

**Noor Wouterse**

Overveen, 9 november 2016



# Terugkoppeling themagerichte enquête Gemeentevoorlichting





## **Aanleiding**

- Wens themagerichte enquête
- Behoeftte vanuit Team Communicatie om zowel communicatie als de inhoudelijke wensen te kunnen afstemmen op de behoefte van inwoners
- Behoeftte vanuit afdeling Beheer om input te krijgen voor het nieuwe Begraafplaatsenbeleid



### **Aanpak**

- 9.500 inwoners per brief uitgenodigd om deel te nemen aan enquête
- 423 inwoners hebben hier gehoor aan gegeven
- Data analyse en rapportage aan MT
- Terugkoppeling d.m.v. een samenvatting aan respondenten die hebben aangegeven hier behoefte aan te hebben.



## Representativiteit van het onderzoek (1)

De spreiding van de respondenten over de 5 kernen is vergelijkbaar met de daadwerkelijke spreiding

Kern	% inwoners per kern	% respondenten per kern
Aerdenhout	19.91	20.6
Bennebroek	22.77	22.5
Bloemendaal-dorp	29.06	27.5
Overveen	18.46	19.7
Vogelenzang	9.8	9.7

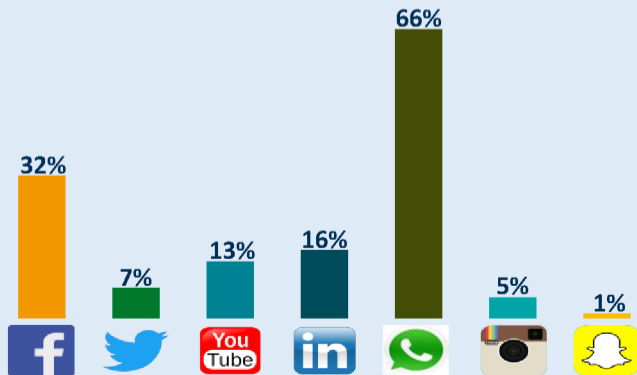


## Representativiteit van het onderzoek (2)

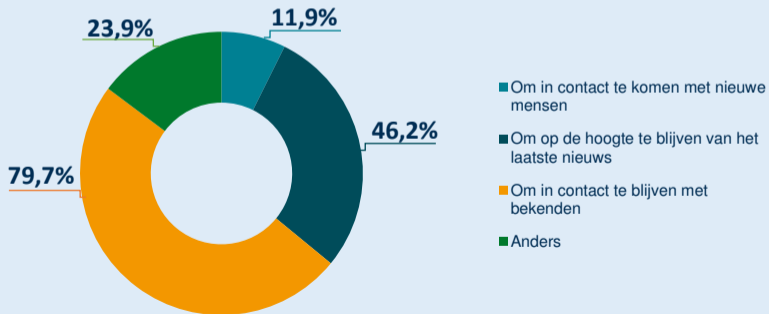
De leeftijd spreiding van de respondenten is vergelijkbaar met de daadwerkelijke spreiding

Leeftijd	% inwoners	% respondenten
18 tot 28 jaar	9	1
28 tot 48 jaar	21	19.3
48 tot 68 jaar	36	48.8
68 jaar en ouder	34	30.9

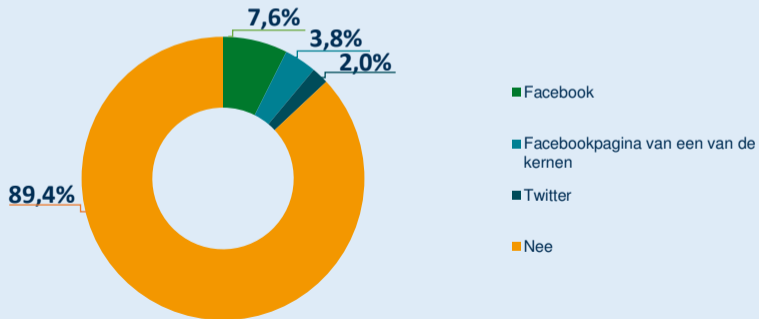
WhatsApp en Facebook zijn de meest gebruikte sociale media in de gemeente Bloemendaal



### Waarvoor wordt sociale media gebruikt?

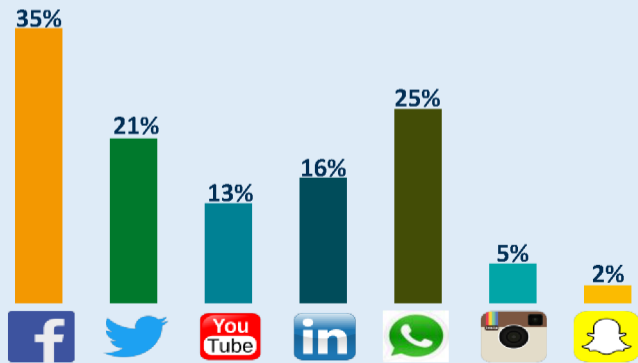


Volgt u de gemeente op sociale media?

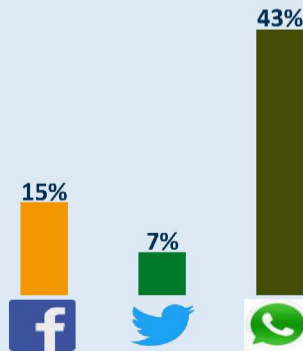


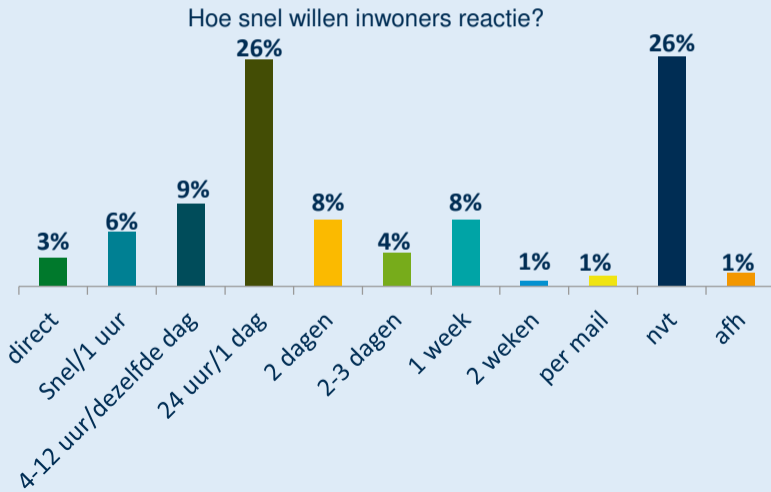


Op welke sociale media verwachten inwoners ons?

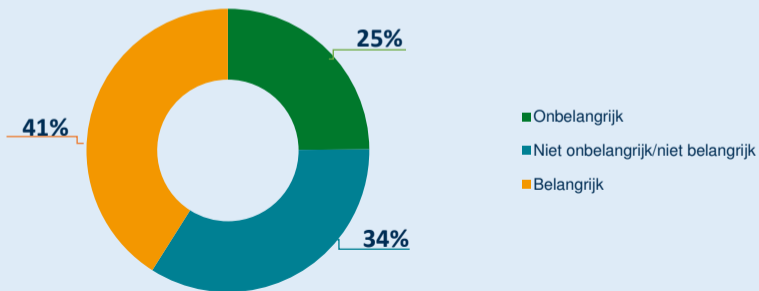


Waar willen inwoners vragen stellen?





### Behoeftte aan ondersteunend beeldmateriaal



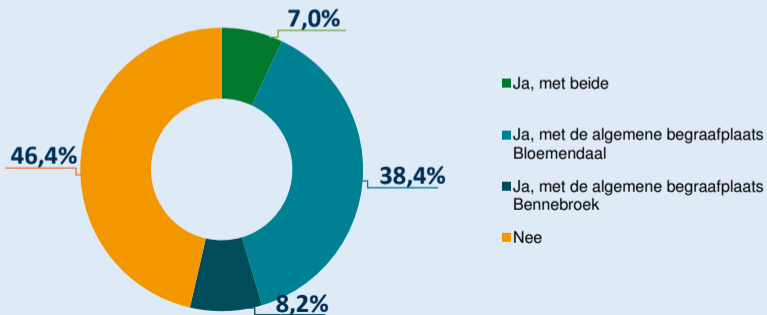
## **Conclusies social media gebruik in en door de gemeente**

- WhatsApp en Facebook zijn de meest gebruikte social media binnen de gemeente Bloemendaal
- Inwoners verwachten de gemeente dan ook op deze kanalen, maar volgen de gemeente nog niet actief
- Voor het stellen van vragen via social media gebruiken inwoners het liefst WhatsApp of Facebook
- Inwoners willen het liefst binnen 1 (werk)dag/24 uur reactie. Dit hoeft niet per se inhoudelijk te zijn, als er maar een ontvangstbevestiging wordt gestuurd. Gemiddelde reactietijd nu is 8:48:52.
- Er is behoefte aan ondersteunend beeldmateriaal

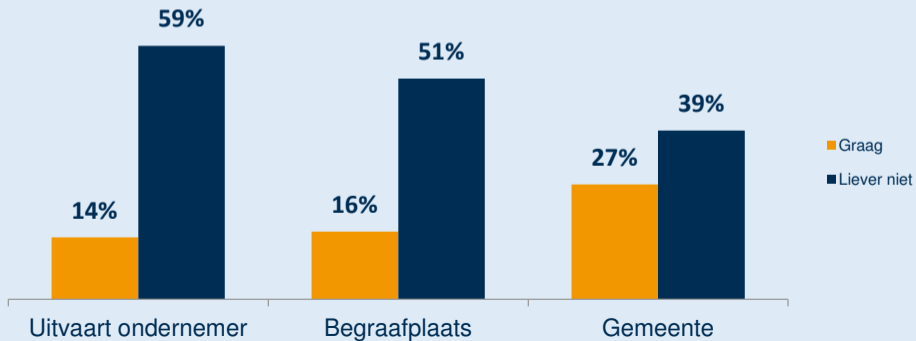
### **Advies social media gebruik in en door de gemeente**

- Onderzoeken wat de mogelijkheden zijn voor invoering van WhatsApp (17 november wordt er een training gevolgd)
- Focus op Facebook vergroten en organisatie activeren om Facebook in te zetten. Hiermee kunnen we het aantal volgers en het bereik vergroten.
- Webcareplan maken voor optimaliseren beantwoording vragen
- Inventariseren mogelijkheden ondersteunend beeldmateriaal en dit opnemen in social media strategie & webcareplan

### Bekendheid algemene begraafplaatsen Bloemendaal

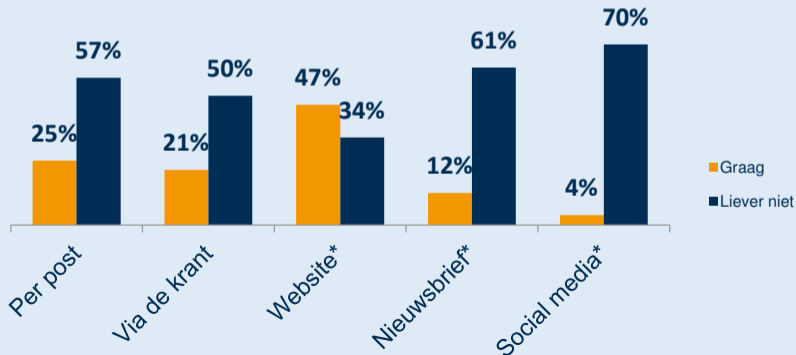


### Gewenste informatiebron over Algemene Begraafplaats



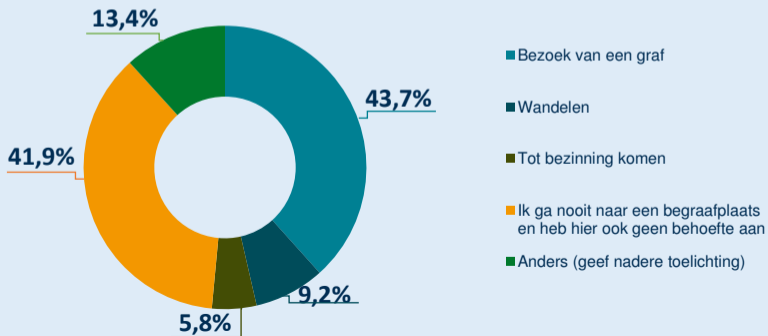


### Gewenste informatiebron over Algemene Begraafplaats

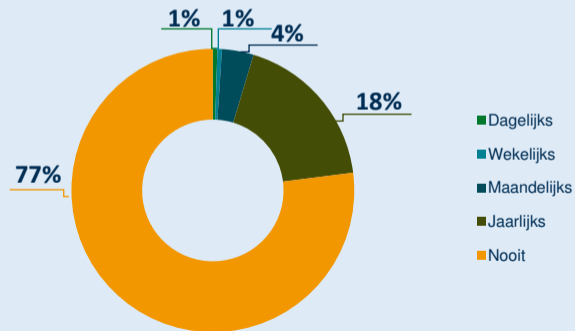


\* = kanaal van de Algemene Begraafplaats

### Reden bezoek Algemene Begraafplaats



### Bezoekfrequentie

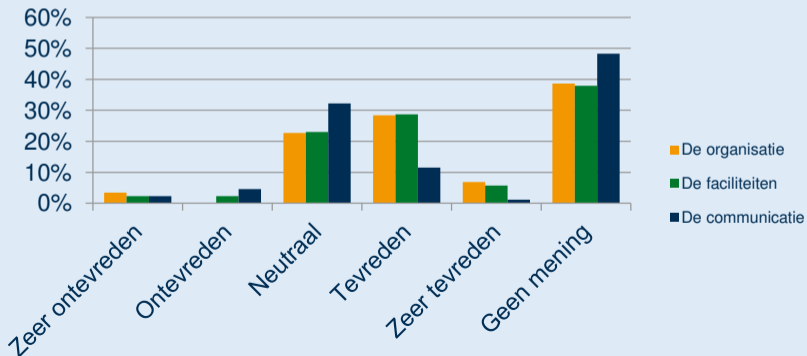


# Terugkoppeling themagerichte enquête

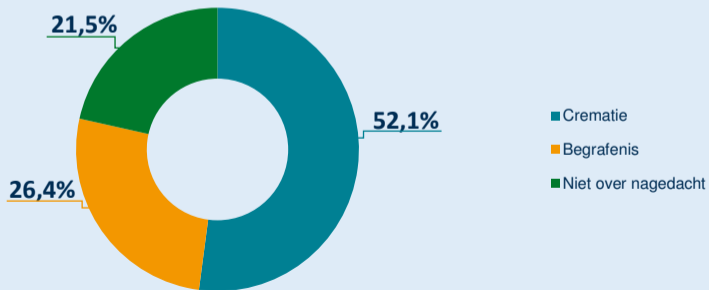
Gemeentevoorlichting –  
Algemene begraafplaats



## Tevredenheid



### Voorkeursuitvaart

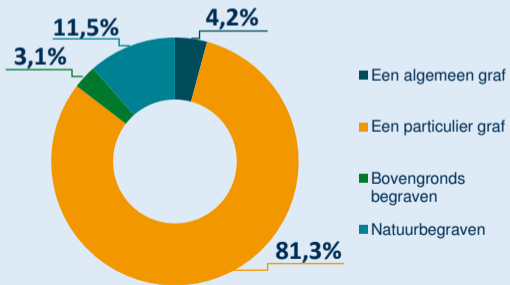


# Terugkoppeling themagerichte enquête

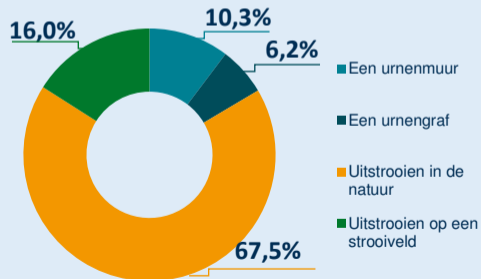
Gemeentevorlichting –  
Algemene begraafplaats



### Grafvoorkeur



### Crematievoorkeur



## Terugkoppeling themagerichte enquête

Gemeentevoorlichting – Algemene begraafplaats conclusies



### Conclusies onderzoek bekendheid algemene begraafplaatsen

- Beide algemene begraafplaatsen zijn redelijk onbekend bij inwoners
- Weinig behoefte aan informatie, maar indien nodig krijgen inwoners de informatie het liefst via de gemeentelijke website
- De begraafplaats wordt weinig bezocht. Reden voor bezoek zijn met name het bezoek van een graf en soms wandelen of bezinning
- Bezoekers zijn redelijk tevreden over organisatie, faciliteiten en communicatie, maar er is ruimte voor verbetering
- Mensen worden liever gecremeerd dan begraven. Voorkeur bij crematie is uitstrooien in de natuur. Bij begraven gaat de voorkeur naar een particulier graf.

## Terugkoppeling themagerichte enquête

Gemeenteverlichting – Algemene  
begraafplaats advies



### **Advies informatievoorziening algemene begraafplaatsen**

- Vollediger en aantrekkelijker maken webpagina gemeentewebsite met als doel verbeteren informatievoorziening en vergroten bekendheid
- Aansluiten bij nieuwe website Landelijke Organisatie voor Begraafplaatsen met als doel vergroten bekendheid
- In communicatie focus op begraven en as bestemming in een bosrijke duinomgeving
- Onderzoeken mogelijke uitbreiding productaanbod rondom crematie



## **Advies vervolg enquêtes**

- Volgende enquête jan/feb 2017
  - Eerst campagne voeren voor opbouwen 'digipannel'. Doel is 400+ leden te hebben (nu 188)
    - Kanalen: oproep in terugkoppeling aan respondenten, website, social media, gemeentelijke nieuwsbrieven
    - Offline: de 237 respondenten die zich niet hebben aangemeld voor het panel kunnen we eventueel nog 1x per brief benaderen
- Professionalisering enquête
  - Inschakelen expertise dubbelcheck en kwaliteit DirectResearch: € 1.850,- (ex. BTW)
- Mogelijke thema's: Omgevingswet en afvalscheiding