

Besluit van college B&W van Huizen

Zaaknummer / Documentnummer	Z.299810 / D.1791031
Datum document	1 november 2024
Onderwerp	Rapportage doelgroepenonderzoek Zichtbaar in verbinding
Opsteller	Bergh, Michel van den
Afdeling	team Communicatie
Portefeuillehouder	G. Rebel
Vergadering van	-Niet van toepassing
Vertrouwelijkheid	Openbaar
Geheimhouding	Nee
Embargo t/m	
Besluit	Akkoord (Gewijzigd besloten)
Datum besluit	12 november 2024

Toelichting besluit

Advies	1. Kennis nemen van de rapportage doelgroepenonderzoek Zichtbaar in Verbinding 2. Instemmen met de mededeling aan de commissie ABM
Gewijzigd besloten	Met toevoeging van de tekstsuggestie van de portefeuillehouder aangaande de inhoudelijke thematiek in collegevoorstel en mededeling, stemt het college in met het voorstel.
Aanleiding	Eind 2023 is het communicatieplan 'Zichtbaar in verbinding' door de gemeenteraad vastgesteld. De start hiervan was een onderzoek in 2024 onder alle Huizer adressen. Een onderzoek dat moet leiden tot het in beeld krijgen van de belangrijkste doelgroepen in Huizen en hun communicatievoorkeuren als basis voor de zogenoemde kanaalstrategie.

Kaders	Collegeprogramma 2022-2026, punt 5.2.7. Communicatieplan Zichtbaar in Verbinding Lonkend Perspectief
Doel/beoogd effect	Als gemeente willen we meer en beter in verbinding zijn met inwoners, ondernemers en organisaties. Het onderzoek geeft ons handvatten voor een communicatieaanpak die aansluit op de belevingswereld van onze inwoners en de wereld om ons heen.
Argumenten	<i>1.1 Het onderzoek geeft een beeld van interesses en communicatievoorkeuren van onze inwoners, waarmee wij doelgroepen beter kunnen definiëren en een kanaalstrategie kunnen uitwerken</i> Inwoners zijn over het algemeen tevreden over de communicatie van en met de gemeente. De communicatie is duidelijk en de informatieverstrekking via verschillende kanalen wordt gewaardeerd. Bij contact met de gemeente worden de medewerkers als klantvriendelijk gezien. Inwoners willen het liefst geïnformeerd worden per e-mail of op papier, waarbij een brief of flyer de voorkeur heeft. Daarbij vinden zij het prettig als de informatie persoonlijk aan hen is gericht. Aparte informatie over zaken die spelen in de wijk waarin zij wonen wordt op prijs gesteld. Daarnaast hebben zij graag inspraak bij beslissingen en denken graag mee bij de planvorming. De top drie van onderwerpen die in z'n algemeenheid belangrijk worden gevonden door inwoners zijn veiligheid, milieu en inkomen, waarbij met name het thema veiligheid extra aandacht vraagt. De resultaten van het onderzoek helpen ons bij de operationele vertaling naar doelgroepen en kanalen. In de uitwerking daarvan, nemen wij ook de drie genoemde inhoudelijke thema's mee, waarbij veiligheid als de belangrijkste is genoemd. Daarbij is het noodzakelijk om van inwoners zelf te horen welke aspecten zij binnen dat thema belangrijk vinden. <i>1.2 Het onderzoek sluit aan bij de uitkomsten van de wijkavonden.</i> Het onderzoek laat zien dat inwoners hun woonplezier beoordelen met een 7,9. Zij zijn blij met de centrale ligging van Huizen en de voorzieningen. Daarentegen voelen zij zich niet altijd veilig in Huizen. Dit thema verdient de aandacht. Het woonplezier kan verder vergroot worden door meer groen en meer activiteiten. Onderwerpen die ook in de wijkavonden voorbij zijn gekomen. <i>2. Het is van belang dat de gemeenteraad het onderzoek kent.</i> Eind 2023 is het communicatieplan 'Zichtbaar in verbinding' door de gemeenteraad vastgesteld. Dit onderzoek was daarin de eerste stap.

Kantttekeningen	Met een respons van 16% is het onderzoek representatief te noemen. Tegelijkertijd zijn er veel inwoners die niet hebben meegedaan. Met name de zogeheten moeilijk bereikbare doelgroepen bleken ook in dit onderzoek – zelfs met intensief veldwerk, meertalige deelnamemogelijkheid en gericht flyeren op diverse ‘vindplaatsen’ van verschillende doelgroepen - moeilijk bereikbaar. We hebben dan ook niet de illusie dat we met de inrichting van een gedegen kanaalstrategie iedereen zullen bereiken.
Alternatieven	nvt
Financiën	nvt
Participatie	nvt
Communicatie	De resultaten van het onderzoek worden gedeeld met collega's via InHuiz en met de gemeenteraad via bijgaande mededeling.
Uitvoering en evaluatie	De uitkomsten van het onderzoek gaan wij vertalen naar doelgroepen, die wij een profiel met gezicht geven, waarop wij onze communicatiemiddelen en taalgebruik kunnen afstemmen. Zo zorgen we ervoor dat wij ons als gemeente beter kunnen verplaatsen in onze inwoners. Deze doelgroepen zijn ook de basis voor de te ontwikkelen kanaalstrategie. Zo'n kanaalstrategie helpt ons om onze communicatie in te richten op basis van de voorkeuren die inwoners hebben aangegeven voor de manier van contact en waarover. Dus doen we dingen per brief, per mail, sociale media, face to face, via wijkavonden, collegetours, etc. Zo'n kanaalstrategie helpt ons om te sturen op een betere beschikbaarheid, toegankelijkheid en zichtbaarheid van de gemeente Huizen voor de inwoners. De implementatie daarvan gebeurt in de eerste helft van 2025.
Geheimhouding	nvt
Mede geadviseerd door	
Bijlagen	Rapportage Gemeente Huizen - onderzoek Zichtbaar in verbinding Mededeling cie ABM over onderzoek Zichtbaar in verbinding

