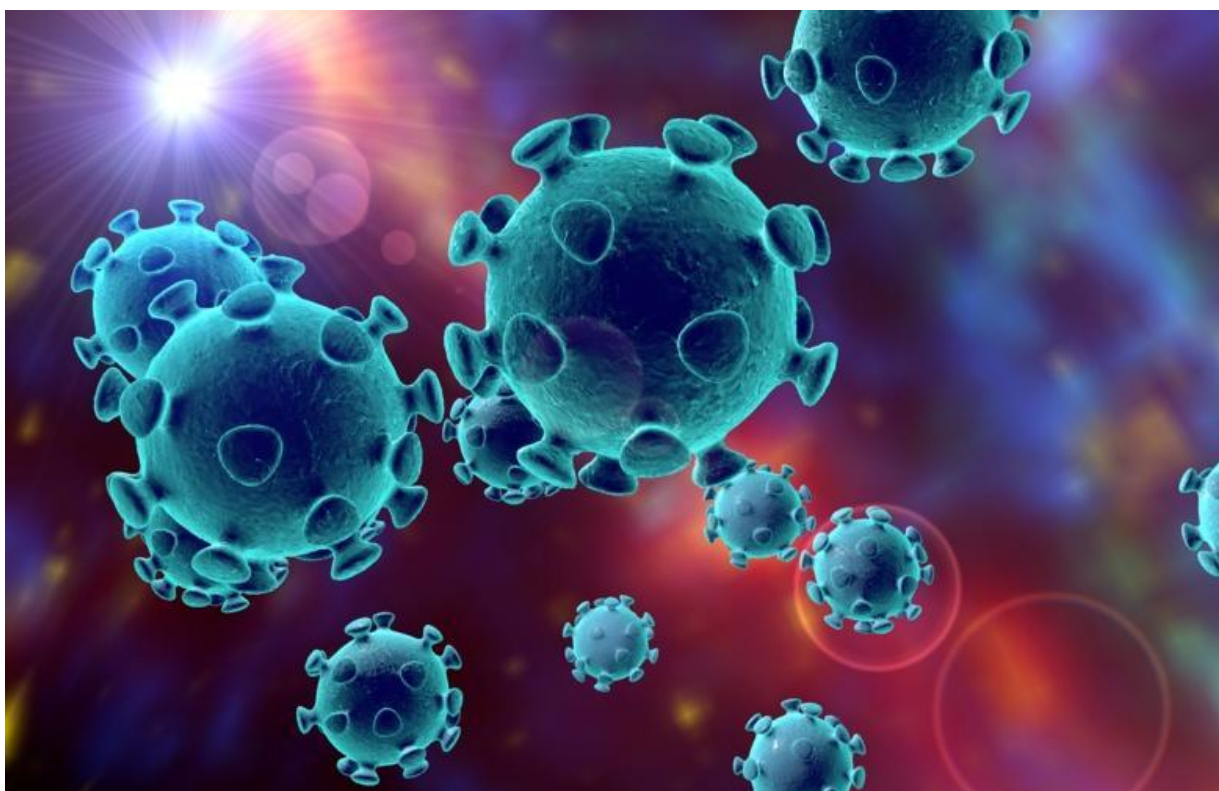


LeidenPanel 2020

Communicatie gemeente Leiden

ten tijde van corona



Inhoudsopgave

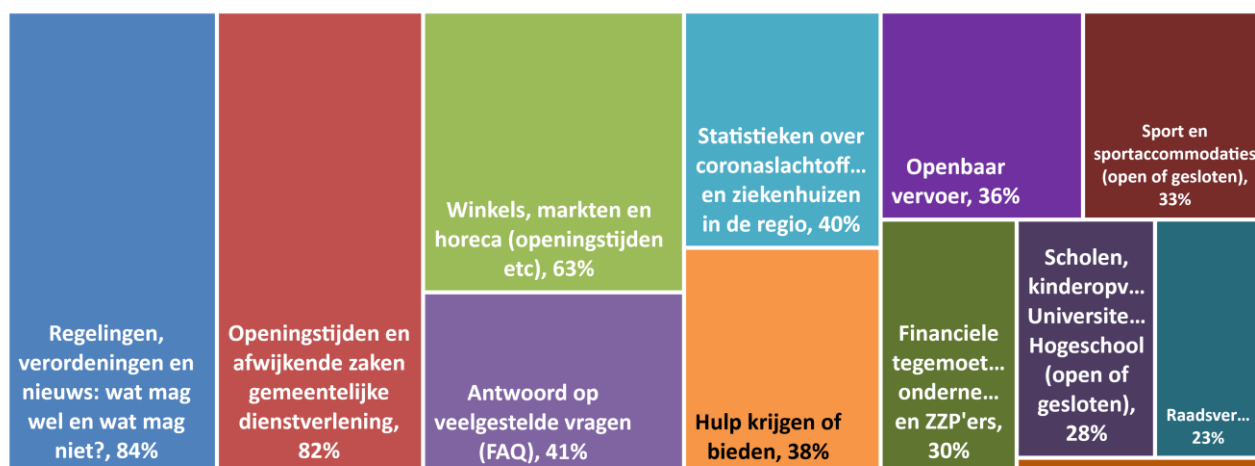
Inleiding	3
Samenvatting	3
Zoekgedrag via verschillende kanalen	4
De brief van burgemeester Lenferink	5
Inhoud van de informatie: verwachtingen.....	6
Inhoud van de informatie: waardering	7
Tot slot	9

Inleiding

Sinds maart 2020 is de wereld in de ban van 'het coronavirus'. Iedere burger moet op de hoogte kunnen zijn van alles rondom dit thema. De gemeente Leiden heeft daar natuurlijk een belangrijke rol in. Team Communicatie wil weten of ze op de goede weg is en wat de informatiebehoefte en het informatiegedrag van de inwoners van de stad zijn rondom dit thema. Daartoe is tussen 2 en 14 april een peiling onder de leden van het LeidenPanel gehouden over dit onderwerp. Hieraan hebben 268 inwoners deelgenomen, dit is een respons van 52% van het panel. Onder hen zijn 39 ondernemers en 47 studenten/scholieren.

Samenvatting

- In het algemeen zoekt 45% bij voorkeur online informatie over het coronavirus, een derde heeft geen voorkeur voor een kanaal.
- De afgelopen weken heeft 87% vooral via de landelijke media informatie gezocht.
- 44% heeft niet op gemeentelijke kanalen naar informatie over corona gezocht; door de overigen werden de website en de reguliere Stadskrant het meest geraadpleegd.
- De brief van burgemeester Lenferink heeft 67% van het LeidenPanel niet bereikt.
- 58% verwacht dat in de gemeentelijke media zowel gemeentelijke ontwikkelingen en regelingen als ook een doorverwijzing naar landelijke informatiebronnen te vinden is.
- Men verwacht hierop de volgende onderwerpen:

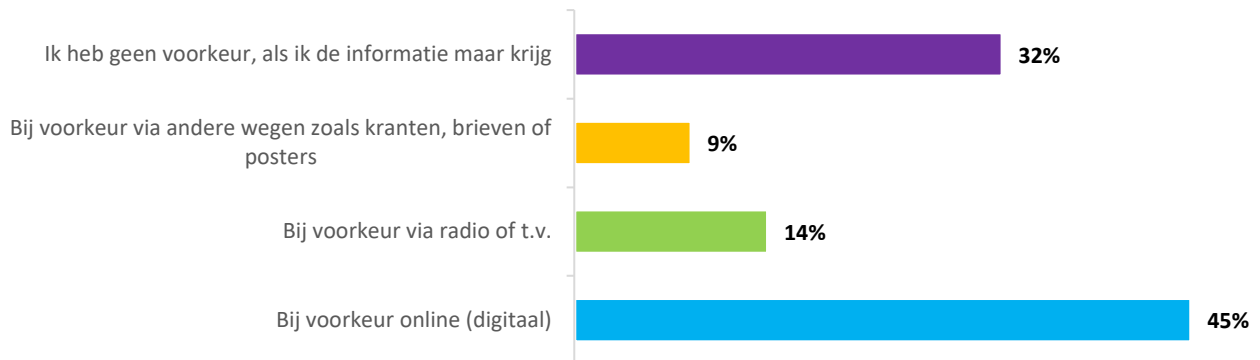


- 80 tot 90% is (een beetje) tevreden over de hoeveelheid, begrijpelijkheid en actualiteit van de gemeentelijke informatie over corona.
- Uiteindelijk zegt bijna 60% dat de informatie van de gemeente heeft geholpen en op dat moment voldoende was. 13% vond niet wat hij/zij zocht en zegt ook geen goede doorverwijzing te hebben gevonden.

Zoekgedrag via verschillende kanalen

Allereerst is gevraagd hoe men het liefst informatie over de coronacrisis zoekt en krijgt. Men kon maar één antwoord kiezen. 45% geeft de voorkeur aan online informatie. Voor een derde maakt het niet uit, als ze het maar krijgen. 14% heeft de voorkeur voor radio of t.v. en 9% via media, zoals brieven, posters en de krant.

Figuur 1. Hoe zoekt u bij voorkeur informatie over de coronacrisis?
(% van alle respondenten)

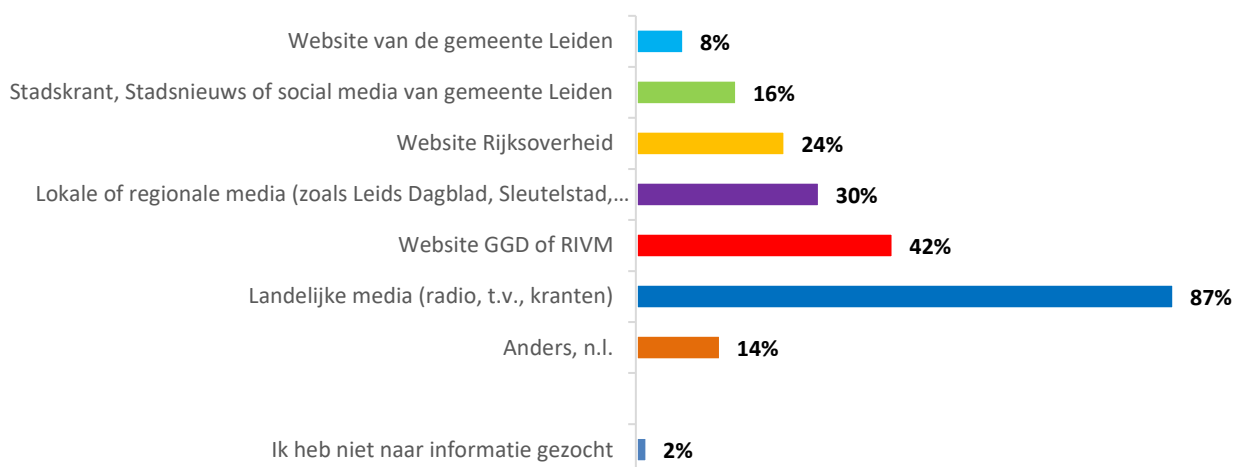


Daarna werd de vraag iets concreter: waar heeft u de afgelopen weken vooral informatie gezocht over de coronacrisis? Bij deze vraag kon men meerdere antwoorden geven. Dan blijkt 87% dit (o.a.) via de landelijke media (kranten, t.v. en radio) te hebben gedaan.

Twee derde heeft via websites van de GGD of het RIVM (42%) of de Rijksoverheid (24%) gezocht en 30% via lokale media. Een kwart heeft via de gemeentelijke kanalen gezocht: 8% op de website en 16% via stadsnieuws of sociale media.

Hieruit blijkt dat de tv en radio een grote rol heeft gepakt: ondanks dat men in het algemeen graag digitaal informatie verzamelt was er in dit geval veel belangstelling voor tv en radio.

Figuur 2. Waar heeft u de afgelopen weken vooral informatie gezocht over de coronacrisis?
(% van alle respondenten, meer antwoorden mogelijk)



Daarna is ingezoomd op de gemeentelijke media om wat preciezer aan de weet te komen waar men heeft gezocht. 44% van de respondenten heeft niet op een gemeentelijk 'kanaal' gezocht naar informatie over corona-gerelateerde zaken. 21% heeft op de website gezocht en een even groot percentage heeft de reguliere Stadskrant gelezen.

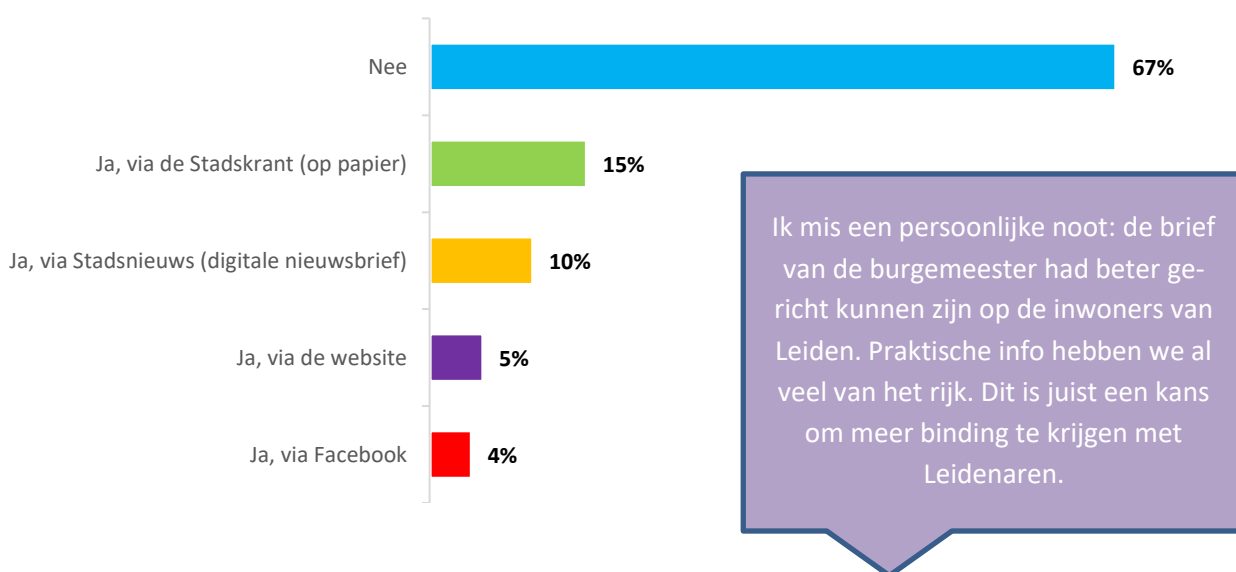
Figuur 3. Op welke van de volgende gemeentelijke media heeft u daadwerkelijk informatie over de coronacrisis gezocht? (% van alle respondenten, meer antwoorden mogelijk)



De brief van burgemeester Lenferink

De burgemeester heeft een brief geschreven aan alle inwoners van de stad. Deze is via de gemeentelijke kanalen verspreid. Deze brief heeft een derde van de panelleden bereikt, via de Stadskrant (15%), het digitale Stadsnieuws (10%), de website (5%) en Facebook (4%).

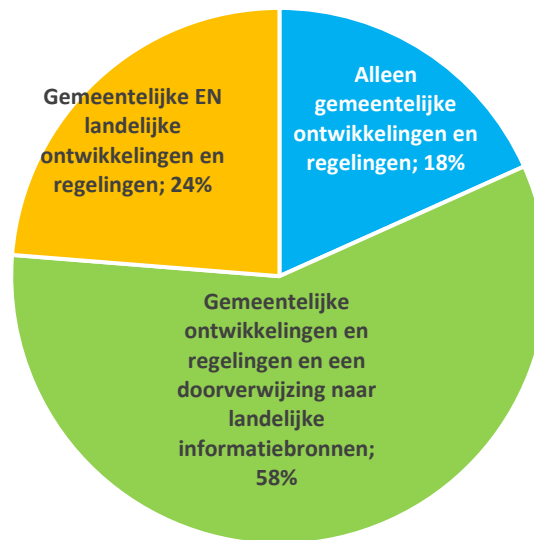
Figuur 4. Heeft u de brief van burgemeester Lenferink aan inwoners van Leiden gezien of gelezen? (% van alle respondenten)



Inhoud van de informatie: verwachtingen

Eerst is in het algemeen gevraagd wat voor soort informatie men op de gemeentelijke website verwacht: is dit alleen informatie over gemeentelijke onderwerpen, of gaat dat verder en verwacht men ook informatie over landelijke ontwikkelingen en regelingen, compleet dan wel via een link naar een andere website. Van alle respondenten verwacht 58% zowel gemeentelijke ontwikkelingen en regelingen als ook een doorverwijzing naar landelijke informatiebronnen. Een kwart verwacht alle informatie en 18% verwacht alleen gemeentelijke informatie.

Figuur 5. Over welke soort onderwerpen verwacht u informatie op de gemeentelijke website over de coronacrisis? (% van alle respondenten)



Vervolgens is een flink aantal onderwerpen voorgelegd met de vraag of men informatie hierover in relatie tot de coronacrisis verwacht in de gemeentelijke communicatiekanalen. Het meest gekozen worden dan informatie over regelingen en verordeningen (wat kan en mag wel, wat niet?) en over de dienstverlening van de gemeente zelf.

Figuur 6. Over welke onderwerpen verwacht u informatie op de gemeentelijke website over de coronacrisis? (% van alle respondenten, meer antwoorden mogelijk)



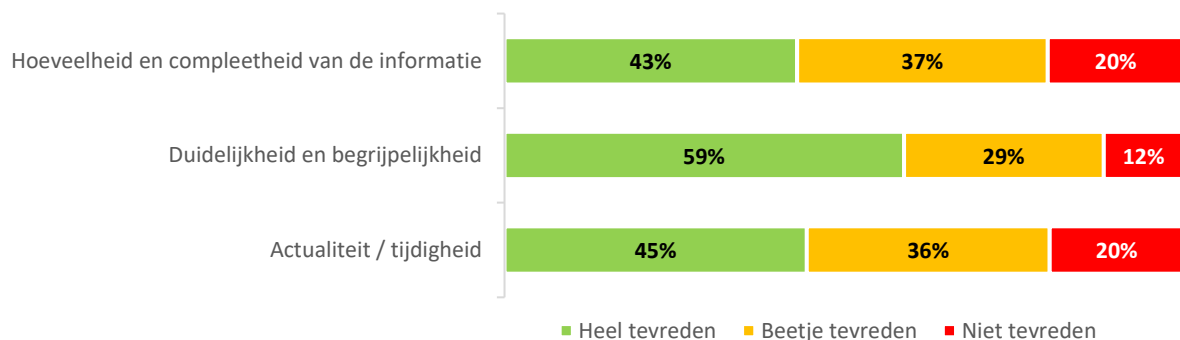
Waardering van de gemeentelijke informatie

Aan degenen die informatie via de gemeentelijke kanalen hebben gezocht is gevraagd hoe tevreden men is over de kwaliteit van de gemeentelijke informatie. Daarbij is gevraagd naar:

- de hoeveelheid en compleetheid
- de duidelijkheid en begrijpelijkheid
- de actualiteit en tijdigheid

Men is het meest tevreden over de duidelijkheid en begrijpelijkheid. 12% is hier niet tevreden over. Bij de twee andere aspecten is 20% niet tevreden.

Figuur 7. Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van de informatie vanuit de gemeente over de coronacrisis? (alleen respondenten die informatie via de gemeentelijke kanalen hebben gezocht)



Mensen die niet tevreden waren over een van de aspecten van de gemeentelijke informatievoorziening konden een toelichting geven. Hier een bloemlezing.

Ik zocht informatie over of er gebieden waren afgesloten, maar kon dit niet vinden.

Corona editie van de stadskrant niet ontvangen.

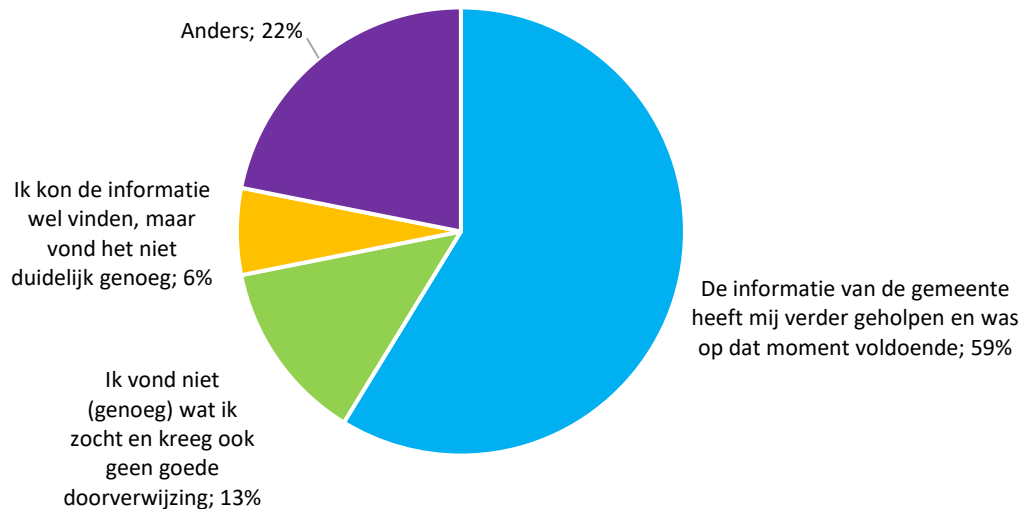
Ik vind dat er bij zo'n grote crisis huis aan huis informatie op papier verspreid moet worden met de belangrijke informatie en regels en noodnummers voor de burgers, en dan dus ook voor de anderstalige burgers. Dat laat veel meer betrokkenheid zien met de burgers dan maar denken dat de burgers de info maar moeten gaan zoeken.

Wat ik gelezen heb was duidelijk, maar miste de brief van Lenferink.

Van het sluiten van kinderboerderij en zaterdagmarkt waren we graag eerder op de hoogte geweest.

Uiteindelijk zegt bijna 60% dat de informatie van de gemeente heeft geholpen en op dat moment voldoende was. 13% vond niet wat hij/zij zocht en vond ook geen goede doorverwijzing.

**Figuur 8. U heeft aangegeven een of meer gemeentelijke media te hebben gelezen.
Kunt u aangeven wat het meest hierop van toepassing is?**



Er is ook gevraagd welke informatie men miste in de gemeentelijke kanalen. Een aantal mensen maakten hier melding van. Onder andere werd genoemd:

- de Tozo-regeling (Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers)
- statistieken over besmettingen enz. in de Leidse regio
- de brief van de burgemeester is nogal eens gemist
- wat te doen als mensen in de omgeving zich niet aan de regels houden
- de detailhandel en andere bedrijven (mogen ze open zijn?)
- plaatselijke verordeningen
- alerts
- het actief onder de aandacht brengen; veel mensen zien geen info van de gemeente.

Tot slot

Ca. 60 mensen maken gebruik van de gelegenheid om 'tot slot' nog iets op te merken. Hier komen nog verschillende onderwerpen aan bod. De laatste twee quotes geven aan dat de meningen kunnen verschillen!

Alle open antwoorden zijn in een separaat bestand beschikbaar.

Als er meer maatregelen nodig zijn ga dan uit van intelligente maatregelen. Dus niet pleziervaart verbieden in binnenstad maar eenrichtingsverkeer met inhaalverbod. Communicatie dan slim afstemmen op verhuurders en vergunninghouders etc. Maak bij geleidelijk opheffen maatregelen gebruik van ideeën inwoners en ondernemers. Op naar 1,5 economie

Misschien een speciale boodschappenbezorgeling voor mensen die dat zelf niet kunnen doen maar nog niet zo oud zijn

Zorg om drukte in de Leidse parken. Stel 1 richtingsverkeer in, bijvoorbeeld in Cronesteijn. Afsluiten voor fietsers.

Wij zouden erg graag informatie van de Gemeente ontvangen. Vanaf nu ga ik op de website van de Gemeente zoeken

De gemeente is onzichtbaar

Gemeente doet het goed, mijn complimenten