

Ieder z'n eigen voorkeur Deze middelen hebben we ingezet

- Website
- Facebook
- Twitter
- Huis-aan-huiskrant
- Lokale kranten
- Videoboodschappen
- Digitale nieuwsbrieven
- E-mails en brieven
- Digitale informatieborden bij invalswegen
- Abri's bij bushaltes
- Lokale omroep

In een tweewekelijkse column in de huis-aan-huiskrant praatte burgemeester Rob Bats de lezer bij over de coronamaatregelen



Vanaf 31 maart maakte het 'coronanieuws' wekelijks onderdeel uit van de gemeentelijke informatiepagina in de huis-aan-huiskrant

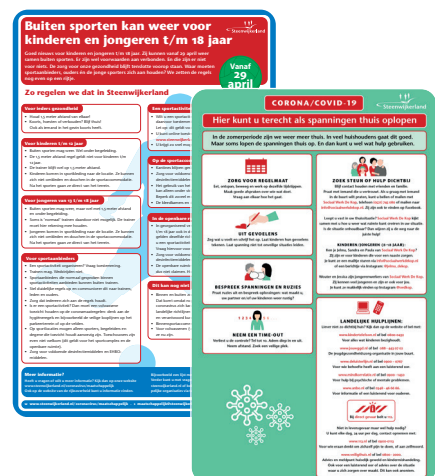


Wel zo toegankelijk Vragen? Zo waren we te bereiken

- Telefonisch
- Via social media en website
- Persoonlijk in het gemeentehuis
- Via e-mail en e-formulier
- Per 'kerende' post

Beeld zegt meer dan 1000 woorden

Waarom ingewikkeld doen als het makkelijk kan? Met dat in ons achterhoofd hebben we regelmatig gekozen voor een infographic (een beeldend overzicht) in plaats van langdradige teksten. Helder communiceren noemen we dat.



Hart onder de riem

Met beide benen in de samenleving. Weten wat er leeft en speelt. Met een aantal collectieve acties stak het college van B&W inwoners en ondernemers een hart onder de riem.

Bron van informatie: de website

Eén plek waar alle informatie samenkomt. Die ultieme bron is de gemeentelijke website. Overzichtelijk onderverdeeld in thema's zodat iedereen snel bij de informatie komt die hij of zij nodig heeft. Of dat nu nieuws over de actuele situatie is, landelijke en lokale maatregelen, noodpakketten of andere regelingen.

Mobile first?

Gebruiken we onze mobiele telefoon om te zoeken naar gemeentelijke info over corona? Of zitten we toch liever achter onze pc? Het spant erom want 50,1% kiest voor de mobiel tegenover 43,7% pc-ers. 6,3% pakt liever de tablet.

AANZIENLIJKE STIJGING

Aantal hits op onze website in deze periode
in 2020: 1.102.960

Aantal hits op onze website in deze periode
in 2019: 815.282



Hoe worden we gevonden?

830.073
unieke paginabezoeken
vorig jaar: 578.688

2.20 min.
gemiddelde tijd per sessie
vorig jaar: 2.10 min.

Meestbezochte pagina's over het coronavirus

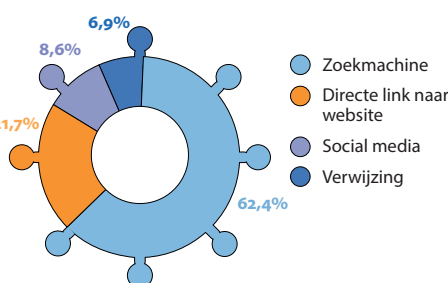
- 1 Coronavirus
- 2 Coronavirus: gemeente
- 3 Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers
- 4 Coronavirus: informatie voor ondernemers
- 5 Vragen en antwoorden over het coronavirus: toerisme, recreatie en horeca
- 6 Regelingen voor ondernemers
- 7 Coronabesmetting in Steenwijkerland
- 8 Noodloket voor ondernemers Steenwijkerland
- 9 Vragen en antwoorden over het coronavirus
- 10 Coronavirus: Rijksoverheid

CORONAPAGINA'S AAN TOP

De pagina's met informatie over corona zijn goed gevonden. Gedurende de hele periode zochten bezoekers deze pagina's op.

Met 4179 lezers blijft het bericht over de eerste coronabesmetting in Steenwijkerland het meest gelezen persbericht

Manieren waarop bezoekers op steenwijkerland.nl komen



Met 'verwijzing' bedoelen we bezoekers die via een link op onze website terecht zijn gekomen.

Communiceren in coronatijd



PERIODE MAART – DECEMBER 2020

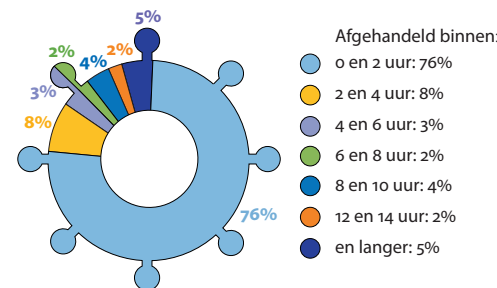
Terugkijkend op 2020 is één ding zeker: corona beheerste het nieuws.

Landelijke persconferenties, televisie- en radiospot, advertenties in kranten, posts op social media. Via allerlei kanalen communiceerde de overheid over het coronavirus en de genomen maatregelen. Ook als gemeente hadden we daar een fikse rol in. Dit overzicht geeft een beeld van onze communicatie in coronatijd. Hoe hebben we dat aangepakt? En hoe werden we gevonden?

Social media: kort en bondig

1.411 berichten via social media

Naast de mensen die het internet afstruinen voor informatie, zijn er natuurlijk ook die daarvoor de sociale media gebruiken. Daarom hebben we in de afgelopen coronamaanden veelvuldig gebruikgemaakt van Twitter en Facebook. Bijna 1.411 berichten – met een gemiddelde van ruim 5 per dag – gingen 'de deur uit'. Reacties op binnengekomen vragen zijn in dit aantal niet meegenomen. We kregen 2.334 berichten binnen. Hoe snel handelden we die vragen af?



Veruit de meeste berichten zijn binnen 4 uur afgehandeld. Soms liet een antwoord langer op zich wachten. Een enkele keer was het weekend spelbreker en soms was er net wat meer tijd nodig om tot een goed antwoord te komen.

FILMPJES

Naast Twitter en Facebook is ook YouTube ingezet om de boodschap te verspreiden. De afgelopen maanden zijn, enkele keren met de kinderborgemeester, 9 filmpjes opgenomen en online gezet.

TOPICS OP FACEBOOK

- Ook tijdens Sint Maarten gelden de coronamaatregelen (**13.947 keer bekeken**)
- Maatregelen om afstand te houden op Steenwijkerlandse fietspaden (13.126 keer bekeken)
- Nieuwe maatregelen tegen het coronavirus vanaf 29 april, gedeeld bericht Rijksoverheid (10.511 keer bekeken)
- Vaarverbod voor Giethoorn en omgeving tijdens Hemelvaart (10.348 keer bekeken)
- Vanwege corona afgelaste evenementen (9.953 keer bekeken)

TOPICS OP TWITTER

- Steenwijkerland maakt zich klaar voor recreatie op 1,5 meter (3.704 keer bekeken)
- Maatregelen om in ons gebied veilig te kunnen fietsen (2.897 keer bekeken)
- Digitale nieuwsbrief over 'buitensporten kan weer' (2.887 keer bekeken)
- 'De ruimte die we hebben gekregen is niet vrijblijvend', geretweet bericht Veiligheidsregio IJsselland (2.860 keer bekeken)
- Fietsverbod op smalle paden in Giethoorn (2.454 keer bekeken)

Bellen mag ook

Even bellen met de gemeente. Wel zo makkelijk dachten een flink aantal inwoners en ondernemers. Aan de hand van vraag- en antwoordlijsten konden veel telefoontjes meteen worden afgehandeld. Voor wie meer wilde weten over de noodkinderopvang of het noodloket voor ondernemers was in het keuzemenu de mogelijkheid om rechtstreeks met de backoffice te worden doorgeschakeld. In de loop van de maand juni zijn de keuzemenu's eraf gehaald en gingen we weer over op 'normaal'.

Totaal aantal telefoontjes in 2020: 55.855

in 2019: 47.628
Een stijging van 17,3%

85% van de telefoontjes werd binnen 30 seconden opgenomen (in 2019 lag dat percentage op 76%)

Interne communicatie

Zoveel mogelijk thuiswerken betekent ook: minder persoonlijk contact, geen overleg op de 'werkvloer' en geen informatie 'uit de wandelgangen'. Hoe zorg je dan dat iedereen toch op de hoogte blijft? Door digitale interne updates, soms met een videoboodschap van gemeentesecretaris Judith de Groot. In totaal zijn er in de afgelopen periode zo'n **60 updates** gemaakt.

Roadmap

De Steenwijkerlandse Roadmap die is gemaakt biedt medewerkers houvast. Wat kan er in welke fase van de coronacrisis? Eén ding bleef in elke fase gelijk: thuiswerken!

