

Aandachtsgebied: Dienstverlening
Team Communicatie
Behandelaar: B. Thien
Telefoonnummer:

Vorstelnr.
Barneveld, 4 maart 2025
Portefeuillehouder: M.H.J. Pluimers-Foeken

Onderwerp: Evaluatie Gemeentenieuws 2024

Gevraagde beslissing:

1. De Evaluatie Gemeentenieuws 2024 middels dit collegevoorstel vast te stellen;
2. De motie 24-64 d.d. 10 juli 2024 met deze evaluatie af te doen;
3. De huidige, vernieuwde werkwijze voort te zetten;
4. De aanbevelingen over te nemen en uit te voeren.

1. Inleiding

Sinds 1 november 2023 zijn er veranderingen doorgevoerd op de gemeentelijke informatiepagina's in de Barneveldse Krant. Deze veranderingen zijn aan uw college kenbaar gemaakt in een collegevergadering van 4 juli 2023. In het plan is een evaluatiemoment opgenomen in het begin van 2025. Op basis van een aangenomen motie van de gemeenteraad (motie 24-64 d.d. 10 juli 2024) hebben we deze evaluatie naar voren gehaald. De evaluatie is daarmee ook ter afdoening van de motie.

De informatiepagina van de gemeenteraad viel destijds buiten de scope van de veranderingen en daarmee ook buiten de scope van deze evaluatie.

Veranderingen in het kort

Team Communicatie is bewuster gaan kijken naar de informatie die we als gemeente publiceren in de krant en daarmee hebben we het aantal pagina's in de krant teruggebracht naar 2 pagina's per week. Daarnaast kopen we als gemeente extra ruimte in als we inwoners willen informeren over speciale thema's, zoals de belastingen of de verkiezingen. Steeds staat de vraag centraal: Welke informatie is relevant voor onze inwoner? En hoe helpt het onze inwoner? Sluit de informatie aan bij de groep inwoners die de gemeentepagina als voorkeurskanaal gebruikt?

De twee pagina's bestaan, naast de redactionele artikelen vanuit de drie aandachtsgebieden, uit ongeveer een halve pagina aan officiële bekendmakingen.

Het publiceren van officiële bekendmakingen in de krant is al enige jaren niet meer verplicht; de gemeente vindt het in het kader van de dienstverlening wel van waarde ze te publiceren.

Daarnaast ontvangen inwoners met een account op Mijn Overheid sinds afgelopen zomer automatisch bekendmakingen over hun buurt per e-mail vanuit de rijksoverheid. Het publiceren van een overzicht van bekendmakingen in het gemeentenieuws zien we als belangrijke extra dienstverlening en maatwerk naar onze inwoners toe die niet of minder digitaal vaardig zijn, zodat iedereen kan meedoen.

2. Beoogd effect

De aanpassing van de gemeentelijke informatiepagina's had een drieledig doel.

Allereerst wilden we aansluiten bij het dienstverleningsconcept 'Digitaal tenzij...' en de vastgestelde communicatievisie waarin onder andere het belang van communicatie afgestemd op onze stakeholders en doelgroepen staat beschreven. We stellen daarin voor om onze communicatiemiddelen en mediakanalen bewust uit te kiezen om zo effectief mogelijk te zijn. Daarnaast geeft ook het coalitieakkoord 2022-2026 richting aan onze communicatie. Zo sluiten de veranderingen die we hebben doorgevoerd aan bij het rekening houden met behoeften van inwoners en leveren van maatwerk waar nodig, evenals bij het communiceren via een breed palet aan kanalen.

Ten tweede bleek uit onderzoek onder het inwonerspanel van Barneveld dat onze inwoners steeds vaker hun informatie digitaal willen krijgen. Dit is ook in de praktijk terug te zien in de stijging van het aantal

inwoners dat zich heeft aangemeld voor de digitale nieuwsbrief van Gemeente Barneveld en het groeiend aantal inwoners dat de bekendmakingen via de mail ontvangt.

Ten derde wilden we met het verminderen van het aantal pagina's binnen het huidige budget blijven. Dat is geen doel op zich; maar we vinden het wel van belang scherp te kijken naar dat wat we nodig hebben en wat dat mag kosten. Al voor de aanbesteding in 2023 kregen we het signaal van BDU dat de prijs per pagina flink omhoog zou gaan door inflatie. We hadden de keuze om extra (lees: dubbel) budget aan te vragen. Voordat we deze grote vraag voor zouden leggen aan de raad, wilden we zeker weten dat er geen andere opties waren. We hebben er daarom voor gekozen om onze informatie en effectiviteit goed onder de loep te nemen. We zagen dat we hier voldoende winst uit konden halen om met hetzelfde budget en minder pagina's onze inwoners net zo goed te kunnen bereiken.

3. Argumenten

Per gevraagde beslissing hieronder een uiteenzetting van de argumenten.

1a. Evaluatiemethode

Voor de evaluatie hebben we gekeken naar een aantal zaken.

- Krijgen we klachten van inwoners?
- Zijn er signalen of klachten van inwoners bij onze partners binnengekomen?
- Krijgen we klachten uit de organisatie?
- Stijgt of daalt het aantal bezwaren dat binnenkomt sterk en is dat terug te leiden naar de nieuwe vorm van bekendmakingen?

1b. Resultaten

We zien op alle vlakken dat de veranderingen die we hebben doorgevoerd in de krant geen negatieve gevolgen hebben gehad. We hebben zelf in totaal slechts 2 klachten binnengekregen van inwoners, met beide inwoners hebben we contact gezocht.

We hebben ook navraag gedaan bij onze samenwerkingspartners, die met name op het gebied van ouderen werkzaam zijn, zoals Welzijn Barneveld en PCOB. Ook bij hen zijn geen signalen binnengekomen van inwoners die moeite hebben met de ingevoerde veranderingen. Ook het doorlinken naar websites is niet als probleem ervaren door senioren. Welzijn Barneveld geeft aan zelf ook te ervaren dat ouderen steeds digitaal vaardiger worden.

Een rondvraag in de organisatie leert ons dat we ook intern geen moeite hebben met het verminderen van het aantal pagina's in de krant. Door de goede adviezen van de communicatieadviseurs richting de inhoudelijk betrokken ambtenaren, zien we inzicht en begrip bij collega's. De communicatie is effectiever en meer gericht op de doelgroep en doelstelling en niet op het communiceren om te communiceren. Door de bekendmakingen in te korten en alleen die bekendmakingen te publiceren in de krant waar inwoners op kunnen reageren met bijvoorbeeld een bezwaarschrift, zijn we ook hier effectiever in geworden. We zien geen bijzonderheden in stijging of daling van bezwaren ten opzichte van andere jaren en ook geen meldingen dat inwoners te laat waren met bewaar maken omdat ze het niet gezien hebben.

1c. Conclusie

Gelet op bovenstaande kunnen we concluderen dat onze doelstellingen zijn behaald.

Tegelijkertijd constateren we dat er niet of nauwelijks negatieve gevolgen zijn waargenomen bij inwoners. Daarmee is er alle reden om deze werkwijze door te zetten.

2. Door deze evaluatie is invulling gegeven aan de aangenomen motie

Tijdens de raadsvergadering van 10 juli 2024 is een motie namens de ChristenUnie, SGP en Lokaal Belang ingediend die het college opdroeg de evaluatie te versnellen, aandacht te besteden aan de doelgroep die meer afhankelijk is van de kant en de evaluatie te presenteren aan de gemeenteraad. Met deze evaluatie en voorstel geven we invulling aan deze motie.

3. De gekozen werkwijze voortzetten

Op basis van de evaluatie is er geen reden de huidige werkwijze aan te passen. Deze zetten wij daarom door met daarbij aandacht voor een goede monitoring en het actief onder de aandacht brengen van de digitale informatiekanalen.

4. Invulling geven aan de aanbevelingen doet recht aan een zorgvuldige dienstverlening

Vanuit de wens steeds in te spelen op ontwikkelingen en inzichten met betrekking tot de opdracht van een goede dienstverlening, willen wij invulling geven aan de volgende aanbevelingen:

- Wij blijven de effectiviteit van het gemeentenieuws monitoren via het gebruikelijke tweejaarlijks onderzoek onder het inwonerspanel.
- Wij brengen de digitale kanalen voor het verkrijgen van informatie van de gemeente regelmatig onder de aandacht van inwoners. De wens voor digitale informatie is bij inwoners groot en de groep die daar gebruik van maakt is groeiende. Daar zit echter nog veel potentieel, zie ook het onderzoek dat is gedaan in 2023 onder het inwonerspanel (bijlage 1). Om dit potentieel te benutten loopt onder andere sinds kort een communicatiecampagne om het bereik van onze digitale nieuwsbrief te vergroten. We zien daar nu al positieve effecten van.

4. Kanttekeningen

Op dit moment is het Gemeentenieuws in de krant nog steeds een zeer goed gelezen en gewaardeerd communicatie- en informatiemiddel voor onze inwoners. We zien dat steeds meer mensen digitaal vaardig worden en digitale kanalen steeds vaker de voorkeur genieten boven de analoge kanalen. De vindbaarheid van de digitale informatie van de gemeente blijft een aandachtspunt, evenals de gebruiksvriendelijkheid ervan. Dit aandachtspunt heeft een plek binnen de monitoring, maar ook standaard binnen de het werk van de teams Communicatie, Publiekszaken en de teams binnen het sociaal domein.

5. Financiën

De gevraagde beslissingen hebben geen financiële gevolgen.

6. Participatie en communicatie

n.v.t.

7. Vervolgstap

De huidige werkwijze voortzetten en invulling geven aan de aanbevelingen.

8. Bijlagen

Bijlage 1. Ondersteunende informatiebronnen

Bijlage 1. Ondersteunende informatiebronnen

In deze bijlage vindt u een aantal feiten en cijfers en die de vervolgstappen van het onderzoek ondersteunen.

Groeiend aantal abonnees op Berichten over uw buurt.

Allereerst laat het groeiende aantal abonnees op 'Berichten over uw buurt' zien dat steeds meer inwoners van de gemeente Barneveld gebruik maken van de mogelijkheid om bekendmakingen van o.a. omgevingsvergunningen digitaal te ontvangen. Op dit moment ontvangt 3,4% van de gemeente Barneveld deze informatie digitaal. Hier zit dus nog potentieel.

Informatie uit Berichten over uw buurt:

Aantal abonnementen "Berichten over uw Buurt" rondom een zelfgekozen adres per organisatie:

Gemeente	2023Q3 2025(jan)	2023Q4	2024Q1	2024Q2	2024Q3	
Barneveld	1.522	1.654	1.879	2.043	2.091	2.142

Bron: <https://www.overheid.nl/berichten-over-uw-buurt/abonnees-per-gemeente>

Behoefte van inwoners

Dat er nog potentieel zit in het aantal inwoners dat via digitale kanalen de informatie van de gemeente tot zich neemt, zien we ook in het onderzoek onder het inwonerspanel uit 2023. Dit onderzoek dateert dus van vóór de veranderingen in Gemeentenieuws. In 2025 zal ditzelfde onderzoek weer worden gehouden. Uit het onderzoek uit 2023 blijkt dat bijna zes op de tien respondenten (57%) het belangrijk vindt om de berichten van de gemeente Barneveld te kunnen ontvangen in hun berichtenbox van de rijksoverheid.

De respondenten gebruiken vooral de onderstaande algemene communicatiemiddelen van de gemeente Barneveld om op de hoogte te blijven van algemene informatie en/of berichten die de gemeente aan inwoners geeft:

- Gemeentenieuws op donderdag in de Barneveldse Krant (65%)
- Website van de gemeente (53%)
- Digitale nieuwsbrief van de gemeente (29%)

Het liefst ontvangt men informatie en berichten van de gemeente via:

- Digitale nieuwsbrief van de gemeente (43%)
- Gemeentenieuws op donderdag in de Barneveldse Krant (24%)

Communicatiemiddelen

65%
maakt gebruik van het
gemeentenieuws op
donderdag in de **Barneveldse**
Krant.

53%
gebruikt de **website** van de
gemeente om op de hoogte te
blijven.

29%
gebruikt de **digitale**
nieuwsbrief van de **gemeente**.



Voorkeur informatie

43%
ontvangt het liefst informatie
via een **digitale nieuwsbrief**.

24%
geeft de voorkeur aan het
gemeentenieuws op
donderdag in de **Barneveldse**
Krant.

Zes op de tien (59%) geeft aan
de **informatie** die men nodig
heeft van de gemeente
makkelijk te kunnen **vinden**.



Opvallend hieraan is dat 65% momenteel de krant gebruikt als informatiebron, terwijl slechts 24% de krant als voorkeursbron gebruikt. Een groot deel van de huidige gebruikers zou dus liever een andere (digitale) informatiebron gebruiken. Dit ondersteunt de wens om meer in te zetten op de digitale kanalen en te monitoren of deze trend zich doorzet in de toekomst.

Uit onderzoek Inwonerspanel Barneveld 2023 Dienstverlening en communicatie:

Hoe belangrijk of onbelangrijk vindt u het volgende aspect van de dienstverlening? Berichten van de gemeente Barneveld kunnen ontvangen in uw berichtenbox van de rijksoverheid.

	Totaal	t/m 34 jaar A	35 t/m 49 jaar B	50 t/m 64 jaar C	65 jaar en ouder D
(Heel) belangrijk	57%	58%	54%	53%	64%
Neutraal	25%	25%	26%	25%	25%
(Heel) onbelangrijk	18%	17%	20%	23%	10%
				D	
Totaal	366	24	85	131	126

Hoe zou u informatie en berichten van de gemeente het liefst ontvangen?

	Totaal	t/m 34 jaar A	35 t/m 49 jaar B	50 t/m 64 jaar C	65 jaar en ouder D
Website van de gemeente	15%	16%	14%	17%	12%
Social media (Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn)	3%	4%	5%	3%	0%
Gemeentenieuws op donderdag in de Barneveldse Krant	24%	12%	22%	29%	30%
				A	A
Digitale nieuwsbrief van de gemeente (via e-mail)	43%	52%	36%	42%	43%
		B			
Overheid.nl / Berichten over uw buurt	8%	12%	9%	4%	9%
		C			
Anders, namelijk:	5%	0%	10%	5%	5%
Ik lees geen nieuws en/of berichten van de gemeente	2%	4%	3%	0%	0%
Totaal	377	25	86	137	129