

Van	Het college van burgemeester en wethouders
Aan	De gemeenteraad
Datum B&W vergadering	28 maart 2017
Zaaknummer	282444
Vertrouwelijkheid	Openbaar
Portefeuillehouder	De heer H. ter Heegde, burgemeester
Onderwerp	Kennisnemen van de resultaten burgerpanelraadpleging communicatie

1. Kennisnemen van

Kennisnemen van de resultaten van en de aanbevelingen naar aanleiding van de raadpleging burgerpanel over communicatiemiddelen.

2. Inleiding

In december 2016 is het burgerpanel geraadpleegd over de inzet van communicatiemiddelen door de gemeente. Daarnaast is gevraagd naar de wensen t.a.v. de inzet van communicatiemiddelen door en met de gemeente. De resultaten zijn eind januari opgeleverd. De teams Communicatie en Online hebben vervolgens de resultaten geanalyseerd en gekeken hoe in de communicatie en online verbeteringen doorgevoerd kunnen worden.

De raadpleging is gehouden omdat we – in lijn met de visie van Gooise Meren - met de inzet van communicatiemiddelen zoveel mogelijk willen aansluiten op de behoefte van de lokale samenleving.

We hebben onderzocht welke middelen mensen zelf al gebruiken. Waar bevinden de mensen zich online? Hoe willen ze geïnformeerd worden of hoe willen ze communiceren met de gemeente.

Daarnaast zoeken we naar effectieve, kostenbewuste communicatiemiddelen.

Tot slot wilden we weten of Gooise Meren met de huidige inzet op de goede weg zit.

3. Kernboodschap

De resultaten van de raadpleging laten zien dat we met de inzet van de huidige middelen op de goede weg zitten. De waardering is in het algemeen goed. Daarnaast bieden de resultaten input om de inzet van communicatiemiddelen nog beter te laten aansluiten op de behoeften en wensen van de lokale samenleving. De aanbevelingen worden in de loop van 2017 tot uitvoering gebracht.

4. Consequenties

Het onderzoek heeft geleid tot de volgende aanbevelingen:

- Gemeentepagina blijven inzetten, in ieder geval op de 6 belangrijkste gevonden onderwerpen.
- Meer bekendheid geven aan de e-mailnieuwsbrief van de gemeente.
- De contentstrategie voor de e-mailnieuwsbrief beter laten aansluiten op de wensen van de abonnees.
- Bekijken hoe de contentstrategie voor de e-mailsnieuwsbrief zich beter kan verhouden tot de content van de gemeentepagina.

De huidige nieuwsbrief is een kopie van de teksten Gemeentepagina. Uit het onderzoek is gebleken dat de nieuwsbrieflezers in de nieuwsbrief juist andere informatie verwachten (dus niet precies hetzelfde als op de gemeentepagina), en de voorkeur hebben voor een ander verschijningstijdstip.

- Social Media strategie doorontwikkelen, m.n. inzet Facebook. Gezien de belangstelling voor Whatsapp is hiermee een pilot gestart bij Belastingen. Ook de socialmedia strategie wordt op korte termijn aangepast. Deze zal zich vooral op Facebook richten, omdat daar de meeste belangstelling voor is. De social media strategie moet een consistent verhaal zijn, en hangt nauw samen met de communicatiestrategie van andere communicatiemiddelen.

- De content van de dienstverleningswebsite blijven afstemmen op de wensen van de bezoekers.

Afstemming van de content op de website dienstverlening is een continu proces. Het online team houdt daarvoor bezoekersstatistieken bij, stelt klantreizen op (met de afdelingen) en speelt continu in op de actualiteit. In dat licht worden ook de wensen en behoeften van dit onderzoek meegenomen. Een aantal verbeterpunten is al meteen doorgevoerd, zoals het verbeteren van de vindbaarheid van webpagina's door zoekfuncties.

5. Communicatie

De deelnemers van het burgerpanel ontvangen per e-mail de factsheet met de resultaten. Daarnaast zullen we de globale resultaten delen via de reguliere media.

6. Vervolg

Uitvoering van de aanbevelingen: met ingang van heden, doorlopend in het jaar 2017.
Evaluatie: het is ons voornemen dit onderzoek over 2 á 3 jaar te herhalen.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Gooise Meren,

D.J. van Huizen
Gemeentesecretaris

drs. H.M.W. ter Heegde
Burgemeester