



# Communicatie met inwoners via social media Wat vinden Stadjsers?

Marjolein Kolstein e.a.

Mei 2017

**OS** | **ONDERZOEK**  
**STATISTIEK**  
GRONINGEN

Gemeente  
**Groningen**

[www.os-groningen.nl](http://www.os-groningen.nl)

 @basisvoorbeleid

BASIS VOOR BELEID

# Inhoudsopgave

|                                              |           |
|----------------------------------------------|-----------|
| <b>Inhoudsopgave</b>                         | <b>1</b>  |
| <b>Samenvatting</b>                          | <b>2</b>  |
| <b>1. Inleiding</b>                          | <b>4</b>  |
| <b>2. Resultaten</b>                         | <b>5</b>  |
| 2.1 Respons                                  | 5         |
| 2.2 Bekendheid                               | 6         |
| 2.3 Contact met de gemeente via social media | 7         |
| 2.4 Informatie via social media              | 12        |
| <b>Colofon</b>                               | <b>16</b> |

## Samenvatting

De gemeente Groningen communiceert veelvuldig via social media. Veel vragen van inwoners van de stad die gesteld worden via WhatsApp, Facebook of Twitter worden afgehandeld via webcare. Sinds maart 2016 is de gemeente ook via WhatsApp bereikbaar. De gemeente Groningen heeft sinds begin 2017 ook een Instagram-account. De gemeente heeft Onderzoek en Statistiek Groningen (O&S) gevraagd om via het Stadspanel te onderzoeken wat inwoners van de gemeente Groningen vinden van de communicatie van de gemeente via social media. Het Stadspanel bestaat uit ruim 11.000 inwoners van Groningen die regelmatig hun mening geven via online enquêtes. Deze groep is hierdoor waarschijnlijk meer dan gemiddeld digitaal vaardig en aanwezig op social media.

In totaal hebben 3.947 mensen de enquête ingevuld, 3.829 daarvan waren leden van het Stadspanel en verder vulden 118 personen de open enquête in. Bijna iedereen (90% van het Stadspanel) maakt gebruik van social media.

Respondenten jonger dan 34 jaar maken het meeste gebruik van social media. Hoe hoger de leeftijd hoe minder Stadspanelleden gebruik maken van social media. WhatsApp wordt het meest gebruikt, gevolgd door Facebook. Van alle accounts die de gemeente Groningen heeft op social media, is het Facebook-account het meest bekend. Ruim een derde van de respondenten (35%) kent of volgt de gemeente Groningen op Facebook. De helft van de jongeren onder 34 jaar kent of volgt de gemeente op Facebook.

Tien procent van de respondenten heeft wel eens via social media een vraag gesteld of een melding doorgegeven aan de gemeente. De helft daarvan deed dit via WhatsApp.

Ondanks dat relatief weinig respondenten de gemeente hebben benaderd via social media, vindt ruim 60 procent het belangrijk dat de gemeente op deze manier bereikbaar is.

Ongeveer 80 procent geeft aan tevreden of zeer tevreden te zijn over de reactie die ze kregen op hun vraag of op hun melding op social media. Deze groep is tevreden over de reactie in het geheel, over de volledigheid en de snelheid van de reactie. Over de vriendelijkheid van de reactie is zelfs 90 procent tevreden of zeer tevreden. Respondenten benaderen de gemeente via social media omdat ze het een gemakkelijke manier vinden om met de gemeente in contact te komen. Bijna de helft van de respondenten geeft aan graag zijn of haar mening op Facebook te geven als de gemeente daarom vraagt.

Ongeveer 90 procent is tevreden over de berichten die de gemeente plaatst op haar Facebook-account. Ze vinden de berichten en de foto's goed. Ook over de tweets van de gemeente is ongeveer 90 procent tevreden. Ruim de helft van de respondenten geeft aan dat ze doordat de gemeente gebruik maakt van social media beter is geïnformeerd over wat er gebeurt in de stad.

Tot slot hebben we gevraagd hoe respondenten op de hoogte blijven van nieuws uit Groningen. Een derde kijkt hiervoor televisie of luistert naar radio Noord. Bijna de helft leest de Gezinsbode en ongeveer een derde het Dagblad van het Noorden. Een ruime meerderheid gebruikt ook de website van de gemeente Groningen om op de hoogte te blijven van nieuws uit Groningen. Ouderen maken meer dan jongeren gebruik van de traditionele media zoals kranten en televisie. Jongeren maken juist meer dan ouderen gebruik van social media. Ruim 60 procent van de respondenten geeft aan informatie van de gemeente Groningen te willen ontvangen via social media.

Bijna 85 procent vindt dat de gemeente haar inwoners het beste via de website van de gemeente kan informeren. De helft van de respondenten ontvangt graag informatie van de gemeente via digitale nieuwsbrieven. Een derde van de respondenten leest graag informatie van de gemeente op Facebook.

Over het geheel geven de respondenten de communicatie van de gemeente Groningen via social media een 6,8.

# 1. Inleiding

De gemeente Groningen heeft O&S Groningen gevraagd om te onderzoeken wat inwoners van de stad vinden van de gemeentelijke communicatie via social media. Kennen zij de verschillende kanalen? Waar halen zij informatie van de gemeente en het nieuws over Groningen vandaan? Hoe ervaren Stadlers communicatie met de gemeente Groningen via social media?

Om het bovenstaande te onderzoeken is een enquête voorgelegd aan het Stadspanel. Het Stadspanel is een instrument om inwoners van de gemeente Groningen vragen te kunnen stellen over allerlei (actuele) onderwerpen in de gemeente. Beleidsmakers krijgen zo informatie over wat er leeft onder de burgers van de gemeente. Iedere inwoner van de gemeente Groningen kan meedoen aan het Stadspanel. Het Stadspanel werkt met enquêtes via internet. De Stadspanelleden ontvangen een e-mail met een uitnodiging om via internet een enquête in te vullen.

De enquête is ook opengesteld voor inwoners van de stad Groningen die geen lid zijn van het panel. We hebben dit gedaan door op Facebook en Twitter een uitnodiging te plaatsen om via een link de enquête in te vullen. Op deze manier hebben we zoveel mogelijk inwoners de mogelijkheid gegeven de enquête in te vullen.

Er wordt steeds meer gecommuniceerd via sociale media. Ook de gemeente Groningen communiceert via de volgende social media kanalen:

|             |                                                                                                                                             |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| WhatsApp    | 06-12823973                                                                                                                                 |
| Facebook:   | <a href="https://nl-nl.facebook.com/groningen050">https://nl-nl.facebook.com/groningen050</a>                                               |
| Twitter     | <a href="https://twitter.com/gem_groningen">https://twitter.com/gem_groningen</a>                                                           |
| Stadsbeheer | <a href="https://twitter.com/stadsbeheer050">https://twitter.com/stadsbeheer050</a>                                                         |
| Instagram:  | <a href="https://www.instagram.com/gemeente_groningen/">https://www.instagram.com/gemeente_groningen/</a>                                   |
| YouTube     | <a href="https://www.youtube.com/channel/UCJQDJWci9Bx7j0ttevgMtBg/about">https://www.youtube.com/channel/UCJQDJWci9Bx7j0ttevgMtBg/about</a> |
| LinkedIn:   | <a href="https://nl.linkedin.com/company/gemeente-groningen">https://nl.linkedin.com/company/gemeente-groningen</a>                         |
| Vimeo:      | <a href="https://vimeo.com/gemeentegroningen">https://vimeo.com/gemeentegroningen</a>                                                       |

Sinds maart 2016 is de gemeente via WhatsApp bereikbaar. De gemeente Groningen heeft een Facebook-account, twee Twitter-accounts en sinds begin 2017 ook een Instagram-account. Veel vragen van inwoners die gesteld worden via Whatsapp, Facebook of Twitter worden afgehandeld via webcare.

Met ruim 11.000 leden, in alle leeftijdsgroepen vanuit de hele gemeente, geeft het Stadspanel een adequaat beeld van de mening van inwoners van de stad. Wel moet worden opgemerkt dat voor het Stadspanel geen aselechte steekproef van alle bewoners is getrokken. Elke inwoner kan lid worden van het Stadspanel. Het gevolg is dat sommige groepen inwoners zijn oververtegenwoordigd en anderen ondervertegenwoordigd. Dit neemt niet weg dat het Stadspanel een zeer bruikbaar instrument is om in korte tijd de mening van een aanzienlijke groep inwoners van de stad Groningen te peilen.

## 2. Resultaten

### 2.1 Respons

In totaal hebben 3.947 mensen de enquête ingevuld (3.517 deden dit volledig), 3.829 waren leden van het Stadspanel en 118 vulden de open enquête in. Alle antwoorden op de open vragen en de toelichtingen op de vragen uit de enquête zijn in een apart bestand aan de opdrachtgever verstrekt.

Van de invullers is een kleine meerderheid (53,5%) man. Ongeveer een vijfde is jonger dan 35 jaar (19%), een kwart is tussen de 35 en 50 jaar (26%), een derde is tussen de 50 en 65 jaar (33%) en tot slot is ongeveer een vijfde van de respondenten ouder dan 65 jaar (22%).

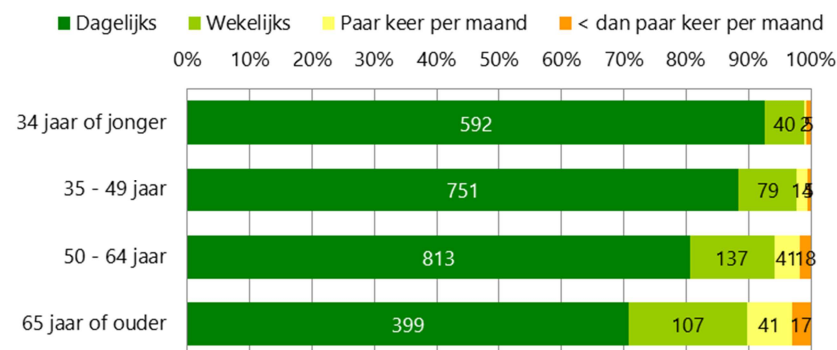
Bijna alle leden van het Stadspanel (90%) maken zelf gebruik van social media. Veel van hen gebruiken social media dagelijks. Wel zien we dat jongeren tot 34 jaar het meest gebruik maken van social media. Hoe ouder men is hoe minder men in de huidige populatie gebruik maakt van social media.

We hebben gevraagd welke social media-kanalen de Stadspanelleden gebruiken. WhatsApp wordt het meest gebruikt, gevolgd door Facebook en YouTube. Deze volgorde gaat op voor alle leeftijdsgroepen.

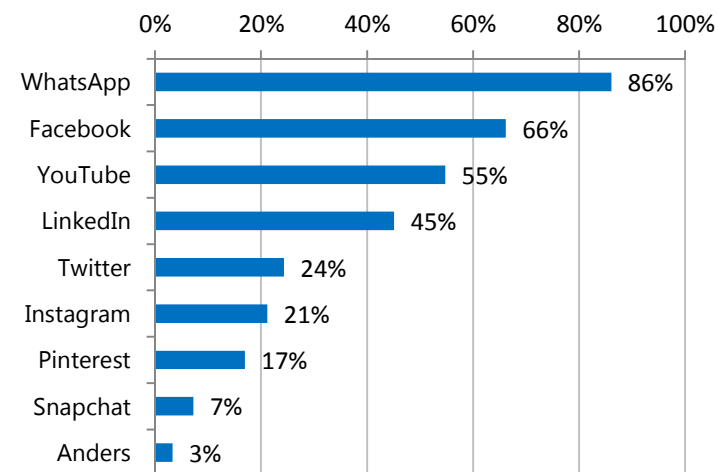
Een aantal respondenten geeft aan bewust geen gebruik te maken van social media.

*"Ik maak geen gebruik van social media, alleen WhatsApp voor werk en privé."*

Hoe vaak maakt u gebruik van social media?



Van welke sociale media maakt u gebruik?



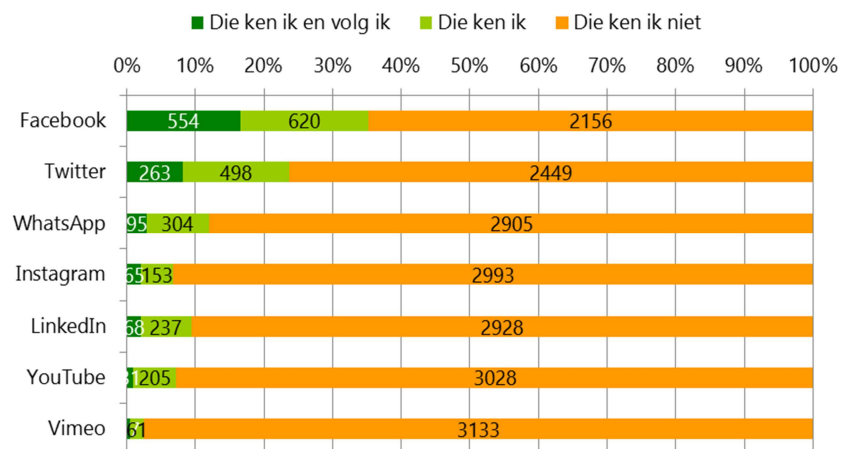
*\*Er waren bij deze vraag meer antwoorden mogelijk*

## 2.2 Bekendheid

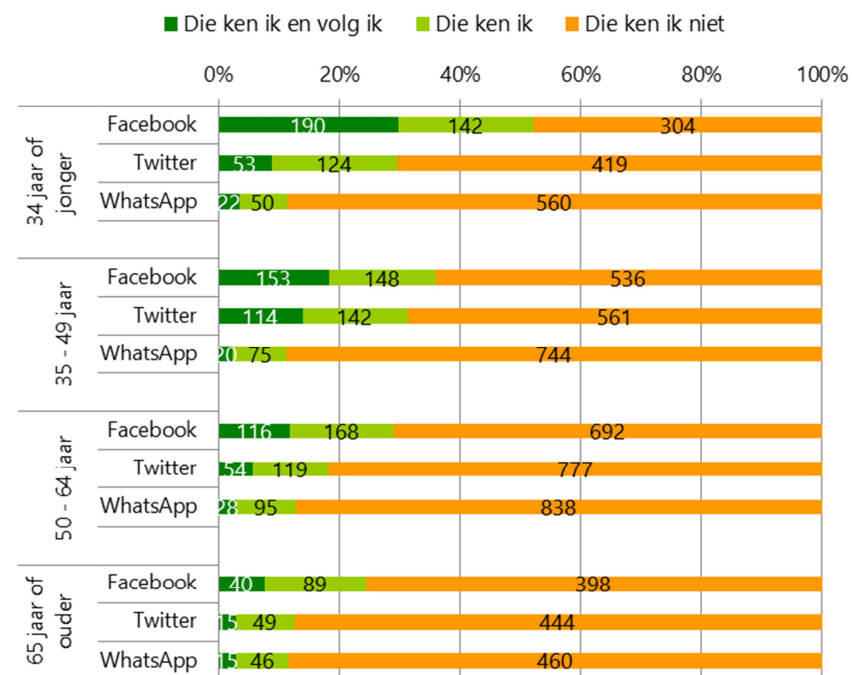
We hebben aan de respondenten die aangeven gebruik te maken van social media gevraagd of ze verschillende social media-accounts van de gemeente Groningen kennen. Een meerderheid kent geen van de accounts van de gemeente Groningen. Het account van de gemeente op Facebook is het meest bekend onder de respondenten, ruim een derde geeft aan het te kennen en ook te volgen.

Jongeren maken het meest gebruik van social media. De helft van de respondenten onder de 34 jaar kent of volgt de gemeente Groningen op Facebook. Ongeveer een derde van al onze respondenten onder de 50 jaar kent of volgt de gemeente Groningen op Twitter. Ongeveer tien procent van hen weet dat de gemeente Groningen te bereiken is via WhatsApp.

*Kent u of volgt u de gemeente Groningen op onderstaande social media-accounts?*



*Kent u of volgt u onderstaande social media-accounts van de gemeente Groningen?*



*"Ik ga meteen kijken bij Facebook en WhatsApp."*

*"Bij mij was het niet bekend dat de gemeente gebruik maakt van verschillende soorten social media. Dit zou meer kenbaar gemaakt moeten worden bijvoorbeeld via de posters bij de bushokjes."*

## 2.3 Contact met de gemeente via social media

### Contact via social media

Tien procent van de respondenten heeft de gemeente via social media een vraag gesteld of een melding doorgegeven. Bijna de helft van de vragen of meldingen zijn doorgegeven via WhatsApp. Een derde van de meldingen of vragen komt binnen via Facebook of Twitter.

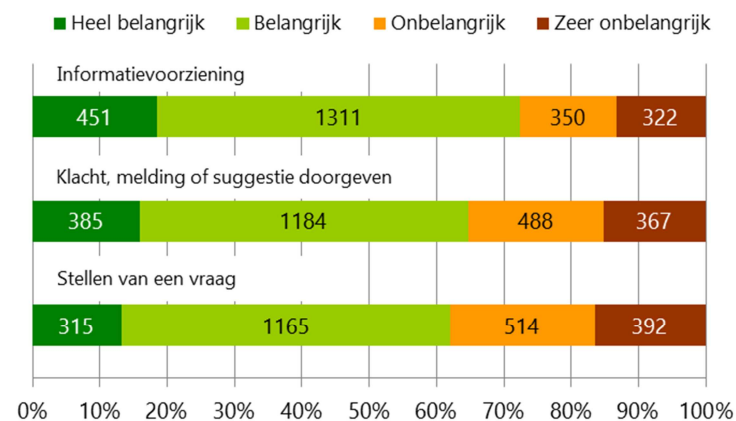
Een meerderheid (90%) van de respondenten heeft de gemeente nooit via social media benaderd met een vraag of opmerking. Een kwart van deze respondenten wist ook niet dat dit mogelijk was.

Ruim 60 procent van de respondenten vindt het belangrijk dat de gemeente bereikbaar is via social media. Ondanks dat relatief weinig respondenten de gemeente hebben benaderd via social media, lijken de respondenten deze geboden mogelijkheid te waarderen.

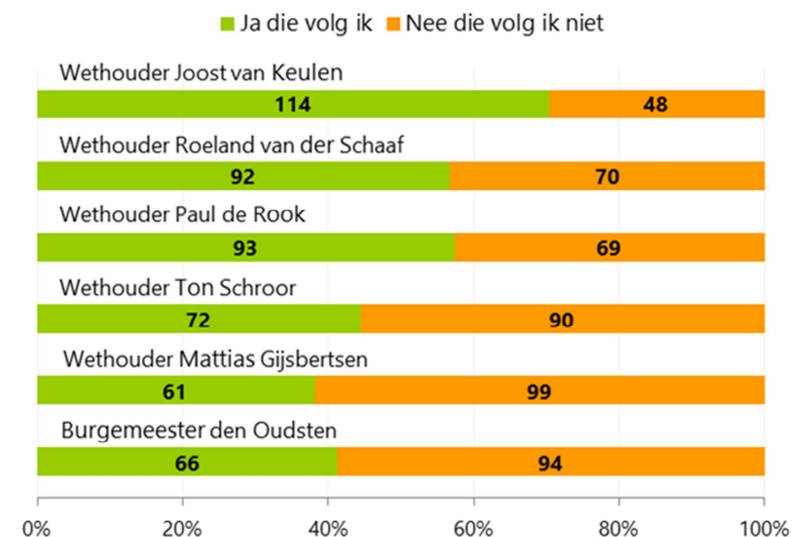
### Burgemeester en wethouders

Van de respondenten die zelf Twitter gebruiken geeft 20 procent aan de burgemeester of één of meer wethouders te volgen. Wethouder Joost van Keulen wordt het meest gevolgd door de Twitteraars.

*Hoe belangrijk vindt u het dat de gemeente Groningen bereikbaar is op social media voor de volgende zaken?*



*Volgt u de burgemeester of één of meer Groningse wethouders via Twitter?*



### Waardering reactie

De Stadspanelleden die een vraag hebben gesteld of een melding hebben doorgegeven zijn ruim tevreden over de reactie die ze van de gemeente hebben gekregen. In totaal 80 procent is tevreden of zeer tevreden over het antwoord op hun vraag of melding. Over de vriendelijkheid van de reactie is zelfs 90 procent tevreden of zeer tevreden.

*"Het was persoonlijk en dat was prettig."*

Een aantal respondenten geeft in de toelichting aan dat ze geen reactie hebben gekregen op hun vraag of melding.

### Reden om de gemeente te benaderen via social media

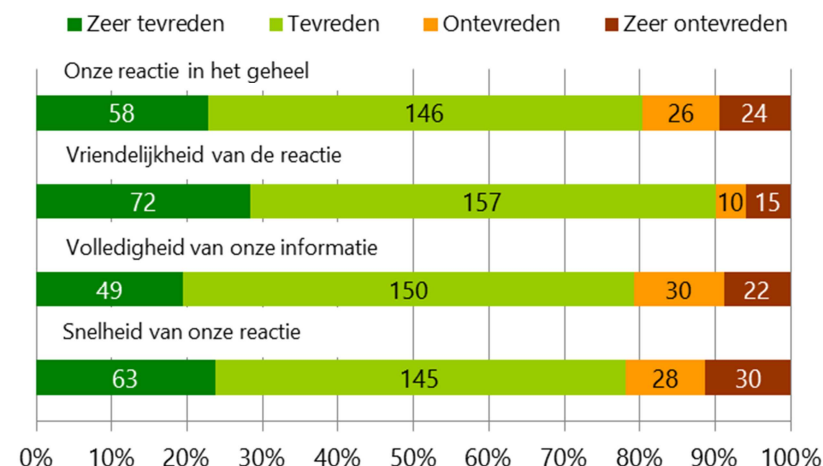
We hebben de respondenten gevraagd wanneer zij ervoor kiezen om de gemeente Groningen te benaderen via social media. Ongeveer drie kwart van de Stadspanelleden (77%) geeft aan dit niet te zullen doen.

Van de respondenten die er wel voor kiezen om de gemeente via sociale media te benaderen vindt drie kwart (74%) dit een gemakkelijke manier en bijna de helft (44%) vindt het een voordeel dat de gemeente op deze manier 24 uur per dag bereikbaar is.

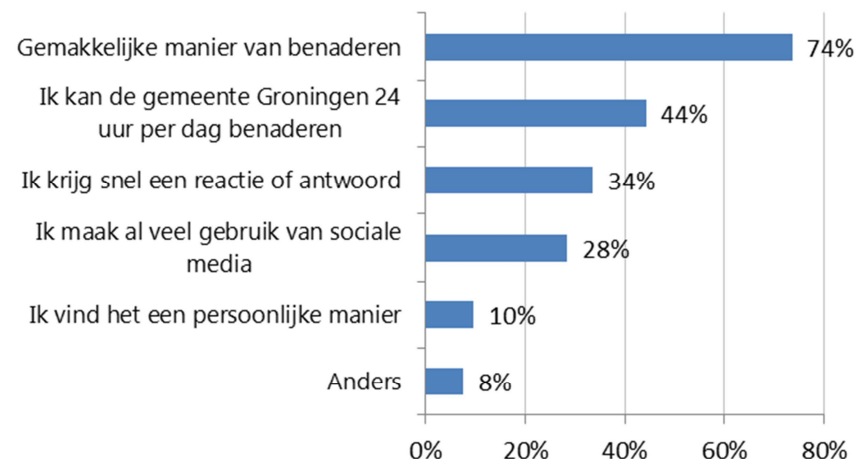
### Tijden

De gemeente Groningen is actief op social media op werkdagen van half negen tot vijf uur. We hebben gevraagd wat de Stadspanelleden hiervan vinden. Ruim de helft (55%) vindt deze tijden prima. Een kleine groep (12%) procent zou willen dat de gemeente Groningen ook 's avonds en in het weekend reageert. Een kwart (26%) van de respondenten weet het niet.

*Bent u tevreden over het antwoord dat u kreeg op uw vraag of melding?*



*Wat is voor u een reden om de gemeente Groningen te benaderen via social media?*



*\*Er waren bij deze vraag meerdere antwoorden mogelijk*

## Facebook

We hebben een aantal stellingen voorgelegd over het Facebook-account van de gemeente Groningen. We hebben deze stellingen voorgelegd aan de respondenten die zelf Facebook gebruiken en het Facebook-account van de gemeente Groningen op Facebook kennen of volgen.

De meerderheid van de respondenten die een mening hebben gegeven, heeft er geen behoefte aan dat de gemeente Groningen meer video's op Facebook plaatst. Bijna iedereen vindt dat de gemeente goede foto's en duidelijke berichten plaatst. Bijna 90 procent van de respondenten is het eens met de stelling dat de gemeente Groningen voldoende berichten op Facebook plaatst.

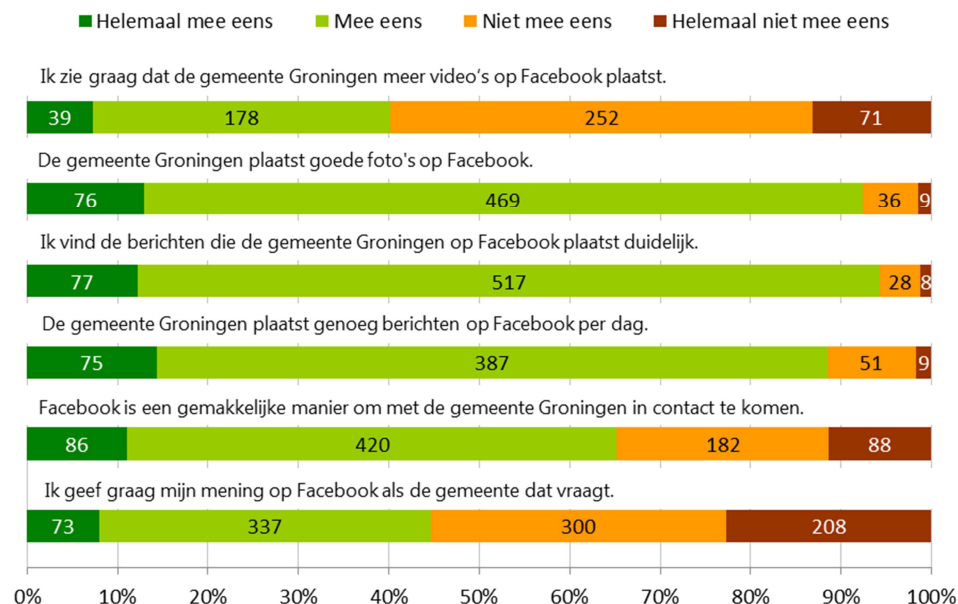
Bijna drie kwart vindt Facebook een gemakkelijke manier om de gemeente te benaderen. Ongeveer een derde vindt Facebook hiervoor niet dé manier.

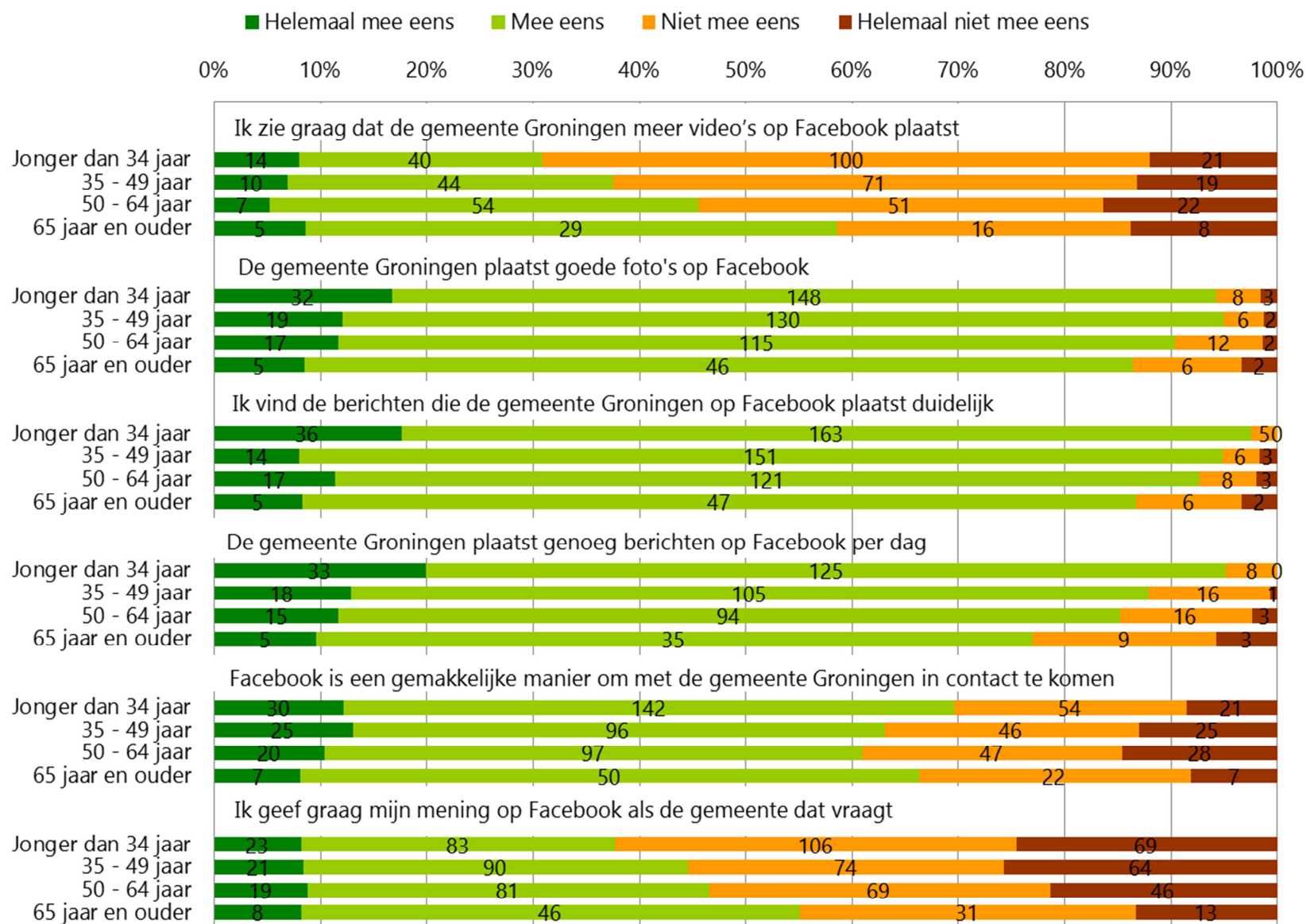
Opvallend is dat er relatief veel respondenten zijn die aangeven het antwoord op deze stellingen niet te weten, ondanks dat ze bekend zijn met het gemeentelijke Facebook-account.

## Leeftijden

In de figuur op de volgende bladzijde zien we de reacties op de stellingen van respondenten van verschillende leeftijden. De vraag naar meer video's op Facebook is bij ouderen groter dan bij jongeren. Ook vinden meer jongeren de berichten duidelijk en de foto's die de gemeente Groningen op Facebook plaatst goed. Meer jongeren dan ouderen vinden dat de gemeente voldoende berichten op Facebook plaatst. Het valt verder op dat meer ouderen dan jongeren graag hun mening willen geven op Facebook.

### Stellingen over het account van de gemeente op Facebook





## Twitter

We hebben een aantal stellingen voorgelegd over het Twitter-account van de gemeente Groningen. We hebben deze stellingen voorgelegd aan de respondenten die zelf Twitter gebruiken en één of twee Twitter-accounts van de gemeente Groningen kennen of volgen.

De meerderheid van de respondenten is het eens met de stelling dat ze via Twitter makkelijker in contact komen met de gemeente. Ongeveer 90 procent vindt de tweets actueel. Een even grote groep vindt dat de gemeente genoeg tweets plaatst. Ook vinden ze de tweets van de gemeente goed. Ruim 60 procent vindt dat ze via Twitter gemakkelijk in contact komt met de gemeente Groningen.

De helft van de respondenten geeft aan geen reactie op deze stellingen te kunnen geven. Ondanks dat deze respondenten Twitter gebruiken en bekend zijn met het Twitter-account van de gemeente.

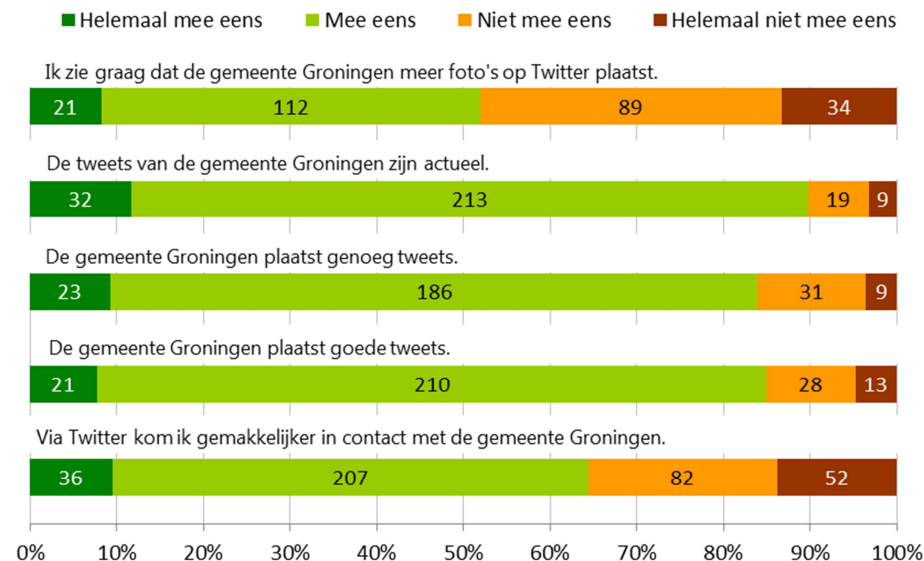
## Waardering communicatie via social media

Over het geheel geven de respondenten de communicatie van de gemeente Groningen via social media een 6,8. Dit cijfer verschilt niet voor de verschillende stadsdelen. In de toelichtingen zijn een aantal respondenten kritisch over social media in het algemeen.

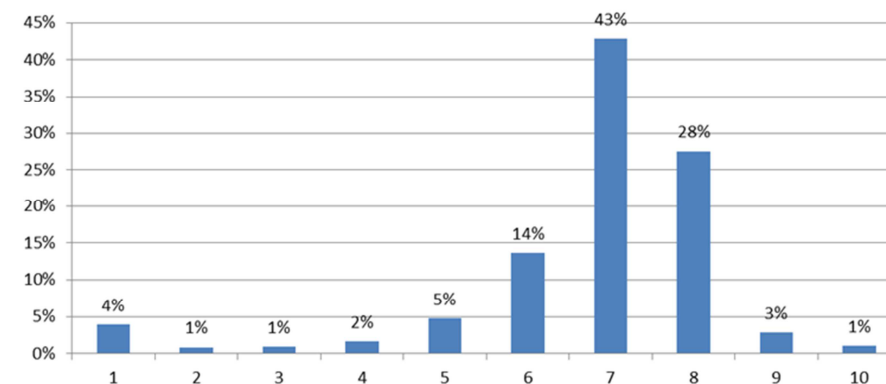
*"Ik gebruik bewust geen social media. Dit om te voorkomen dat er een RUIS van informatie langs me gaat!"*

*"De social media zijn geen betrouwbaar medium. Er wordt teveel onzin uitgekraamd die de informatie vanuit de gemeente in diskrediet kan brengen."*

## Stellingen over het account van de gemeente op Twitter



## Welk rapportcijfer geeft u de communicatie van de gemeente via social media?



## 2.4 Informatie via social media

### Functie social media

Welke gevolgen heeft het dat de gemeente op social media zit? We hebben hier een aantal stellingen over voorgelegd.

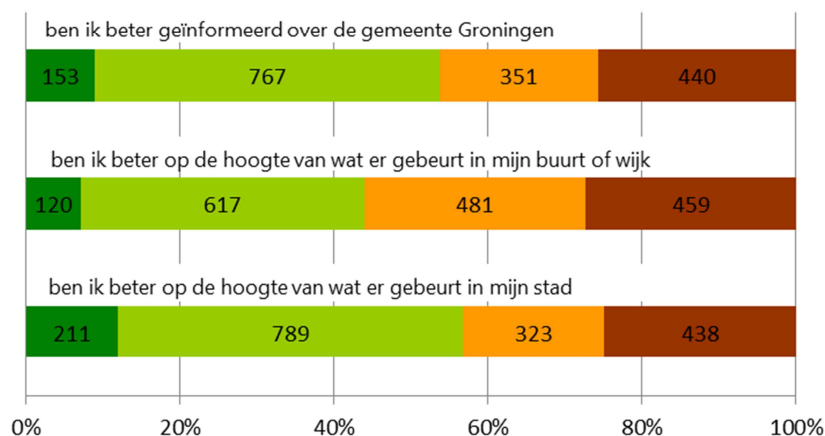
Meer dan de helft van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat ze beter geïnformeerd zijn over de gemeente Groningen en over de stad Groningen. Daarentegen geeft bijna de helft van de Stadspanelleden aan dat ze het niet met deze stelling eens zijn. Zij vinden zich niet beter geïnformeerd doordat de gemeente op social media zit.

De respondenten achten zich minder geïnformeerd over wat er gebeurt in hun buurt of wijk dan over wat er gebeurt in hun stad.

Ruim 60 procent van de respondenten geeft aan informatie van de gemeente Groningen te willen ontvangen via social media. Een groep van 40 procent geeft aan dergelijke informatie niet te willen ontvangen.

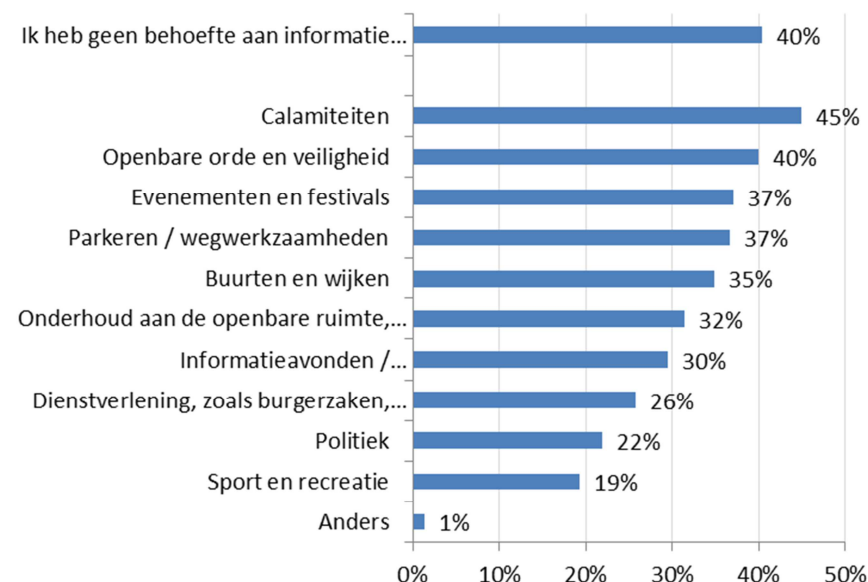
*Doordat de gemeente gebruik maakt van social media....*

■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Niet mee eens ■ Helemaal niet mee eens



Op een eerdere vraag gaven de respondenten al aan dat ze het vooral belangrijk vinden, dat de gemeente via social media bereikbaar is voor informatievoorziening.

*Waarover wilt u graag via social media informatie ontvangen?*



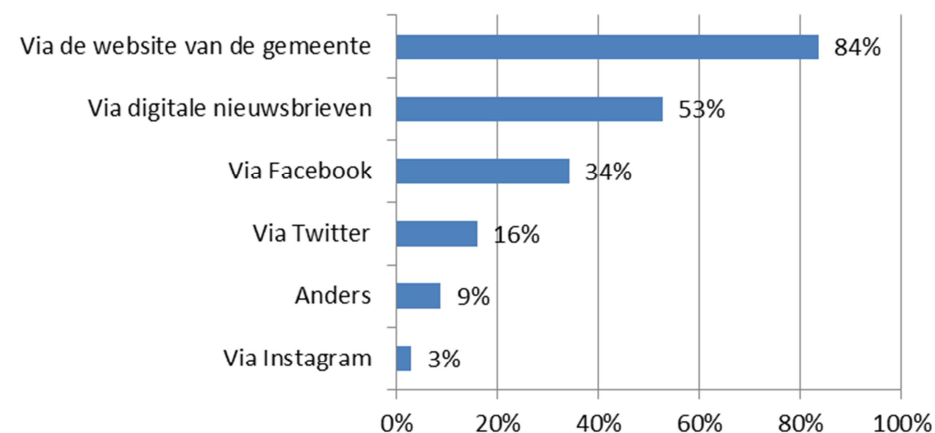
*\*Er waren bij deze vraag meerdere antwoorden mogelijk*

### Inzet verschillende kanalen

Bijna 85 procent vindt dat de gemeente haar inwoners het beste via de website van de gemeente kan informeren. De helft van de respondenten ontvangt graag informatie van de gemeente via digitale nieuwsbrieven. Een derde van de respondenten leest graag informatie van de gemeente op Facebook. Bij anders namelijk wordt aangegeven; e-mail, Gezinsbode, per brief, krant of persoonlijk.

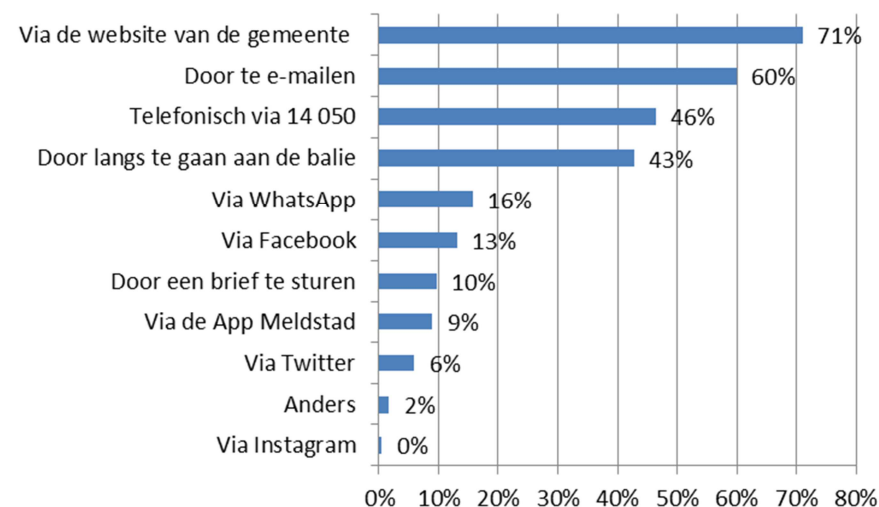
We hebben de Stadspanellleden gevraagd op welke manier ze graag in contact komen met de gemeente Groningen. Bijna drie kwart geeft de voorkeur aan contact via de website van de gemeente Groningen. Een groep van 60 procent zoekt contact door een e-mail te sturen. Bijna de helft kiest voor telefonisch. En een iets kleinere groep gaat graag langs aan de balie. Opties als Facebook, Twitter en WhatsApp worden duidelijk minder vaak aangegeven.

*Via welke online kanalen kan de gemeente de inwoners het beste informeren?*



*\* Er waren bij deze vraag meerdere antwoorden mogelijk.*

*Op welke manier komt u het liefst in contact met de gemeente Groningen?*



*\* Er waren bij deze vraag meerdere antwoorden mogelijk*

Tot slot hebben we gevraagd hoe respondenten op de hoogte blijven van nieuws uit Groningen. We hebben de verschillende opties onderverdeeld in televisie of radio, de papieren krant en de verschillende online media. Respondenten konden meer antwoorden kiezen. Veel van hen maken gebruik van meerdere kanalen.

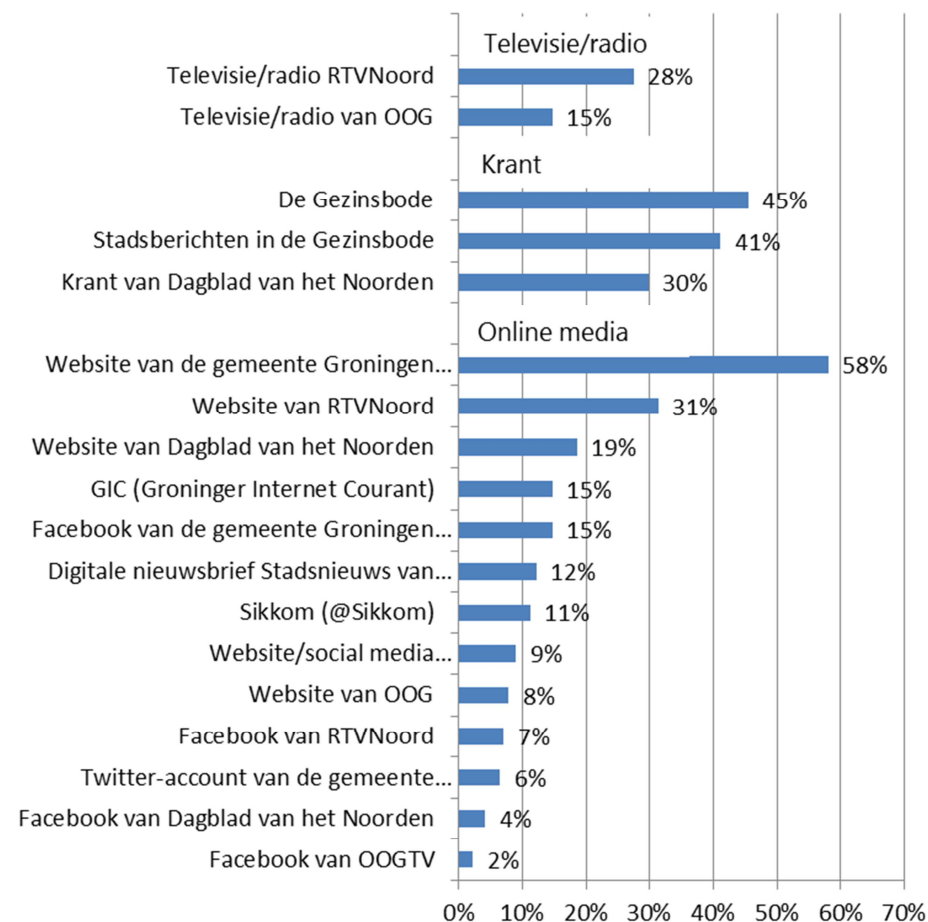
Een derde kiest voor televisie of radio Noord. Bijna de helft leest doorgaans de Gezinsbode en ongeveer een derde het Dagblad van het Noorden. Een ruime meerderheid gebruikt de website van de gemeente Groningen om op de hoogte te blijven van nieuws uit Groningen.

Het valt op dat de kranten, zoals de Gezinsbode en het Dagblad van het Noorden voor de Stadspanelliden belangrijk zijn om lokaal nieuws op te halen. Respondenten spreken minder vaak een voorkeur uit om nieuws via lokale televisie of radio te ontvangen.

### Leeftijden

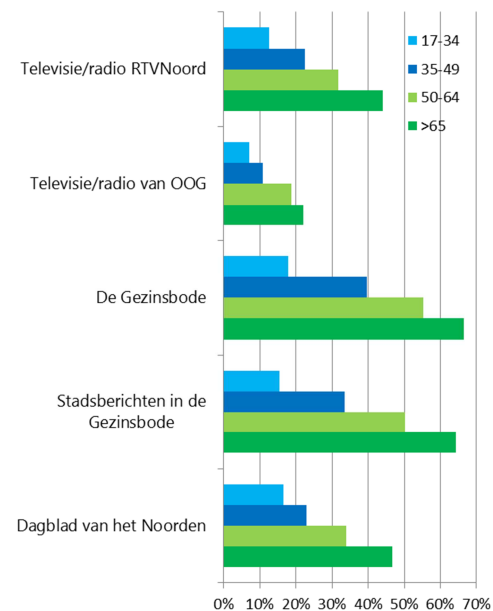
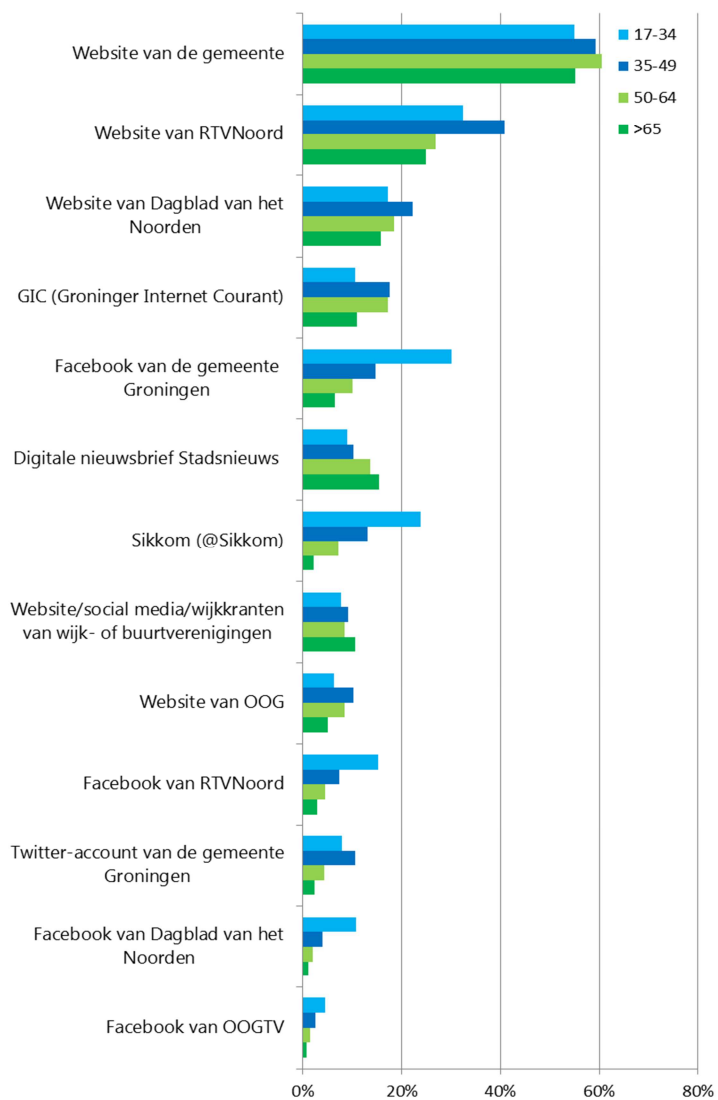
Op de volgende bladzijde zien we de verschillen in voorkeur weergegeven voor de verschillende leeftijden. Hoe respondenten op de hoogte blijven van nieuws uit Groningen blijkt te verschillen per leeftijdscategorie. Respondenten in de leeftijdscategorie 34 jaar of jonger geven vaker een voorkeur aan online media. Zo gebruiken de respondenten in deze leeftijdscategorie vaker de verschillende Facebook pagina's om op de hoogte te blijven van nieuws uit Groningen. Ouderen maken meer gebruik van televisie, radio en kranten.

*Wat gebruikt u om op de hoogte te blijven van nieuws uit Groningen?*



*\* Er waren bij deze vraag meerdere antwoorden mogelijk.*

*Wat gebruikt u om op de hoogte te blijven van nieuws uit Groningen? naar leeftijd*



*\* Er waren bij deze vraag meerdere antwoorden mogelijk.*

# Colofon

## Auteurs:

Kübra Ozisik

Marjolein Kolstein

## Opdrachtgever:

Gemeente Groningen

## Uitgave:

Onderzoek en Statistiek Groningen

