERING VAN HET ONDERZOEK



Laaggeschoolden:

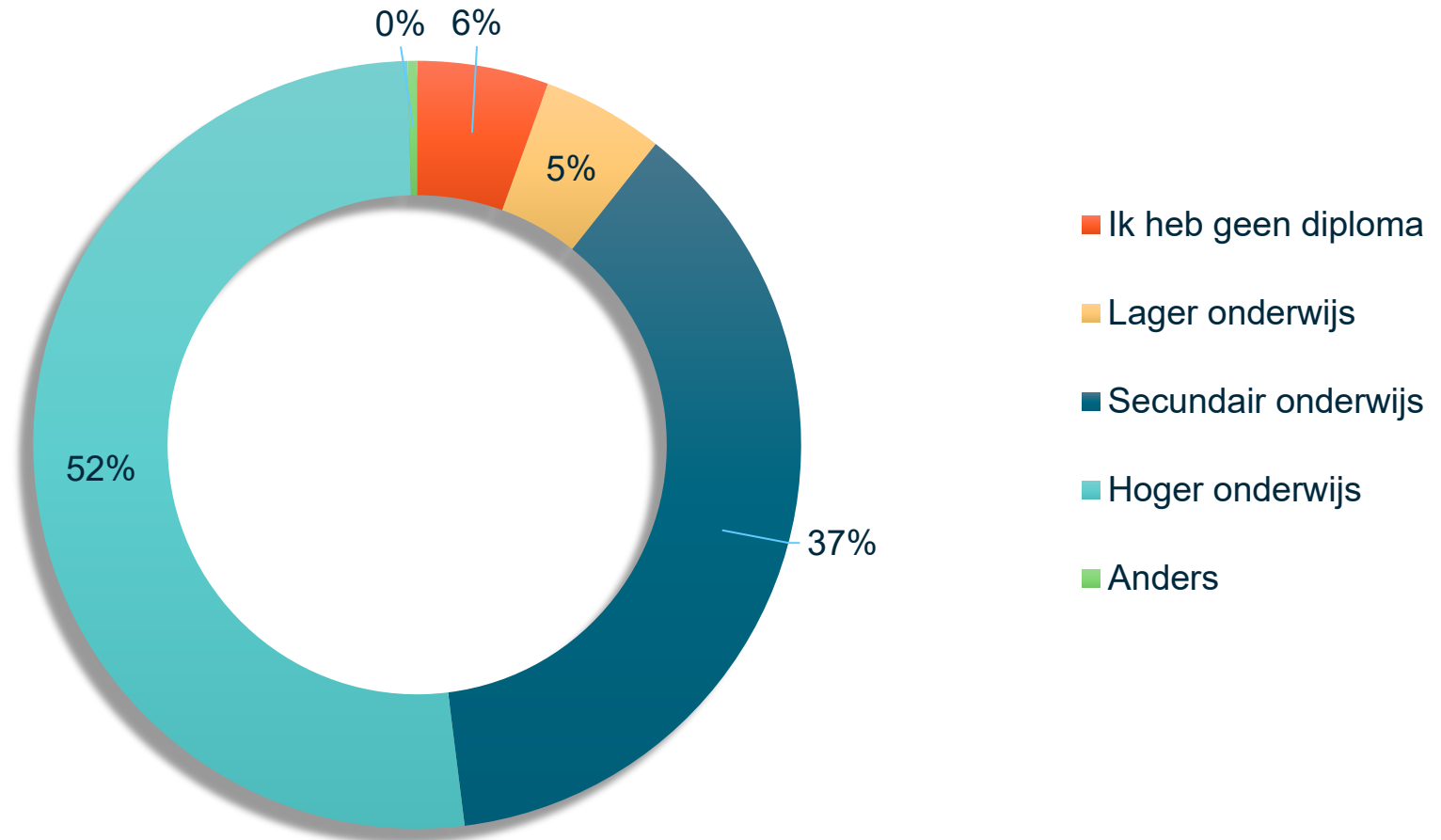
✓ 48% van de steekproef

Hooggeschoolden:

✓ 52% van de steekproef

Bij de bevraging in 2018:
53% laaggeschoolden
47% hooggeschoolden

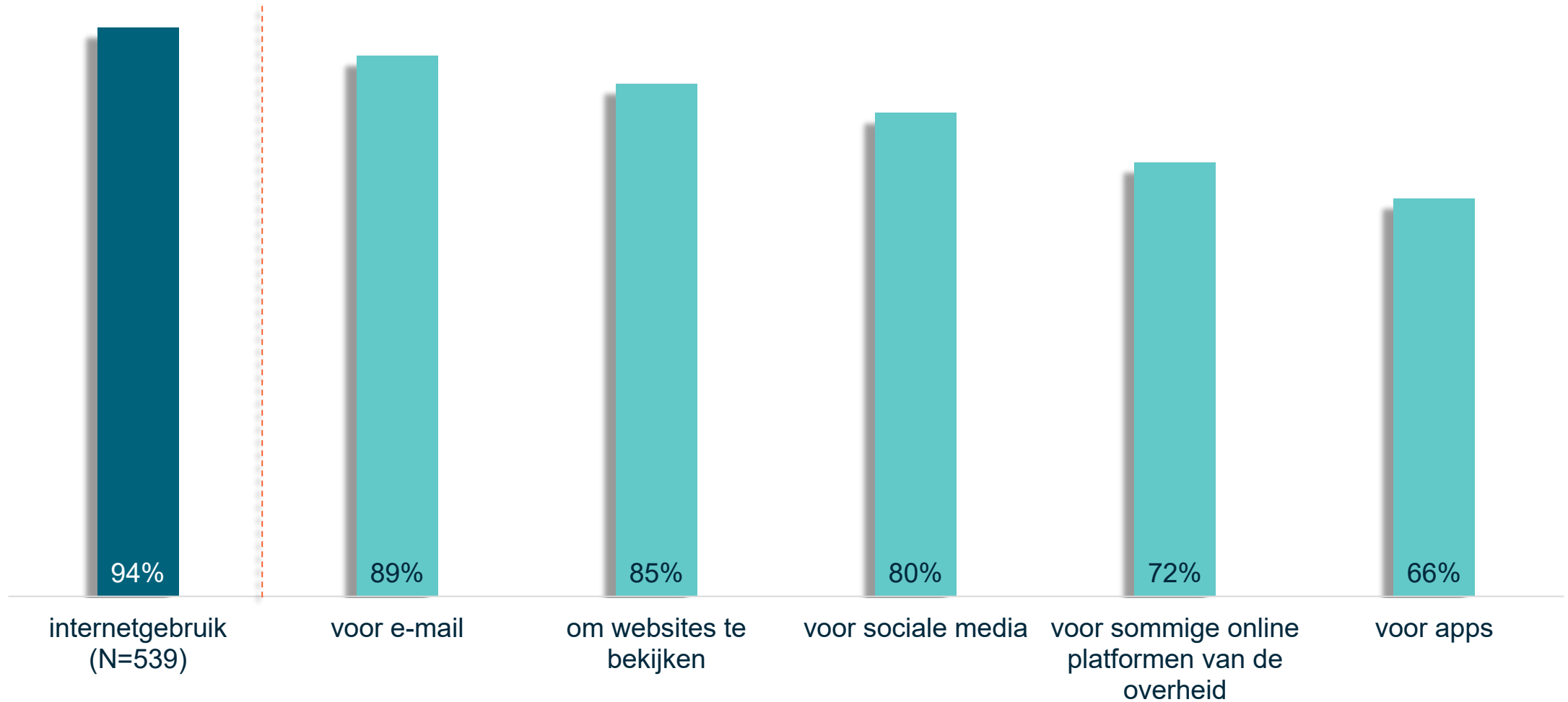
RESPONS PER OPLEIDINGSGRAAD (N=641)



02 – De inwoners en hun mediagebruik

02 – DE INWONERS EN HUN MEDIAGEBRUIK

INTERNET EN SOCIALE MEDIA

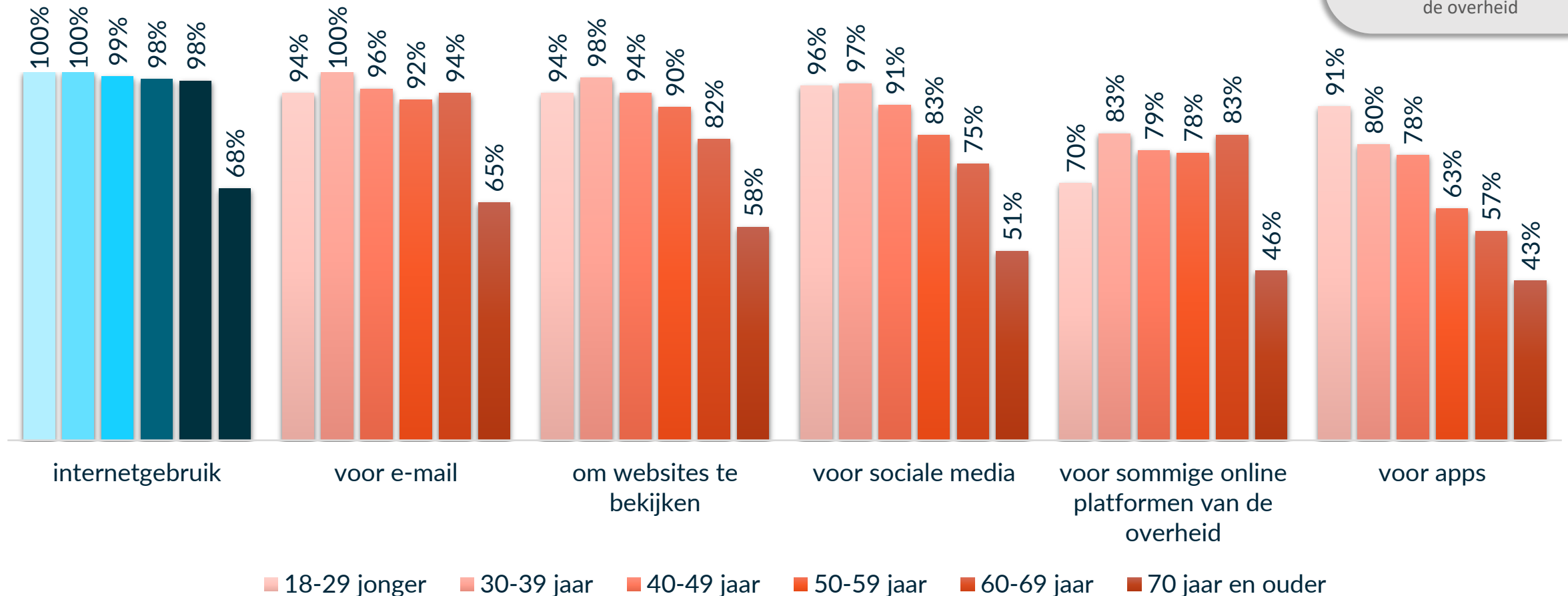


02- DE INWONERS EN HUN MEDIAGEBRUIK

De meeste ouderen gebruiken internet. Maar ze zijn minder vertrouwd met andere toepassingen dan websites en e-mail

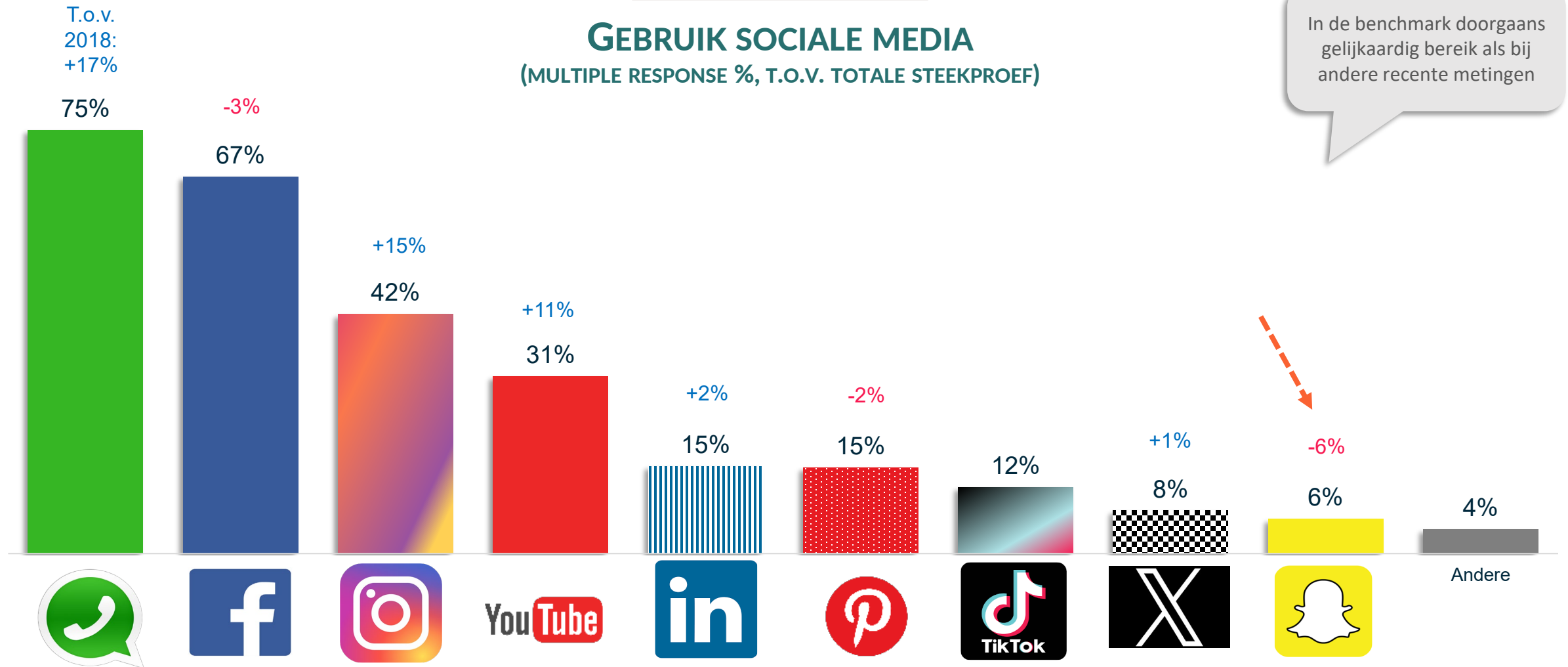
Jongeren en vooral ouderen zijn nog niet zo vertrouwd met de online platformen van de overheid

INTERNETGEBRUIK & LEEFTIJD



02 – DE INWONERS EN HUN MEDIAGEBRUIK

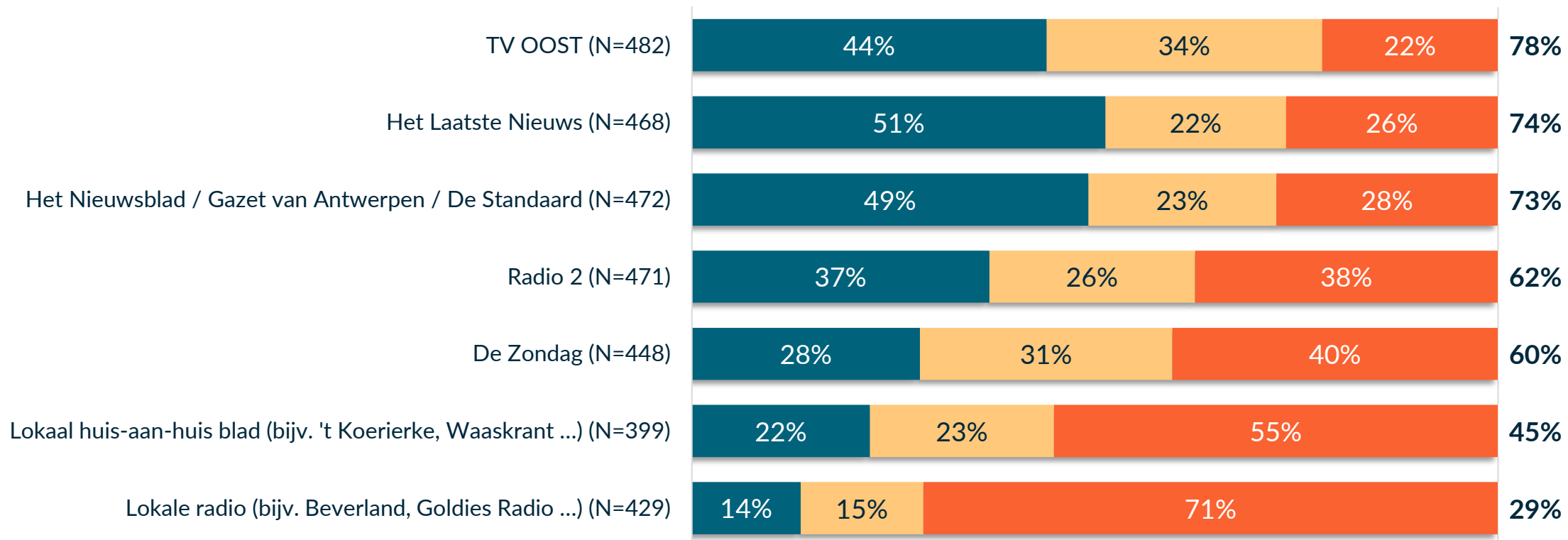
GEBRUIK SOCIALE MEDIA (MULTIPLE RESPONSE %, T.O.V. TOTALE STEEKPROEF)



In 2023 gebruikten we 3-puntenschaal, in 2018 een 5-puntenschaal. Daardoor kunnen we geen exacte vergelijking maken. Niettemin: we merken over de hele lijn een wat groter persbereik.

02 – DE INWONERS EN HUN MEDIAGEBRUIK

KENNIS EN GEBRUIK VAN REGIONALE PERSMEDIA



■ Bekijk of beluister ik REGELMATIG

■ Bekijk of beluister ik ZELDEN

■ Ken ik, maar ik bekijk of beluister het NOOIT

BEREIK

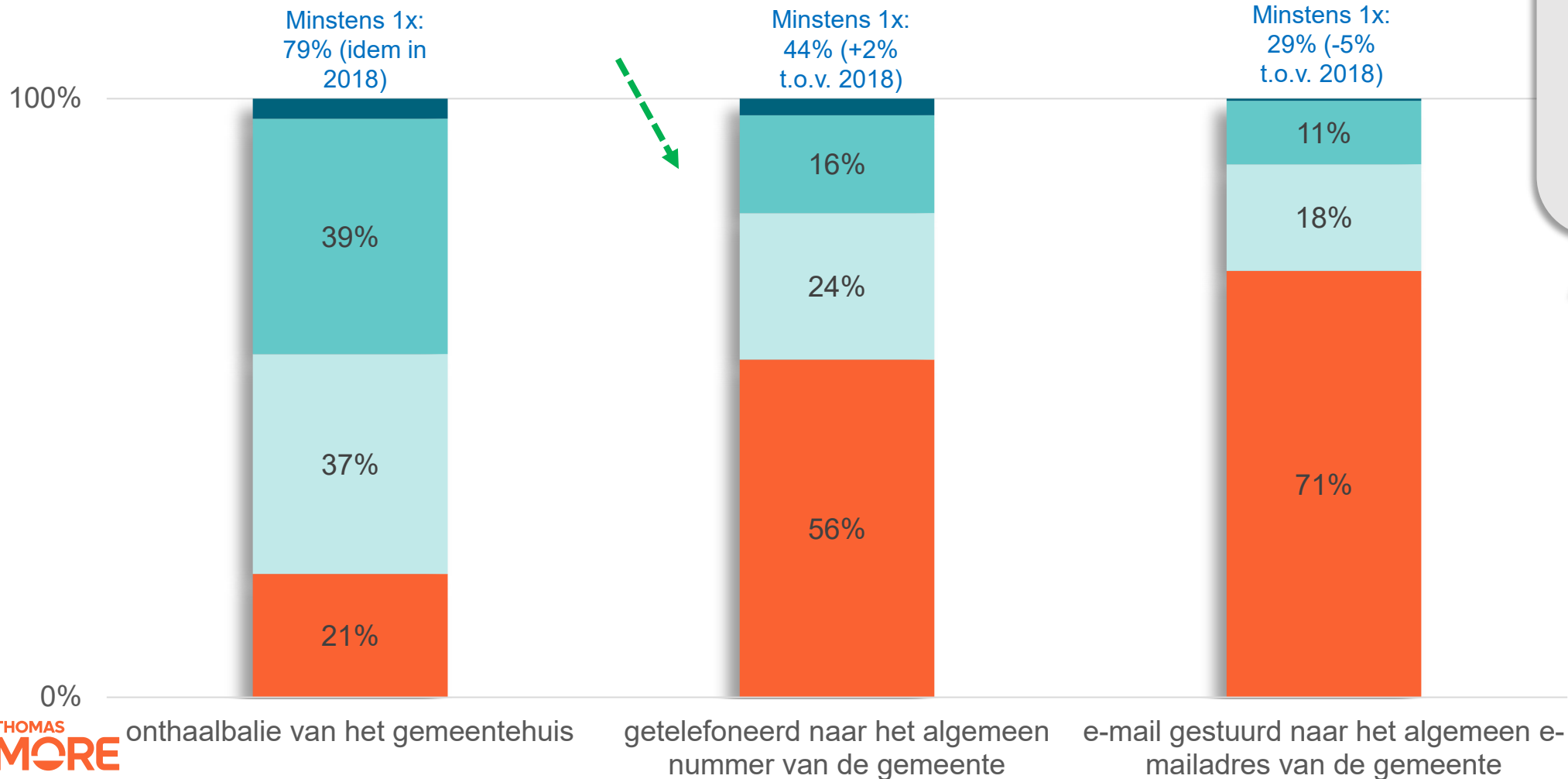
03 – Contact met de burgers: Onthaal en meldingen

03 – CONTACT MET BURGERS

De cijfers wijken niet veel af van deze in 2018.

ONTHAAL

“Hoe vaak deed je het afgelopen jaar een beroep op deze onthaaldiensten?”
(N=539)



Jongeren komen vaker op het gemeentehuis dan ouderen.

De inwoners van Meerdonk bellen het vaakst, de inwoners van SGW het minst vaak.

Verder zijn er geen verschillen naar gender, opleiding, leeftijd of woonplaats.

- meer dan 5 keer
- 2 tot 5 keer
- één keer
- nooit

03 – CONTACT MET BURGERS

TEVREDENHEID OVER HET ONTHAAL

Gemiddelde score tussen 1 en 10, incl. 95%BI

De inwoners van Meerdonk zijn het meest tevreden over het telefonisch contact (8,7).

Verder zijn er geen verschillen naar gender, opleiding, leeftijd of woonplaats.

Gemiddelde tot iets hoger dan gemiddelde waardering t.o.v. andere steden en gemeenten.

Anderzijds: in de gemeentemonitor van de Vlaamse overheid: SGW heeft voor 'tevredenheid over loketdiensten' een wat lagere score dan gemiddeld in Vlaanderen.

10

+ 0,2 t.o.v.
2018



8,1

onthaalbaie van het gemeentehuis

s.q. t.o.v.
2018



8,0

getelefoneerd naar het algemeen nummer van de gemeente

s.q. t.o.v.
2018



7,9

e-mail gestuurd naar het algemeen e-mailadres van de gemeente

1

03 – Contact met burgers

REACTIES EN SUGGESTIES OM ONTHAAL TE VERBETEREN

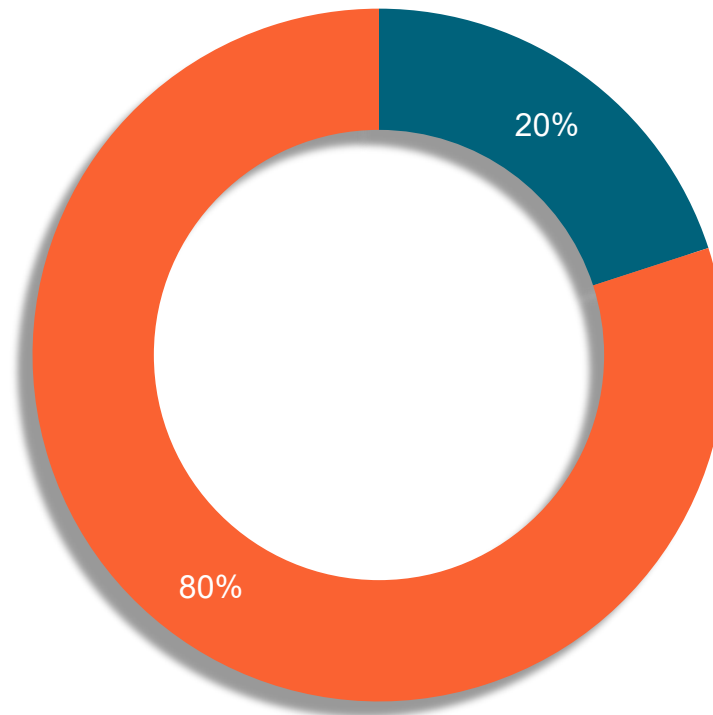
▪ **Onthaalbalie in gemeentehuis:**

- **117x: Vriendelijk, beleefd, respectvol, warm onthaal**
- **59x: Behulpzaam / goed geholpen**
- **42x: Afspraak maken voor kleine zaken aan onthaal (afhalen gft-sticker, id-kaart, ...) is niet handig, en moet wél kunnen.**
- **39x: Vlotte, vlugge, efficiënte aanpak**
- **39x: Systeem met voor alles op afspraak is een drempel / moet worden afgeschaft**
- **27x: Correcte, professionele service gekregen**
- **16x: Lange wachttijden: duurt soms lang (enkele dagen) eer je een afspraak hebt / soms lang wachten ter plaatse**
- **12x: Niet altijd even vriendelijk onthaal**
- **11x: Duidelijke / deskundige info gekregen**
- 4x: Nutteloze afspraken vastleggen terwijl de balie gewoon open is en er geen mens te bespeuren is, en baliemedewerkers beschikbaar zijn
- 4x: Goede doorverwijzing gekregen
- 4x: Beperkte beschikbaarheid / openingsuren (zeker voor werkende mensen)
- 4x: Trage service
- 3x: Als er tijd is helpt men je ook zonder afspraak
- 3x: Als een afspraak hebt word je goed en meteen geholpen
- 3x: Niet soepel / niet vlot / niet behulpzaam
- 2x: Heen en weer gestuurd tussen diensten
- 2x: Ik had het gevoel hoe rapper buiten hoe beter / werd geholpen, maar niet van harte
- 2x: Niet meedenkend
- 2x: Persoonlijk contact wordt gewaardeerd
- .../...



03 – CONTACT MET BURGERS

AFGELOPEN JAAR MELDING GEDAAN OF KLACHT INGEDIEND BIJ DE GEMEENTE? (N=531)

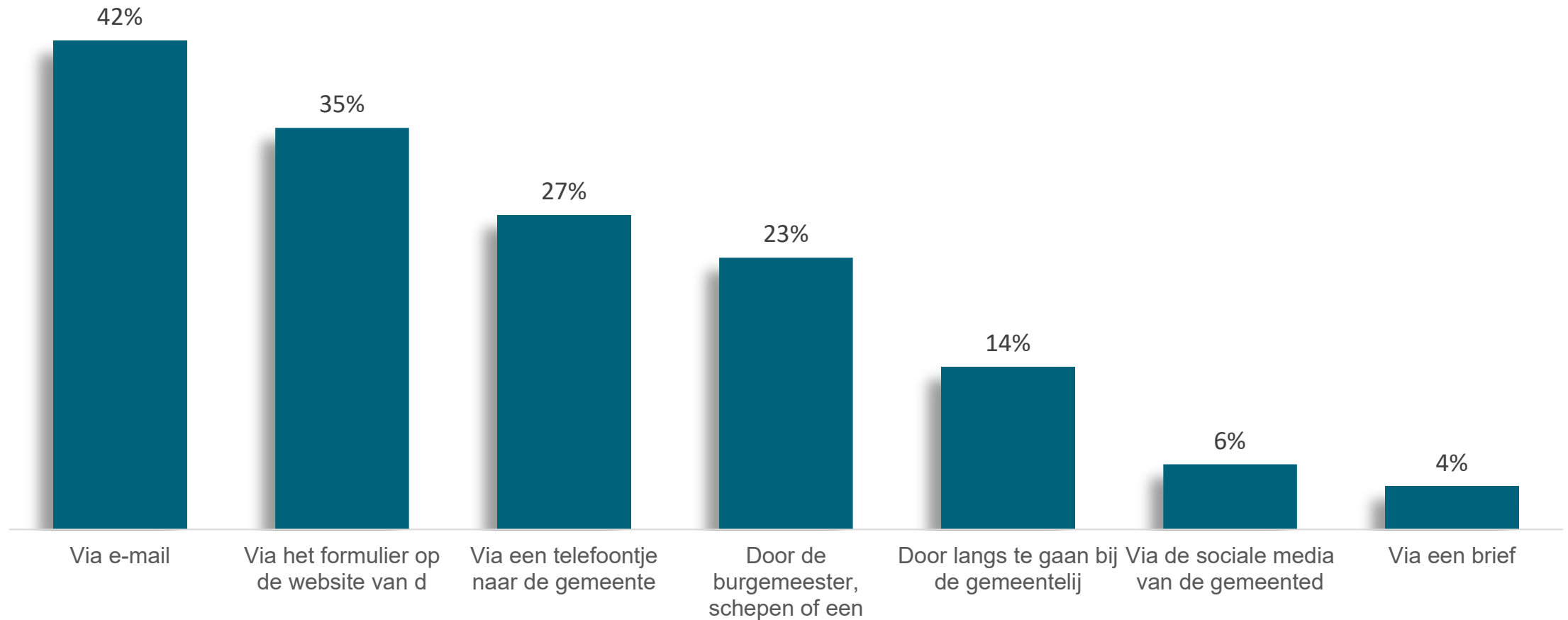


■ ja ■ neen

Er zijn geen verschillen naar gender, opleiding of woonplaats.

03 – CONTACT MET BURGERS

VIA WELK KANAAL DEED JE EEN MELDING OF KLACHT (MULTIPLE RESPONDS, N=107)

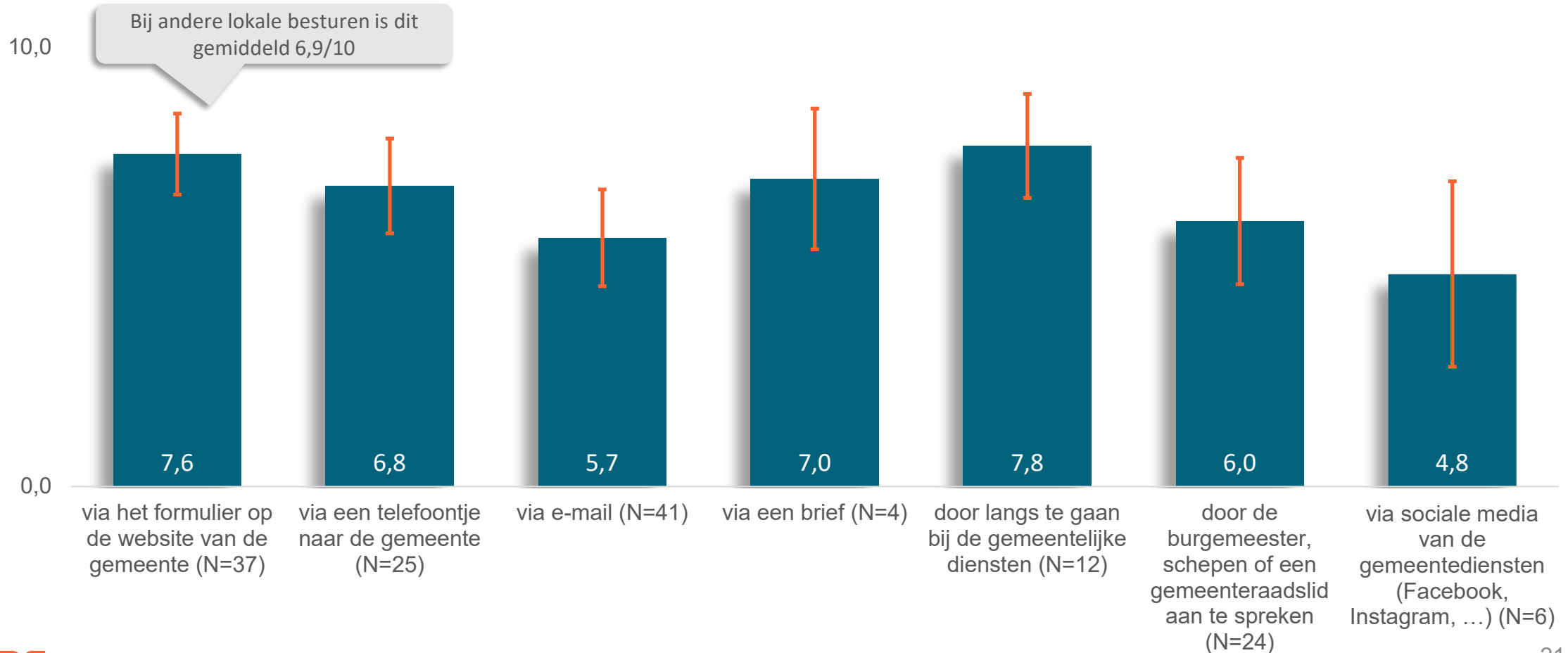


03 – CONTACT MET BURGERS

Evenwel opgelet: kijk naar de kleine aantallen (N) per kanaal.

TEVREDENHEID OVER DE OPVOLGING KLACHT OF MELDING

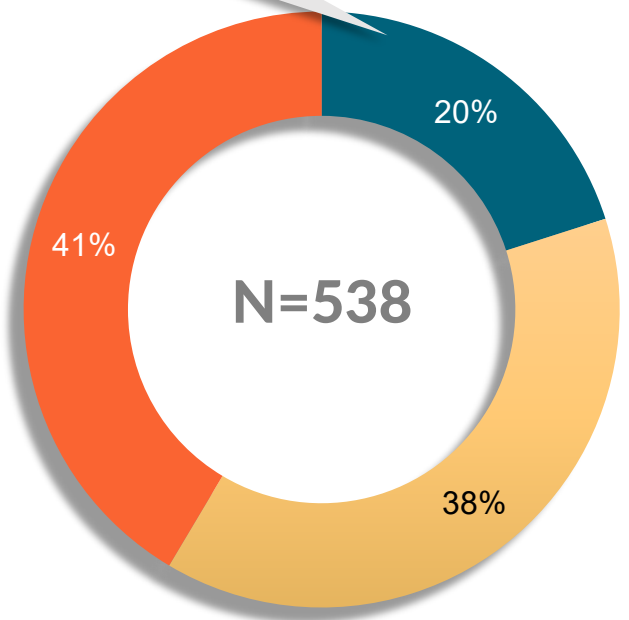
(GEM.SCORE 1-10, INCL. 95%BI)



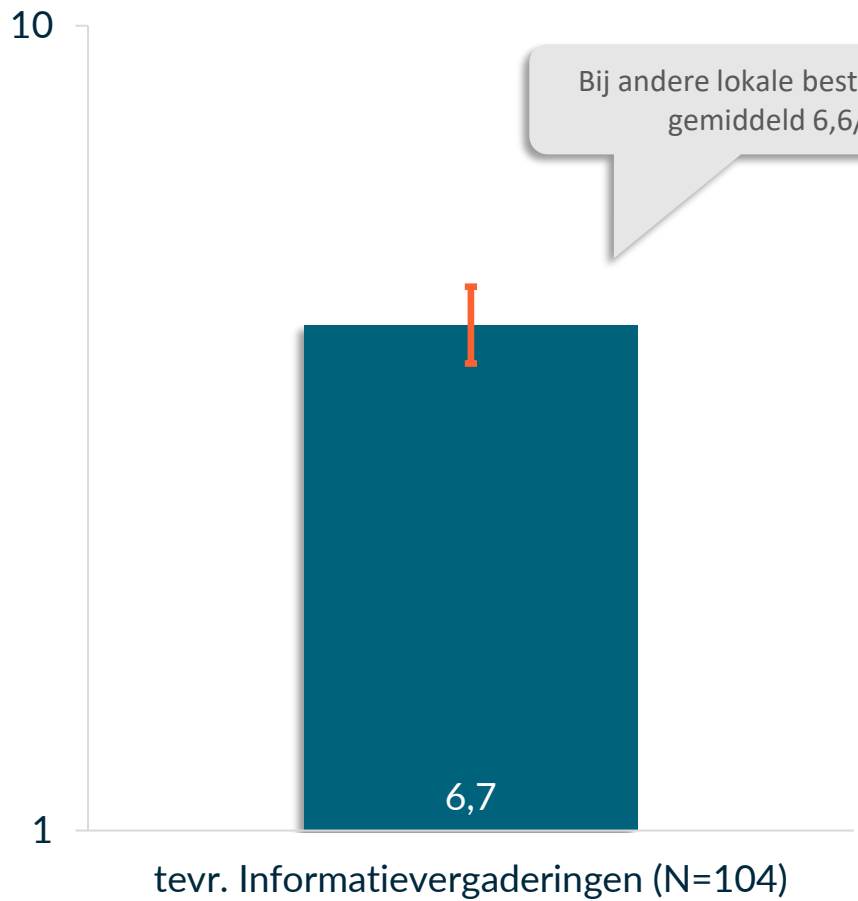
03 – CONTACT MET BURGERS

DEELGENOMEN AAN INFOVERGADERING?

Bij andere gemeenten is dit gemiddeld ook 20%



- Ja
- Neen, maar ik heb interesse
- Neen, en ik heb geen interesse

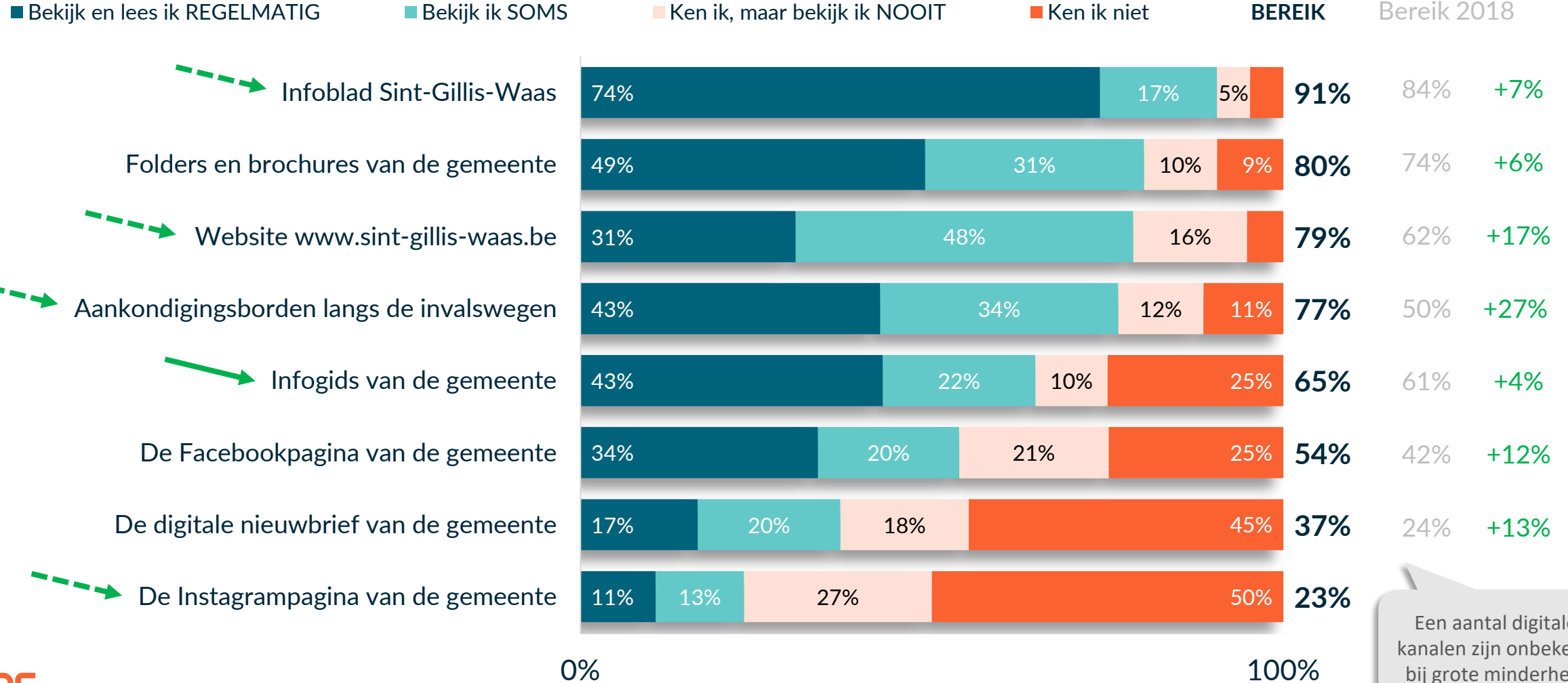


04 – De gemeentelijke communicatiekanalen: kennis, gebruik, evaluatie

04 – GEMEENTELIJKE COMMUNICATIEKANALEN

Over bijna de hele lijn groter bereik dan gemiddeld bij andere Vlaamse gemeenten.

BEREIK



Een aantal digitale kanalen zijn onbekend bij grote minderheid

04 – GEMEENTELIJKE COMMUNICATIEKANALEN

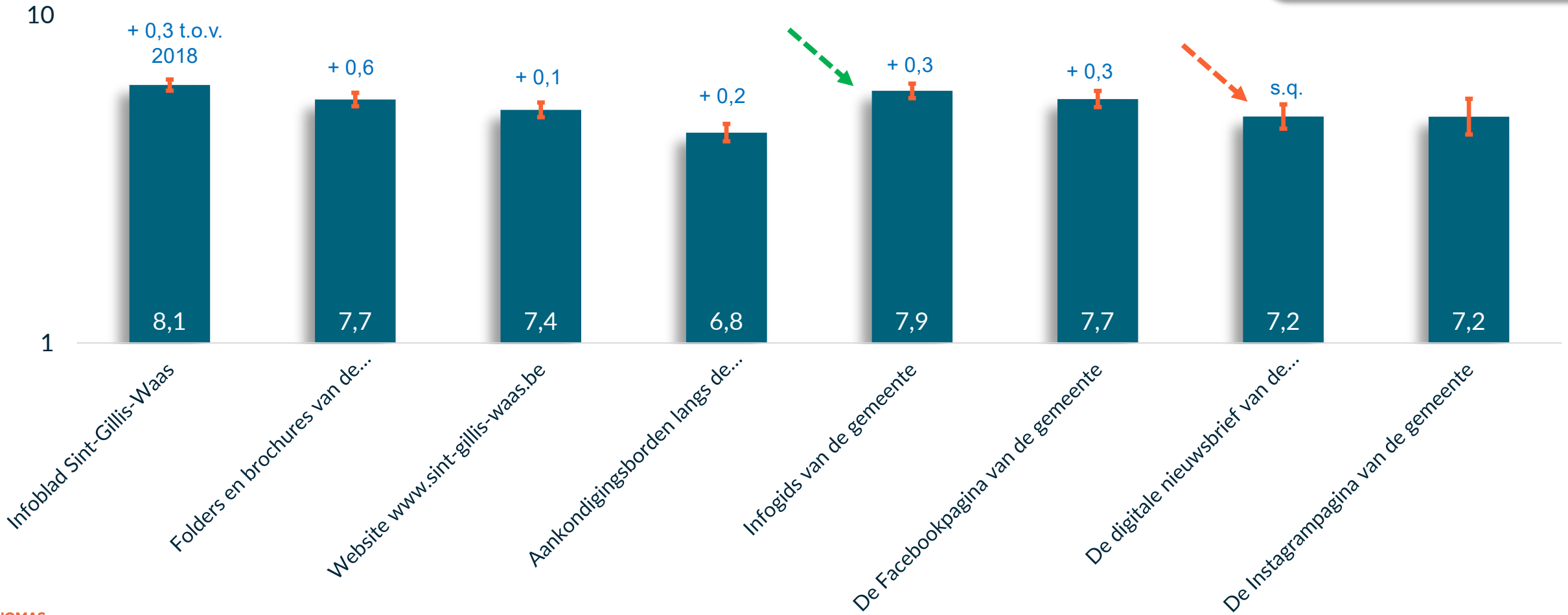
Tenzij bij de twee pijltjes is de score bij de kanalen gemiddeld of wat hoger dan bij andere Vlaamse gemeenten

Over bijna de hele lijn iets hogere waardering in vergelijking met 2018.

Geen verschil naar woonplaats, leeftijd, naar opleidingsgraad of gender.

TEVREDENHEID

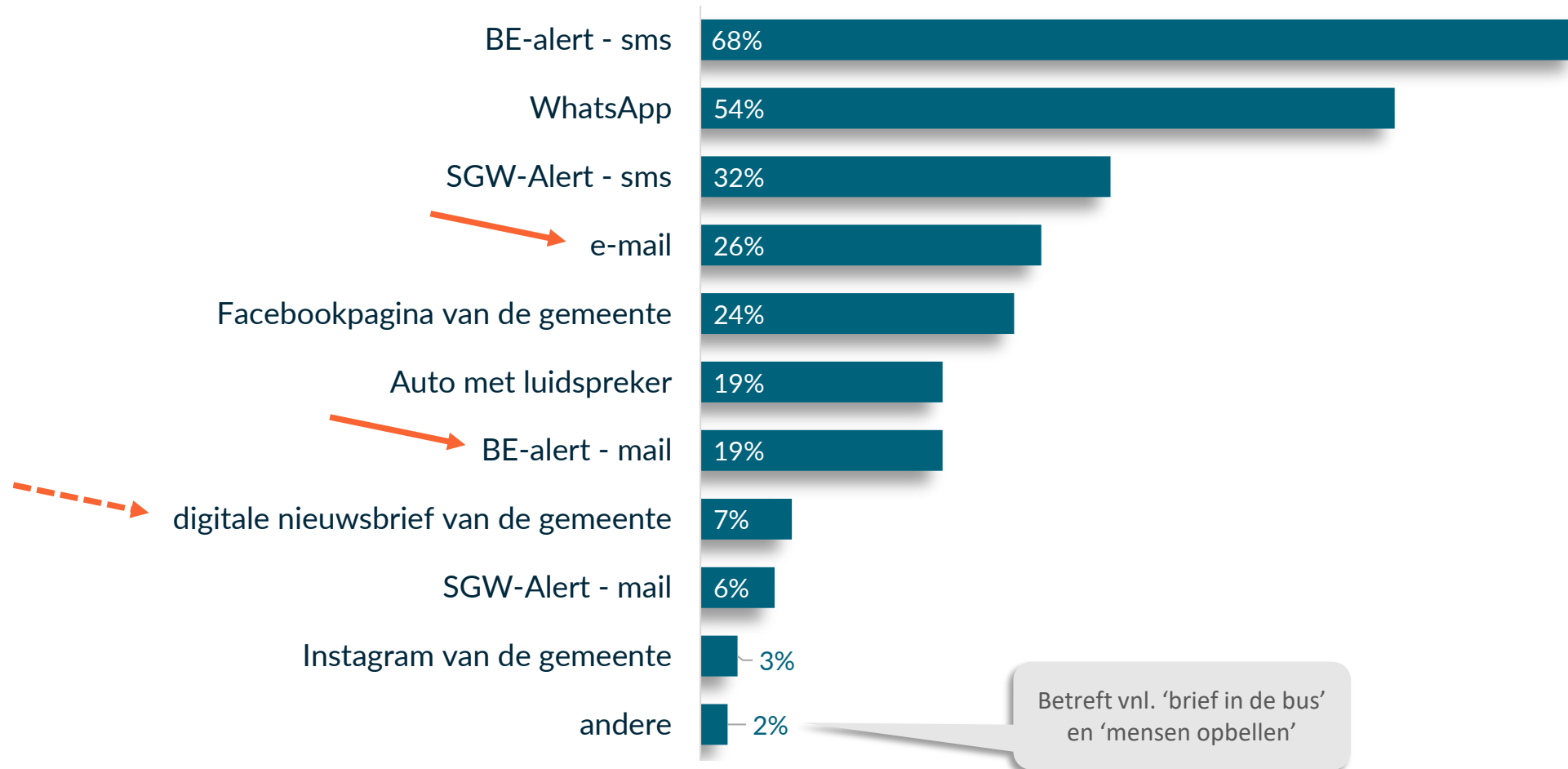
Gemiddelde score tussen 1 en 10, incl. 95%BI



04 – GEMEENTELIJKE COMMUNICATIEKANALEN

In de benchmark: hoger dan gemiddeld (maar niet bij de hoogste) scoren BE-alert sms en WhatsApp

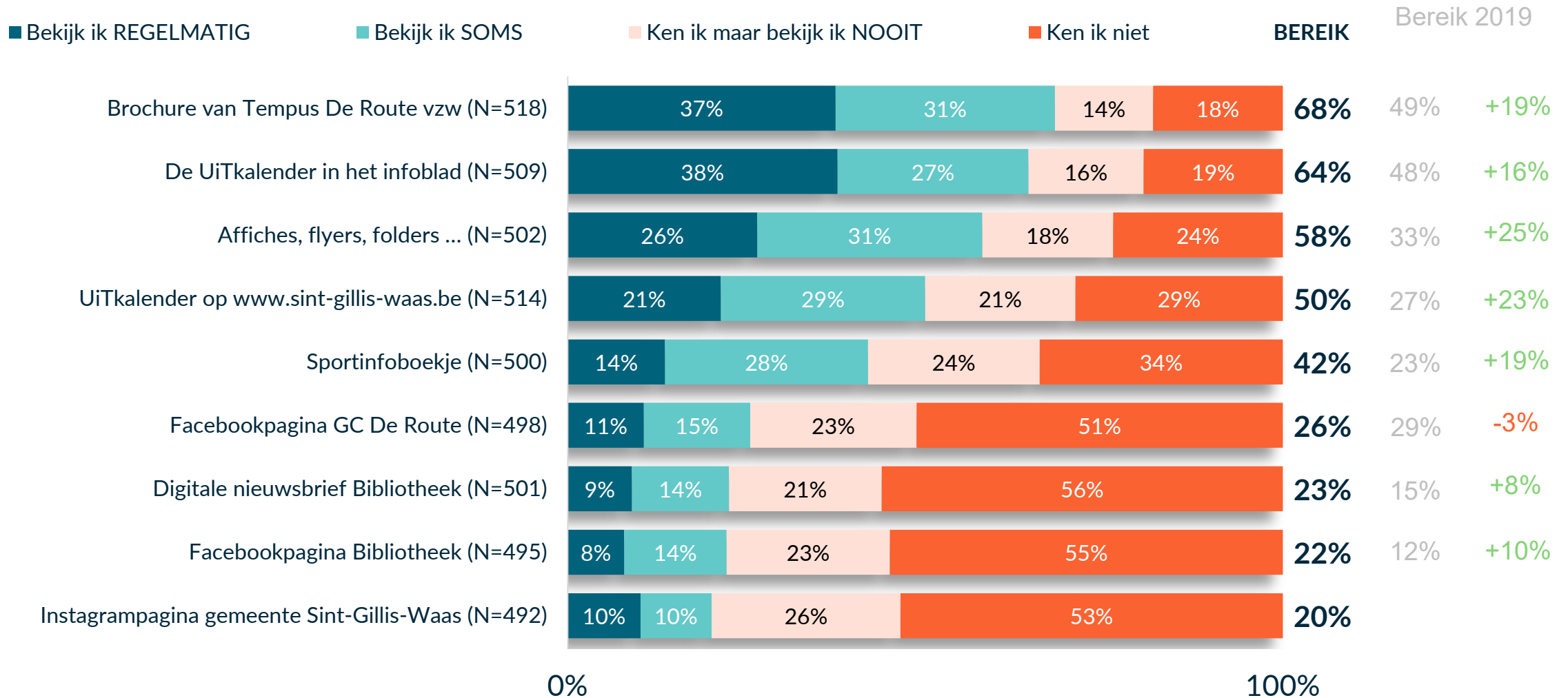
KANALEN BIJ NOODGEVALLEN (MULTIPLE RESPONSE, N=539)



05 – VRIJETIJDKANALEN

In vergelijking met andere Vlaamse steden en gemeenten: hoger bereik dan gemiddeld.

BEREIK

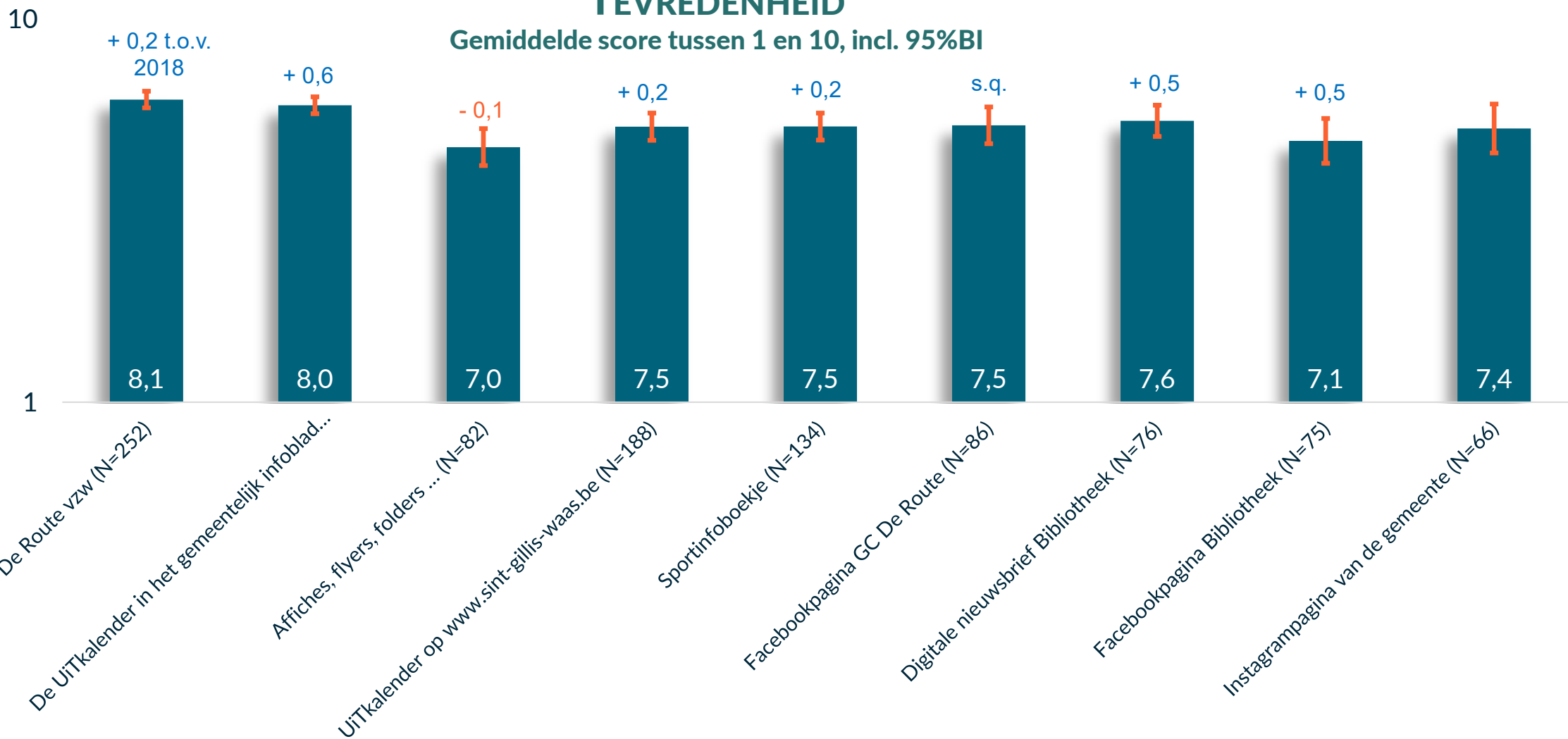


Waar we kunnen vergelijken is de score gemiddeld of wat hoger dan bij andere Vlaamse gemeenten

05 – VRIJETIJDKANALEN

TEVREDENHEID

Gemiddelde score tussen 1 en 10, incl. 95%BI



07 – Informatienoden en beleving van de gemeente en haar communicatie



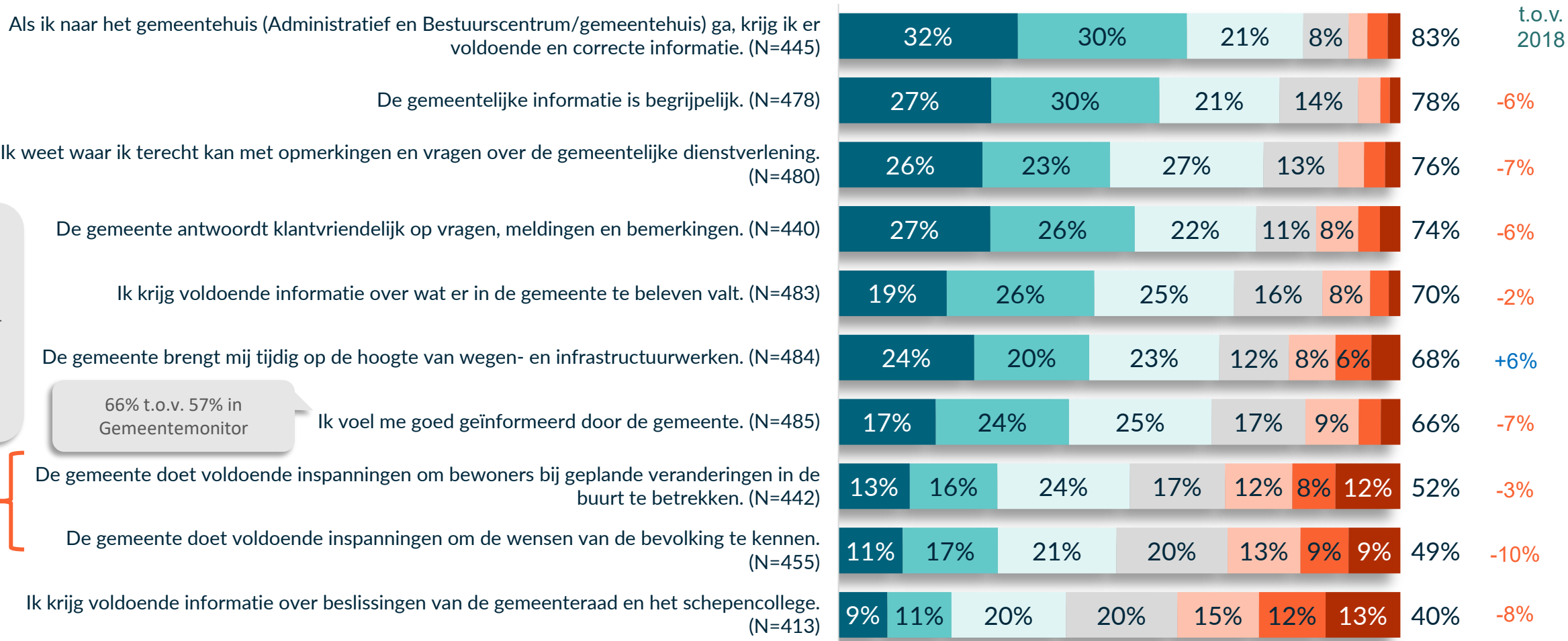
Over de hele lijn gemiddelde scores in vergelijking met andere Vlaamse gemeenten

07 – INFORMATIENODEN EN BELEVING

Over bijna de hele lijn daling van de waardering met 2 tot 10%

WAARDERING GEMEENTELIJKE COMMUNICATIE

■ 7 (volledig akkoord) ■ 6 ■ 5 ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 (helemaal niet akkoord) pos.score



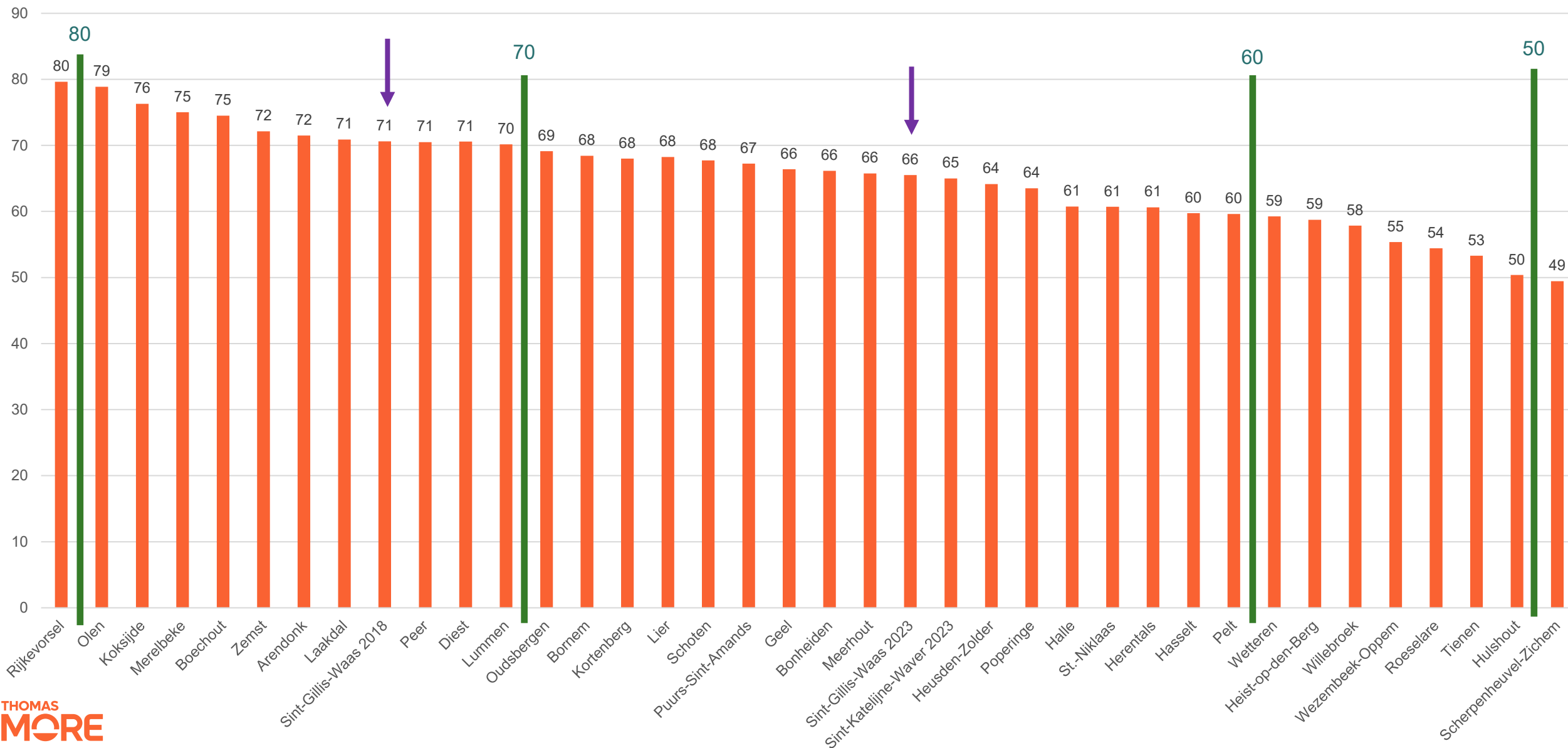
Betere score dan in gemeentemonitor VI. overheid: daar steekt 34% dat er 'voldoende consultatie bewoners' is.

66% t.o.v. 57% in Gemeentemonitor

07 – INFORMATIENODEN EN BELEVING

66% t.o.v.
Gemeentemonitor: 56%

% inwoners dat positieve waardering heeft van de gemeentelijke communicatie

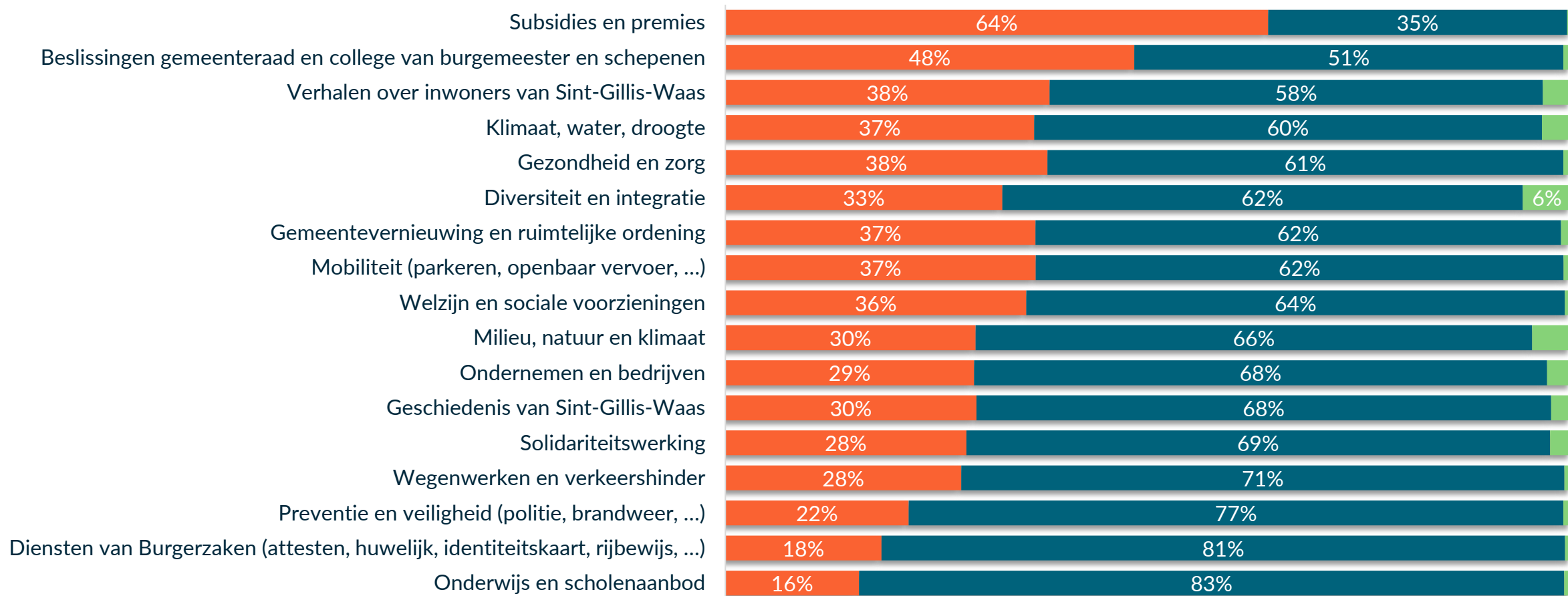




07 – INFORMATIENODEN EN BELEVING

INFORMATIENODEN

■ te WEINIG INFO ■ VOLDOENDE info ■ te VEEL info



Informatienoden - algemeen: top vijf

Thema's waarvan veel inwoners vinden dat ze er te weinig informatie over krijgen

		1	2	3	4	5
2016	Heusden-Zolder	Subsidies en premies	Wegenwerken	Mobiliteit	Gemeenteraad & CBS	Ruimtelijke Ordening
2016	Roeselare	Wegenwerken	Subsidies en premies	Gemeenteraad & CBS	Mobiliteit	Deelgemeenten
2017	Willebroek	Mobiliteit	Subsidies en premies	Gemeenteraad & CBS	Wegenwerken	Deelgemeenten
2017	Bonheiden	Subsidies en premies	Wegenwerken	Mobiliteit	Gemeenteraad & CBS	Geschiedenis gemeente
2018	Bornem	Subsidies en premies	Wegenwerken	Gemeenteraad & CBS	Mobiliteit	Ruimtelijke Ordening
2018	Sint-Gillis-Waas 2018	Subsidies en premies	Wegenwerken	Mobiliteit	Gemeenteraad & CBS	Deelgemeenten
2018	Lummen	Subsidies en premies	Mobiliteit	Gemeenteraad & CBS	Wegenwerken	Thuiszorg&Ouderenzorg
2018	Schoten	Subsidies en premies	Gemeenteraad & CBS	Mobiliteit	Thuiszorg&Ouderenzorg	Geschiedenis gemeente
2019	Olen	Subsidies en premies	Mobiliteit	Verhalen van inwoners	Preventie en Veiligheid	Milieu en Natuur
2019	Scherpenheuvel-Zichem	Wegenwerken	Mobiliteit	Subsidies en premies	Gemeenteraad & CBS	Thuiszorg&Ouderenzorg
2019	St.-Niklaas 2019	Subsidies en premies	Gemeenteraad & CBS	Mobiliteit	Hulp&advies kwetsb.gr.	Stadsvern&RO
2019	Tienen	Gemeenteraad & CBS	Subsidies en premies	Mobiliteit	Stadsvern&RO	Geschiedenis gemeente
2019	Diest	Subsidies en premies	Thuiszorg&Ouderenzorg	Mobiliteit	Verhalen van inwoners	Milieu en Natuur
2020	Koksijde	Subsidies en premies	Mobiliteit	Verhalen van inwoners	Geschiedenis gemeente	Thuiszorg&Ouderenzorg
2020	Kortenberg	Subsidies en premies	Mobiliteit	Stadsvern&RO	Wegenwerken	Verhalen van inwoners
2020	Rijkevorsel	Subsidies en premies	Wegenwerken	Mobiliteit	Gemeentevern&RO	Verhalen van inwoners
2020	Heist-op-den-Berg	Subsidies en premies	Gemeenteraad & CBS	Wegenwerken	Mobiliteit	Verhalen van inwoners
2020	Hasselt	Subsidies en premies	Gemeenteraad & CBS	Wegenwerken	Stadsvernieuwing	Mobiliteit
2020	Zemst	Gemeenteraad & CBS	Subsidies en premies	Gemeentevern&RO	Wegenwerken	Mobiliteit
2020-21	Geel	Subsidies en premies	Gemeenteraad & CBS	Toekomstplannen	Verhalen van inwoners	Milieu en Natuur
2021	Merelbeke	Subsidies en premies	Gemeentevern&RO	Geschiedenis gemeente	Mobiliteit	Verhalen van inwoners
2021	Arendonk	Subsidies en premies	Gemeenteraad & CBS	Verhalen van inwoners	Gemeentevern&RO	Milieu en Natuur
2021	Oudsbergen	Subsidies en premies	Gemeenteraad & CBS	Verhalen van inwoners	Gezondheid en zorg	Mobiliteit
2022	Meerhout	Subsidies en premies	Gemeentevern&RO	Gemeenteraad & CBS	Mobiliteit	Verhalen van inwoners
2022	Wetteren	Subsidies en premies	Gemeenteraad & CBS	Gemeentevern&RO	Mobiliteit	Wegenwerken
2022	Wезembeek-Oppem	Subsidies en premies	Gemeenteraad & CBS	Mobiliteit	Gezondheid en zorg	Milieu en Natuur
2022	Halle 2022	Subsidies en premies	Gemeenteraad & CBS	Wegenwerken	Gemeentevern&RO	Thuiszorg&Ouderenzorg
2022	Lier 2022	Subsidies en premies	Gemeenteraad & CBS	Vrijwilligerswerking	Gemeentevern&RO	Milieu en Natuur
2022	Herentals	Subsidies en premies	Wegenwerken & hinder	Gemeenteraad & CBS	Verhalen van inwoners	Gemeentevern&RO
2022	Poperinge	Subsidies en premies	Verhalen van inwoners	Gemeenteraad & CBS	Diversiteit & integratie	Sociale voorzieningen
2023	Puurs-Sint-Amands	Subsidies en premies	Gemeenteraad & CBS	Wegenwerken & hinder	Mobiliteit	Sociale voorzieningen
2023	Pelt	Subsidies en premies	Wegenwerken & hinder	Mobiliteit	Gemeenteraad & CBS	Sociale voorzieningen
2023	Boechout	Subsidies en premies	Sociale voorzieningen	Geschiedenis gemeente	Gemeenteraad & CBS	Gemeentevern&RO
2023	Hulshout	Wegenwerken & hinder	Subsidies en premies	Gemeenteraad & CBS	Mobiliteit	Gemeentevern&RO
2023	Laakdal	Subsidies en premies	Gemeenteraad & CBS	Verhalen van inwoners	Geschiedenis gemeente	Gezondheid en zorg
2023	Peer	Subsidies en premies	Gemeenteraad & CBS	Mobiliteit	Sociale voorzieningen	Wegenwerken & hinder
2023	Sint-Kateliene-Waver 2023	Subsidies en premies	Wegenwerken & hinder	Mobiliteit	Sociale voorzieningen	Gezondheid en zorg
2023	Sint-Gillis-Waas 2023	Subsidies en premies	Gemeenteraad & CBS	Verhalen van inwoners	Klimaat, water, droogte	Gezondheid en zorg

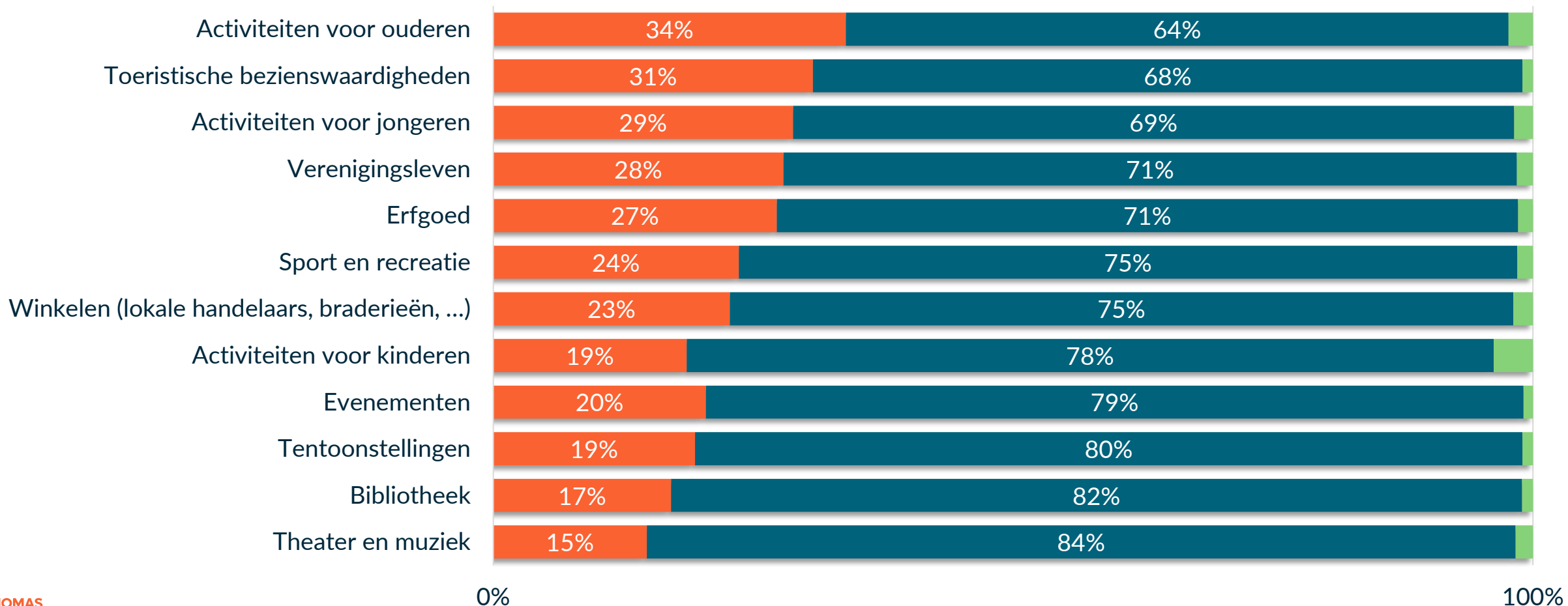
In vergelijking met 2018: gelijkaardige nummers 1 en 2, andere nummers 3-4-5.



07 – INFORMATIENODEN EN BELEVING

INFORMATIENODEN – VRIJE TIJD

te WEINIG INFO VOLDOENDE info te VEEL info



Informatienoden - vrije tijd: top vijf

Thema's waarvan veel inwoners vinden dat ze er te weinig informatie over krijgen

		1	2	3	4	5
2016	Heusden-Zolder	Toerist. bezien	Winkelen	Evenementen	Activiteiten voor ouderer	Sport & recreatie
2016	Roeselare	Toerist. bezien	Activiteiten voor ouderer	Evenementen	Sport & recreatie	Kunst & cultuur
2017	Willebroek	Toerist. bezien	Winkelen	Sport & recreatie	Diversiteit & integratie	Activiteiten voor jongeren
2017	Bonheiden	Toerist. bezien	Winkelen	Evenementen	Activiteiten voor jongere	Kunst & cultuur
2018	Bornem	Info over veren.leven	Toerist. bezien	Activiteiten voor ouderer	Bibliotheek	Activiteiten voor jongeren
2018	Sint-Gillis-Waas 2018	Toerist. bezien	Info over veren.leven	Activiteiten voor jongere	Winkelen	Evenementen
2018	Lummen	Toerist. bezien	Winkelen	Kunst & cultuur	Bib-activiteiten	Sport & recreatie
2018	Schoten	Toerist. bezien	Info over veren.leven	Activiteiten voor ouderer	Bib-activiteiten	Sport & recreatie
2019	Olen	Winkelen	Toerist. bezien	Info over veren.leven	Sport & recreatie	Activiteiten voor jongeren
2019	Scherpenheuvel-Zichem	Winkelen	Info over veren.leven	Sport & recreatie	Vorming	Toerist. bezien
2019	St.-Niklaas 2019	Info over veren.leven	Toerist. bezien	Activiteiten voor jongere	Activiteiten voor ouderer	Sport & recreatie
2019	Tienen	Info over veren.leven	Toerist. bezien	Activiteiten voor ouderer	Musea en erfgoed	Winkelen
2019	Diest	Info over veren.leven	Activiteiten voor ouderer	Bib-activiteiten	Toerist. bezien	Sport & recreatie
2020	Koksijde	Info over veren.leven	Winkelen	Activiteiten voor jongere	Activiteiten voor ouderer	Evenementen
2020	Kortenberg	Toerist. bezien	Musea en erfgoed	Winkelen	Theater & muziek	Tentoonstellingen
2020	Rijkevorsel	Winkelen	Activiteiten voor ouderer	Toerist. bezien	Info over veren.leven	Theater, muziek, tento
2020	Heist-op-den-Berg	Toerist. bezien	Info over veren.leven	Erfgoed	Activiteiten voor ouderer	Activiteiten voor jongeren
2020	Hasselt	Info over veren.leven	Activiteiten voor ouderer	Erfgoed	Bib-activiteiten	Toerist. bezien
2020	Zemst	Toerist. bezien	Erfgoed	Info over veren.leven	Tentoonstellingen	Winkelen
2020-2021	Geel	Vorming/workshops	Activiteiten voor ouderer	Info over veren.leven	Toerist. bezien	Erfgoed
2021	Merelbeke	Toerist. bezien	Info over veren.leven	Erfgoed	Winkelen	Tentoonstellingen
2021	Arendonk	Toerist. bezien	Theater, muziek, tento	Winkelen	Erfgoed	Info over veren.leven
2021	Oudsbergen	Winkelen	Toerist. bezien	Erfgoed	Info over veren.leven	Activiteiten voor ouderer
2022	Meerhout	Winkelen	Info over veren.leven	Toerist. bezien	Theater, muziek, tento	Evenementen
2022	Wetteren	Toerist. bezien	Info over veren.leven	Activiteiten voor ouderer	Erfgoed	Activiteiten voor jongeren
2022	Wezembeek-Oppem	Winkelen	Toerist. bezien	Erfgoed	Theater & muziek	Tentoonstellingen
2022	Halle 2022	Info over veren.leven	Toerist. bezien	Activiteiten voor ouderer	Bib-activiteiten	Sport & recreatie
2022	Lier 2022	Info over veren.leven	Activiteiten voor ouderer	Erfgoed	Winkelen	Tentoonstellingen
2022	Herentals	Info over veren.leven	Erfgoed	Activiteiten voor ouderer	Toerist. bezien	Activiteiten voor jongeren
2022	Poperinge	Info over veren.leven	Erfgoed	Activiteiten voor jongere	Theater & muziek	Tentoonstellingen
2023	Puurs-Sint-Amands	Toerist. bezien	Info over veren.leven	Erfgoed	Activiteiten voor ouderer	Activiteiten voor jongeren
2023	Pelt	Toerist. bezien	Erfgoed	Winkelen	Info over veren.leven	Activiteiten voor jongeren
2023	Boechout	Toerist. bezien	Info over veren.leven	Erfgoed	Winkelen	Activiteiten voor jongeren
2023	Hulshout	Toerist. bezien	Winkelen	Theater & muziek	Info over veren.leven	Erfgoed
2023	Laakdal	Zaalverhuur	Winkelen	Toerist. bezien	Erfgoed	Theater & muziek
2023	Peer	Erfgoed	Toerist. bezien	Info over veren.leven	Winkelen	Tentoonstellingen
2023	Sint-Katelijne-Waver 2023	Film, theater & muziek	Info over veren.leven	Tentoonstellingen	Toerist. bezien	Sport & recreatie
2023	Sint-Gillis-Waas 2023	Activiteiten voor ouderer	Toerist. bezien	Activiteiten voor jongere	Info over veren.leven	Erfgoed

'Activiteiten voor ouderen' stond niet in top 5 van 2018, en staat nu ineens prominent op 1)

07 – INFORMATIENODEN EN BELEVING

Over bijna de hele lijn scores die dicht bij het gemiddelde liggen, elders in Vlaanderen.

IMAGO / BELEVING VAN SINT-GILLIS-WAAS

Vrouwen en kortgeschoolden geven regelmatig 'iets' hogere waardering. Inwoners van Sint-Pauwels en De Klinge zijn hier wat kritischer.

Betreft niet de communicatie. Dit gaat over de totaalbeleving van de gemeente als plek om te wonen.

Scores tussen -3 (= negatief) en 3 (= positief). 0 is het midden. Dus: als je hoger scoort dan 0 is dat positief. Lagere score dan 0 is negatief.

gemiddelde (schaal -3 - +3)

Tov 2019

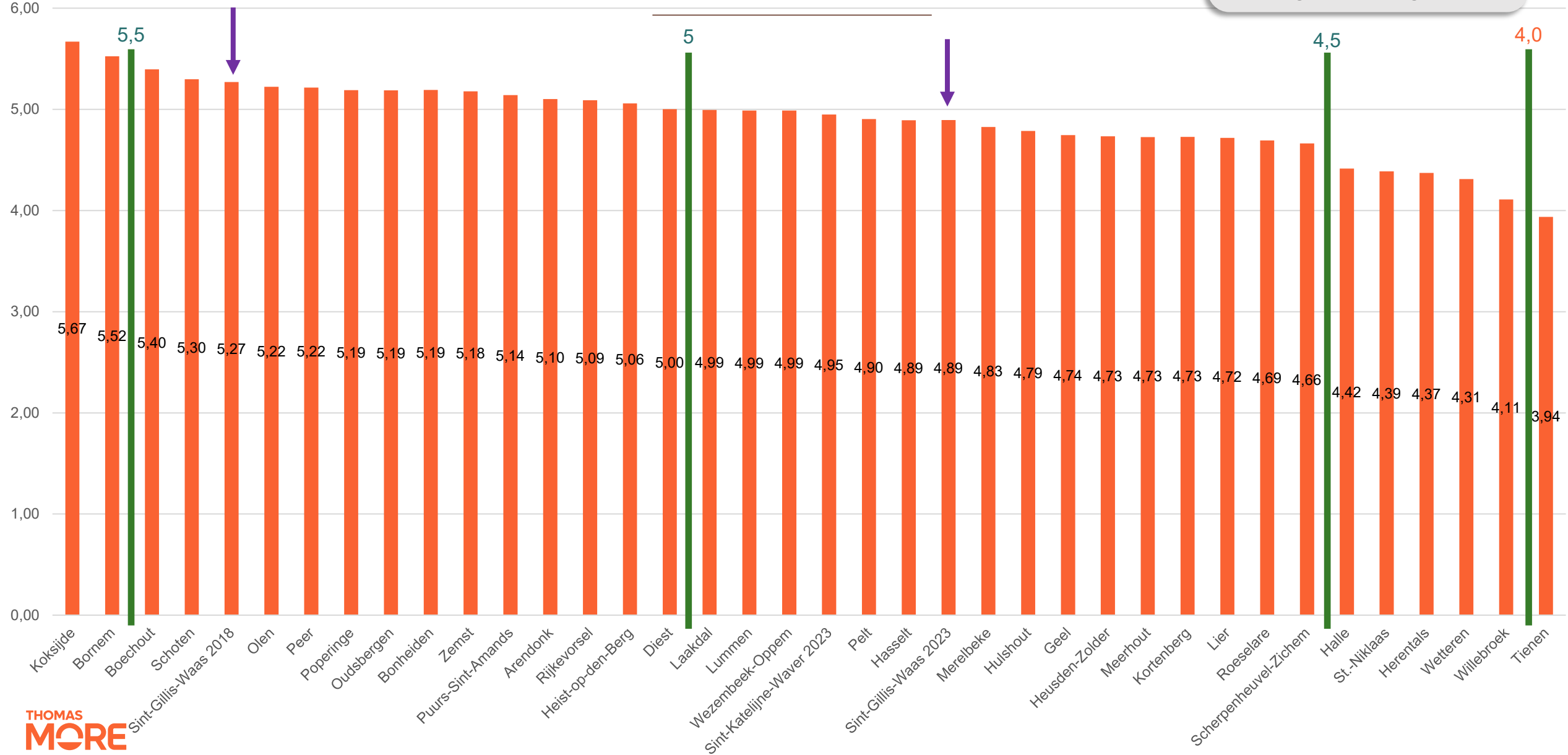
kindonvriendelijk	1,2	kindvriendelijk	-0,2
onbereikbaar	1,1	bereikbaar	-0,6
onveilig	1,0	veilig	-0,1
weinig gastvrij	1,0	gastvrij	-0,3
grijs	1,0	groen	-0,4
milieuonvriendelijk	1,0	milieuvriendelijk	-0,2
plek met weinig vrijetijdsaanbod	1,0	plek met veel vrijetijdsaanbod	-0,2
asociaal	1,0	sociaal	-0,3
seniorenonvriendelijk	0,9	seniorenvriendelijk	-0,3
ongezellig	0,9	gezellig	-0,5
druk	0,9	rustig	-0,2
vuil	0,8	proper	-0,3
saai	0,7	levendig	-0,6
verkeersonveilig	0,6	verkeersveilig	-0,3
ouderwets	0,5	modern	
niet goed om te winkelen	0,3	goed om te winkelen	-0,6

Scoort nog lager bij 60-plussers.

Gemiddelde imago-scores

(tussen 1 en 7 , 4 = midden)

Scores tussen 0 (= negatief) en 7 (= positief).
4 is het midden, dus:
als je hoger scoort, is dat positief.
Lagere score is negatief.

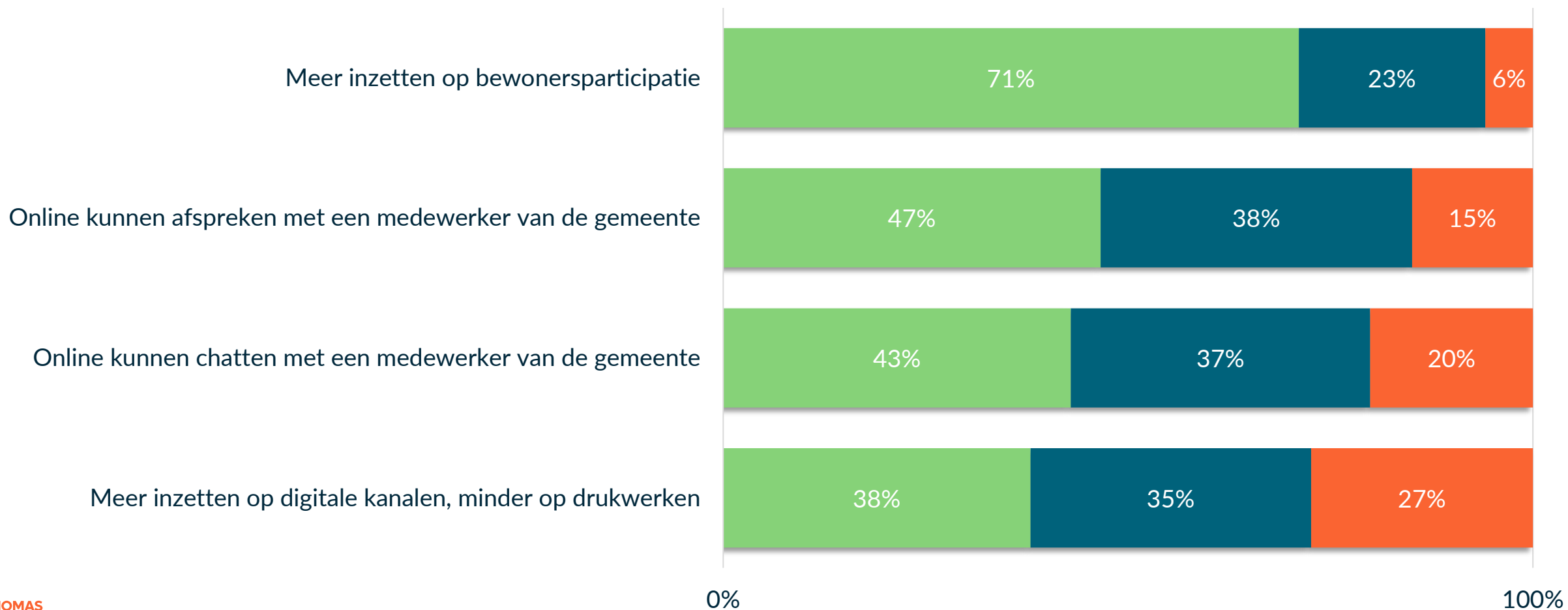




07 – INFORMATIENODEN EN BELEVING

INFORMATIENODEN – TOEKOMST

■ BELANGRIJK om in te investeren ■ Interessant, maar minder belangrijk ■ Vind ik NIET interessant



08 – Conclusies en aanbevelingen



08 – CONCLUSIES

Algemene conclusie

- 1. **Vrij grote, ruim voldoende respons** geeft aanleiding tot representatieve resultaten (539 deelnemers), met evenwichtige verdeling over de bevolking.
- 2. De gemeente krijgt van haar inwoners een **goed communicatierapport**:
 - Een goede tot zeer goede waardering van **de onthaalkanalen** en van de **gedrukte en digitale kanalen** van de gemeente. Hier scoort de gemeente over de hele lijn even goed of nog beter dan de bevraging in 2018.
 - Een **matig positief rapport voor de totaalbeleving** van de communicatie: 66% van de inwoners heeft een positieve waardering van de communicatie door de gemeente. Dit is 5% lager dan bij de bevraging in 2018. De gemeente scoort in vergelijking met andere gemeenten met deze 66% communicatietevredenheid precies het gemiddelde.

08 – AANBEVELINGEN

Er zijn op specifieke terreinen **aandachtspunten** om de communicatie even goed te houden of nog beter te maken:

- 1. Het **onthaal** wordt goed gewaardeerd. Blijf aandacht besteden aan een kwaliteitsvol, vriendelijk onthaal via de verschillende kanalen.
- 2. Bij de vragen rond onthaal vermeldde tientallen inwoners de verzuchting om het **werken op afspraak** af te schaffen (minstens voor kleine dingen). Het is aangewezen hier een versoepeling te overwegen.
- 3. Blijf inzetten op de **mix van digitale, papieren en mondelinge kanalen**. De inwoners gebruiken de drie types kanalen door elkaar. Hou rekening met de angst van veel burgers dat er in de toekomst hoofdzakelijk of zelfs alleen digitaal zou worden gecommuniceerd.
- 4. Het is aangewezen om de **digitale kanalen** (zowel de algemene als de vrijetijdskanalen) regelmatig opnieuw te **promoten**, gezien ze bij een grote minderheid weinig of niet bekend of gebruikt zijn.
- 5. Regelmatig signaleren inwoners dat ze moeilijk hun weg vinden in de **website**. Blijf proberen deze nog gebruiksvriendelijker te maken.
- 6. **Instagram en Facebook** hebben groot bereik bij wie jonger is dan 30. Overweeg om de Instagrampagina verder te ontwikkelen met lokale info naar het VRT-voorbeeld #nwsnwsnws.
- .../...

-
- .../...
 - 7. Bij inspraakprocessen: er is vraag naar **meer en beter betrekken** van de **inwoners**. Ontwikkel daarbij (nog) meer aandacht voor **verwachtingsmanagement en flankerende communicatie** voor, tijdens en na de inspraakmomenten.
 - 8. De **jongste doelgroepen** weten nog niet goed wat de gemeente te bieden heeft en waar die informatie te vinden is. Te overwegen: communicatieactie naar jongeren die het ouderlijk nest verlaten, en zelfstandig in de gemeente blijven wonen.
 - 9. Ouderen vrezen het verdwijnen van de gedrukte kanalen. Extra initiatieven zijn wenselijk m.b.t. **inclusieve communicatie met / blijven van vnl. de ouderen**:
 - 1° Aanvullend bij bestaande kanalen: voldoende extra mondelinge en gedrukte info voor wie weinig of niet informatievaardig is.
 - 2° Ontwikkel initiatieven om de ouderen nog mediawijzer te maken, en ze vertrouwder te maken met de steeds nieuwe internettoepassingen + met de gemeentelijke infokanalen. Dit in eerste instantie voor ouderen die al wel internet gebruiken, en het daarbij niet makkelijk hebben om bij te blijven met nieuwe toepassingen, sociale media, apps... .
 - .../...

-
- .../...
 - 10. Het bereik van de regionale/lokale pers is nog vrij groot. Het blijft de moeite om goede perscontacten te onderhouden.
 - 11. Specifiek voor urgente communicatie: De meerderheid van de inwoners verkiest daartoe sms BE-Alert en WhatsApp => blijf de bevolking stelselmatig stimuleren om zich te registreren op BE-Alert.
 - 12. Hou zo veel mogelijk rekening met de prioritaire informatie-noden van de inwoners. Bovenaan het lijstje staat meer info over:
 - subsidies en premies
 - beslissingen raad en college
 - wegenwerken en omleidingen
 - verhalen over inwoners
 - klimaat, water en droogte
 - gezondheid en zorg
 - activiteiten voor ouderen
 - film, theater en muziek
 - 13. Publiceer de belangrijkste bevindingen van de enquête in het gemeentemagazine.

COMMUNICATIEMONITOR GEMEENTE SINT-GILLIS-WAAS

Eric.Goubin@ThomasMore.be

Michelle.Lenaerts@ThomasMore.be

Janet.Takens@ThomasMore.be