

Ieder z'n eigen voorkeur Deze middelen hebben we ingezet

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

'Burgemeester Rob Bats vertelde de afgelopen weken op de zaterdagochtend het laatste coronanieuws tijdens het programma Kopwijzer van RTV Slos'



'Vanaf 31 maart t/m 30 juni maakte het 'coronanieuws' wekelijks onderdeel uit van de gemeentelijke informatie-pagina in de huis-aan-huis krant'



Communiceren in coronatijd



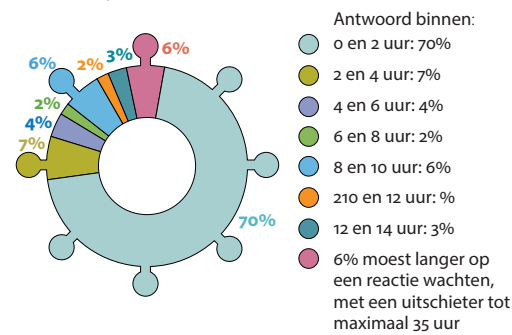
PERIODE MAART – JUNI 2020

Wat communiceren we en hoe doen we dat? Hoe zorgen we ervoor dat onze boodschap zoveel mogelijk mensen bereikt? Hoe houden we het voor iedereen begrijpelijk? Natuurlijk stellen we ons deze vragen continu. En dus ook in een tijd waarin je te maken hebt met het coronavirus en de maatregelen daartegen. De afgelopen weken waren er uiteraard de landelijke persconferenties, televisie- en radiosspots, advertenties en posts op social media. Maar daarnaast lag er een schone taak voor de gemeente om eigen inwoners en ondernemers te informeren. Hoe hebben we dat aangepakt? En hoe ging dat? Daar kunnen we heel wat pagina's mee vullen. Liever doen we het in één overzicht. Wel zo duidelijk.

Social media: kort en bondig

230 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 coronaweek veelvuldig gebruikgemaakt van Twitter en Facebook. Bijna 230 berichten – met een gemiddelde van ruim 2 per dag – gingen 'de deur uit'. Reacties op binnengekomen vragen zijn in dit aantal niet meegenomen. Hoe snel reageerden we daarop?



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.

GOED BEKEKEN

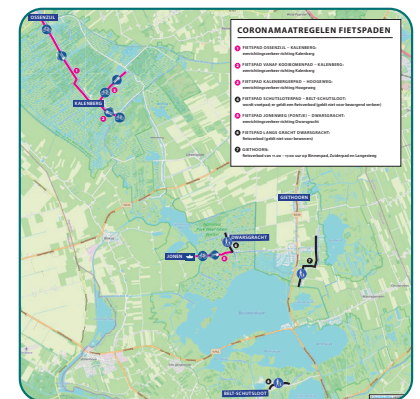
De videoboodschappen van burgemeester Rob Bats deden het goed op social media. Gemiddeld trokken de filmpjes zo'n 1.400 kijkers. Regelrechte uitschieter was de boodschap die hij op **Koningsdag** uitsprak. **Dat filmpje werd 6.513 keer bekeken.** Ook de videoboodschap die samen met de kinderborgemeester was opgenomen had met 2.120 kijkers een groot bereik.

TOPICS OP FACEBOOK

- **Vaarverbod** voor Giethoorn en omgeving tijdens Hemelvaart (**10.348 keer bekeken**)
- Maatregelen om drukte in Giethoorn te reguleren (10.304 keer bekeken)
- Vanwege corona afgelaste evenementen (9.953 keer bekeken)
- Buurtinitiatieven in coronatijd (5.631 keer bekeken)
- Vragen en antwoorden over recreatie en toerisme (4.279 keer bekeken)

TOPICS OP TWITTER

- Steenwijkerland maakt zich klaar voor recreatie op **1,5 meter** (**3.704 keer bekeken**)
- Digitale nieuwsbrief over 'buitensporten kan weer' (2.887 keer bekeken)
- Fietsverbod op smalle paden in Giethoorn (2.454 keer bekeken)
- Afstand houden op Steenwijkerlandse fietspaden (2.297 keer bekeken)
- Maatregelen om drukte in Giethoorn te reguleren (1.505 keer bekeken)

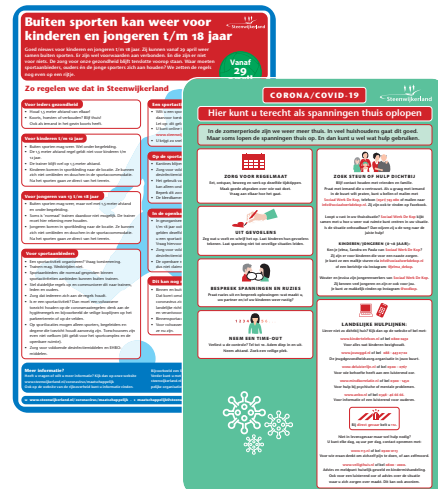


Wel zo toegankelijk Vragen? Zo waren we te bereiken

- 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.



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% kiest voor de mobiel tegenover 45% pc-ers. 5% pakt liever de tablet.

Hoe worden we gevonden?

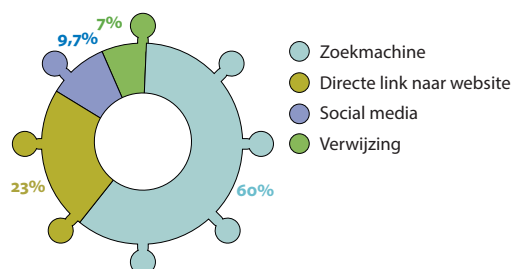
359.003 unieke paginabezoeken
vorig jaar: 221.715

2.38 min. gemiddelde tijd per sessie
vorig jaar: 2.15 min.

Meestbezochte pagina's over het coronavirus

- 1 Coronavirus: gemeente
- 2 Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo)
- 3 Informatie voor ondernemers
- 4 Coronabesmetting in Steenwijkerland
- 5 Noodloket voor ondernemers
- 6 Vaarverbod Giethoorn
- 7 Regelingen voor ondernemers
- 8 Vragen en antwoorden over het coronavirus
- 9 Coronavirus: Rijksoverheid
- 10 Informatie voor maatschappelijke organisaties

Manieren waarop bezoekers op steenwijkerland.nl komen



Gewoon in Google zoeken naar gemeentelijke informatie over corona. Dat blijkt de meerderheid van de bezoekers van onze website te doen en kennelijk lukt dat gezien het percentage van zo'n 60% goed. 23% komt rechtstreeks naar onze pagina's. Niet onlogisch als je bedenkt dat we de url www.steenwijkerland.nl/corona op vrijwel elke uiting hebben genoemd. De overige bezoekers kwamen er via links op social media en in digitale nieuwsbrieven.

CORONAPAGINA'S AAN TOP

De pagina's met informatie over corona zijn **74.134 keer bezocht**. Daarmee staan deze pagina's op een zame hoogte als het gaat om de hoogste bezoekersaantallen.

VEEL BELANGSTELLING VOOR TOZO-FORMULIER

Veel vraag was er naar het formulier waarop ondernemers konden aangeven gebruik te willen maken van de Tozo-regeling. Het formulier werd 2738 keer aangeklikt, wat overigens niet meteen betekent dat het ook is aangevraagd.

'Met 4120 lezers het meest gelezen persbericht? Het bericht over de eerste coronabesmetting in Steenwijkerland...'



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.

'83% van de telefoontjes werd binnen 30 seconden opgenomen (dat percentage ligt 10% hoger dan in 2019)'

Totaal aantal telefoontjes in 2020: 23.367

in 2019: 21.321
Een stijging van 9,5%

Van deze 23.367 telefoontjes hadden er **5.150 betrekking op corona (22%)**

Via het keuzemenu waren er:

210 gesprekken voor noodkinderopvang

970 gesprekken voor het noodloket voor ondernemers

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 **45 updates** gemaakt.

