

COMMUNICATIEMONITOR STAD HALLE

SEPTEMBER 2022

Eric Goubin, Michelle Lenaerts en Janet Takens

RESEARCH
@THOMAS MORE

01 – SITUERING VAN HET ONDERZOEK

Communicatiemonitor = gestandaardiseerde publieksenquête over bereik & waardering van stedelijke & gemeentelijke communicatie

Sinds 2016 metingen in 30 steden en gemeenten:

Arendonk	Koksijde	Roeselare	Willebroek
Bonheiden	Kortenberg	Scherpenheuvel-Zichem	Zemst
Bornem	Lier	Schoten	
Diest	Lummen	Sint-Niklaas (2016 en 2019)	
Geel	Meerhout	St.-Gillis-Waas	
Halle (2019 en 2022)	Merelbeke	St.-Katelijne-Waver	
Hasselt	Olen	Tienen	
Heist-op-den-Berg	Oudsbergen	Wetteren	
Heusden-Zolder	Rijkevorsel	Wezembeek-Oppem	

01 – SITUERING VAN HET ONDERZOEK

WERKWIJZE



Kwantitatieve meting, waarbij we representativiteit nastreven

Mailing naar leden stadspanel Halle + Open oproep

Online én papier



+/- 15 minuten

Gesloten vragen
Likertschalen
Multiple Response
Semantische differentiaal



Algemene resultaten voor volledige steekproef

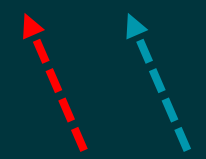
Vermelding van significante verschillen volgens doelgroep (*)

95% betrouwbaarheid en 4% foutenmarge

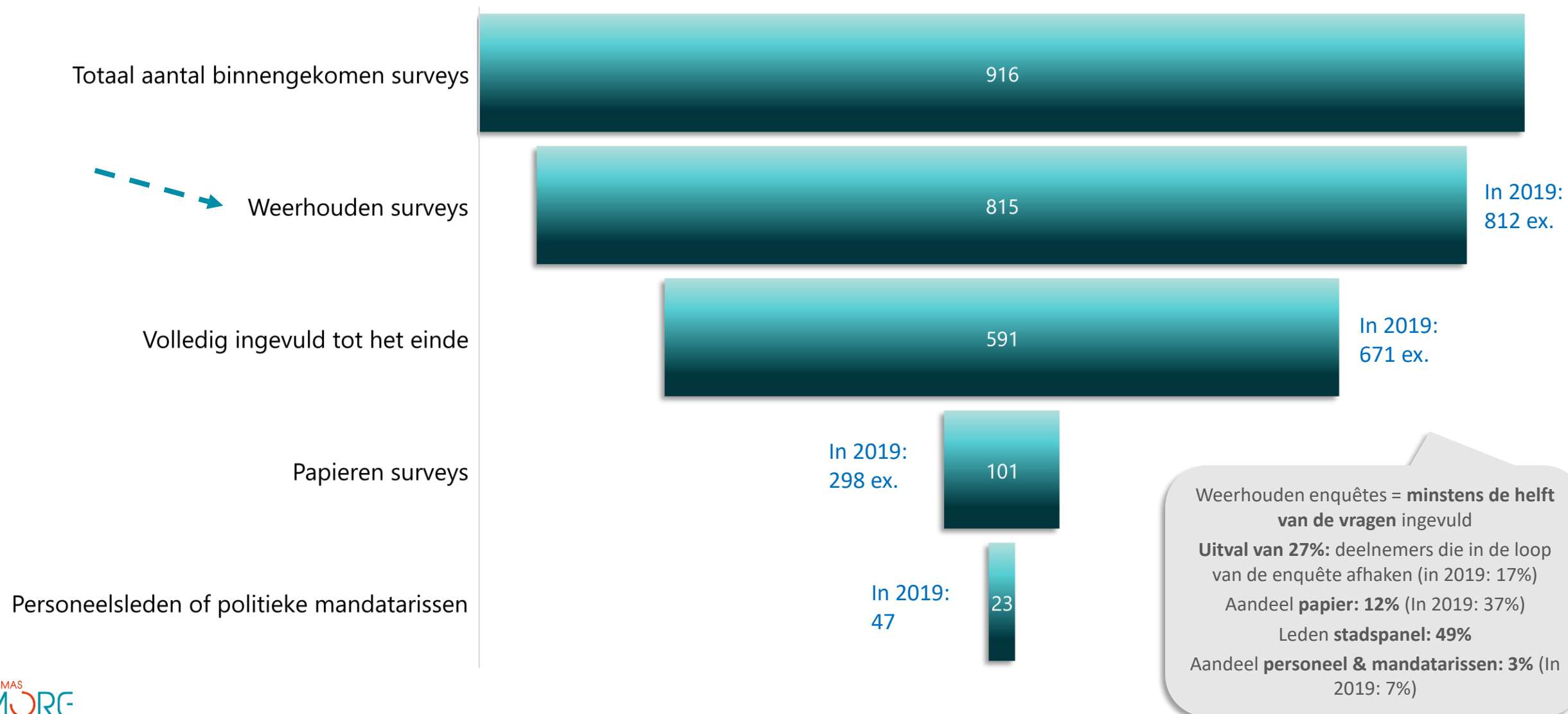


Blauwe pijlen wijzen op hoogste score in benchmark, rode pijlen op laagste score.

Indien stippellijn: dan bij top 5 hoogste of laagste scores.



01 – SITUERING VAN HET ONDERZOEK



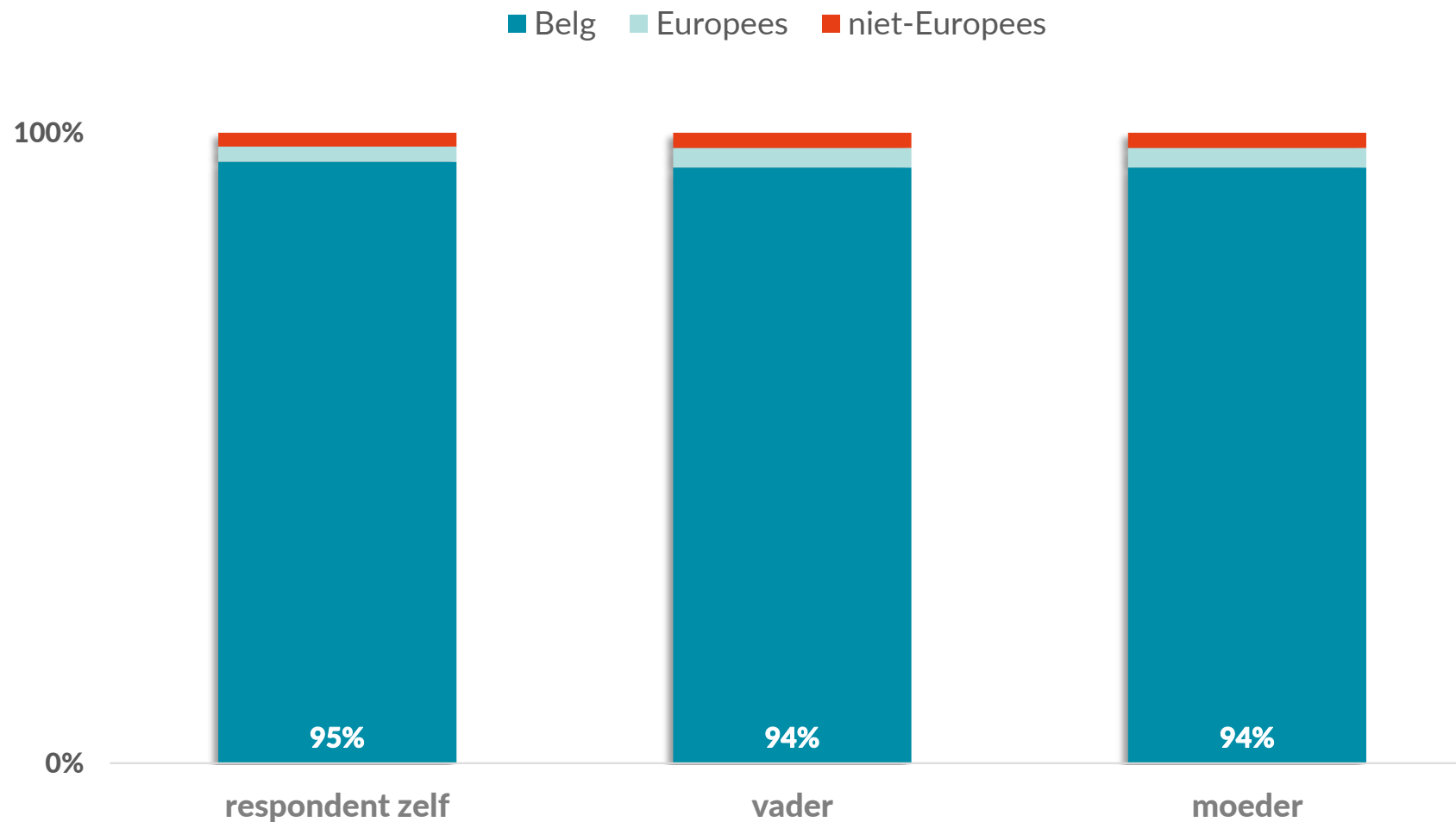
01 – SITUERING VAN HET ONDERZOEK

RESPONS

		#inwoners	#inws 18+	respons
2020	Koksijde	22094	19348	1165
2018	Schoten	34592	28090	985
2020-21	Geel	40741	32185	939
2016	Roeselare	60941	49183	848
2023	Halle 2022	40656	31646	815
2019	Halle 2019	39600	31176	812
2019	St.-Niklaas 2019	73700	61274	787
2020	Hasselt	78714	65333	711
2021	Merelbeke	24543	19285	710
2016	St.-Niklaas 2016	73700	61274	690
2020	Kortenberg	20408	16243	689
2019	Olen	12497	9926	674
2020	Rijkevorsel	11932	9723	669
2020	Heist-op-den-Berg	42950	35536	657
2021	Arendonk	13207	10354	629
2018	Bornem	21230	17420	620
2016	Lier	34400	29665	614
2021	Oudsbergen	23520	18581	595
2019	Tienen	34935	28508	588
2019	Scherpenheuvel-Zichem	23024	19270	561
2020	Zemst	23323	18553	553
2022	Meerhout	10300	8200	543
2016	Heusden-Zolder	33106	26521	512
2019	Sint-Katelijne-Waver	20786	16811	506
2017	Bonheiden	14826	12266	505
2019	Diest	23973	19915	504
2022	Wetteren	26206	20.684	503
2018	Lummen	14762	12200	488
2017	Willebroek	26082	20700	487
2018	Sint-Gillis-Waas	19252	15665	454
2022	Wezembeek-Oppem	14254	10658	416
	Gemiddeld	30782	25038	653

01 – SITUERING VAN HET ONDERZOEK

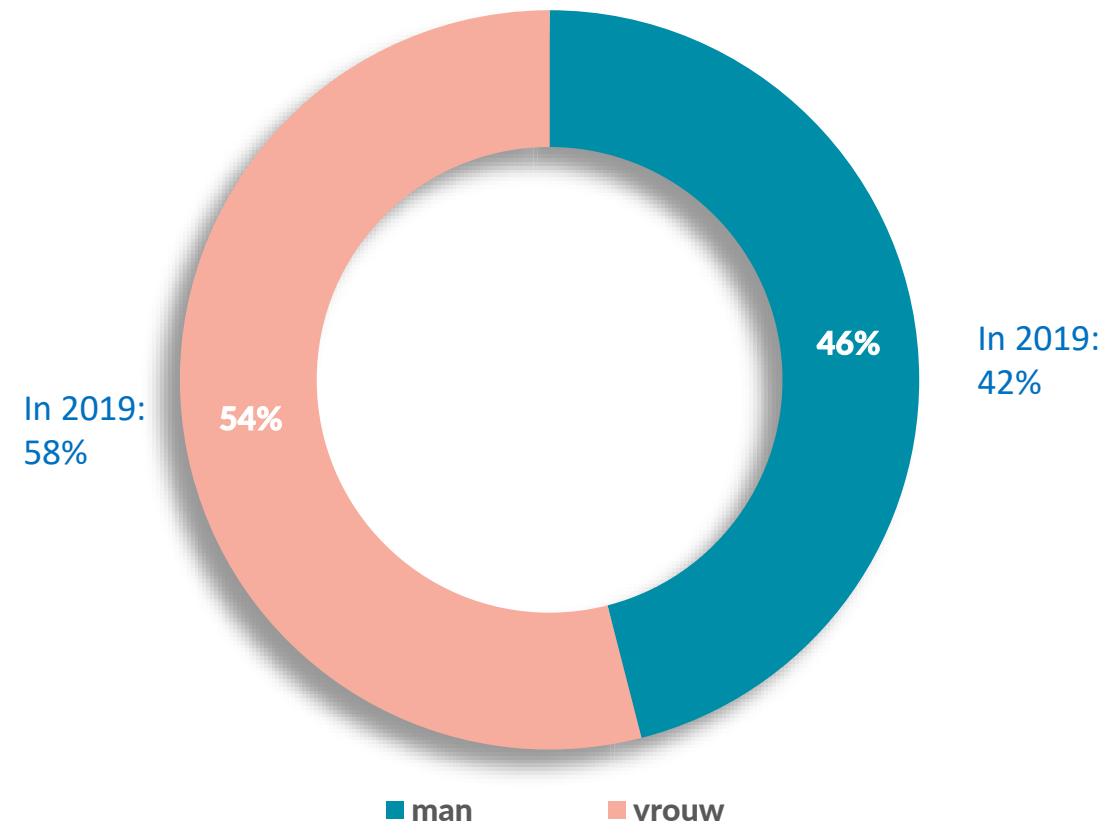
RESPONS VOLGENS NATIONALITEIT (N=587)



7% deelnemers met
buitenlandse roots
(2019: idem)

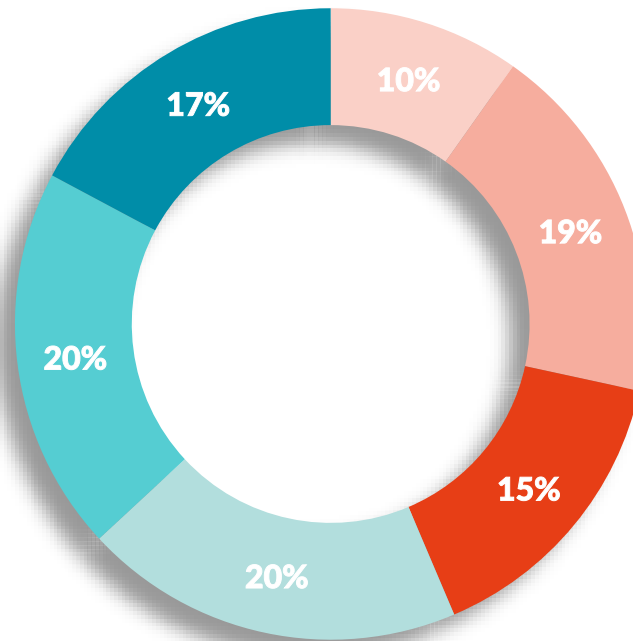
01 – SITUERING VAN HET ONDERZOEK

RESPONS VOLGENS GESLACHT (N=581)



01 – SITUERING VAN HET ONDERZOEK

RESPONS PER LEEFTIJDSCATEGORIE (N=581)



■ 30 jaar of jonger ■ 31-40 jaar ■ 41-50 jaar ■ 51-60 jaar ■ 61-70 jaar ■ 70+


Gemiddelde leeftijd:
53 jaar (2019: 50,5)

Man: 54 jaar
Vrouw: 52 jaar

Jongste : 17 jaar
Oudste : 94 jaar

**In 2019 gelijkaardige
respons, met
uitzondering van de
groep jonger dan 30:
17% in 2019)**


**Ter vergelijking:
officiële statistieken
voor Halle, Statbel
2021 (vanaf leeftijd 20 jaar) :**

20-29 jaar: 16%
30-39 jaar: 17,5%
40-49 jaar: 17%
50-59 jaar: 17%
60-69 jaar: 14%
70-79 jaar: 11%
80+ jaar: 7,5%

01 – SITUERING VAN HET ONDERZOEK

RESPONS PER OPLEIDINGSGRAAD (N=563)

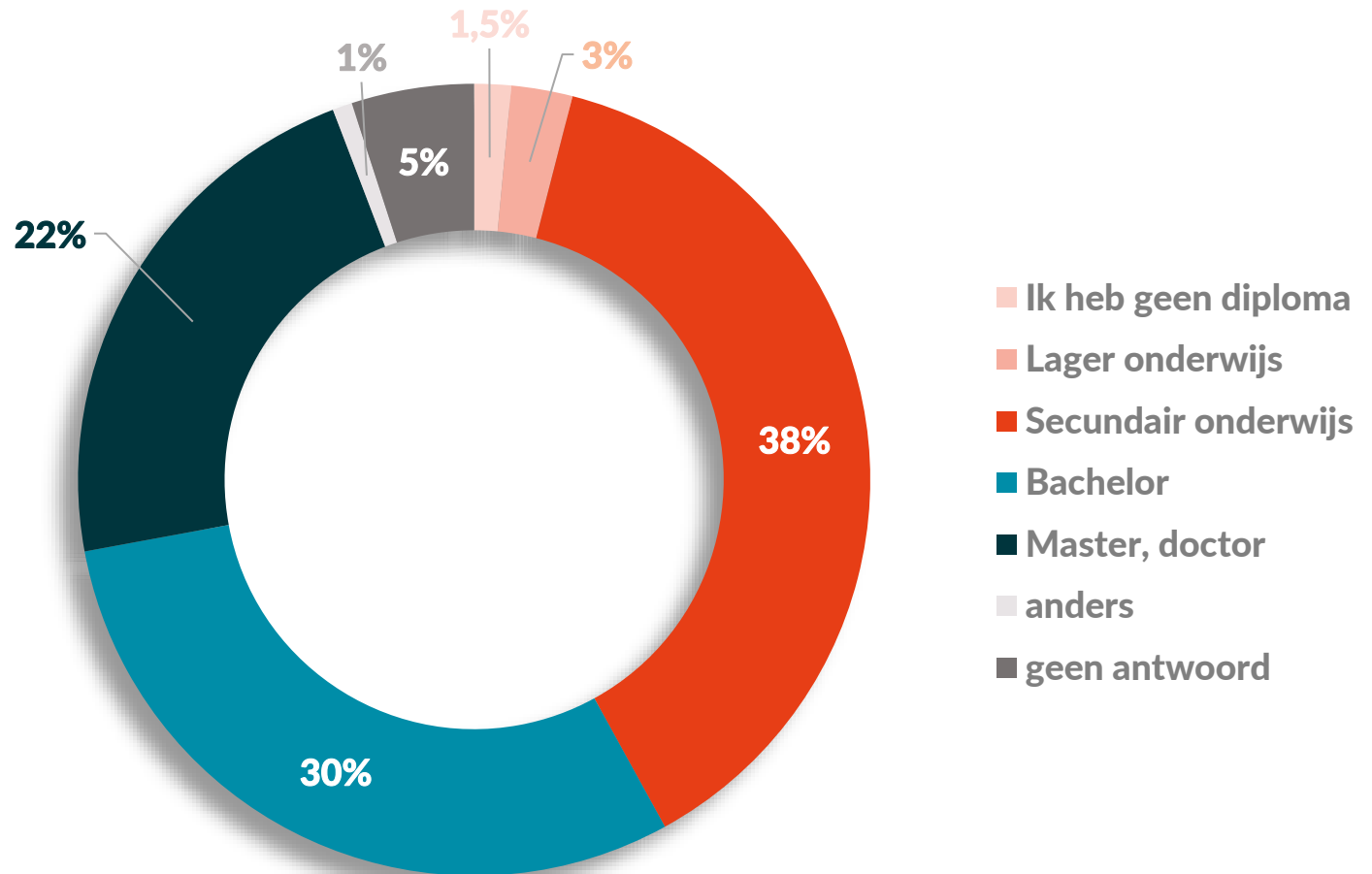


Kortgeschoolden:

✓ 44,6% vd steekproef
(2019: 51%)

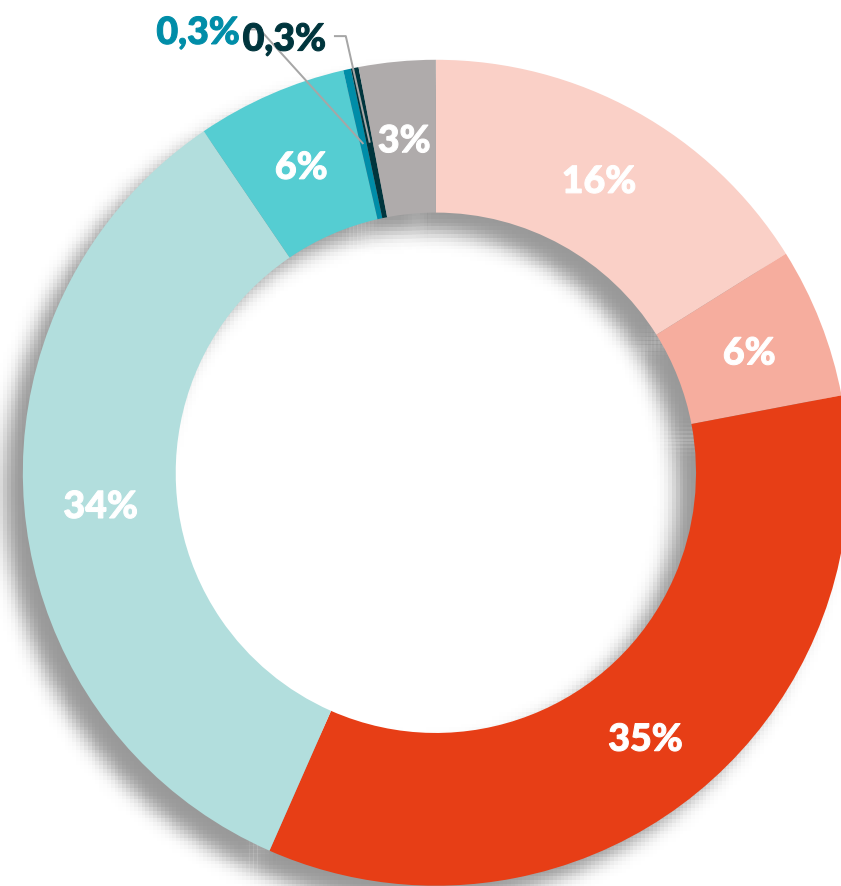
Hoger opgeleiden:

✓ 55,4% vd steekproef
(2019: 49%)



01 – SITUERING VAN HET ONDERZOEK

GEZINSSITUATIE (N=598)



- Alleenwonend zonder kinderen
- Alleenwonend met kinderen
- Samenwonend met partner, zonder kinderen
- Samenwonend met partner en kinderen
- Inwonend bij (groot)ouders of familie
- Inwonend bij vrienden
- Andere situatie
- geen antwoord

T.o.v. 2019: in
2022 meer
gezinnen met
kinderen

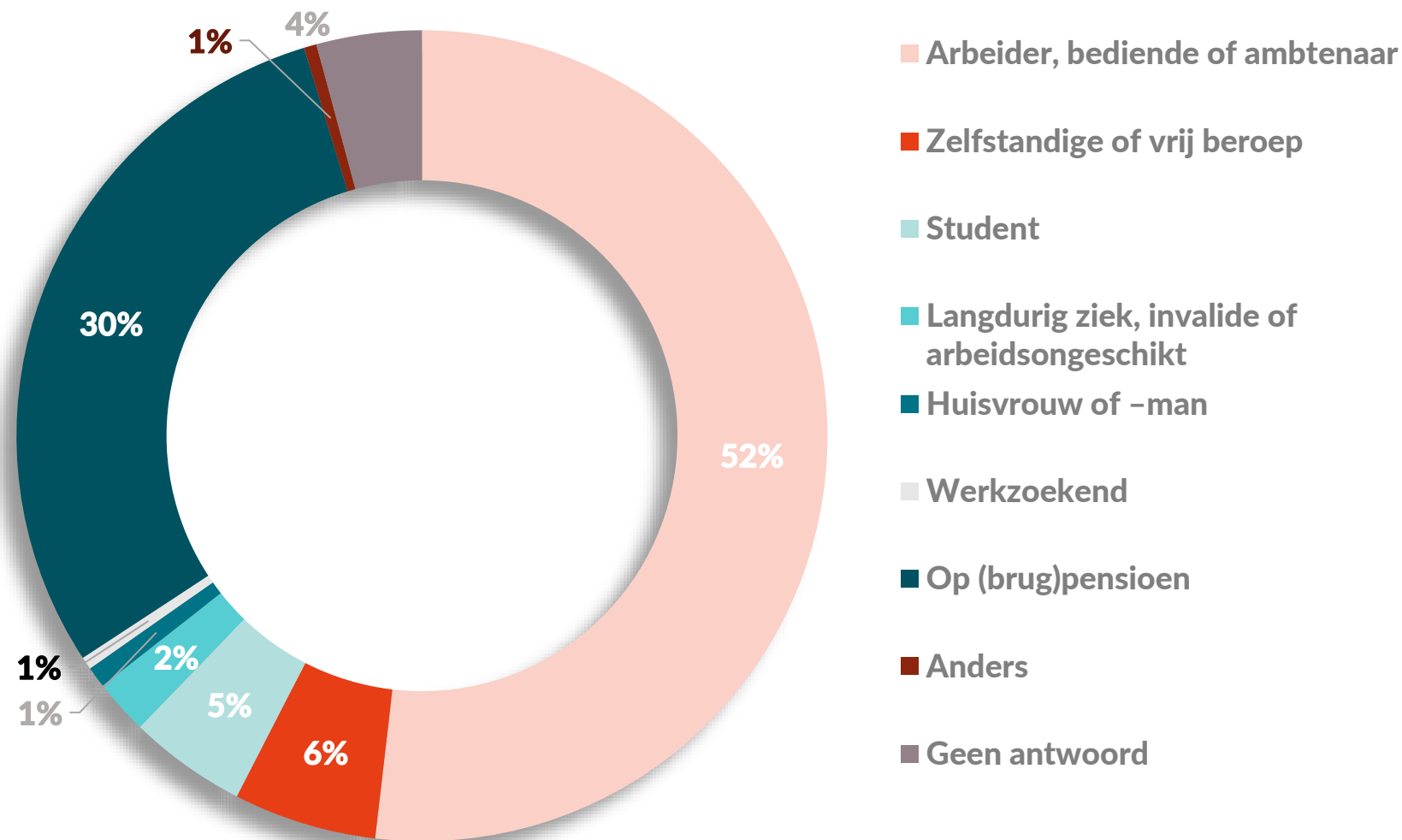
01 – SITUERING VAN HET ONDERZOEK



Beroepsactief: 58% (In 2019: 57%)

Niet-beroepsactief: 42%
(in 2019: 43%)

BEROEPSSITUATIE (N=596)

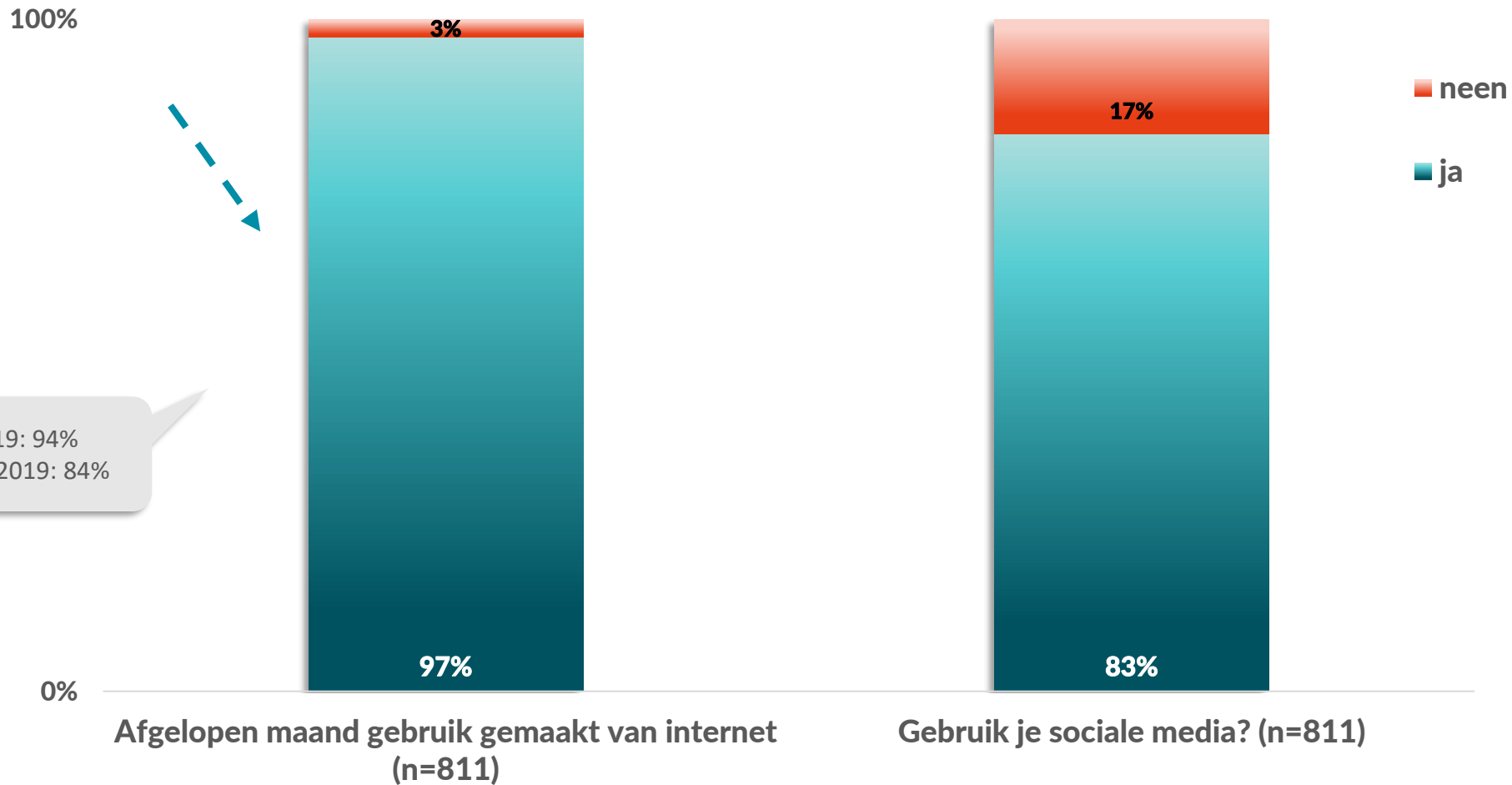


02 – De inwoners en hun mediagebruik

02 – DE INWONERS EN HUN MEDIAGEBRUIK

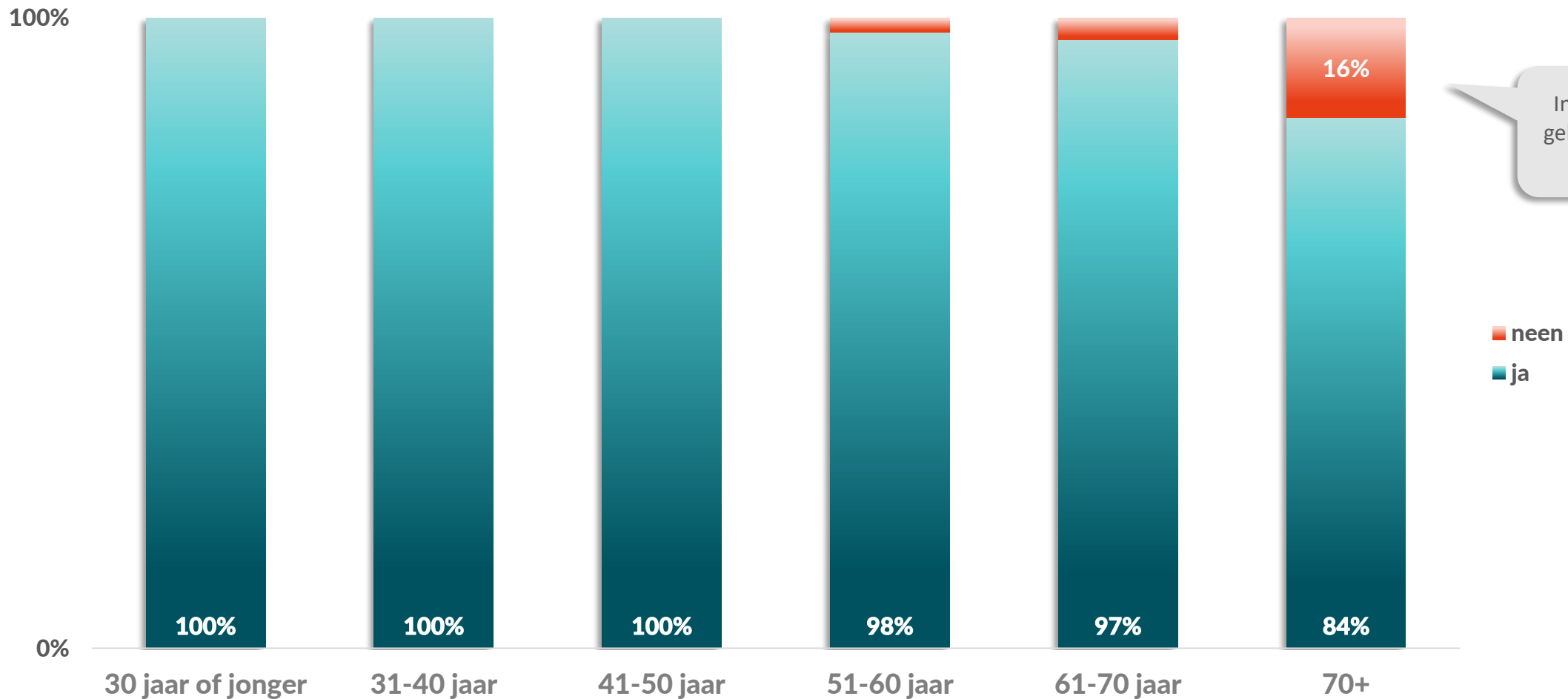
INTERNET EN SOCIALE MEDIA

Cijfers sluiten aan bij het
Vlaamse gemiddelde



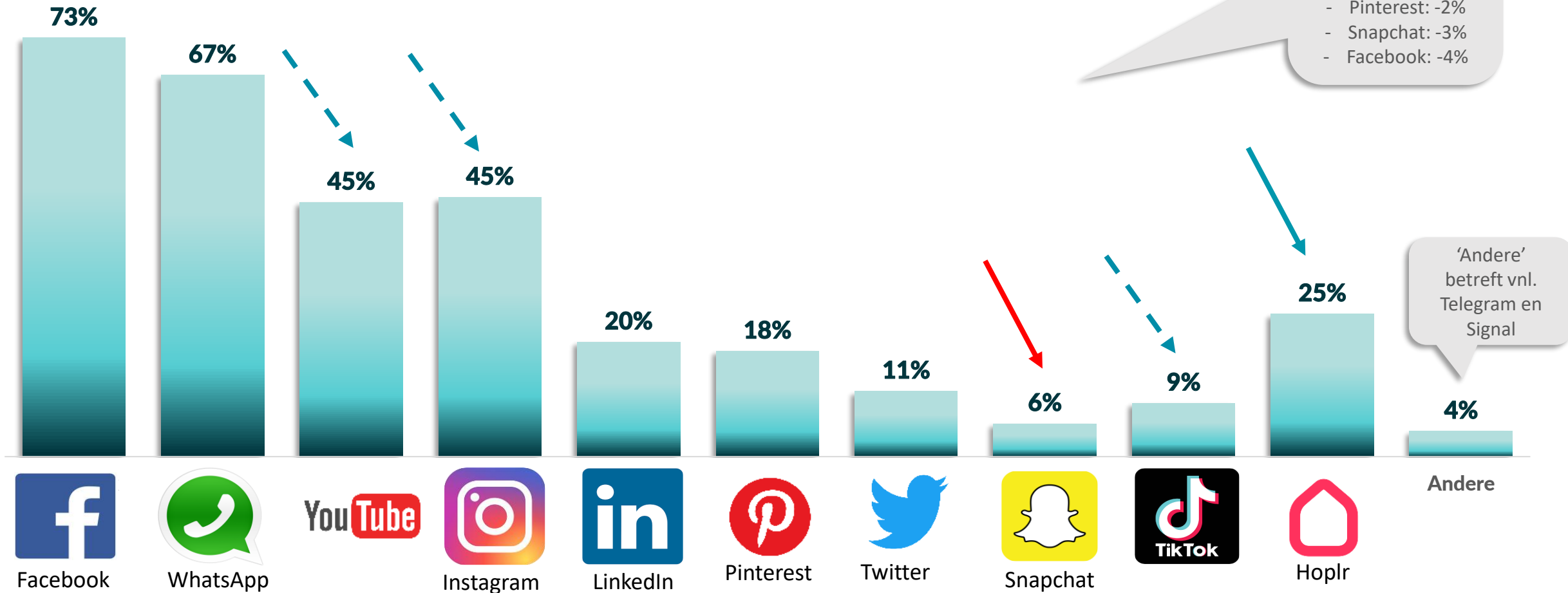
02 – DE INWONERS EN HUN MEDIAGEBRUIK

INTERNETGEBRUIK X LEEFTIJD (N=445)



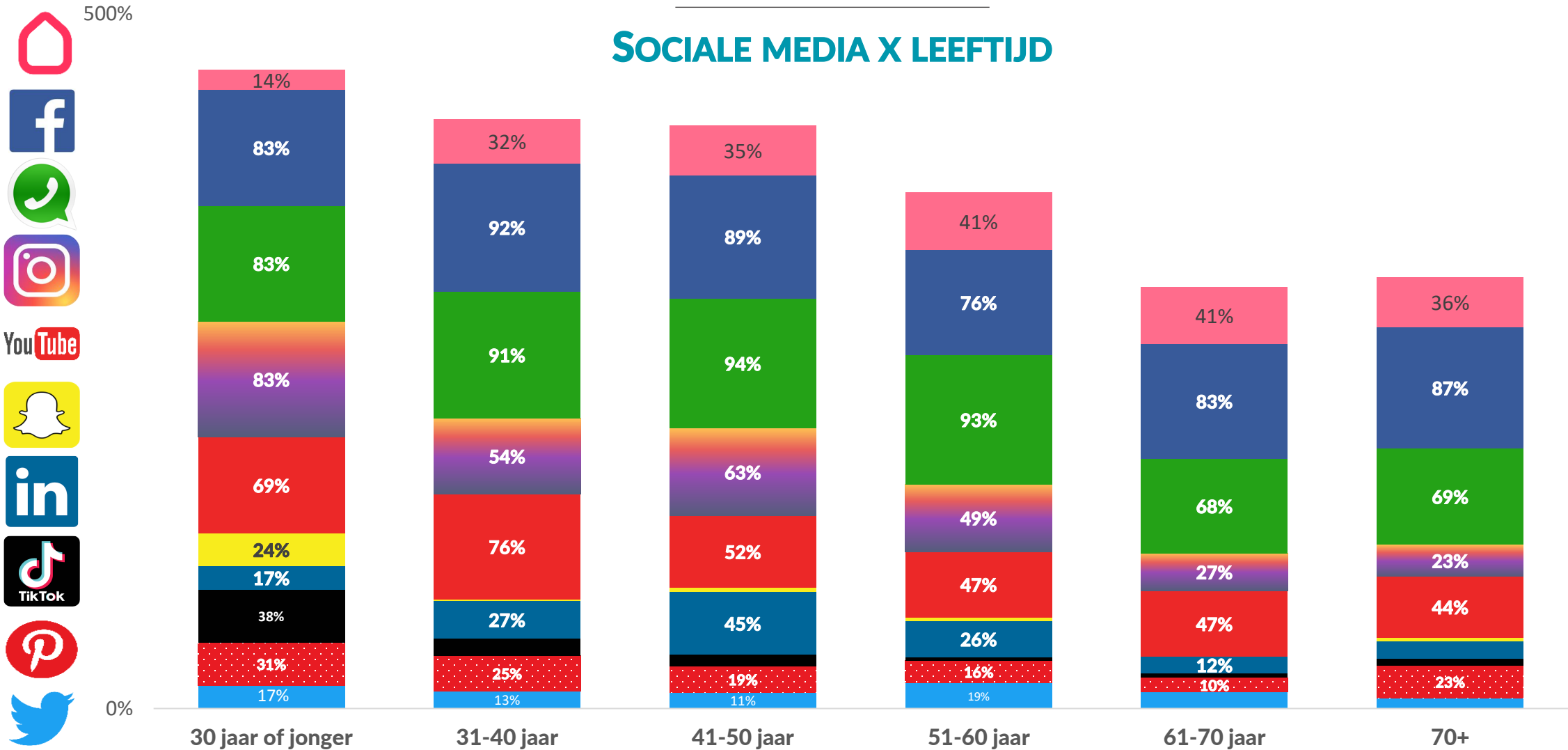
02 – DE INWONERS EN HUN MEDIAGEBRUIK

GEBRUIK SOCIALE MEDIA (MULTIPLE RESPONSE %, T.O.V. TOTALE STEEKPROEF - N=811)



02 – DE INWONERS EN HUN MEDIAGEBRUIK

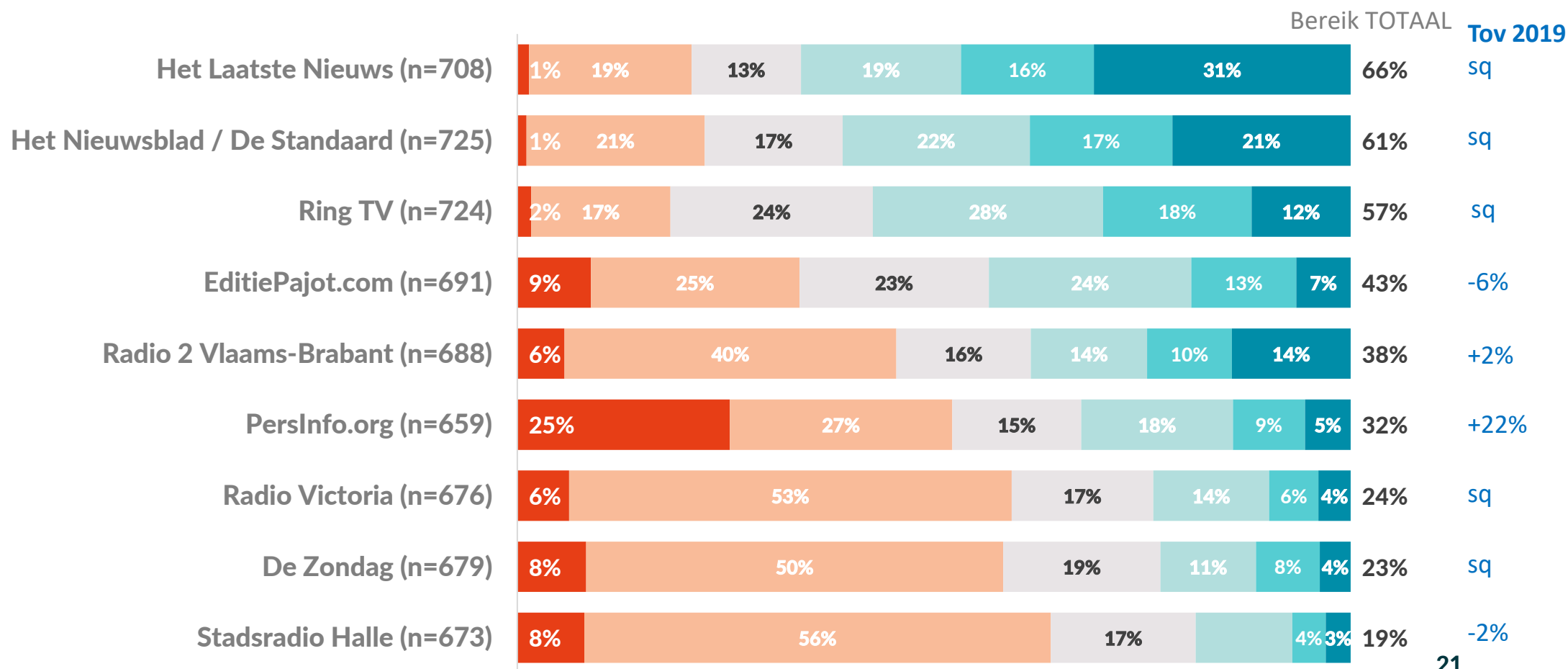
SOCIALE MEDIA X LEEFTIJD



02 – DE INWONERS EN HUN MEDIAGEBRUIK

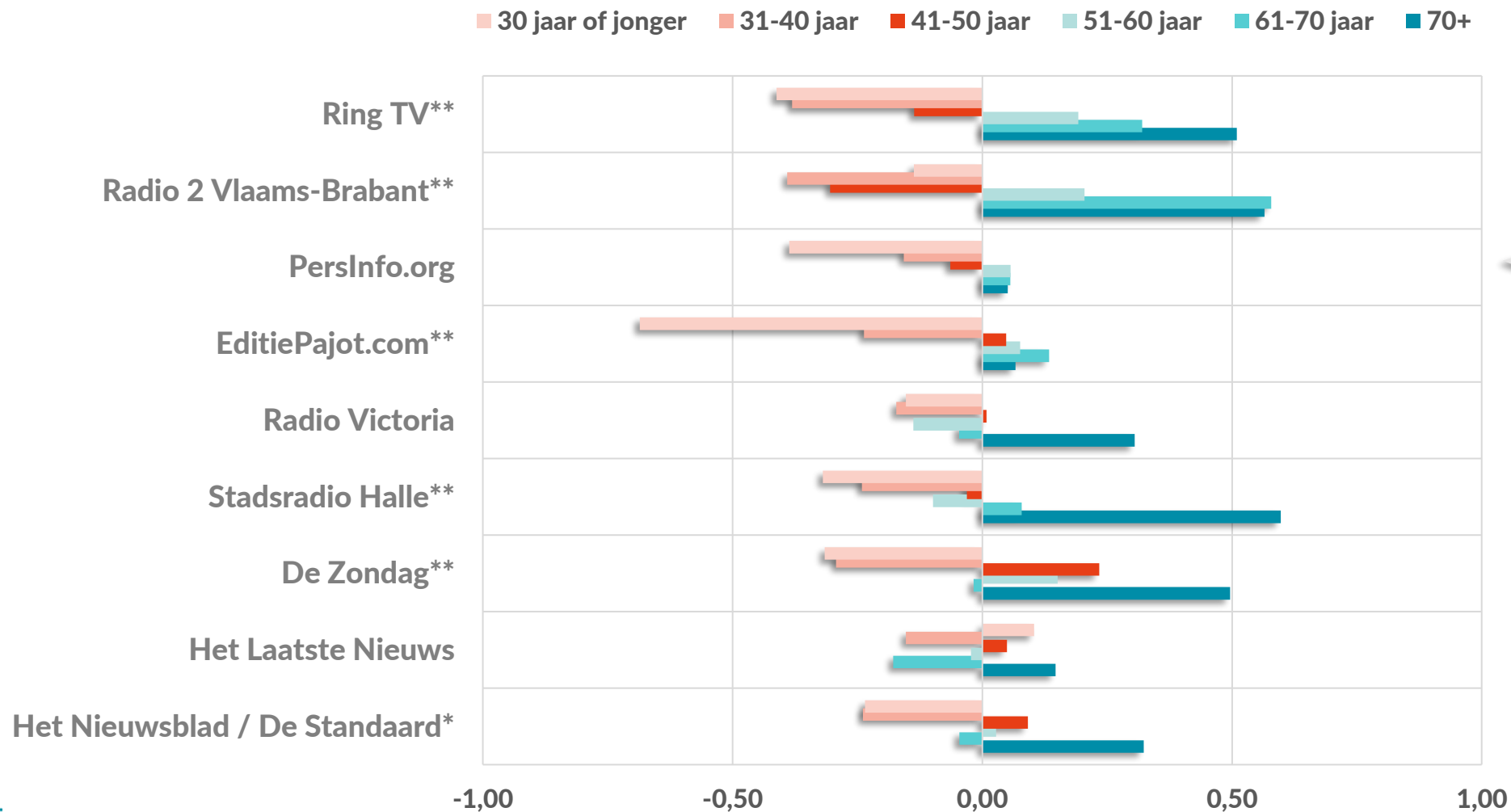
KENNIS EN GEBRUIK VAN REGIONALE PERSMEDIA

■ ken ik NIET ■ ken ik maar bekijk of beluister ik NOOIT ■ bekijk of beluister ik ZELDEN ■ lees of beluister ik SOMS ■ lees of beluister ik REGELMATIG ■ lees of beluister ik VAAK



02 – DE INWONERS EN HUN MEDIAGEBRUIK

KENNIS EN GEBRUIK VAN REGIONALE PERSMEDIA (Z-SCORES)

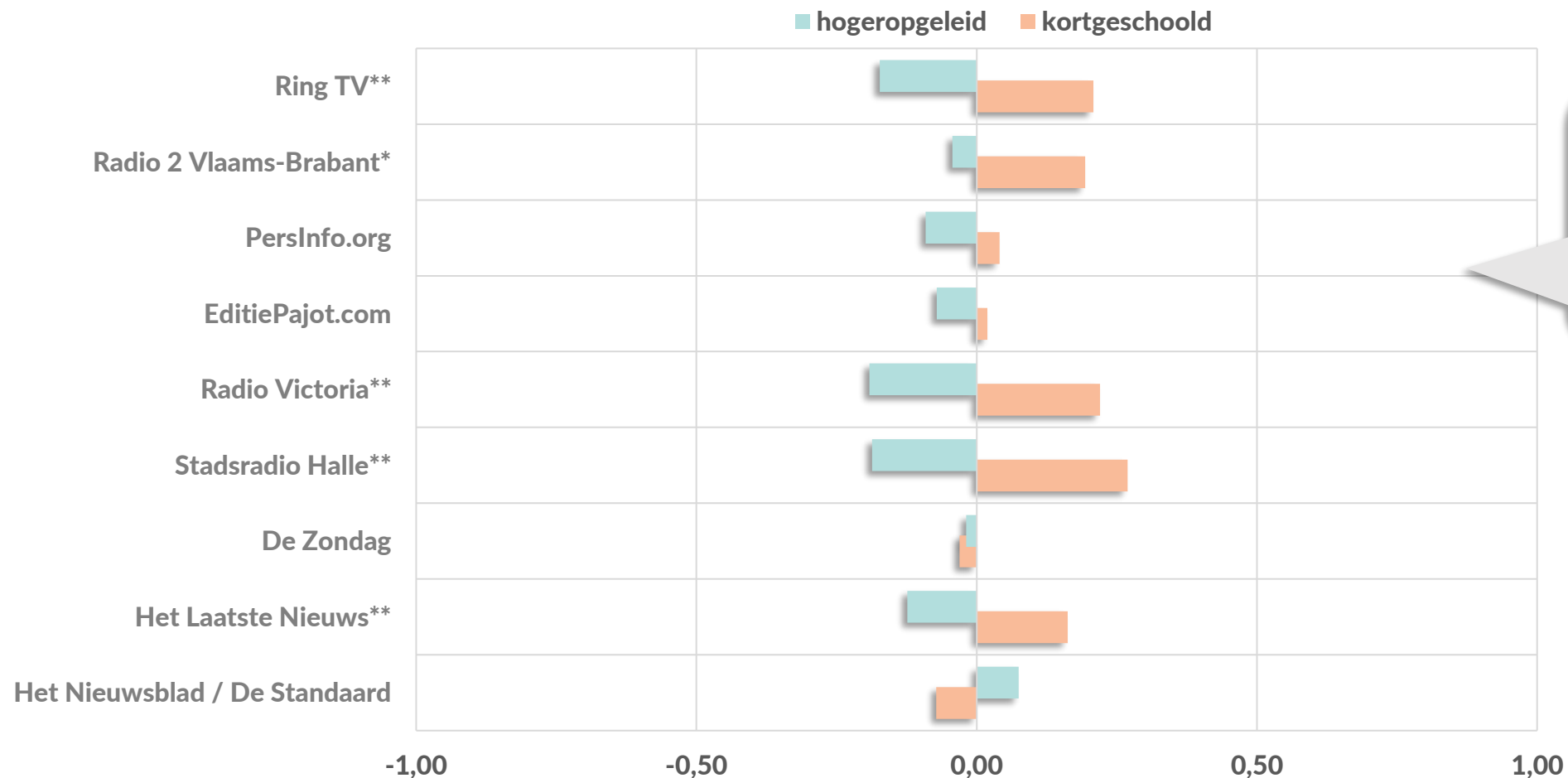


Over de hele lijn
groter bereik bij de
ouderen.

En dat geldt nog
sterker voor radio
en regio TV

02 – DE INWONERS EN HUN MEDIAGEBRUIK

KENNIS EN GEBRUIK VAN REGIONALE PERSMEDIA (Z-SCORES)



Over bijna de hele
lijn iets groter
bereik bij
kortgeschoolden

En dat geldt nog
sterker voor radio
en regio TV



03 – Contact met de burgers:

Onthaal en participatievergaderingen

Minder dan bij andere steden en gemeenten:

- Telefoneren de inwoners naar het stadhuis (21% t.o.v. elders gemiddeld 34%)
- komen de inwoners naar het stadhuis (68% t.o.v. elders gemiddeld 78%).

03 – CONTACT MET BURGERS

ONTHAAL (N=780)

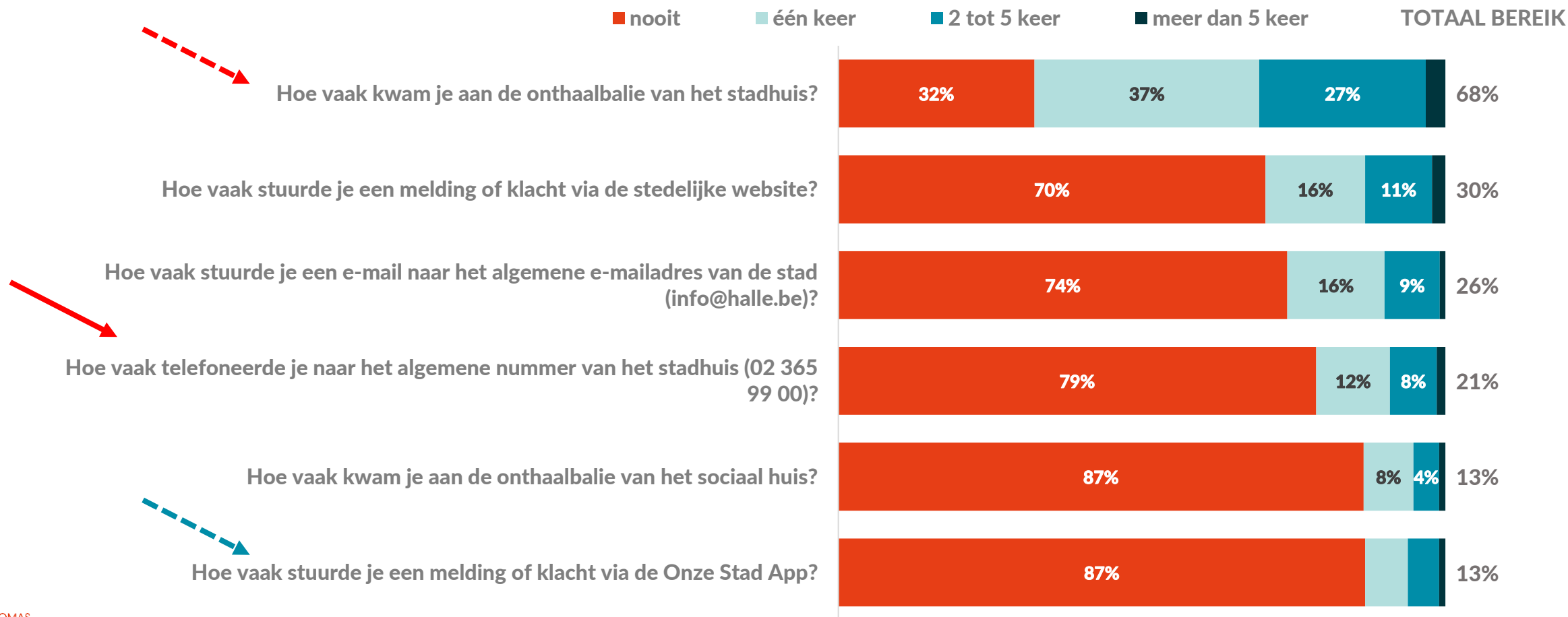
“Hoe vaak deed je het afgelopen jaar een beroep op deze onthaaldiensten?”

60-plussers doen meer beroep op:

- Telefoneren naar stadhuis
- Onthaalbalie sociaal huis

Dertigers maken meer gebruik van:

- onthaalbalie stadhuis
- app
- e-mail



03 – CONTACT MET BURGERS

INTENSITEIT ONTHAAL

Minstens 1x/jaar via ONTHAAL GEMEENTEHUIS (balie en/of loket)			Minstens 1x/jaar via TELEFOON			Minstens 1x/jaar via E-MAIL			Formulier melding of klacht via website of app		
Gemiddeld % 78			Gemiddeld % 34			Gemiddeld % 26			Gemiddeld % 19		
2016	Heusden-Zolder	93	2019	Sint-Katelijne-Waver	44	2017	Willebroek	36	2020	Hasselt	42
2017	Willebroek	93	2017	Willebroek	43	2018	Sint-Gillis-Waas	34	2022	Halle	30
2020	Rijkevorsel	88	2018	Sint-Gillis-Waas	42	2019	Sint-Katelijne-Waver	33	2022	Wetteren	24
2017	Bonheiden	87	2021	Oudsbergen	42	2016	Lier	32	2020	Zemst	22
2019	Sint-Katelijne-Waver	86	2016	Heusden-Zolder	41	2020	Koksijde	31	2021	Merelbeke	20
2020	Kortenbergh	86	2021	Merelbeke	36	2020	Zemst	30	2021	Oudsbergen	16
2021	Arendonk	84	2020	Zemst	36	2019	Olen	30	2020	Rijkevorsel	14
2019	Diest	84	2019	Diest	36	2022	Wetteren	30	2022	Meerhout	13
2019	Tienen	83	2019	Olen	36	2021	Merelbeke	29	2020	Heist-op-den-Berg	12
2019	Scherpenheuvel-Zichem	81	2017	Bonheiden	35	2021	Oudsbergen	27	2021	Arendonk	8
2018	Sint-Gillis-Waas	79	2018	Bornem	35	2020	Hasselt	27	2020	Kortenbergh	6
2018	Lummen	79	2018	Lummen	35	2019	Diest	27			
2019	Olen	79	2022	Meerhout	34	2016	Heusden-Zolder	27			
2022	Wetteren	79	2020	Hasselt	34	2018	Schoten	27			
2016	Lier	77	2020	Koksijde	34	2018	Bornem	26			
2020	Koksijde	74	2018	Schoten	33	2022	Halle	26			
2018	Bornem	74	2019	Tienen	33	2017	Bonheiden	24			
2022	Meerhout	73	2019	Scherpenheuvel-Zichem	33	2019	Tienen	23			
2021	Merelbeke	71	2020-21	Geel	33	2021	Arendonk	23			
2018	Schoten	71	2022	Wetteren	33	2020-21	Geel	22			
2016	Roeselare	70	2021	Arendonk	32	2020	Rijkevorsel	22			
2020	Hasselt	69	2020	Rijkevorsel	31	2019	Kortenbergh	22			
2020	Heist-op-den-Berg	69	2016	Lier	30	2019	Scherpenheuvel-Zichem	22			
2020	Zemst	69	2020	Kortenbergh	29	2018	Lummen	22			
2021	Oudsbergen	69	2020	Heist-op-den-Berg	26	2022	Meerhout	20			
2022	Halle	68	2016	Roeselare	23	2016	Roeselare	19			
2020-2021	Geel	67	2021	Halle	21	2020	Heist-op-den-Berg	17			

03 – CONTACT MET BURGERS

Gemiddelde scores in de benchmark.

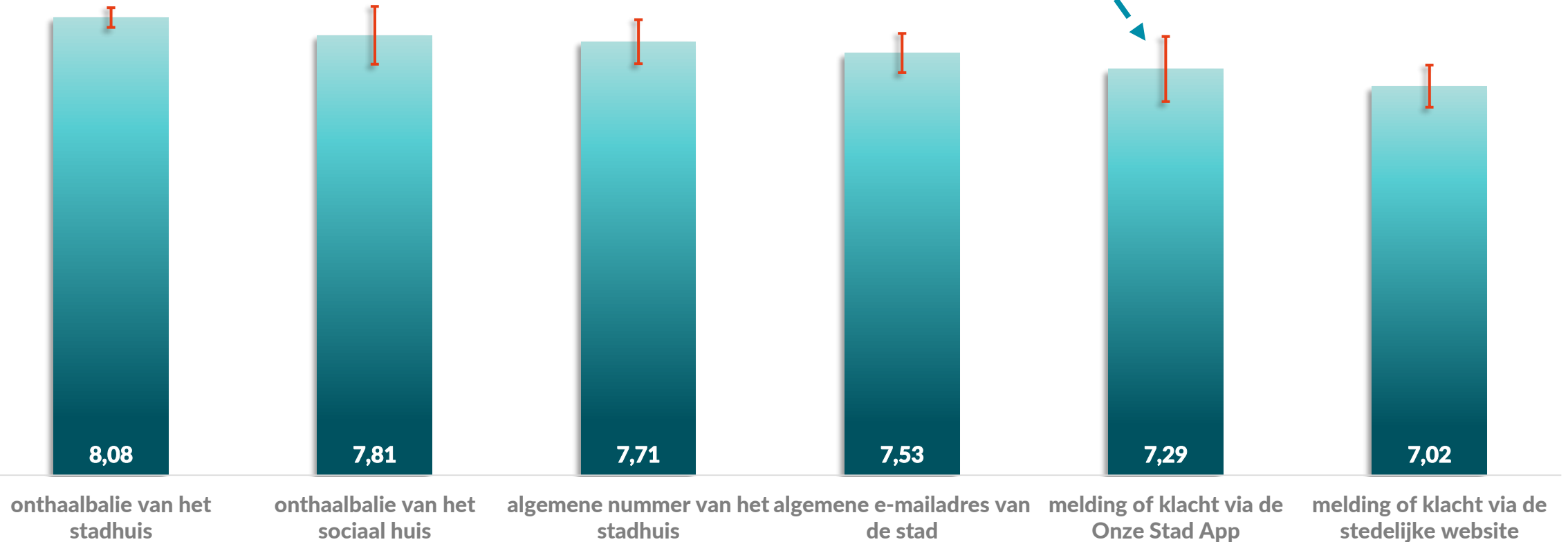
TEVREDENHEID OVER HET ONTHAAL

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

Geen significante verschillen naargelang leeftijd of opleidingsgraad

10,00

1,00



03 – CONTACT MET BURGERS

WAARDERING ONTHAAL

Waardering ONTHAAL GEMEENTEHUIS (balie en/of loket)				Waardering onthaal via TELEFOON				Waardering onthaal via E-MAIL				Waardering meldingsformulier			
Gemiddeld op 10		8,0		Gemiddeld op 10		7,7		Gemiddeld op 10		7,5		Gemiddeld %		6,7	
2020	Koksijde	8,6		2020	Rijkevorsel	8,3		2018	Zemst	8,0		2020	Zemst	7,9	
2021	Arendonk	8,4		2020	Koksijde	8,2		2018	Lummen	8,0		2020	Rijkevorsel	7,7	
2016	Heusden-Zolder	8,4		2016	Heusden-Zolder	8,2		2020	Koksijde	7,9		2020	Kortenberg	7,2	
2020	Rijkevorsel	8,3		2020	Zemst	8,1		2018	Sint-Gillis-Waas	7,9		2022	Halle	7,0	
2020	Zemst	8,3		2019	Diest	8,0		2022	Meerhout	7,8		2020	Heist-op-den-Berg	6,8	
2017	Bonheiden	8,3		2021	Arendonk	8,0		2019	Olen	7,8		2022	Meerhout	6,4	
2022	Wetteren	8,3		2020	Heist-op-den-Berg	8,0		2020	Rijkevorsel	7,8		2021	Arendonk	6,5	
2022	Meerhout	8,2		2018	Sint-Gillis-Waas	8,0		2021	Arendonk	7,7		2021	Oudsbergen	6,3	
2019	Olen	8,2		2019	Olen	7,9		2016	Heusden-Zolder	7,6		2022	Wetteren	6,2	
2018	Schoten	8,1		2018	Lummen	7,9		2020-21	Geel	7,6		2020	Hasselt	6,1	
2019	Diest	8,1		2019	Sint-Katelijne-Waver	7,9		2019	Diest	7,6		2021	Merelbeke	5,8	
2022	Halle	8,1		2022	Halle	7,7		2022	Halle	7,5					
2016	Lier	8,0		2018	Schoten	7,7		2021	Merelbeke	7,5					
2019	Sint-Katelijne-Waver	8,0		2020-21	Geel	7,7		2020	Kortenberg	7,5					
2020	Heist-op-den-Berg	8,0		2021	Merelbeke	7,7		2020	Heist-op-den-Berg	7,5					
2020-21	Geel	7,9		2017	Willebroek	7,7		2019	Sint-Katelijne-Waver	7,5					
2016	Roeselare	7,9		2017	Bonheiden	7,6		2021	Oudsbergen	7,4					
2020	Hasselt	7,9		2020	Kortenberg	7,6		2018	Schoten	7,3					
2018	Bornem	7,9		2022	Meerhout	7,6		2020	Hasselt	7,3					
2020	Kortenberg	7,9		2016	Roeselare	7,6		2016	Lier	7,3					
2018	Sint-Gillis-Waas	7,9		2016	Lier	7,6		2017	Bonheiden	7,2					
2021	Oudsbergen	7,9		2020	Hasselt	7,6		2016	Roeselare	7,2					
2017	Willebroek	7,8		2018	Bornem	7,6		2018	Bornem	7,2					
2018	Lummen	7,8		2019	Scherpenheuvel-Zichem	7,6		2019	Scherpenheuvel-Zichem	7,1					
2021	Merelbeke	7,7		2021	Oudsbergen	7,5		2022	Wetteren	6,9					
2019	Scherpenheuvel-Zichem	7,6		2022	Wetteren	7,3		2017	Willebroek	6,7					
2019	Tienen	7,0		2019	Tienen	6,6		2019	Tienen	6,6					

03 – Contact met burgers

SUGGESTIES OM ONTHAAL TE VERBETEREN

- **Melding of klacht via de website:**
 - **18x:** ‘Binnen een redelijke termijn) een reactie sturen op een melding/klacht en terugkoppelen wat er met een melding/klacht is gedaan.’
 - **4x:**
 - ‘Niet ten onrechte melden dat een melding/klacht is afgerond of een melding/klacht sluiten voordat een oplossing is geboden.’
 - ‘Snellere opvolging’
 - **2x:**
 - ‘Meldingen serieus nemen (ook als de stad niet primair verantwoordelijk is)’
 - ‘Behandeling van de melding’
 - ‘Ontvang meldingen/klachten ook via WhatsApp of Messenger
 - **Telkens 1x:**
 - ‘Minder arrogantie ten toon spreiden’
 - ‘Geen algemeen (nietszeggend) antwoord geven’
 - ‘Bied de mogelijkheid om een melding te maken die geen betrekking heeft op een welbepaalde straat en huisnummer.’
 - ‘Uitgebreidere reactie’
 - ‘Bied de mogelijkheid om een vrije mededeling te doen.’



03 – Contact met burgers

SUGGESTIES OM ONTHAAL TE VERBETEREN

- Algemeen **e-mailadres stadhuis:**
 - 7x: 'Nood aan snellere en/of betere opvolging'
 - 4x: 'Het duurde lang vooraleer ik antwoord kreeg'
 - 4x: 'Ik kreeg op mijn eigenlijke vraag geen/te algemeen/ onvoldoende antwoord'
 - 3x: 'Er was geen opvolging van mijn melding'
 - 2x: 'Ik kreeg boodschap dat mijn vraag doorgestuurd is naar bevoegde dienst, en hoorde er dan niets meer van'
 - 1x:
 - Dit e-mail adres beter bekend maken
 - Vooraf toestemming vragen voor het doorsturen van de email
 - Teveel (dubbele) doorschakel-mails
 - Meldt niet ten onrechte dat een melding is afgehandeld
 - Meertaligheid (Frans of Engels)
 - Wees ook bereikbaar via Whatsapp



03 – Contact met burgers

SUGGESTIES OM ONTHAAL TE VERBETEREN

- Onthaal in **stadhuis**:
 - **Telkens 6x:**
 - Ruimere openingstijden
 - Meertaligheid (Frans of Engels)
 - Vriendelijker zijn
 - **Telkens 3x:**
 - Kortere wachttijden/meer personeel
 - Betere doorverwijzing
 - Meer aandacht voor de klant (in plaats van voor de collega's)/klantvriendelijker zijn
 - Bij de medewerkers: verbetering van de inhoudelijke kennis over de diensten
 - **Telkens 1x:**
 - Meer behulpzaamheid
 - Het hangt af wie er aan de balie zit
 - 100% Nederlandstalige medewerker
 - Openstelling van de ondergrondse parking voor inwoners (ook na sluitingsuur)



03 – Contact met burgers

SUGGESTIES OM ONTHAAL TE VERBETEREN

- **Vraag of melding via de de Onze Stad App:**
 - **4x:** ‘Het bestaan van de app breder onder de aandacht brengen’
 - **2x:**
 - ‘Volg de klacht effectief op’
 - ‘(Binnen een redelijke termijn) een reactie sturen op een melding/klacht en terugkoppelen wat er met een melding/klacht is gedaan’
 - **Telkens 1x:**
 - ‘Zoekfunctie verbeteren’
 - ‘Zorg dat alle straatnamen vindbaar zijn’
 - ‘Snellere opvolging van een melding/klacht’
 - ‘Wie vertrouwt eigen gefabriceerde apps van een stad?’



03 – Contact met burgers

SUGGESTIES OM ONTHAAL TE VERBETEREN

- Onthaalbalie **sociaal huis**:
 - 3x: 'Meertaligheid gewenst'
 - 2x:
 - 'Kortere wachttijden/meer personeel'
 - 'Vriendelijker zijn'
 - Telkens 1x:
 - 'verbetering van de inhoudelijke kennis'
 - 'Meer aandacht voor de klant (in plaats van voor de collega's)/klantvriendelijker zijn'
 - 'Het hangt af wie er aan de balie zit'
 - 'Verbeter de bereikbaarheid'
 - 'Op verplaatsing'
 - 'Warme drank machine'



03 – Contact met burgers

SUGGESTIES OM ONTHAAL TE VERBETEREN

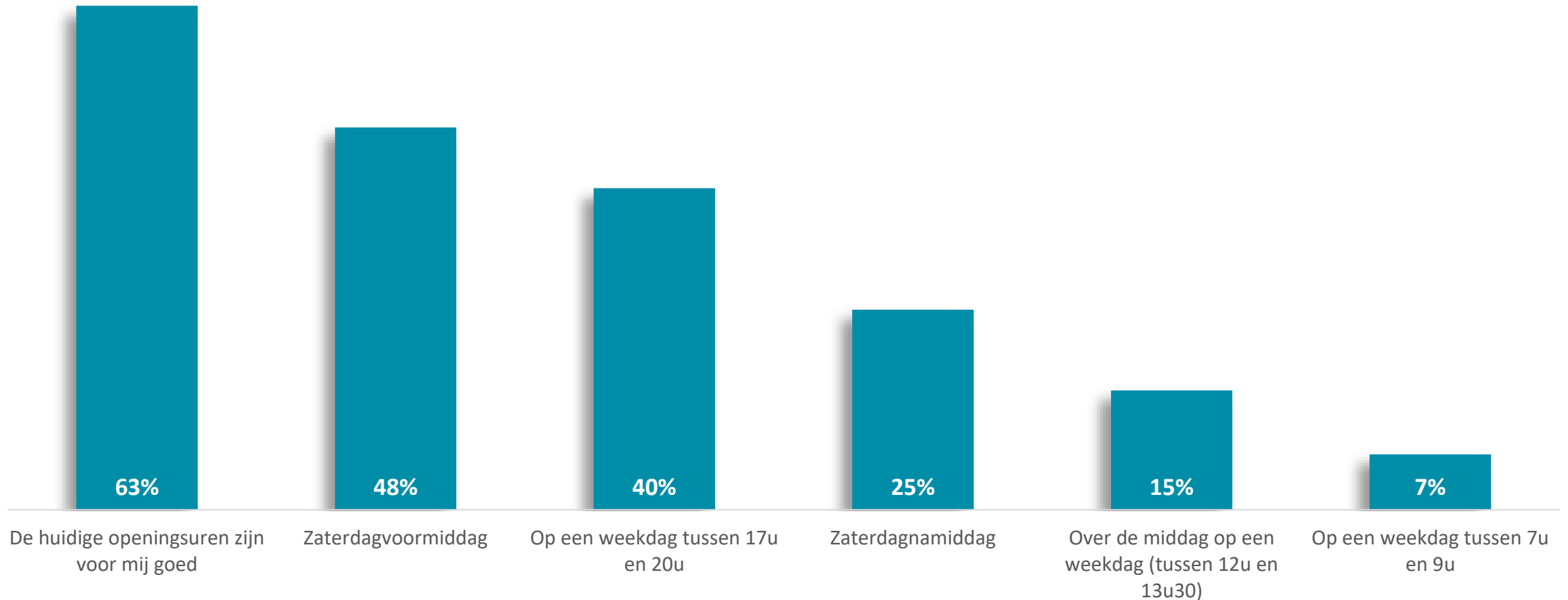
- **Telefonisch onthaal gemeentehuis:**
 - **Telkens 2x:**
 - 'Ruimere openingstijden
 - Meertaligheid (Frans of Engels)
 - **Telkens 1x:**
 - 'Doorschakeling externe diensten lukt al meer dan 3 maanden niet'
 - 'Beter naar de vraag luisteren'
 - 'Meer bekendheid genereren voor het bestaan van het algemeen nummer'
 - 'Mogelijkheid bericht achter te laten en terugbeloptie'
 - 'Rechtstreeks doorschakelen naar de juiste diensten'





03 – CONTACT MET BURGERS

GESCHIKTE MOMENTEN OM OP AFSpraak NAAR HET STADHUIS TE KOMEN (N=722) (multiple response)

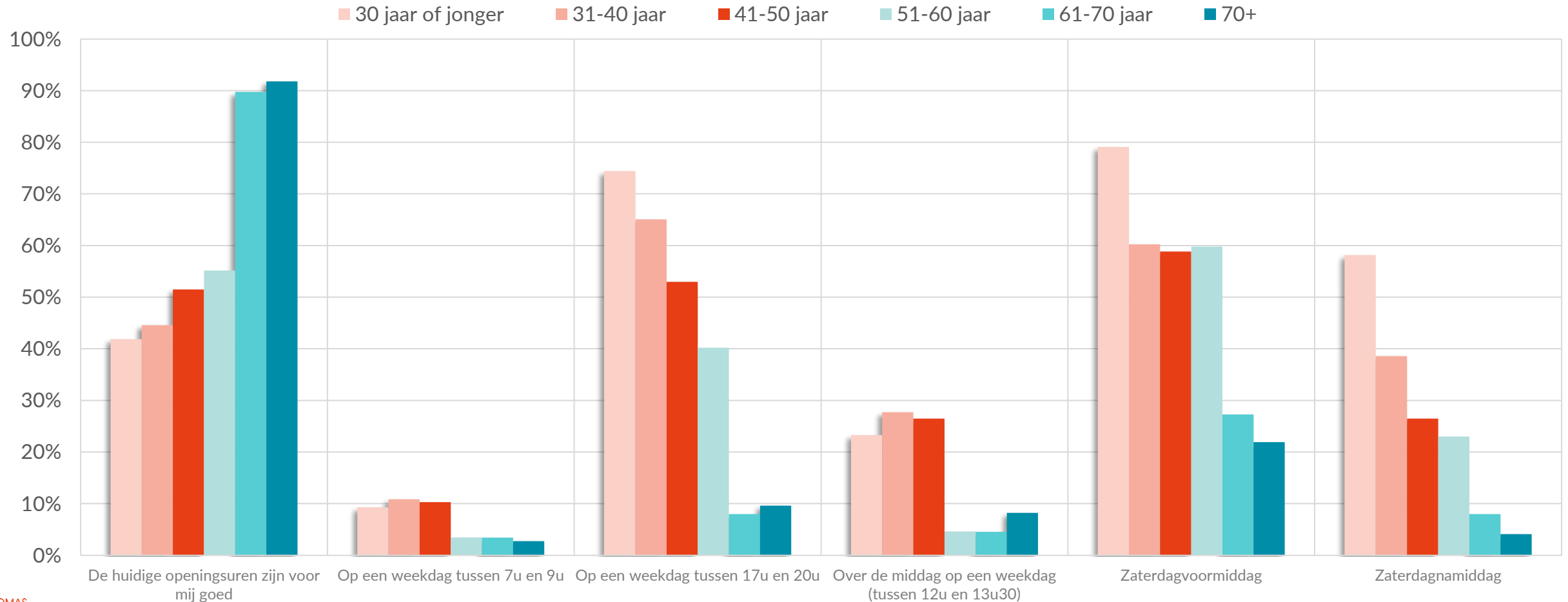




03 – CONTACT MET BURGERS

De 60-plussers vinden de openingsuren prima. Wie jonger is dan 30 is het meest vragende partij naar meer/andere uren.

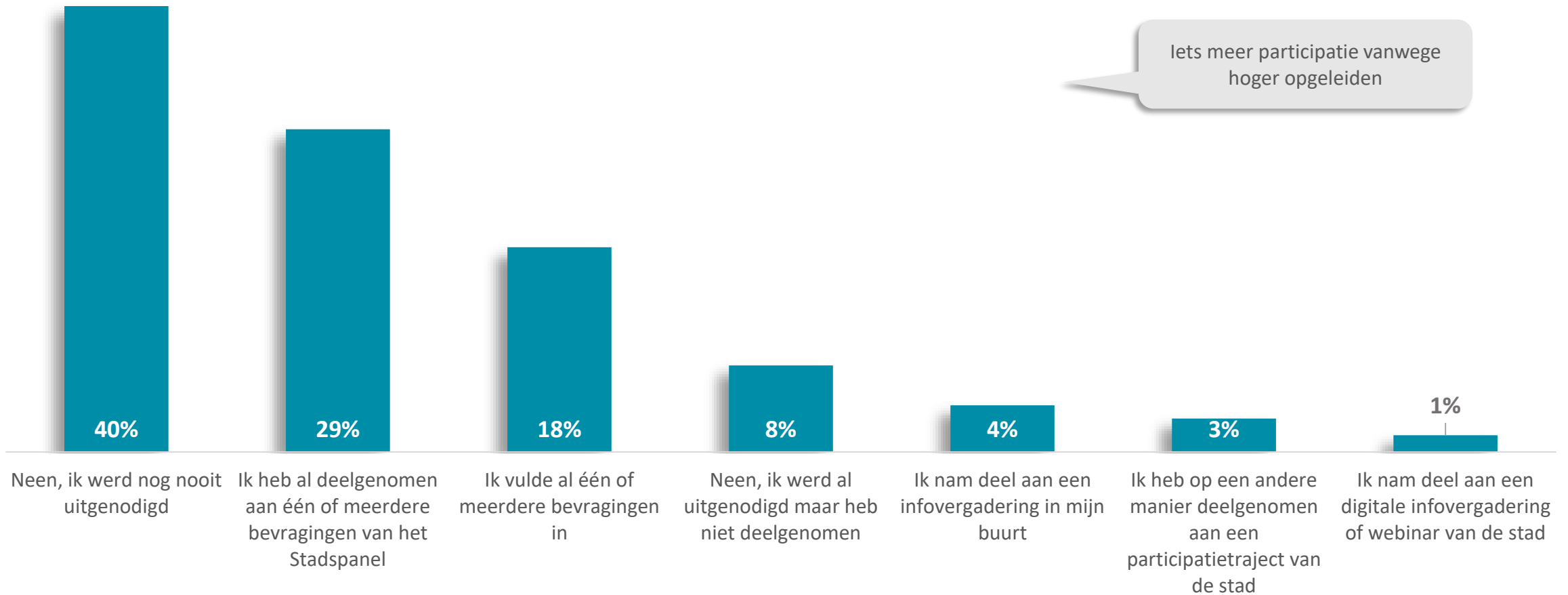
GESCHIKTE MOMENTEN OM OP AFSPRAAK NAAR HET STADHUIS TE KOMEN (N=422) (multiple response)





03 – CONTACT MET BURGERS

NAM JE AL EENS DEEL AAN EEN PARTICIPATIETRAJECT? (N=675)





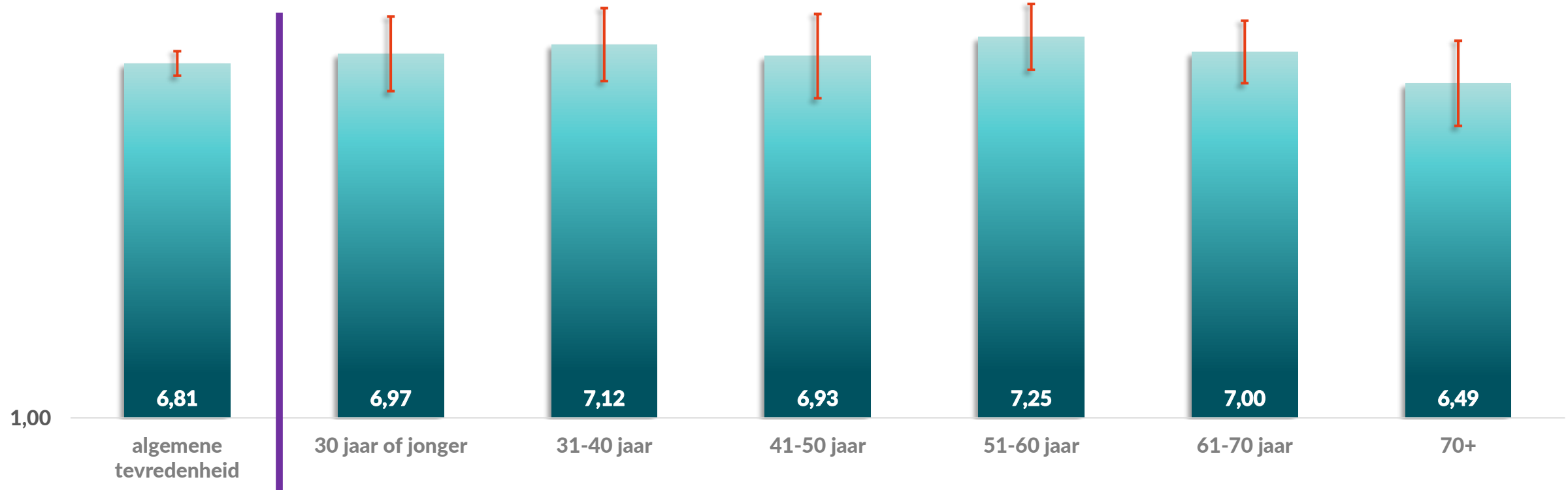
03 – CONTACT MET BURGERS

TEVREDENHEID OVER PARTICIPATIETRAJECTEN

Gemiddelde score tussen 1 en 10, incl. 95%BI (N = 272)

10,00

Algemeen gemiddelde tevredenheid = 7/10 bij de deelnemers die ook hun geboortjaar opgaven.



03 – Contact met burgers

WAAROM WAS JE TEVREDEN OF ONTEVREDEN OVER DE PARTICIPATIE?

I.v.m. kwaliteit / beleving van de inspraak

- **29x:** 'Ik vind het positief dat de stad naar de mening van zijn burgers vraagt (in de hoop dat hier rekening mee wordt gehouden)/gevoel van inspraak'
- **20x:** 'Dit is geen inspraak/gevoel dat de mening van de bewoners geen invloed heeft op de beslissingen/beslissingen reeds genomen zijn/enkel de details betreffen'
- **10x:** 'Gebrekkige/geen opvolging/implementatie'
- **7x:** 'Feedback ontbreekt'
- **7x:** 'Goede opvolging/implementatie'
- **2x:** 'De bevraging is te tendentiekus/suggestiek'
- **1x:**
 - 'De onderwerpen zijn relevant en laten toe de problemen aan te kaarten.'
 - 'Ik hoop dat met de bevraging rekening zal gehouden worden om zaken op orde te stellen.'
 - 'Input van bevolking ook echt gebruiken en in co-operatie met bevolking voorstellen ook effectiek verder uitwerken.'
 - 'Tevreden omdat het jezelf verplicht over vele dingen in de stad na te denken, er een mening over te hebben, of suggesties te formuleren.'
 - 'Beter accepteren dat mensen moeten ventileren bij verandering en een minder belerend toontje aannemen wanneer mensen andere meningen hebben (dit is vooral van toepassing bij het mobiliteitsbeleid).
 - 'Het overleg was constructiek. Alle betrokken diensten waren aanwezig. De inwoners kregen ruim de tijd om aan het woord te komen.'



03 – Contact met burgers

WAAROM WAS JE TEVREDEN OF ONTEVREDEN OVER DE PARTICIPATIE?

I.v.m. de communicatie over het participatietraject

- **6x:** *‘Beter communiceren over het resultaat van de bevraging /uitleggen hoe resultaten in overweging worden genomen’*
- **3x:**
 - *‘Bij de start van een project uitnodigen versturen en niet als alles al beslist is en enkel maar over details moet worden gesproken’*
 - *‘Persoonlijke communicatie/communicatie via officiële brief of brief i.p.v. folders’*
- **1x:**
 - *‘Eerlijkere communicatie.’*
 - *‘Voor projecten die mij of mijn straat direct aanbelangen, zou de stad via mail kunnen informeren wanneer er info vergaderingen zijn.’*
 - *‘Het mag soms iets vlotter op elkaar volgen, de communicatie.’*
 - *‘Veel te laat op de hoogte komen van projecten.’*
 - *‘De invitatie kan beter over zaken van de wijk zelf.’*
 - *‘Soms duidelijker maken. Het administratieverslag op voorhand aankondigen en minstens wekelijks herhalen.’*
 - *‘Zou leuk zijn als we via mail de resultaten ook krijgen (vermoedelijk staat dit in info krant, maar ik kan me niet meer herinneren...)’*



03 – Contact met burgers

WAAROM WAS JE TEVREDEN OF ONTEVREDEN OVER DE PARTICIPATIE?

I.v.m. de representativiteit

- 4x: *‘Meer mensen uitnodigen (incl. werkmensen)’*
- 1x:
 - *‘Eigenlijk zouden alle burgers van de stad Halle elke bevraging moeten kunnen invullen om zo van alle inwoners een mening te hebben.’*
 - *‘Ik vind het fijn dat de gewone burgers vergaderingen online kunnen meevolgen en eventuele vragen stellen’*
 - *‘Paar lobbygroepen domineren vaak dit soort initiatieven en roepen hun leden op massaal deel te nemen en te stemmen wat maakt geen gehoor voor de minderheidsstemmen’*
 - *‘te beperkte draagwijdte’*



03 – Contact met burgers

WAAROM WAS JE TEVREDEN OF ONTEVREDEN OVER DE PARTICIPATIE?

I.v.m. de methodiek

- **8x:** 'Duidelijk / makkelijk / goede vragen'
- **4x:** 'Papierverspilling/papieren bevraging zou niet automatisch toegestuurd moeten worden'
- **2x:**
 - Sommige bevragingen waren te lang.
 - Vraagstelling soms een beetje vreemd / niet duidelijk
- **1x:**
 - 'De vragen moeten meer open zijn en kritisch voor de stad en zijn beslissingen. De vragen moeten objectief en onpartijdig zijn.'
 - 'Eerst nagaan waar de noden liggen en daarrond een bevraging ipv voorgekookte doelstellingen, met reeds voorbereide vragen'
 - 'Ik ben heel tevreden. Deze stadspanel enquête ziet er wel minder goed uit.'
 - 'Velden zijn te klein.'
 - 'Had even problemen want ze hielden geen rekening met mensen zonder internet.'
 - 'Infovergadering buurtwerken: wegens corona te veel deelnemers bij elkaar.'
 - 'Was een weinig aantrekkelijke presentatie zonder concrete zaken te presenteren waar er veel gevraagd wordt van de deelnemers.'
 - 'Organiseer een live debat.'
 - 'Meer online webinars geven waarbij er rechtsreeks input kan gegevens worden en rechtstreekse vragen gesteld kunnen worden.'



03 – Contact met burgers

WAAROM WAS JE TEVREDEN OF ONTEVREDEN OVER DE PARTICIPATIE?

I.v.m. specifieke inspraakinitiatieven

- 1x:
 - *'Eénzijdigheid van de mobiliteitsproblematiek doorbreken. Scheiding van mobiliteit en klimaat!'*
 - *'Ik zit te wachten op een bevraging over de veiligheid van voetgangers door de houding van fietsers (die blijkbaar belangrijker zijn).'*
 - *'Aanvraag petanquebaan in Jan Boonlaan altijd in de grond geboord door de groene partij.'*
 - *'Klimaatwijk don Bosco: fijn project, meer acties zijn gewenst en gepland. Super dus.'*





04 – De stedelijke communicatiekanalen: kennis, gebruik, evaluatie

Verschillende kanalen zijn niet bekend bij minstens een grote minderheid van de inwoners

04 - STEDELIJKE COMMUNICATIEKANALEN

Geen grondige verschuivingen t.o.v. 2019. Iets minder bereik van de 'klassieke' media, meer bereik voor de app en Instagram. Hoplr als nieuwkomer

BEREIK VAN DE STEDELIJKE COMMUNICATIEKANALEN

Bereik TOTAAL

Tov 2019

-4%

sq

+6%

-4%

-4%

+15%

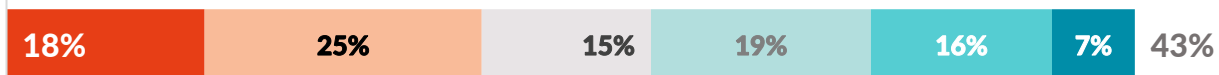
Stadsmagazine 'Info Halle' (n=699)



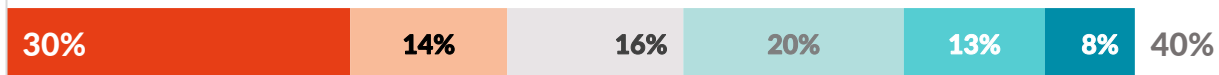
Website www.halle.be (n=685)



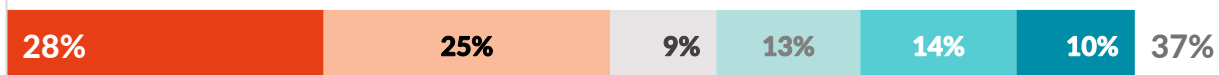
Facebookpagina van stad Halle (n=667)



Bewonersbrieven (n=640)



Hoplr (n=658)



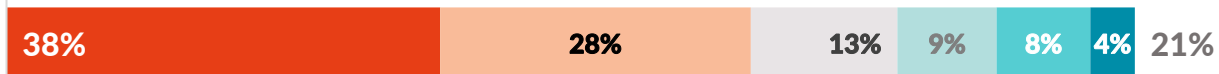
Onze Stad App Halle (n=666)



Affiches in bushokjes (n=645)



Digitale nieuwsbrief van stad Halle (n=661)



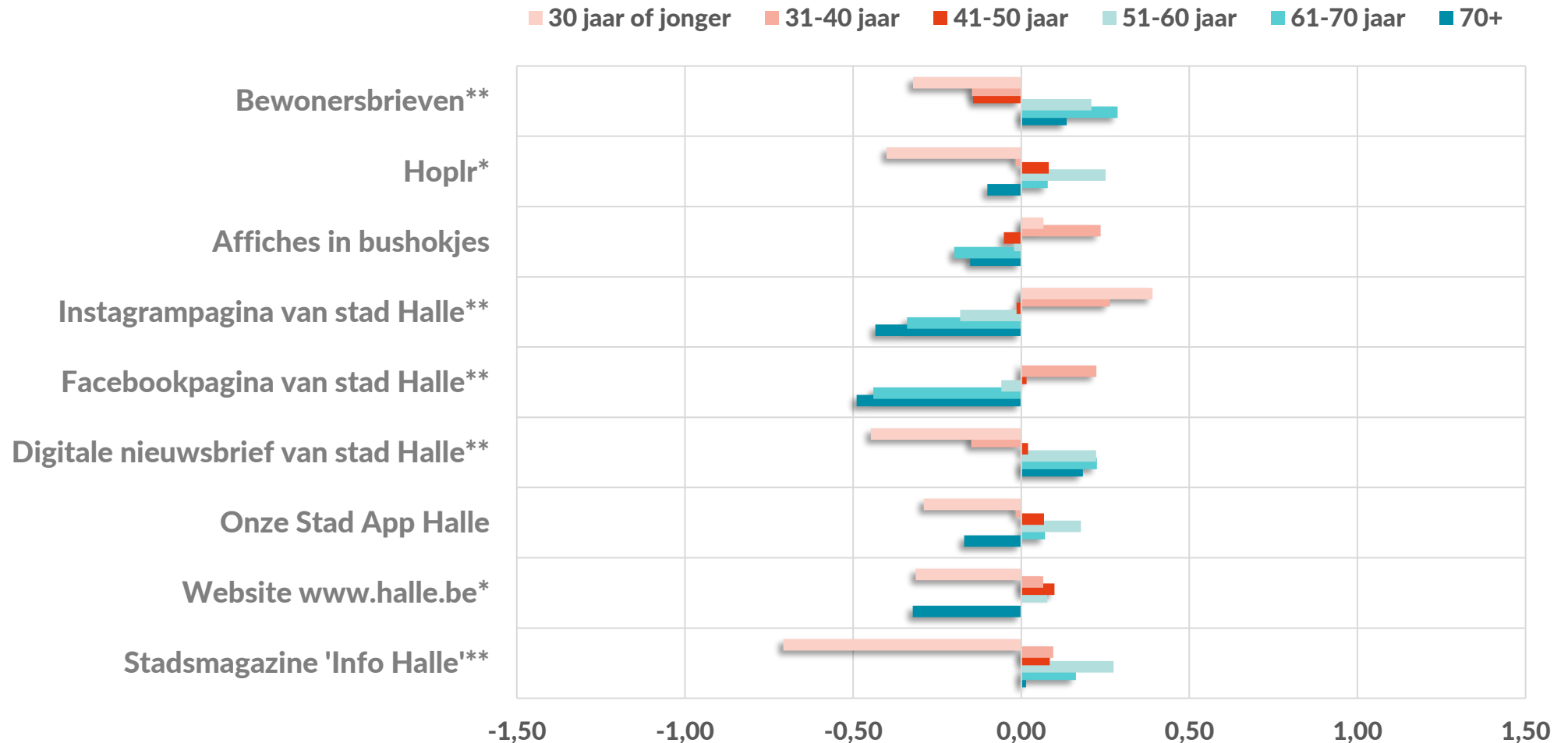
Instagrampagina van stad Halle (n=648)



■ Ken ik niet ■ Ken ik, maar bekijk ik NOOIT ■ bekijk ik ZELDEN ■ bekijk ik SOMS ■ bekijk en lees ik REGELMATIG ■ bekijk en lees ik VAAK

04 - STEDELIJKE COMMUNICATIEKANALEN

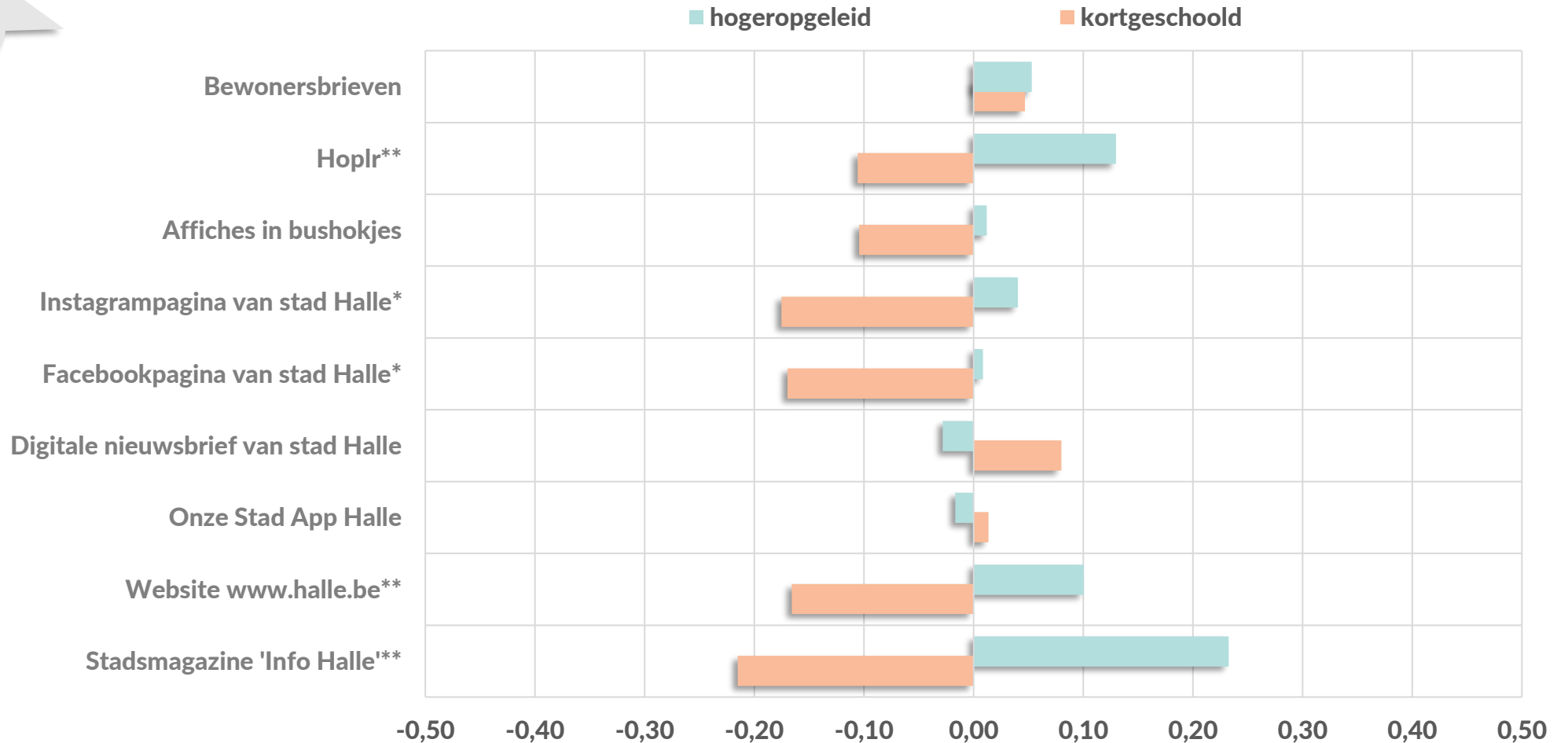
KENNIS EN GEBRUIK X LEEFTIJD (Z-SCORES)



04 - STEDELIJKE COMMUNICATIEKANALEN

Voor bijna alle kanalen (behalve digitale nieuwsbrief): iets intenser gebruikt door hoger opgeleiden.

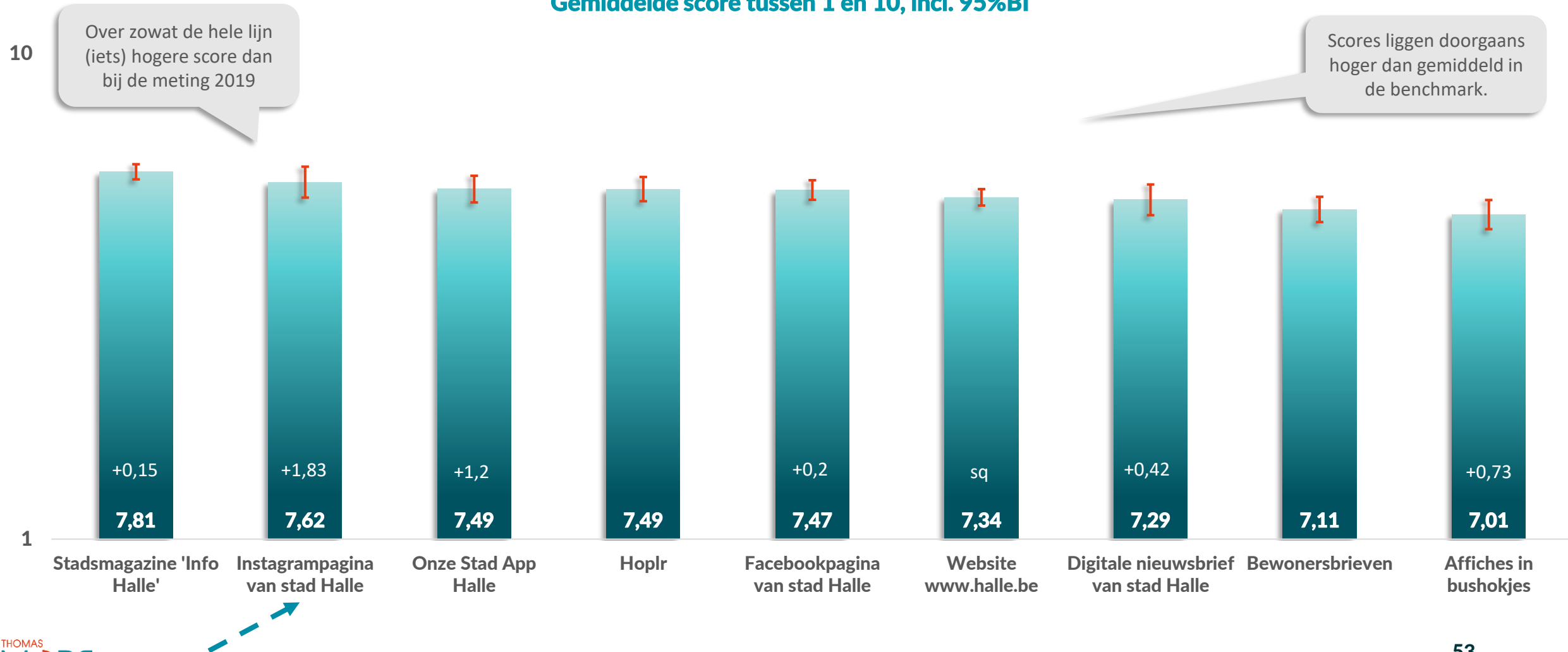
KENNIS EN GEBRUIK X OPLEIDINGSGRAAD (Z-SCORES)



04 - STEDELIJKE COMMUNICATIEKANALEN

TEVREDENHEID OVER DE STEDELIJKE COMMUNICATIEKANALEN

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



04 - STEDELIJKE COMMUNICATIEKANALEN

TEVREDENHEID OVER DE COMMUNICATIEKANALEN

Jaar	Bestuur	Infoblad	Website	Info-borden op straat	Digitale nieuws-brief	Alg. Facebook-pagina	Alg. Instagram-pagina	Twitter-pagina	Gedrukte info-gids	Eigen pagina in HAH-blad	Bewonersvergaderingen
2021	Arendonk	7,98	7,38	6,62	7,14	7,66		5,5	7,05		6,87
2017	Bonheiden	7,59	7,36	5,89	7,34	6,2		3,93	5,1		5,36
2018	Bornem	7,4	7,27		7,01	7,83	6,54	5,35			
2019	Diest	7,84	7,47	7,37		7,77	7,75	6,38			6,9
2020	Geel	7,47	7,26	6,86	7,51	7,57		5,81		7,08	6,33
2019	Halle	7,66	7,28		6,87	7,27	5,79	5,42		6,52	6,44
2022	Halle	7,81	7,34		7,29	7,47	7,62				6,81
2020	Hasselt	7,38	7,03		7,19	7,06	6,76	5,28			6,31
2020	Heist-op-den-Berg	7,49	7,14	6,85	7,09	7,31	7,25	5,73	7,05		6
2016	Heusden-Zolder	7,19	7,08	6,02		6,68		4,51	7,33		5,95
2020	Koksijde	8,42	7,71	6,85	7,7	7,92	7,81	7,25			7,43
2020	Kortenberg	8	7,44		7,77	7,57		6,07			6,5
2016	Lier	7,44	7	5,87		7,02			6,53	6,29	4,7
2018	Lummen	7,71	7,45	6,77	7,23	7,33			7,34		
2022	Meerhout	7,69	7,18	7,37	7,35	7,59		5,57	7,69		6,64
2021	Merelbeke	8,05	7,45	7,01		7,5		6,11			7,11
2019	Olen	8,11	7,51	6,5	7,37	7,3	6,68	5,36			6,62
2021	Oudsbergen	7,68	7,52		7,38	7,6	7,05		7,63		6,86
2020	Rijkevorsel	8,42	7,73	7,23		7,98	5,9		7,55		7,05
2016	Roeselare	7,1	6,93		7,05	7,2	6,18	6,25			5,66
2019	Scherpenheuvel-Zichem	7,16	6,72			6,91	6,21		6,91		6,27
2018	Schoten	7,85	7,35	5,88	7,51	7,11	6,39	5,64	7,28	7,45	6,56
2018	Sint-Gillis-Waas	7,79	7,32	6,62	7,2	7,36			7,61		
2019	Sint-Katelijne-Waver	7,77	7,57	6,24	7,58	6,97		5,2	7,1		6,74
2019	St.-Niklaas	7,46	7,06	6,45	7,2	7,29		6,4			6,75
2019	Tienen	7,36	6,88	6,76	7,06	7,1	7,26	6,27			5,97
2022	Wetteren	7,72	7,41	7,09		7,23		6,46			6,41
2022	Wezembeek-Oppem	7,72	7,45	6,56	7,72	6,9					6,47
2017	Willebroek	7,06	6,81	6,31		6,89		6,24	6,28		5,86
2020	Zemst	7,99	7,57	7,34	7,86	7,66	7,07	6,5			7,23

Boven gemiddelde

Top 3

Laagste score

FEEDBACK BIJ DE KANALEN

INFO HALLE – 36 OPMERKINGEN

- 4x: 'Bied de mogelijkheid om het stadsmagazine niet meer of enkel digitaal te ontvangen'
- 4x: 'Ook aandacht voor problemen en uitdagingen ipv enkel goed nieuws/objectiever'
- 2x: 'Activiteiten duidelijker weergeven/meer informatie over activiteiten'
- 2x: 'Digitale versie (zodat je op links kunt klikken en de info kunt bewaren)'
- 2x: 'Besteed meer aandacht aan handelaars buiten het stadscentrum'
- 2x: 'Nuttige telefoonnummers van de hulpdiensten toevoegen'
- **Telkens 1x:**
 - Op papier blijven uitdelen
 - Niet meer maken
 - Overzicht van activiteiten bijvoegen voor op te hangen
 - Bij artikels over een plaats dan best ook een plannetje bijzetten
 - Meer relevante informatie en minder prentjes.
 - Beknopter
 - Vermijd desinformatie
 - Een rubriek over de bewoners van een bepaalde wijk
 - Geen publiciteit maken voor onbekwame bestuursleden en personeel
 - Te tendentius, pro burgemeester aanhang.
 - Het is aangewezen om een overzicht te geven van de diverse informatiekkanalen.
 - Bezorgen in Lembeek
 - Vroeger bezorgen
 - kort verslag van de gemeenteraad of minstens de beslissingen van de gemeenteraad
 - Laat sommige artikels over aan de lokale pers
 - Meer artikels over groen/milieu
 - Meer over mensen met een beperking
 - Minder nadruk op de multicultureel



FEEDBACK BIJ DE KANALEN

WEBSITE – 27 OPMERKINGEN

- **15x: 'Verduidelijken/eenvoudigere navigatie/vindbaarheid verbeteren/gebruiksvriendelijkere interface'**
- **Telkens 1x:**
 - 'Niet gemakkelijk om via 1 pagina alle diensten te zien en een afspraak te maken'
 - 'Op de website is het soms lastig om sommige formulier te vinden. Ook zijn er formulieren die nog steeds schriftelijk zijn. Alles digitaliseren lijkt handig in deze tijd.'
 - 'Actualiteit beter in de verf zetten.'
 - 'Verbeter de agenda'
 - 'Meer en up-to-date links naar lokale verenigingen en initiatieven'
 - 'Dynamischer'
 - 'Er wordt teveel publiciteit gemaakt voor de onbekwame bestuursleden om hun slecht beleid te verdoezelen'
 - 'Af en toe eens een rubriek over de bewoners in een wijk'
 - 'Meer dagen toevoegen als je een datum vermeldt'
 - 'Meer documenten online'
 - 'Mooiere lay-out'



FEEDBACK BIJ DE KANALEN

ONZE STAD APP HALLE – 27 OPMERKINGEN

- **9x: Meer bekendheid genereren** (in info Halle)
- **3x: 'Overzichtelijker maken, gebruiksvriendelijker'**
- **2x: 'Mooiere lay-out'**
- **Telkens 1x:**
 - 'Meer gebruiksgemak'
 - 'Een link naar een digitale versie van het stadsmagazine "Info Halle" zou leuk zijn en ook milieuvriendelijker.'
 - 'Een link of applet die je vanuit de app rechtstreeks naar de website van intradura' stuurt om een afspraak te nemen voor het containerpark.'
 - 'Geen links gebruiken naar betalende krantenartikels'
 - 'Meldingen moeten meermaals heringesteld worden; werkt dus niet naar behoren'
 - 'Aanwezigheid op afspraak kunnen doorgeven via app in plaats van via mail en website'
 - 'Veel knopjes in de app stadsdiensten-Stad Halle werken niet of de link naar de pagina werkt niet.'
 - 'Zorg dat alle functionaliteit van de website ook beschikbaar is in de app'
 - 'Meer informatie voor mensen met een beperking'
 - 'Maar ruimte voor het verenigingsleven - aankondigen activiteiten bvb.'
 - 'Graag info voor de digitale wereld, gsm, smartphone enz'
 - 'Verkeershinder moet langer op voorhand gemeld worden'
 - 'Wekelijkse update over aankomende evenementen'



FEEDBACK BIJ DE KANALEN

HOPLR – 22 OPMERKINGEN

- **3x:** 'Geef antwoord als bewoners vragen om uitleg/maak einde aan eenrichtingsverkeer'
- **3x:** 'Het wordt niet gebruikt waarvoor het dient'
- **3x:** 'Maak Hoplr bekender'
- **Telkens 1x:**
 - *'Beperk idiote vragen'*
 - *'Betrek inwoners, speel geen watchdog'*
 - *'De app heeft toch niets met stad te maken?'*
 - *'De berichten van de stad zelf zouden misschien nog duidelijker in een andere kleur kunnen of extra in de verf gezet. Nu gaan ze wat verloren in de massa.'*
 - *'Maak Hoplr duidelijker'*
 - *'Ik krijg Hoplr niet aan de praat'*
 - *'Blokkeer irrelevante commentaren'*
 - *'Uitbreiden'*
 - *'Meer initiatieven op de kalender plaatsen in Hoplr'*
 - *'Stel het praktischer op'*
 - *'Nog meer gebruiken als kanaal voor oproepen of in the picture zetten van sociale tehuizen, goede doelen etc'*
 - *'Onderdeel per regio/gehucht'*
 - *'Geef respons als iets opgelost is, hersteld'*



FEEDBACK BIJ DE KANALEN

BEWONERSBRIEVEN – 17 OPMERKINGEN

- **7x:** 'Ontvang ik (soms) niet'
- **5x:** 'Informeer tijdig/sneller (als er in de straat iets gebeurt)'
- **Telkens 1x:**
 - 'Wees volledig bij werken: aard van het werk, periode, omleidingsplan, verantwoordelijke en contacten'
 - 'Gebruik het alleen voor belangrijke, dringende en verplichte zaken'
 - 'De manier waarop over de parkeersituatie werd gecommuniceerd, had beter gekund met een bewonersbrief.'
 - 'Duidelijkere info. Bij de werken in centrum Lembeek was het niet duidelijk wat de impact zou zijn voor de Stokerijstraat (zou deze ontoegankelijk worden of tweerichtingen) ook zouden jullie die brief over de werken naar een grotere straal rondom de werken moeten sturen en niet enkel naar de mensen uit de straat zelf.'
 - 'Vermijd schrijffouten'



FEEDBACK BIJ DE KANALEN

FACEBOOKPAGINA – 12 OPMERKINGEN

- **Telkens 1x:**
 - 'Beperk het gebruik van het Hals dialect aub; vaak onverstaanbaar voor anderstalige inwoners.'
 - 'Instagram is toegankelijker'
 - 'Leer Facebook gebruiken'
 - 'Te veel bagger en arrogante antwoorden van de burger'
 - 'Meer betaalde campagnes'
 - 'Meer bekendheid genereren'
 - 'Onmiddellijk melding bij werken ergens in de stad en een duidelijke link met info welke impact dit gaat hebben op elk soort bestuurder (fietzers, automobilisten, maar ook of de straat nog toegankelijk is om met een buggy of rolstoel te passeren)'
 - 'Sommige onderwerpen moeten eerst naar de lokale pers'
 - 'Soms is info niet actueel, vind ik niet wat ik zoek'
 - 'Te beknopt. Mag ook meer nieuws op gepost worden.'
 - 'Wedstrijden, verhalen van Hallenaars'
 - 'Weinig echte info veel happy puppy news'



FEEDBACK BIJ DE KANALEN

INSTAGRAMPAGINA – 10 OPMERKINGEN

- **2x:** 'Insta 1 keer per week een hele dag in handen van een Hallenaar laten om verhaal te delen/Jongeren de Insta eens laten overnemen'
- **Telkens 1x:**
 - 'Toffe foto's'
 - 'Leuke ideetjes om Halle ontdekken.'
 - 'Soms vind ik niets over evenement van die dag'
 - 'Te beknopt. Mag ook meer nieuws op gepost worden.'
 - 'Maak het wat interactiever met polls of vragen'
 - 'Meer variatie, meer handelaars in de kijker zetten, meer de burger in de kijker zetten, meer uit perspectief van de burger, minder statisch, meer van wat er te doen is in de Halle en deelgemeenten, weetjes, anekdoten, meer zaken voor de jeugd in de kijker zetten.'
 - 'Leer Instagram gebruiken'
 - 'Meer bekendheid genereren'



FEEDBACK BIJ DE KANALEN

AFFICHES IN BUSHOKJES – 10 OPMERKINGEN

- 5x: 'Dit is geldverspilling'
- Telkens 1x:
 - 'De leuke affiches met foto's van bewoners van Halle zeker verder zetten'
 - 'Huisstijl verbeteren'
 - 'Meer humor'
 - 'Meer merkbaar en aanwezig aan alle haltes indien mogelijk'
 - 'Plaats de affiches in bushokjes ook in Lembeek'



FEEDBACK BIJ DE KANALEN

DIGITALE NIEUWSBRIEF – 8 OPMERKINGEN

- 2x: 'Verduidelijken hoe te lezen'
- **Telkens 1x:**
 - 'Activiteiten in een bepaalde wijk van de stad weergeven'
 - 'Frequentie verhogen'
 - 'Verspreiding verbeteren'
 - 'Inwoner van de maand, focus op handelaars, wedstrijden'
 - 'Mensen krijgen al voldoende nieuwsbrieven en vaak staat hier teveel reclame of onnodige berichten in, waardoor belangrijk berichten ook gemist worden.'
 - 'Naar elke inwoner sturen'





04 – STEDELIJKE COMMUNICATIEKANALEN

Gemiddelde scores in de benchmark

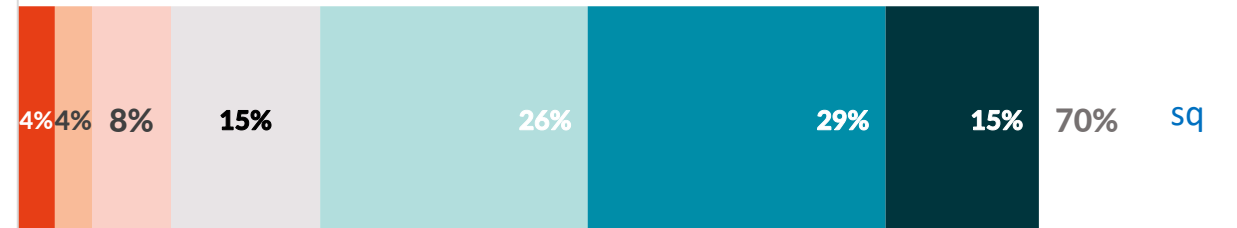
EVALUATIE WEBSITE

■ helemaal niet akkoord ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6 ■ volledig akkoord TOTAAL pos.scores

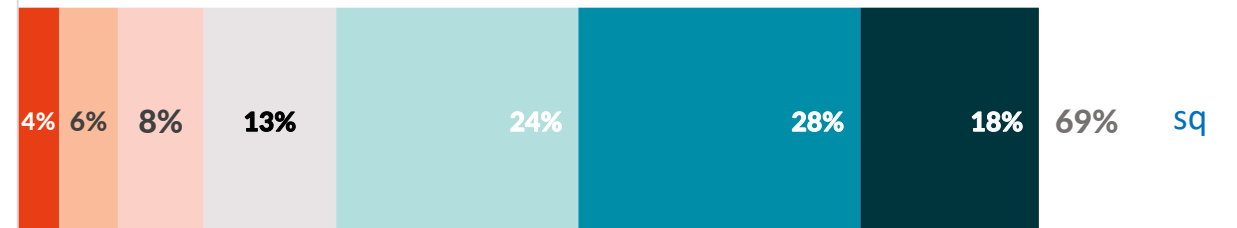
De website oogt mooi en verzorgd. (n=433)



Ik vind op de website gemakkelijk de informatie die ik zoek. (n=439)



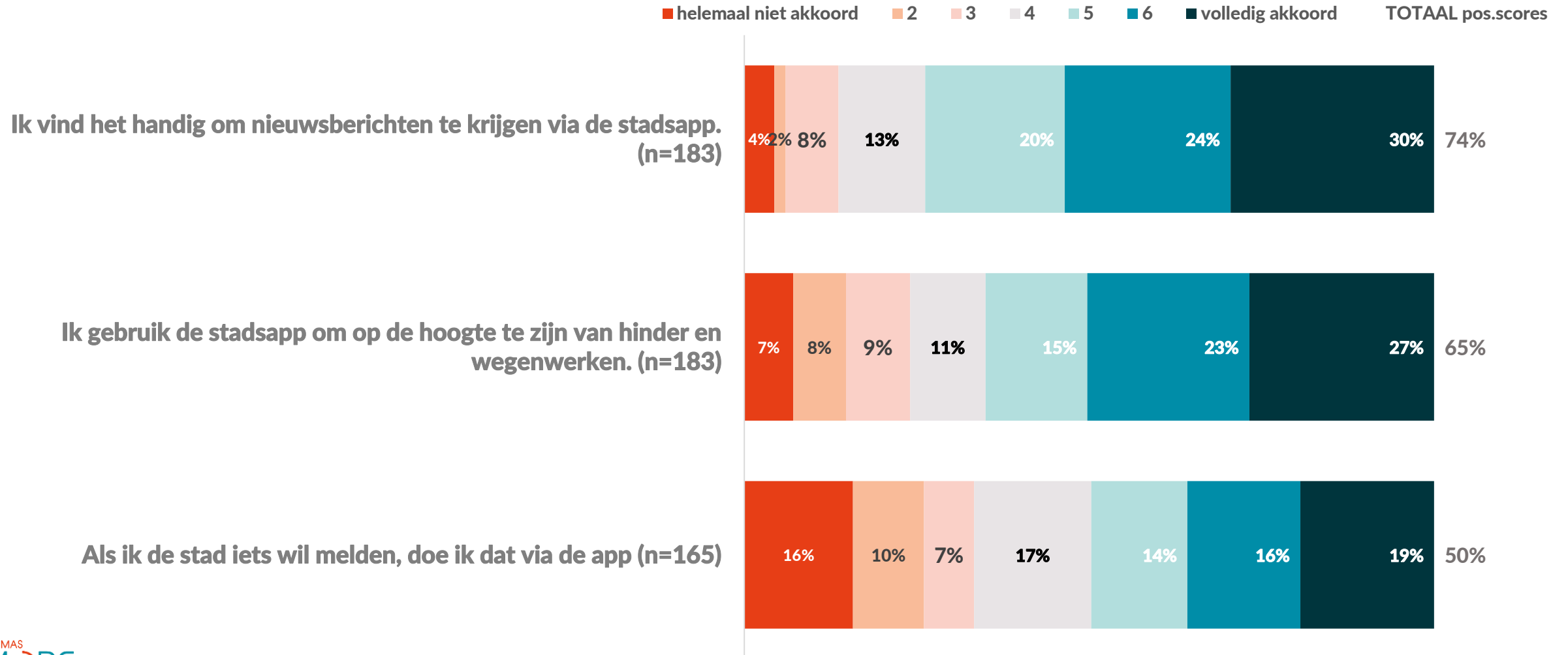
Ik weet welke attesten of diensten ik op de website kan aanvragen. (n=417)





04 – STEDELIJKE COMMUNICATIEKANALEN

EVALUATIE APP



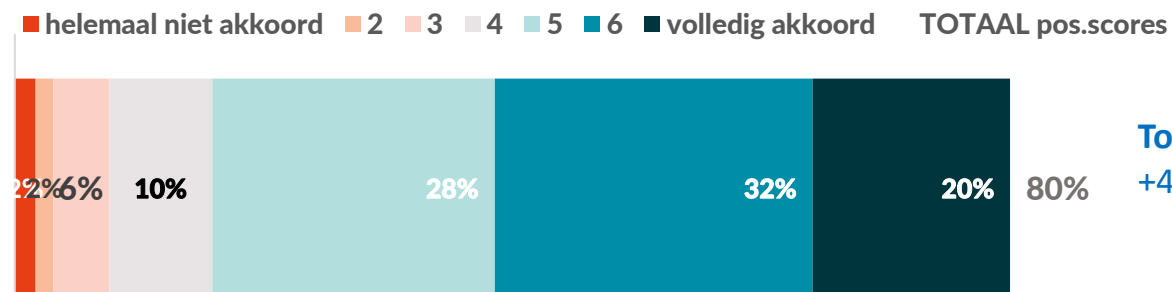


04 – STEDELIJKE COMMUNICATIEKANALEN

EVALUATIE SOCIALE MEDIA

Iets hoger dan de gemiddelde scores in de benchmark

De sociale media van de stad Halle bieden nuttige informatie. (n=338)



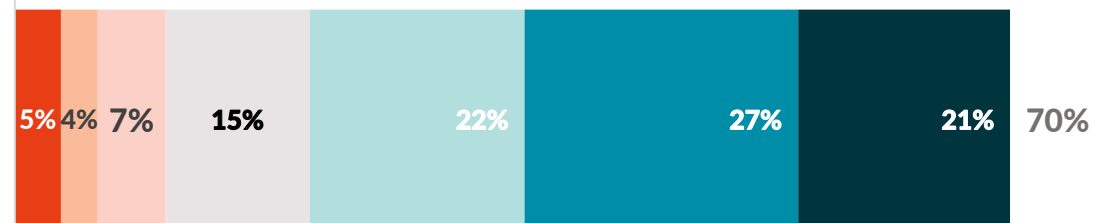
Tov 2019
+4%

De stad Halle gaat klantvriendelijk om met feedback van inwoners op haar sociale media. (n=286)



+10%

De sociale media van de stad Halle maken me nog meer betrokken bij wat er leeft in de stad. (n=324)

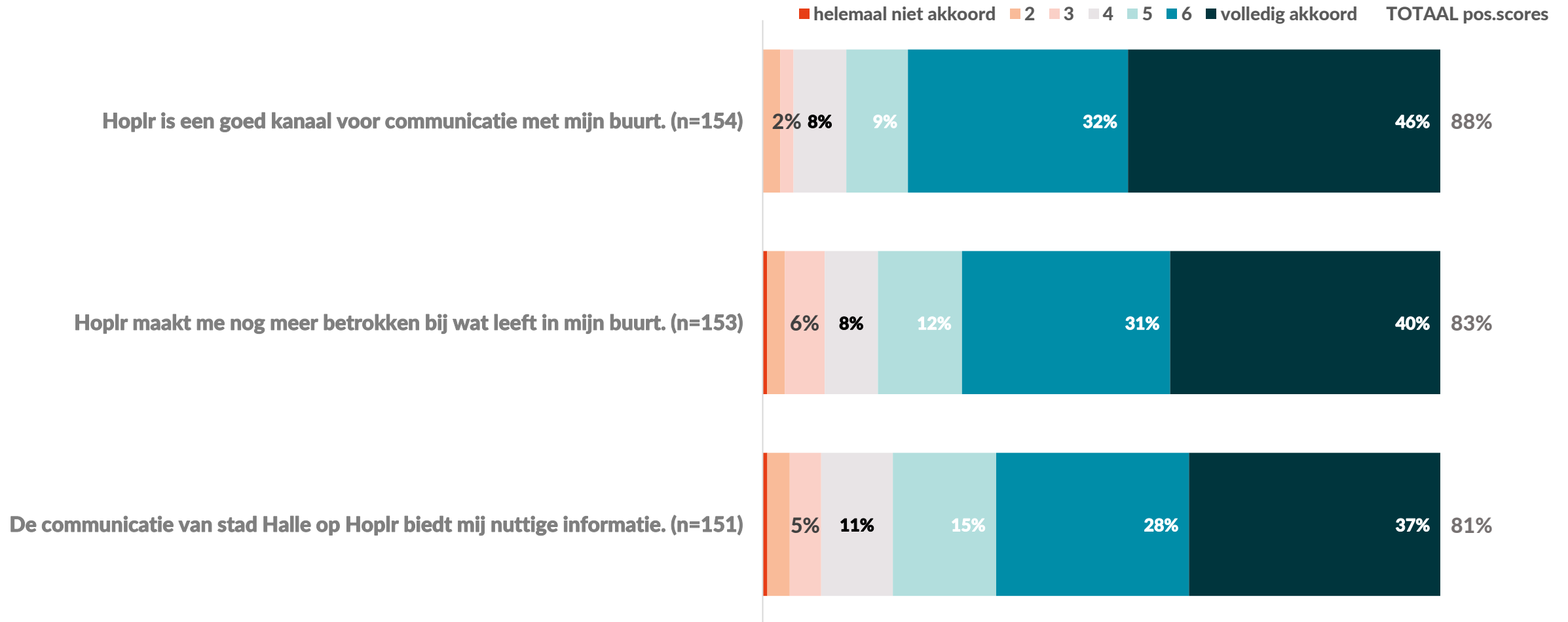


sq



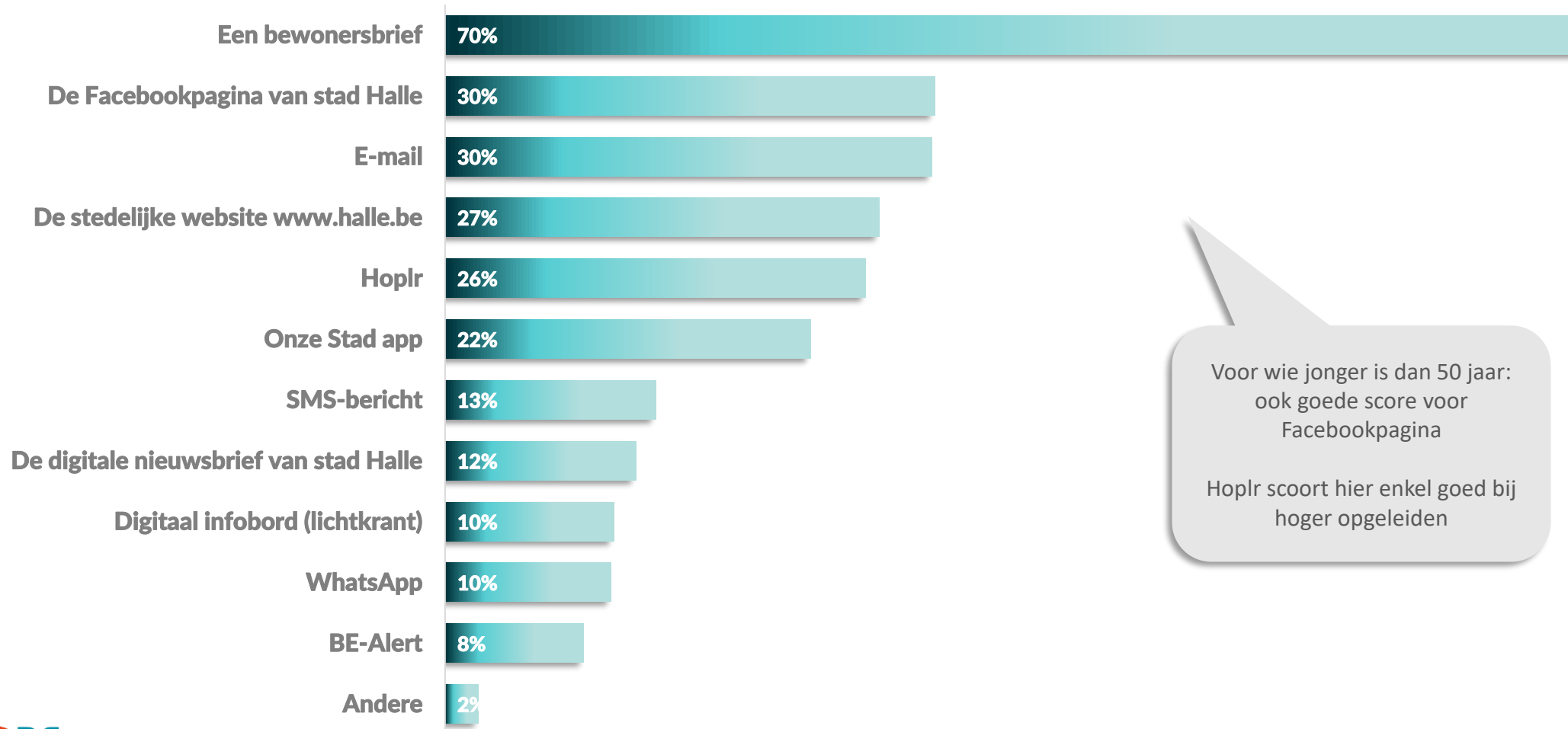
04 – STEDELIJKE COMMUNICATIEKANALEN

EVALUATIE HOPLR



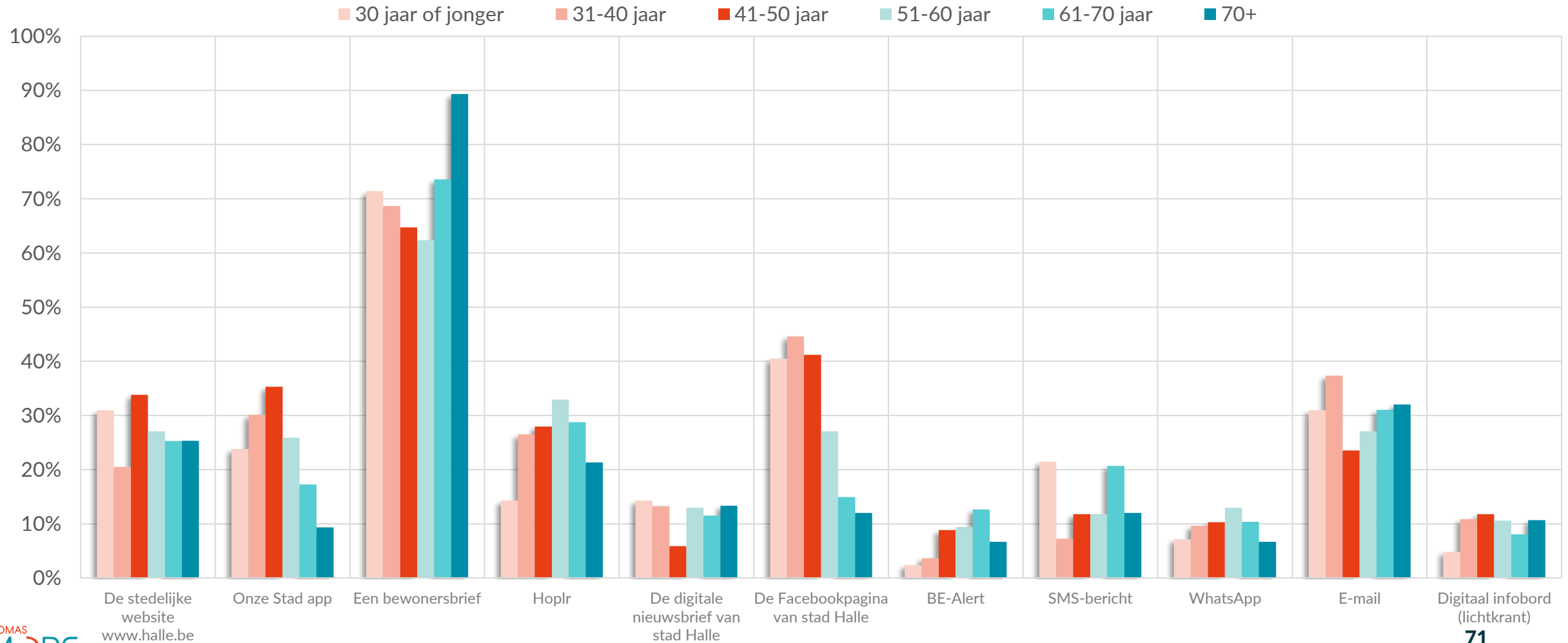
04 – STEDELIJKE COMMUNICATIEKANALEN

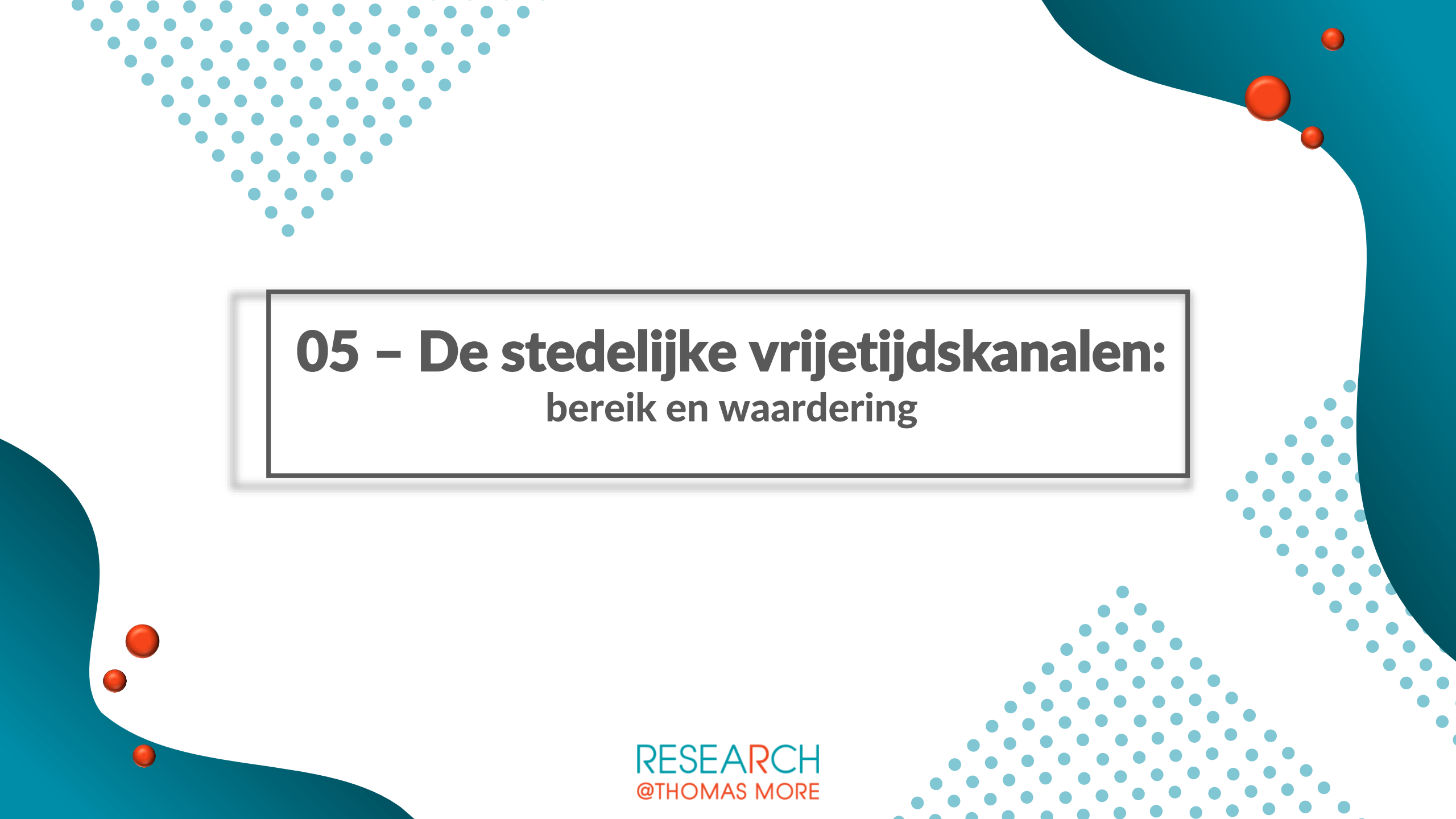
KANALEN BIJ HINDER EN WEGENWERKEN (MULTIPLE RESPONSE, N=589)



04 – STEDELIJKE COMMUNICATIEKANALEN

KANALEN BIJ HINDER EN WEGENWERKEN X LEEFTIJD

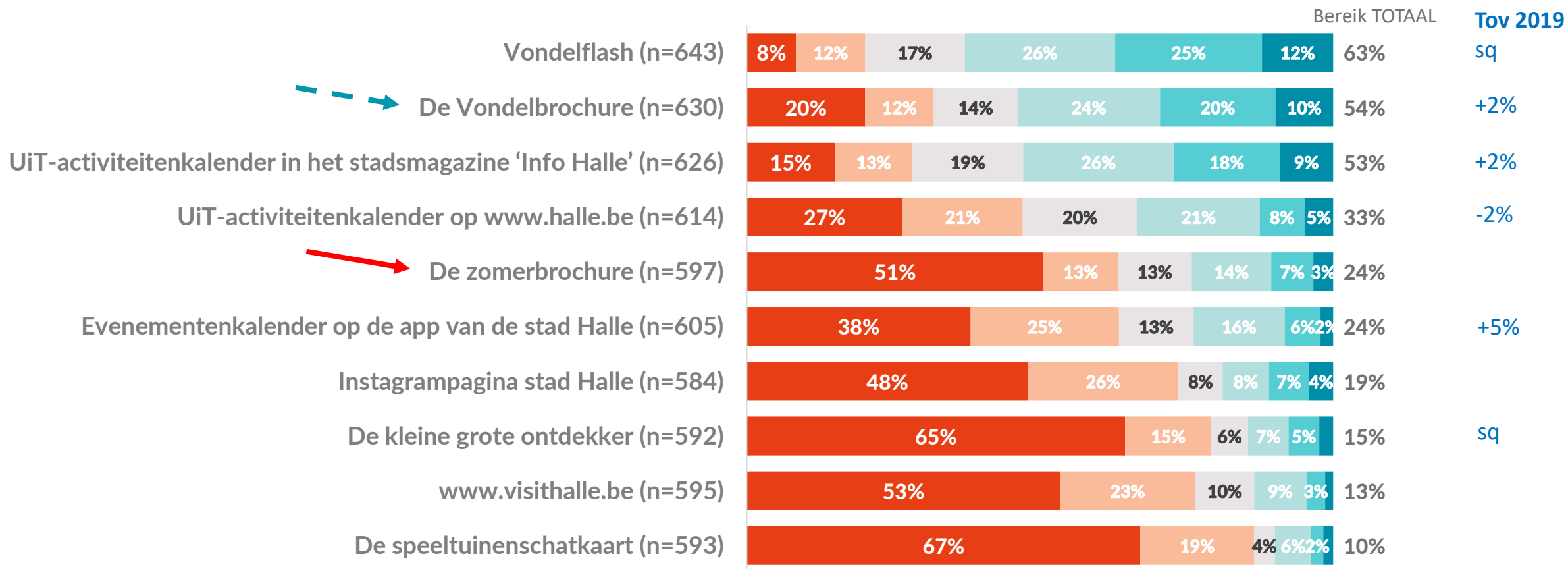




05 – De stedelijke vrijetijdskanalen: bereik en waardering

05 – DE STEDELIJKE VRIJETIJDKANALEN

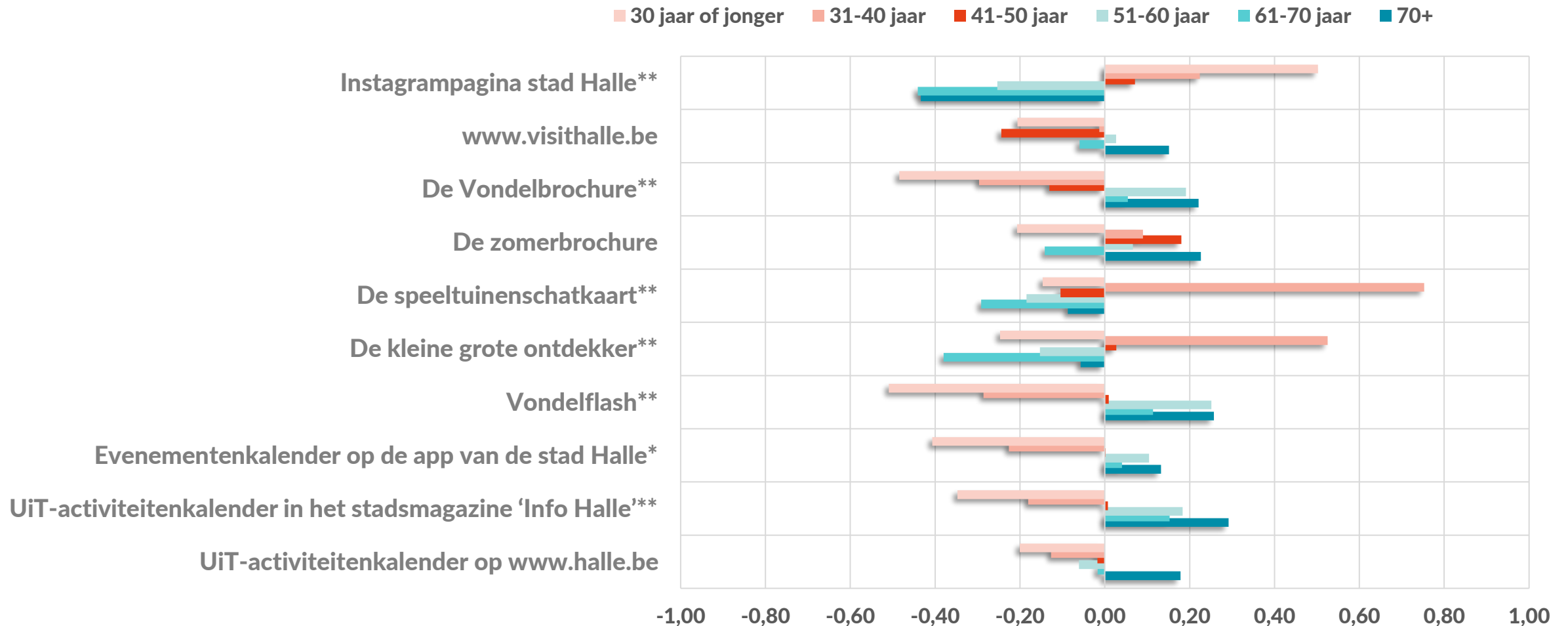
BEREIK VRIJETIJDKANALEN



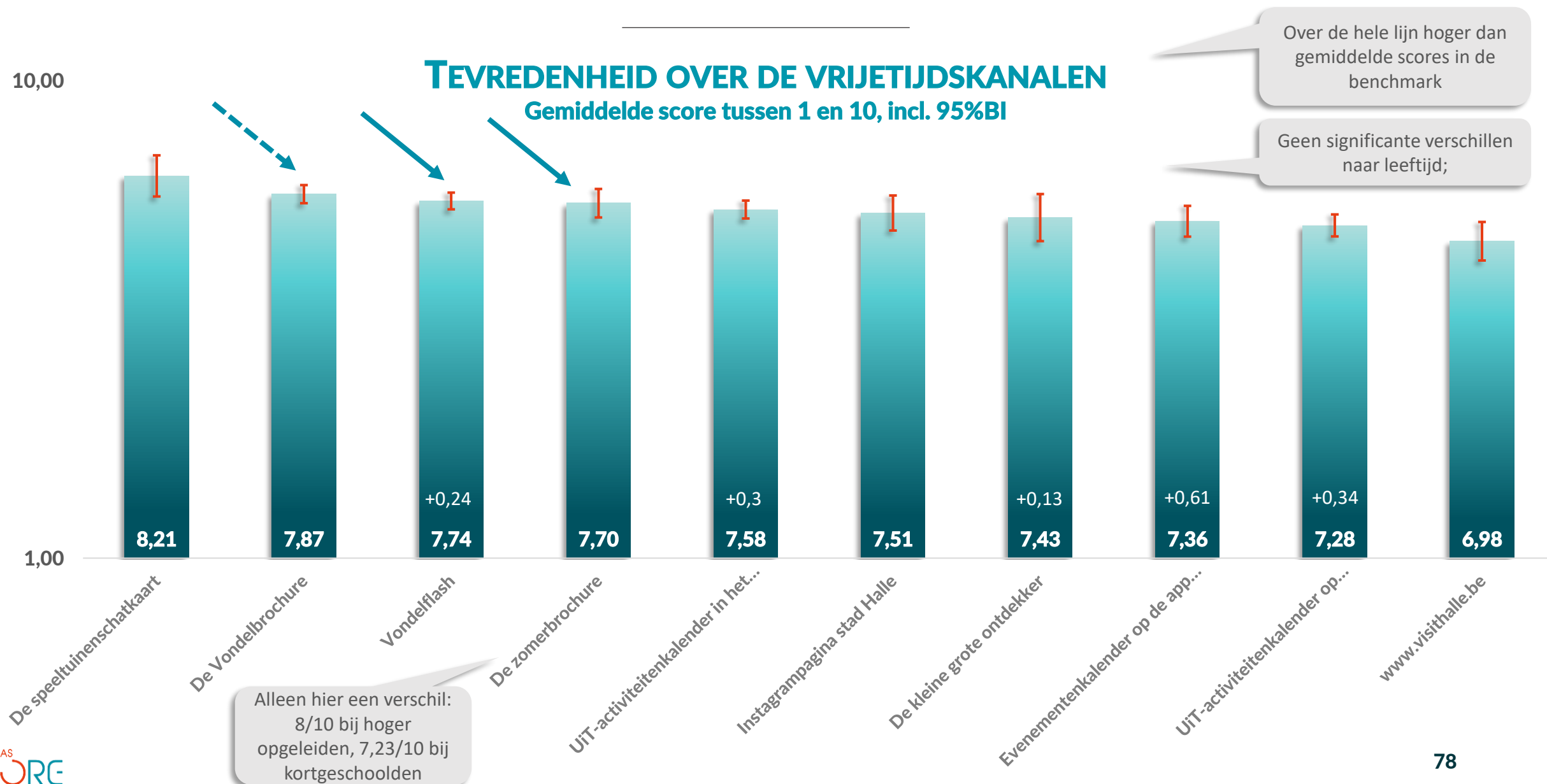
■ ken ik niet
 ■ ken ik maar bekijk ik NOOIT
 ■ bekijk ik ZELDEN
 ■ bekijk ik SOMS
 ■ bekijk ik REGELMATIG
 ■ bekijk ik VAAK

05 – DE STEDELIJKE VRIJETIJDKANALEN

KENNIS EN GEBRUIK X LEEFTIJD (Z-SCORES)



05 – DE STEDELIJKE VRIJETIJDKANALEN



FEEDBACK BIJ DE KANALEN

UIT-ACTIVITEITENKALENDER OP WWW.HALLE.BE – 15 OPMERKINGEN

- **4x:** 'Dit kanaal bekender maken'
- **2x:** 'Daar staan heel veel activiteiten op en de zoekfunctie is niet gedetailleerd genoeg om goed te zoeken/ Niet overzichtelijk.'
- **Telkens 1x:**
 - 'Activiteiten van die dag bovenaan zetten (vb. pinksterkermis, braderie...)'
 - 'Groepeer de papieren brochures in 1 brochure'
 - 'Het aanbod vind ik persoonlijk niet interessant voor bepaalde doelgroepen in Halle. Bijvoorbeeld kan de kiosk ook gebruikt worden voor andere rustige optredens op zondag dan een harmonie...'
 - 'Onvolledig'
 - 'Modernere lay-out zoals de uitkalender in Info Halle'
 - 'Niet iedereen gaat naar een site surfen om te zien wat er te doen is, beetje passé'
 - 'Ook bijvoorbeeld privé organisaties'
 - 'Redactie verrichten op aanbod'
 - 'Regelmatig herhalen'



FEEDBACK BIJ DE KANALEN

VONDELFLASH (TWEEMAANDELIJKSE PROGRAMMABROCHURE CC 'T VONDEL) – 14 OPMERKINGEN

- **5x:** 'De voorstellingen in de brochure zijn af en toe/voor het grootste deel reeds uitverkocht op het moment dat de brochure in de bus valt'
- **2x:** 'Uitgebreidere aandacht voor activiteiten van verenigingen/activiteiten niet georganiseerd door Vondel zelf'
- **Telkens 1x:**
 - 'Saai. Geen aantrekkelijk boekje.'
 - 'Graag meer redactionele verhalen/interviews over/met de artiesten.'
 - 'Het zou fijn zijn mocht je als bewoner kunnen aangeven of je deze informatie niet of 'enkel digitaal wilt ontvangen.'
 - 'Wel handig om nog even op te frissen wat er op de agenda staat.'
 - 'Het zet wel aan om deel te nemen aan een voorstelling.'
 - 'Schaf dit af. Kan in het infoblad gepubliceerd worden in de plaats van de oversized foto's.'
 - 'Openbaar aanplakken in de bredere omgeving'



FEEDBACK BIJ DE KANALEN

UIT-ACTIVITEITENKALENDER IN HET STADSMAGAZINE 'INFO HALLE' – 10 OPMERKINGEN

- **Telkens 1x:**
 - 'Affiche om op te hangen van maken'
 - 'Een betere samenvatting van de uit databank'
 - 'Een herinnering per mail sturen'
 - 'De juiste data vermelden'
 - 'Evenementenkalender voor 60 +'
 - 'Aantrekkelijkere lay-out'
 - 'Maandoverzicht maken'
 - 'Dit kanaal bekender maken'
 - 'Nog meer uitbreiden indien mogelijk'
 - 'Regelmatig herhalen'



FEEDBACK BIJ DE KANALEN

EVENEMENTENKALENDER OP DE APP VAN DE STAD HALLE – 5 OPMERKINGEN

- **Telkens 1x:**
 - 'Overzichtelijker maken'
 - 'Minder chaotische lay-out; meer en gebruiksvriendelijkere filters zou handig zijn (bv. leeftijdscategorieën). In de kijker neemt teveel plaats in op smartphone scherm.'
 - 'Maak de stadsapp makkelijker hanteerbaar'
 - 'Moeilijk om specifieke activiteit te vinden'
 - 'Niet alle evenementen staan in de 'stad Halle app' '

INSTAGRAMPAGINA STAD HALLE – 4 OPMERKINGEN

- **Telkens 1x:**
 - 'Interactiviteit verhogen met hashtags/oproepen naar Hallenaars.'
 - 'Top maar beperkt aanbod. Mag gerust meer zijn.'
 - 'Dit kanaal bekender maken.'
 - 'Wedstrijden organiseren per thema (foto's).'

DE SPEELTUINENSCHATKAART – 4 OPMERKINGEN

- **Telkens 1x:**
 - 'Leeftijdsindicator toevoegen'
 - 'Dit bekender maken'
 - 'Niet het hele jaar te vinden in stadhuis'
 - 'Overbodig'



FEEDBACK BIJ DE KANALEN

DE KLEINE GROTE ONTDEKKER – 3 OPMERKINGEN

- **Telkens 1x:**
 - 'Digitaal verspreiden via scholen'
 - 'Professionelere lay-out en beter papiersoort'
 - 'Daarvoor moeten de opcentiemen dienen'

WWW.VISITHALLE.BE – 3 OPMERKINGEN

- **Telkens 1x:**
 - 'Mag flitsender om toeristen aan te trekken.'
 - 'Dit kanaal bekender maken.'
 - 'Ook privé initiatieven toevoegen. Bijvoorbeeld leuke plaatsen om met kinderen naartoe te gaan.'

DE VONDELBROCHURE – 2 OPMERKINGEN

- **Telkens 1x:**
 - 'Het zou fijn zijn mocht je als bewoner kunnen aangeven of je deze informatie niet of enkel digitaal wilt ontvangen.'
 - 'Meer uitleg over doel van voorstellingen of activiteiten in 1 oogopslag. Soms is de uitleg te beknopt.'

DE ZOMERBROCHURE – GEEN OPMERKINGEN

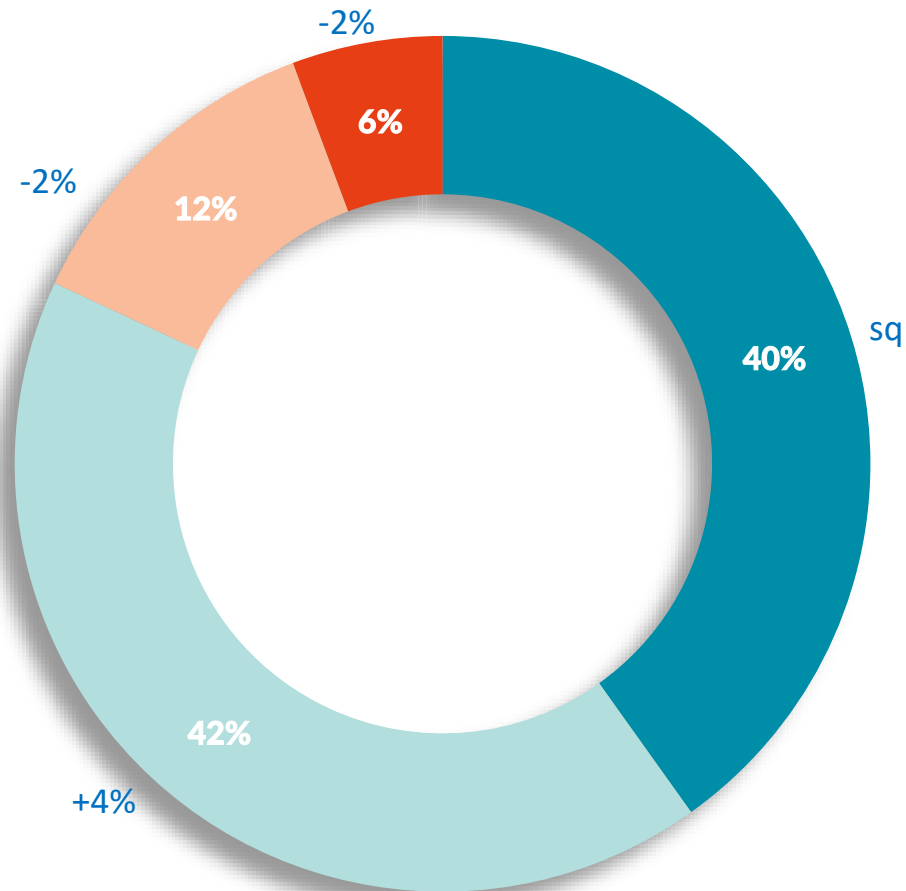


06-Stadsmagazine 'Info Halle'



06 – STADSMAGAZINE

LEESINTENSITEIT (N=598)



■ Ik lees 'Info Halle' grotendeels.

■ Ik neem het altijd door en lees de artikels die mij interesseren.

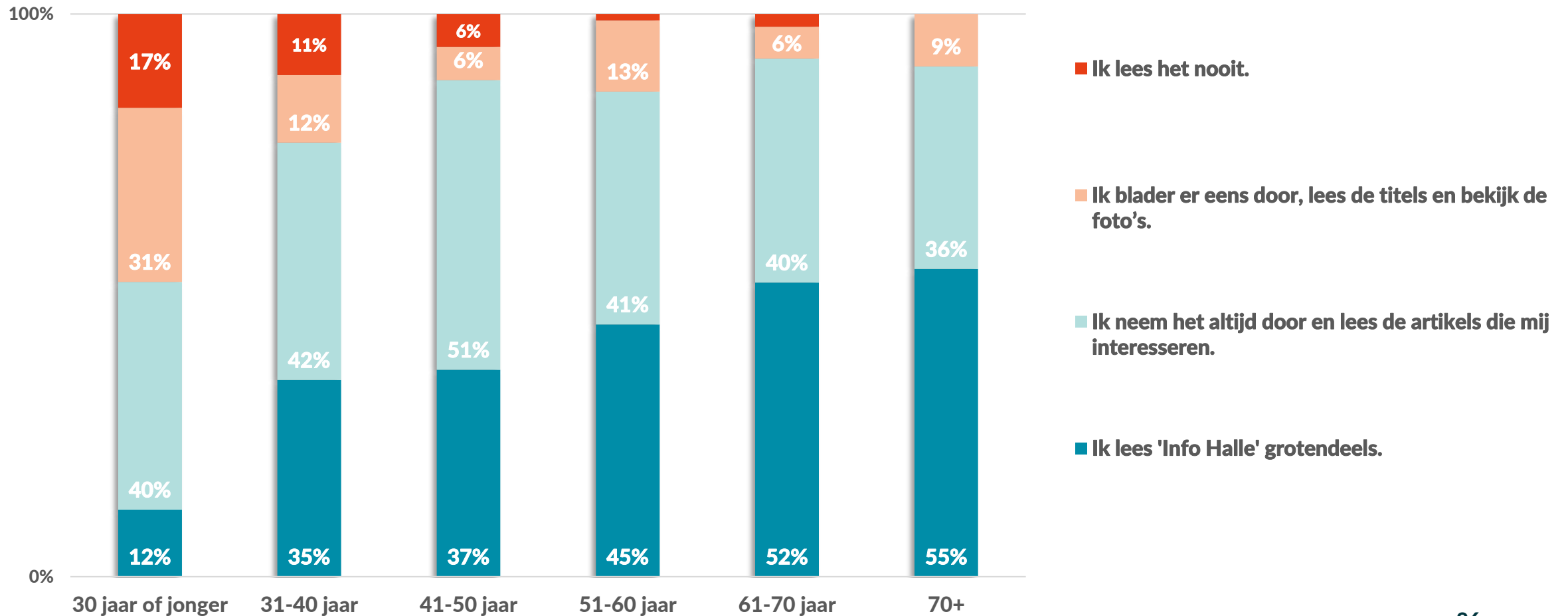
■ Ik blader er eens door, lees de titels en bekijk de foto's.

■ Ik lees het nooit.



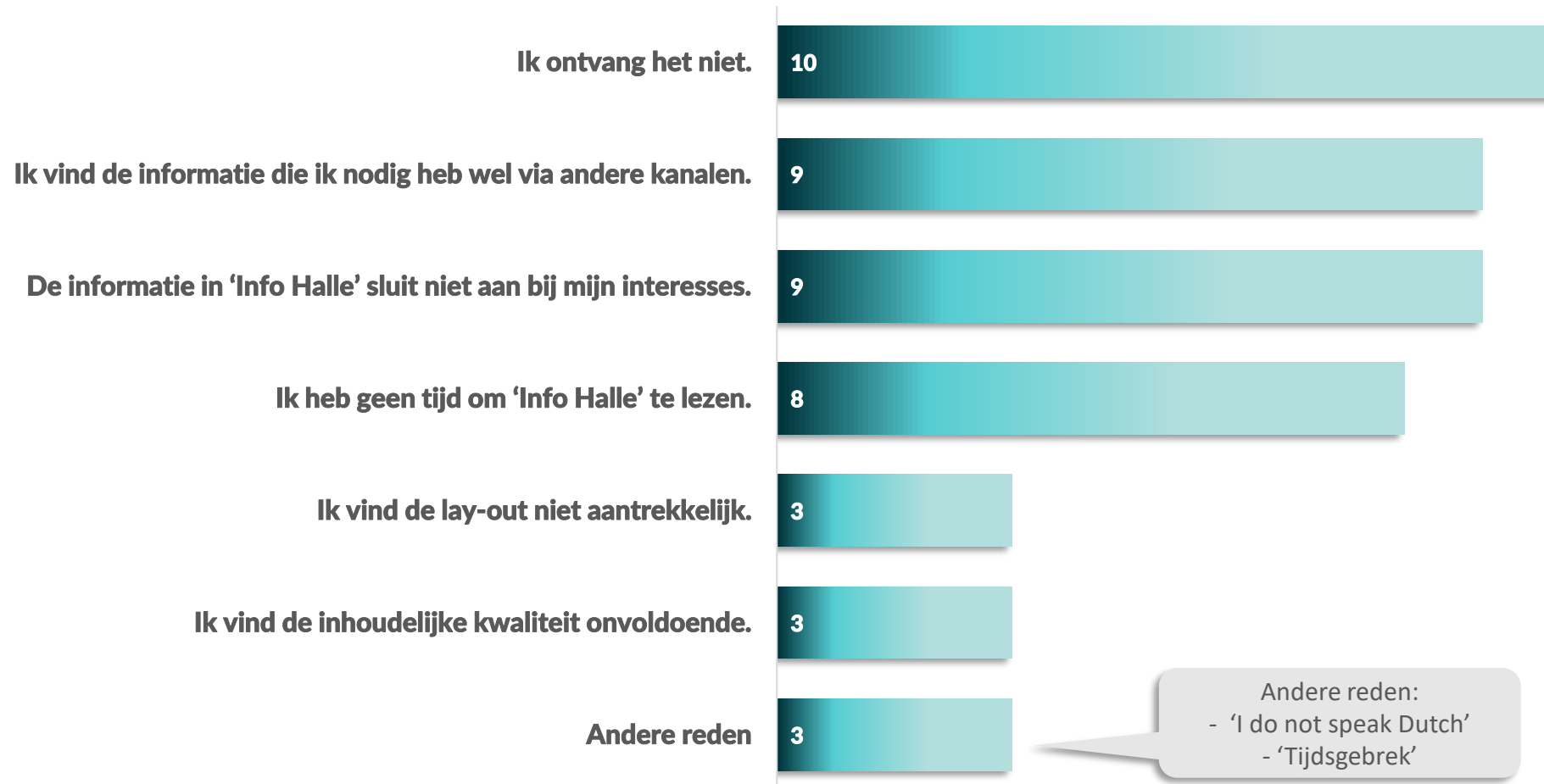
06 – STADSMAGAZINE

LEESINTENSITEIT X LEEFTIJD (N=443)



06 – STADSMAGAZINE

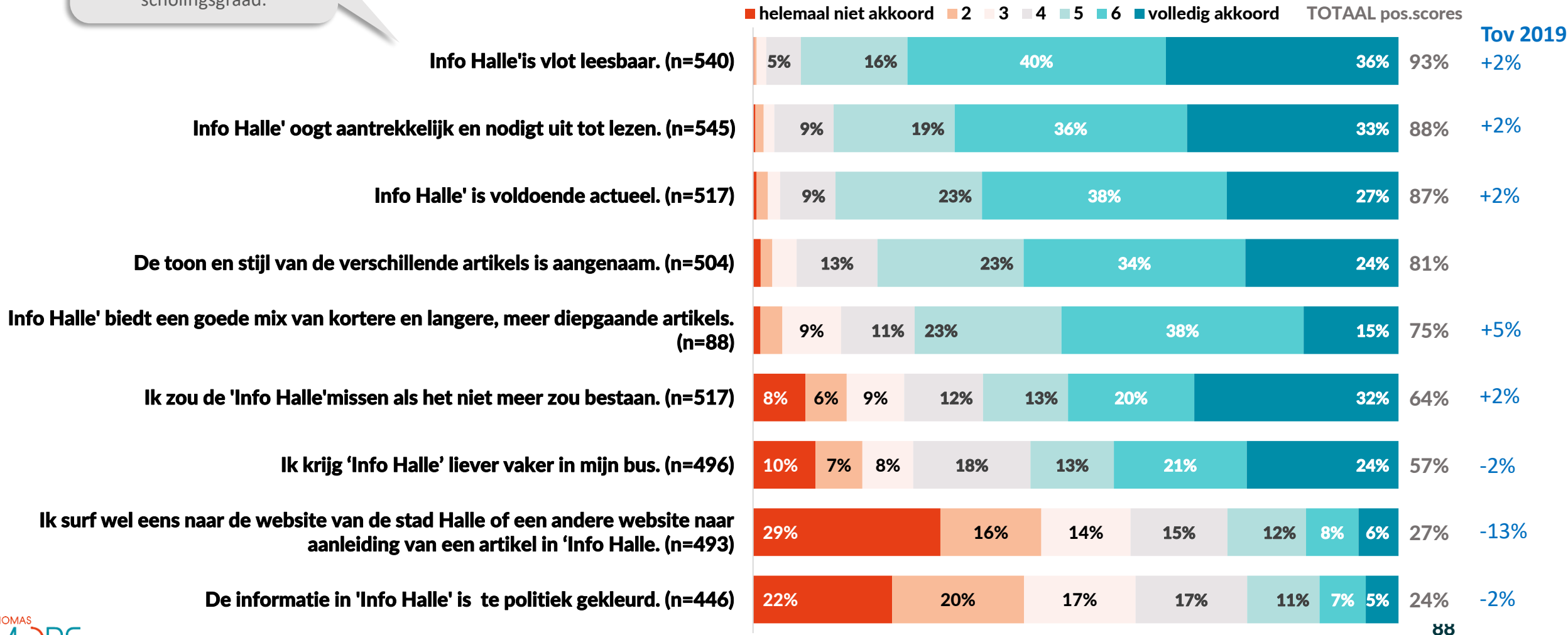
REDENEN WAAROM MEN HET NOOIT LEEST (N=33)



06 – STADSMAGAZINE

WAARDERING

Wat lagere scores vnl. bij wie jonger is dan 30.
Geen verschillen naargelang scholingsgraad.



06 – Stadsmagazine

SUGGESTIES VOOR DE INHOUD

- **13x: 'Beslissingen' (gemeenteraad & college)**
- **9x:** Duidelijke informatie over werken en gewijzigde verkeerssituaties/de bereikbaarheid van het centrum
- **7x:** Meer inwoners/gewone Hallenaren aan bod laten komen
- **6x:** Meer informatie over het verenigingsleven
- **5x:** Informatie over (de voortgang van) (eerder besproken) projecten
- **5x:** Meer aandacht voor activiteiten van verenigingen (jeugdbeweging, Hobby Club Halle)
- **5x:** Meer aandacht voor activiteiten/evenementen
- **5x:** Meer informatie over sport(verenigingen)
- **5x:** Objectieve/correcte informatie/geen mooipraterij
- **4x:** Meer aandacht voor handelaren/bedrijfsleven
- **3x:** Behandeling van klachten
- **3x:** Meer info voor senioren
- .../...



06 – Stadsmagazine

- .../...
- **Telkens 2x:**
 - Activiteitenkalender
 - Culturele activiteiten/evenementen cultuurverenigingen
 - Een pagina voor en door kinderen
 - Geboorten, overlijdens en huwelijken
 - Informatie voor (anderstalige) nieuwkomers
 - Informatie voor mensen met een beperking/ Hallenaren met een beperking interviewen.
 - Meer info voor jongeren
 - Meer lokale geschiedenis
 - Minder aandacht voor integratie/nieuwkomers
 - Overzicht van (nood)nummers van (hulp)diensten (van wacht)
 - Tips en weetjes
 - Verantwoording van investeringen/kosten projecten
- **Telkens 1x:**
 - Aanbod van geleide wandelingen.
 - Aandacht voor carnavalsgroepen
 - Aantal geboortes, doden, hoeveel mensen er wonen enz.
 - Activiteiten duidelijker omschreven
 - Afstemming op doelgroepen
 - Bevragingen bevolking, referenda
 - De noden van de oppositie
 - Een kruiswoordraadsel over de stadsgeschiedenis.
 - En veel meer dagen toevoegen bij data. Niet '30 mei' maar 'maandag 30 mei'.
 - .../...



06 – Stadsmagazine

▪ Telkens 1x:

- .../...
- Evenementen tijdig melden
- Eventueel een stukje in het Halse dialect, of over het Halse dialect.
- Forum voor burgers
- Het zou goed zijn iedereen eraan te herinneren dat zorg voor onze omgeving begint bij ieder van ons; moedig mensen aan hun sigarettenpeuken of afval niet op de weg of trottoirs te gooien.
- Het zou leuk zijn mocht er een rubriek komen door bewoners. Een soort ideeënbus. Of reacties op gelezen artikels.
- Informatie over activiteiten in de gemeenten rond Halle (Beersel, Pepingen...)
- Informatie over belastingaangifte, te bekomen voordelen en premies ...
- Informatie over de 30km regel
- Informatie voor de voetgangers om ze te beschermen tegen koning fietser
- Kan het soort papier waarop gedrukt wordt niet gewijzigd worden? Het papier ruikt heel fel en maakt dat ik het magazine altijd een paar dagen laat "verluchten" voor ik het lees
- Laat eens een gewone Hallenaar aan het woord met een specifieke vraag
- Meer andere sporten
- Meer het verenigingsleven en de sportclubs betrekken
- Meer info over de kleinere winkels in en rond Halle
- Meer informatie over (gemeentelijke) subsidies
- Meer reclame voor Den Ast.
- Meningsuitingen v/d lokale inwoners (samenleving, moeilijkheid voor overleven, enz)
- Misschien is het fijn dat leden van de oppositie ook benoemen wat er goed gaat in de stad. Omgekeerd zou het stadbestuur ook kort kunnen aanhalen wat eventueel beter kan.
- Mogelijke adressen voor klusjes aan huis.
- Niet alleen de naam van de straten (zegt bij god niets), maar met nummer bij. En dan een kaart afbeelden met nummers. Zo weet je tenminste waar die straten liggen.
- Over Darmkanker.
- Over kunst, natuur, literatuur, muziek en muziekacademie
- Parking & verkeer
- Politie, notariaat, info rond niet digitale contact met de staat
- Politiek en visie
- .../...



06 – Stadsmagazine

▪ Telkens 1x:

- .../...
- Positieve verhalen rond het leven en beleven in Halle. Bijvoorbeeld verenigingen in de kijker zetten met hun activiteiten en die stad in de kijker kunnen zetten op positieve manier
- Premies, klusjes...
- Projecten van jongeren
- Ruimtelijke ordening en het verminderen van de enorme hoeveelheid nieuwbouw appartement; wat is de visie van de stad hierin. Ook: hoe gaan we het scholentekort aanpakken?
- Samenkoopacties
- Sociale hulpverlening
- Specifieke info over het uitgaansleven voor jongeren
- Tijdige verspreiding
- Tips voor preventie in het algemeen.
- Toekomstplannen stad
- Uitlichting van een jongerenvereniging zoals JVS Hyperion.
- Vacatures voor jongeren
- Via QR code kunnen inschrijven op evenementen
- Voordelen voor de inwoners, beter herhalen en infokanalen voor inwoners.
- Waar mag je nu precies rijden met de fiets? Moet een auto achter een fietser blijven? Aan wie signaleren als je bijna omvergereden wordt op telkens hetzelfde punt?
- Wel graag meer info over natuur en groen/ milieu; doelstellingen opwarming van de aarde en het klimaatplan kenbaar maken.
- Welke pogingen het stadsbestuur onderneemt om de a) de belasting te verlagen (enorm hoog door zinloze uitgaven en te betalen boeten en aanmaningskosten) b) degelijk mobiliteitsbeheer c) aanwerving van bekwaame personeelsleden (politiek benoemde en mensen met het logo "Liever lui dan moe" afdanken) d) bekwaamheidstest voor de schepenen en personeelsleden
- Wie is de persoon van mijn straatnaam ?
- Zet tegen september is de verschillende scholen in de kijker!



07 – Informatienoden en beleving van de stad en haar communicatie



07 – INFORMATIENODEN EN BELEVING

T.o.v. 2019: toename van de waardering.

Scores liggen over de hele lijn wat lager dan gemiddeld in de benchmark. Wie kortgeschoold is of jonger dan 30, is kritischer

WAARDERING STEDELIJKE COMMUNICATIE

■ helemaal niet akkoord ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6 ■ volledig akkoord TOTAAL pos.scores

Tov 2019

+3%

De informatie die de stad verspreidt, is begrijpelijk. (n=561)



De stad antwoordt klantvriendelijk op vragen, meldingen en bemerkingen. (n=484)



Ik weet waar ik terecht kan met opmerkingen en vragen over de dienstverlening. (n=545)



+6%

Ik krijg voldoende informatie over wat er in Halle te beleven valt. (n=572)



sq

Ik voel me goed geïnformeerd door de stad. (n=573)



+5%

De stad doet voldoende inspanningen om de wensen van de bevolking te kennen. (n=550)



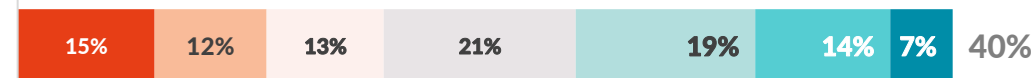
+9%

De stad brengt mij tijdig op de hoogte van wegen- en infrastructuurwerken. (n=565)



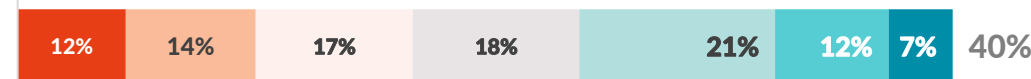
+4%

De stad doet voldoende inspanningen om bewoners bij geplande veranderingen in de buurt te betrekken. (n=526)



+2%

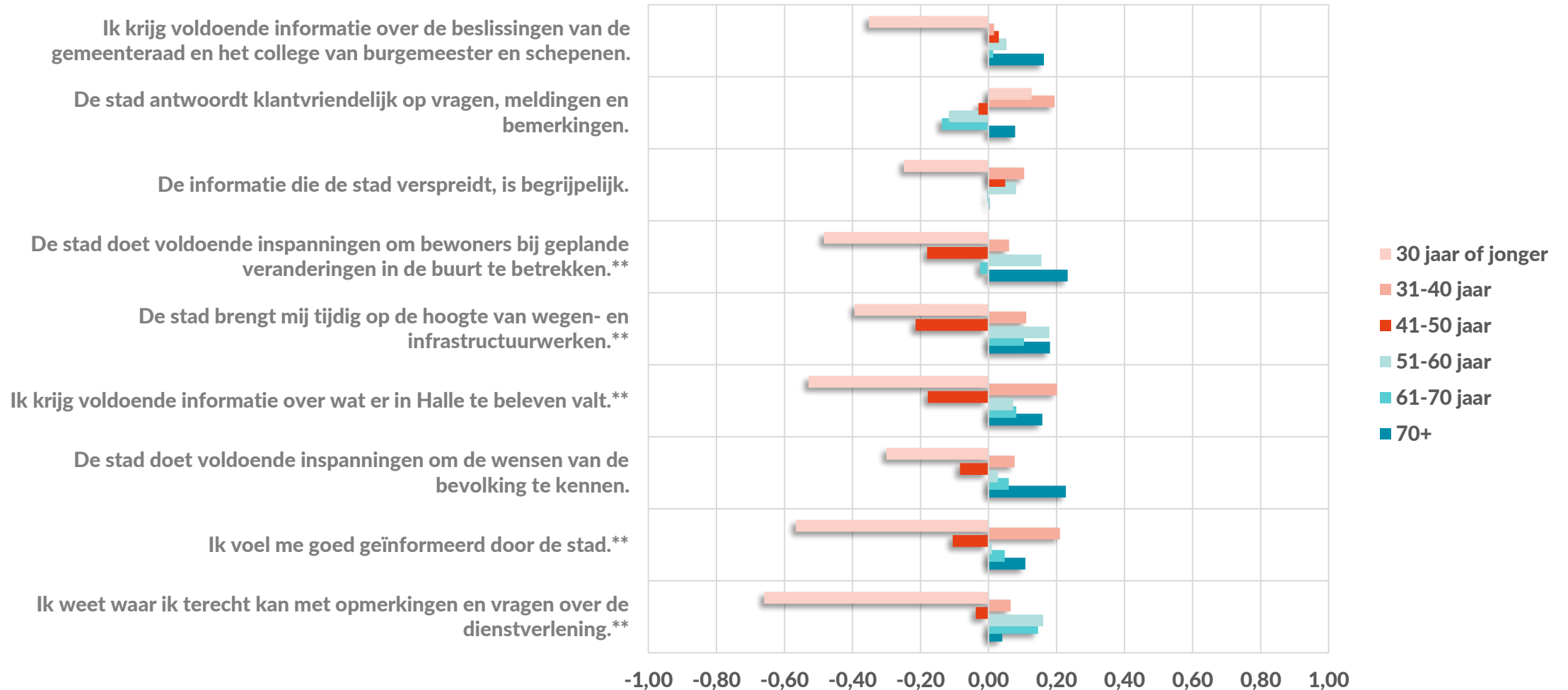
Ik krijg voldoende informatie over de beslissingen van de gemeenteraad en het college van burgemeester en schepenen. (n=511)



+9%

07 – INFORMATIENODEN EN BELEVING

WAARDERING STEDELIJKE COMMUNICATIE X LEEFTIJD (Z-SCORES)



07 – INFORMATIENODEN EN BELEVING

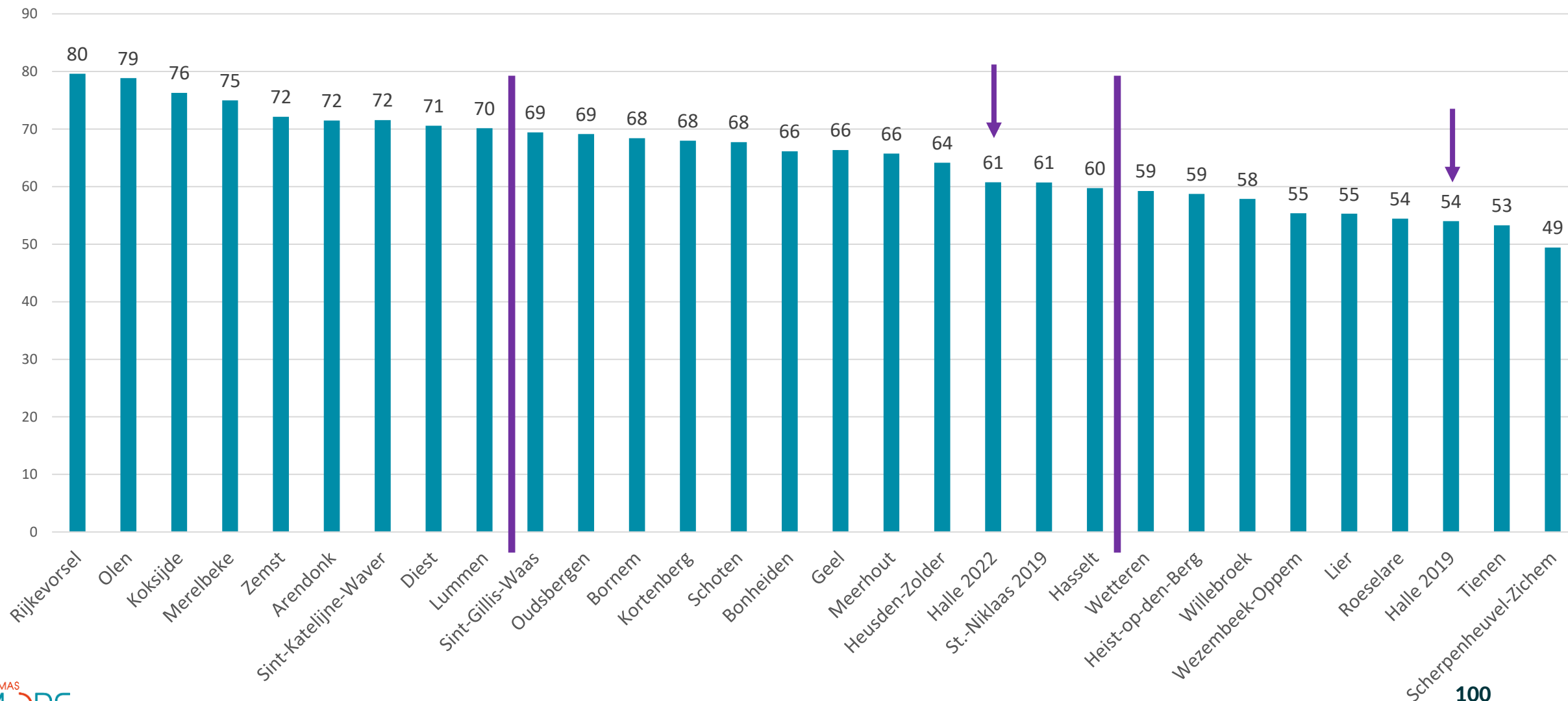
WAARDERING X OPLEIDINGSGRAAD (Z-SCORES)



De stad bevindt zich in de middengroep qua positieve waardering. Significante vooruitgang t.o.v. 2019.

07 – INFORMATIENODEN EN BELEVING

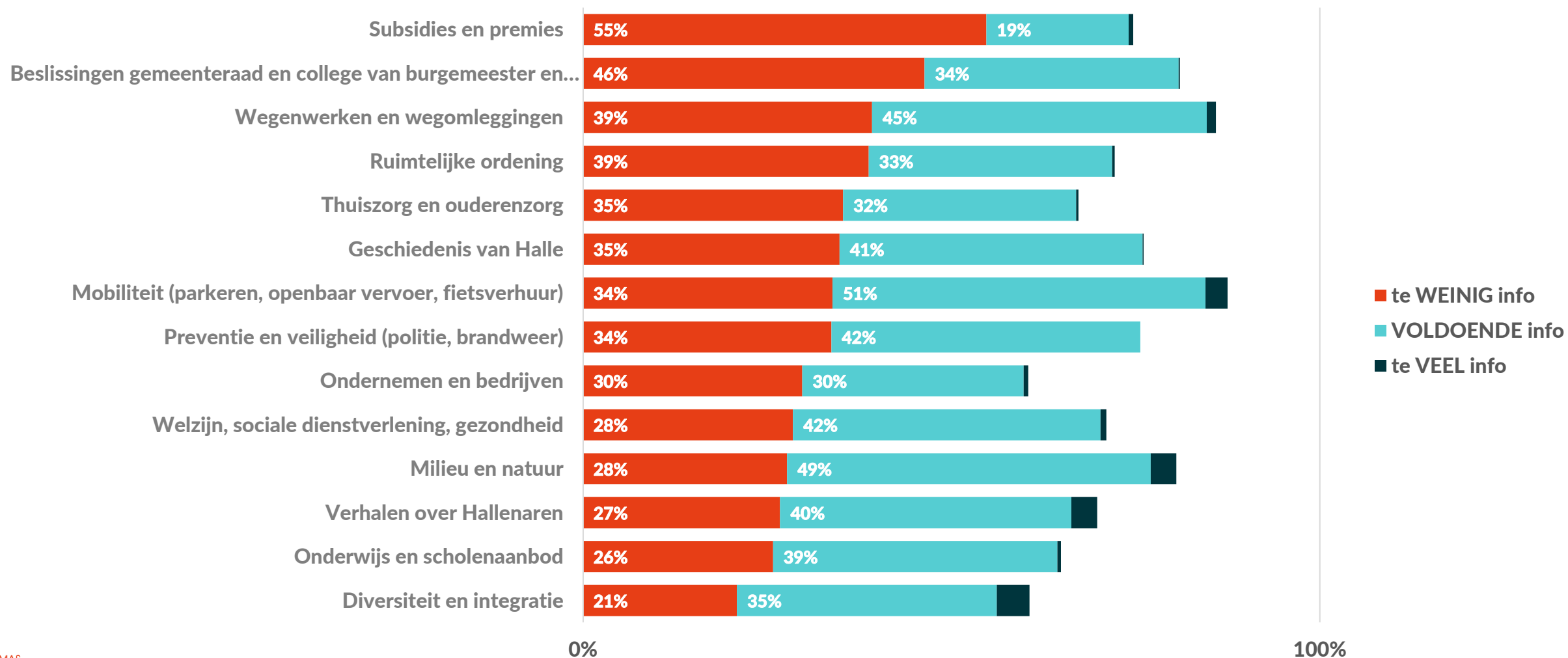
% inwoners dat positieve waardering heeft van de gemeentelijke communicatie





07 – INFORMATIENODEN EN BELEVING

INFORMATIENODEN (N=632)



Informatienoden - algemeen: top vijf

Thema's waarvan veel inwoners vinden dat ze er te weinig informatie over krijgen

		1	2	3	4	5
2016	Lier	Subsidies en premies	OCMW-raad	Gemeenteraad & CBS	Mobiliteit	Ruimtelijke Ordening
2016	Heusden-Zolder	Subsidies en premies	Wegenwerken	Mobiliteit	Gemeenteraad & CBS	Ruimtelijke Ordening
2016	Roeselare	Wegenwerken	Subsidies en premies	Gemeenteraad & CBS	Mobiliteit	Deelgemeenten
2017	Willebroek	Mobiliteit	Subsidies en premies	Gemeenteraad & CBS	Wegenwerken	Deelgemeenten
2017	Bonheiden	Subsidies en premies	Wegenwerken	Mobiliteit	Gemeenteraad & CBS	Geschiedenis gemeente
2018	Bornem	Subsidies en premies	Wegenwerken	Gemeenteraad & CBS	Mobiliteit	Ruimtelijke Ordening
2018	Sint-Gillis-Waas	Subsidies en premies	Wegenwerken	Mobiliteit	Gemeenteraad & CBS	Deelgemeenten
2018	Lummen	Subsidies en premies	Mobiliteit	Gemeenteraad & CBS	Wegenwerken	Thuiszorg&Ouderenzorg
2018	Schoten	Subsidies en premies	Gemeenteraad & CBS	Mobiliteit	Thuiszorg&Ouderenzorg	Geschiedenis gemeente
2019	Olen	Subsidies en premies	Mobiliteit	Verhalen van inwoners	Preventie en Veiligheid	Milieu en Natuur
2019	Halle 2019	Subsidies en premies	Mobiliteit	Wegenwerken	Gemeenteraad & CBS	Verhalen van inwoners
2019	Sint-Katelijne-Waver	Subsidies en premies	Mobiliteit	Wegenwerken	Verhalen van inwoners	Ruimtelijke Ordening
2019	Scherpenheuvel-Zichem	Wegenwerken	Mobiliteit	Subsidies en premies	Gemeenteraad & CBS	Thuiszorg&Ouderenzorg
2019	St.-Niklaas 2019	Subsidies en premies	Gemeenteraad & CBS	Mobiliteit	Hulp&advies kwetsb.gr.	Stadsvern&RO
2019	Tienen	Gemeenteraad & CBS	Subsidies en premies	Mobiliteit	Stadsvern&RO	Geschiedenis gemeente
2019	Diest	Subsidies en premies	Thuiszorg&Ouderenzorg	Mobiliteit	Verhalen van inwoners	Milieu en Natuur
2020	Koksijde	Subsidies en premies	Mobiliteit	Verhalen van inwoners	Geschiedenis gemeente	Thuiszorg&Ouderenzorg
2020	Kortenberg	Subsidies en premies	Mobiliteit	Stadsvern&RO	Wegenwerken	Verhalen van inwoners
2020	Rijkevorsel	Subsidies en premies	Wegenwerken	Mobiliteit	Gemeentevern&RO	Verhalen van inwoners
2020	Heist-op-den-Berg	Subsidies en premies	Gemeenteraad & CBS	Wegenwerken	Mobiliteit	Verhalen van inwoners
2020	Hasselt	Subsidies en premies	Gemeenteraad & CBS	Wegenwerken	Stadsvernieuwing	Mobiliteit
2020	Zemst	Gemeenteraad & CBS	Subsidies en premies	Gemeentevern&RO	Wegenwerken	Mobiliteit
2020-21	Geel	Subsidies en premies	Gemeenteraad & CBS	Toekomstplannen	Verhalen van inwoners	Milieu en Natuur
2021	Merelbeke	Subsidies en premies	Gemeentevern&RO	Geschiedenis gemeente	Mobiliteit	Verhalen van inwoners
2021	Arendonk	Subsidies en premies	Gemeenteraad & CBS	Verhalen van inwoners	Gemeentevern&RO	Milieu en Natuur
2021	Oudsbergen	Subsidies en premies	Gemeenteraad & CBS	Verhalen van inwoners	Gezondheid en zorg	Mobiliteit
2022	Meerhout	Subsidies en premies	Gemeentevern&RO	Gemeenteraad & CBS	Mobiliteit	Verhalen van inwoners
2022	Wetteren	Subsidies en premies	Gemeenteraad & CBS	Gemeentevern&RO	Mobiliteit	Wegenwerken
2022	Wezembeek-Oppeem	Subsidies en premies	Gemeenteraad & CBS	Mobiliteit	Gezondheid en zorg	Milieu en Natuur
2022	Halle 2022	Subsidies en premies	Gemeenteraad & CBS	Wegenwerken	Gemeentevern&RO	Thuiszorg&Ouderenzorg

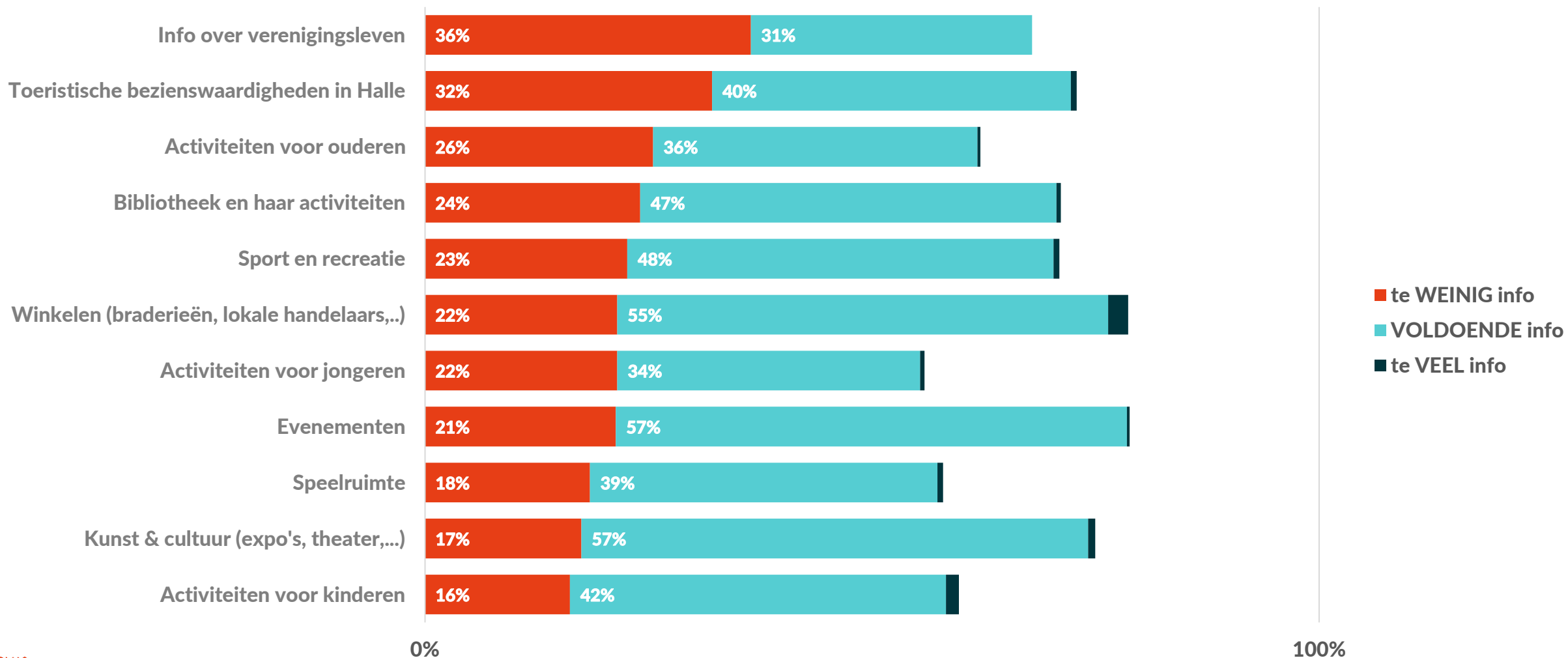
07 – INFORMATIENODEN EN BELEVING

ENKEL 'te weinig' informatie	30 jaar of jonger	31-40 jaar	41-50 jaar	51-60 jaar	61-70 jaar	70+
Beslissingen gemeenteraad en college van burgemeester en schepenen	61%	48%	47%	49%	43%	48%
Geschiedenis van Halle	52%	30%	25%	34%	34%	34%
Milieu en natuur	48%	22%	32%	30%	25%	21%
Mobiliteit (parkeren, openbaar vervoer, fietsverhuur)	43%	29%	28%	32%	30%	36%
Ondernemen en bedrijven	52%	33%	32%	36%	17%	9%
Onderwijs en scholenaanbod	30%	40%	32%	22%	19%	19%
Preventie en veiligheid (politie, brandweer)	36%	27%	29%	43%	42%	30%
Ruimtelijke ordening	57%	41%	37%	47%	33%	34%
Subsidies en premies	57%	60%	66%	57%	50%	47%
Thuiszorg en ouderenzorg	36%	23%	38%	46%	44%	39%
Wegenwerken en wegomleggingen	34%	29%	46%	40%	44%	38%
Welzijn, sociale dienstverlening, gezondheid	36%	20%	29%	33%	31%	25%
Diversiteit en integratie	36%	18%	22%	28%	15%	13%
Verhalen over Hallenaren	30%	17%	29%	33%	33%	31%



07 – INFORMATIENODEN EN BELEVING

INFORMATIENODEN – VRIJE TIJD (N=623)



Informatienoden - vrije tijd: top vijf

Thema's waarvan veel inwoners vinden dat ze er te weinig informatie over krijgen						
		1	2	3	4	5
2016	Lier	Winkelen	Activiteiten voor ouderen	Bib-activiteiten	Sport & recreatie	Evenementen
2016	Heusden-Zolder	Toerist. bezienswrdghdn	Winkelen	Evenementen	Activiteiten voor ouderen	Sport & recreatie
2016	Roeselare	Toerist. bezienswrdghdn	Activiteiten voor ouderen	Evenementen	Sport & recreatie	Kunst & cultuur
2017	Willebroek	Toerist. bezienswrdghdn	Winkelen	Sport & recreatie	Diversiteit & integratie	Activiteiten voor jongeren
2017	Bonheiden	Toerist. bezienswrdghdn	Winkelen	Evenementen	Activiteiten voor jongeren	Kunst & cultuur
2018	Bornem	Info over veren.leven	Toerist. bezienswrdghdn	Activiteiten voor ouderen	Bibliotheek	Activiteiten voor jongeren
2018	Sint-Gillis-Waas	Toerist. bezienswrdghdn	Info over veren.leven	Activiteiten voor jongeren	Winkelen	Evenementen
2018	Lummen	Toerist. bezienswrdghdn	Winkelen	Kunst & cultuur	Bib-activiteiten	Sport & recreatie
2018	Schoten	Toerist. bezienswrdghdn	Info over veren.leven	Activiteiten voor ouderen	Bib-activiteiten	Sport & recreatie
2019	Olen	Winkelen	Toerist. bezienswrdghdn	Info over veren.leven	Sport & recreatie	Activiteiten voor jongeren
2019	Halle 2019	Info over veren.leven	Toerist. bezienswrdghdn	Bib-activiteiten	Winkelen	Activiteiten voor ouderen
2019	Sint-Katelijne-Waver	Info over veren.leven	Toerist. bezienswrdghdn	Kunst & cultuur	Winkelen	Activiteiten voor ouderen
2019	Scherpenheuvel-Zichem	Winkelen	Info over veren.leven	Sport & recreatie	Vorming	Toerist. bezienswrdghdn
2019	St.-Niklaas 2019	Info over veren.leven	Toerist. bezienswrdghdn	Activiteiten voor jongeren	Activiteiten voor ouderen	Sport & recreatie
2019	Tienen	Info over veren.leven	Toerist. bezienswrdghdn	Activiteiten voor ouderen	Musea en erfgoed	Winkelen
2019	Diest	Info over veren.leven	Activiteiten voor ouderen	Bib-activiteiten	Toerist. bezienswrdghdn	Sport & recreatie
2020	Koksijde	Info over veren.leven	Winkelen	Activiteiten voor jongeren	Activiteiten voor ouderen	Evenementen
2020	Kortenbergh	Toerist. bezienswrdghdn	Musea en erfgoed	Winkelen	Theater & muziek	Tentoonstellingen
2020	Rijkevorsel	Winkelen	Activiteiten voor ouderen	Toerist. bezienswrdghdn	Info over veren.leven	Theater, muziek, tento
2020	Heist-op-den-Berg	Toerist. bezienswrdghdn	Info over veren.leven	Erfgoed	Activiteiten voor ouderen	Activiteiten voor jongeren
2020	Hasselt	Info over veren.leven	Activiteiten voor ouderen	Erfgoed	Bib-activiteiten	Toerist. bezienswrdghdn
2020	Zemst	Toerist. bezienswrdghdn	Erfgoed	Info over veren.leven	Tentoonstellingen	Winkelen
2020-2021	Geel	Vorming/workshops	Activiteiten voor ouderen	Info over veren.leven	Toerist. bezienswrdghdn	Erfgoed
2021	Merelbeke	Toerist. bezienswrdghdn	Info over veren.leven	Erfgoed	Winkelen	Tentoonstellingen
2021	Arendonk	Toerist. bezienswrdghdn	Theater, muziek, tento	Winkelen	Erfgoed	Info over veren.leven
2021	Oudsbergen	Winkelen	Toerist. bezienswrdghdn	Erfgoed	Info over veren.leven	Activiteiten voor ouderen
2022	Meerhout	Winkelen	Info over veren.leven	Toerist. bezienswrdghdn	Theater, muziek, tento	Evenementen
2022	Wetteren	Toerist. bezienswrdghdn	Info over veren.leven	Activiteiten voor ouderen	Erfgoed	Activiteiten voor jongeren
2022	Wezembeek-Oppeem	Winkelen	Toerist. bezienswrdghdn	Erfgoed	Theater & muziek	Tentoonstellingen
2022	Halle 2022	Info over veren.leven	Toerist. bezienswrdghdn	Activiteiten voor ouderen	Bib-activiteiten	Sport & recreatie



07 – INFORMATIENODEN EN BELEVING

Scores tussen 1 (= negatief) en 7 (= positief).
4 is het midden, dus: als je hoger scoort, is dat positief.
Lagere score is negatief.

IMAGO / BELEVING VAN HALLE

gem.score

Tov 2019

niet goed om wat te drinken of te eten

5,34

kindonvriendelijk

4,89

lelijke stad

4,88

milieuonvriendelijk

4,73

ongezellig

4,63

asociaal

4,61

weinig gastvrij

4,59

seniorenonvriendelijk

4,52

saai

4,49

onveilig

4,48

rommelig

4,44

druk

4,36

grijs

4,33

niet toegankelijk

4,33

onbereikbaar

4,25

een plek waar weinig te doen is

4,24

verkeersonveilig

4,13

weinig verrassend

3,74

niet goed om te winkelen

3,54

goed om wat te drinken of te eten

kindvriendelijk

sq

mooie stad

milieuvriendelijk

+0,2

gezellig

sq

sociaal

sq

gastvrij

sq

seniorenvriendelijk

sq

levendig

sq

veilig

+0,2

proper

+0,2

rustig

+0,4

groen

+0,2

toegankelijk

bereikbaar

+0,3

een plek waar veel te doen is

verkeersveilig

+0,5

verrassend

sq

goed om te winkelen

-0,3

Over de hele lijn (waar vergelijkbaar) lagere scores dan gemiddeld in de benchmark

Lichte vooruitgang t.o.v. 2019, behalve voor Halle als winkelstad.

07 – INFORMATIENODEN EN BELEVING

IMAGO: GEMIDDELDE SCORE IN DE BENCHMARK

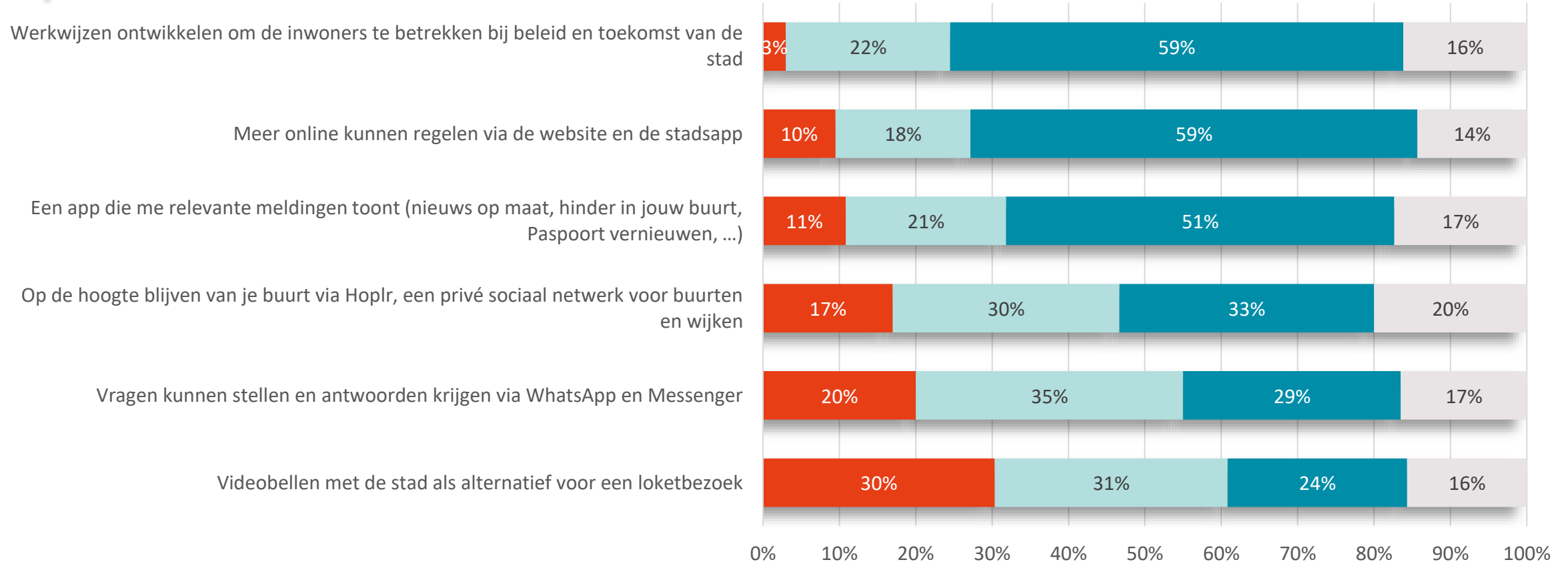


07 – INFORMATIENODEN EN BELEVING

Nuance: De helft van de respondenten zijn lid van het stadspanel: die zijn de facto geïnteresseerd in (meer) participatie

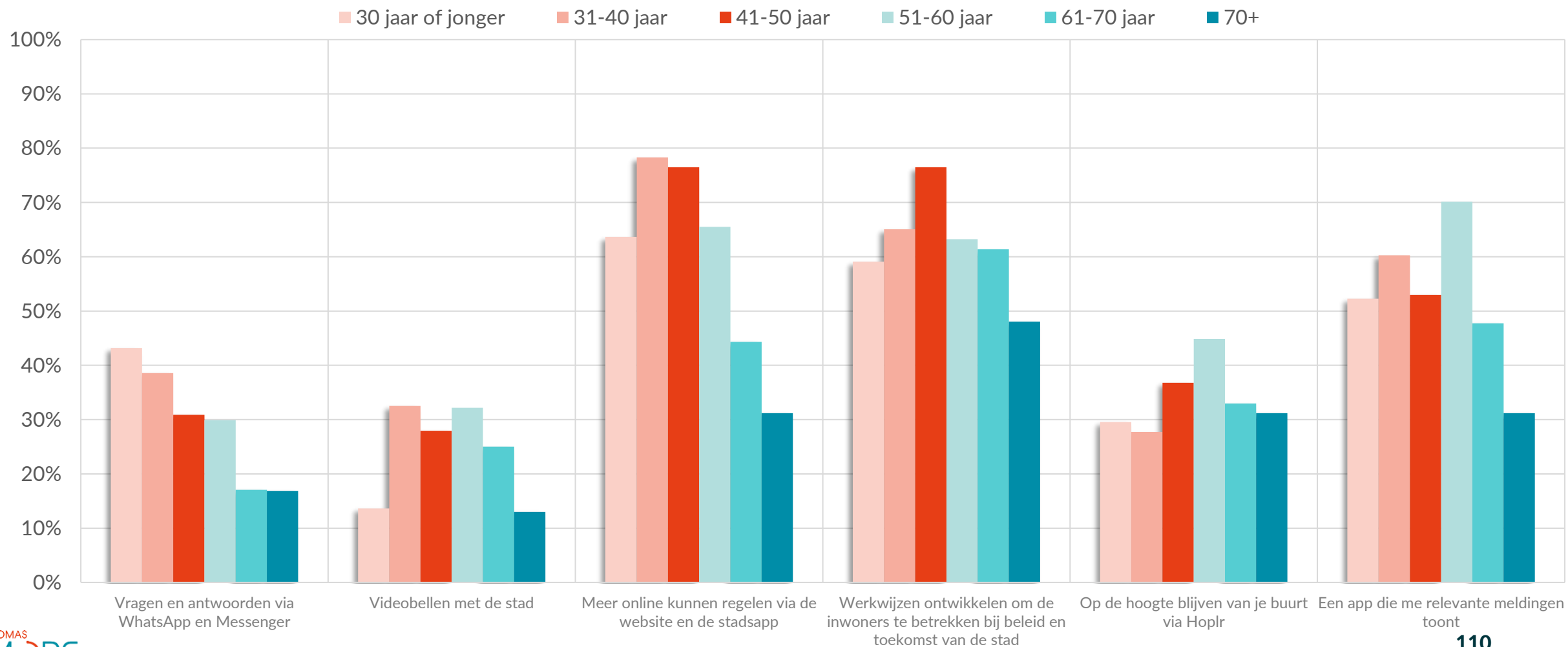
GEWENSTE INVESTERINGEN (N=600)

■ vind ik NIET interssant ■ interessant, maar minder belangrijk ■ BELANGRIJK om in te investeren ■ weet ik niet/geen mening



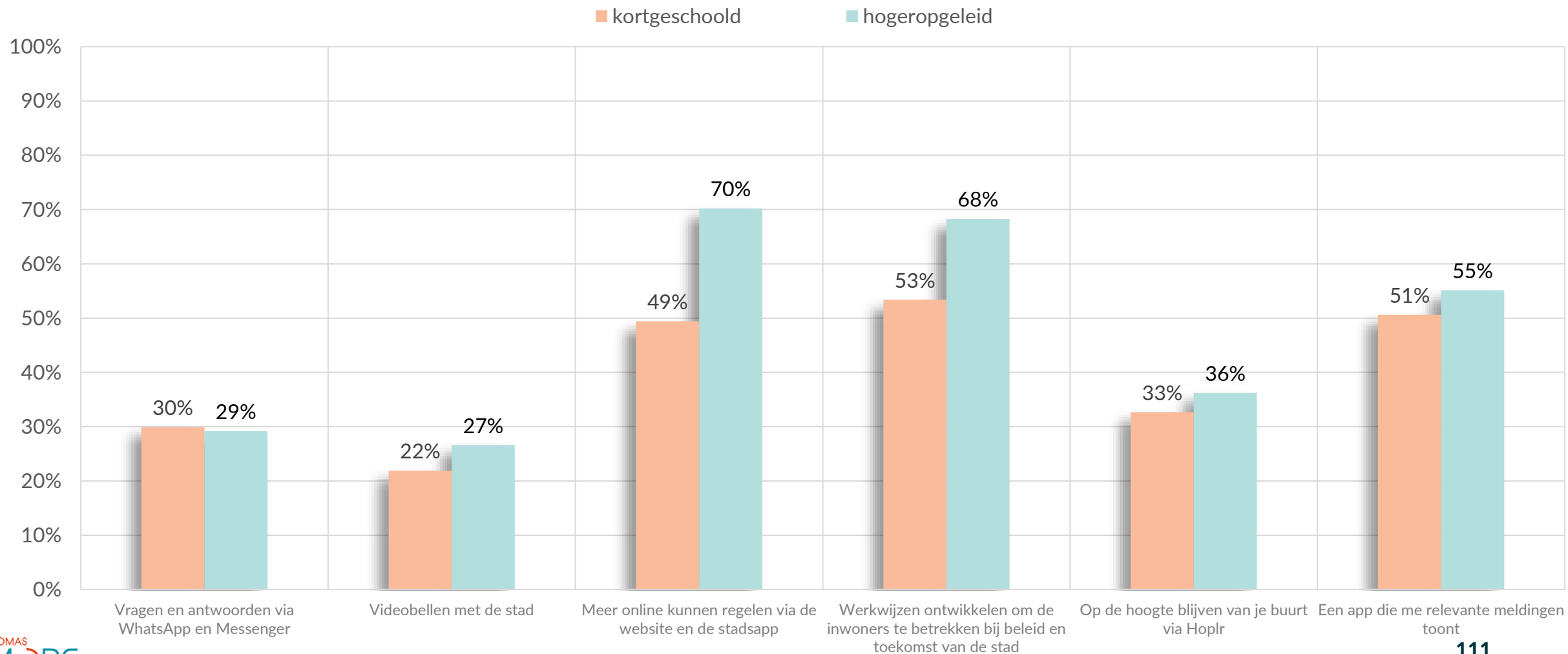
07 – INFORMATIENODEN EN BELEVING

GEWENSTE INVESTERINGEN X LEEFTIJD (ENKEL % “BELANGRIJK OM IN TE INVESTEREN”)



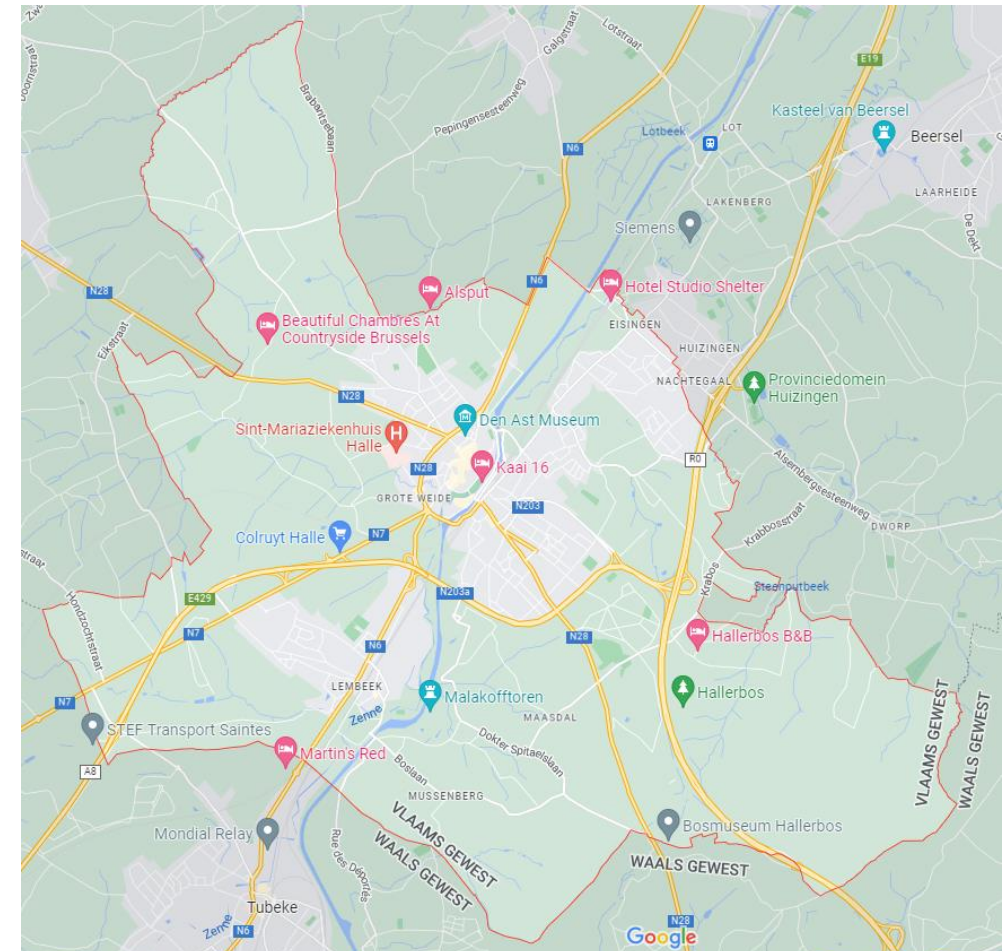
07 – INFORMATIENODEN EN BELEVING

GEWENSTE INVESTERINGEN X OPLEIDINGSGRAAD (ENKEL % “BELANGRIJK OM IN TE INVESTEREN”)



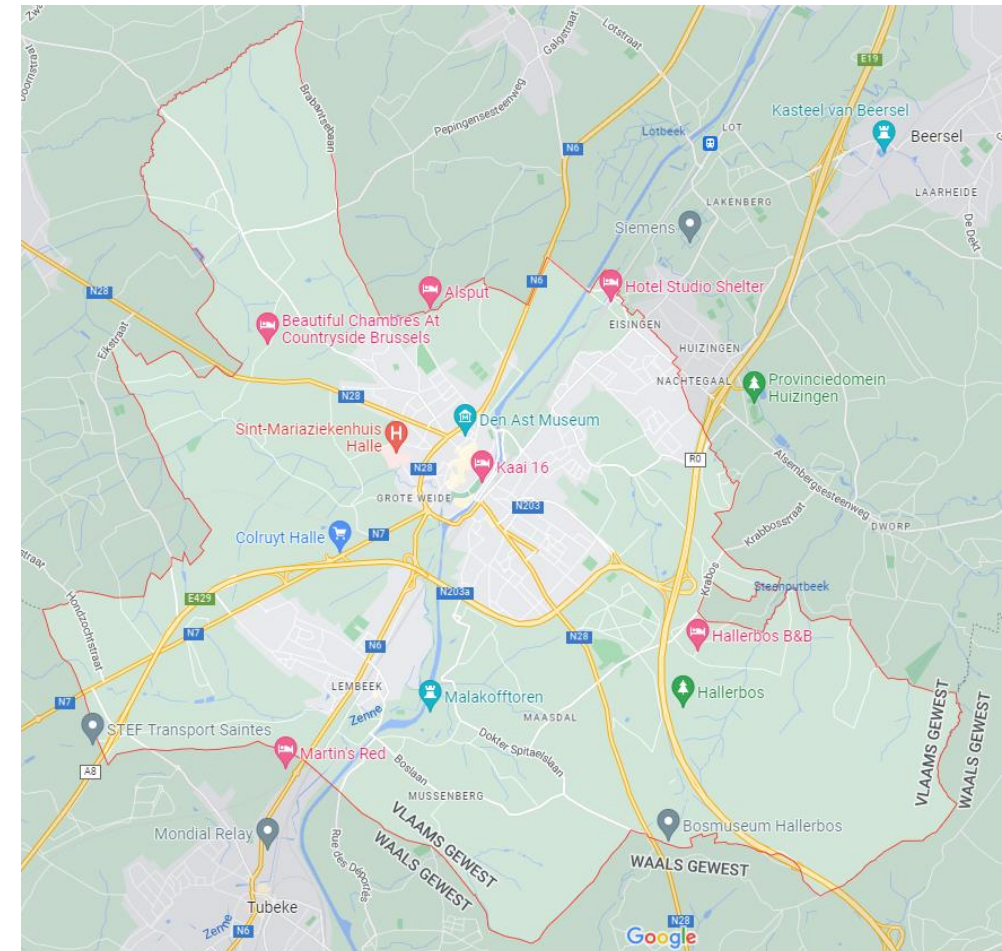
I.v.m. communicatie – specifieke kanalen

- 3x: ‘Leg meer en beter uit wat Hoplr is: ik hoorde er nog niets van, maar heb wel interesse
- Telkens 1x:
 - ‘Hoplr uitbreiden over heel Halle’
 - ‘Hoplr heeft weinig zin omdat mensen dit vooral gebruiken om zaken te verkopen of weg te geven’
 - ‘Ik wens mij uit te schrijven voor het panel en probeerde dit te melden via het telefoonnummer, maar dit lukte niet via deze weg.’
 - ‘Herinneringsbrieven voor Stadspanel zijn NOT done als het al ingevuld is! Zeker als je al 2x hebt aangeduid dat je via e-mail wil benaderd worden.’
 - ‘De app en de site zijn niet toegankelijk voor mensen met een visuele beperking’
 - ‘Alle info op de apps moet ook beschikbaar zijn op de website’
 - ‘Meer inzet op WhatsApp’
 - ‘Niet te veel apps voorzien want je weet op de duur niet meer via welke app je wat moet doen’
 - ‘Voorzie maandelijks Info Halle in de bus, met info over activiteiten en geplande werken’
 - ‘Info Halle ook via mail’
 - ‘Pimp de Instagrampagina met polls of vragen in de verhalen’
 - ‘Doe een opendeurdag in het stadhuis’
 - ‘Video call is een interessante piste’



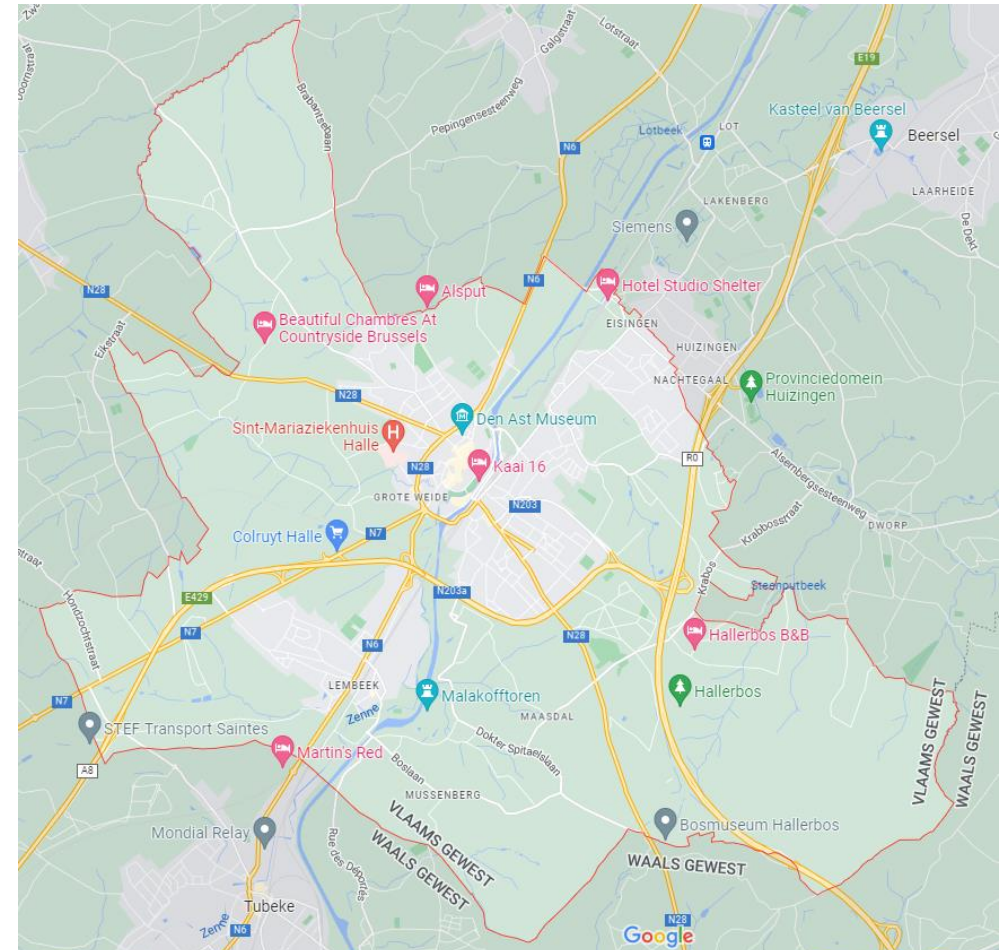
Beleid en Bestuur

- 2x: 'Meer rekening houden met de burger: luister ècht naar bewoners / alle doelgroepen'
- Telkens 1x:
 - 'Voorzie een bekwaamheidsproef voor bestuurders'
 - 'Enorme eigendunk van het CBS'
 - 'Zet de stad meer ten dienste van de inwoners dan van de coalitie'
 - 'Het stadspersoneel geeft meestal een antwoord. Dit kan niet van sommige schepenen worden gezegd.'
 - 'Er is te veel communicatie, en te weinig actie: veel blabla en weinig boemboem'
- 'Goed dat meer wordt ingezet op betrekken inwoners: dat mag nog meer en beter'
- 'Organiseer meer participatie met vrijwilligers/bewoners die dat wensen'
- 'Stuur je trouwe, geëngageerde inwoners een geschenkje/bedankje'



Gemeentelijke Dienstverlening

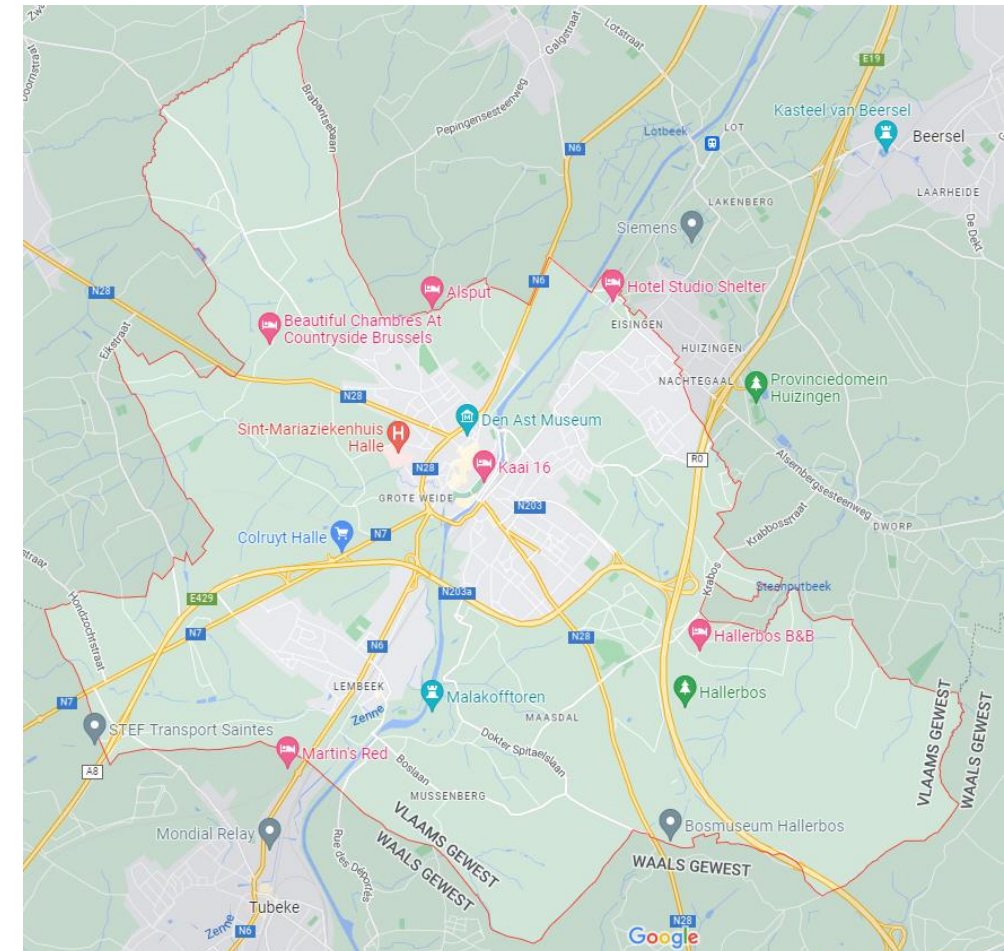
- 9x: 'Nood aan (meer en/of betere) opvolging van meldingen en vragen via mail, brief, app...'
- 2x: 'Je krijgt te vaak voorgeprogrammeerde standaard antwoorden'
- Telkens 1x:
 - 'Het antwoord op meldingen is te ambtelijk'
 - 'Beter toelichten waar je terecht kan voor welke stadsdiensten/Sociaal Huis'
 - 'Fijn dat je een sms krijgt als je nieuwe paspoort beschikbaar is'
 - 'Niet fijn om van Jeugddienst bericht te krijgen dat ze van idee veranderen over je eerder reeds toegezegde vergunning'
 - 'Werf bekwaam personeel aan, en dan kan je het met 50% minder doen'
 - 'Huidige openingsuren stadhuis zijn moeilijk voor werkende inwoners'
 - 'Meer ondernemersvriendelijk gedrag gewenst van Technische Dienst en Groendienst'
 - 'Herhaal regelmatig de regels i.v.m. huisvuil en afvalselectie'
 - 'Weer meer rechtstreekse contacten (vb. zitdagen) i.p.v. op afspraak te moeten komen'
 - 'Er is nood aan betere communicatie met de politiediensten'



Ruimtelijke ordening, wegen, verkeer en infrastructuurwerken

- **2x: 'Bij het afzetten van straten en pleinen voor evenementen, de omwonende bewoners veel vroeger verwittigen'**
- Telkens 1x:
 - 'Communiceren over wegen werken VOOR er beslissingen worden genomen
 - 'Sommige onderwerpen moeten meer persoonlijk gemeld en toegelicht worden: vb. wat is FIBER die in de straat wil komen glasvezelkabel aanleggen? Zonder enige introductie of duiding door de Stad Halle Is dit dan geen nutsvoorziening met grote impact?
 - 'Regelmatiger communiceren over herhaalde problemen (vb. overstroomde wandelwegen)
 - 'Werken en omleidingen duren oneindig lang'
 - 'De toename aan fietsers zijn gevaarlijk voor voetgangers en senioren'
 - 'Het betongieten mag stoppen: Halle is te snel volgebouwd en verliest haar ziel'
 - 'Maak een masterplan om de stad kern groener, mooier, minder volgebouwd en shoppingaantrekkelijk te maken'
 - 'Dure parking'
 - 'Er zijn te veel parkeermeters'
 - 'Voorzie blauwe zone parkeerplaatsen aan de sportoase'
 - 'Voorzie voor elk gezin 2 gratis bewonerskaarten voor parkeren'
 - 'Op St.-Rochus staan de voetpaden vol onkruid'
 - 'Overlast van sluipverkeer in Dr. Spitoelslaan'
 - 'Betere info over hoe het zit met parkeren op Oudstrijdersplein en voddemarkt'
 - 'De Basilekstraat is niet proper'
 - 'Groendienst: de hagen rond bomen in Buizingen snoeien'
 - 'De bevolking in Buizingen er op wijzen dat voor sommige ingrepen in bos en park vergunningen en heraanplantingen nodig zijn'

Nu 2x, in 2019 nog 18x vermeld

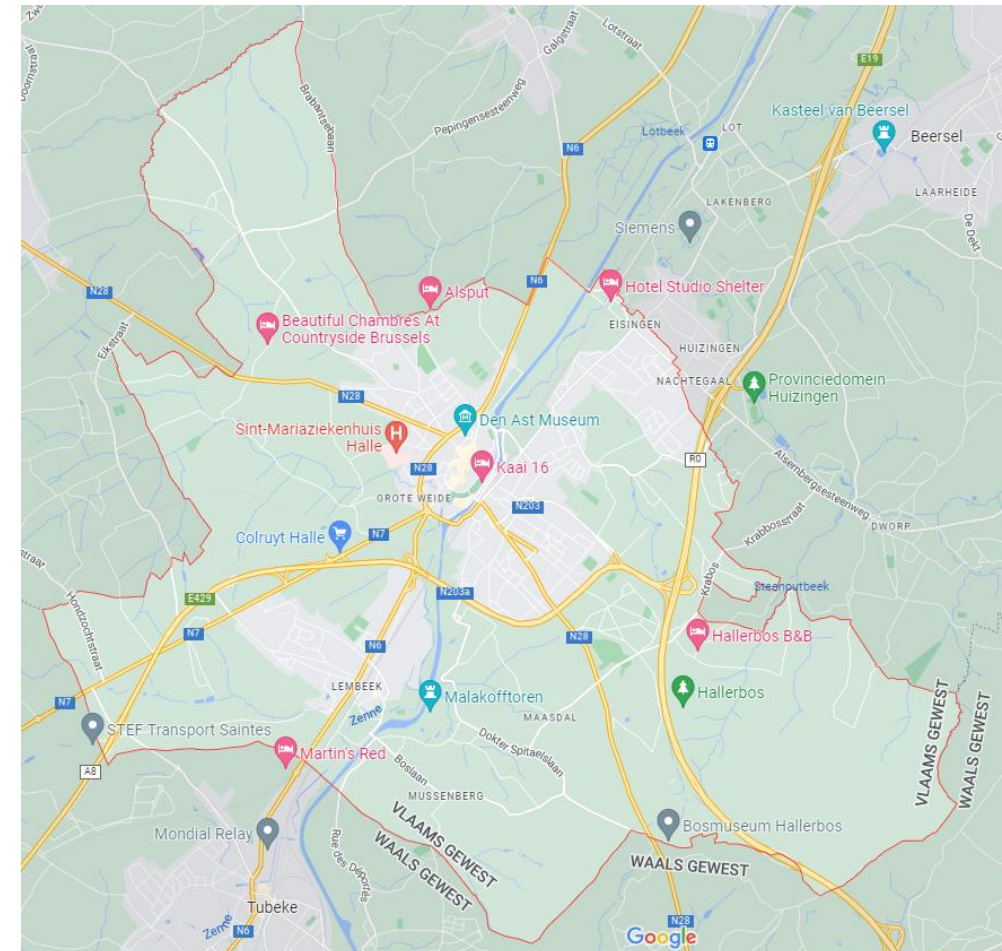


Vrijetijd

- Telkens 1x:
 - 'Cultuurmedewerkers van de stad zouden ook hun diensten mogen aanbieden aan de verenigingen'
 - 'Organiseer nog eens een fietszoektocht'
 - 'Meer inzetten op promotie van vrijetijdsaanbod want niet veel mensen weten hiervan'

Doelgroepen

- Telkens 1x:
 - 'Handelaars maken de stad en betalen zich blauw aan premies: luister nu eens deftig naar hen'
 - 'Er gebeurt veel te veel voor fietsers en veel te weinig voor senioren'

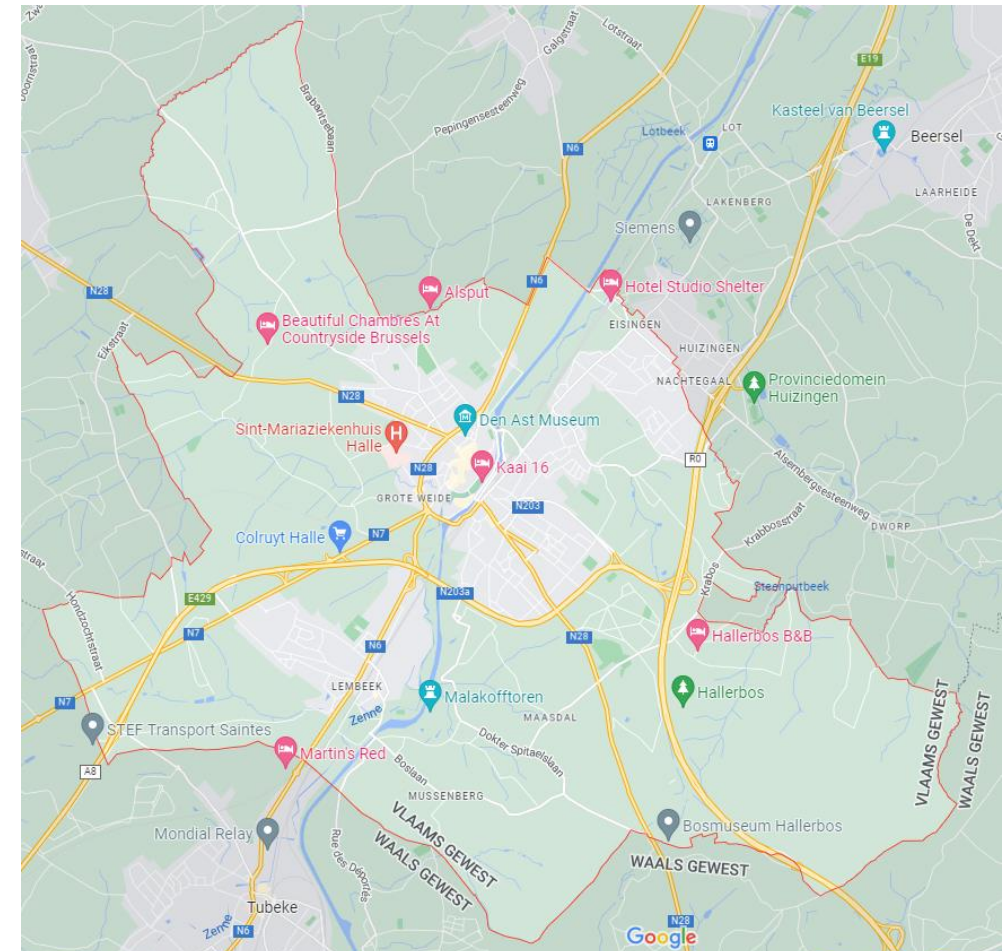


Beleving van de stad

- Telkens 1x:
 - Halle is een mooie stad met veel leuke vernieuwingen (fontein voor kinderen aan het zwembad, bankjes aan de Zenne,...)
 - 's Avonds is de stad doods'
 - 'Investeren in grote winkels voor de jeugd, speeltuinen, cafés en eetplekken, picnicbanken...'
 - 'In ben sinds mijn huwelijk in 2009 in Halle komen wonen. Ik voel mij nog steeds een vreemdeling in deze kleine stad'
 - 'Nood aan meer bankautomaten en bankfiliaal'
 - 'Maak het historische stadhuis toegankelijk'

I.v.m. de enquête

- 2x: 'Ik heb de enquête op papier ingevuld omdat ik hem niet terugvond op de website van de stad'
- Telkens 1x:
 - 'Blijf bevestigingen als deze doen'
 - 'Bij de vraag over 'welke kanalen voor info over hinder': meer dan drie antwoorden laten aanduiden'
 - 'Deze vragenlijst is te lang'
 - 'Jullie digitaliseren de bevestiging, wellicht omwille van schrik om het antwoord, nietwaar?'
 - 'Door de gestelde vragen kreeg ik veel info over de communicatie van de stad'



08 – Conclusies en aanbevelingen

07 – CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Algemene conclusie

- 1. **Zeer goede respons** met representatieve resultaten: 815 deelnemers, grotendeels evenwichtige verdeling over de bevolking.
- 2. De stad krijgt van haar inwoners een **behoorlijk goed communicatierapport**. De stad bevindt zich in vergelijking met andere steden en gemeenten in de **middengroep** qua **communicatiewaardering** door de bevolking. Dit is een duidelijke **vooruitgang** t.o.v. de gelijkaardige bevraging in 2019. Er zijn een aantal **werkpunten**, die we verderop toelichten bij de aanbevelingen.
- 3. Het positieve communicatierapport blijft in contrast staan met de **kritische blik** van de Hallenaren op hun **beleving** van het wonen en leven in Halle.

Mediagebruik bij de inwoners – algemeen

- **3. Internetgebruik inwoners** (97%) ligt dicht bij het Vlaamse gemiddelde (95%). Enkel bij wie ouder is dan 70 gebruikt een minderheidsgroep geen internet.
- **4. Intensiteit gebruik sociale media** (83%) ligt dicht bij het Vlaamse gemiddelde (79%):
 - Facebook (73%) en WhatsApp (67%) zijn in gebruik bij een grote meerderheid van de bevolking .
 - Ook Instagram (45%) en YouTube (45%) hebben een omvattend gebruikerspubliek.
 - Twitter (11%) is niet doorgebroken.
 - TikTok (9%) kent een voorzichtige start qua publieksbereik, hoofdzakelijk bij jongeren.
- **5. Er is bij de bevolking behoorlijke aandacht voor regionale en lokale media:**
 - Het Laatste Nieuws (66%) en Het Nieuwsblad (61%) hebben een groot bereik (niet dagelijks, wel regelmatig).
 - Ring TV bereikt 57% van de inwoners.
 - Bij de hoogste scores in de benchmark voor bereik van Radio 2 (41%).
 - EditiePajot.com bereikt 43% van de inwoners.
 - T.o.v. de bevraging in 2019 is PersInfo.org de sterkste stijger qua publieksbereik: van 10% (2019) naar 32% (2022) publieksbereik.

07 – AANBEVELINGEN

In de benchmark bevindt de stad zich qua waardering van de communicatie onder (maar niet extreem onder) het gemiddelde. Er is op specifieke terreinen **groeimarge** om de communicatie nog beter te maken:

- 1. De stad doet er goed aan de **opvolging van meldingen, klachten en vragen** via website, mail en telefoon verder te analyseren en te optimaliseren. Bovendien mogen de digitale varianten hiervan bekender worden gemaakt, gezien nog veel inwoners ze niet kennen (website, app, mail).
- 2. Het is aangewezen om de **openingsuren van de stadsdiensten** te verruimen naar zaterdagvoormiddag of (een of meer) avonden in de week (17u-20u).
- 3. Bij inspraakprocessen: ontwikkel nog meer aandacht voor **verwachtingsmanagement en flankerende communicatie** voor, tijdens en na de inspraakmomenten.
- 4. Blijf inzetten op de **mix van digitale, papieren en mondelinge kanalen**. De inwoners gebruiken de drie types kanalen door elkaar. Maar: er zijn meer dan **genoeg kanalen** => ga niet nog nieuwe kanalen ontwikkelen... .
- 5. **Stadsmagazine Info Halle** is qua publieksbereik een topkanaal, met hoge waardering. Het is wenselijk blijvend te investeren in de kwaliteitsvolle redactie, vormgeving en verspreiding.
- .../...

-
- .../...
 - 6. Ook de **stedelijke website** bereikt een groot deel van de bevolking, al zijn er signalen dat overzichtelijkheid en gebruiksvriendelijkheid om blijvende aandacht vragen.
 - 7. We bevelen aan 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.
 - 8. Specifiek voor **Hoplr en Instagram** is er ruimte om met deze kanalen meer en intenser inwoners te betrekken.
 - 9. Vooral (maar niet alleen) ouderen vrezen het verdwijnen van de gedrukte kanalen. Extra initiatieven zijn wenselijk m.b.t. **inclusieve communicatie met / blijven 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 stedelijke 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... .
 - .../...

-
- .../...
 - 10. Het bereik van de regionale/lokale pers is nog groot. Het blijft de moeite om goede perscontacten te onderhouden.
 - 11. Hou zo veel mogelijk rekening met de prioritaire informatienoden van de inwoners. Bovenaan het lijstje staat meer info over:
 - subsidies en premies
 - gemeenteraad en college
 - wegenwerken en wegomleggingen
 - ruimtelijke ordening
 - verenigingsleven
 - thuiszorg en ouderenzorg
 - 12. Publiceer de belangrijkste bevindingen van de enquête in het stadsmagazine.

COMMUNICATIEMONITOR STAD HALLE

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

RESEARCH
@THOMAS MORE