THOMAS MORE

# COMMUNICATIEMONITOR GEMEENTE LAAKDAL

*SYNTHESE*

Eric Goubin
Janet Takens
Michelle Lenaerts

Januari 2024

# 01 – Situering van het onderzoek

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

Sinds 2016 **metingen** in +30 steden en gemeenten:

| | | | |
|---|---|---|---|
| Arendonk | Herentals | Merelbeke | Schoten |
| Boechout | Heusden-Zolder | Olen | Sint-Gillis-Waas |
| Bonheiden | Hulshout | Oudsbergen | Sint-Katelijne-Waver |
| Bornem | Koksijde | Pelt | St.-Niklaas (herhaalmeting) |
| Diest | Kortenberg | Poperinge | Tienen |
| Geel | **Laakdal** | Puurs-St.-Amands | Wetteren |
| Halle (herhaalmeting) | Lier (herhaalmeting) | Rijkevorsel | Wezembeek-Oppem |
| Hasselt | Lummen | Roeselare | Willebroek |
| Heist-op-den-Berg | Meerhout | Scherpenheuvel-Zichem | Zemst |

THOMAS MORE

# 01 – Situering van het onderzoek

## Werkwijze

Kwantitatieve meting, waarbij we representativiteit nastreven

Mailing naar 2000 inwoners + open oproep

Online én papier

+/- 15 minuten

Combinatie van gesloten en open vragen

Algemene resultaten voor volledige steekproef

Vermelding van significante verschillen volgens doelgroep (*)

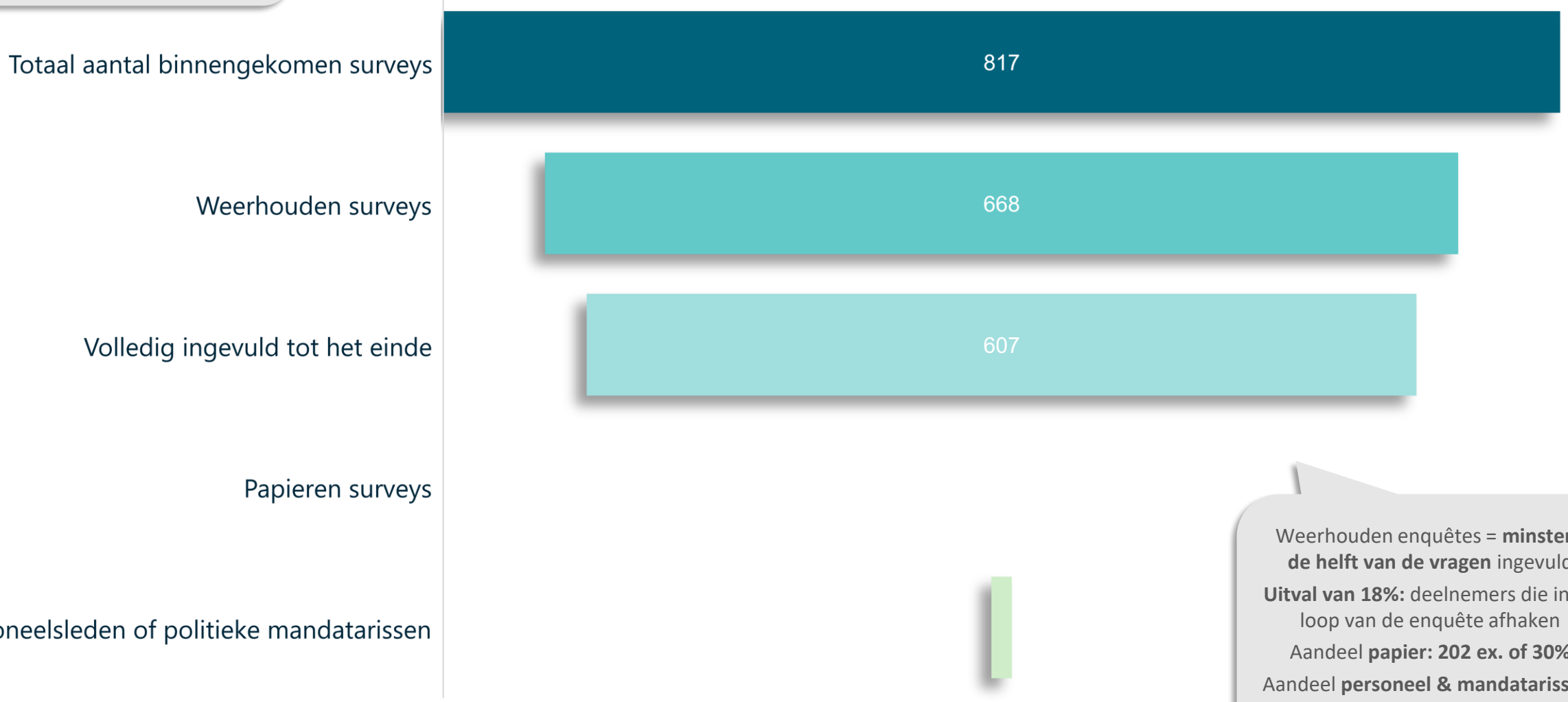
95% betrouwbaarheid en 4% foutenmarge

Groene pijlen wijzen op hoogste score in benchmark, oranje pijlen op laagste score.

Indien stippellijn: dan bij top 3 hoogste of laagste scores.

# 01 – Situering van het onderzoek

In de benchmark: heel mooie respons voor een gemeente van 16.700 inwoners. Dicht bij het algemene gemiddelde: 668 enquêtes in Laakdal t.o.v. gemiddeld 681 bij de andere, vaak grotere gemeenten en steden.




Weerhouden enquêtes = **minstens de helft van de vragen** ingevuld

**Uitval van 18%:** deelnemers die in de loop van de enquête afhaken

Aandeel **papier: 202 ex. of 30%**

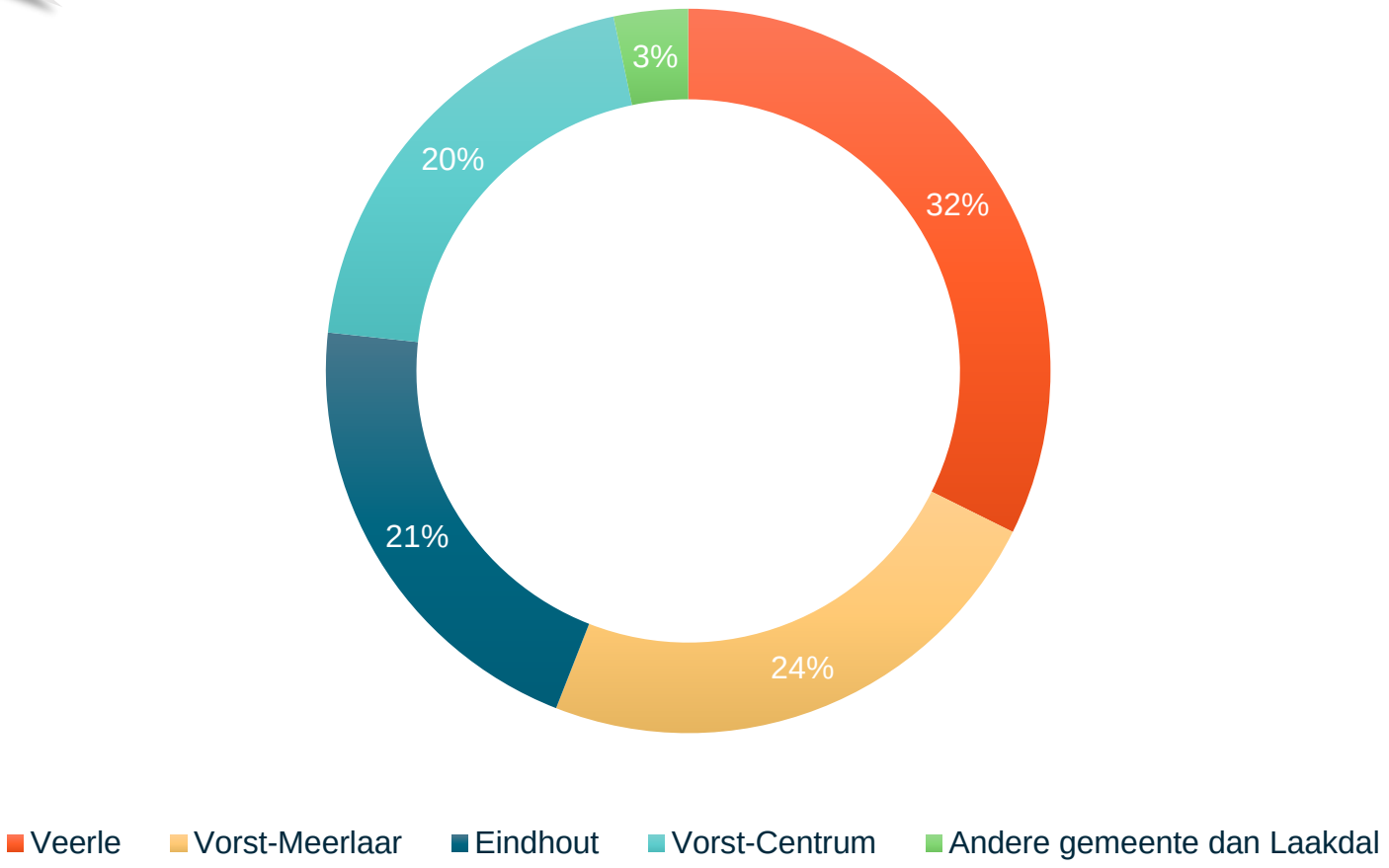
Aandeel **personeel & mandatarissen: 2,2%**

THOMAS MORE

# 01 – Situering van het onderzoek

Voldoende respons per deelgemeente om er eventuele onderlinge verschillen in te detecteren.

## Respons volgens woonplaats (n=668)

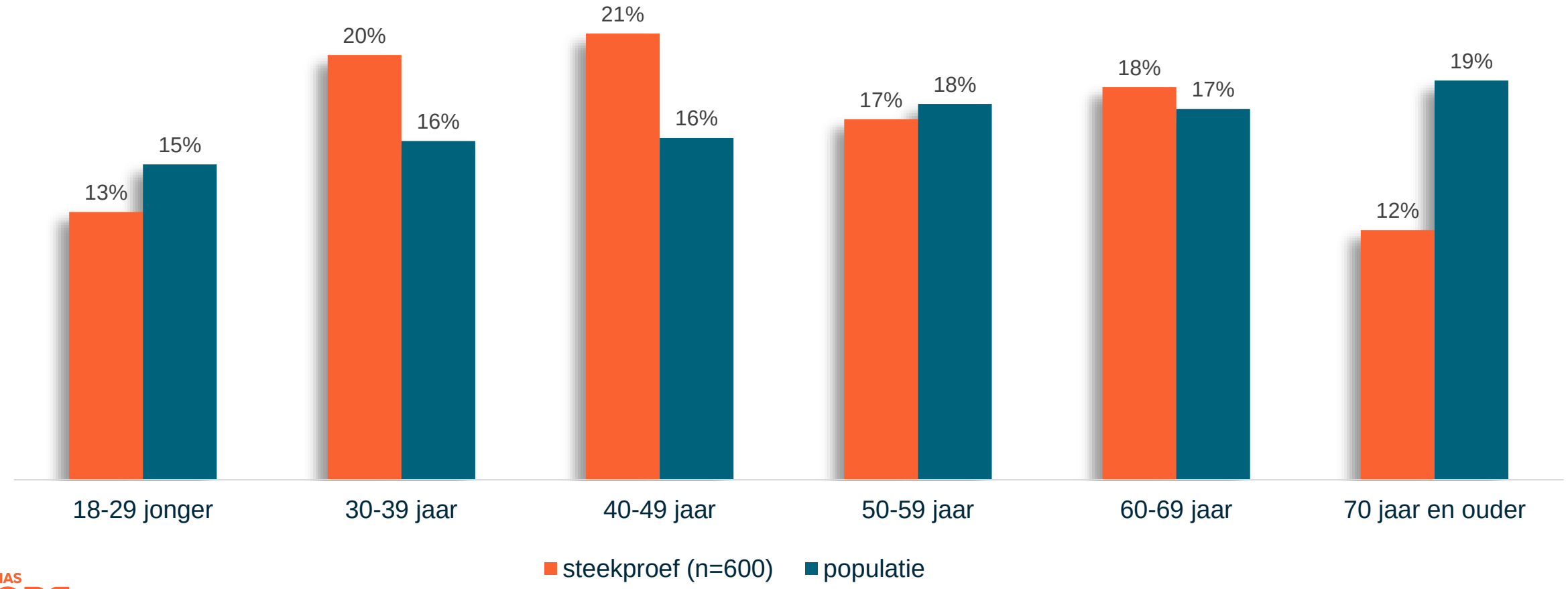



THOMAS MORE

Wat meer dertigers en veertigers, en wat te weinig 70-plussers dan in realiteit. We voeren in het rapport een herweging door, om aan te sluiten bij de reële samenstelling van de bevolking.

# 01 – Situering van het onderzoek

## Respons per leeftijdscategorie



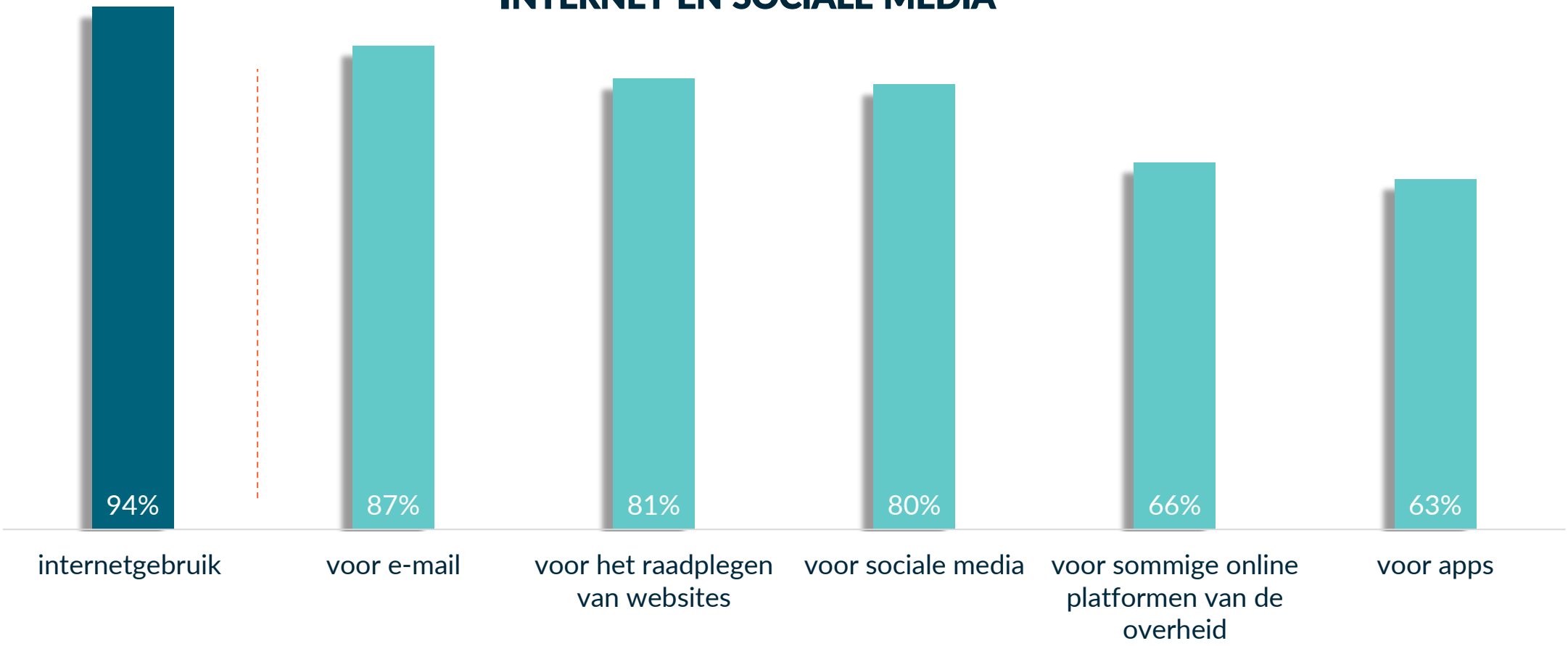

THOMAS MORE

# 02 – De inwoners en hun mediagebruik

Sluit aan bij het gemiddelde in Vlaanderen (96%).

# 02 – DE INWONERS EN HUN MEDIAGEBRUIK

## INTERNET EN SOCIALE MEDIA



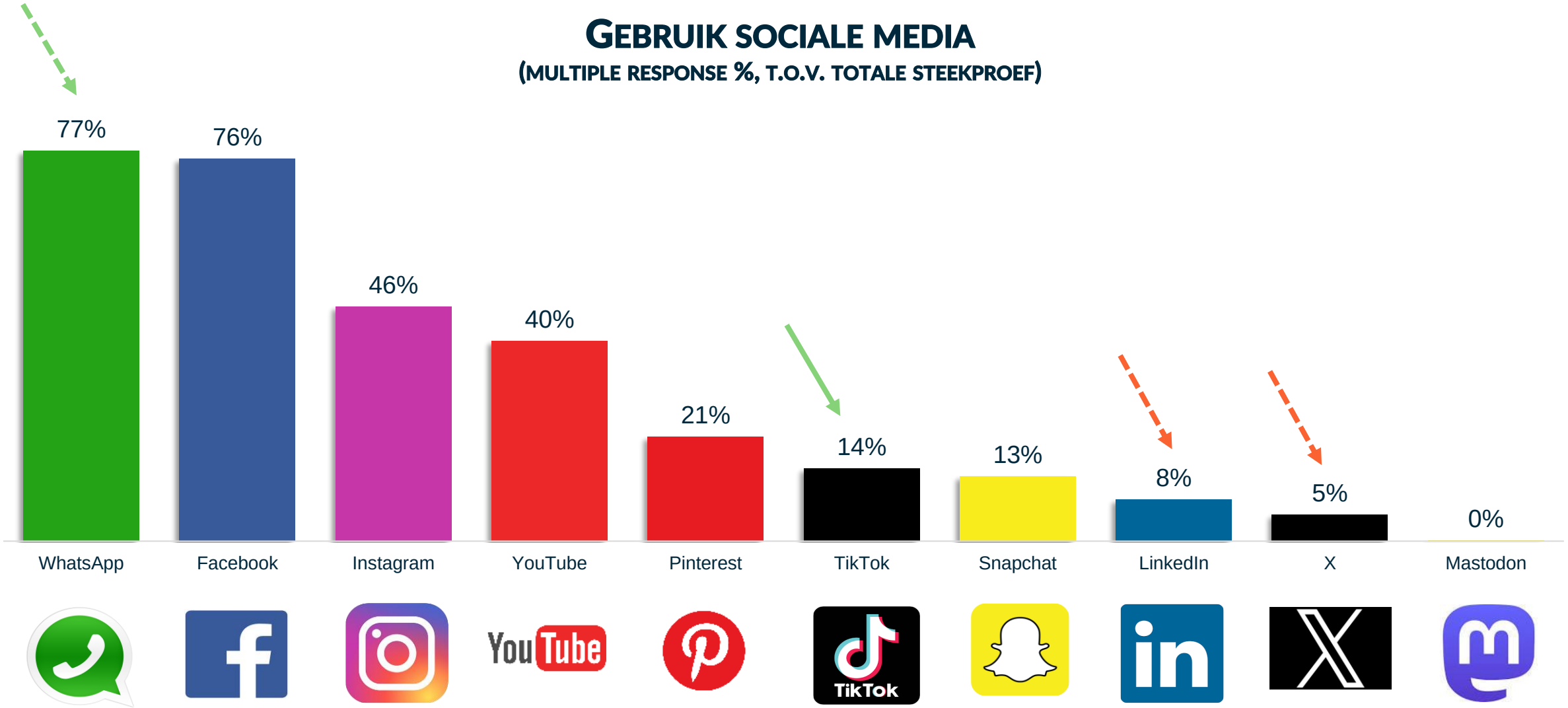

n=657 (internetgebruikers)

THOMAS MORE

# 02 – DE INWONERS EN HUN MEDIAGEBRUIK

## GEBRUIK SOCIALE MEDIA

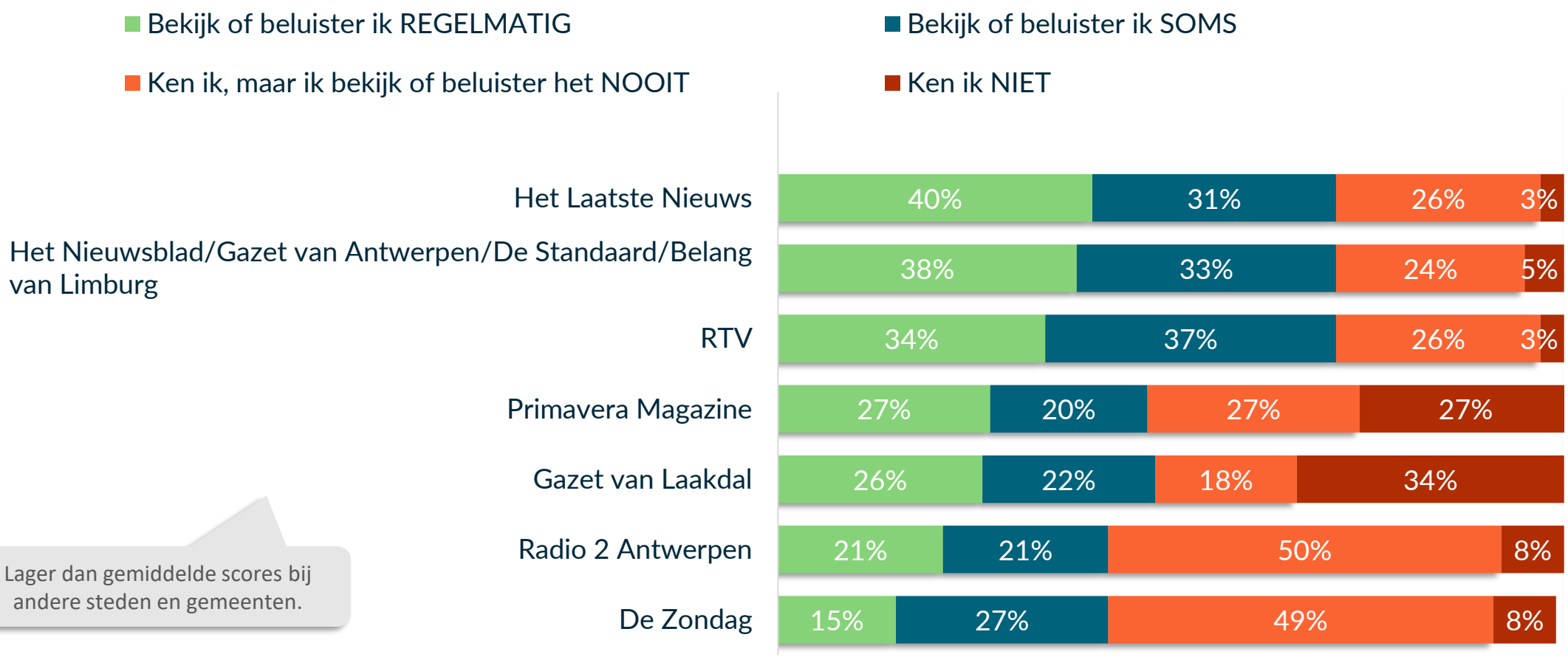
(MULTIPLE RESPONSE %, T.O.V. TOTALE STEEKPROEF)




THOMAS MORE

# 02 – De inwoners en hun mediagebruik

## Kennis en gebruik van regionale persmedia




Lager dan gemiddelde scores bij andere steden en gemeenten.

THOMAS MORE

# 03 – Contact met de burgers:
## Onthaal, meldingen en participatie-initiatieven

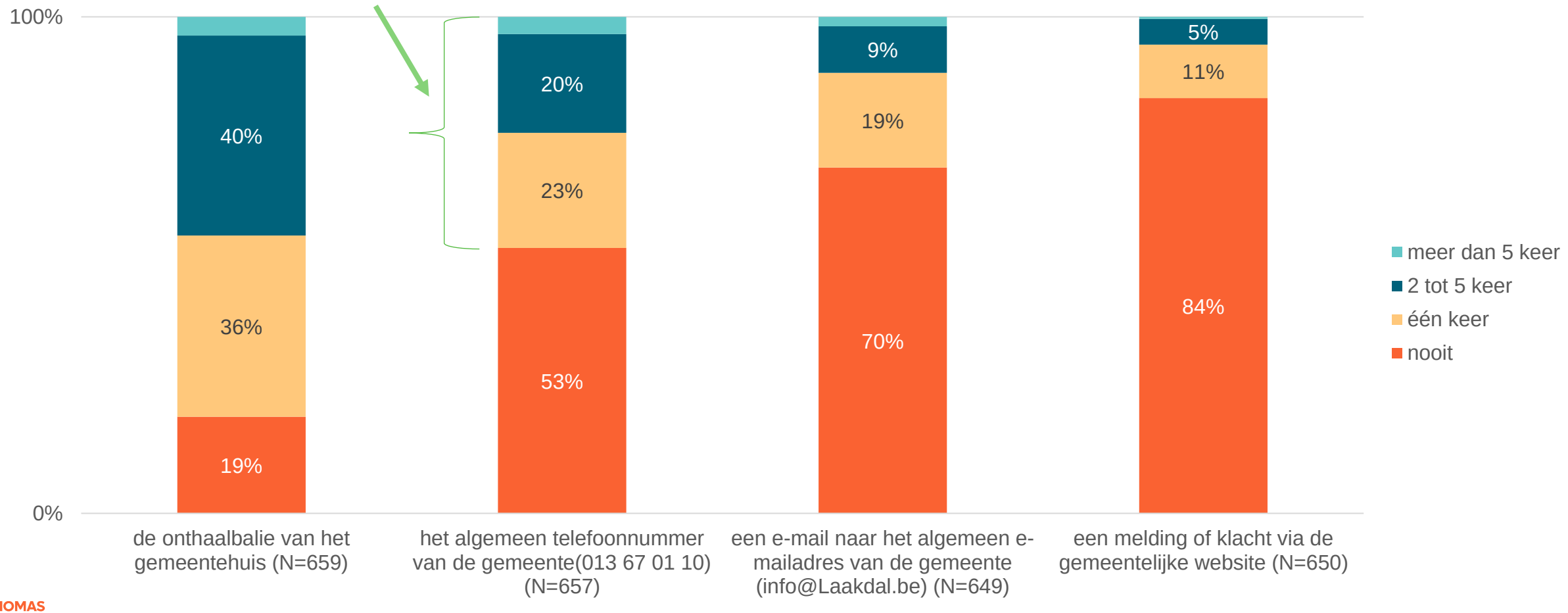
In vergelijking met andere gemeenten: in Laakdal telefoneren inwoners vaker, komen ze meer dan gemiddeld naar het gemeentehuis en mailen ze wat meer.

# 03 – CONTACT MET BURGERS

Hooggeschoolden mailen vaker dan laaggeschoolden. Verder zijn er geen verschillen naar leeftijd, gender en opleidingsniveau.

## ONTHAAL

**"Hoe vaak deed je het afgelopen jaar een beroep op deze onthaaldiensten?"**




THOMAS MORE

# Onthaal: gemeentehuis, telefonisch, via e-mail

| Minstens 1x/jaar via ONTHAAL GEMEENTEHUIS (balie en/of loket) | | |
|---|---|---|
| | Gemiddeld % | 76 |
| 2016 | **Heusden-Zolder** | 93 |
| 2017 | **Willebroek** | 93 |
| 2020 | Rijkevorsel | 88 |
| 2017 | Bonheiden | 87 |
| 2019 | Sint-Katelijne-Waver | 86 |
| 2020 | Kortenberg | 86 |
| 2021 | Arendonk | 84 |
| 2019 | Diest | 84 |
| 2019 | Tienen | 83 |
| 2023 | Laakdal | 81 |
| 2019 | Scherpenheuvel-Zichem | 81 |
| 2018 | Sint-Gillis-Waas | 79 |
| 2018 | Lummen | 79 |
| 2019 | Olen | 79 |
| 2022 | Wetteren | 79 |
| 2022 | Lier 2022 | 75 |
| 2020 | Koksijde | 74 |
| 2018 | Bornem | 74 |
| 2023 | Pelt | 73 |
| 2022 | Meerhout | 73 |
| 2021 | Merelbeke | 71 |
| 2018 | Schoten | 71 |
| 2016 | Roeselare | 70 |
| 2020 | **Hasselt** | 69 |
| 2020 | **Heist-op-den-Berg** | 69 |
| 2020 | **Zemst** | 69 |
| 2021 | **Oudsbergen** | 69 |
| 2022 | **Halle** | 68 |
| 2020-2021 | **Geel** | 67 |
| 2022 | **Poperinge** | 67 |
| 2022 | **Herentals** | 66 |
| 2023 | **Puurs-Sint-Amands** | 65 |
| 2023 | **Boechout** | 65 |
| 2023 | **Hulshout** | 65 |

| Minstens 1x/jaar via TELEFOON | | |
|---|---|---|
| | Gemiddeld % | 33 |
| 2023 | **Laakdal** | 47 |
| 2019 | Sint-Katelijne-Waver | 44 |
| 2017 | Willebroek | 43 |
| 2018 | Sint-Gillis-Waas | 42 |
| 2021 | Oudsbergen | 42 |
| 2016 | Heusden-Zolder | 41 |
| 2022 | Herentals | 39 |
| 2023 | Hulshout | 38 |
| 2022 | Lier 2022 | 37 |
| 2021 | Merelbeke | 36 |
| 2020 | Zemst | 36 |
| 2019 | Diest | 36 |
| 2019 | Olen | 36 |
| 2017 | Bonheiden | 35 |
| 2018 | Bornem | 35 |
| 2018 | Lummen | 35 |
| 2022 | Meerhout | 34 |
| 2020 | Hasselt | 34 |
| 2020 | Koksijde | 34 |
| 2023 | Pelt | 33 |
| 2018 | Schoten | 33 |
| 2019 | Tienen | 33 |
| 2019 | Scherpenheuvel-Zichem | 33 |
| 2020-21 | Geel | 33 |
| 2022 | Wetteren | 33 |
| 2021 | Arendonk | 32 |
| 2020 | Rijkevorsel | 31 |
| 2023 | Boechout | 29 |
| 2022 | Poperinge | 29 |
| 2020 | Kortenberg | 29 |
| 2023 | Puurs-Sint-Amands | 28 |
| 2020 | Heist-op-den-Berg | 26 |
| 2016 | Roeselare | 23 |
| 2021 | **Halle** | 21 |

| Minstens 1x/jaar via E-MAIL | | |
|---|---|---|
| | Gemiddeld % | 26 |
| 2022 | **Lier 2022** | 41 |
| 2017 | Willebroek | 36 |
| 2018 | Sint-Gillis-Waas | 34 |
| 2022 | Herentals | 34 |
| 2019 | Sint-Katelijne-Waver | 33 |
| 2016 | Lier 2016 | 32 |
| 2023 | Puurs-Sint-Amands | 32 |
| 2023 | Laakdal | 30 |
| 2020 | Zemst | 30 |
| 2019 | Olen | 30 |
| 2022 | Wetteren | 30 |
| 2021 | Merelbeke | 29 |
| 2023 | Hulshout | 28 |
| 2022 | Poperinge | 28 |
| 2023 | Boechout | 28 |
| 2021 | Oudsbergen | 27 |
| 2020 | Hasselt | 27 |
| 2019 | Diest | 27 |
| 2016 | Heusden-Zolder | 27 |
| 2018 | Schoten | 27 |
| 2023 | Pelt | 26 |
| 2018 | Bornem | 26 |
| 2022 | Halle | 26 |
| 2017 | Bonheiden | 24 |
| 2019 | Tienen | 23 |
| 2021 | Arendonk | 23 |
| 2020-21 | Geel | 22 |
| 2020 | Rijkevorsel | 22 |
| 2019 | Kortenberg | 22 |
| 2019 | Scherpenheuvel-Zichem | 22 |
| 2018 | Lummen | 22 |
| 2022 | Meerhout | 20 |
| 2016 | Roeselare | 19 |
| 2020 | **Heist-op-den-Berg** | 17 |

| Minstens 1x melding of klacht via website of app | | |
|---|---|---|
| | Gemiddeld % | 19 |
| 2020 | **Hasselt** | 42 |
| 2022 | Lier 2022 | 40 |
| 2022 | Halle | 30 |
| 2022 | Wetteren | 24 |
| 2020 | Zemst | 22 |
| 2023 | Pelt | 22 |
| 2021 | Merelbeke | 20 |
| 2023 | Puurs-Sint-Amands | 17 |
| 2023 | Boechout | 17 |
| 2023 | Laakdal | 16 |
| 2021 | Oudsbergen | 16 |
| 2022 | Herentals | 16 |
| 2022 | Poperinge | 15 |
| 2020 | Rijkevorsel | 14 |
| 2022 | Meerhout | 13 |
| 2022 | Hulshout | 13 |
| 2020 | Heist-op-den-Berg | 12 |
| **2021** | Arendonk | 8 |
| 2020 | **Kortenberg** | 6 |

THOMAS MORE

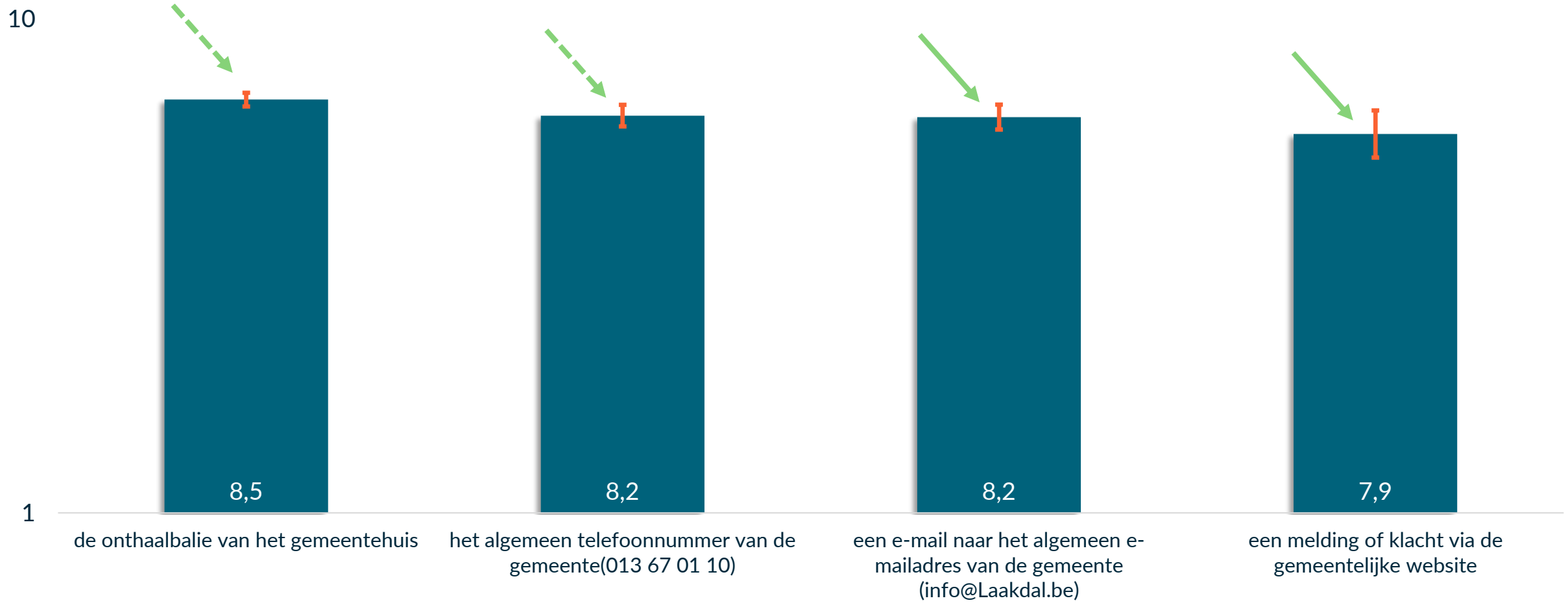
# 03 – Contact met burgers

Over de hele lijn bij de beste waarderingen in de benchmark. Een uitzonderlijke, uitstekende waardering van het onthaal.

Geen significante verschillen naar leeftijd, gender, opleidingsniveau en woonplaats.

## Tevredenheid over het onthaal

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




THOMAS MORE

# 03 – Contact met burgers

## Waardering onthaal

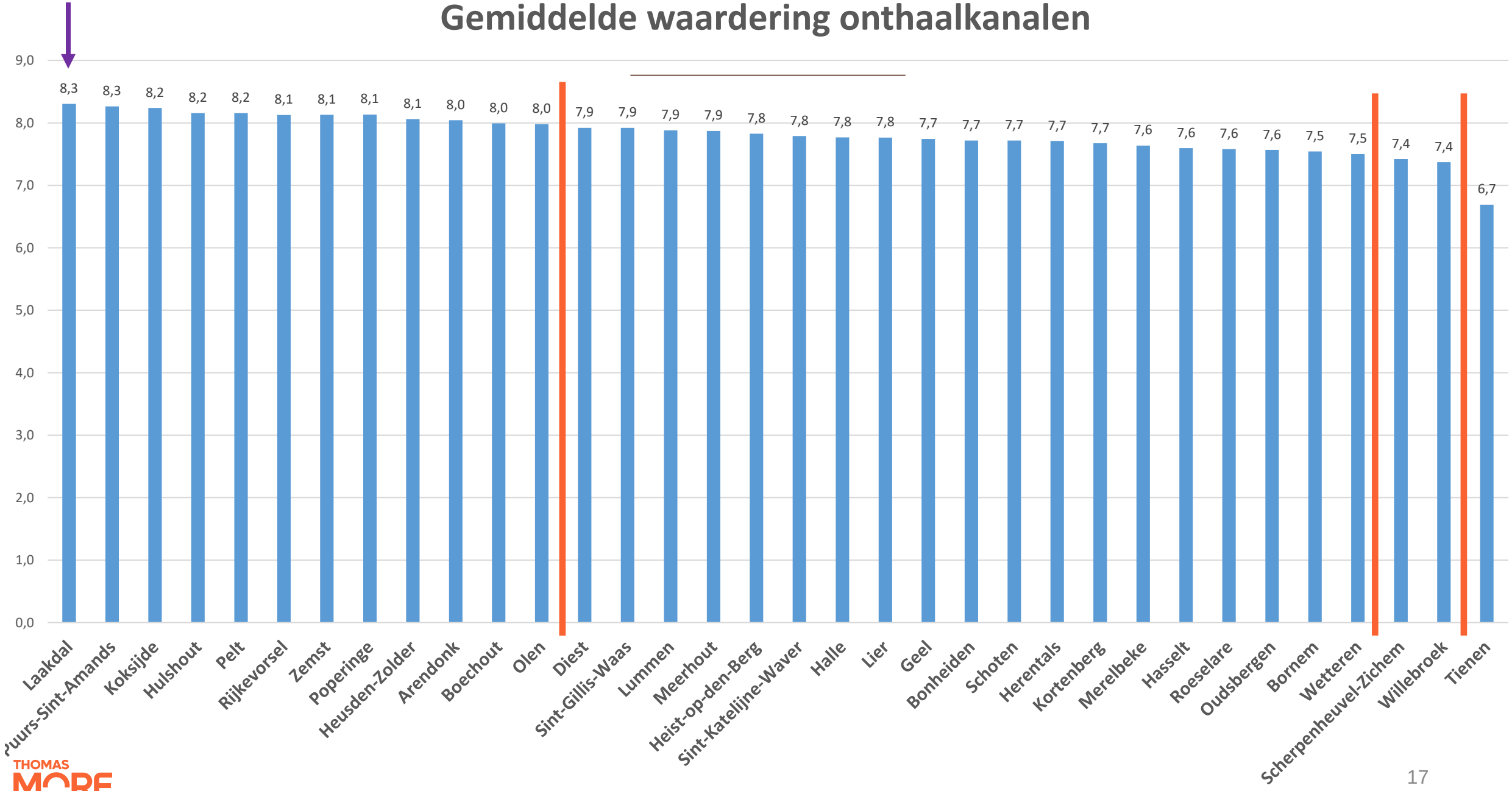
| Waardering ONTHAAL GEMEENTEHUIS (balie en/of loket) | | |
|---|---|---|
| | Gemiddeld op 10 | 8,1 |
| 2023 | **Puurs-Sint-Amands** | 8,6 |
| 2020 | **Koksijde** | 8,6 |
| 2023 | **Laakdal** | 8,5 |
| 2021 | Boechout | 8,4 |
| 2021 | Arendonk | 8,4 |
| 2016 | Heusden-Zolder | 8,4 |
| 2023 | Hulshout | 8,3 |
| 2023 | Pelt | 8,3 |
| 2017 | Bonheiden | 8,3 |
| 2022 | Lier 2022 | 8,3 |
| 2020 | Rijkevorsel | 8,3 |
| 2022 | Wetteren | 8,3 |
| 2020 | Zemst | 8,3 |
| 2022 | Poperinge | 8,2 |
| 2022 | Meerhout | 8,2 |
| 2019 | Olen | 8,2 |
| 2022 | Herentals | 8,1 |
| 2018 | Schoten | 8,1 |
| 2019 | Diest | 8,1 |
| 2022 | Halle | 8,1 |
| 2019 | Sint-Katelijne-Waver | 8,0 |
| 2020 | Heist-op-den-Berg | 8,0 |
| 2020-21 | Geel | 7,9 |
| 2016 | Roeselare | 7,9 |
| 2020 | Hasselt | 7,9 |
| 2018 | Bornem | 7,9 |
| 2020 | Kortenberg | 7,9 |
| 2018 | Sint-Gillis-Waas | 7,9 |
| 2021 | Oudsbergen | 7,9 |
| 2017 | Willebroek | 7,8 |
| 2018 | Lummen | 7,8 |
| 2021 | Merelbeke | 7,7 |
| 2019 | Scherpenheuvel-Zichem | 7,6 |
| 2019 | **Tienen** | 7,0 |

| Waardering onthaal via TELEFOON | | |
|---|---|---|
| | Gemiddeld op 10 | 7,8 |
| 2023 | **Pelt** | 8,3 |
| 2020 | **Rijkevorsel** | 8,3 |
| 2023 | **Laakdal** | 8,2 |
| 2023 | **Puurs-Sint-Amands** | 8,2 |
| 2022 | **Poperinge** | 8,2 |
| 2020 | **Koksijde** | 8,2 |
| 2016 | **Heusden-Zolder** | 8,2 |
| 2020 | Zemst | 8,1 |
| 2019 | Diest | 8,0 |
| 2021 | Arendonk | 8,0 |
| 2020 | Heist-op-den-Berg | 8,0 |
| 2018 | Sint-Gillis-Waas | 8,0 |
| 2023 | Boechout | 8,0 |
| 2023 | Hulshout | 8,0 |
| 2019 | Olen | 7,9 |
| 2018 | Lummen | 7,9 |
| 2019 | Sint-Katelijne-Waver | 7,9 |
| 2022 | Herentals | 7,8 |
| 2022 | Halle | 7,7 |
| 2018 | Schoten | 7,7 |
| 2020-21 | Geel | 7,7 |
| 2021 | Merelbeke | 7,7 |
| 2017 | Willebroek | 7,7 |
| 2017 | Bonheiden | 7,6 |
| 2018 | Bornem | 7,6 |
| 2020 | Hasselt | 7,6 |
| 2020 | Kortenberg | 7,6 |
| 2022 | Lier 2022 | 7,6 |
| 2022 | Meerhout | 7,6 |
| 2016 | Roeselare | 7,6 |
| 2019 | Scherpenheuvel-Zichem | 7,6 |
| 2021 | Oudsbergen | 7,5 |
| 2022 | Wetteren | 7,3 |
| 2019 | **Tienen** | 6,6 |

| Waardering onthaal via E-MAIL | | |
|---|---|---|
| | Gemiddeld op 10 | 7,5 |
| 2023 | **Laakdal** | 8,2 |
| 2023 | **Hulshout** | 8,2 |
| 2023 | **Puurs-Sint-Amands** | 8,0 |
| 2022 | **Poperinge** | 8,0 |
| 2018 | **Zemst** | 8,0 |
| 2018 | **Lummen** | 8,0 |
| 2023 | Pelt | 7,9 |
| 2020 | Koksijde | 7,9 |
| 2018 | Sint-Gillis-Waas | 7,9 |
| 2022 | Meerhout | 7,8 |
| 2019 | Olen | 7,8 |
| 2020 | Rijkevorsel | 7,8 |
| 2021 | Arendonk | 7,7 |
| 2016 | Heusden-Zolder | 7,6 |
| 2023 | Boechout | 7,6 |
| 2020-21 | Geel | 7,6 |
| 2019 | Diest | 7,6 |
| 2022 | Halle | 7,5 |
| 2021 | Merelbeke | 7,5 |
| 2020 | Kortenberg | 7,5 |
| 2020 | Heist-op-den-Berg | 7,5 |
| 2019 | Sint-Katelijne-Waver | 7,5 |
| 2022 | Lier 2022 | 7,4 |
| 2021 | Oudsbergen | 7,4 |
| 2020 | Hasselt | 7,3 |
| 2018 | Schoten | 7,3 |
| 2022 | Herentals | 7,2 |
| 2017 | Bonheiden | 7,2 |
| 2018 | Bornem | 7,2 |
| 2016 | Roeselare | 7,2 |
| 2019 | Scherpenheuvel-Zichem | 7,1 |
| 2022 | Wetteren | 6,9 |
| 2017 | Willebroek | 6,7 |
| 2019 | **Tienen** | 6,6 |

| Waardering melding of klacht via website of app | | |
|---|---|---|
| | Gemiddeld % | 6,4 |
| 2020 | **Laakdal** | 7,9 |
| 2020 | **Zemst** | 7,9 |
| 2020 | Rijkevorsel | 7,7 |
| 2020 | Boechout | 7,5 |
| 2020 | Kortenberg | 7,2 |
| 2023 | Puurs-Sint-Amands | 7,1 |
| 2023 | Pelt | 7,0 |
| 2022 | Poperinge | 7,0 |
| 2022 | Halle | 7,0 |
| 2020 | Heist-op-den-Berg | 6,8 |
| 2023 | Hulshout | 6,4 |
| 2022 | Meerhout | 6,4 |
| 2021 | Arendonk | 6,5 |
| 2021 | Oudsbergen | 6,3 |
| 2022 | Wetteren | 6,2 |
| 2020 | Hasselt | 6,1 |
| 2021 | Merelbeke | 5,8 |
| 2022 | **Herentals** | 5,6 |

# Gemiddelde waardering onthaalkanalen

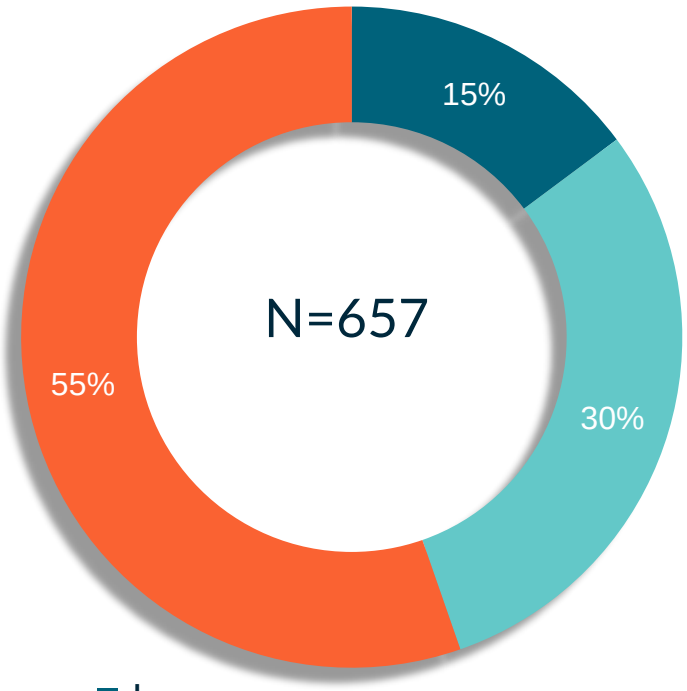


# 03 – Contact met burgers

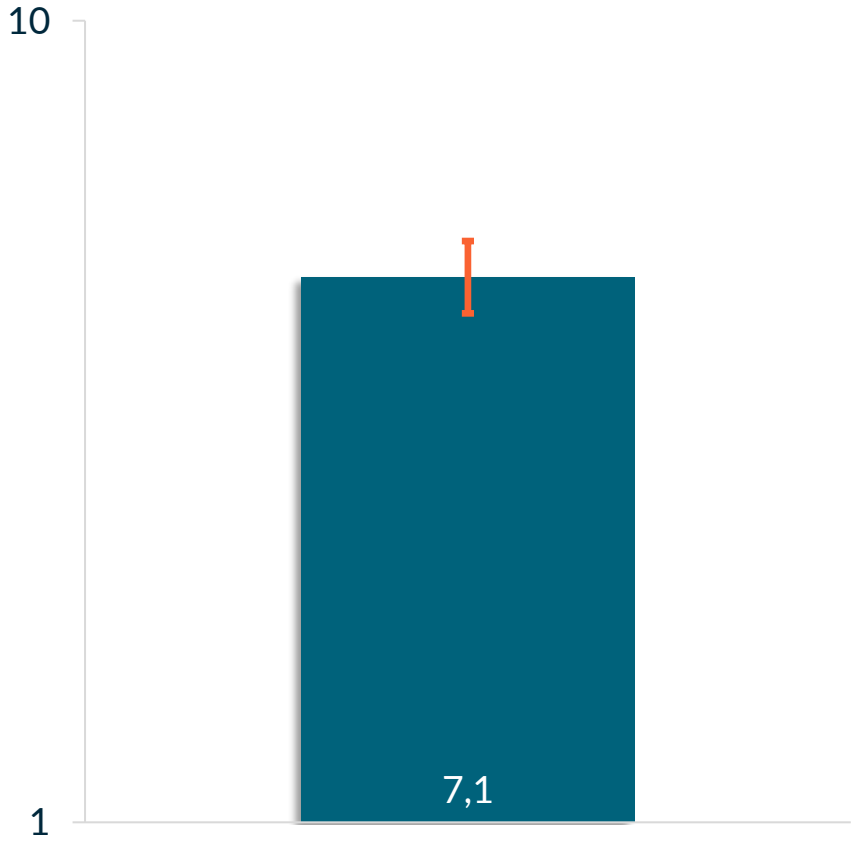
## Nam je al eens deel aan een bewonersvergadering?

Bij andere gemeenten: gemiddelde participatie van 20% (t.o.v. 15% in Laakdal). In Laakdal tevredenheid van 7,1/10 wat hoger is dan het gemiddelde elders in Vlaanderen (6,6/10).

De inwoners van de verschillende locaties verschillen niet van elkaar wat betreft deelname aan en waardering voor bewonersvergaderingen.




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




tevr. Informatievergaderingen (N=93)

THOMAS MORE

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

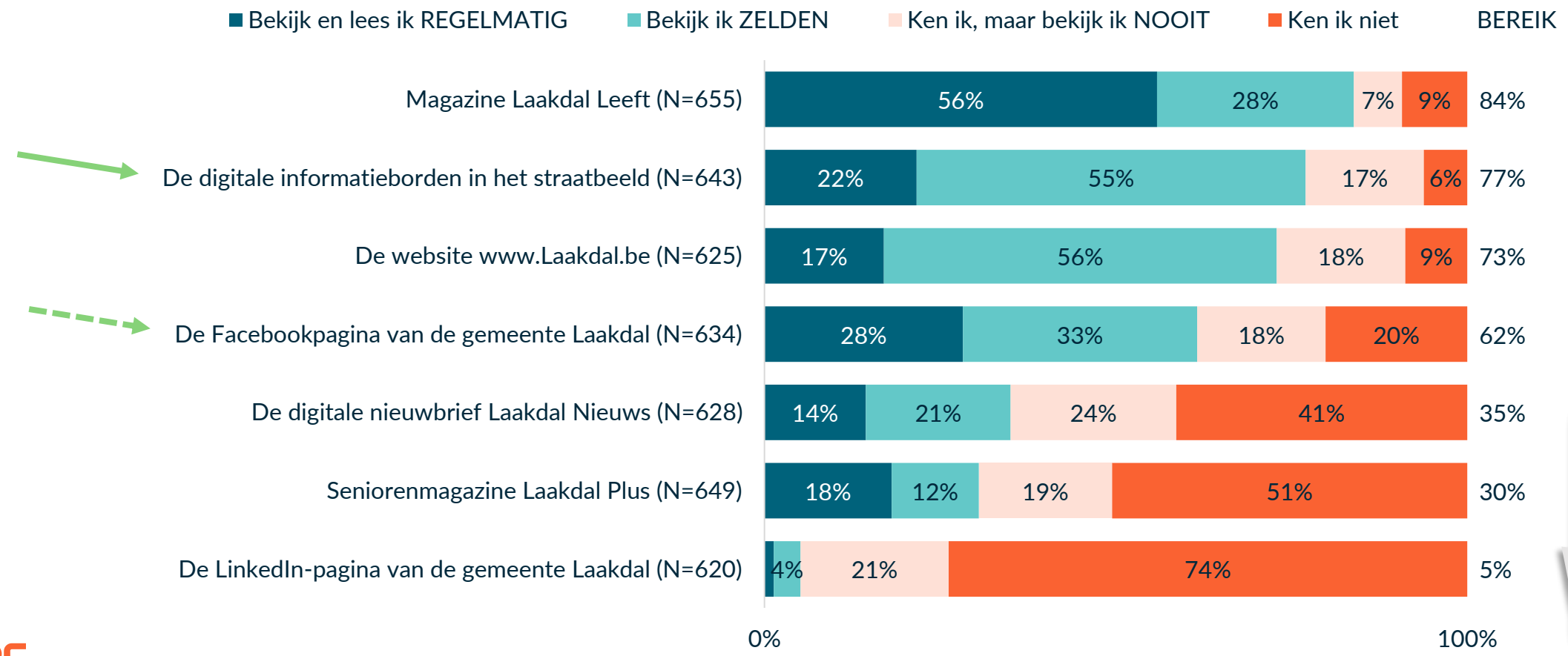
# 04 – GEMEENTELIJKE COMMUNICATIEKANALEN

Doorgaans hoger bereik dan gemiddeld bereik in de benchmark.

Geen verschillen tussen inwoners deelgemeenten.

Groter bereik van Facebook en LinkedIn bij Vrouwen. Groter bereik van het Seniorenmagazine bij mannen.

## BEREIK




Verschillende vnl. digitale kanalen zijn niet bekend bij een flink deel van de bevolking.

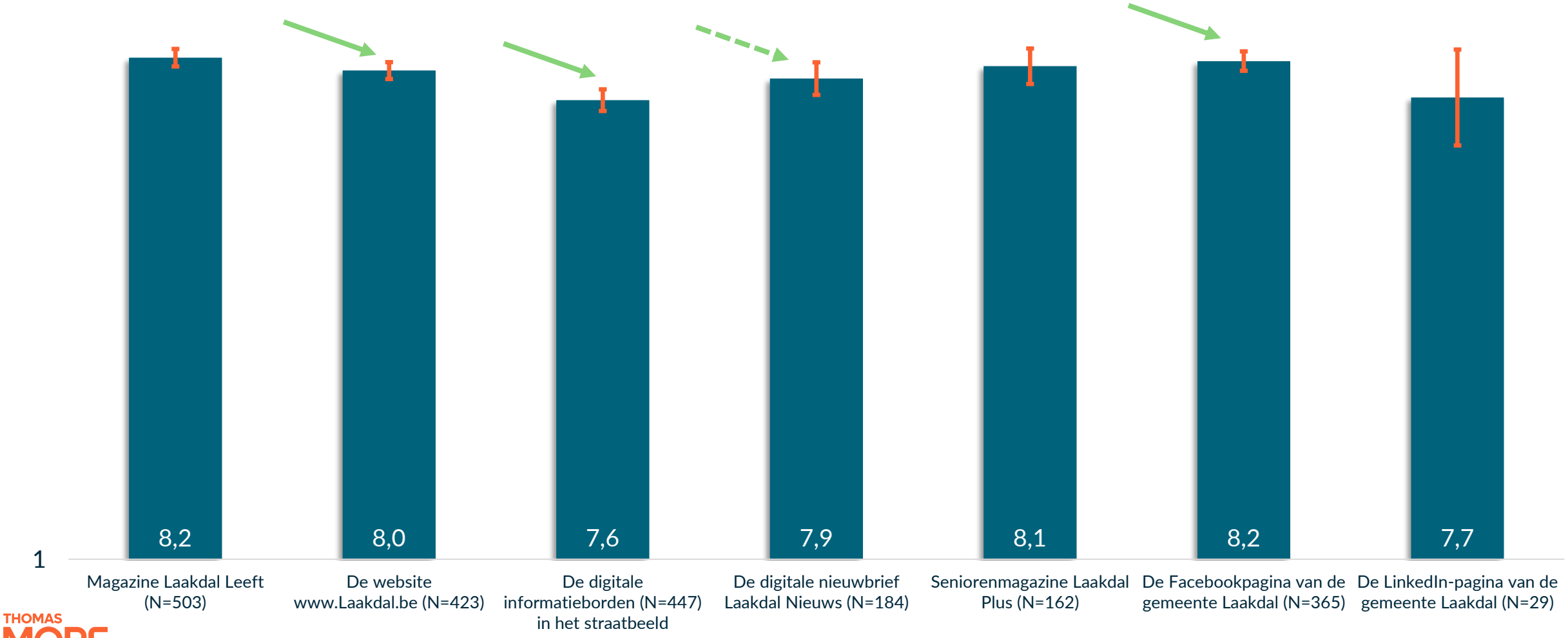
THOMAS MORE

# 04 – Gemeentelijke communicatiekanalen

Over de hele lijn sterk hogere waardering van de kanalen in vergelijking met andere gemeenten.

## Tevredenheid

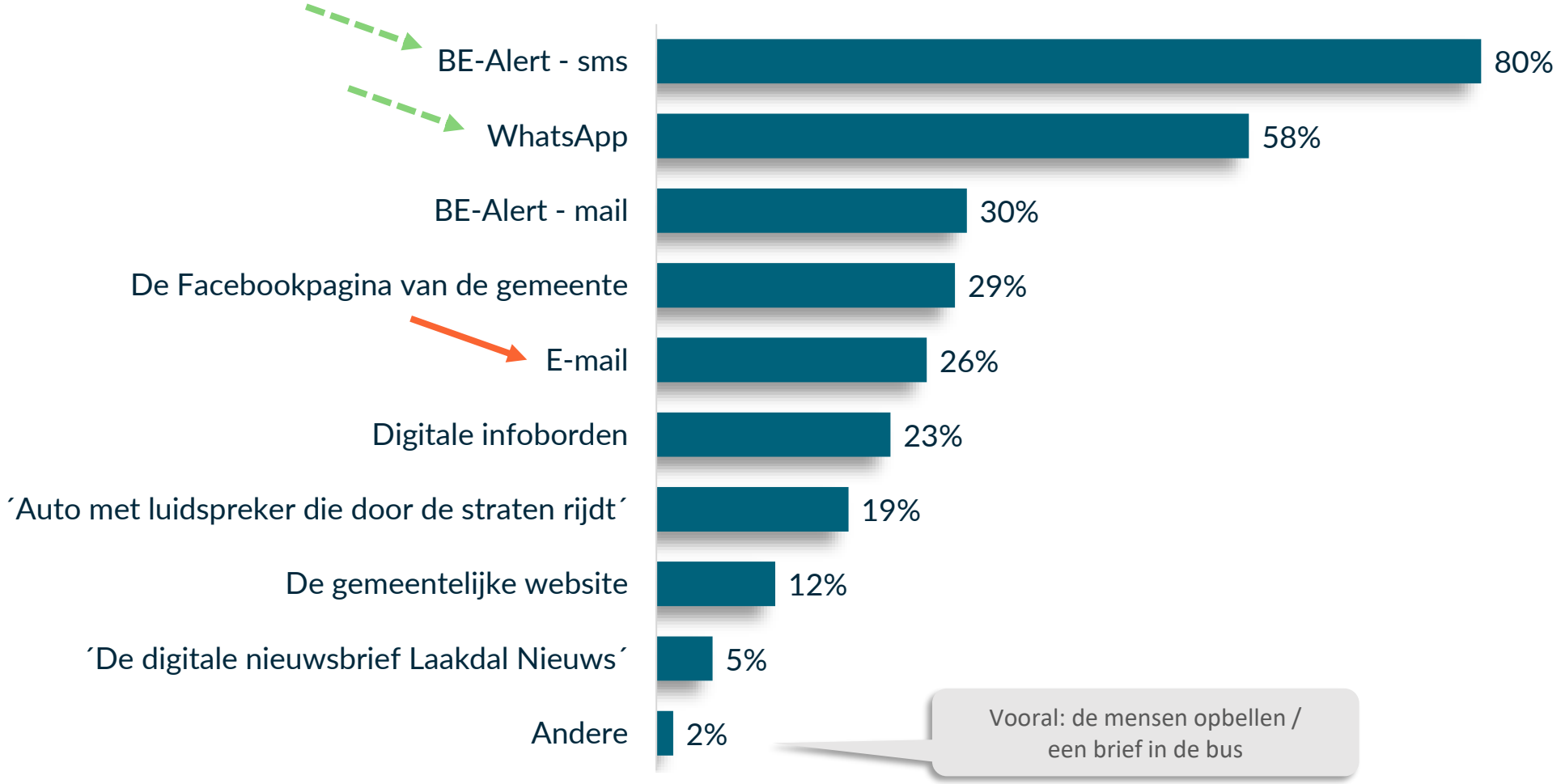
**Gemiddelde score tussen 1 en 10, incl. 95%BI**




THOMAS MORE

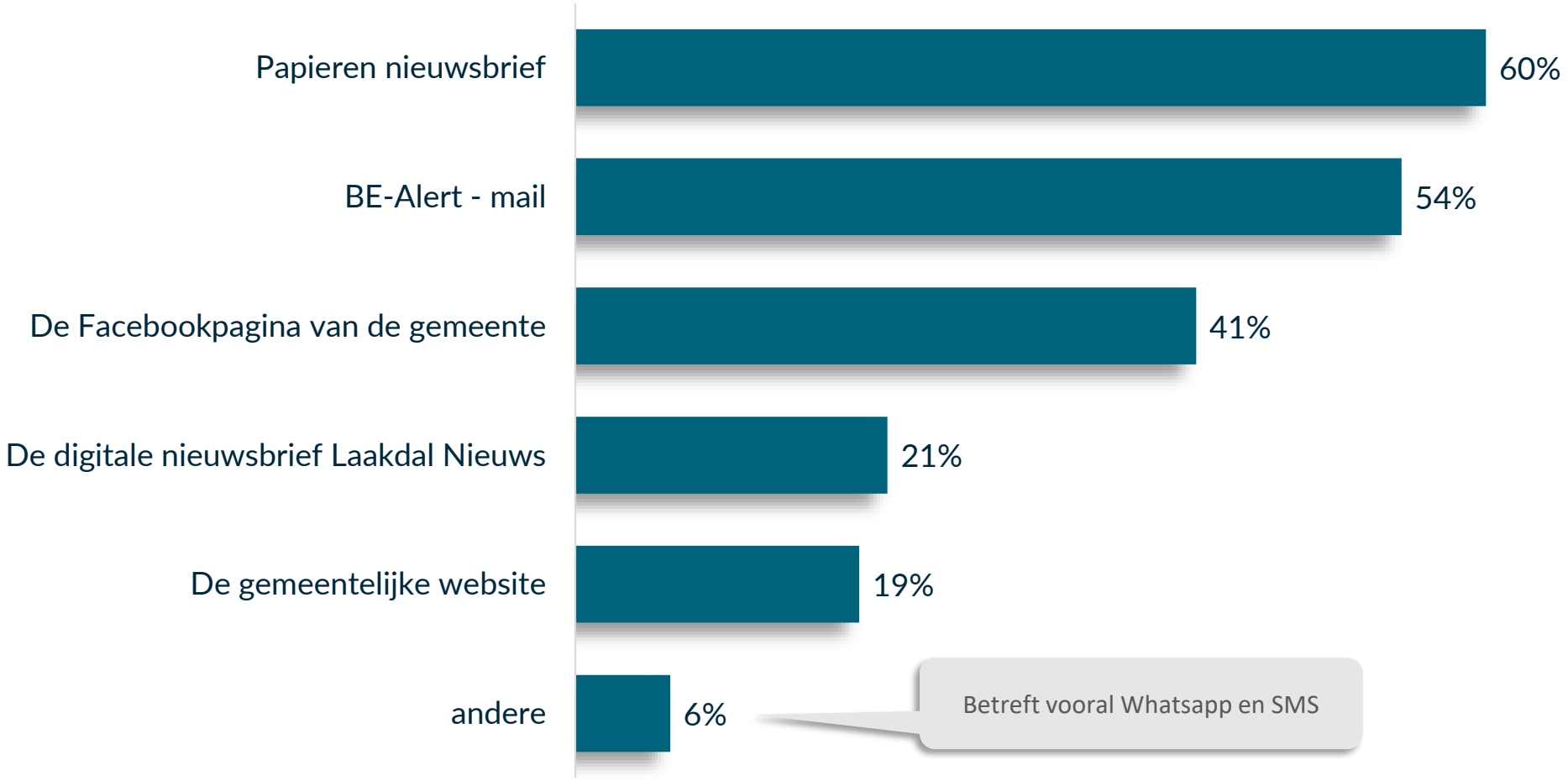
# 04 – Gemeentelijke communicatiekanalen

## Voorkeurkanalen bij noodgevallen
(Multiple Response, n=641)



# 04 – Gemeentelijke communicatiekanalen

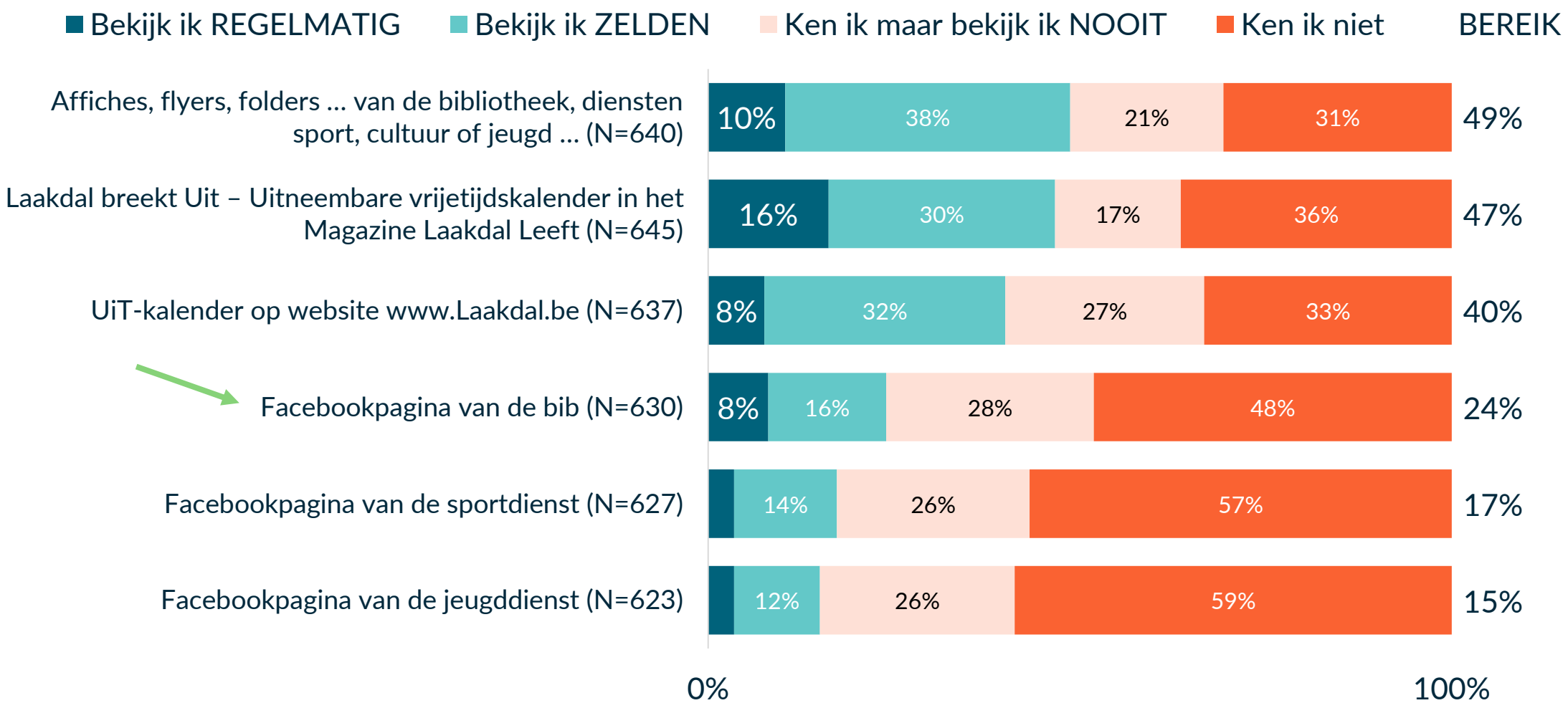
## Voorkeurkanalen bij wegenwerken en hinder
(Multiple Response, n=660)



# 05 – Vrijetijdskanalen

In de benchmark: lagere score (46%) dan gemiddeld (56%) voor vrijetijdskalender in het infomagazine.
Hogere score (40%) dan gemiddeld (33%) voor de UiT-kalender op de website.

## Bereik

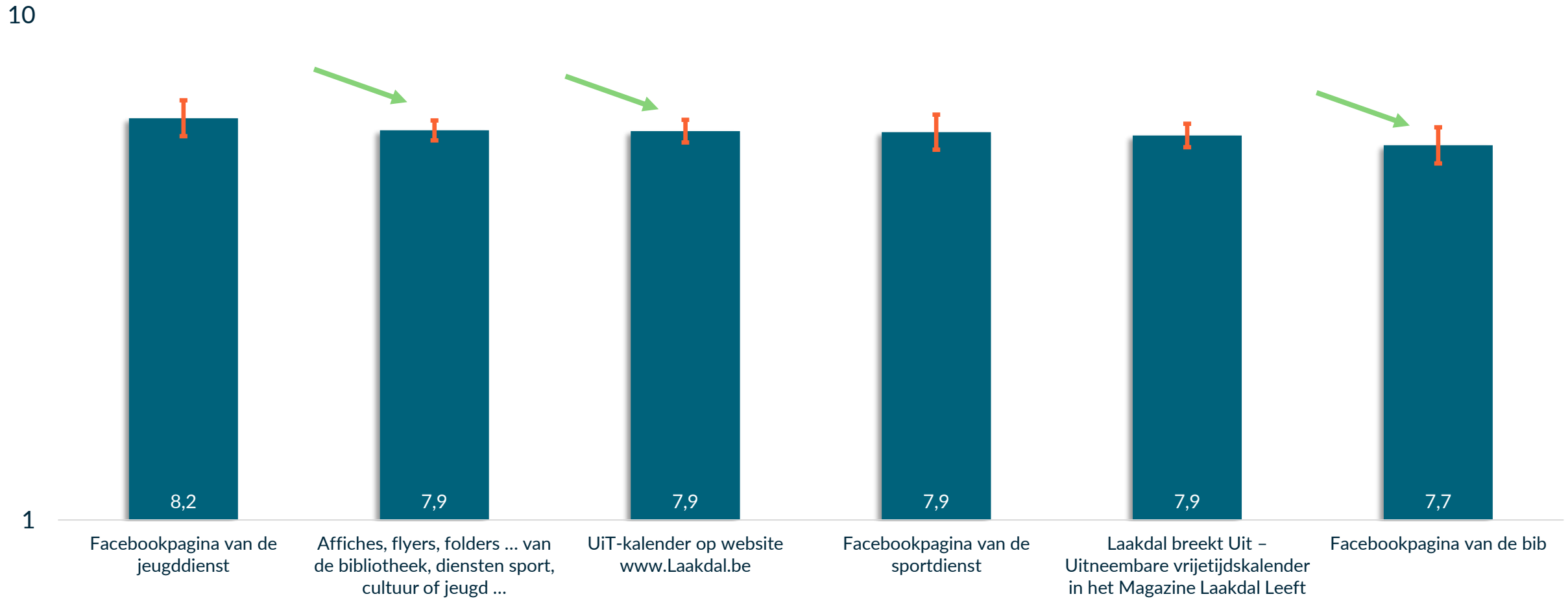


# 05 – Vrijetijdskanalen

Waar vergelijkbaar: over de hele lijn hogere of hoogste scores in vergelijking met andere steden en gemeenten.

## Tevredenheid

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



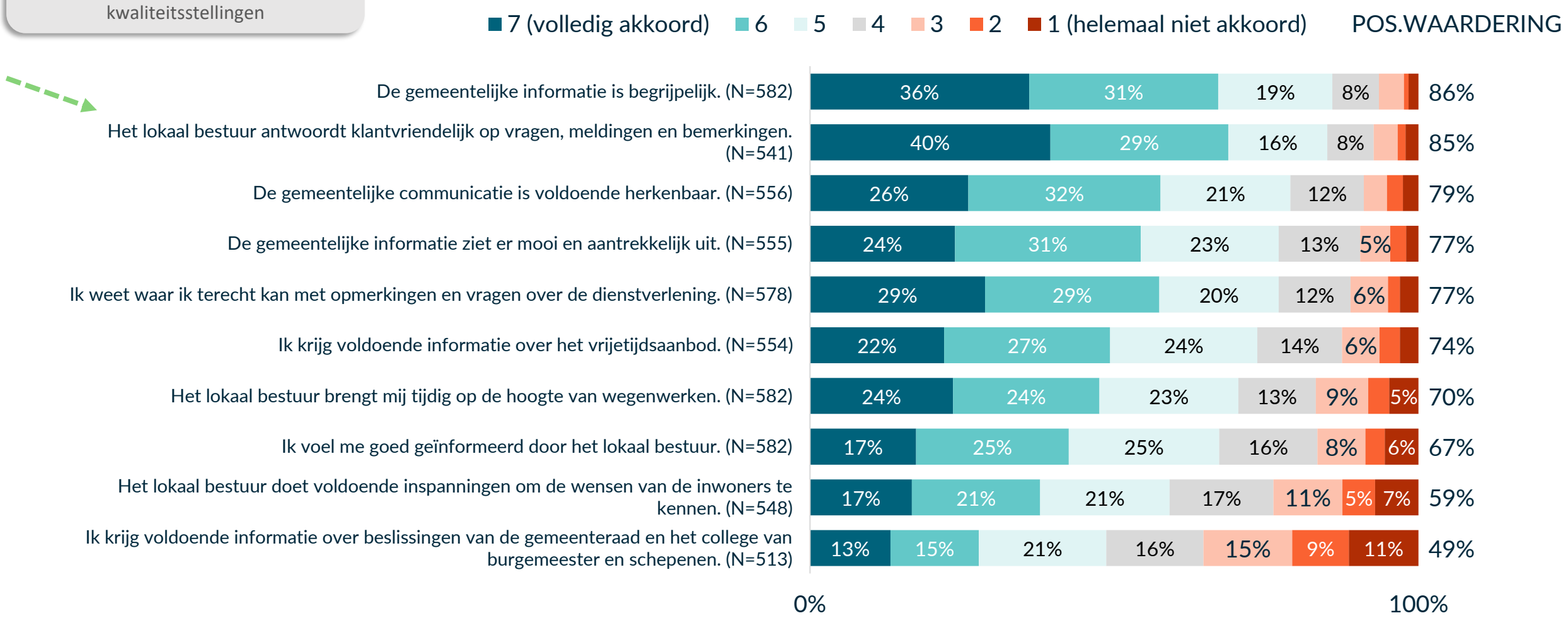
# 07 – Informatienoden en beleving van de gemeente en haar communicatie

# 07 – Informatienoden en beleving

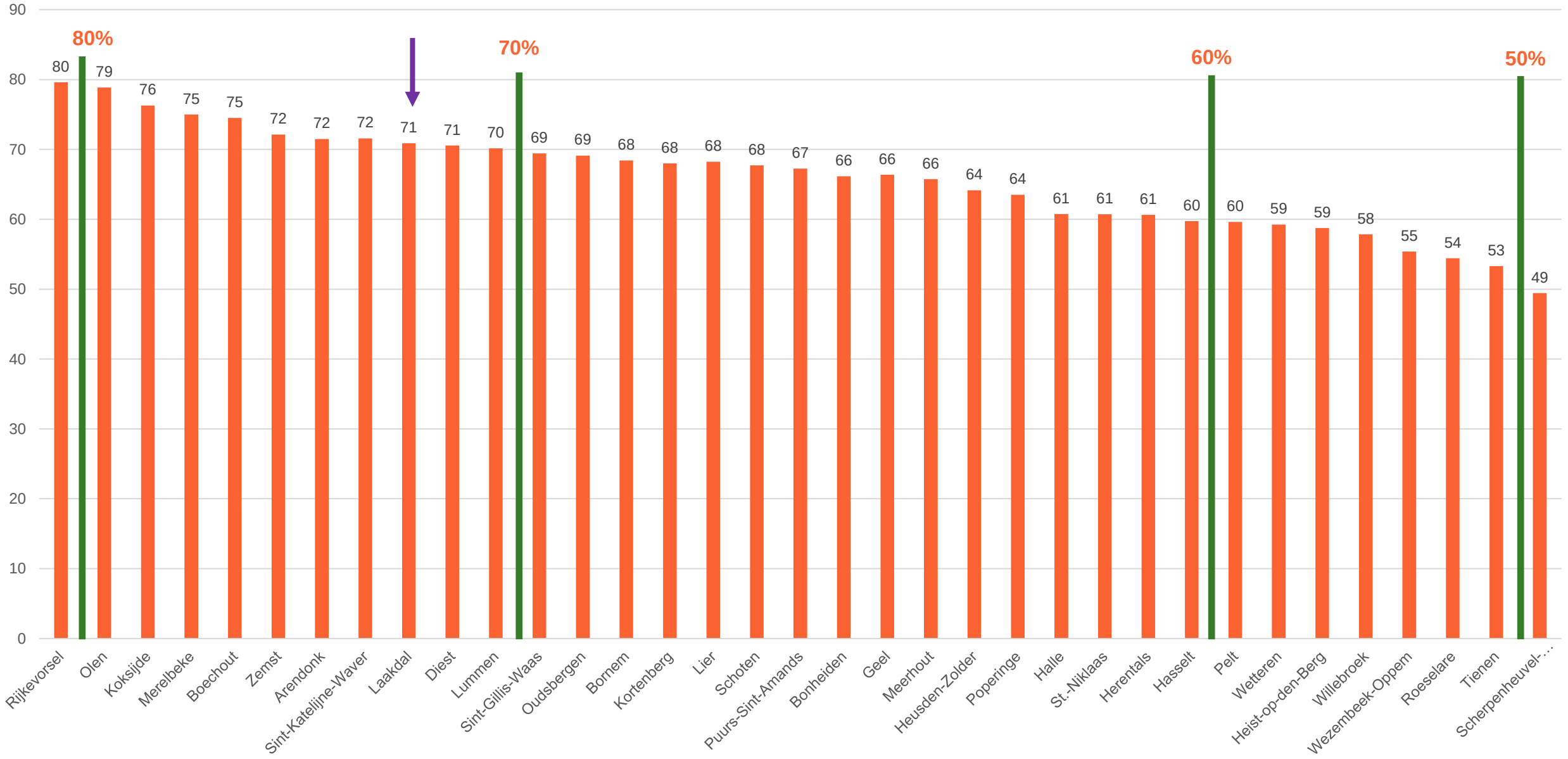
Geen vermeldenswaardige verschillen volgens leeftijd, opleiding, gender en plaats.

## Waardering gemeentelijke communicatie: stellingen

T.o.v. andere lokale besturen gelijkaardige of iets betere waarderingen bij elk van deze kwaliteitsstellingen



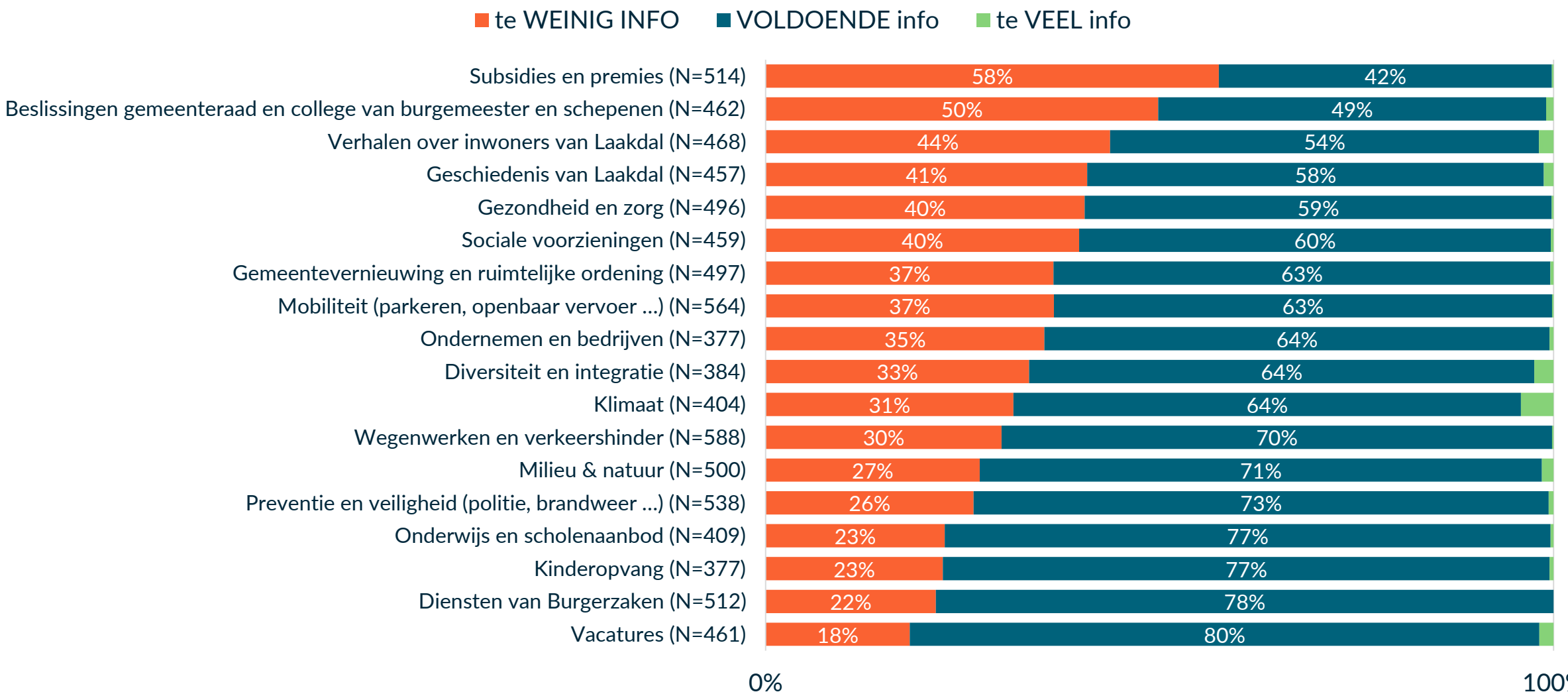
# % INWONERS DAT POSITIEVE WAARDERING HEEFT VAN DE GEMEENTELIJKE COMMUNICATIE



# 07 – Informatienoden en beleving

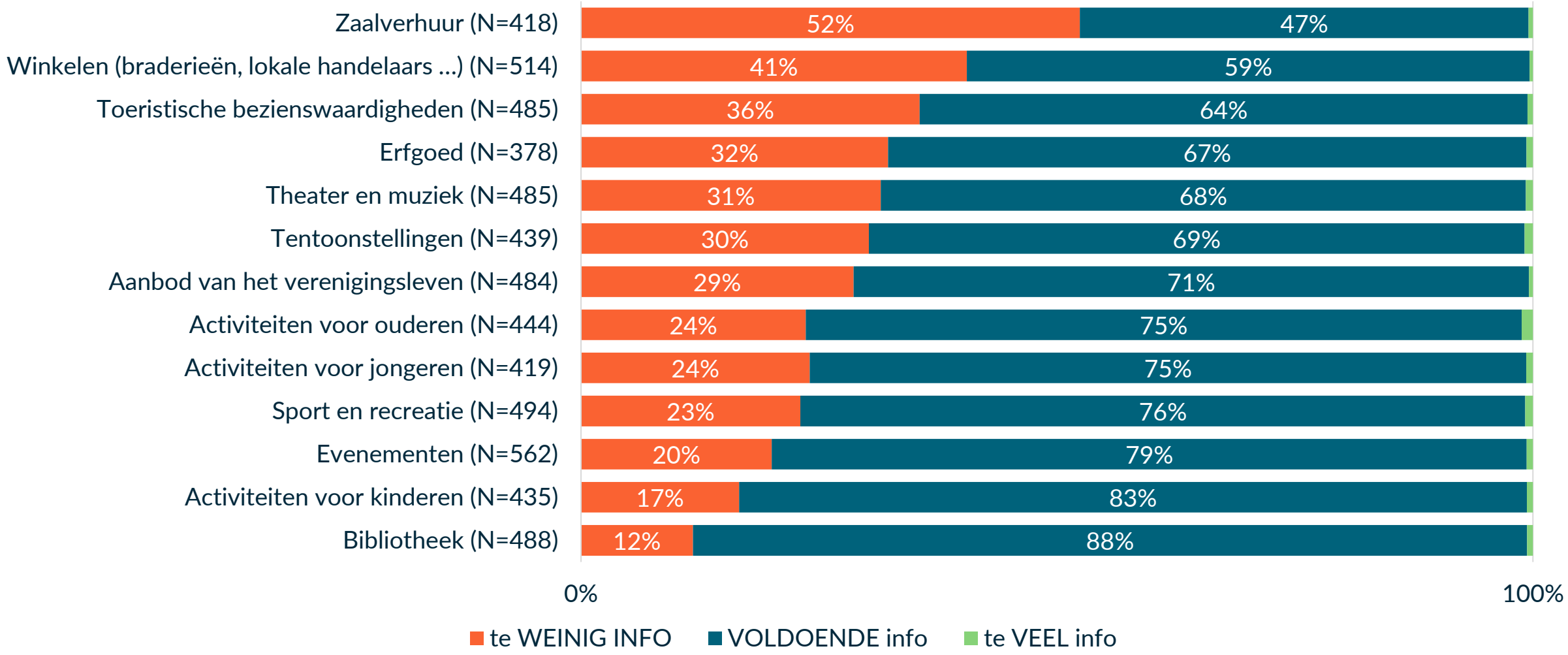
Hoogopgeleiden hebben meer behoefte aan informatie over ondernemen en bedrijven, en mannen over beslissingen en geschiedenis.

## Informatienoden



# 07 – INFORMATIENODEN EN BELEVING

## INFORMATIENODEN – VRIJE TIJD



# 07 – Informatienoden en beleving

## Imago / beleving van Laakdal

| | gem.score | |
|---|---|---|
| onbereikbaar | 1,47 | bereikbaar |
| kindonvriendelijk | 1,29 | kindvriendelijk |
| asociaal | 1,17 | sociaal |
| grijs | 1,17 | groen |
| weinig gastvrij | 1,13 | gastvrij |
| ongezellig | 1,1 | gezellig |
| vuil | 1,1 | proper |
| onveilig | 1,07 | veilig |
| seniorenonvriendelijk | 1,06 | seniorenvriendelijk |
| milieuonvriendelijk | 1,03 | milieuvriendelijk |
| druk | 1,01 | rustig |
| saai | 0,9 | levendig |
| ouderwets | 0,74 | modern |
| plek | 0,68 | plek met veel vrijetijdsaanbod |
| Verkeersonveilig | 0,57 | verkeersveilig |
| niet goed om te winkelen | 0,07 | goed om te winkelen |

Betreft niet de communicatie. Dit gaat over de totaalbeleving van Laakdal als gemeente om in te wonen.

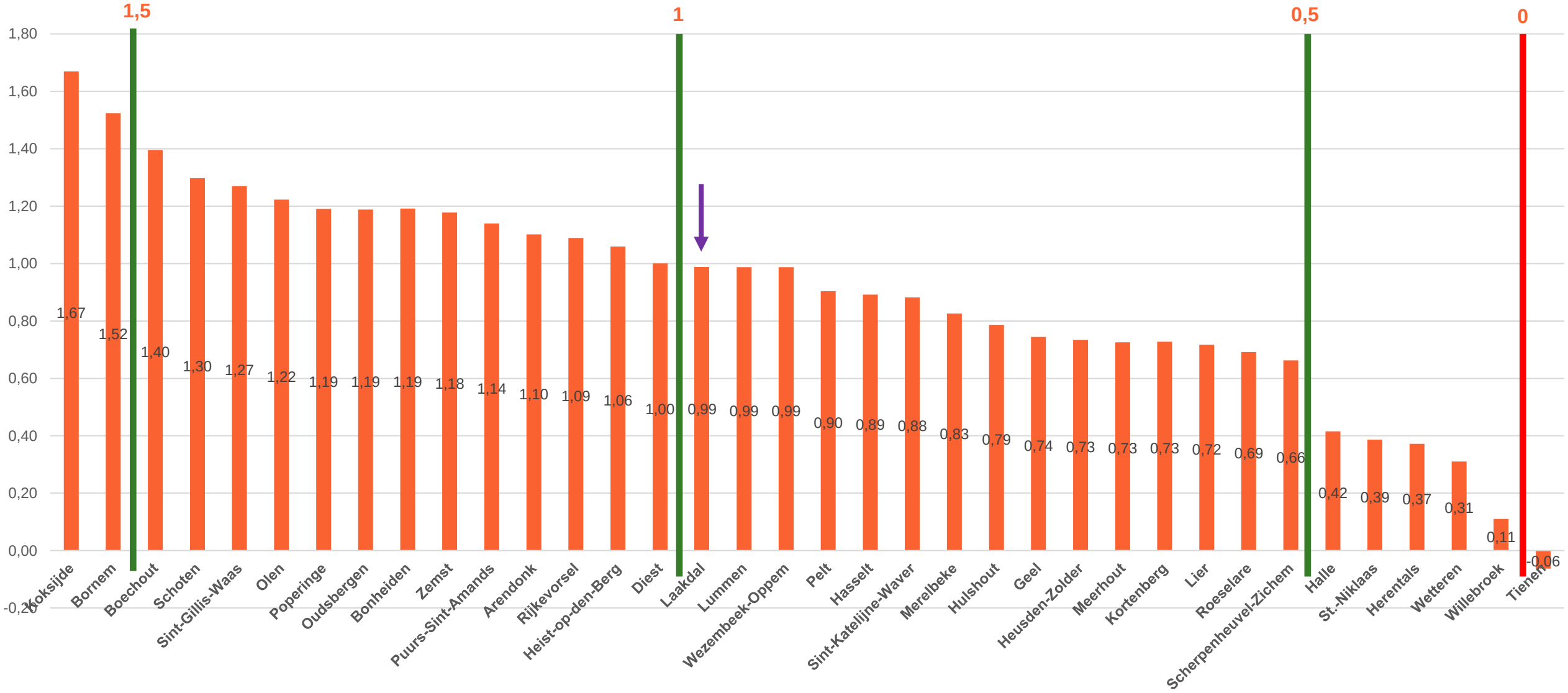
Scores tussen -3 (= negatief) en 3 (= positief).
0 is het midden.

Scores zijn gemiddeld of iets hoger dan de benchmarkcijfers. Behalve: lage (maar geen laagste) score voor ‘goed om winkelen’.

# 07 – Informatienoden en beleving

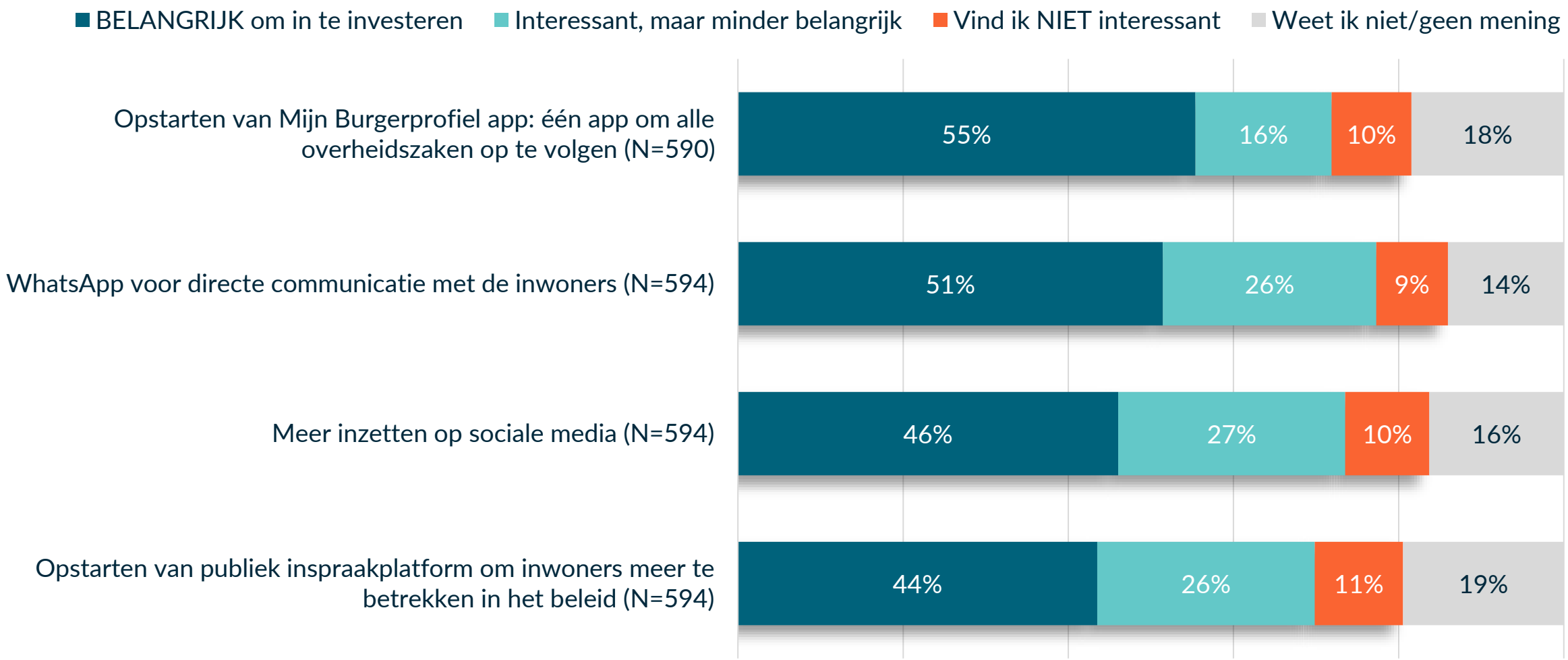
## Benchmark: gemiddelde imagoscores

Scores tussen -3 (= negatief)
en 3 (= positief).
0 is het midden.



# 07 – Informatienoden en beleving

## Gewenste investeringen



# 08 – Conclusies en aanbevelingen

# 07 – Conclusies en aanbevelingen

## Algemene conclusie

- 1. **Grote respons** geeft aanleiding tot representatieve resultaten (668 deelnemers, waarvan 607 volledig ingevuld), met evenwichtige verdeling over de bevolking.
- 2. De gemeente krijgt van haar inwoners een **goed communicatierapport**:
  - Een zeer positieve waardering van de onthaalkanalen en van de gedrukte en digitale kanalen van de gemeente.
  - Een positief rapport voor de totaalbeleving van de communicatie: 71% van de inwoners heeft een positieve waardering van de gemeentelijke communicatie.

# 07 –AANBEVELINGEN

De gemeente heeft een goed communicatierapport.
Er zijn enkele aandachtspunten om de communicatie even goed te houden of nog beter te maken:

- 1. Het onthaal wordt zeer goed gewaardeerd, *al blijven er uitzonderingen*. Blijf aandacht besteden aan een kwaliteitsvol, vriendelijk onthaal via de verschillende kanalen.

- 2. Ook de gedrukte en digitale kanalen van de gemeenten hebben een goed bereik, en krijgen mooie punten van de inwoners. Het is belangrijk om te blijven investeren in deze gemeentelijke communicatie.

- 3. Blijf inzetten op de mix van digitale, papieren en mondelinge kanalen. De inwoners gebruiken de drie types kanalen door elkaar.

- 4. 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. Dat geldt in het bijzonder voor de digitale nieuwsbrief.

- 5. Gezien veel -vaak ook jongere- inwoners Instagram gebruiken (en dit aantal nog toeneemt) is het aangewezen om een gemeentelijke Instagrampagina te starten.

- .../...

- .../...
- 5. Ouderen vrezen het verdwijnen van de gedrukte kanalen. Extra initiatieven zijn wenselijk m.b.t. inclusieve communicatie met / bijblijven 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... .
- 6. Bij inspraakprocessen: ontwikkel (nog) meer aandacht voor verwachtingsmanagement, een kwaliteitsvolle aanpak en flankerende communicatie voor, tijdens en na de inspraakmomenten.
- 7. De jongste doelgroepen (-30 jaar) weten nog niet goed wat de gemeente te bieden heeft en waar die informatie te vinden. Te overwegen: communicatieactie naar jongeren die het ouderlijk nest verlaten, en zelfstandig in de gemeente blijven wonen.
- .../...

- .../...

- 8. Het blijft de moeite om goede perscontacten te onderhouden, mits het besef dat de pers minder inwoners bereikt dan de gemeente met haar eigen kanalen.

- 9. Specifiek voor urgente communicatie: De meerderheid van de inwoners verkiest daartoe sms via BE-Alert => blijf de bevolking stelselmatig stimuleren om zich te registreren op BE-Alert.

- 10. Hou zo veel mogelijk rekening met de prioritaire informatienoden van de inwoners. Bovenaan het lijstje staat meer info over:
  - subsidies en premies
  - beslissingen gemeenteraad en college
  - verhalen over inwoners van Laakdal
  - gezondheidszorg
  - sociale voorzieningen
  - zaalverhuur
  - winkelen

- 11. Als prioritair initiatief voor de toekomst vragen de inwoners :
  - De opstart van de MijnBurger-profiel app
  - het gebruik van WhatsApp voor directe communicatie met burgers

- 12. Publiceer de belangrijkste bevindingen van de enquête in het infomagazine.

# COMMUNICATIEMONITOR GEMEENTE LAAKDAL

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