

# COMMUNICATIEMONITOR LOKAAL BESTUUR WETTEREN

JUNI 2022

Eric Goubin & Michelle Lenaerts

RESEARCH  
@THOMAS MORE

# 01 – SITUERING VAN HET ONDERZOEK

---

**Communicatiemonitor** = gestandaardiseerde publieksenquête over bereik & waardering van stedelijke & gemeentelijke communicatie

Sinds 2016 metingen in 28 steden en gemeenten:

Arendonk	Koksijde	Roeselare	Zemst
Bonheiden	Kortenberg	Scherpenheuvel-Zichem	
Bornem	Lier	Schoten	
Diest	Lummen	Sint-Niklaas (2016 en 2019)	
Geel	Meerhout	St.-Gillis-Waas	
Halle	Merelbeke	St.-Katelijne-Waver	
Hasselt	Olen	Tienen	
Heist-op-den-Berg	Oudsbergen	Wetteren	
Heusden-Zolder	Rijkevorsel	Willebroek	

# 01 – SITUERING VAN HET ONDERZOEK

## WERKWIJZE



Kwantitatieve meting, waarbij we representativiteit nastreven

Systematische steekproef, met 2000 inwoners, vanaf 18 jaar

Postmailing + Open oproep

Online én papier



+/- 15 minuten

Gesloten vragen  
Likertschalen  
Multiple Response  
Semantische differentiaal



Algemene resultaten voor volledige steekproef

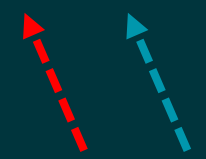
Vermelding van significante verschillen volgens doelgroep (\*)

95% betrouwbaarheid en 5% foutenmarge

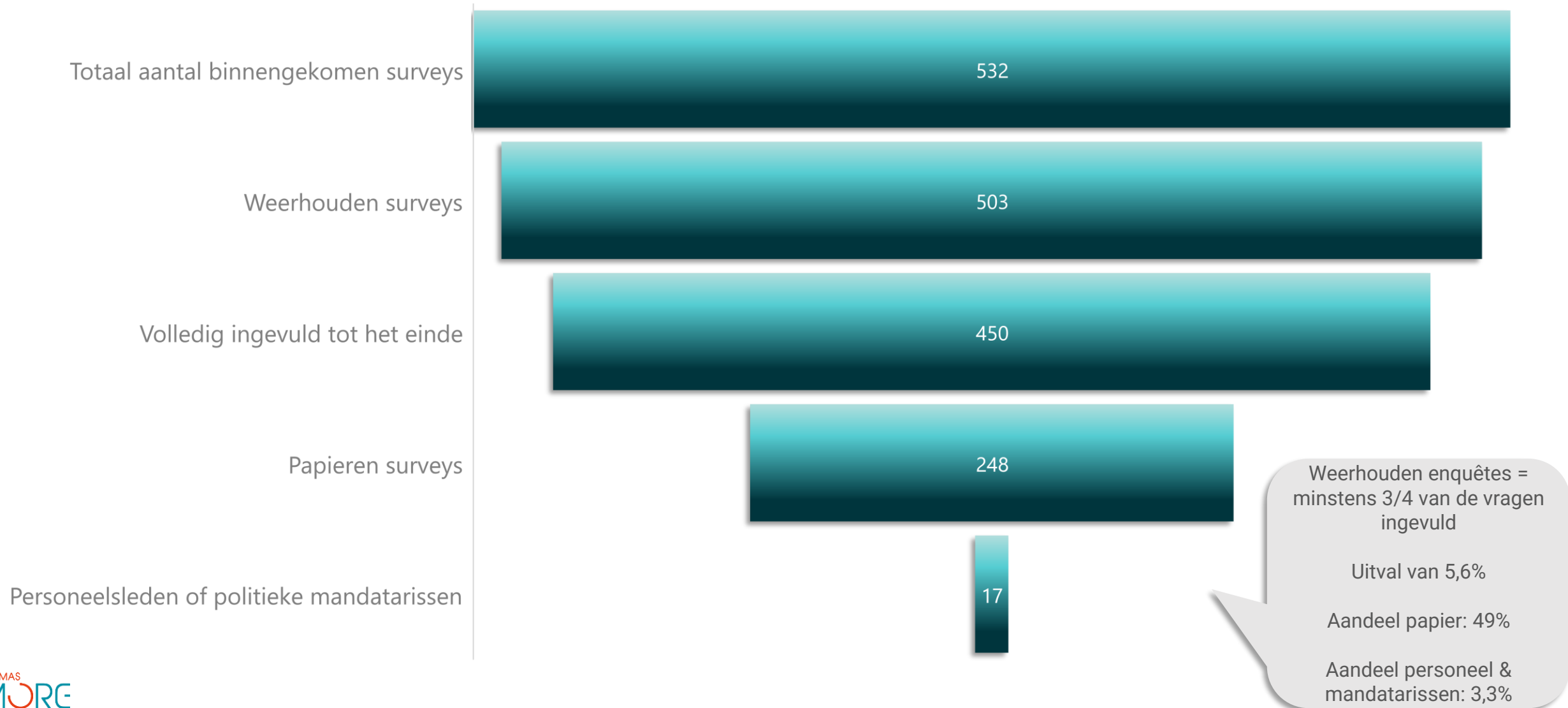


Blauwe pijlen wijzen op hoogste score in benchmark, rode pijlen op laagste score.

Indien stippellijn: dan bij top 5 hoogste of laagste scores.

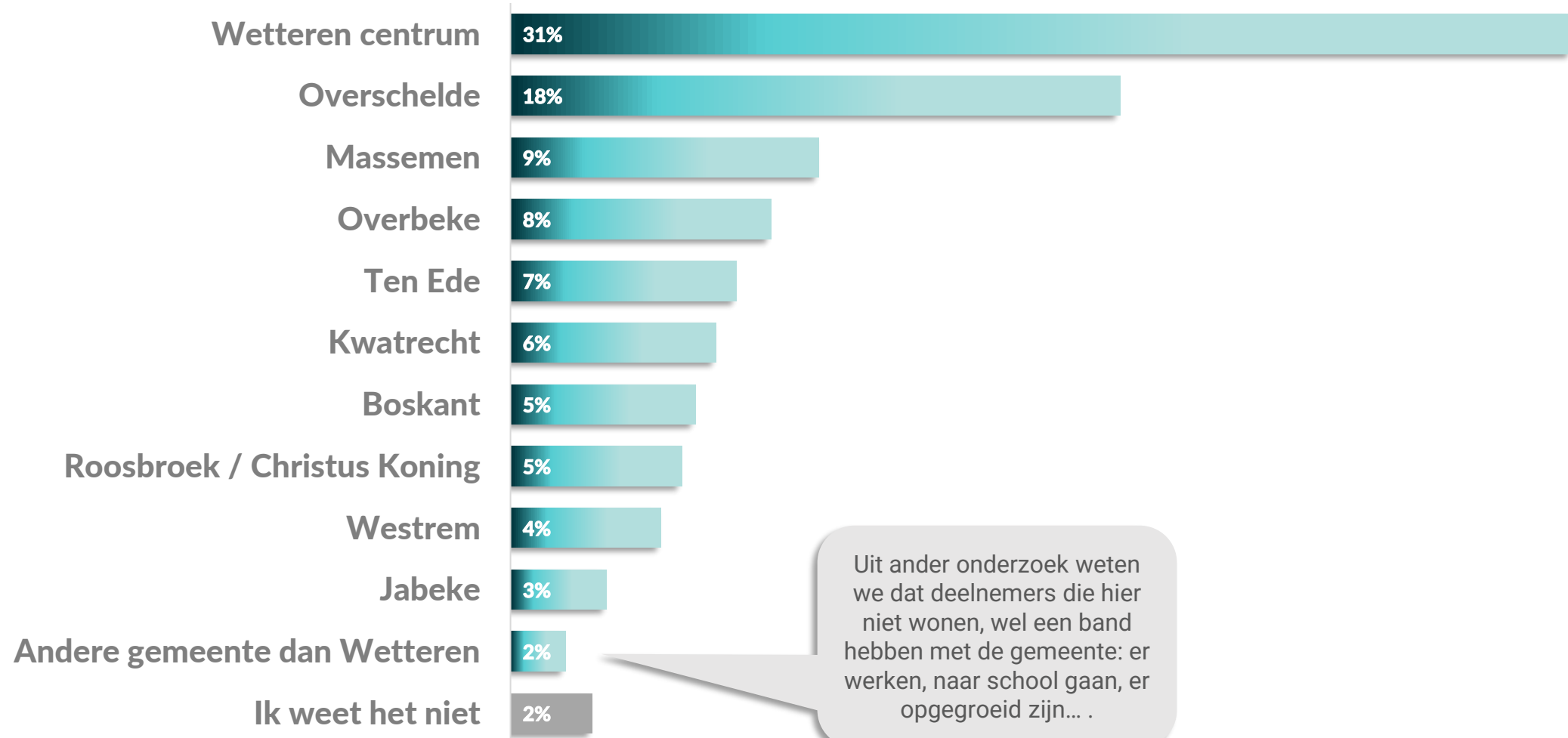


# 01 – SITUERING VAN HET ONDERZOEK



# 01 – SITUERING VAN HET ONDERZOEK

## RESPONS PER DEELGEMEENTE (N=498)



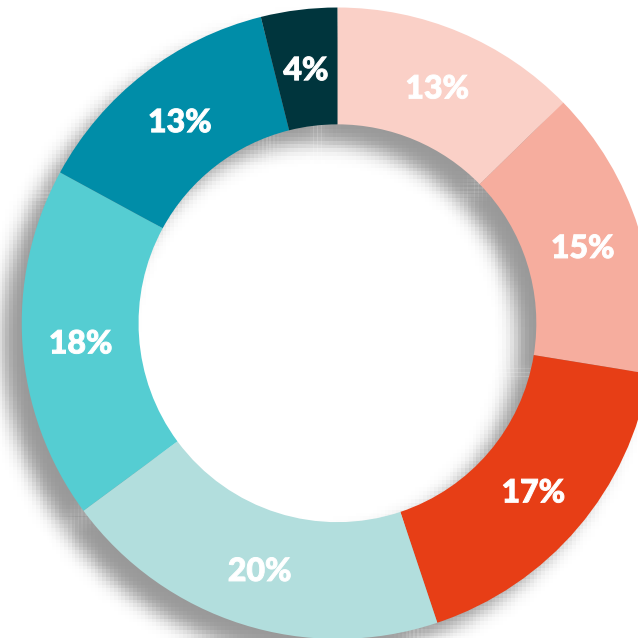
# 01 – SITUERING VAN HET ONDERZOEK

## RESPONS PER LEEFTIJDSCATEGORIE (N=410)



Ter vergelijking:  
officiële statistieken  
voor Wetteren, Statbel  
2020 (vanaf leeftijd 20  
jaar):

20-29 jaar: 14%  
30-39 jaar: 17%  
40-49 jaar: 16%  
50-59 jaar: 18%  
60-69 jaar: 16%  
70-79 jaar: 11%  
80+ jaar: 8%



■ 30 jaar of jonger   ■ 31-40 jaar   ■ 41-50 jaar   ■ 51-60 jaar  
■ 61-70 jaar   ■ 71-80 jaar   ■ 80+

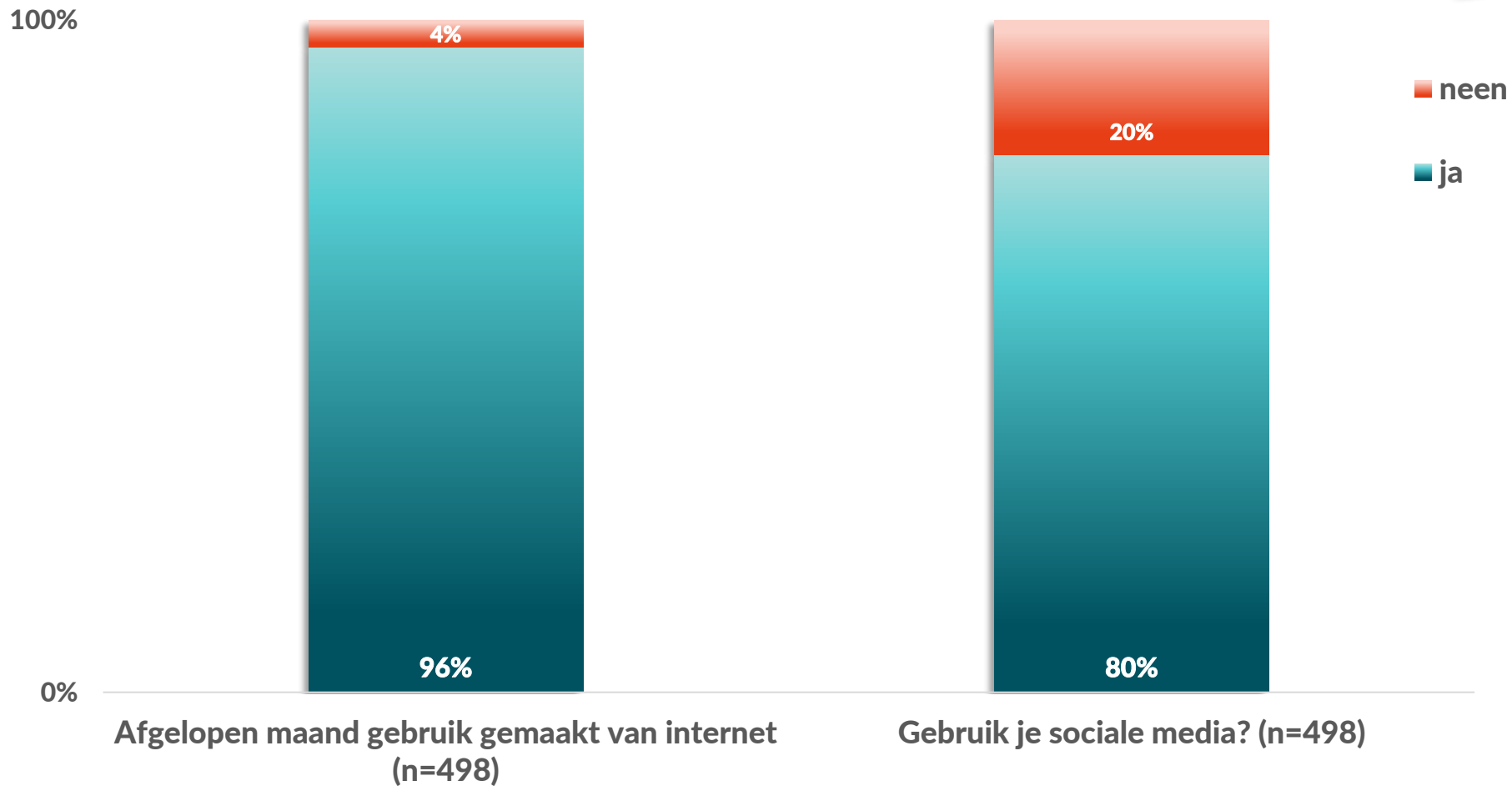
Leeftijdsverdeling ligt dicht bij  
de reële verhouding in de  
officiële statistieken. Herweging  
van data is niet nodig.

## 02 – De inwoners en hun mediagebruik

# 02 – DE INWONERS EN HUN MEDIAGEBRUIK

## INTERNET EN SOCIALE MEDIA

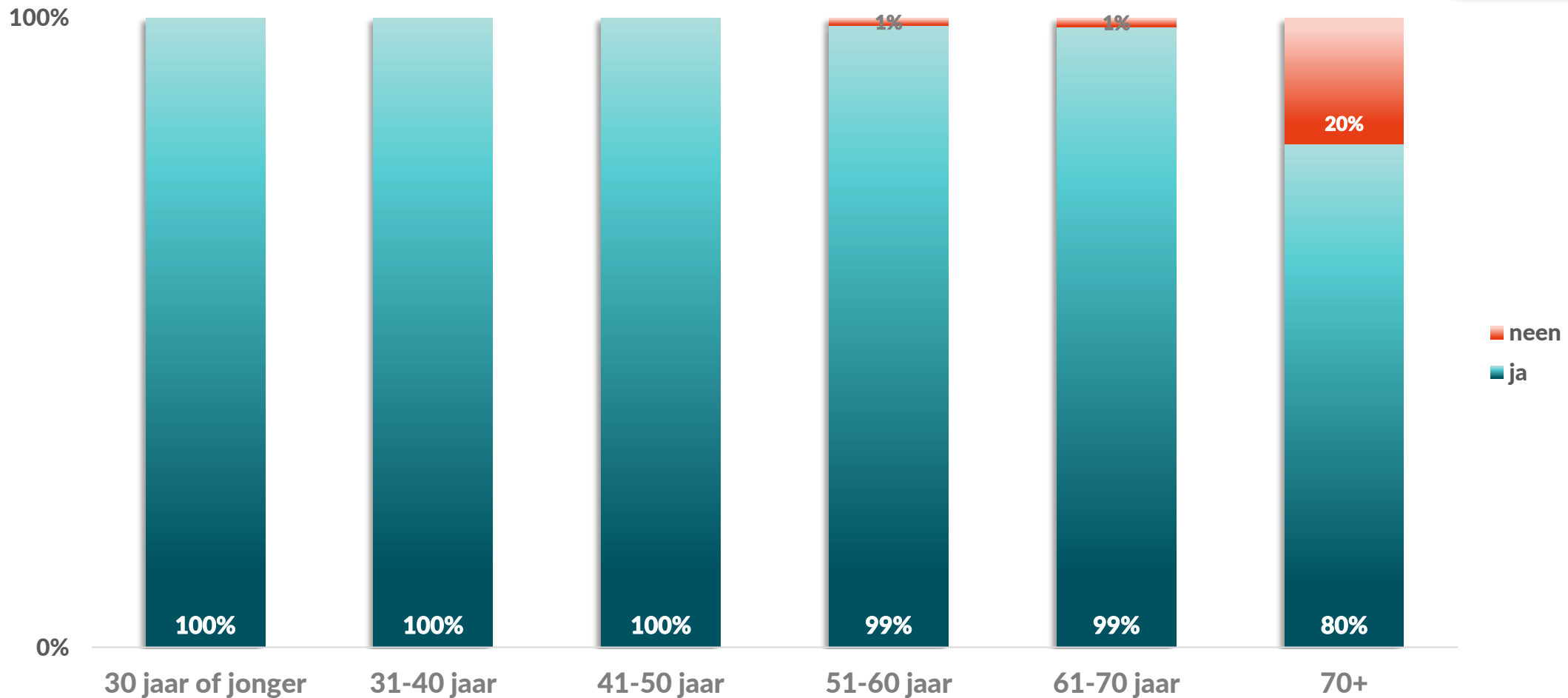
Cijfers sluiten aan bij het Vlaamse gemiddelde





# 02 – DE INWONERS EN HUN MEDIAGEBRUIK

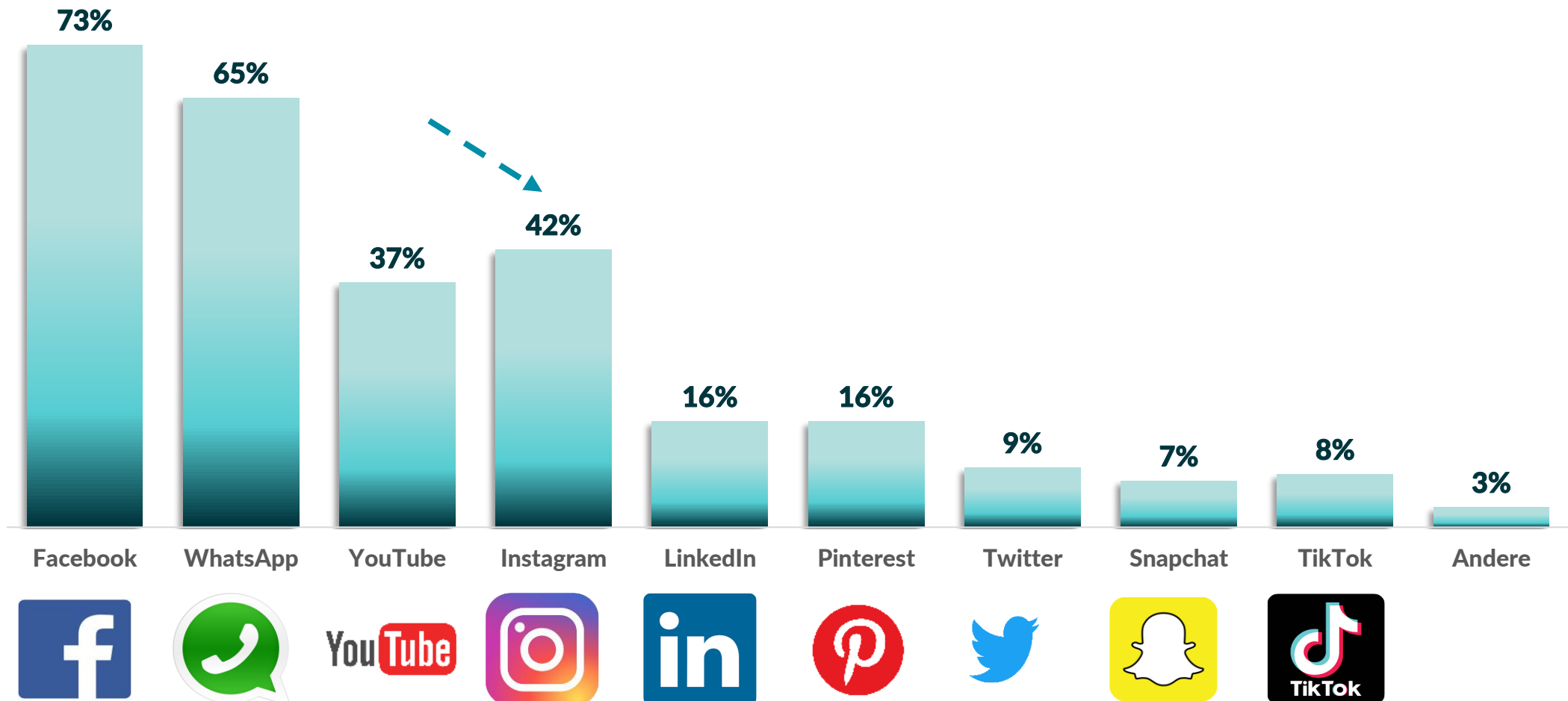
## INTERNETGEBRUIK X LEEFTIJD (N=408)



Opgelet: hoog internetgebruik betekent nog niet dat iedereen dit even intens en gediversifieerd gebruikt.

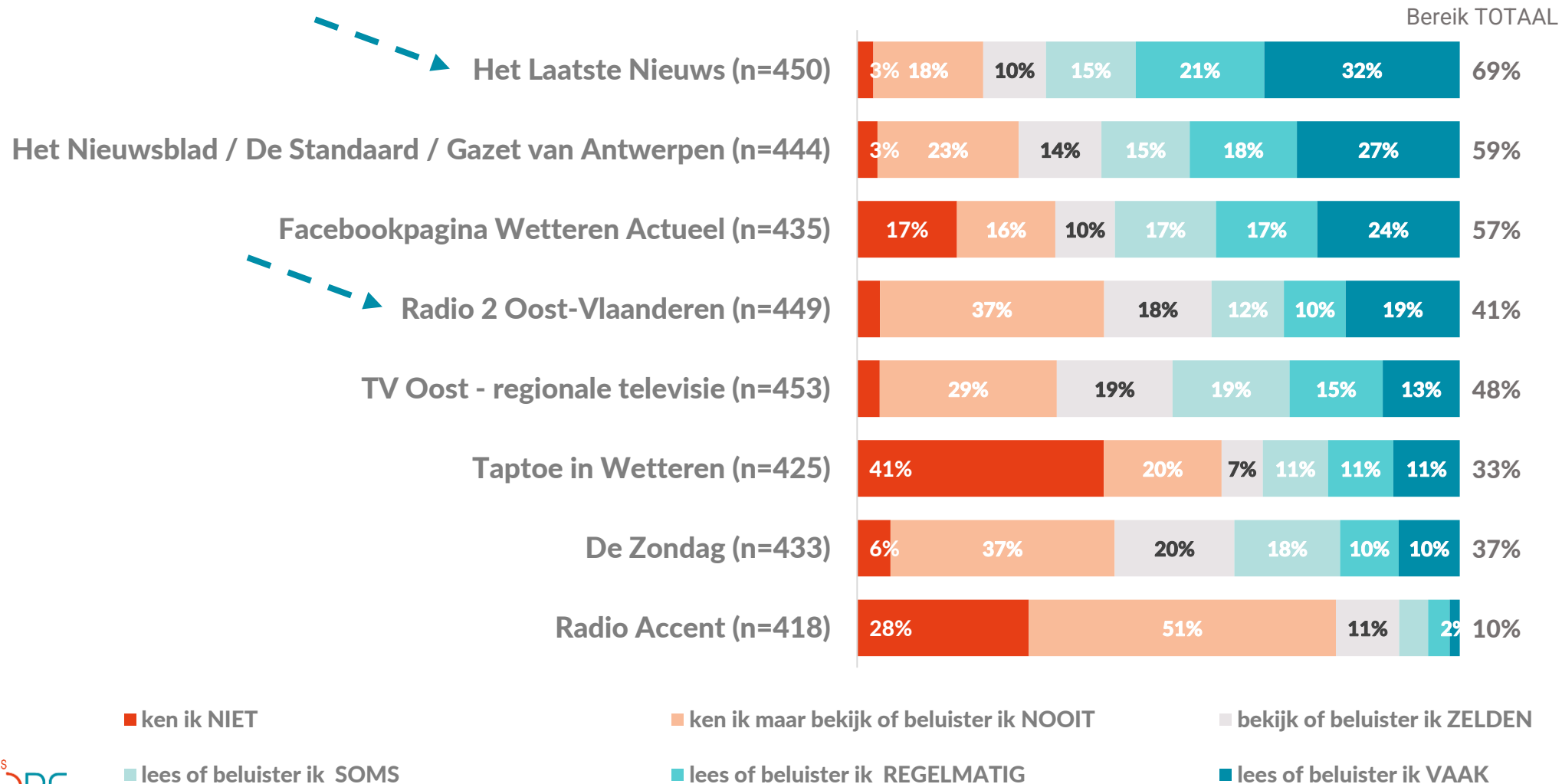
# 02 – DE INWONERS EN HUN MEDIAGEBRUIK

## GEBRUIK SOCIALE MEDIA (MULTIPLE RESPONSE %, T.O.V. TOTALE STEEKPROEF - N=498)



# 02 – DE INWONERS EN HUN MEDIAGEBRUIK

## KENNIS EN GEBRUIK VAN REGIONALE PERSMEDIA



Bereik van de regionale pers ligt wat hoger dan gemiddeld in andere gemeenten



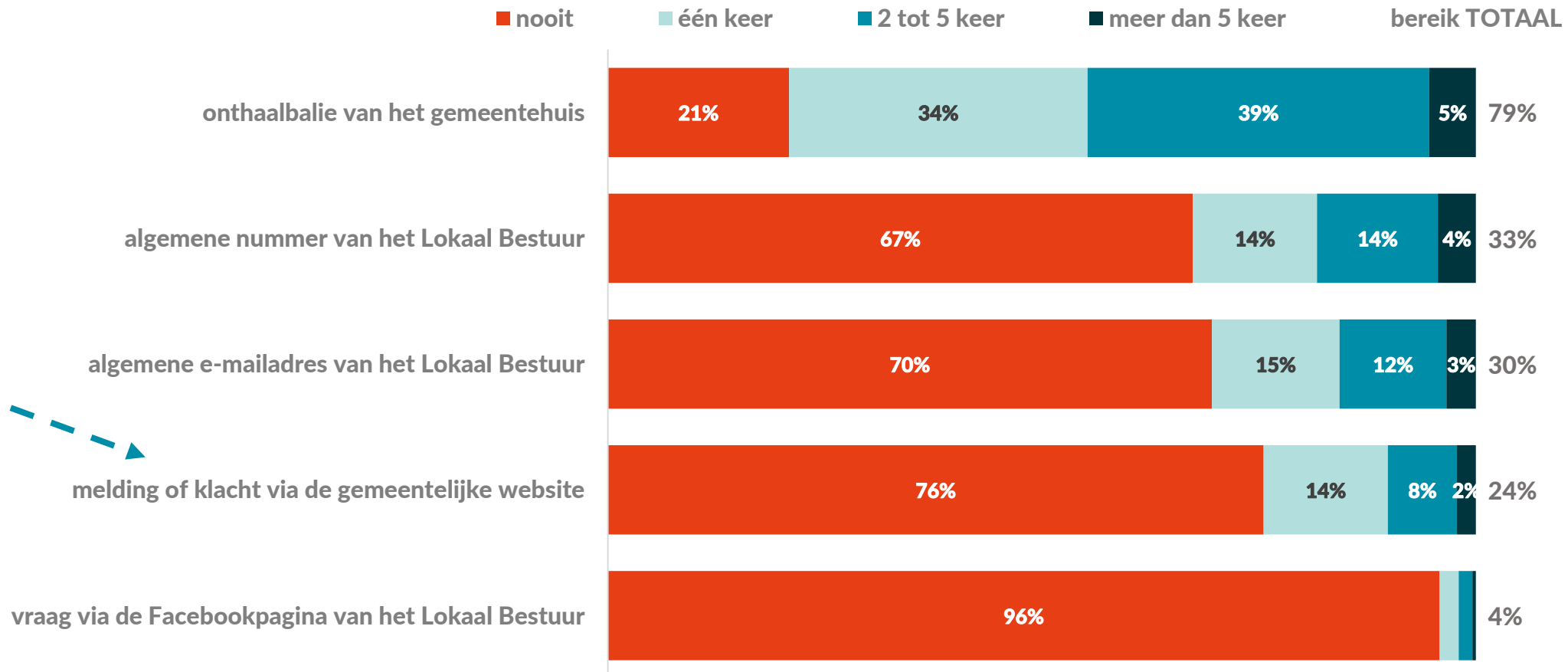
## **03 – Contact met de burgers: onthaal en bewonersvergaderingen**

# 03 – CONTACT MET BURGERS

## ONTHAAL (N=503)

“Hoe vaak deed je het afgelopen jaar een beroep op deze onthaaldiensten?”

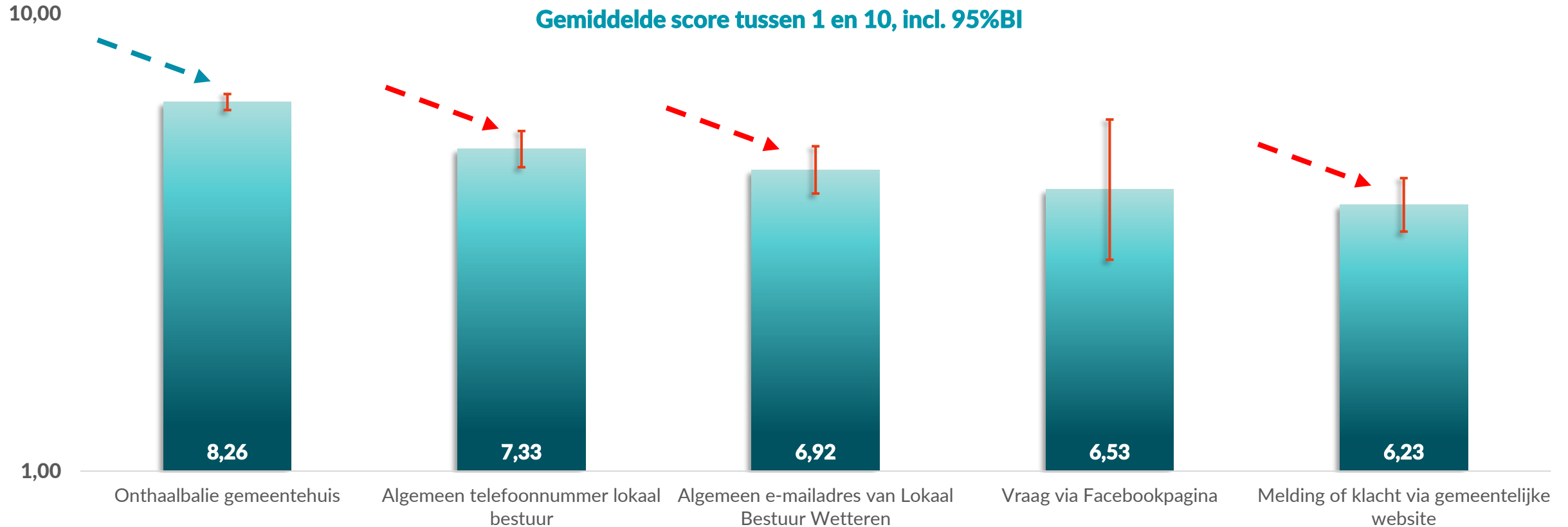
E-mail en melding via website heb je hier wat intenser dan in andere gemeenten.



# 03 – CONTACT MET BURGERS

## TEVREDENHEID OVER HET ONTHAAL

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



Markant: in de benchmark bij de hogere scores voor waardering onthaalbalie, bij de laagste scores voor telefoon/mail/melding via website.

Waardering ONTHAAL GEMEENTEHUIS (balie en/of loket)			Waardering onthaal via TELEFOON			Waardering onthaal via E-MAIL			Waardering meldingsformulier		
Gemiddeld op 10		8,0	Gemiddeld op 10		7,7	Gemiddeld op 10		7,5	Gemiddeld %		6,7
2020	<b>Koksijde</b>	8,6	2020	<b>Rijkevorsel</b>	8,3	2018	<b>Zemst</b>	8,0	2020	<b>Zemst</b>	7,9
2021	Arendonk	8,4	2020	<b>Koksijde</b>	8,2	2018	<b>Lummen</b>	8,0	2020	Rijkevorsel	7,7
2016	Heusden-Zolder	8,4	2016	<b>Heusden-Zolder</b>	8,2	2020	<b>Koksijde</b>	7,9	2020	Kortenberg	7,2
2020	Rijkevorsel	8,3	2020	Zemst	8,1	2018	<b>Sint-Gillis-Waas</b>	7,9	2020	Heist-op-den-Berg	6,8
2020	Zemst	8,3	2019	Diest	8,0	2022	Meerhout	7,8	2022	Meerhout	6,4
2017	Bonheiden	8,3	2021	Arendonk	8,0	2019	Olen	7,8	2021	Arendonk	6,5
2022	<b>Wetteren</b>	8,3	2020	Heist-op-den-Berg	8,0	2020	Rijkevorsel	7,8	2021	Oudsbergen	6,3
2022	Meerhout	8,2	2018	Sint-Gillis-Waas	8,0	2021	Arendonk	7,7	2022	<b>Wetteren</b>	6,2
2019	Olen	8,2	2019	Olen	7,9	2016	Heusden-Zolder	7,6	2020	Hasselt	6,1
2018	Schoten	8,1	2018	Lummen	7,9	2020-21	Geel	7,6	2021	<b>Merelbeke</b>	5,8
2019	Diest	8,1	2019	Sint-Katelijne-Waver	7,9	2019	Diest	7,6			
2016	Lier	8,0	2018	Schoten	7,7	2021	Merelbeke	7,5			
2019	Sint-Katelijne-Waver	8,0	2020-21	Geel	7,7	2020	Kortenberg	7,5			
2020	Heist-op-den-Berg	8,0	2021	Merelbeke	7,7	2020	Heist-op-den-Berg	7,5			
2020-21	Geel	7,9	2017	Willebroek	7,7	2019	Sint-Katelijne-Waver	7,5			
2016	Roeselare	7,9	2017	Bonheiden	7,6	2021	Oudsbergen	7,4			
2020	Hasselt	7,9	2020	Kortenberg	7,6	2018	Schoten	7,3			
2018	Bornem	7,9	2022	Meerhout	7,6	2020	Hasselt	7,3			
2020	Kortenberg	7,9	2016	Roeselare	7,6	2016	Lier	7,3			
2018	Sint-Gillis-Waas	7,9	2016	Lier	7,6	2017	Bonheiden	7,2			
2021	Oudsbergen	7,9	2020	Hasselt	7,6	2016	Roeselare	7,2			
2017	Willebroek	7,8	2018	Bornem	7,6	2018	Bornem	7,2			
2018	Lummen	7,8	2019	Scherpenheuvel-Zichem	7,6	2019	Scherpenheuvel-Zichem	7,1			
2021	Merelbeke	7,7	2021	Oudsbergen	7,5	2022	<b>Wetteren</b>	6,9			
2019	Scherpenheuvel-Zichem	7,6	2022	<b>Wetteren</b>	7,3	2017	Willebroek	6,7			
2019	<b>Tienen</b>	7,0	2019	<b>Tienen</b>	6,6	2019	<b>Tienen</b>	6,6			

# 03 – Contact met burgers

## INDIEN ONTEVREDEN: REDENEN

- Algemeen **e-mailadres gemeente:**
  - **8x:** 'Ik kreeg geen antwoord'
  - **4x:** 'Het duurde lang vooraleer ik antwoord kreeg'
  - **4x:** 'Ik kreeg op mijn eigenlijke vraag geen/te algemeen/ onvoldoende antwoord'
  - **3x:** 'Er was geen opvolging van mijn melding'
  - **2x:** 'Ik kreeg boodschap dat mijn vraag doorgestuurd is naar bevoegde dienst, en hoorde er dan niets meer van'
  - **1x:** 'Ik kreeg als antwoord enkel een standaardmail'





# 03 – Contact met burgers

## INDIEN ONTEVREDEN: REDENEN

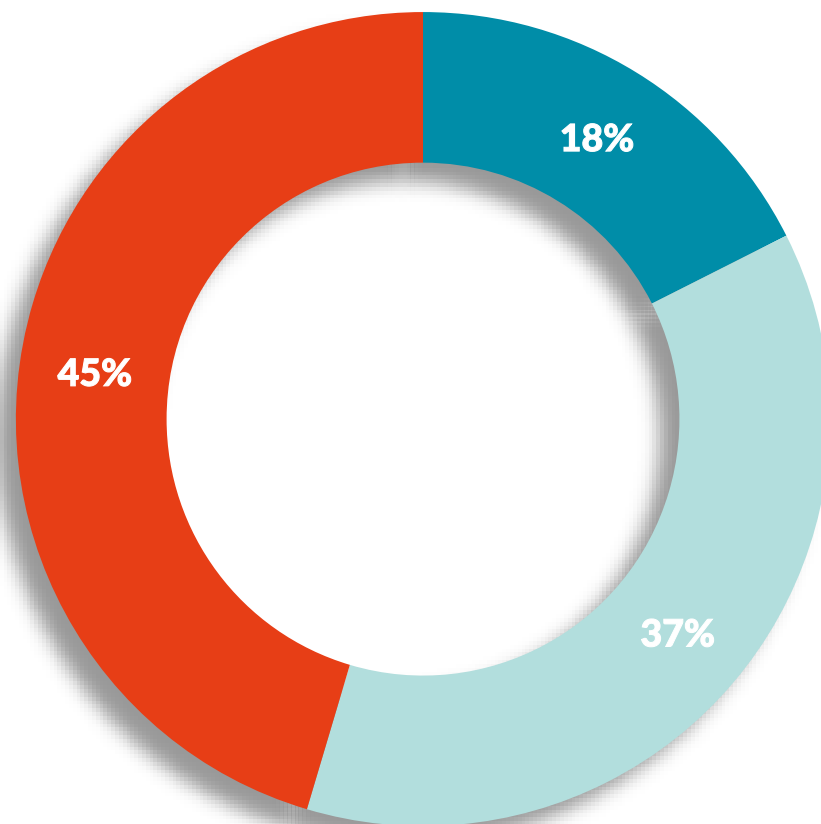
- **Melding of klacht via de website:**
  - **13x:** 'Geen opvolging van mijn klacht/melding'
  - **7x:** 'Ik kreeg geen antwoord'
  - **4x:** 'Ik kreeg enkel een standaard antwoord'
  - **3x:** 'Het duurde lang voor er antwoord en opvolging kwam'
  - **2x:** 'Het antwoord was onvoldoende'
- **Telkens 1x:**
  - *'Ik werd van het kastje naar de muur gestuurd'*
  - *'Ik kreeg boodschap dat mijn vraag doorgestuurd is naar bevoegde dienst, en hoorde er dan niets meer van'*
  - *'Soms krijg je een antwoord, en moet je zelf checken of iets opgelost is of niet'*





# 03 – CONTACT MET BURGERS

## NAM JE AL EENS DEEL AAN EEN BEWONERSVERGADERING? (N=467)



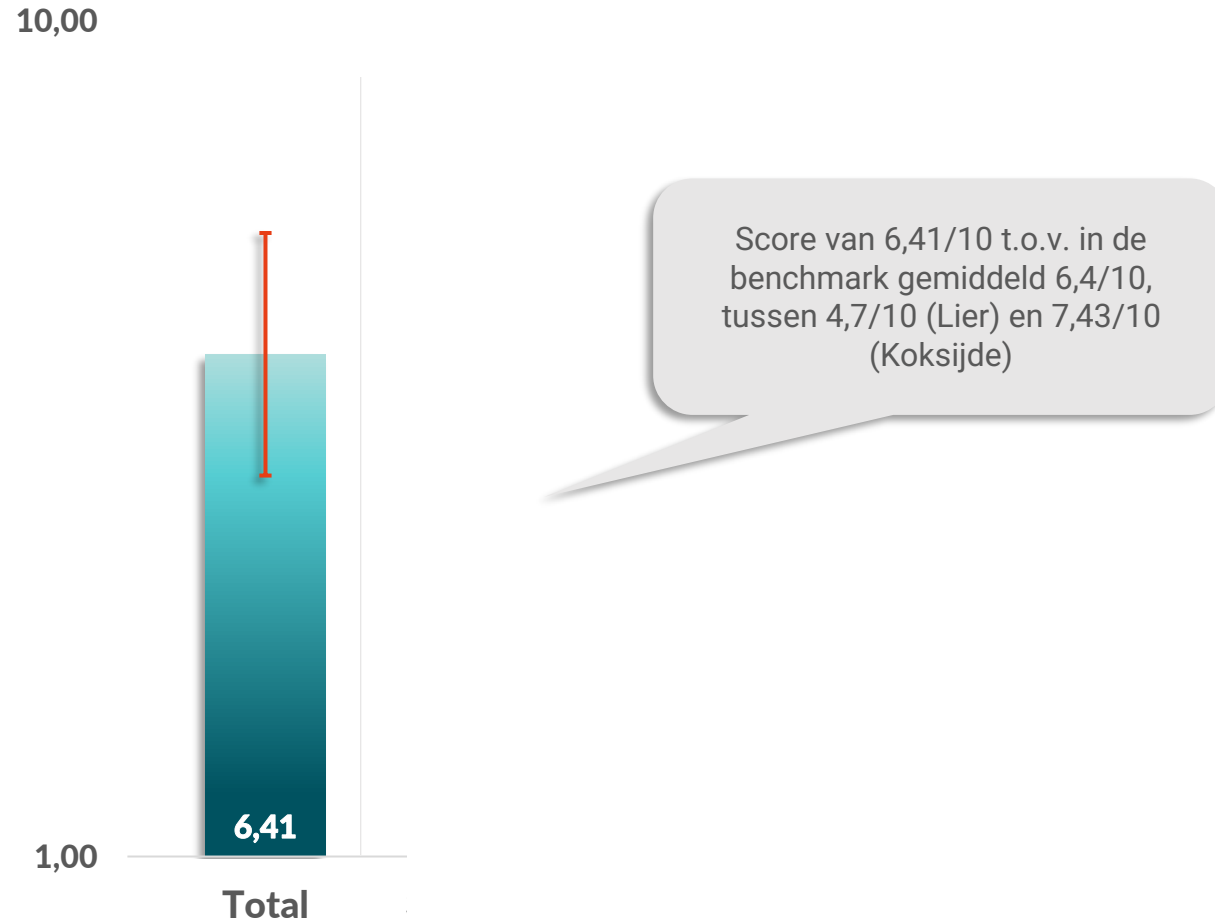
- Ja
- Neen, maar ik heb interesse
- Neen, en ik heb geen interesse

18% nam al eens deel: t.o.v. gemiddeld in de benchmark 19%, tussen minimum 6% (Lier) en maximum 38% (St.-Niklaas)

# 03 – CONTACT MET BURGERS

## TEVREDENHEID BEWONERSVERGADERINGEN

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





# 04 – De gemeentelijke communicatiekanalen: kennis, gebruik, evaluatie

# 04 - GEMEENTELIJKE COMMUNICATIEKANALEN

Waar we kunnen vergelijken: scores kanaalbereik over de hele lijn dicht bij het gemiddelde in de benchmark.

## BEREIK

De tweewekelijkse, papieren nieuwsbrief van het lokaal bestuur (n=493)

Website [www.wetteren.be](http://www.wetteren.be) (n=471)

Facebookpagina Weg van Wetteren (n=463)

Facebookpagina Gemeente Wetteren (n=466)

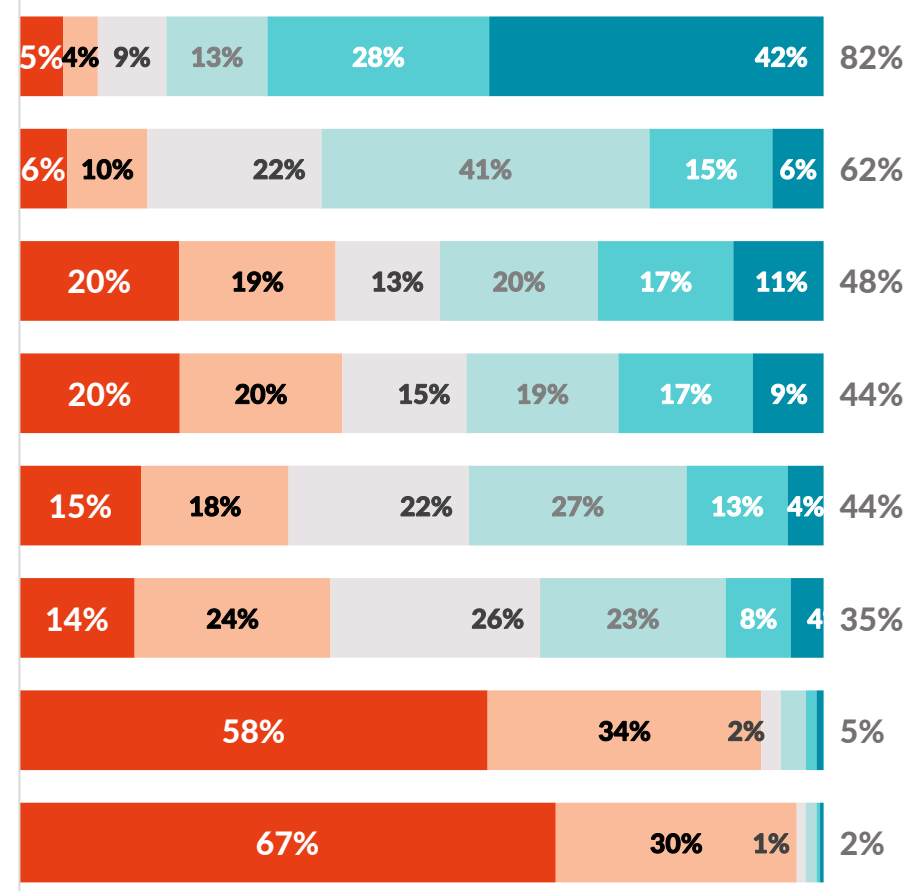
Aankondigingsborden (Panelen op pleinen en kruispunten) (n=469)

Digitale infoborden (lichtkranten - cc Nova, bib, De Warande) (n=468)

Twitterpagina Gemeente Wetteren (n=450)

LinkedInpagina Lokaal Bestuur Wetteren (n=447)

Bereik TOTAAL



Wat minder bereik bij kortgeschoolden.

■ Ken ik NIET  
 ■ Ken ik, maar bekijk ik NOOIT  
 ■ bekijk ik ZELDEN  
 ■ bekijk ik SOMS  
 ■ bekijk en lees ik REGELMATIG  
 ■ bekijk en lees ik VAAK

# 04 - GEMEENTELIJKE COMMUNICATIEKANALEN

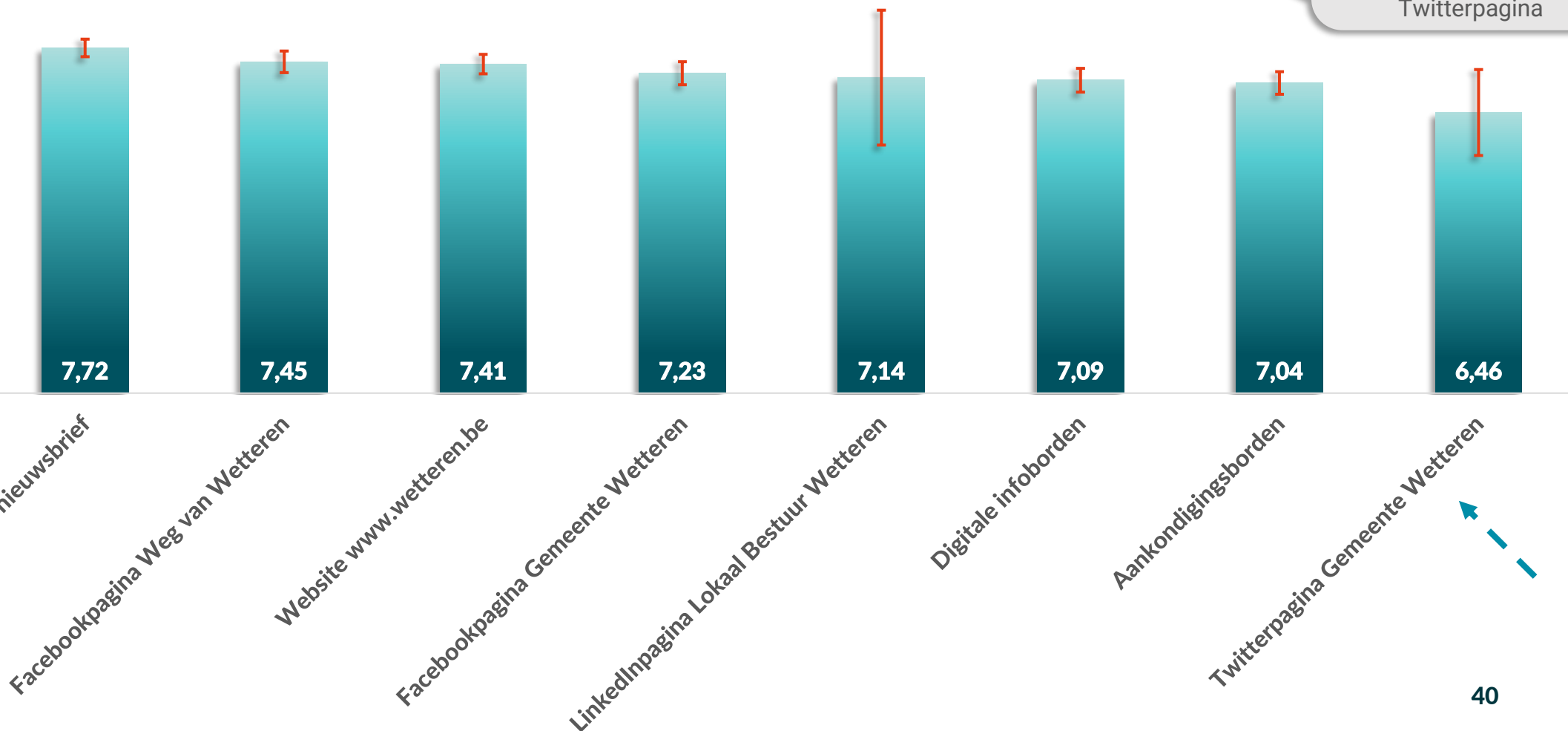
## TEVREDENHEID OVER DE GEMEENTELIJKE COMMUNICATIEKANALEN

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

Scores liggen rond het gemiddelde in de benchmark. Behalve top 3 score door de weinige gebruikers van de Twitterpagina

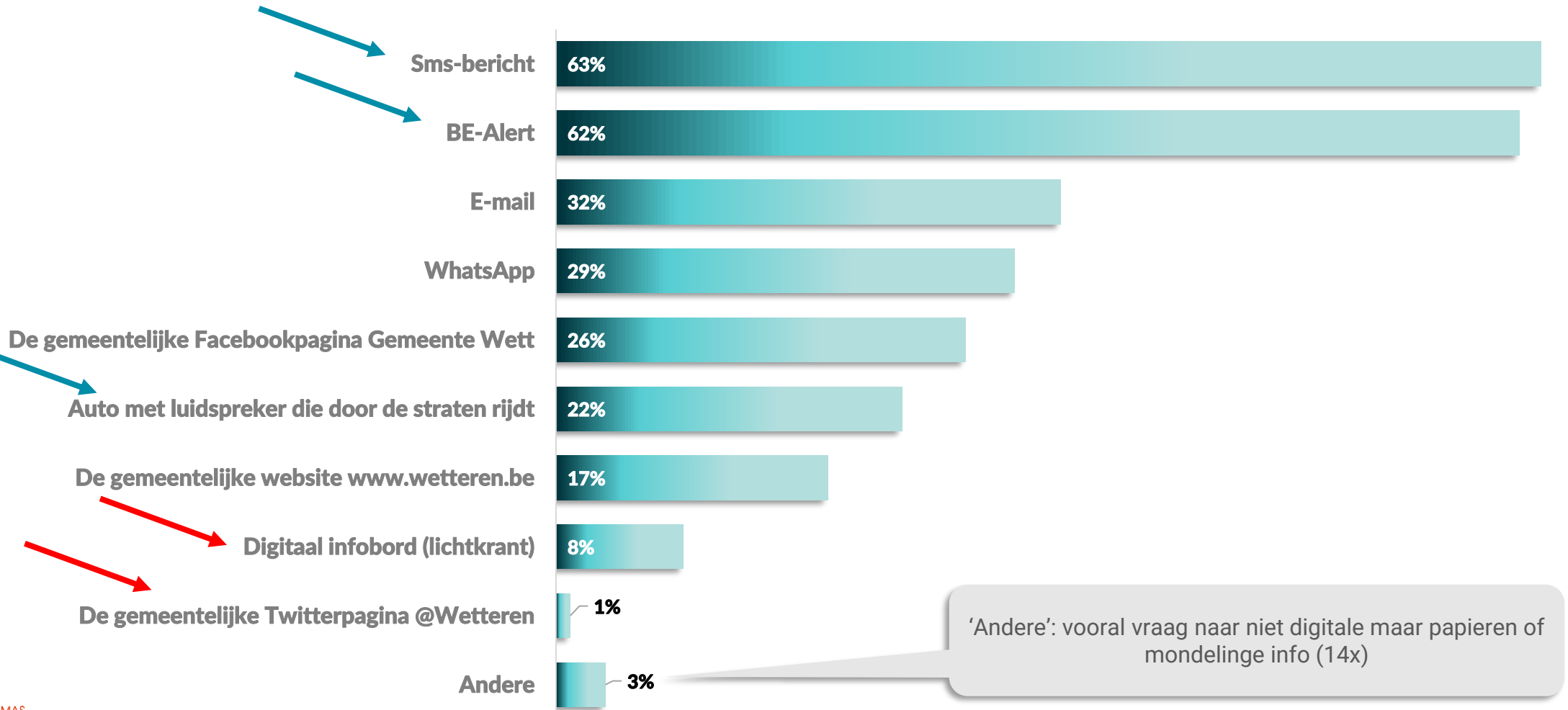
10

1



# 04 – GEMEENTELIJKE COMMUNICATIEKANALEN

## VOORKEURKANALEN VAN INWONERS VOOR CRISISCOMMUNICATIE (MULTIPLE RESPONSE, N=443)



# 05-Gemeentelijk tijdschrift

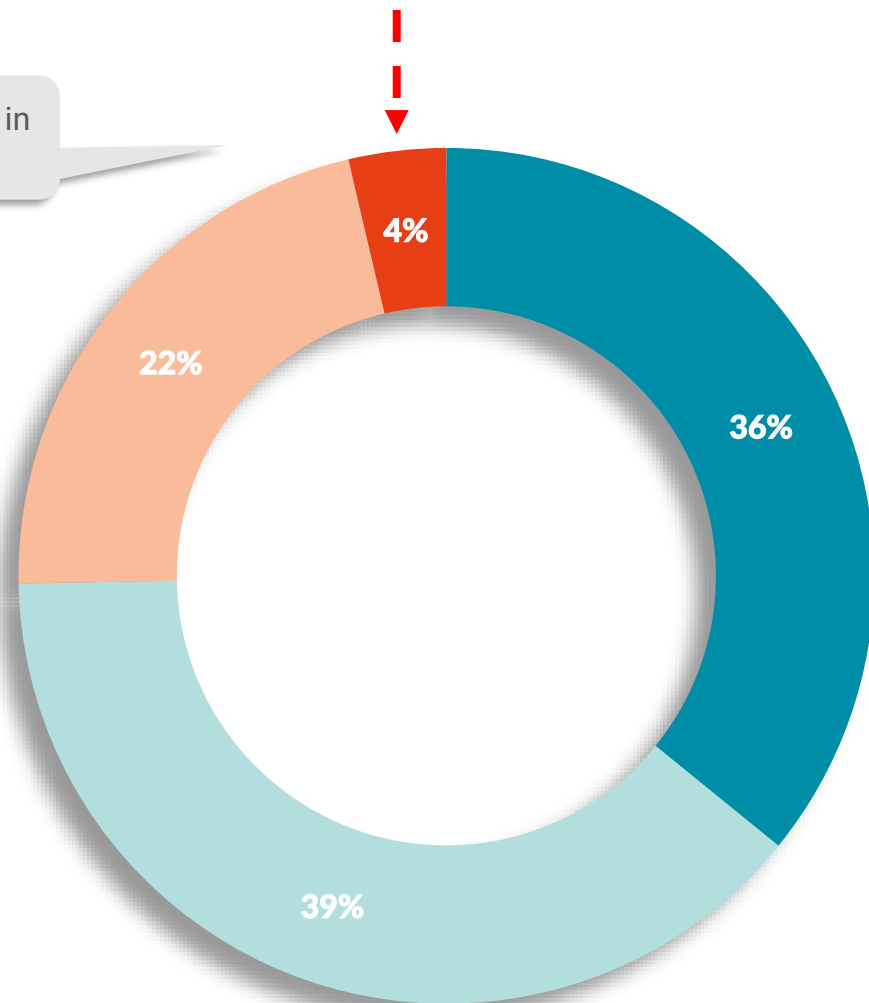




# 05 – GEDRUKTE NIEUWSBRIEF

## LEESINTENSITEIT (N=435)

Minder niet-lezers dan in andere gemeenten

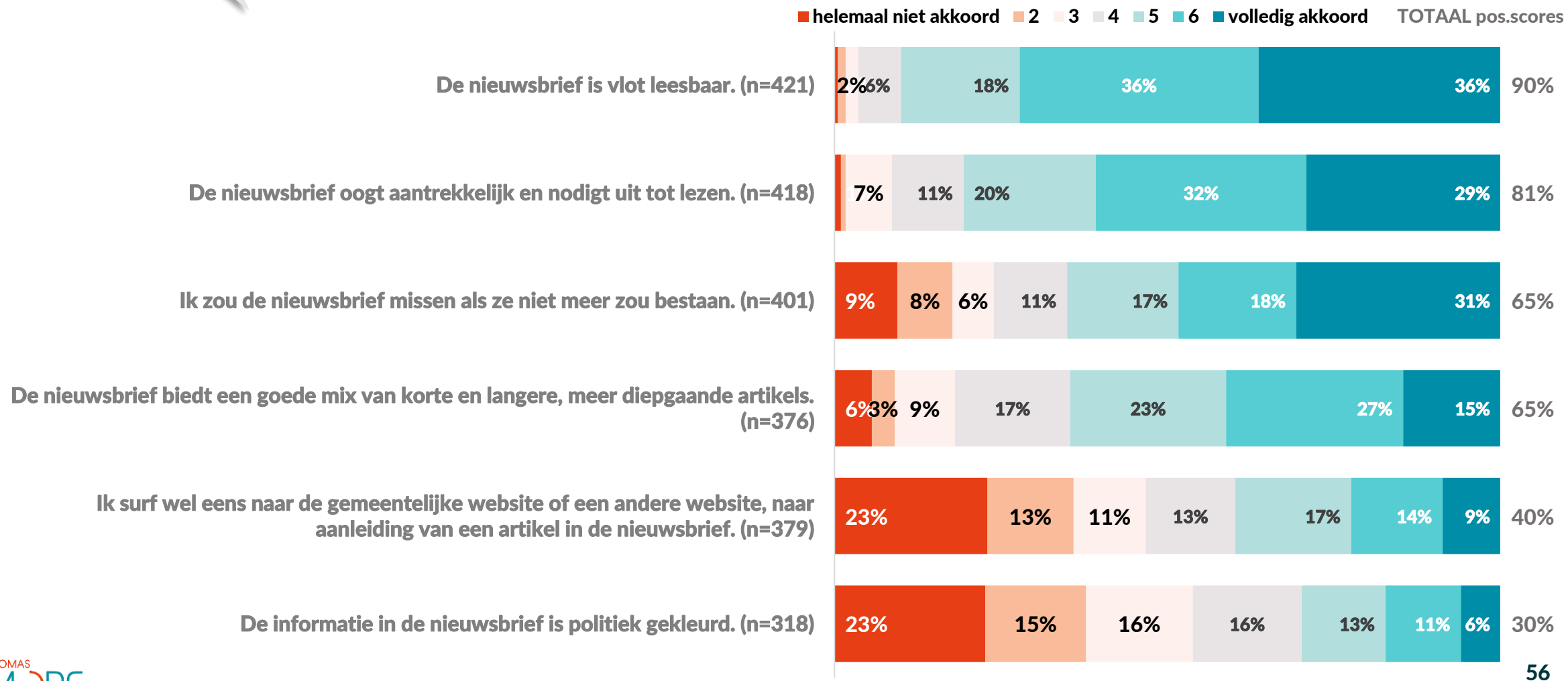


- Ik lees het grotendeels.
- Ik neem het altijd door wanneer het in de bus valt, en lees de artikels die mij interesseren.
- Ik blader er eens door, lees de titels en bekijk de foto's.
- Ik lees het nooit.

# 05 – GEDRUKTE NIEUWSBRIEF

Gemiddelde scores in de benchmark

## WAARDERING





# 06 – De gemeentelijke vrijetijdskanalen: bereik en waardering

# 06 – DE GEMEENTELIJKE VRIJETIJDKANALEN

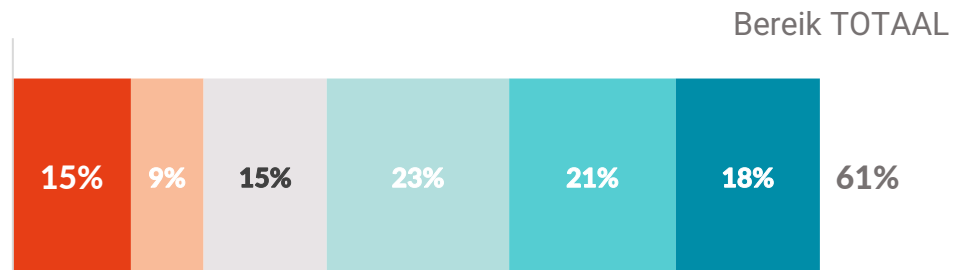
Gemiddelde of iets hoger dan gemiddelde scores in de benchmark

## KENNIS EN GEBRUIK

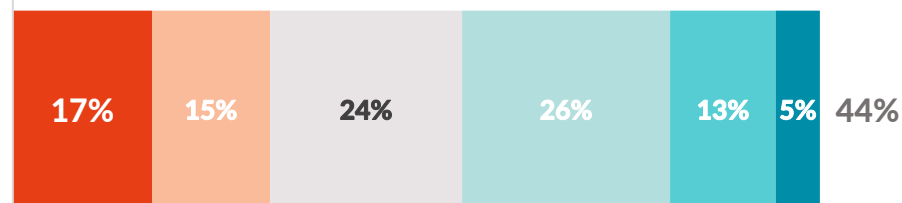
Gevoelig minder interesse bij jongste groep (-30)

Vooraf 60-plussers hebben interesse.

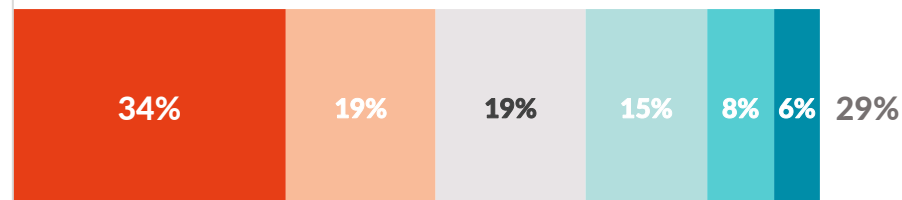
Agenda 'Uit in Wetteren' in de tweewekelijkse gedrukte nieuwsbrief van het lokaal bestuur (n=465)



Affiches, flyers, folders ... van cultuur, sport, vrije tijd, bib (n=458)



Activiteitenkalender op [www.uitinwetteren.be](http://www.uitinwetteren.be) (n=458)

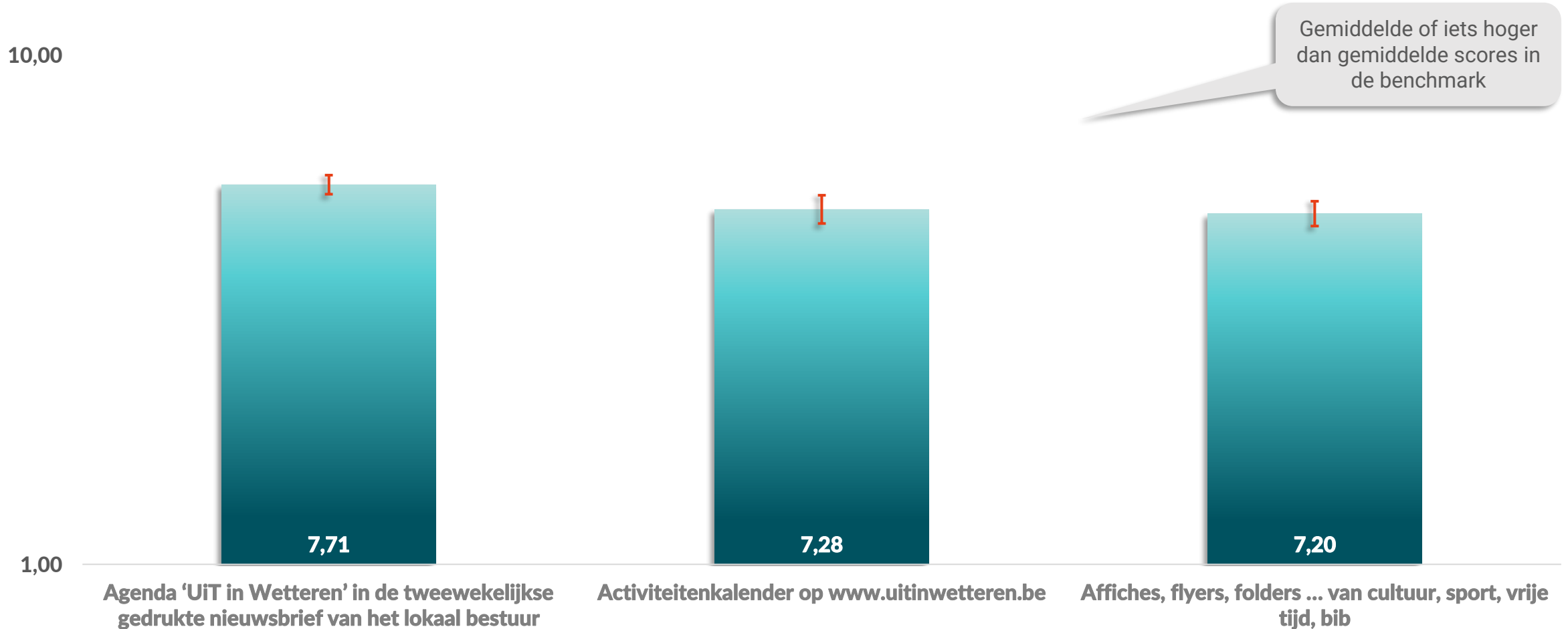


■ ken ik NIET   ■ ken ik maar bekijk ik NOOIT   ■ bekijk ik ZELDEN   ■ bekijk ik SOMS   ■ bekijk ik REGELMATIG   ■ bekijk ik VAAK

# 06 – DE GEMEENTELIJKE VRIJETIJDKANALEN

## TEVREDENHEID OVER DE GEMEENTELIJKE VRIJETIJDKANALEN

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



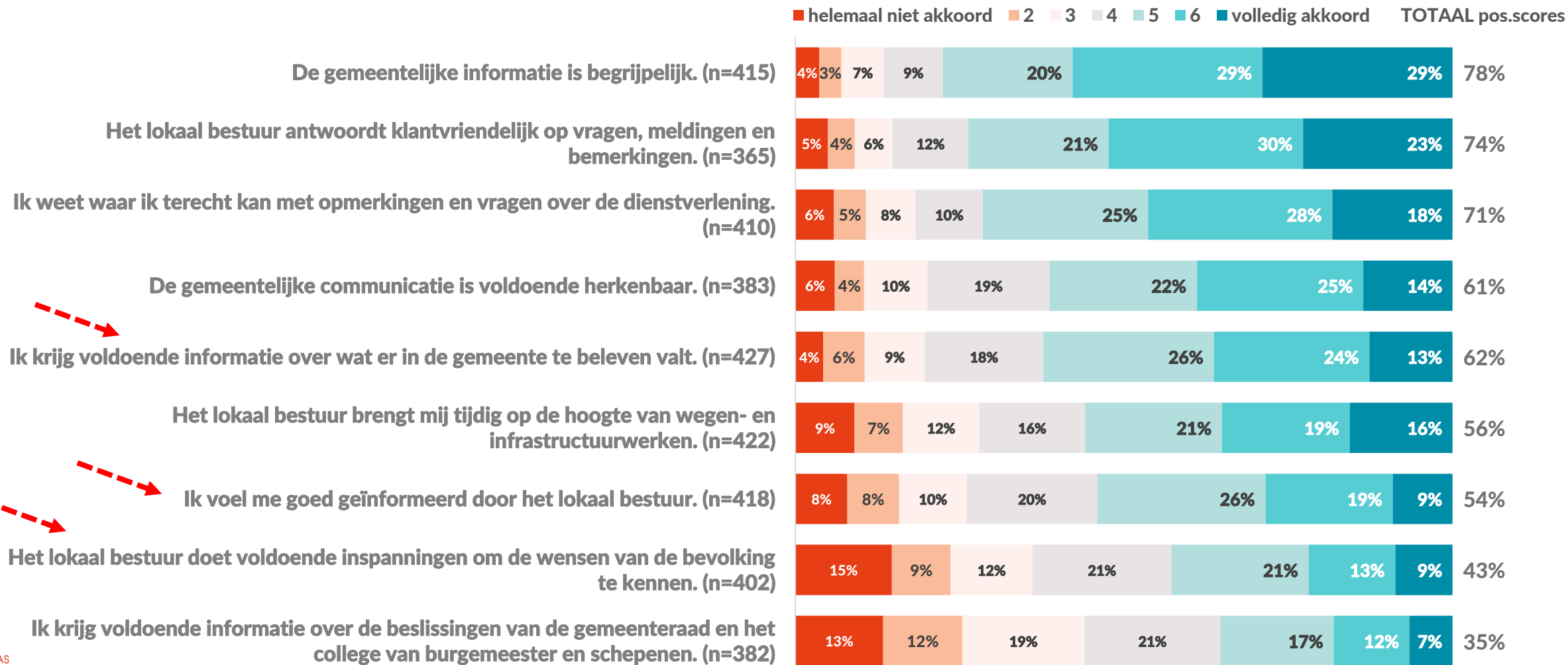
# **07 – Informatienoden en beleving van de gemeente en haar communicatie**



# 07 – INFORMATIENODEN EN BELEVING

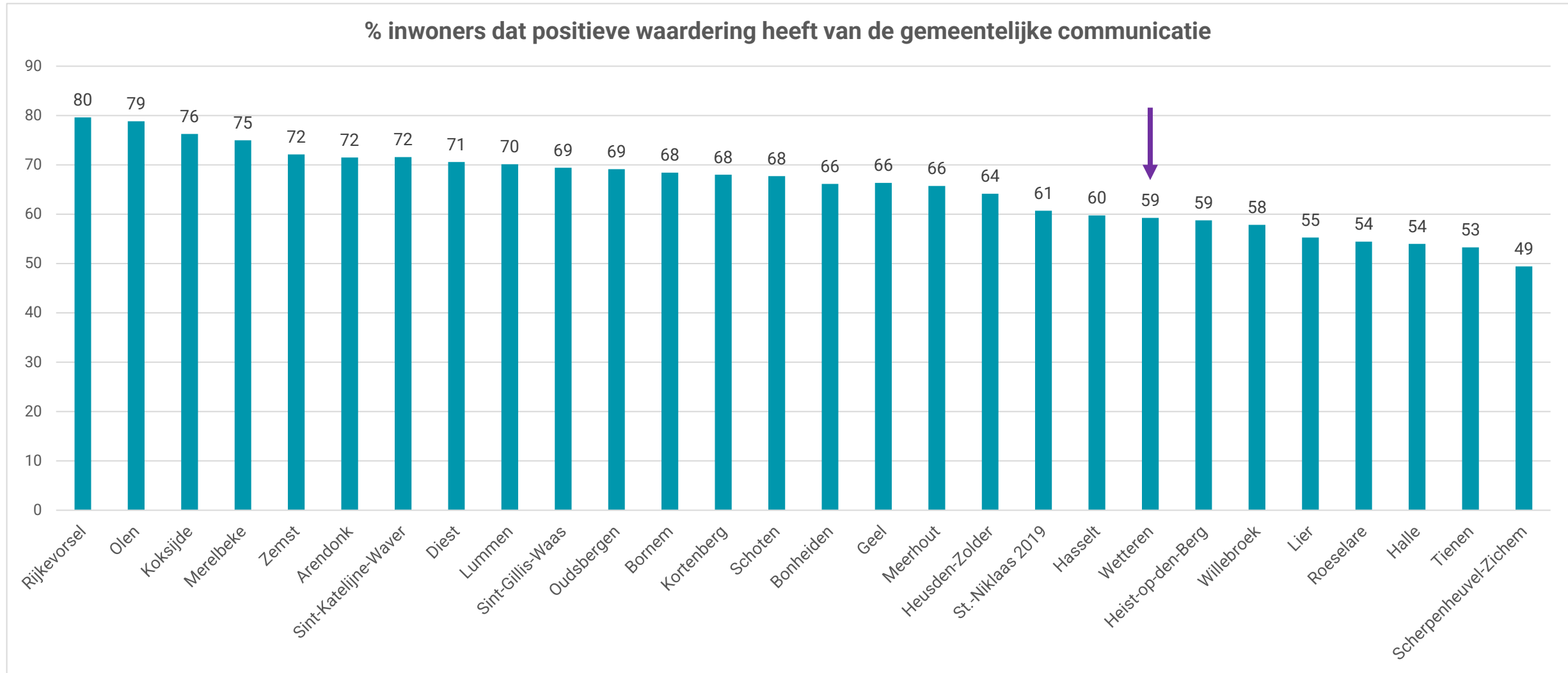
Over bijna de hele lijn lagere scores dan gemiddeld in de benchmark.

## WAARDERING GEMEENTELIJKE COMMUNICATIE



# 07 – INFORMATIENODEN EN BELEVING

% inwoners dat positieve waardering heeft van de gemeentelijke communicatie

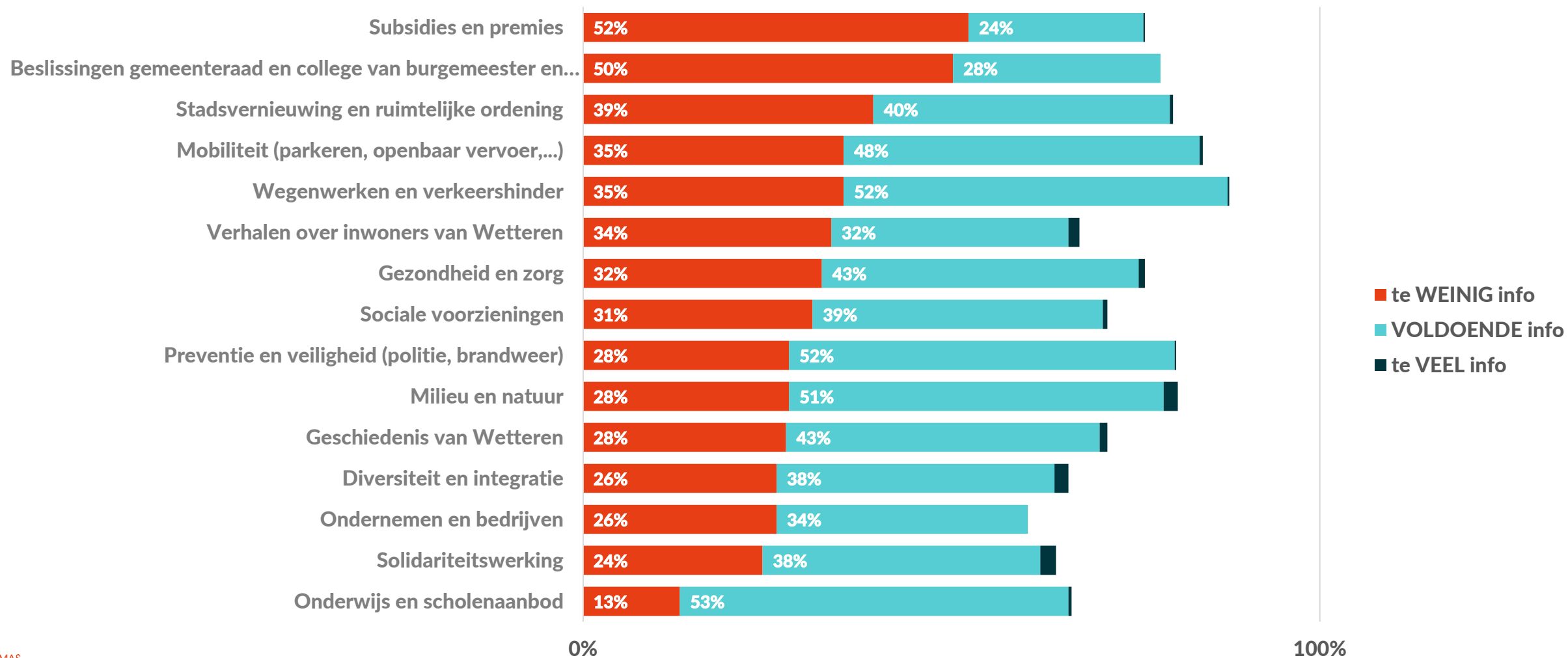






# 07 – INFORMATIENODEN EN BELEVING

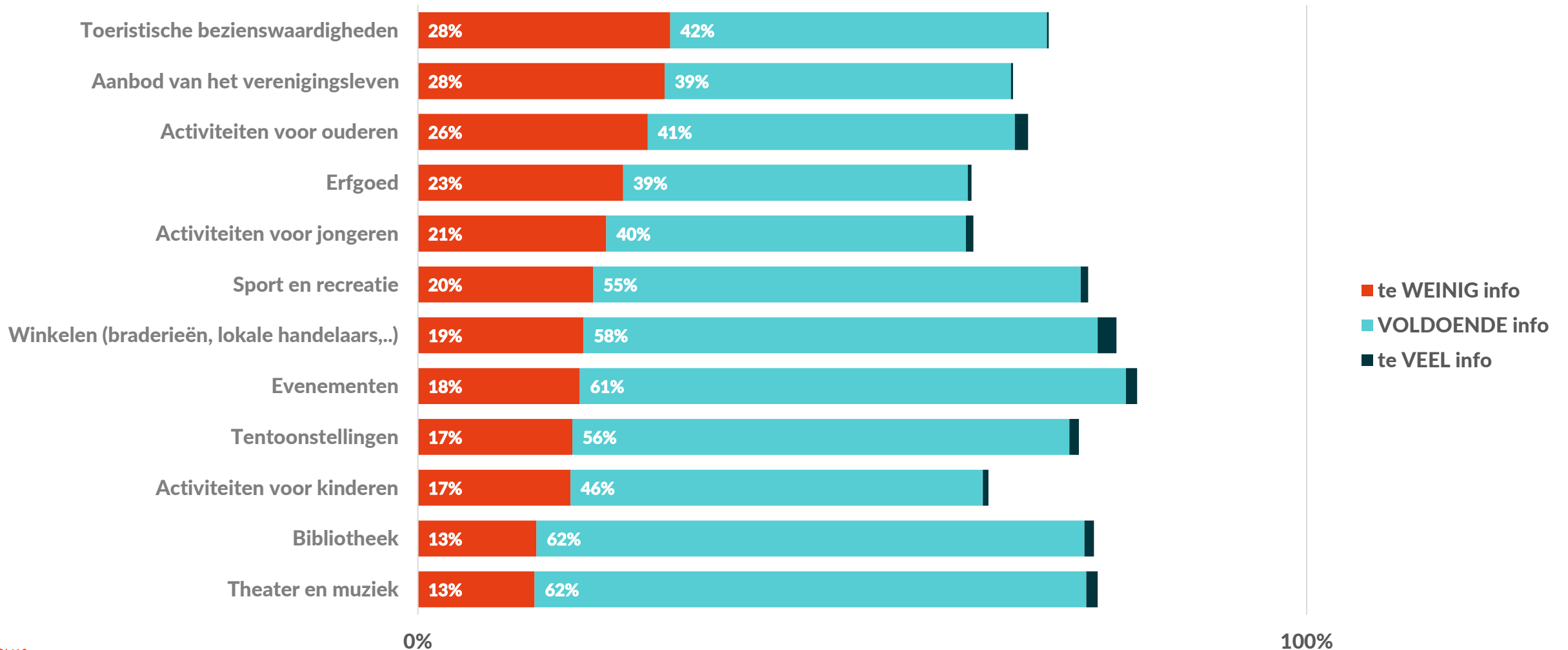
## INFORMATIENODEN (N=472)





# 07 – INFORMATIENODEN EN BELEVING

## INFORMATIENODEN – VRIJE TIJD (N=472)





# 07 – INFORMATIENODEN EN BELEVING

## IMAGO / BELEVING VAN WETTEREN

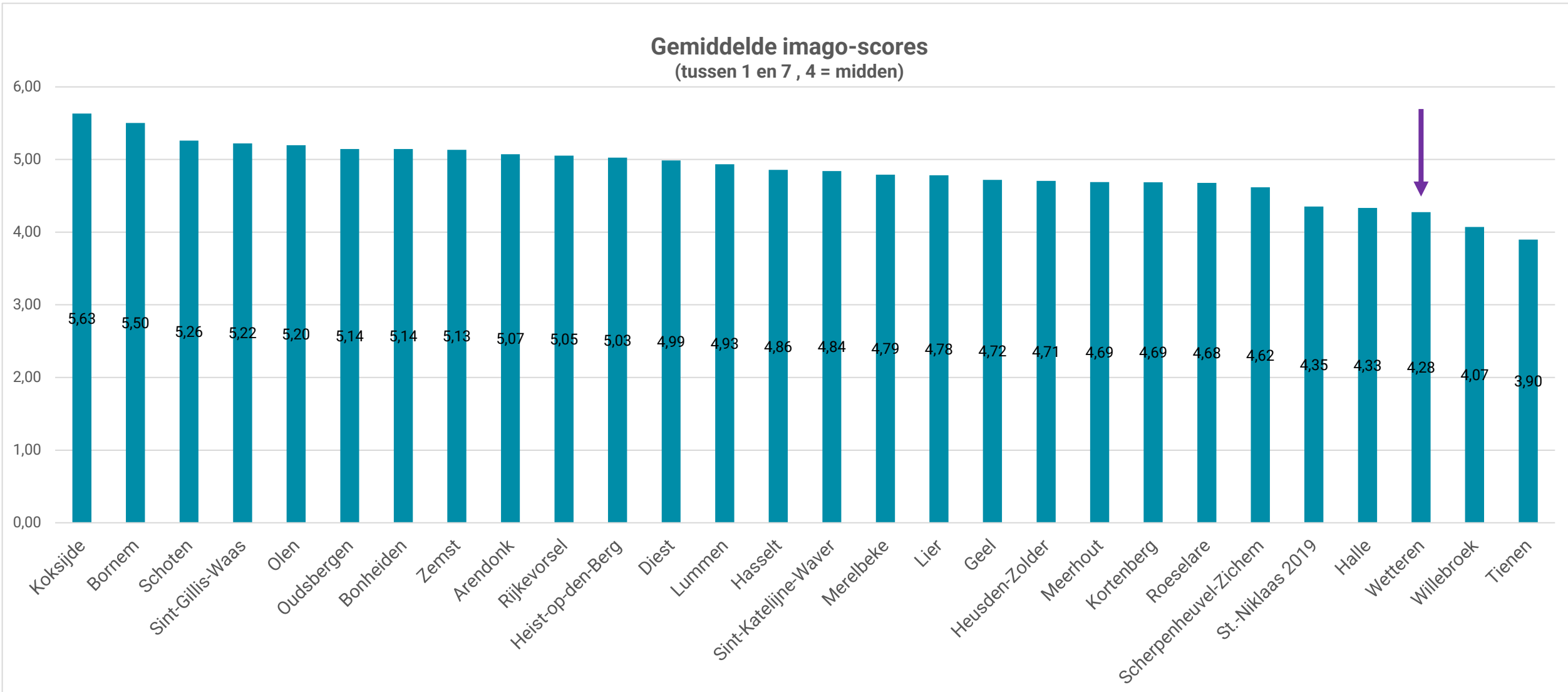
Scores tussen 1 (= negatief) en 7 (= positief).  
4 is het midden, dus: als je hoger scoort, is dat positief. Lagere score is negatief.

Over de hele lijn lagere scores dan gemiddeld in de benchmark. De inwoners hebben een minder goed gevoel bij hun gemeente dan bij de meeste andere steden en gemeenten in Vlaanderen

	gem.score	
onbereikbaar	5,00	bereikbaar
een plek met weinig vrijetijdsaanbod	4,85	een plek met veel vrijetijdsaanbod
kindonvriendelijk	4,68	kindvriendelijk ←
weinig gastvrij	4,53	gastvrij ←
milieuvriendelijk	4,50	milieuvriendelijk ←
saai	4,35	levendig ←
asociaal	4,32	sociaal ←
seniorenvriendelijk	4,30	seniorenvriendelijk ←
onveilig	4,20	veilig ←
druk	4,19	rustig
niet goed om te winkelen	4,12	goed om te winkelen
verkeersonveilig	4,11	verkeersveilig
ongezellig	4,08	gezellig ←
grijs	3,87	groen ←
weinig verrassend	3,75	verrassend ←
vuil	3,55	proper ←

# 07 – INFORMATIENODEN EN BELEVING

## IMAGO/BELEVING: GEMIDDELDE SCORE IN DE BENCHMARK





# 07 – INFORMATIENODEN EN BELEVING

## BELEVING VAN DE GEMEENTE WETTEREN (EXTRA'S)

Scores tussen 1 (= negatief) en 7 (= positief).  
4 is het midden, dus: als je hoger scoort, is dat positief. Lagere score is negatief.

	gem.score	
zwak scholenaanbod	5,46	goed scholenaanbod
niet leuk om te wonen	4,93	leuk om te wonen
anoniem	4,42	overal gekend
onbetaalbaar	4,38	betaalbaar
onaantrekkelijk	4,22	aantrekkelijk
behoudsgezind	4,22	vernieuwend
ouderwets	4,01	modern
in een neerwaartse trend	3,93	een bloeiende gemeente
arm	3,90	rijk
weinig verbonden met elkaar	3,74	een hechte gemeenschap

# HOE TROTS BEN JE OP JE GEMEENTE?

N=402

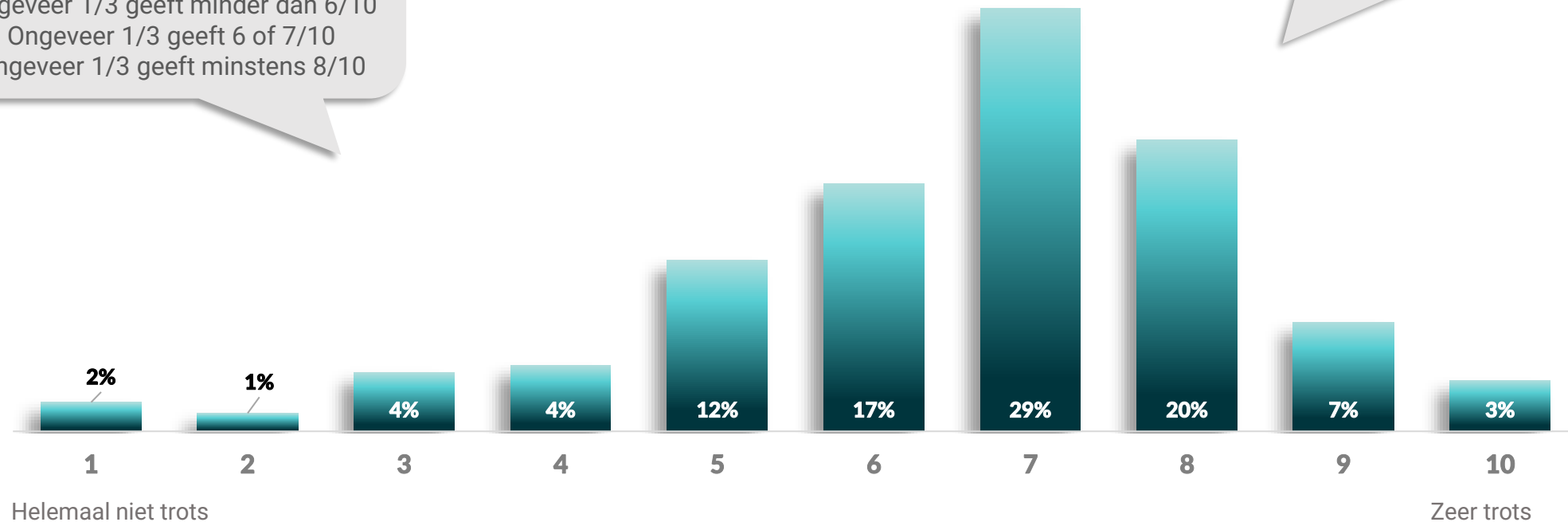
(1=helemaal niet trots - 10=zeer trots)

Gemiddeld 6,5/10.

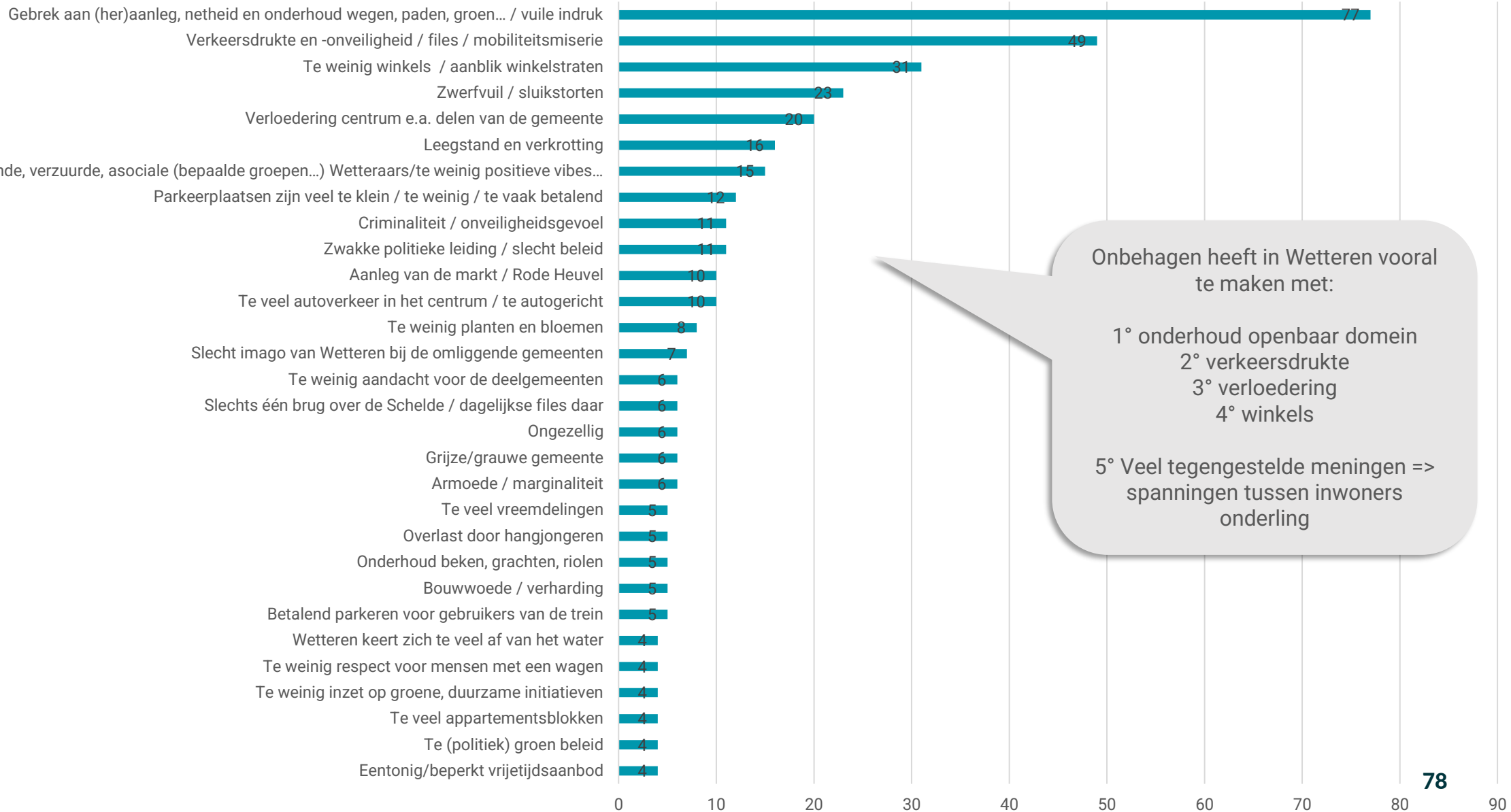
Maar zeer grote verdeeldheid:

- Ongeveer 1/3 geeft minder dan 6/10
  - Ongeveer 1/3 geeft 6 of 7/10
- Ongeveer 1/3 geeft minstens 8/10

Geen significant verschil naar leeftijd.  
Ook niet naar opleidingsgraad of  
deelgemeente.



## Hoe trots ben je op je gemeente? Het minste trots ben je op...

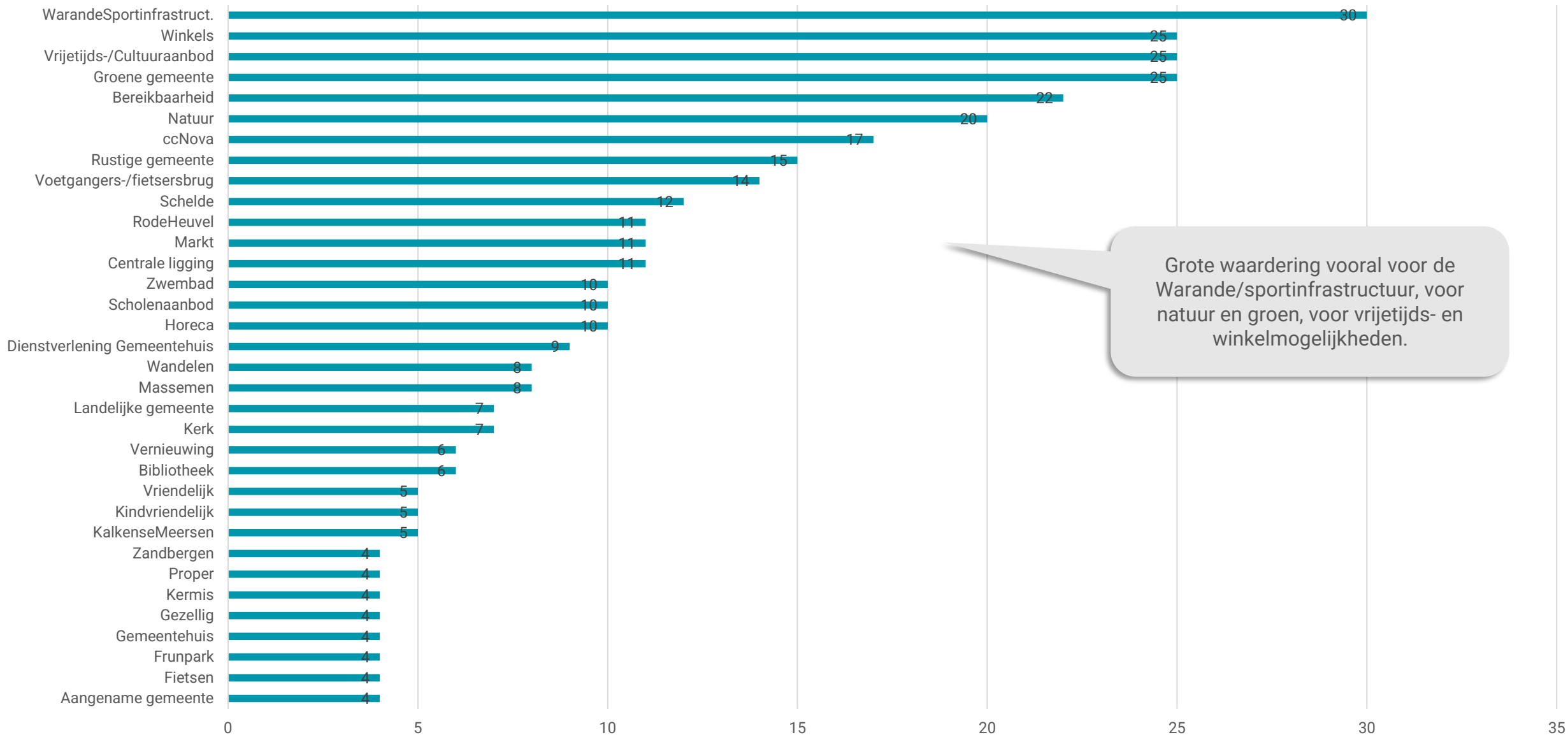


Onbehagen heeft in Wetteren vooral te maken met:

- 1° onderhoud openbaar domein
- 2° verkeersdrukte
- 3° verloedering
- 4° winkels

5° Veel tegengestelde meningen => spanningen tussen inwoners onderling

## Hoe trots ben je op je gemeente? Het meeste trots ben je op...

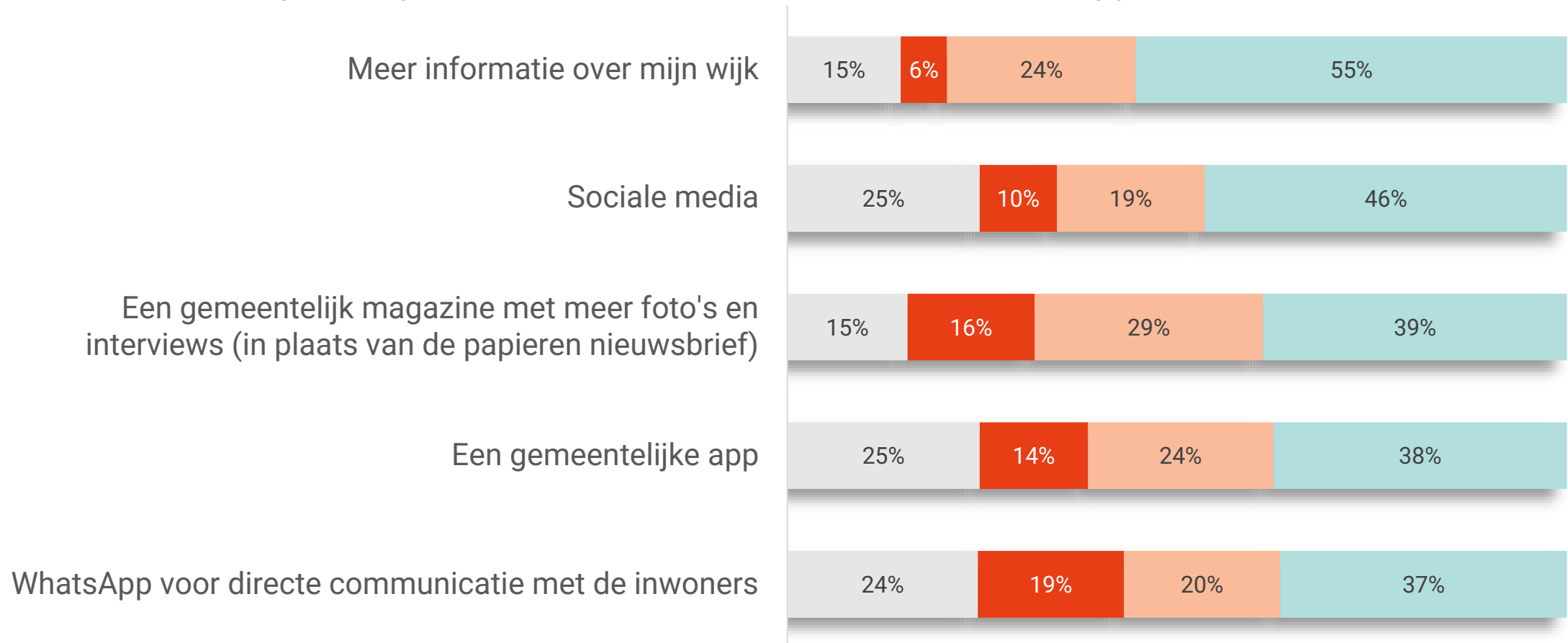




# WAARIN MOETEN WE INVESTEREN?

N=454

■ weet ik niet/geen mening ■ vind ik NIET interessant ■ interessant, maar minder belangrijk ■ BELANGRIJK om in te investeren



# 08 – Conclusies en aanbevelingen

# 07 – CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

---

## Algemene conclusie

- 1. **Ruim voldoende respons** voor representatieve resultaten (503 deelnemers, waarvan 450 volledig ingevuld), evenwichtige verdeling over de bevolking.
- 2. De gemeente krijgt van haar inwoners een **gemengd communicatierapport**:
  - Een behoorlijk **goed rapport voor** bereik en waardering van **onthaalbalie, gedrukte en digitale kanalen** van de gemeente (aansluitend bij het gemiddelde in de benchmark met andere steden en gemeenten).
  - Een **matig rapport voor de totaalbeleving** van de communicatie, waarin Wetteren onder (maar niet extreem onder) het gemiddelde scoort.
    - => De totaalbeleving van de communicatie hangt nauw samen met het kritische beeld dat de inwoners hebben over onderhoud openbaar domein, verkeersproblematiek, de evolutie van winkel- en woonvoorzieningen. De inwoners van Wetteren zijn kritisch, niet alleen over leefomgeving, beleid, en communicatie, ook over elkaar.

# 07 – AANBEVELINGEN

---

In de benchmark bevindt de gemeente zich qua waardering van de communicatie onder (maar niet extreem onder) het gemiddelde. Er is op specifieke terreinen **groeimarge** om de communicatie nog beter te maken:

- 1. De gemeente doet er goed aan de **opvolging van meldingen, klachten en vragen** via website, mail en telefoon verder te analyseren en te optimaliseren.
- 2. 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.
- 3. Blijf inzetten op de **mix van digitale, papieren en mondelinge kanalen**. De inwoners gebruiken de drie types kanalen door elkaar.
- 4. Het ontbreekt de gemeente aan één of meer **kanalen om beleid en beslissingen beter toe te lichten**. De tweewekelijkse nieuwsbrief is daartoe ongeschikt (te compact). We suggereren een **herziening van de gemeentelijke mediamix**, met daarin ook ruimte voor een magazine dat een goede mix van biedt van informatie over beleid, beslissingen, dienstverlening, wegen- en infrastructuurwerken, vrijetijdsaanbod, inwoners en hun projecten. Ter inspiratie: de meeste gemeenten combineren een gedrukt (twee)maandelijks magazine met een (twee)wekelijkse digitale nieuwsbrief.
- .../...

- 
- .../...
  - 5. Er is hoge nood aan **communicatie die niet polariseert maar die begrip doet opbrengen** voor verschillende doelgroepen en meningen, en die verbinding stimuleert. De inhoud van de gemeentelijke communicatie moet daartoe in de verschillende kanalen aangepaste content (tekst & beeldmateriaal) bieden.
  - 6. Bij inspraakprocessen: ontwikkel (nog) meer aandacht voor **verwachtingsmanagement en flankerende communicatie** voor, tijdens en na de inspraakmomenten.
  - 7. De spanningsvelden in de gemeenten zijn niet weg te werken met enkel de gedrukte en digitale kanalen. Daarom het belang van goed uitgekende en dito begeleide **participatieprojecten** die uitmonden in projecten waar de meerderheid van de mensen echt kan achterstaan. Er is potentieel een grote rol voor het **opbouwwerk**, om inwoners uit kansengroepen nog meer een plek en erkenning te geven in de gemeente.
  - 8. 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... .
  - .../...

- 
- .../...
  - 9. Het bereik van de **regionale/lokale pers** is best wel groot in deze gemeente. Het blijft de moeite om goede perscontacten te onderhouden.
  - 10. Specifiek voor **snelcommunicatie**, zoals in crisistijd: De meerderheid van de inwoners verkiest daartoe **BE-Alert** => blijf de bevolking stelselmatig stimuleren om zich te registreren op BE-Alert
  - 11. Hou zo veel mogelijk rekening met de **prioritaire informatienoden** van de inwoners. Bovenaan het lijstje staat meer info over:
    - subsidies en premies
    - gemeenteraad en college
    - gemeentevernieuwing en ruimtelijke ordening
    - mobiliteit
    - wegenwerken en verkeershinder
  - 12. **Publiceer** de belangrijkste **bevindingen** van de enquête in de nieuwsbrief.

# COMMUNICATIEMONITOR GEMEENTE WETTEREN

Eric.Goubin@ThomasMore.be  
Michelle Lenaerts@ThomasMore.be

RESEARCH  
@THOMAS MORE