

COMMUNICATIEMONITOR

Stad Turnhout

Eric Goubin
Michelle Lenaerts
Janet Takens

Maart 2026

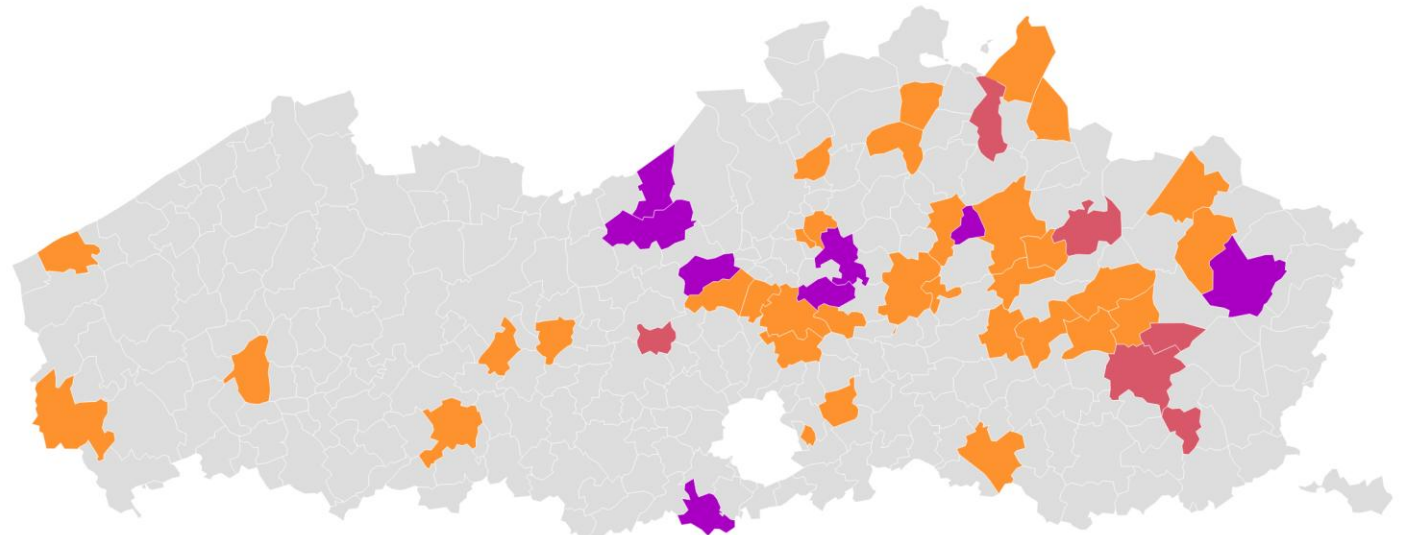


De Gemeentelijke Communicatiemonitor

Wat is de Gemeentelijke Communicatiemonitor?

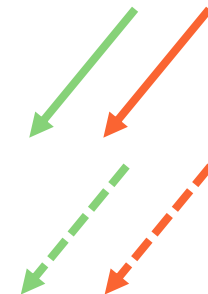
- Gestandaardiseerde communicatie-enquête door **Thomas More-hogeschool**.
- Vragenlijst ontwikkeld i.s.m. de VVSG, Kortom en Publiq.
- De Gemeentelijke Communicatiemonitor is inmiddels **50+ keer uitgevoerd**. De vragenlijst werd door **35.000+ Vlamingen** ingevuld.
- Het toevoegen van enkele vragen op basis van **lokale noden** is mogelijk.

Bereik lokale communicatiemonitor



Methode

- **Kwantitatieve** bevraging die **online** en **op papier** wordt aangeboden. Het invullen duurt ongeveer 15 minuten.
- Verspreiding via een **mailing** aan een aselechte steekproef van 2.000 bewoners, gecombineerd met een **open oproep** via een gevarieerde mix aan papieren en digitale communicatiekanalen. Periode: **oktober-december 2025**.
- We vermelden naast de algemene resultaten relevante **verschillen tussen doelgroepen** (gender, leeftijd en opleidingsgraad). We tonen enkel significante verschillen met **95% betrouwbaarheid** en een **foutenmarge van 5%**.
- We vergelijken de scores met de **benchmark** die bestaat uit 34 gemeenten waar we de communicatiemonitor in de legislatuur 2019-2024 realiseerden en enkele gemeenten waar we dit al in 2025 deden. In totaal kunnen we **37 Vlaamse gemeenten** vergelijken.
- Groene **pijlen** wijzen op de hoogste score in de benchmark, oranje pijlen op de laagste score.
- **Stippellijnen** verwijzen naar een plek bij de top 3 van hoogste of laagste scores.



02

Steekproef en weging

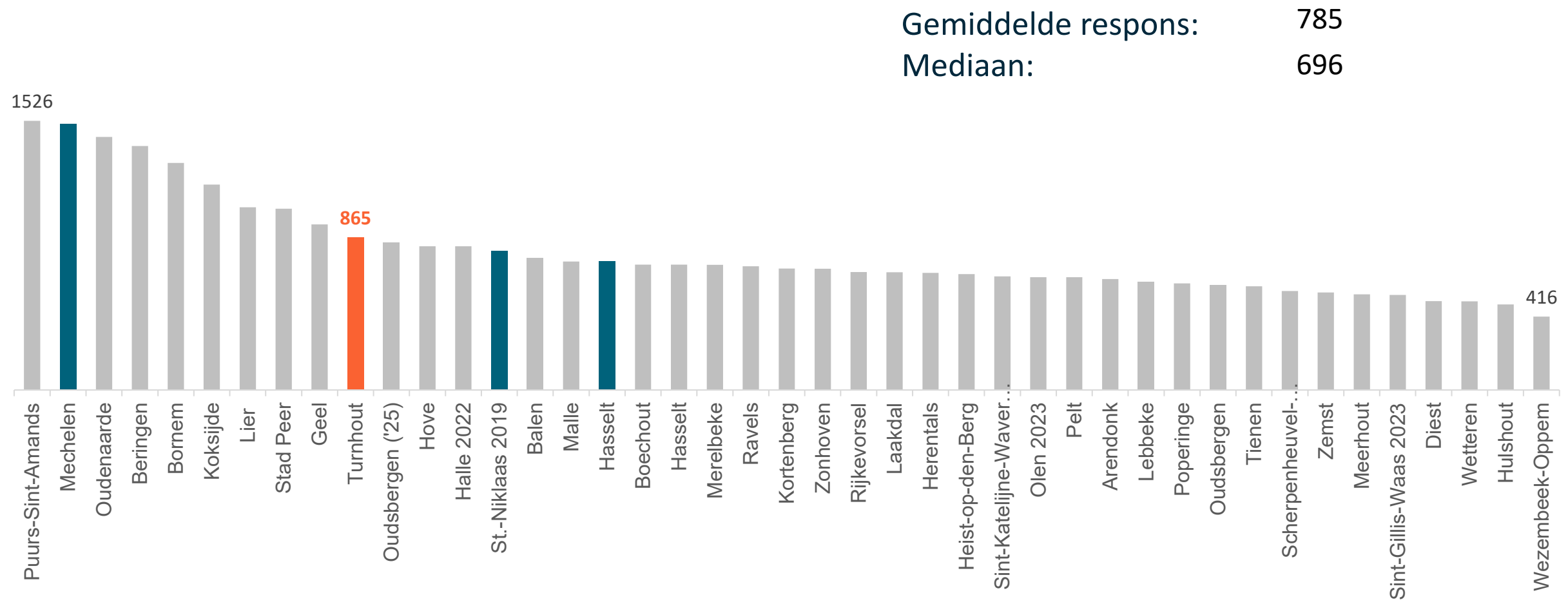


Respons



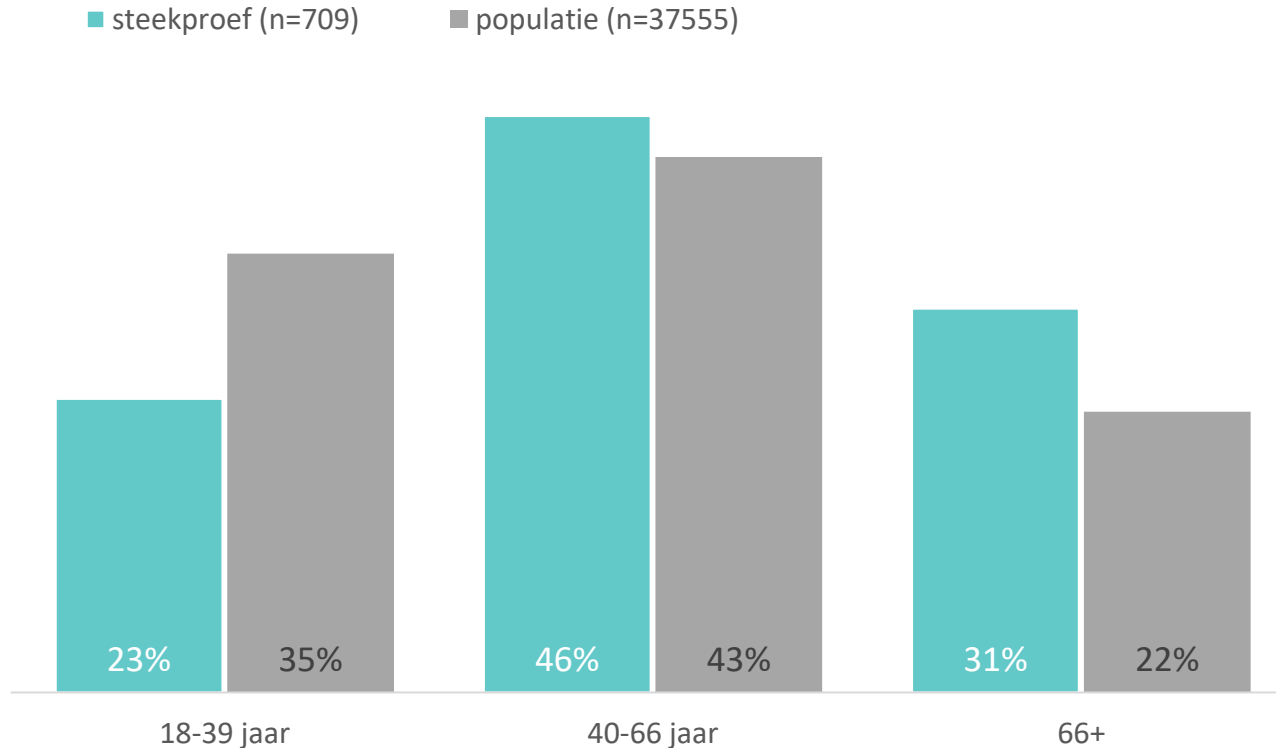
- Van de 935 die de enquête startten, werden **710** vragenlijsten **volledig ingevuld**, maar ook 155 gedeeltelijk ingevulde enquêtes werden **weershouden** in de dataset => in totaal **865**
- 195 vragenlijsten werden op papier ingevuld (22%)
- 37 personeelsleden of mandatarissen vulden de enquête in (4% t.o.v. het aantal weershouden enquêtes)

Benchmark Respons



Respons naar socio-demografie

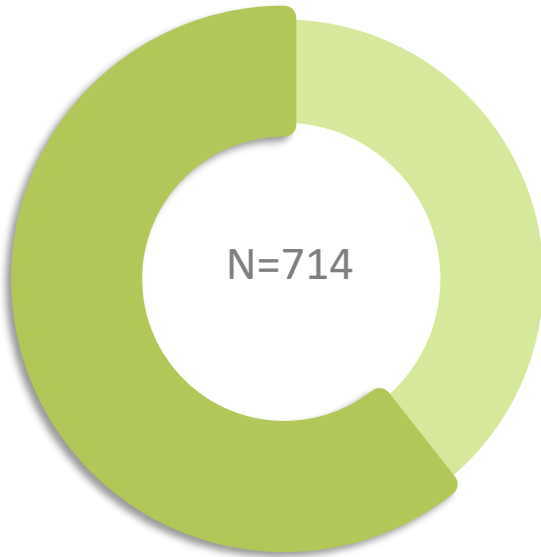
Leeftijd



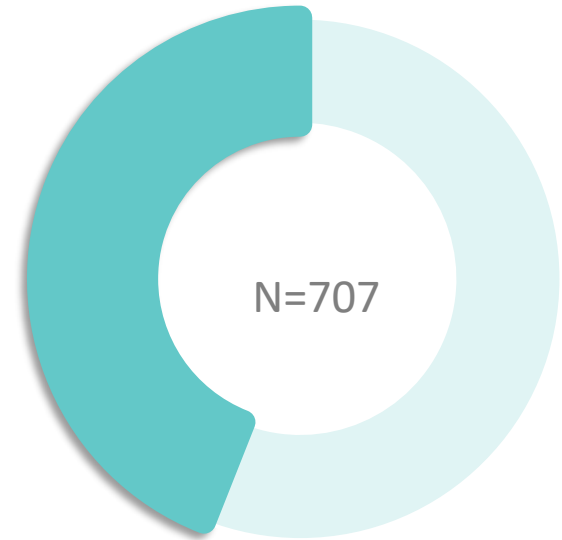
- We vergelijken **3 leeftijdscategorieën**, die overeenstemmen met 3 levensfasen: jongeren en jonge gezinnen (GenZ en GenY), beroepsactieven/middelbare leeftijd (GenX) en ouderen/gepensioneerden (Babyboomers)
- De 3 categorieën zijn **herwogen** zodat ze even zwaar doorwegen zoals ze in de populatie voorkomen.

Respons naar socio-demografie

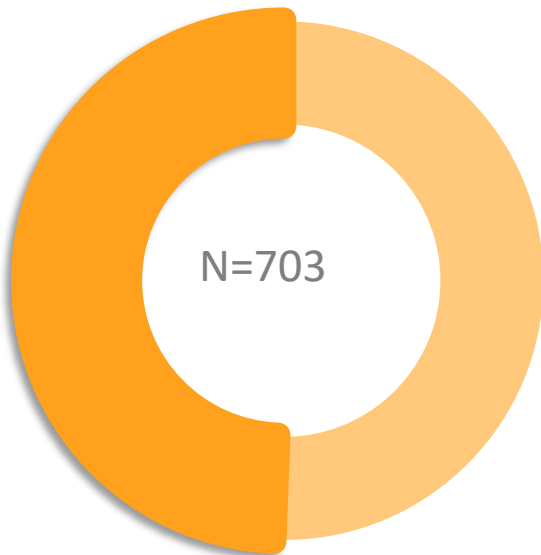
61%
vrouwen



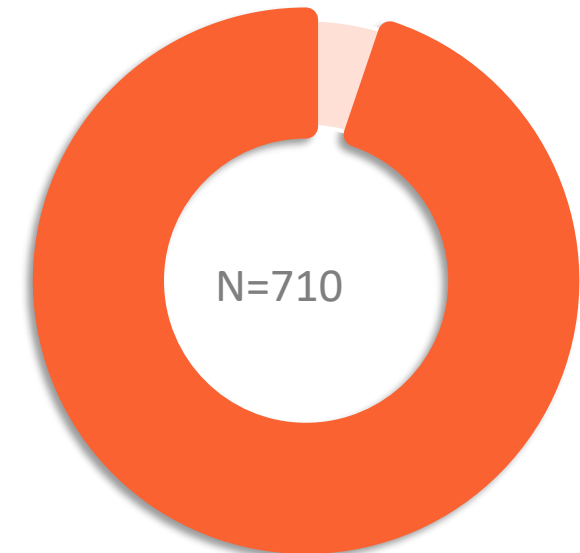
44%
beroepsactief



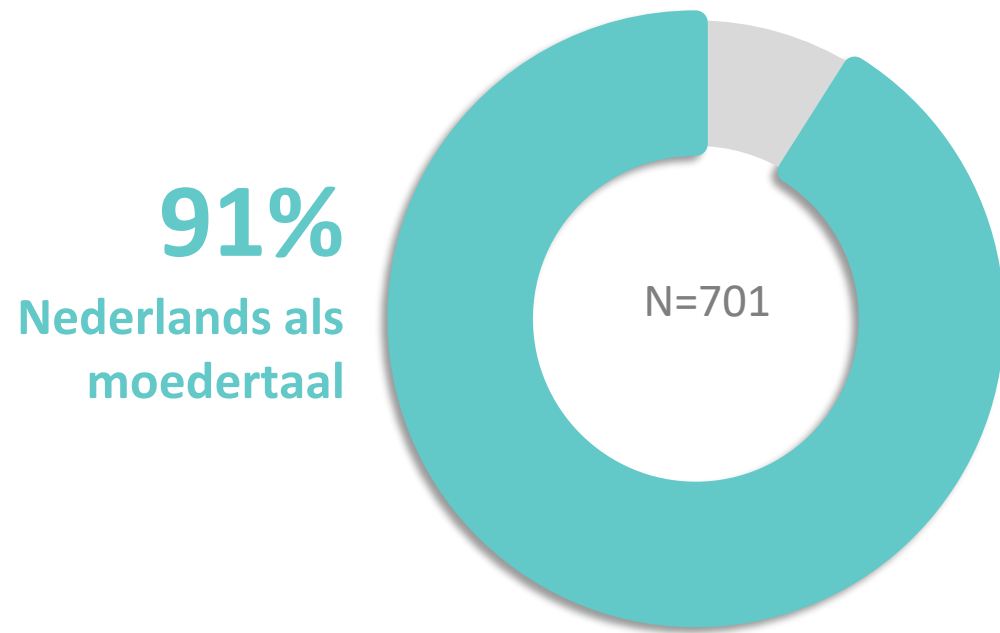
49%
hogeropgeleid



95%
inwoner



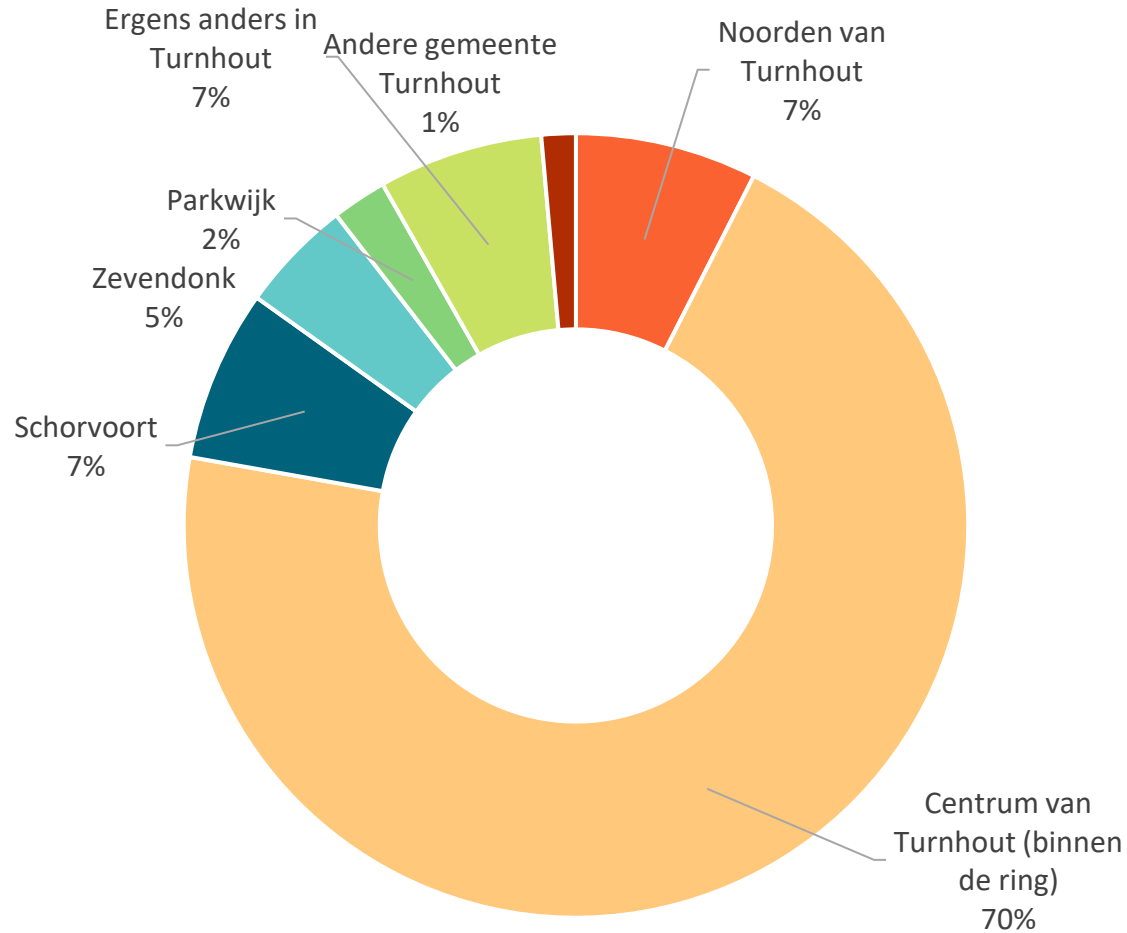
Respons naar socio-demografie



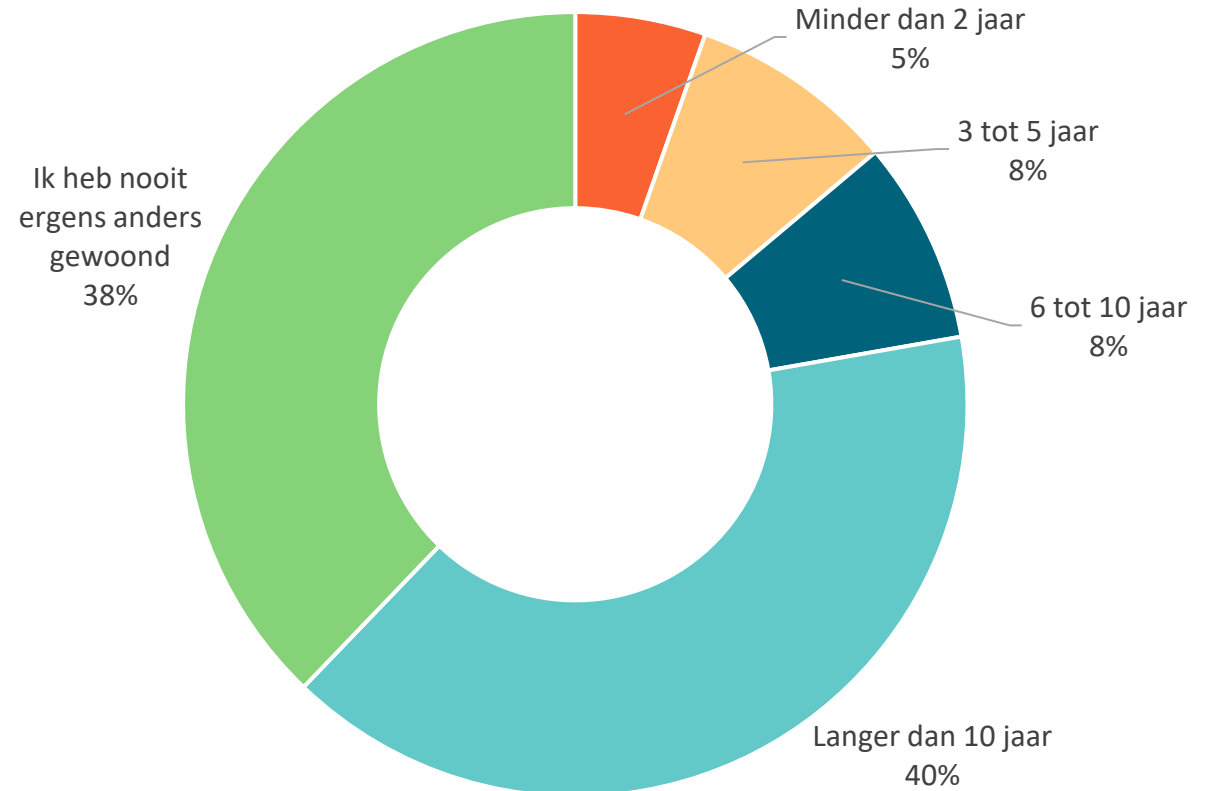
Een minderheid van de steekproef heeft een andere moedertaal (n=65). Dit aantal is voldoende om significante verschillen te detecteren.

Respons naar socio-demografie

Waar woon je? (n=707)

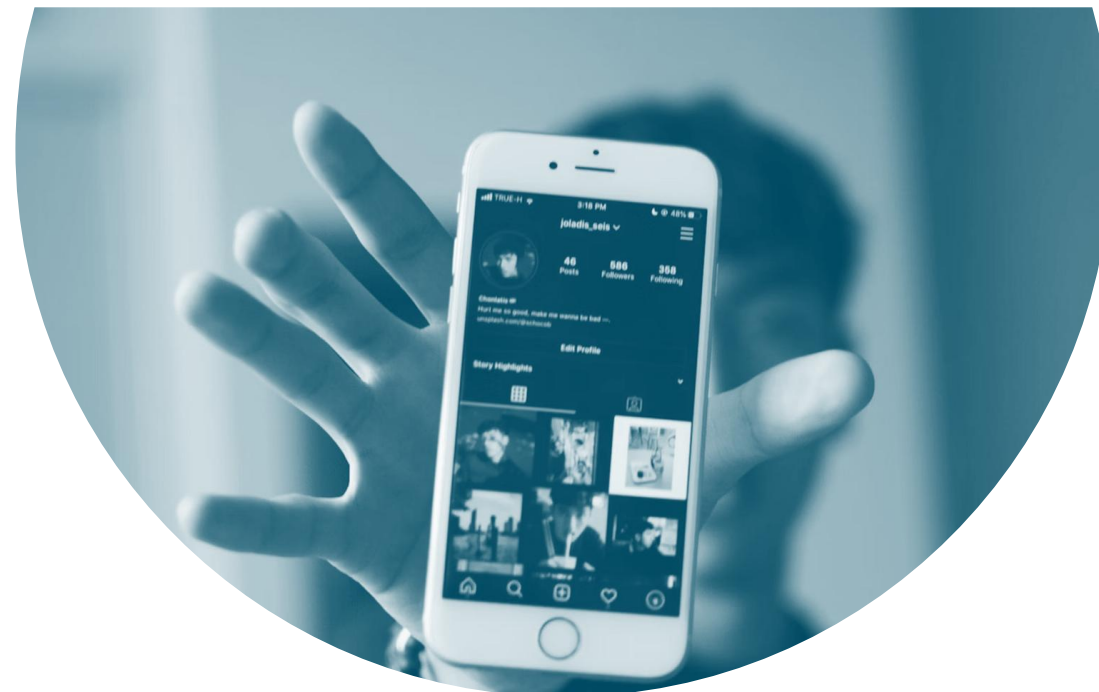


Hoe lang woon je al in de gemeente? (n=706)

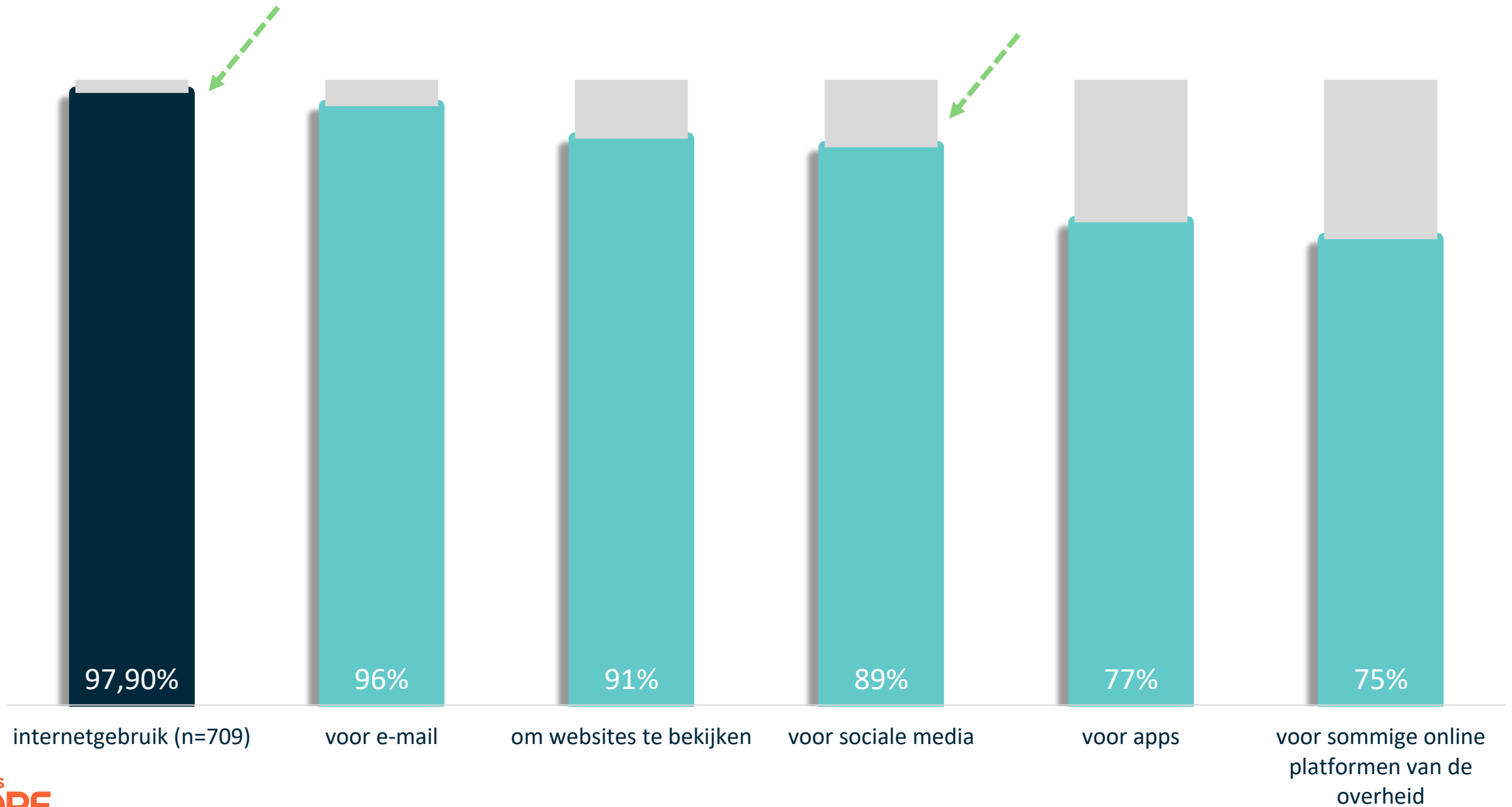


03

De inwoners en hun mediagebruik

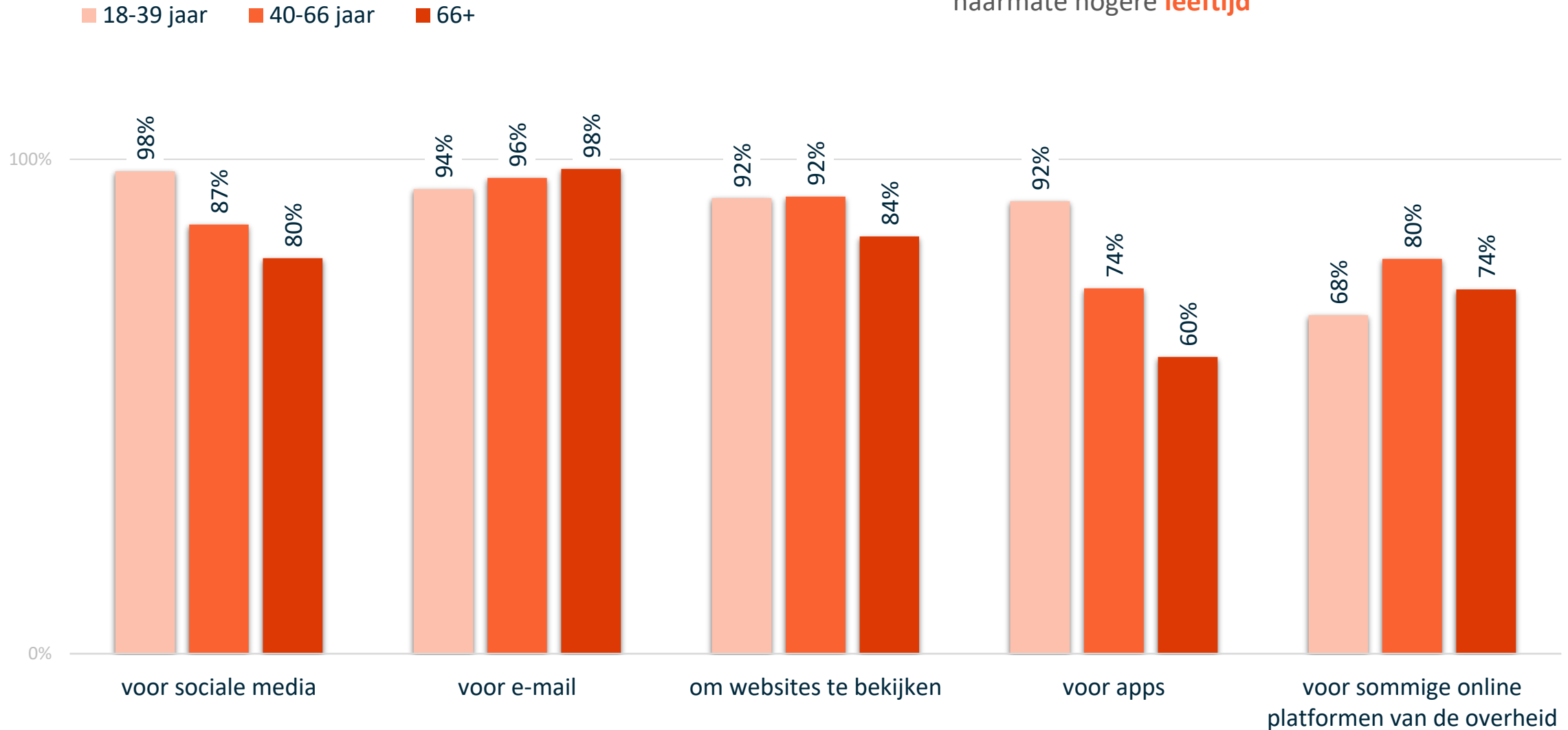


Internetgebruik

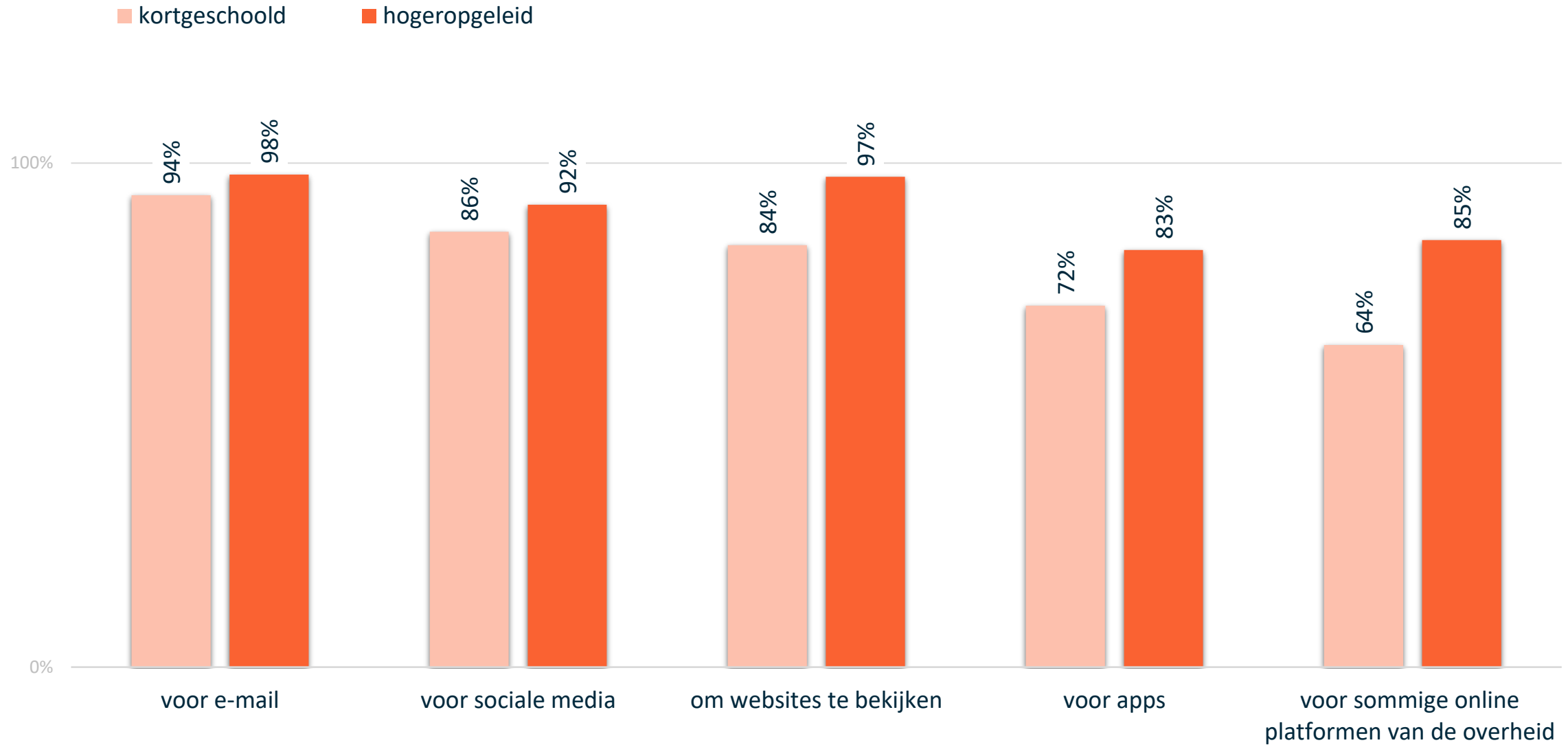


Internetgebruik

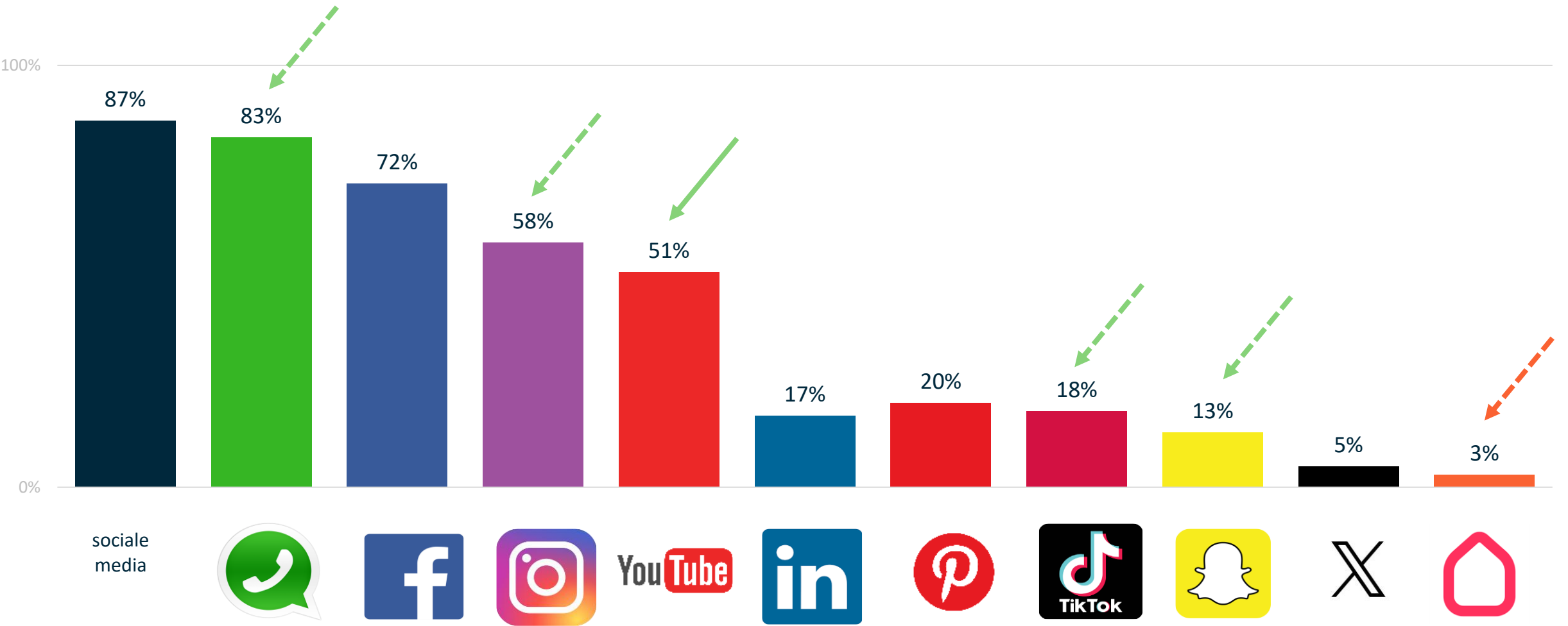
- Gebruik **websites, sociale media en apps neemt af** naarmate hogere **leeftijd**



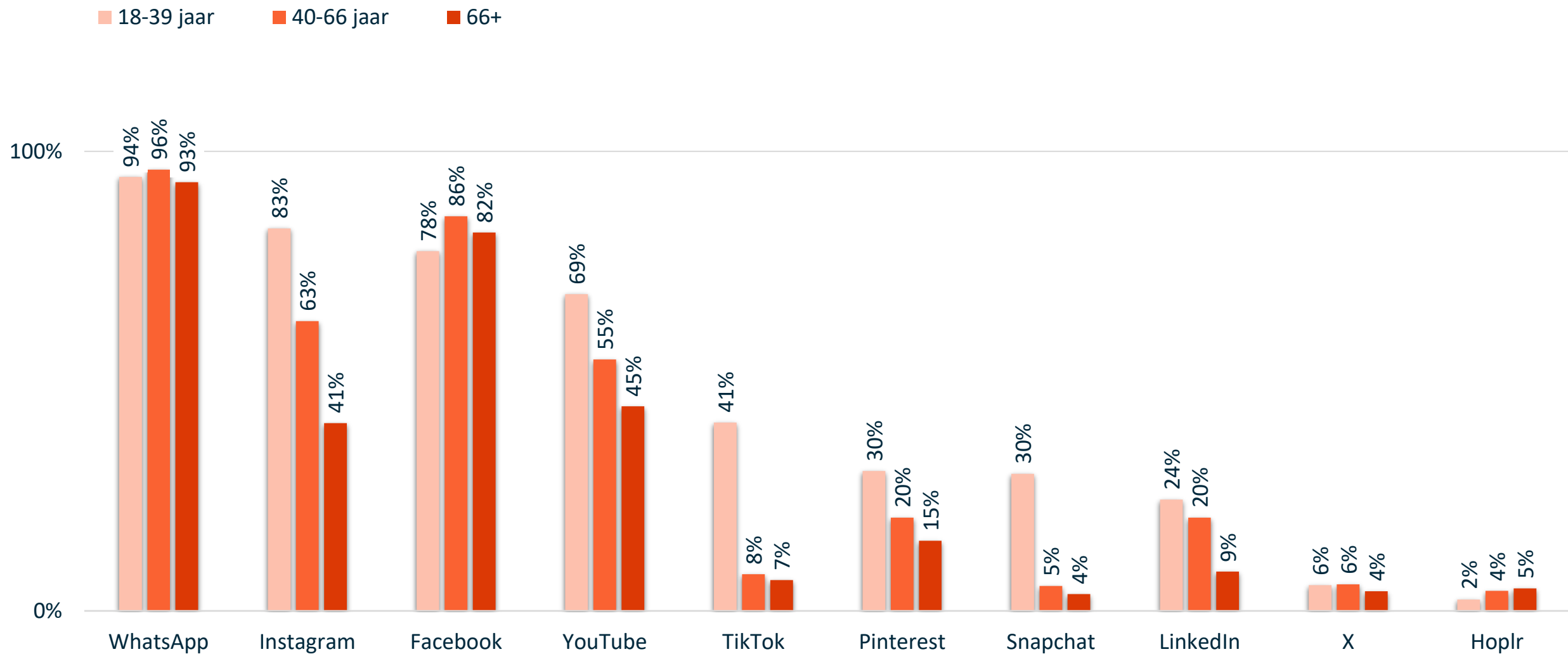
Internetgebruik



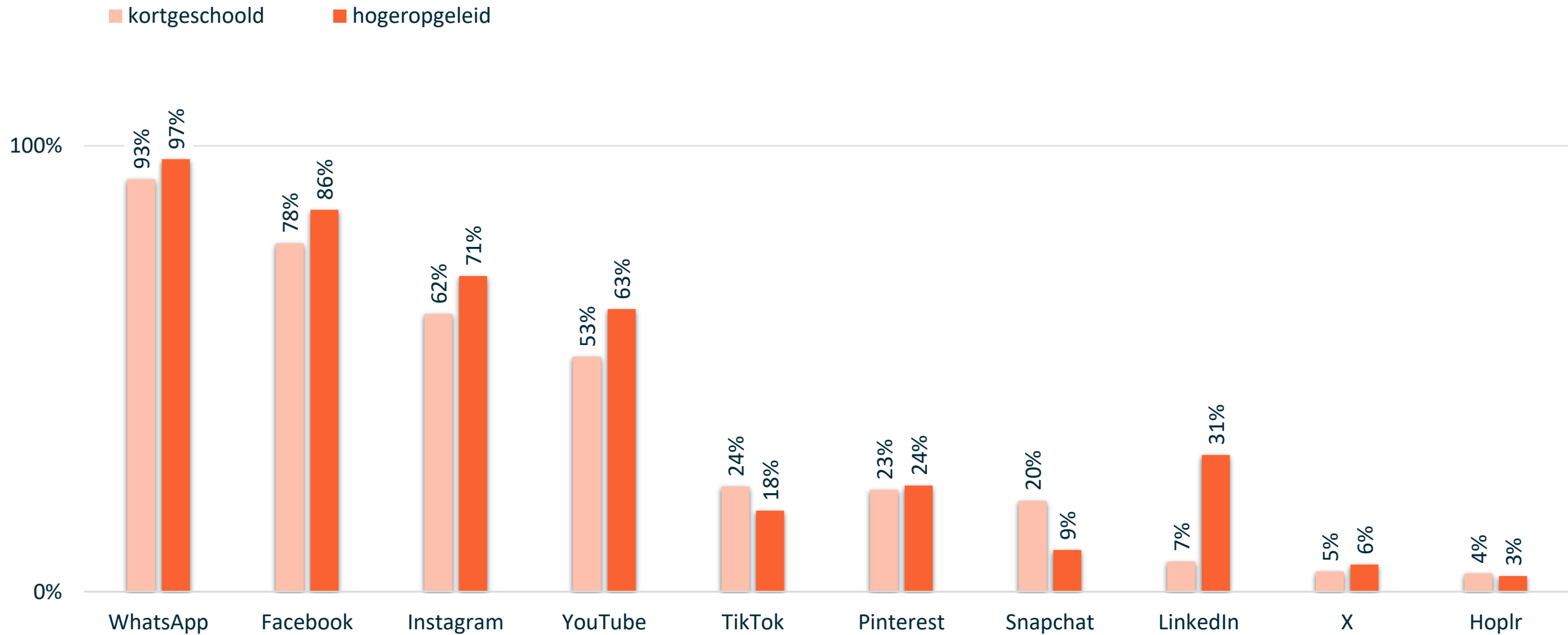
Gebruik sociale media



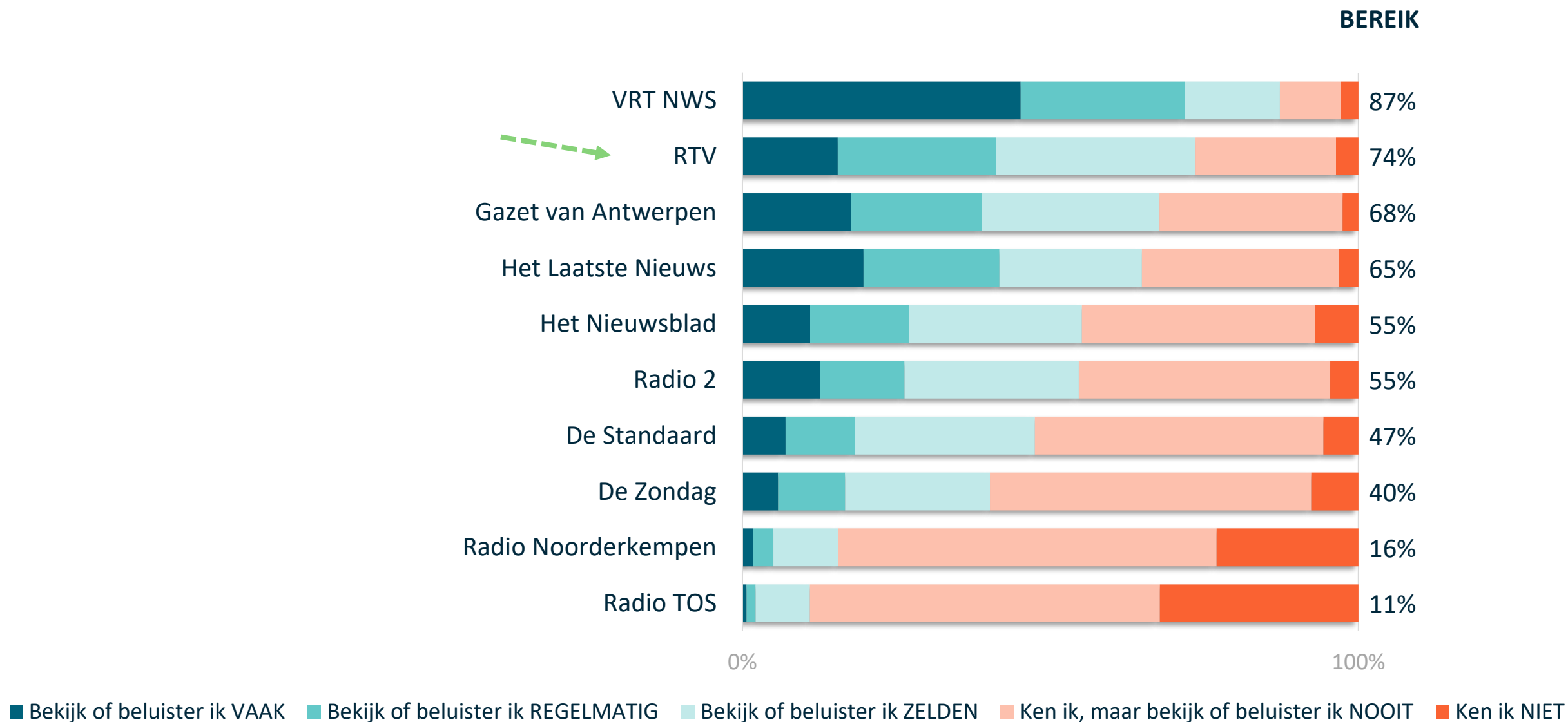
Gebruik sociale media



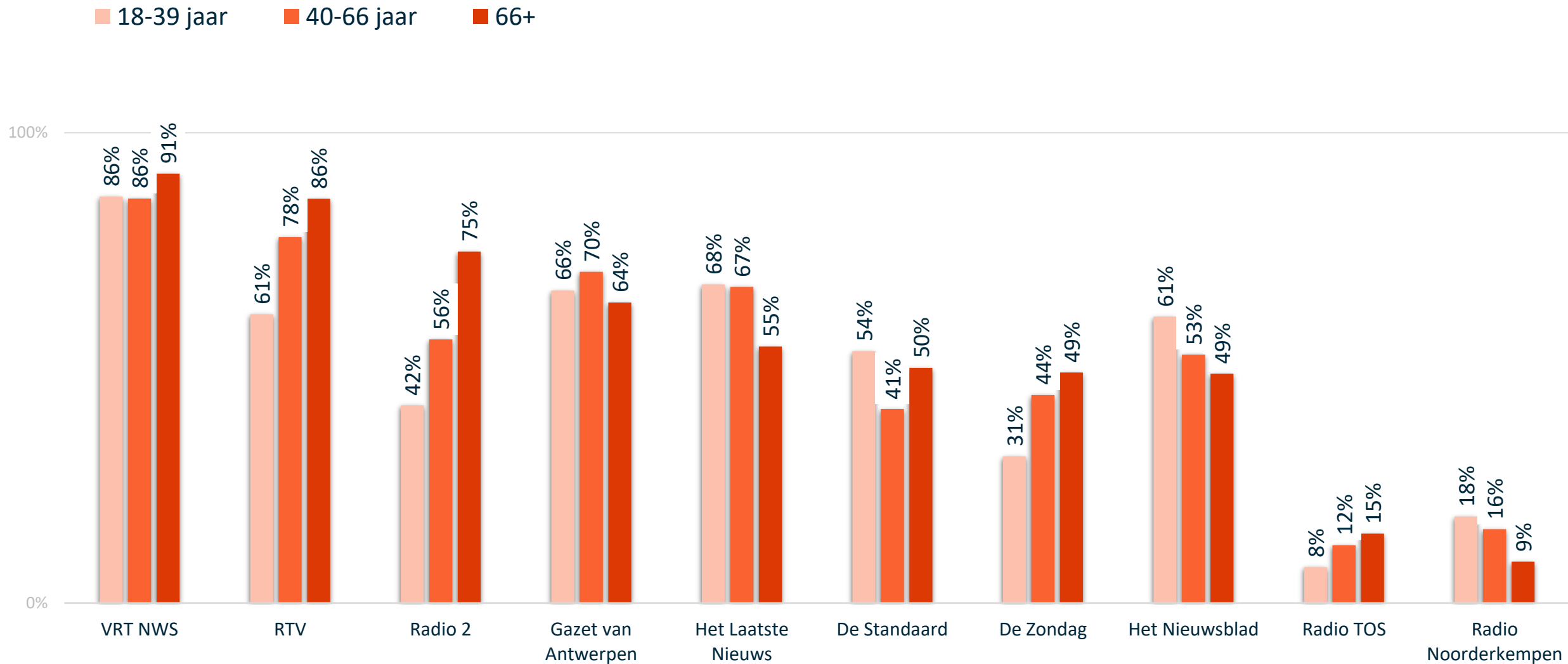
Gebruik sociale media



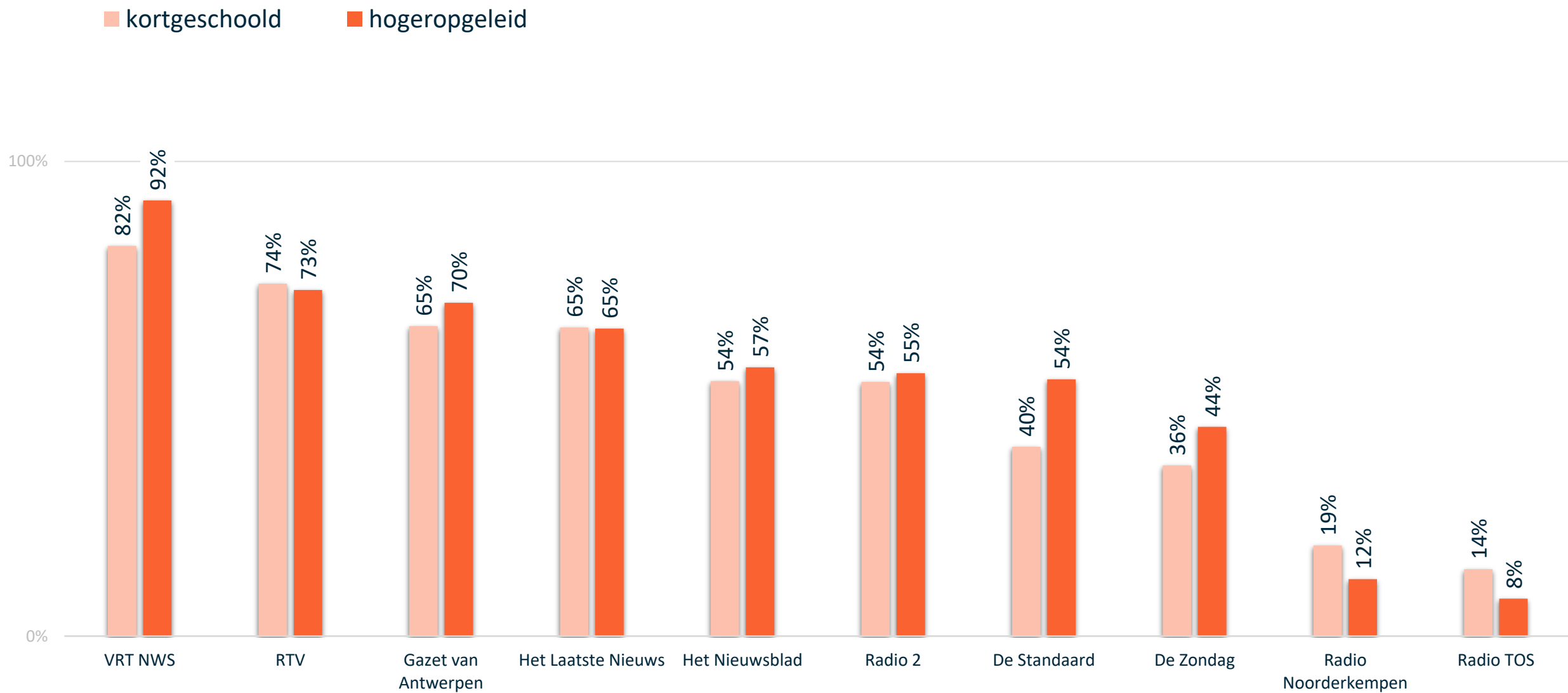
Bereik lokaal nieuws



Bereik lokaal nieuws



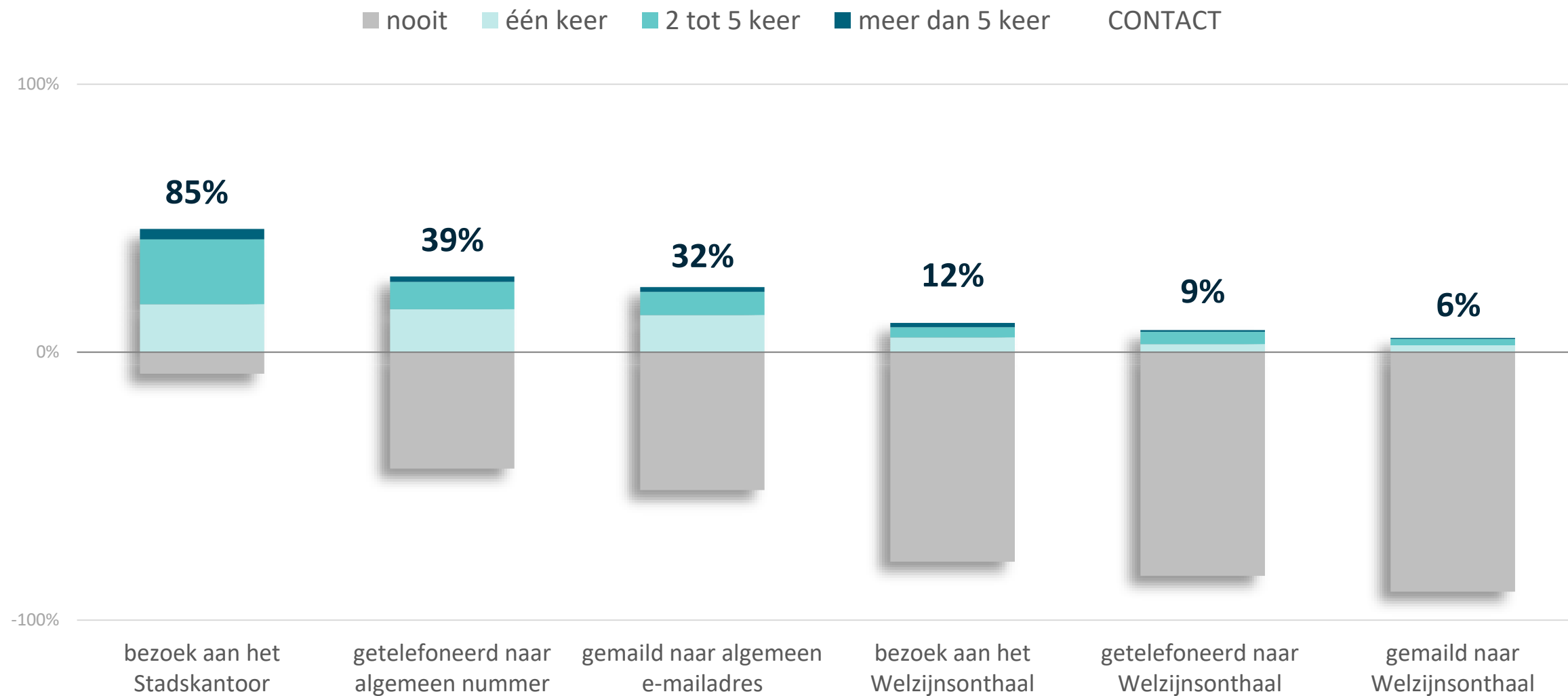
Bereik lokaal nieuws



04

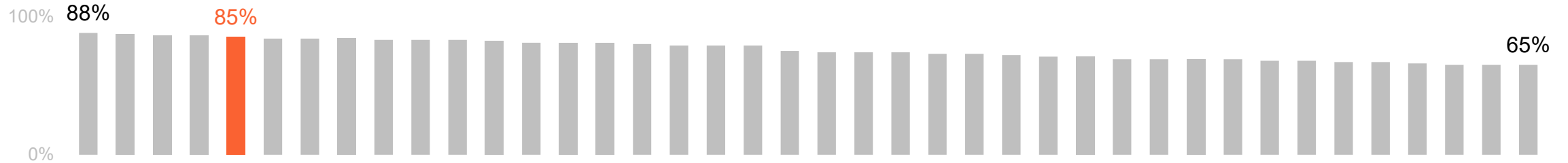
Contact met de burgers: Onthaal en meldingen





Benchmark gebruik **contact**mogelijkheden

Bezoek gemeentehuis (gem=76%)



Telefoon (gem=36%)

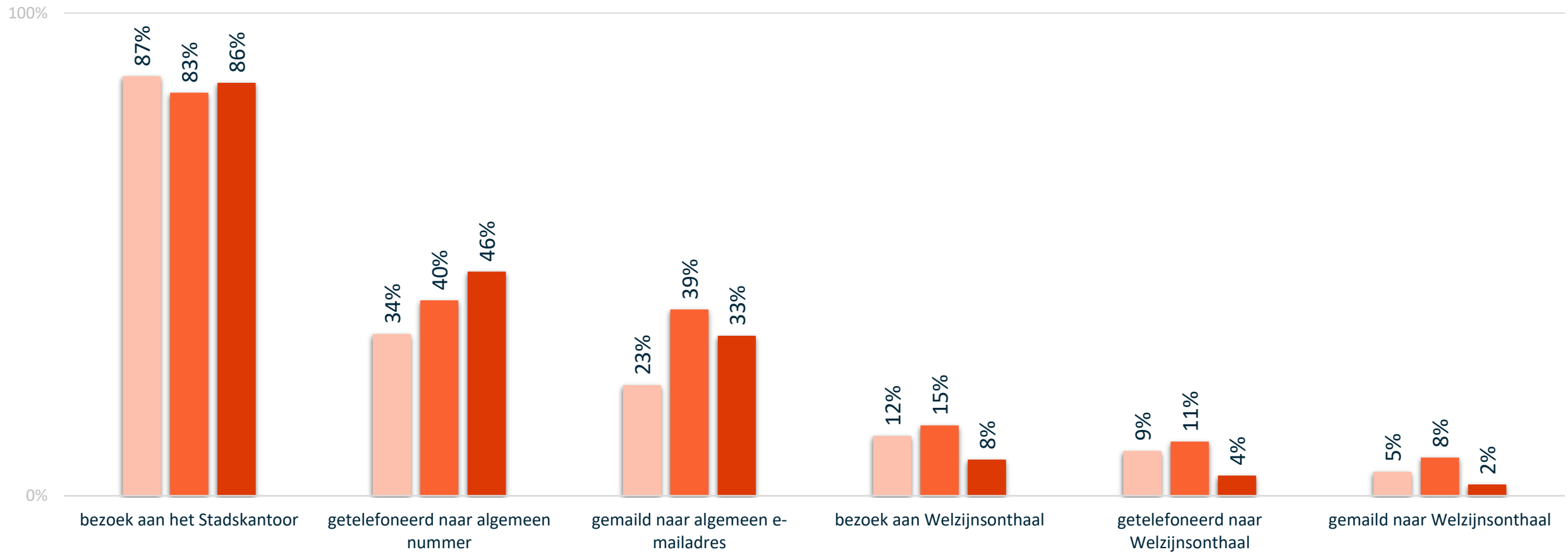


E-mail (gem=29%)

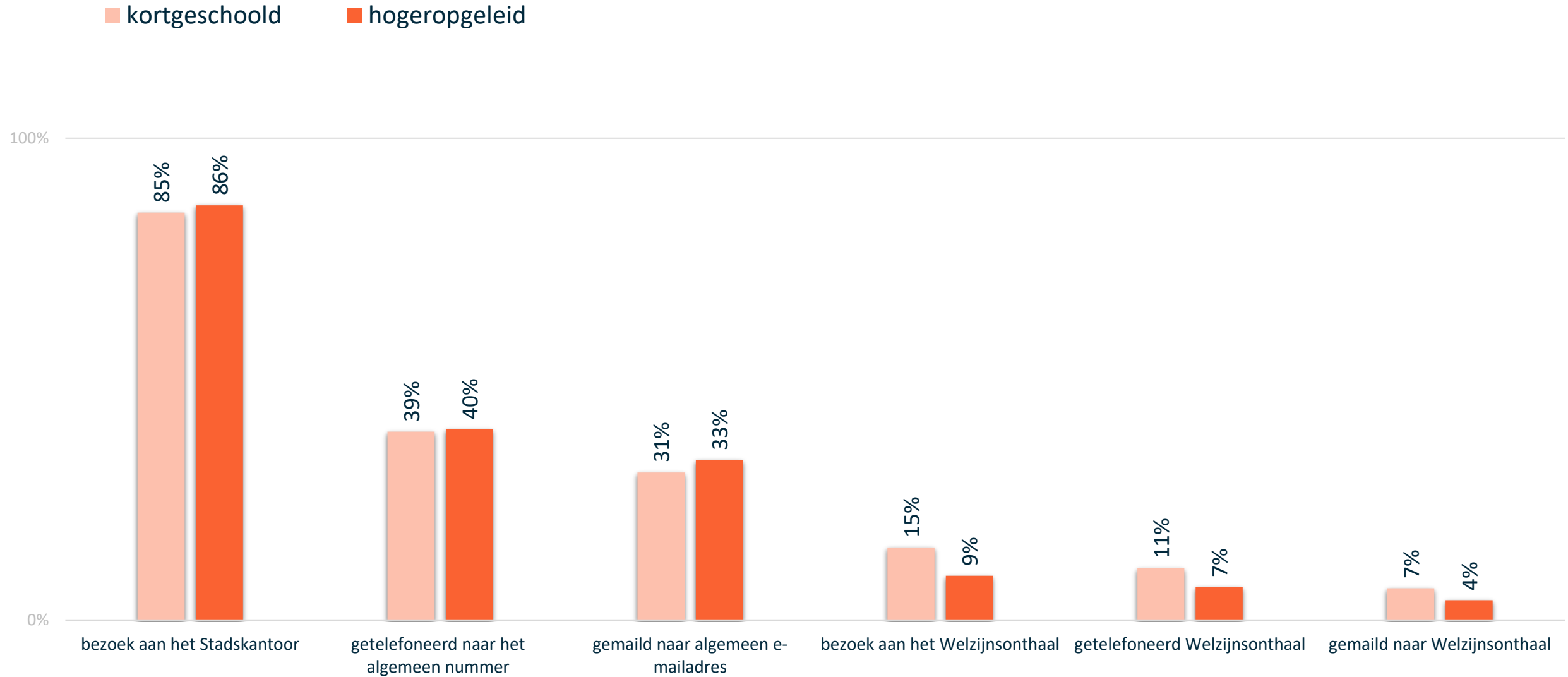


Contact per leeftijdscategorie

18-39 jaar 40-66 jaar 66+

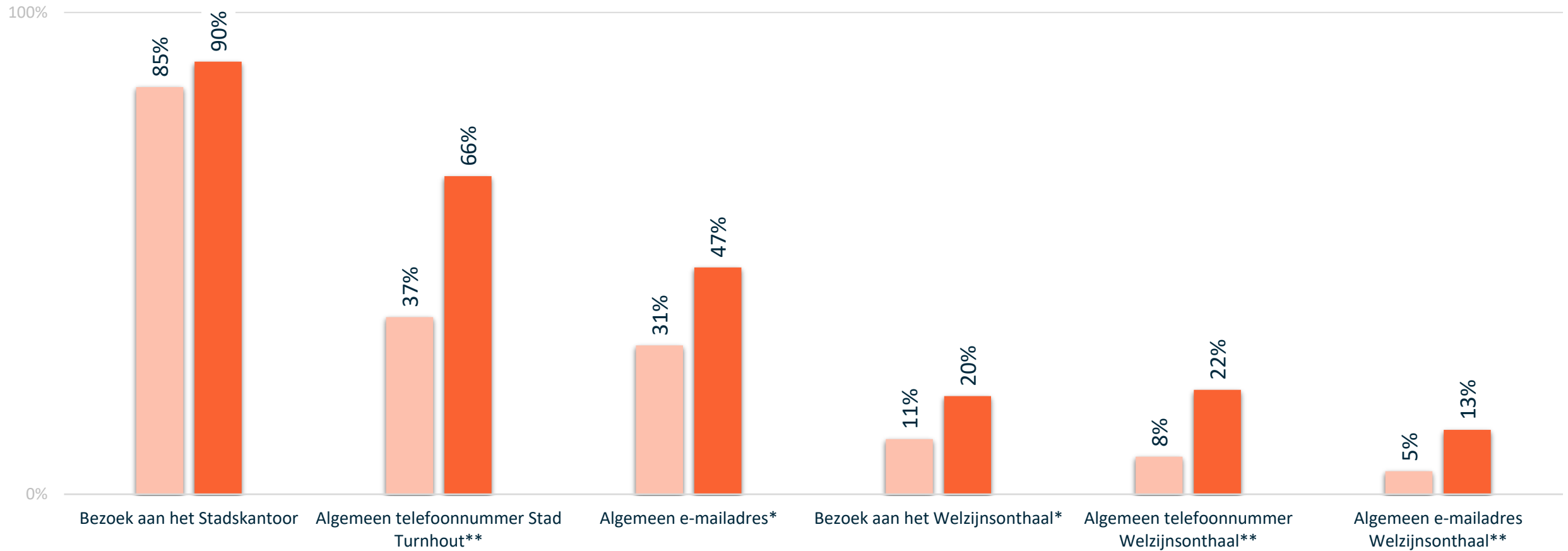


Contact per opleidingsgraad

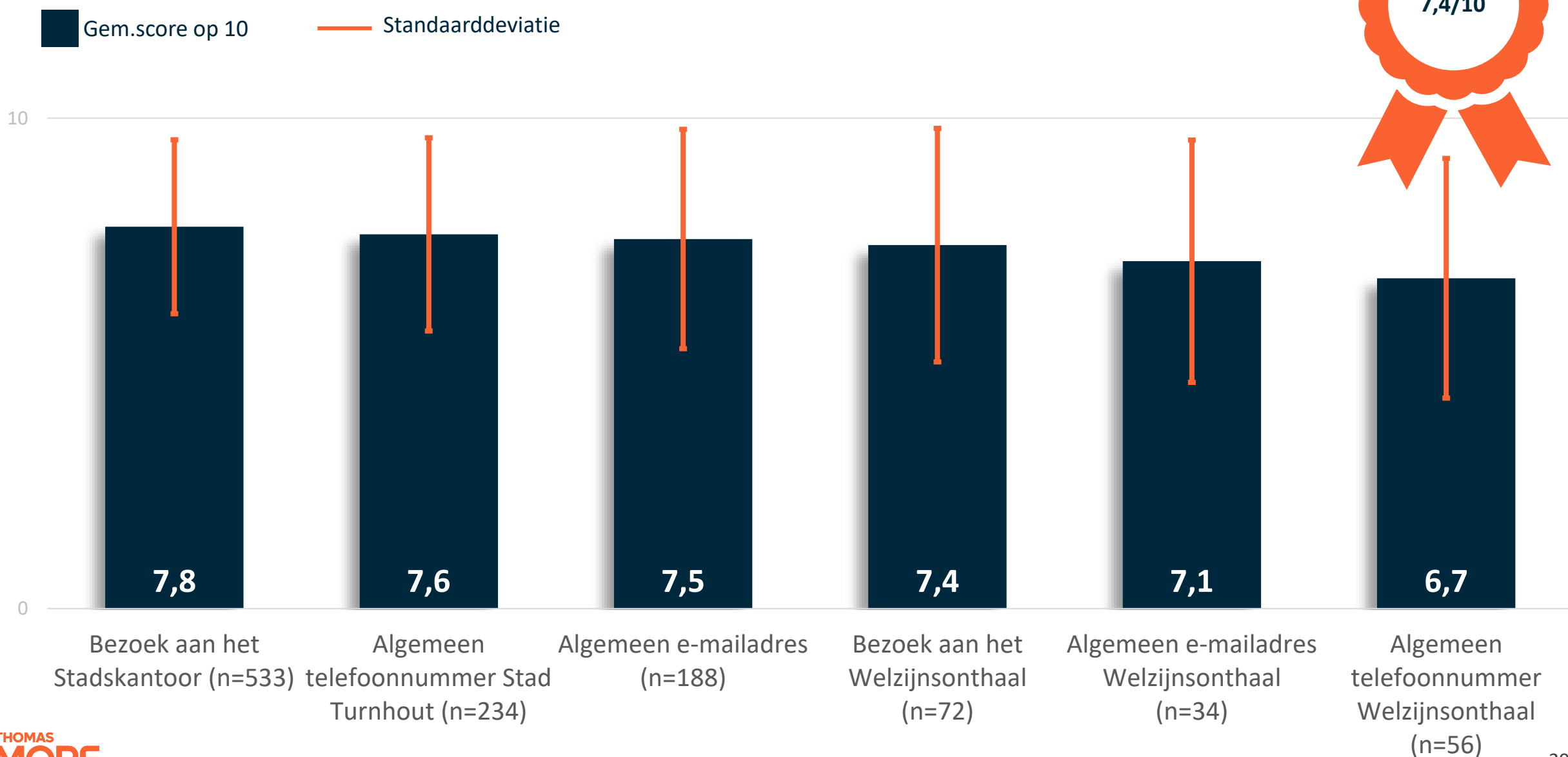


Contact per taalgroep

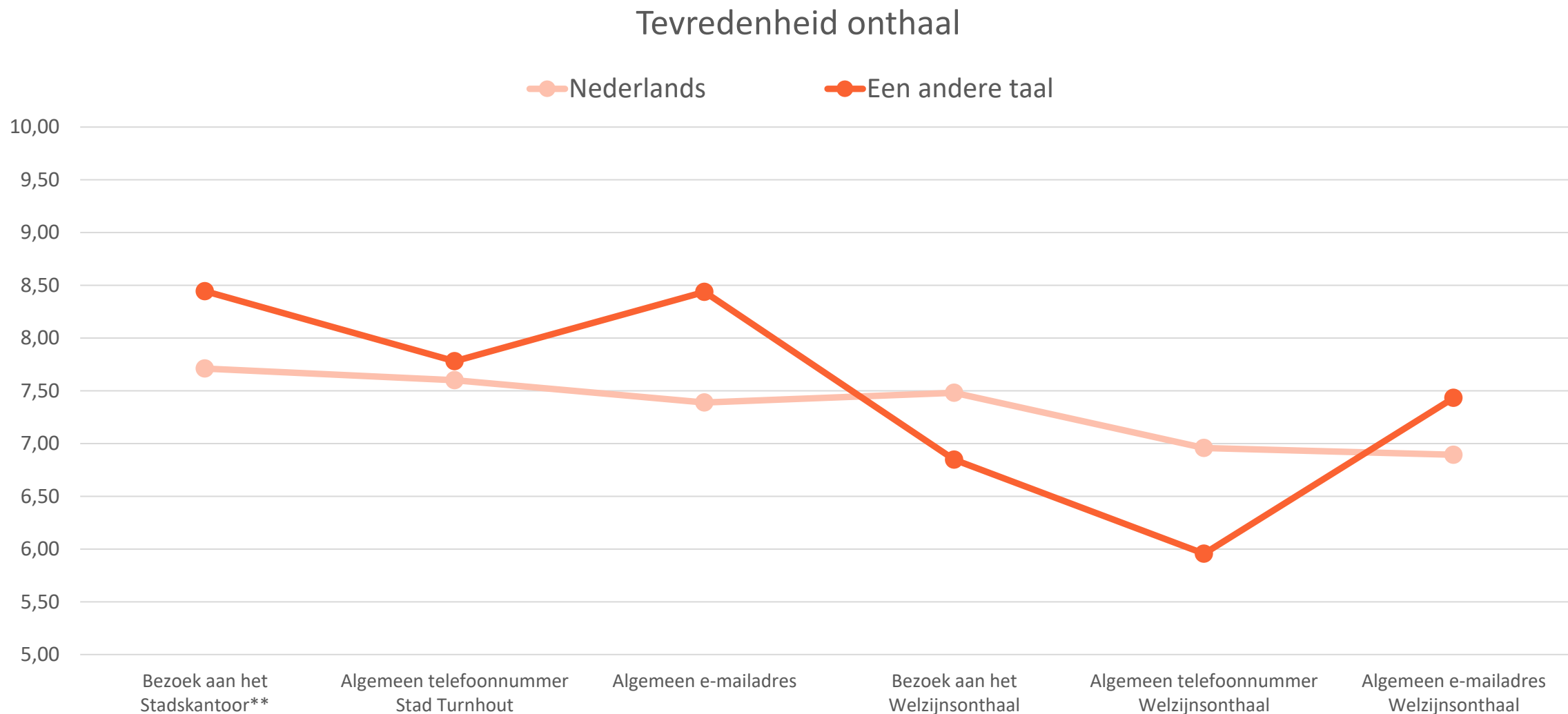
■ Nederlands ■ Een andere taal



Tevredenheid over het contact

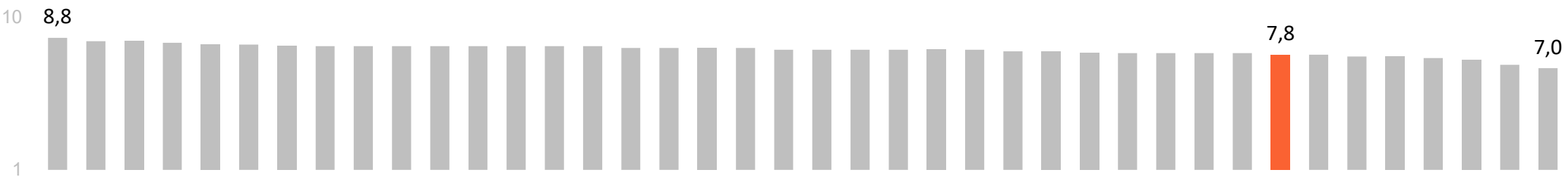


Tevredenheid over het contact

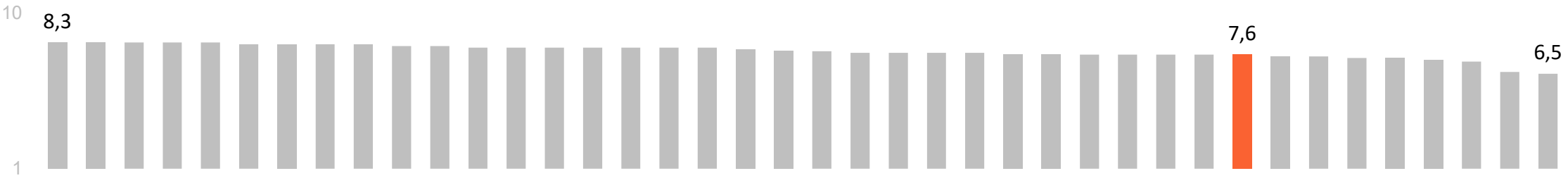


Benchmark tevredenheid over het **contact**

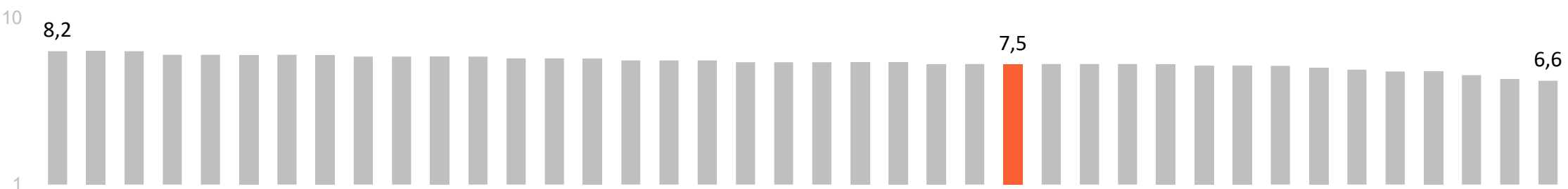
Bezoek gemeentehuis (gem.=8,1)



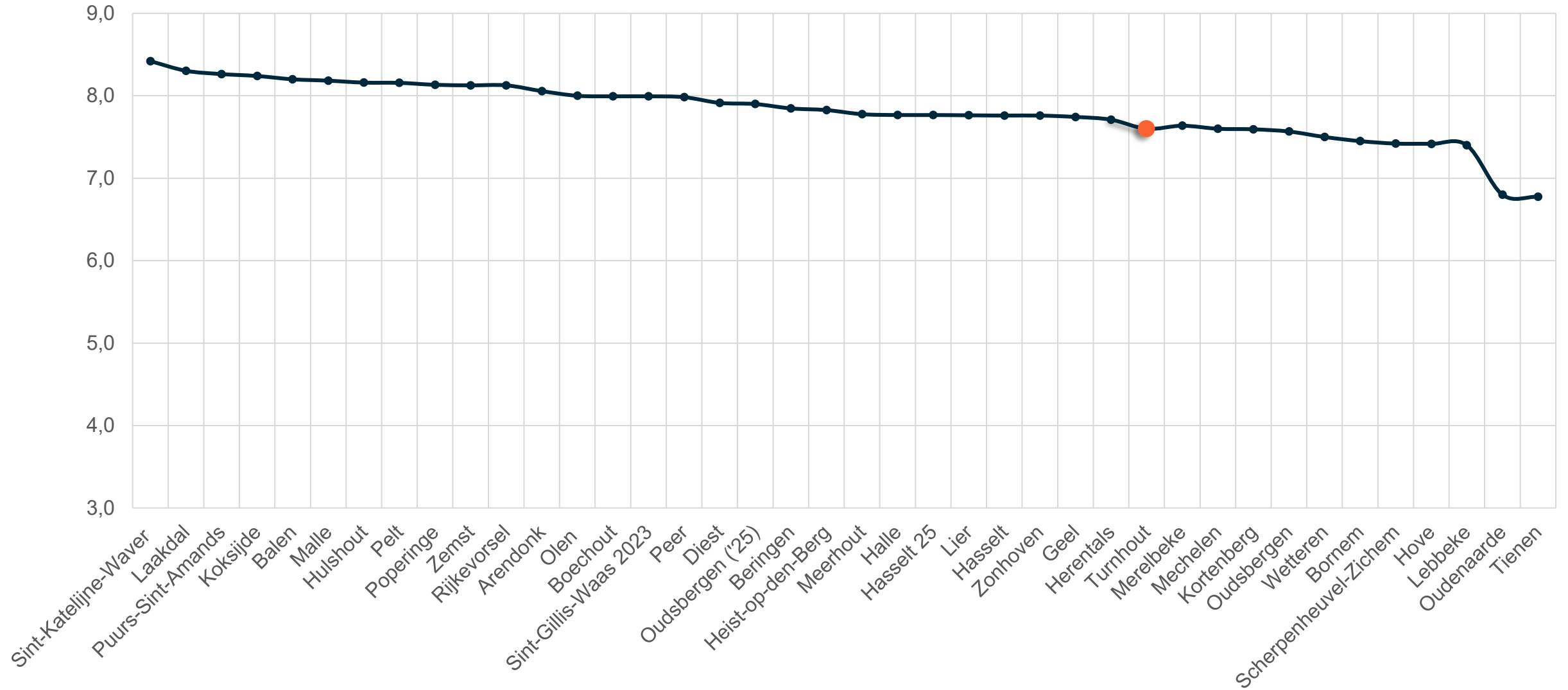
Telefoon (gem.=7,8)



E-mail (gem.=7,6)



Benchmark gemiddelde tevredenheid over het **contact**



Reden ontevredenheid onthaal **Stadskantoor**

*Bewoners die hiervoor minder dan 6/10 gaven werden gevraagd om een toelichting te geven.
48 van hen deden dat:*

10x Vrije inloop (zonder afspraak) mogelijk maken
9x Nood aan meer openingsuren buiten de kantooruren
8x Wachtijd te lang eer je afspraak kan hebben
6x Meer vriendelijkheid gewenst aan de loketten

2x De contacturen zijn te beperkt
2x Betalend parkeren gratis maken
2x Ingewikkeld om afspraken te maken

Telkens 1x:

- Absurde regels.
- Afspraak maken is omslachtig.
- Geen mogelijkheid tot fysiek overleg: ik word altijd doorverwezen naar e-mail wat soms lastig is.
- Je komt het gemeentehuis binnen en ziet een folderrek en een trap. De onthaalmedewerker en de aanmeldzuil staan verstopt.
- Onpersoonlijk.
- Vervelend dat je de afspraak online moet maken.

Reden ontevredenheid telefonisch onthaal **alg. tel. nr. Stads Kantoor**

Bewoners die hiervoor minder dan 6/10 gaven werden gevraagd om een toelichting te geven. 16 van hen deden dat:

5x Vaak lange wachttijd aan de telefoon

4x Er wordt (te) veel doorgeschakeld / van het kastje naar de muur gestuurd

3x De medewerkers aan de telefoon zijn onvoldoende op de hoogte van info over de eigen stad

2x Doorverbinden kan gerichter en correcter

Telkens 1x:

- Ik heb geen vertrouwen in de telefonische contacten bij de stad Turnhout
- Moeilijk om iemand specifiek te bereiken

Reden ontevredenheid onthaal **alg. e-mailadres**

Bewoners die hiervoor minder dan 6/10 gaven werden gevraagd om een toelichting te geven. 19 van hen deden dat:

10x Ik kreeg geen antwoord

4x Onzorgvuldige behandeling van mijn vraag

4x Het duurde (te) lang eer ik antwoord kreeg

1x Mijn mail werd afgewimpeld

Reden ontevredenheid onthaal **bezoek Welzijsonthaal**

Bewoners die hiervoor minder dan 6/10 gaven werden gevraagd om een toelichting te geven. 6 van hen deden dat:

Telkens 1x:

- Beter luisteren naar de mensen
- Nood aan meer/latere openingsuren
- Mensen aan de balie werken gewoon door en je staat daar dan maar. Het zou fijn zijn als ze even oogcontact maken als je staat te wachten en even verduidelijken dat ze nog iets moeten afwerken en dan de wachtende kunnen verder helpen.
- Ik werd niet goed geholpen: mijn probleem werd niet erkend
- Te beperkte kennis: de persoon wist zelf niet wat de aangeboden dienst juist inhield
- De persoon kende de eigen collega's niet

Reden ontevredenheid **Welzijsonthaal - telefonisch**

Bewoners die hiervoor minder dan 6/10 gaven werden gevraagd om een toelichting te geven. 6 van hen deden dat:

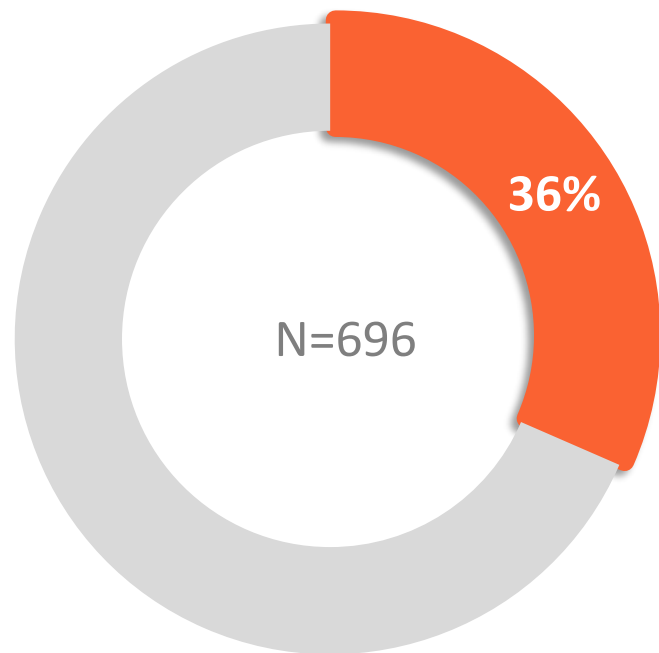
2x: Te lang wachten

Telkens 1x:

- Weinig vriendelijk
- Ik kreeg niet het gevoel dat er mee naar een oplossing werd gezocht en voelde me erg in de steek gelaten
- Van het kastje naar de muur gestuurd
- Doorverbonden met de verkeerde persoon

Reden ontevredenheid **Welzijsonthaal - e-mail**

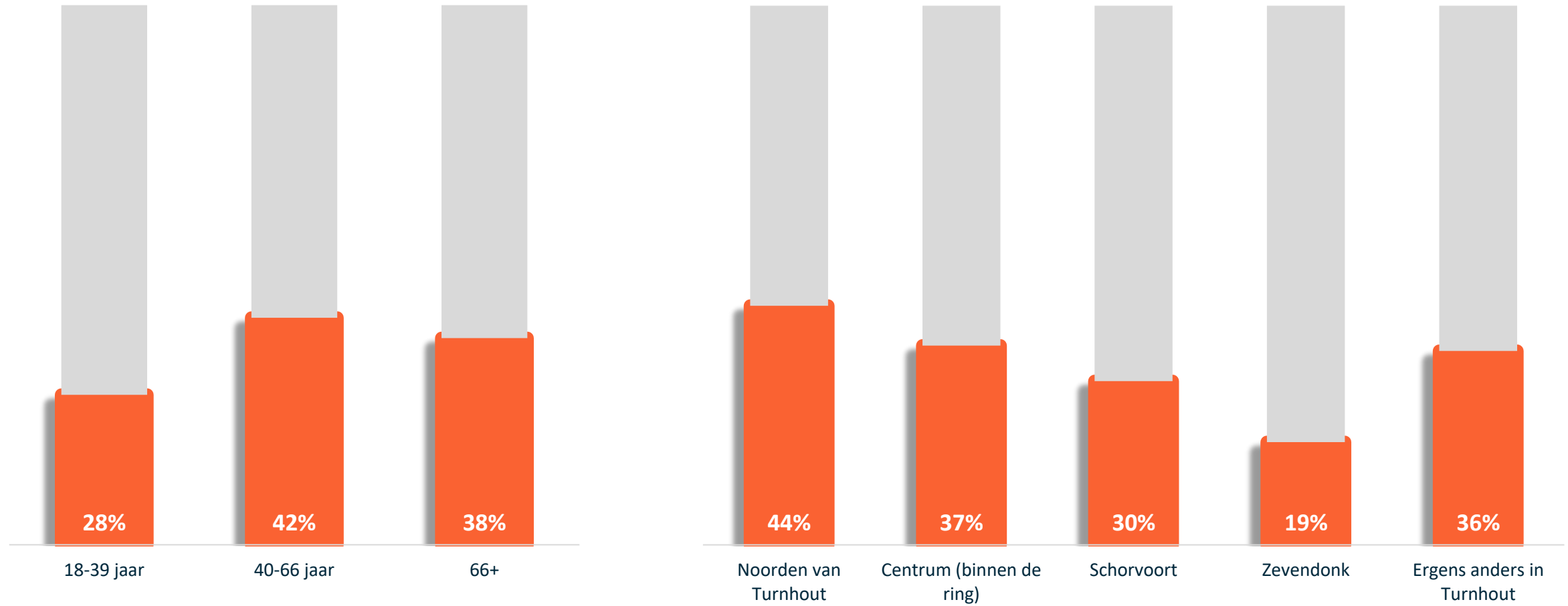
1x Ik kreeg geen of laattijdig antwoord



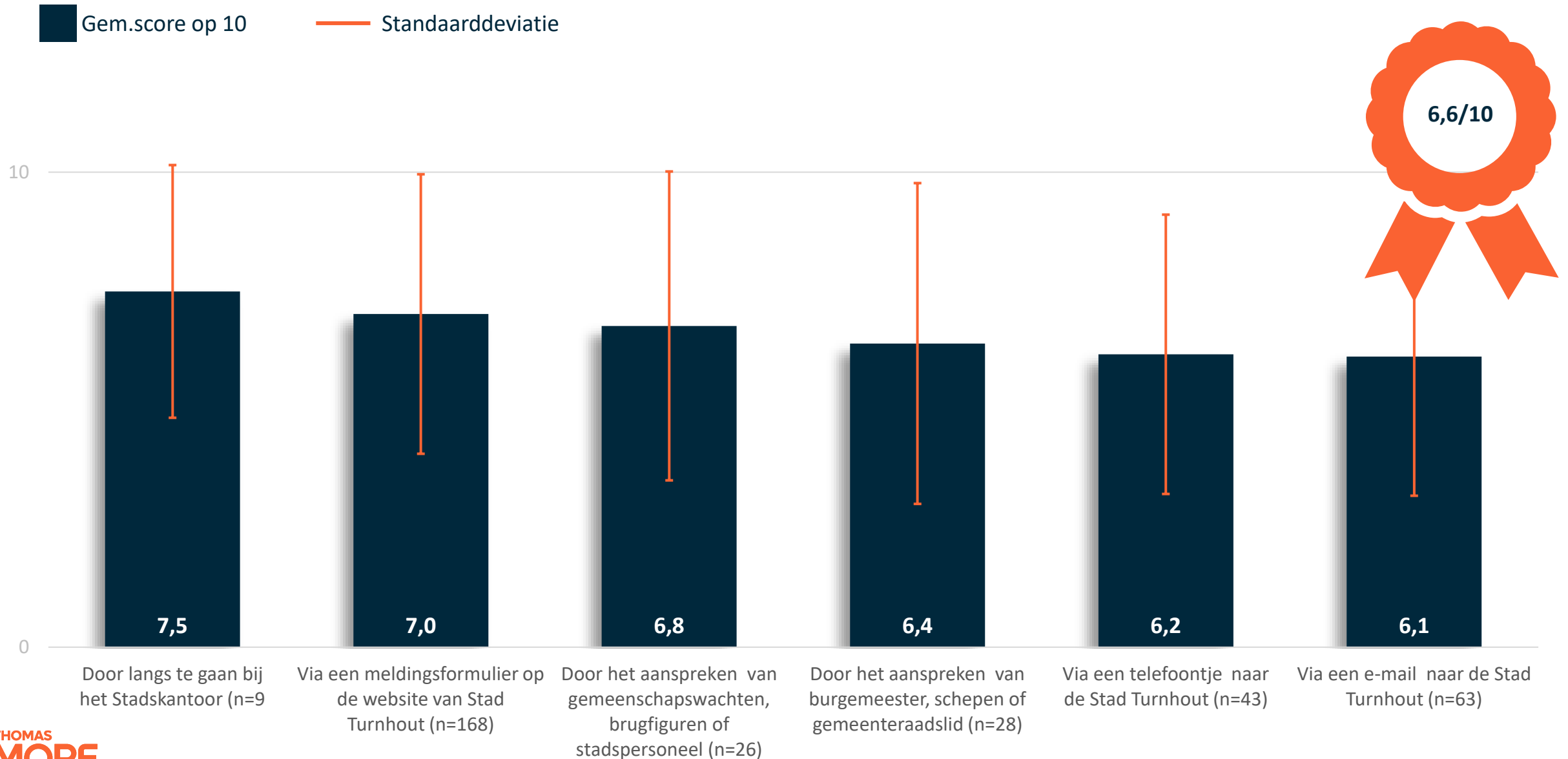
Afgelopen jaar melding of klacht ingediend?



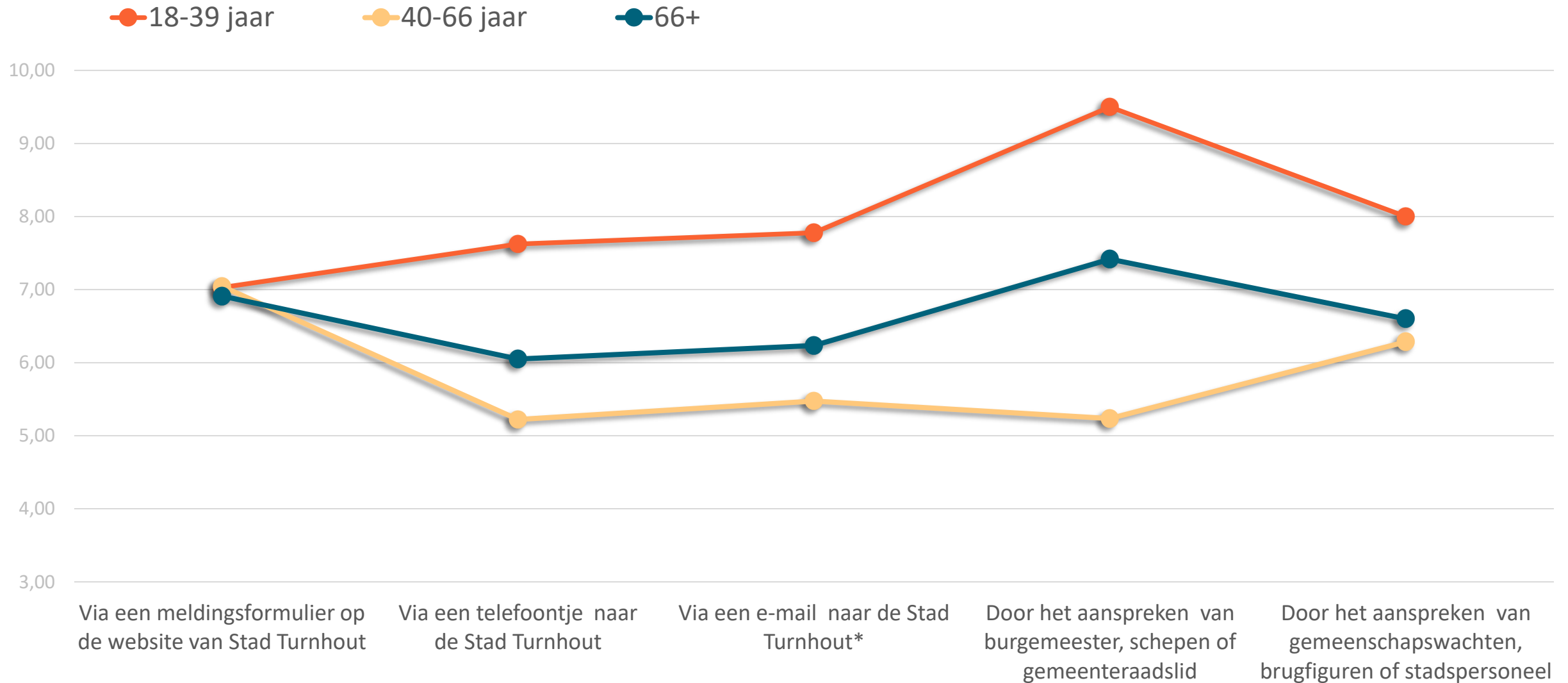
Meldingen & klachten



Waardering van het afhandelen van klachten en meldingen



Waardering van het afhandelen van klachten en meldingen



Suggesties ter verbetering van de opvolging van klachten en meldingen

Bewoners die hiervoor minder dan 6/10 gaven werden gevraagd om een toelichting te geven.

117 van hen deden dat:

21x Het is niet duidelijk wat met mijn melding/klacht is gebeurd / weinig of geen terugkoppeling / nood aan info over opvolging

19x Ik kreeg geen antwoord / geen reactie / altijd een antwoord geven

14x Mijn melding is niet opgevolgd / meldingen ter harte nemen en opvolgen

9x Mijn klacht is pas laattijdig opgevolgd / nood aan snellere behandeling

8x Het antwoord was weinig kwaliteitsvol / bood geen oplossing

7x Beter luisteren naar de burgers / beter inleven in de burgers

6x Websiteformulier is veel te omslachtig. Aanduiding op stadsplan werkt heel slecht. Steeds weer opnieuw veel gegevens invullen.

5x Ik kreeg pas laat info over de opvolging van mijn melding

4x Echt uitvoeren wat beloofd is

3x Nood aan rechtstreeks contact met de betrokken dienst of medewerker

2x Bij telefonische melding of bij het aanspreken van een medewerker (vb. gemeenschapswacht) is niet duidelijk of deze effectief wordt doorgegeven aan de betrokken diensten

2x Het antwoord getuigt van weinig daadkracht

2x Burgemeester en schepenen moeten (persoonlijker) meldingen en klachten beantwoorden

2x Meer stadswachten en sociaal werkers op straat

.../...

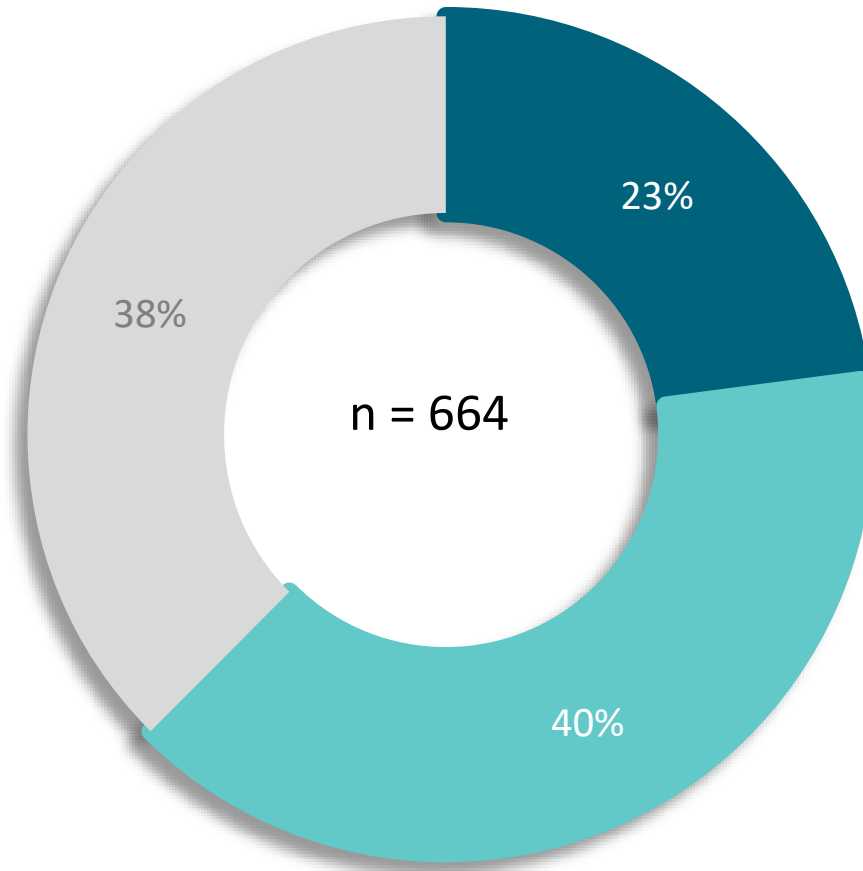
.../...

Telkens 1x:

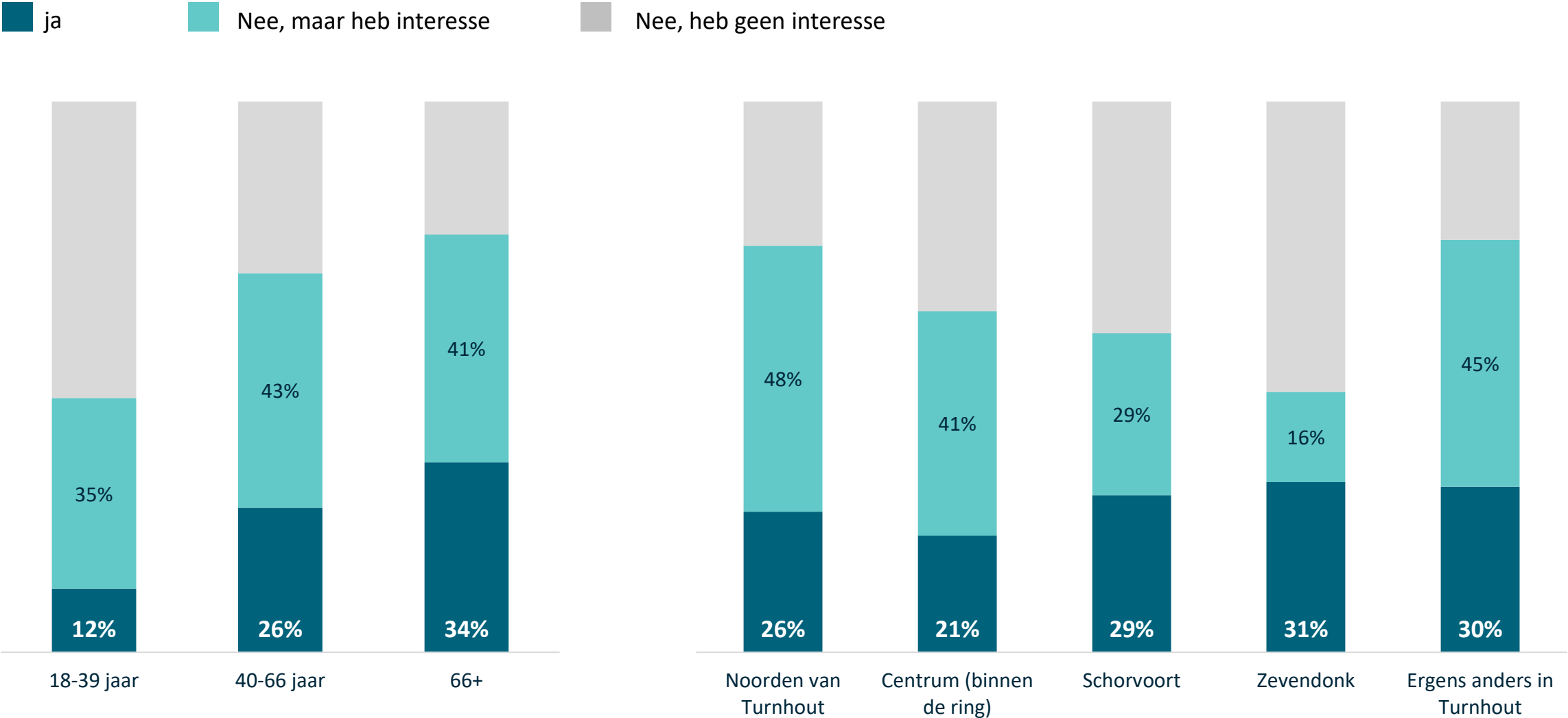
- Beter opvolgen van klachten die via sociale media de ronde doen
- Fouten die gemaakt zijn toegeven en excuseren aan de mensen
- Hier en daar en QR code geven zodat mensen het meldingsformulier leren gebruiken
- Hoewel er mij werd verzekerd dat een melding 3 werkdagen op voorhand voldoende was (om paaltjes weg te doen) bleek dit in de praktijk niet te kloppen
- I.v.m. sluikstorten: van het kastje naar de muur gestuurd
- Ik vind het soms moeilijk om een gemeenschapswacht te bereiken. Ik spreek hen aan als ik hen toevallig zie.
- Kom zelf kijken naar het probleem en vraag de burger niet om zelf een foto door te sturen
- Meer reclame maken voor het meldingsformulier
- Minder vriendjespolitiek
- Niet zo helder waar je klachten kan doen: altijd wel even zoeken
- Nood aan meer gemotiveerde medewerkers
- Sommige zaken (vb. drugsdealen) zou je anoniem moeten kunnen melden
- Vriendelijker zijn

Participatie & evaluatie van bewonersvergaderingen

■ Ja ■ Nee, maar ik heb interesse ■ Nee, en ik heb geen interesse

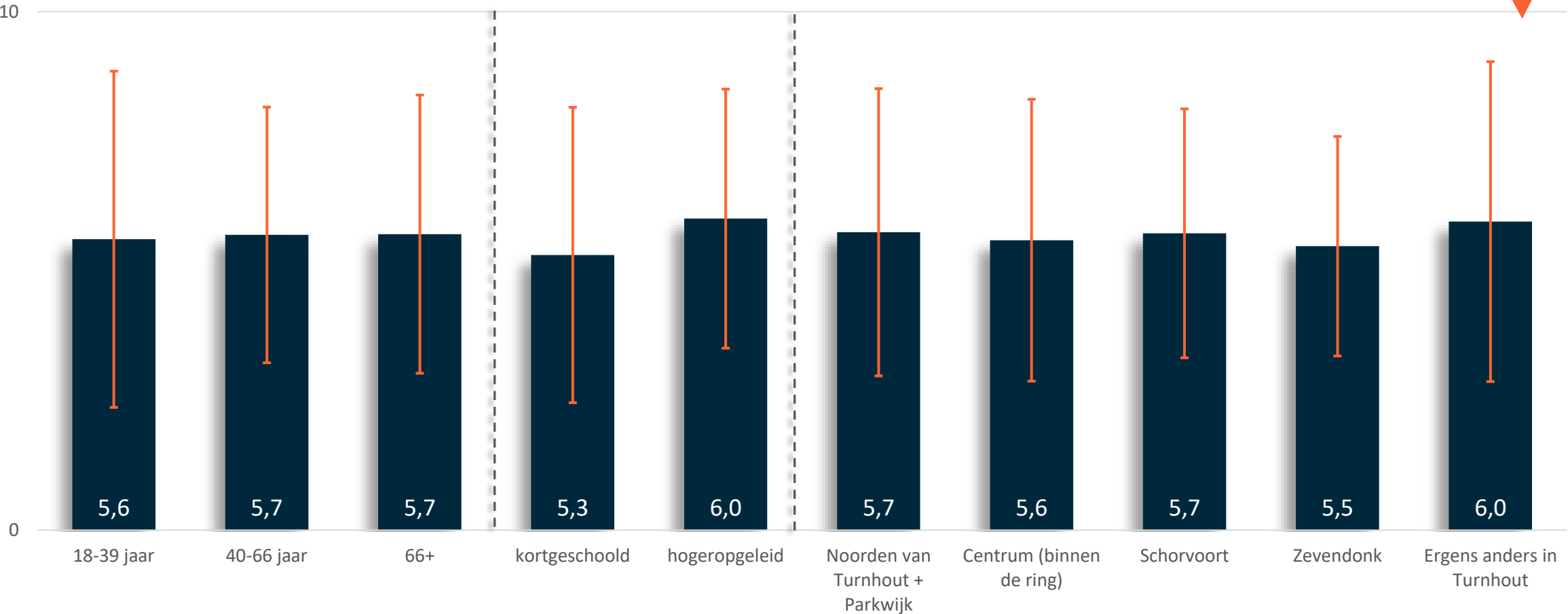


Participatie & evaluatie van bewonersvergaderingen



Participatie & evaluatie van bewonersvergaderingen

Gem.score op 10 Standaarddeviatie



Bewonersvergaderingen: wat kan beter?

Bewoners die hiervoor minder dan 6/10 gaven werden gevraagd om een toelichting te geven.

58 van hen deden dat:

12x Er werd onvoldoende geluisterd / geen rekening gehouden met de feedback van de bewoners

7x Alles is vooraf al beslist

7x De gegeven uitleg was onvoldoende op maat van de concrete noden en praktische vragen van de aanwezige inwoners

4x Het was louter een infovergadering, geen inspraakmoment

3x Ze beloven veel maar komen die beloftes niet na

3x Nood aan betere communicatie over de bewonersvergaderingen, en wat wel niet met inwonersfeedback is gebeurd

2x De beloofde vervolggadering is er nooit gekomen

2x Niet iedereen die betrokken is wordt uitgenodigd

2x Was pure verkiezingspropaganda

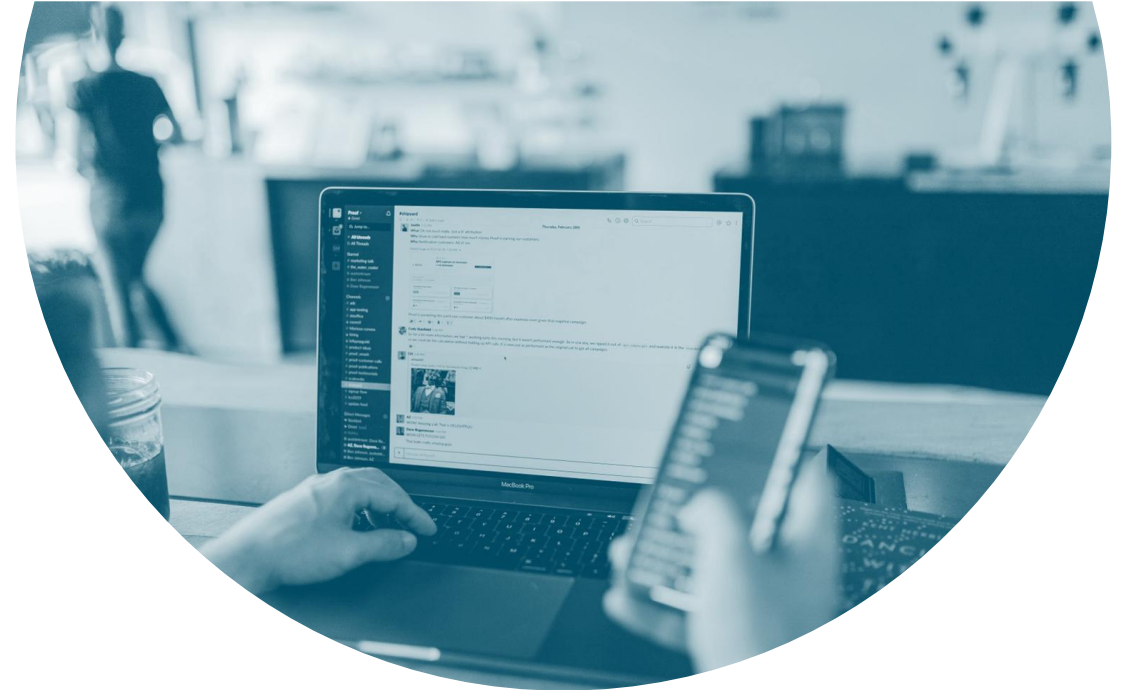
2x We mochten tijdens de uitleg geen vragen stellen

Telkens 1x:

- Bij de werken in onze straat is er nooit een vergadering geweest
- De akoestiek was niet oké: het was moeilijk om te horen wat gezegd werd
- De beslissing was al genomen zonder de bewoners hier correct over te informeren
- Die vergaderingen zijn er vooral om de inwoners te sussen
- Een bewonersvergadering is geen geschikte manier om correcte en volledige info te geven
- Er wordt te weinig rekening gehouden met mindervaliden
- Het aanwezige gemeentepersoneel toonde geen interesse in de feedback van de inwoners
- Het is alweer lang geleden dat er in onze buurt nog zo een vergadering was
- Nood aan betere omkadering door participatie-experten
- Nood aan kortere, to-the-point toelichting
- Ook politici zouden aanwezig moeten zijn, niet enkel ambtenaren
- Praatbarak, zonder resultaat
- Schepenen waren niet goed voorbereid
- Te grote dominantie van niet constructieve, klagende roepers

05

De stedelijke communicatiekanalen: bereik en waardering



Bereik stedelijke communicatiekanalen

% van inwoners dat kanaal
vaak, regelmatig of zelden
inkijkt

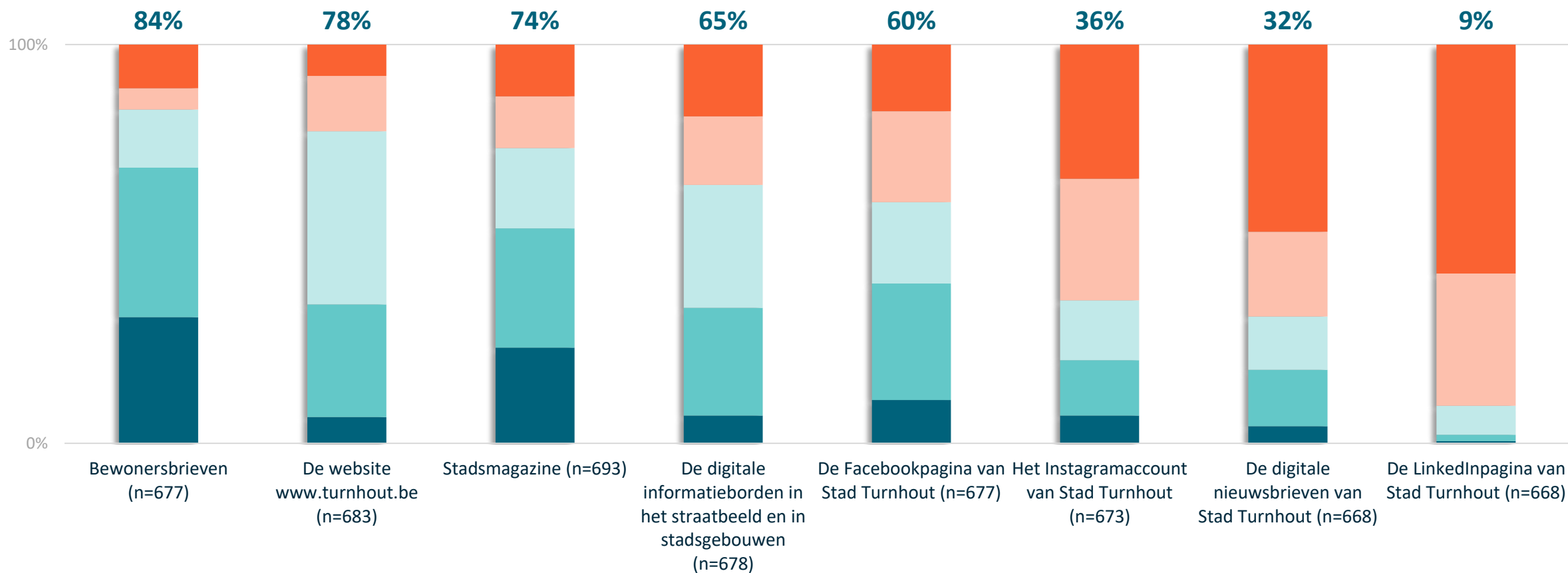
■ Bekijk ik VAAK

■ Bekijk ik REGELMATIG

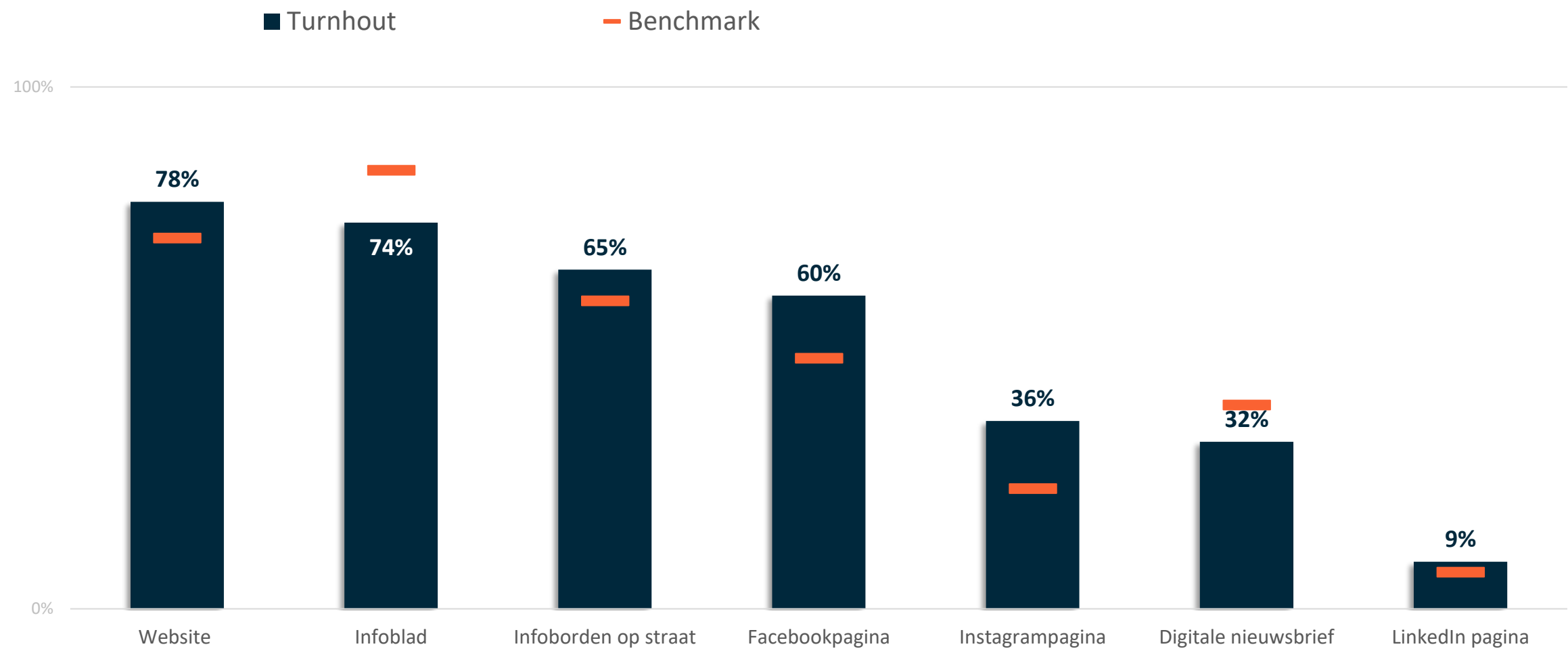
■ Bekijk ik ZELDEN

■ Ken ik, maar bekijk ik NOOIT

■ Ik ken het niet



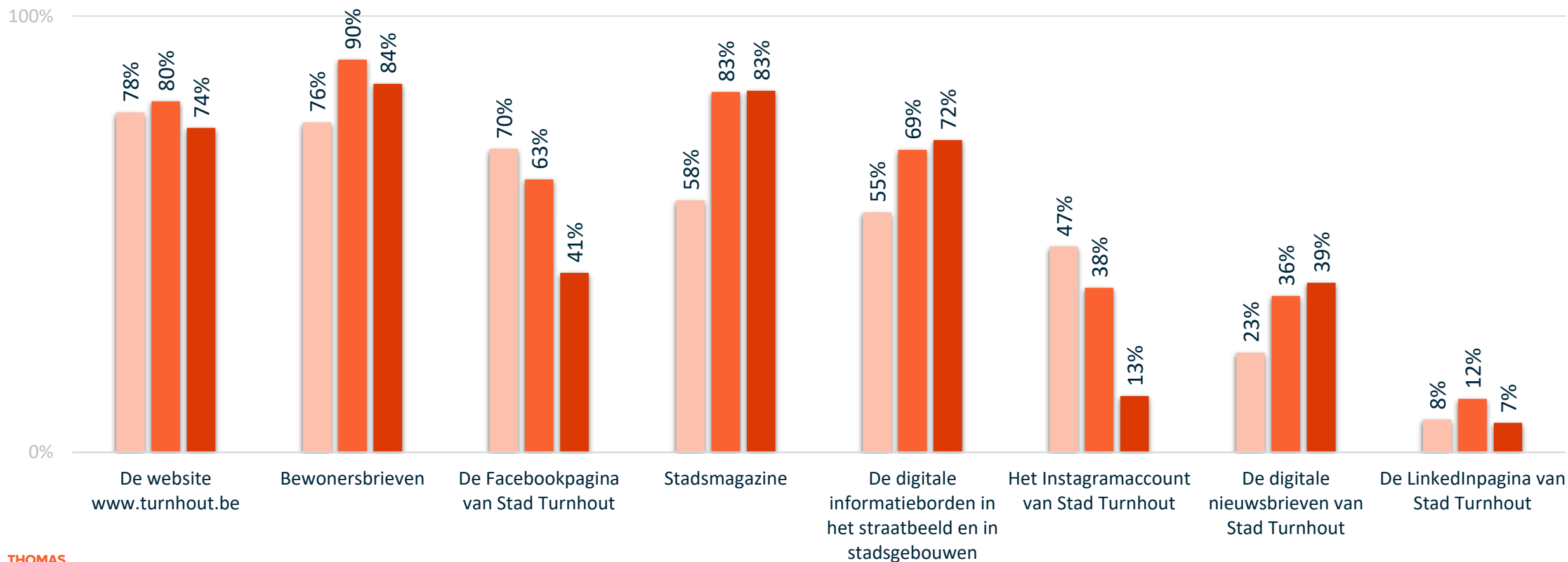
Benchmark bereik communicatiekanalen



Bereik stedelijke communicatiekanalen

% bereik

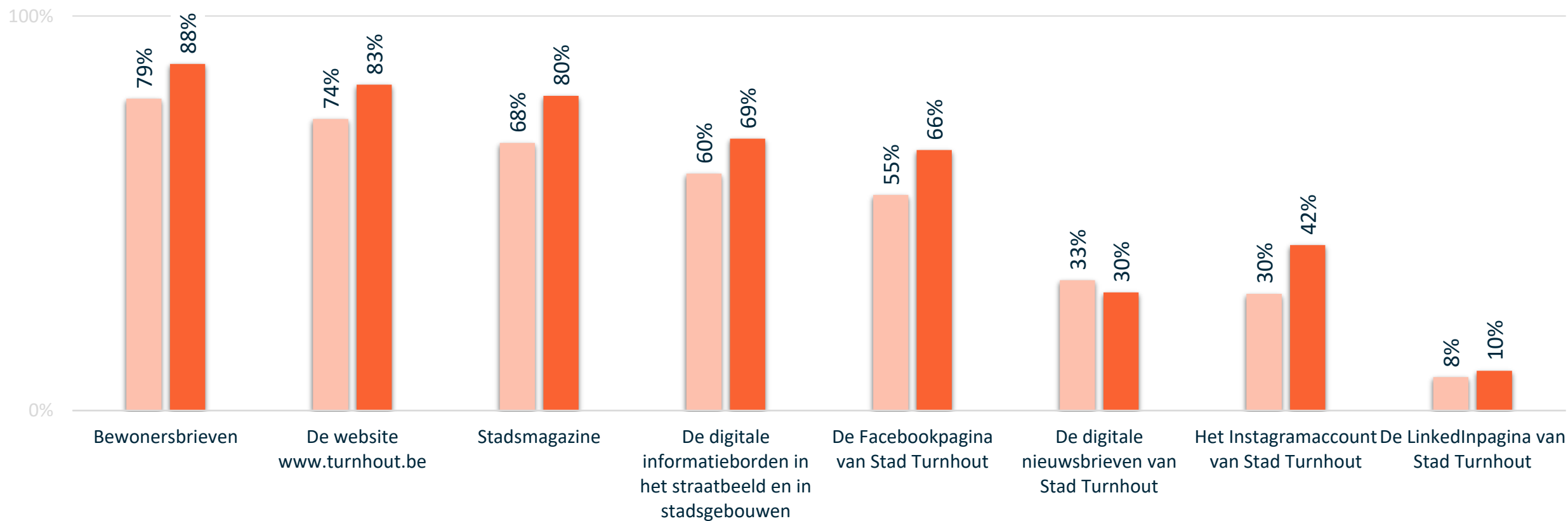
18-39 jaar 40-66 jaar 66+



Bereik stedelijke communicatiekanalen

% bereik

■ kortgeschoold ■ hogeropgeleid



Bereik stedelijke communicatiekanalen

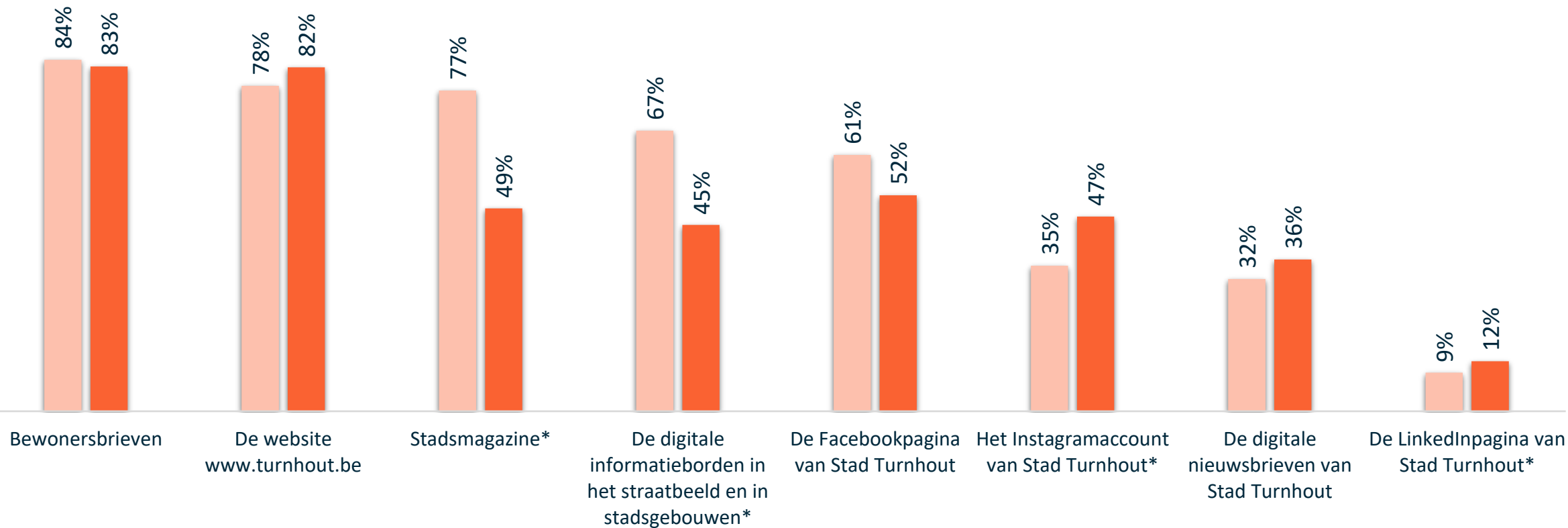
% bereik

■ Nederlands

■ Een andere taal

100%

0%



Bereik stedelijke communicatiekanalen

% bereik

Noorden van Turnhout

Centrum (binnen de ring)

Schorvoort

Zevendonk

Ergens anders in Turnhout

100%

0%

Stadsmagazine

De website
www.turnhout.be

Bewonersbrieven

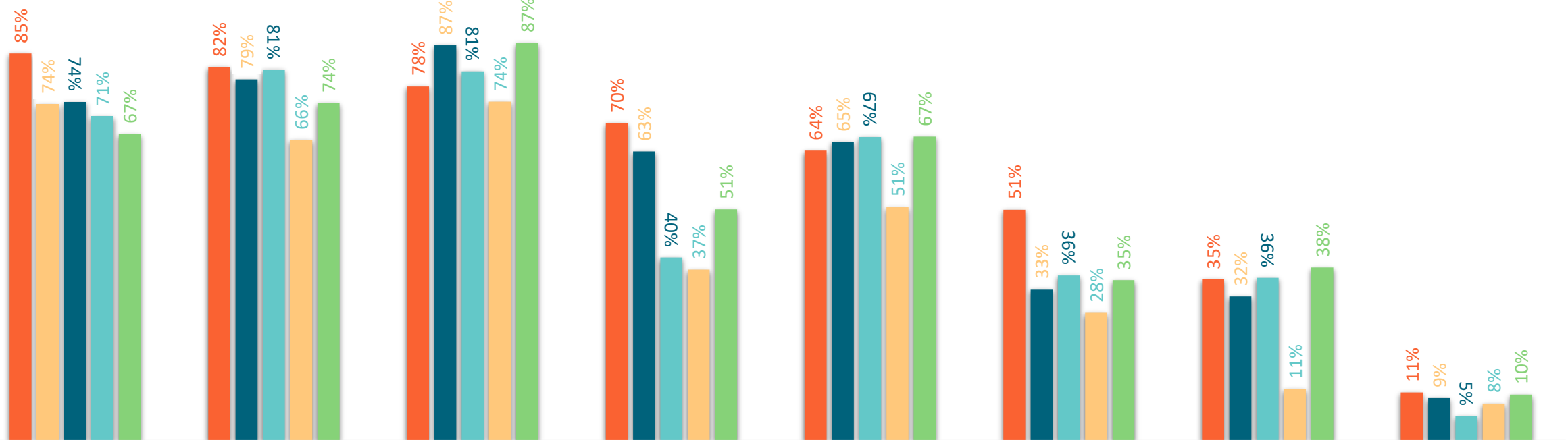
De Facebookpagina
van Stad Turnhout

De digitale
informatieborden in
het straatbeeld en in
stadsgebouwen

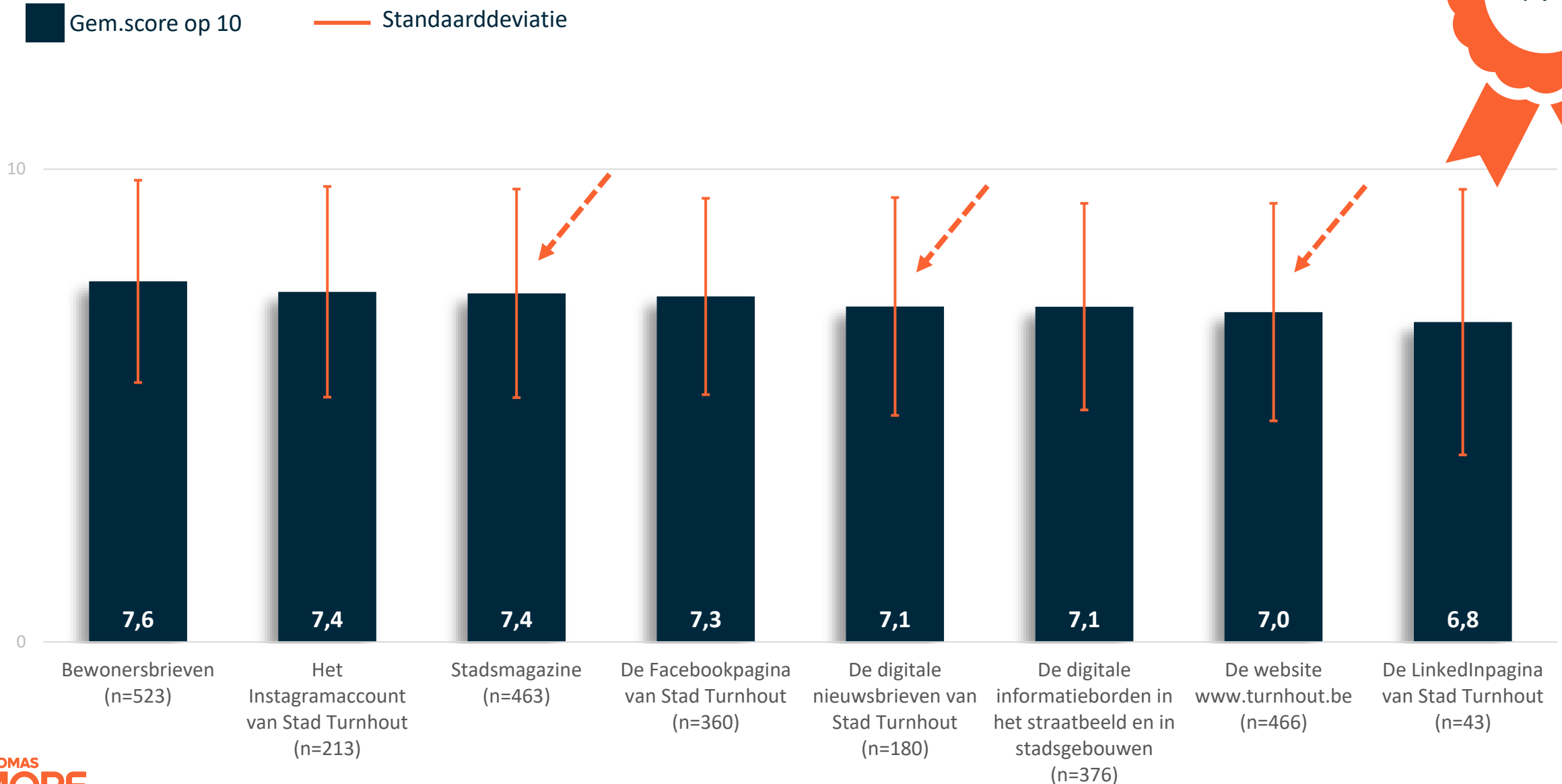
Het Instagramaccount
van Stad Turnhout

De digitale
nieuwsbrieven van
Stad Turnhout

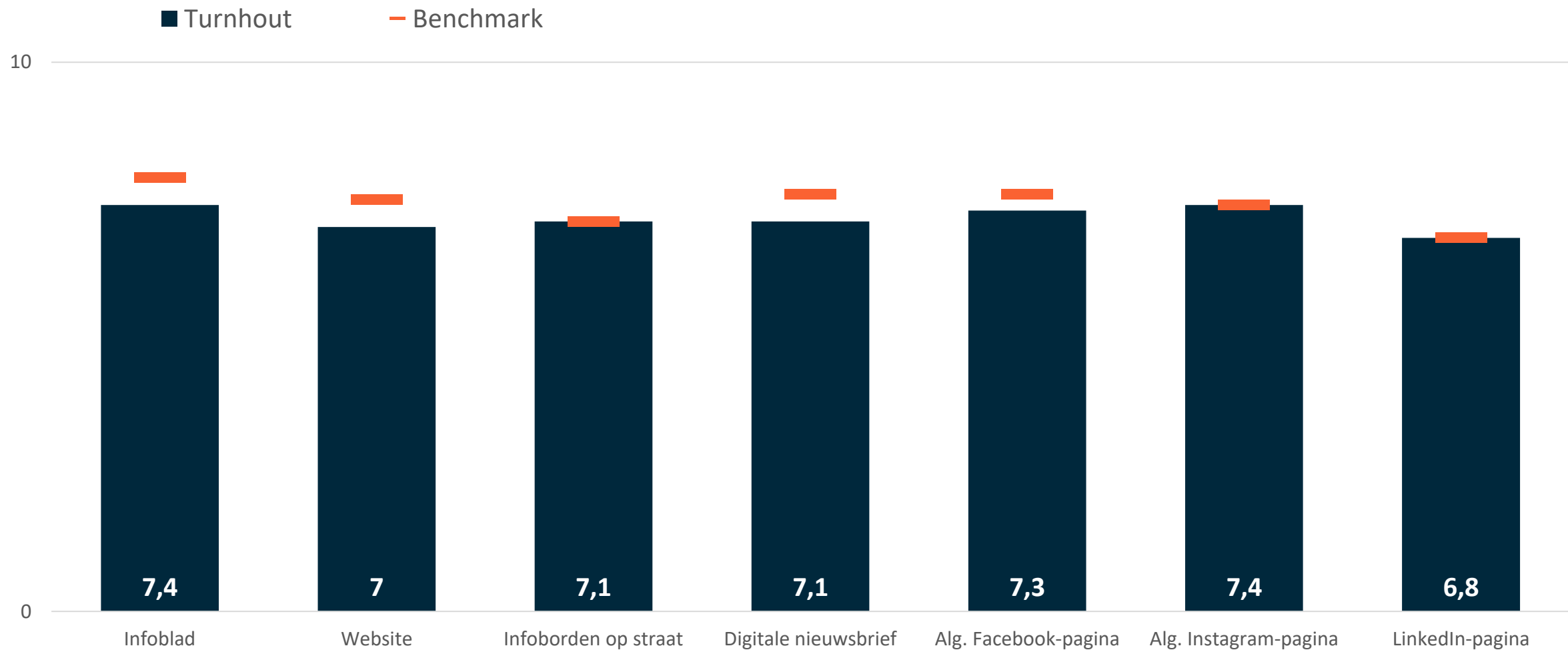
De LinkedInpagina van
Stad Turnhout



Waardering van de stedelijke communicatiekanalen



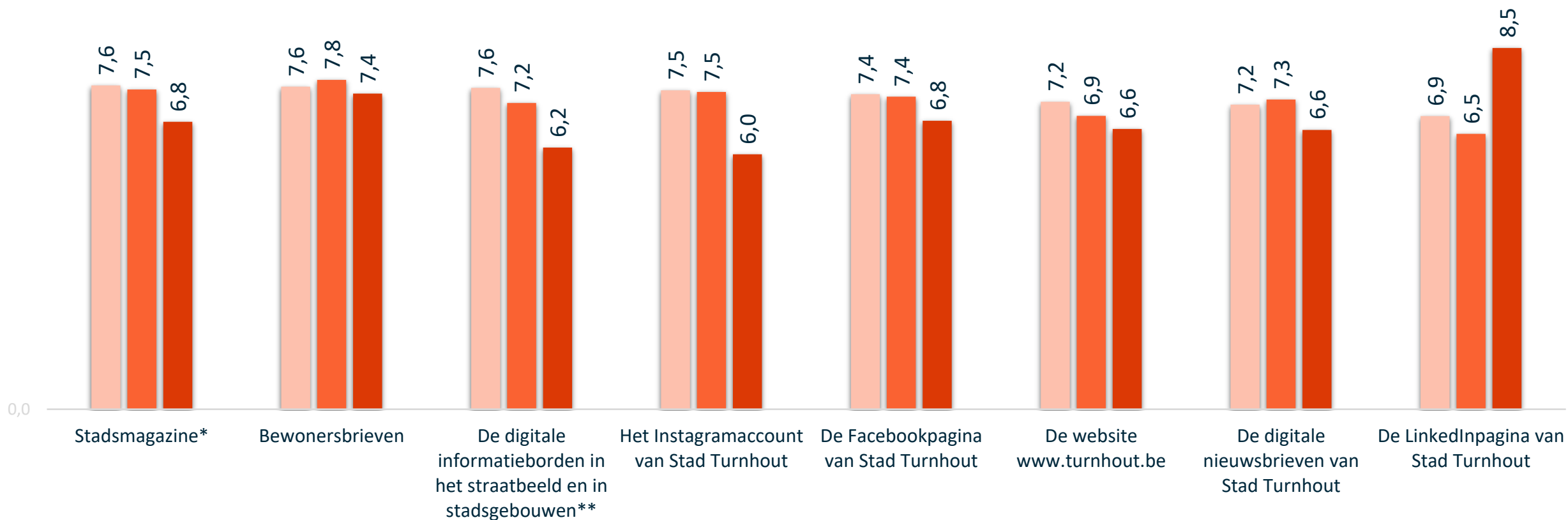
Benchmark waardering communicatiekanalen



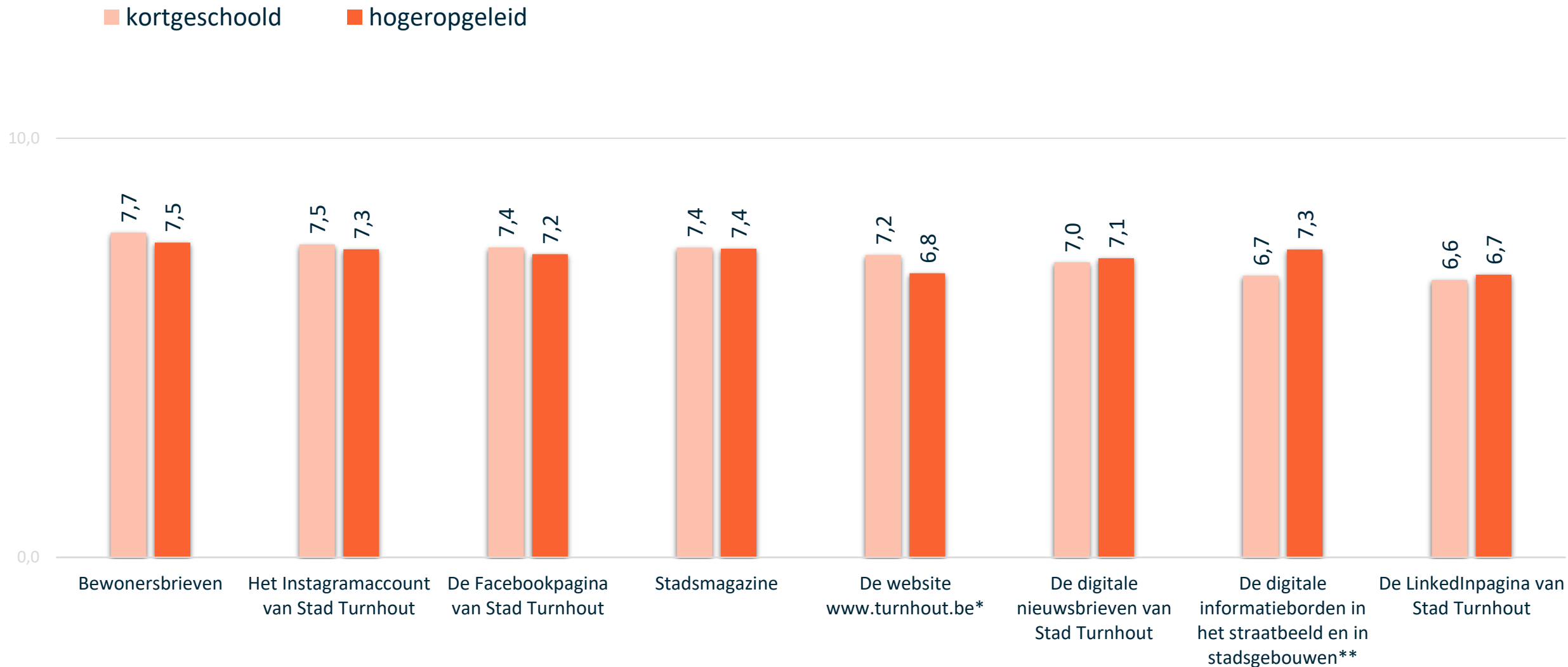
Waardering stedelijke communicatiekanalen

18-39 jaar 40-66 jaar 66+

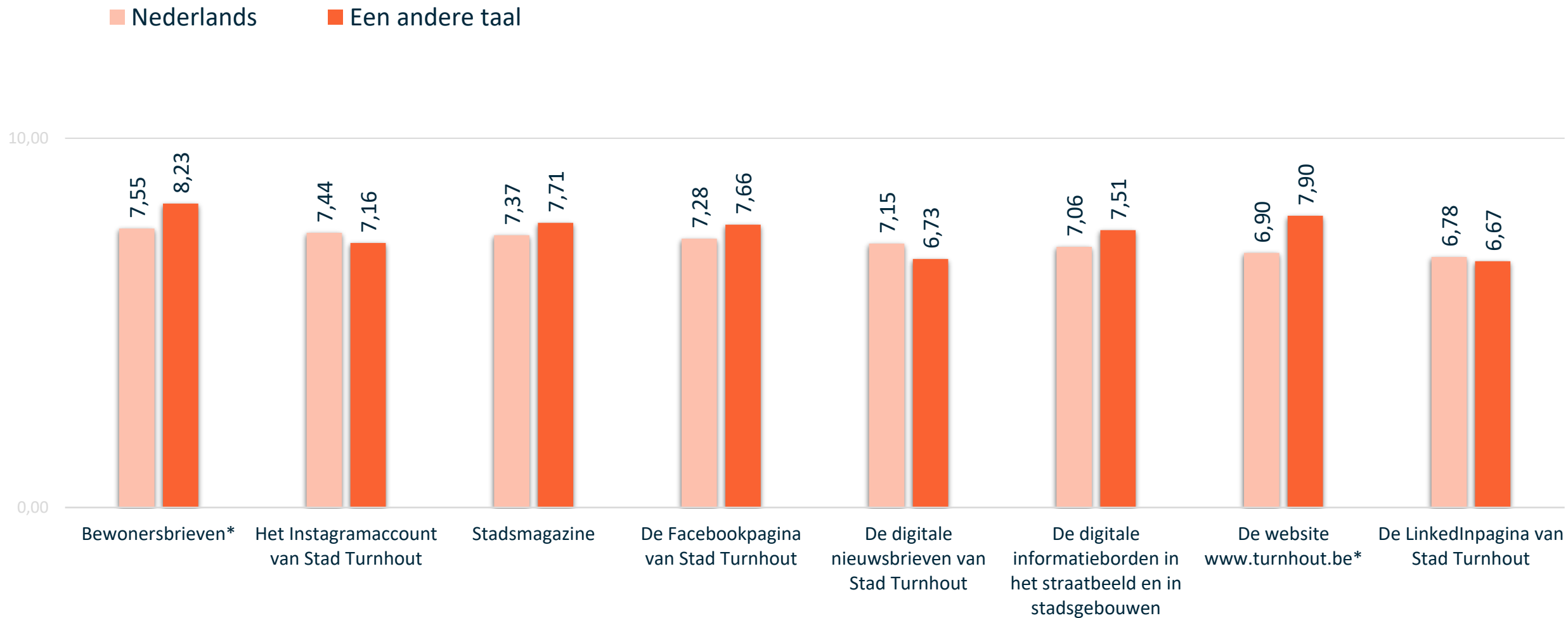
10,0



Waardering stedelijke communicatiekanalen

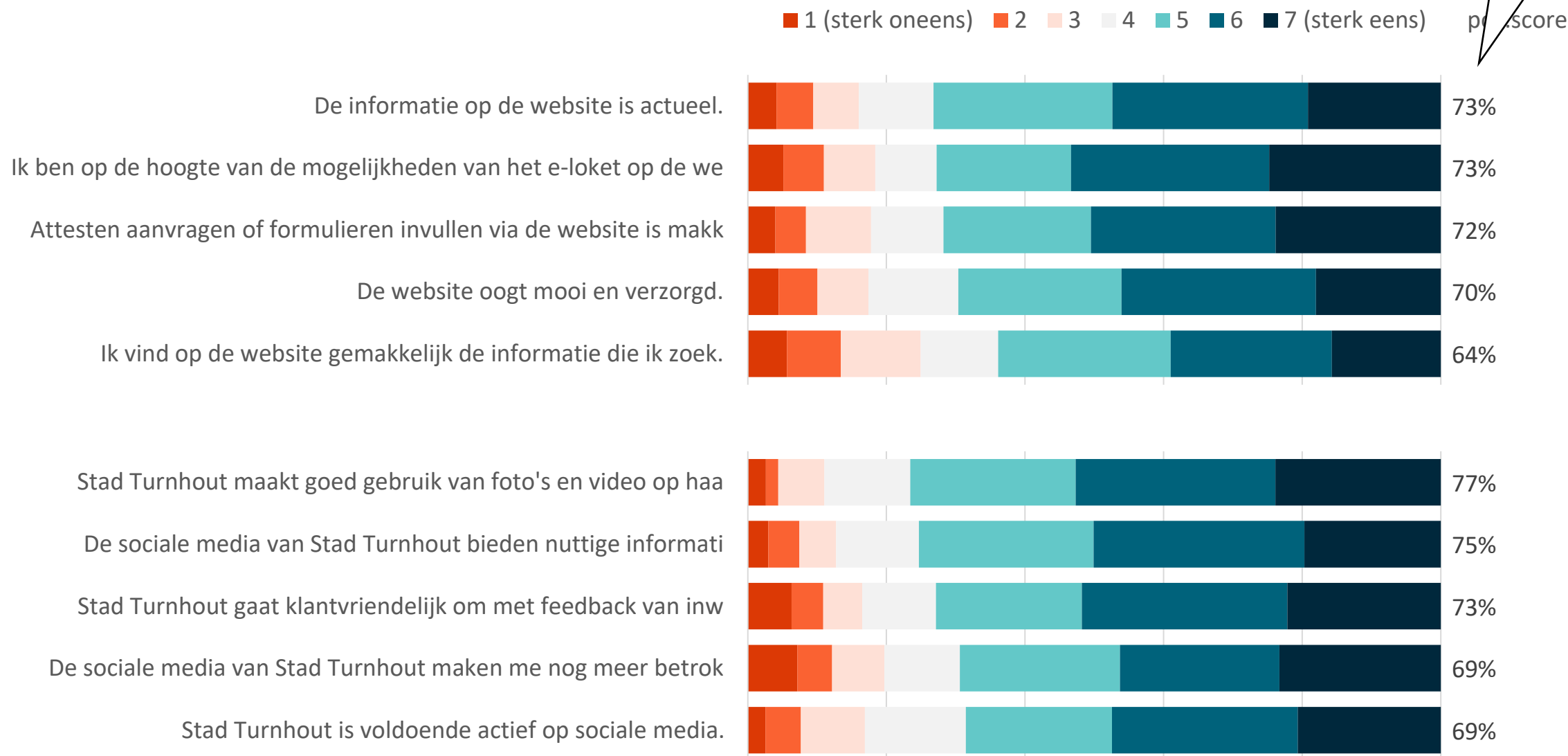


Waardering stedelijke communicatiekanalen



Waardering website & social media

% eens



Bewoners die hiervoor minder dan 6/10 gaven werden gevraagd om een toelichting te geven.

84 reacties:

16x Weinig nuttige info, nood aan meer relevante info en onderwerpen waar je als inwoner echt iets mee bent

10x Te veel foto's / beleving t.o.v. te beperkte inhoud

9x De info is te summier / oppervlakkig: er is weinig te lezen

4x Mag worden afgeschaft: duur en niet duurzaam / papierverspilling

4x De UiT-activiteitenkrant is wel oké

4x Onaangename geur / stinkt

4x Te gladde lay-out / te luxueus / meer fotoboek dan magazine

4x Kleutertaal / simplistisch

3x Dat van andere steden of gemeenten is beter (Oud-Turnhout, Retie, Brugge, ...)

2x Saai

2x Biedt te weinig nieuws

2x Goed nieuws show, voor bepaalde personen

2x De vroegere versie was beter

2x Te eenzijdig gericht op evenementen

2x Veel te donker

.../...

.../...

Telkens 1x:

- De samenleving digitaliseert: leg daar de focus op
- Gebeurt regelmatig dat het te laat bezorgd wordt
- Geen fijne lay-out
- Het onnozelste magazine dat ik ken
- Linkse standpunten of interviews
- Mag frequenter verschijnen
- Niet heel goed geschreven
- Niet makkelijk om er de relevante info uit te filteren
- Niet nodig want het merendeel van de inwoners leest de artikels toch niet omdat ze onvoldoende Nederlands kennen
- Steek het niet in elke brievenbus. De meeste mensen lezen dit niet. Bespaar de kosten uit. Wil je het lezen leg het bij elke krantenwinkel of bakker dat ze het zelf kunnen komen ophalen.
- Te veel praktische reclame
- Te weinig info over stadbeleid
- Waarom geen echte stadskrant met alle info over de stedelijke initiatieven en verenigingen in een wekelijkse papieren krant?
- We krijgen het helaas niet onze bus, ook al wonen we hier

Bewoners die hiervoor minder dan 6/10 gaven werden gevraagd om een toelichting te geven.

81 reacties:

34x Niet overzichtelijk / niet gebruiksvriendelijk / moeilijk je weg in te vinden

15x Zoekfunctie werkt niet goed genoeg

7x Info is vaak verouderd

7x Grafisch weinig aantrekkelijk

5x Oubollig

4x Te weinig zichtbaarheid waar het stadsbestuur mee bezig is (beleid, commissies, ...)

2x Zeker voor ouderen duidelijker maken

Telkens 1x:

- De vorige website was een draak maar daarin kon je via Google nog zaken vinden
- Visueel de aandacht afleiden naar de echt belangrijke dingen
- Geen mogelijkheid om feedback te geven
- Sites van verschillende diensten gelijken te hard op elkaar
- Biedt weinig info
- Te veel info beschikbaar
- Werk met iconen voor diverse diensten om het voor iedereen duidelijk te maken

Bewoners die hiervoor minder dan 6/10 gaven werden gevraagd om een toelichting te geven.

37 reacties:

8x Komen vaak (te) laat of zelfs helemaal niet

4x Brieven ook uitreiken naar omliggende straten

4x Te weinig ruimte voor inspraak / luisteren naar burgers

4x Bieden vaak onvoldoende of onvolledige info

3x Nood aan duidelijker info / duidelijke taal

3x Bij wegenwerken en omleidingen een plannetje voorzien bij de brief

2x Je krijgt ze zelden

2x Eenzijdige info

Telkens 1x:

- Bewoners beter inlichten over allerlei infomomenten m.b.t. de buurt en niet alleen bij bvb. rioleringswerken
- Het gebruik van 'jij' en 'jouw' is onbeschoft
- Korter, bondiger en visueel aantrekkelijker maken
- Nadien krijg je geen respons meer over klachten of onjuistheden
- Nood aan beter communiceren met handelaren
- Te lang op voorhand bezorgd
- Zijn soms overbodig

Feedback digitale infoborden in straatbeeld en stadsgebouwen

Bewoners die hiervoor minder dan 6/10 gaven werden gevraagd om een toelichting te geven.

32 reacties:

7x Slechts beperkte (relevante) info

5x Ik kom ze zelden tegen

4x Functioneren vaak niet

4x Overbodig

4x Al rijdend heb je geen tijd om daar naar te kijken / gevaarlijk

2x Weinig mensen blijven er voorilstaan

2x Trekt de aandacht niet

Telkens 1x:

- Als je buiten het centrum woont heb je er niks aan
- Lelijk in het straatbeeld
- Meer aandacht besteden aan verenigingsleven
- Niet altijd even duidelijk
- Niet altijd up-to-date
- Te weinig mogelijkheden om er iets te laten opnemen

Feedback Facebookpagina

Bewoners die hiervoor minder dan 6/10 gaven werden gevraagd om een toelichting te geven.

13 reacties:

2x Meer wegenwerken e.a. nutsberichten aankondigen

2x Meer reclame maken voor evenementen

Telkens 1x:

- Duidelijker taal
- Eenheidsworst
- Facebook is passé
- Hier mag je meer op inzetten
- Inbreng van inwoners over veranderingen
- Meer info over de activiteiten van de stedelijke academie
- Nood aan meer positieve berichtgeving
- Regelmatiger posten
- Speelt te weinig kort op de bal in op actualiteit

Feedback Instagrampagina

Bewoners die hiervoor minder dan 6/10 gaven werden gevraagd om een toelichting te geven.

4 reacties:

Telkens 1x:

- Te veel posts achteraf en te weinig aankondigend voorafgaand aan activiteiten
- Mag meer gebruikt worden, ook voor belangrijke berichten
- Maak hier meer reclame voor
- Biedt aantrekkelijke reclame voor Turnhout

Feedback digitale nieuwsbrieven

Bewoners die hiervoor minder dan 6/10 gaven werden gevraagd om een toelichting te geven.

8 reacties:

2x Heel variabel: vb. nieuwsbrief bib is tof, die voor onderwijs biedt alleen reclame van opleidingen wegenwerken e.a. nutsberichten aankondigen

Telkens 1x:

- Te laat
- Niet altijd correcte oinfo
- Droog
- Overzicht eenvoudiger maken
- Lay-out zet niet aan tot lezen
- Dit kanaal beter bekend maken

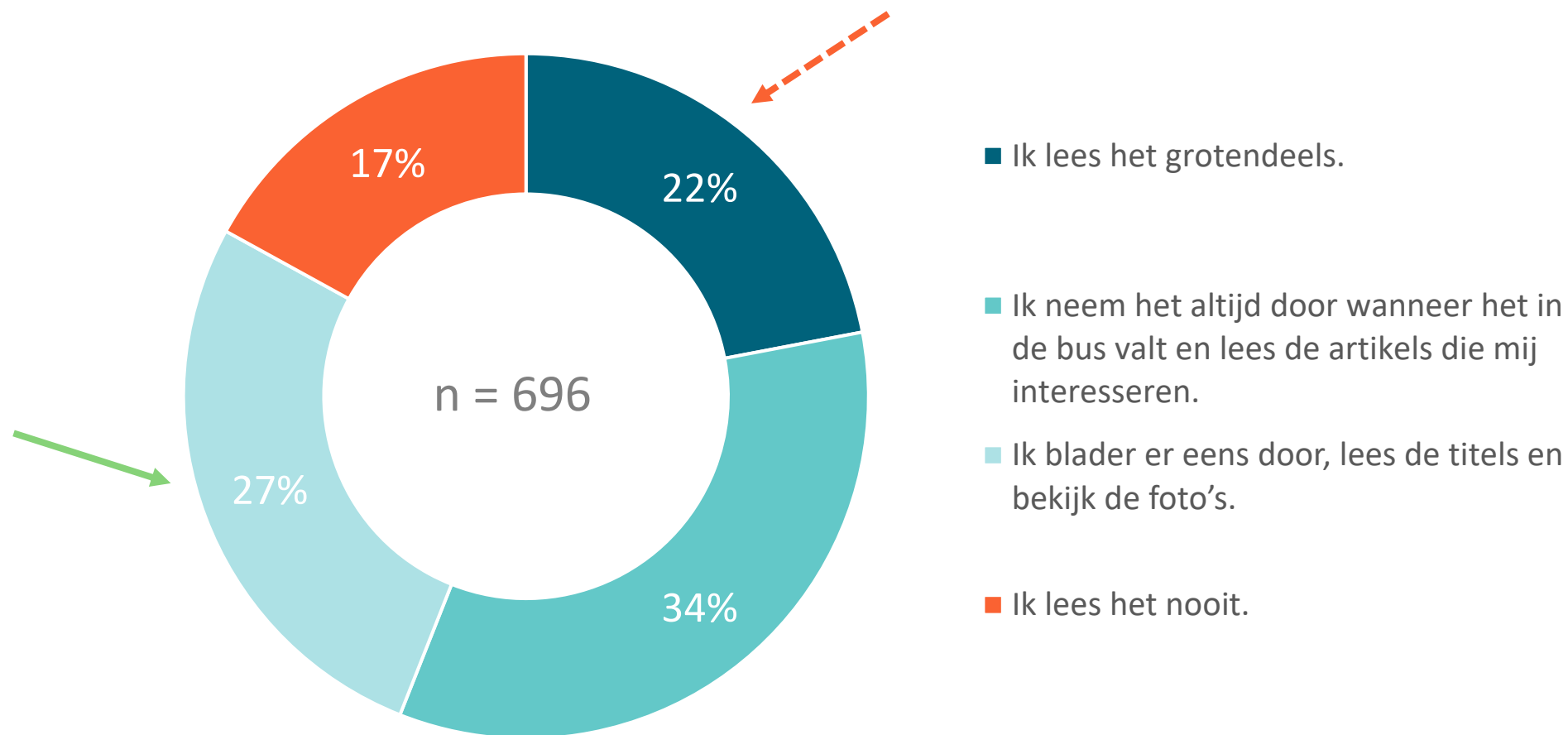
Feedback LinkedIn-pagina

1x Meer aandacht geven aan de successen van Turnhout

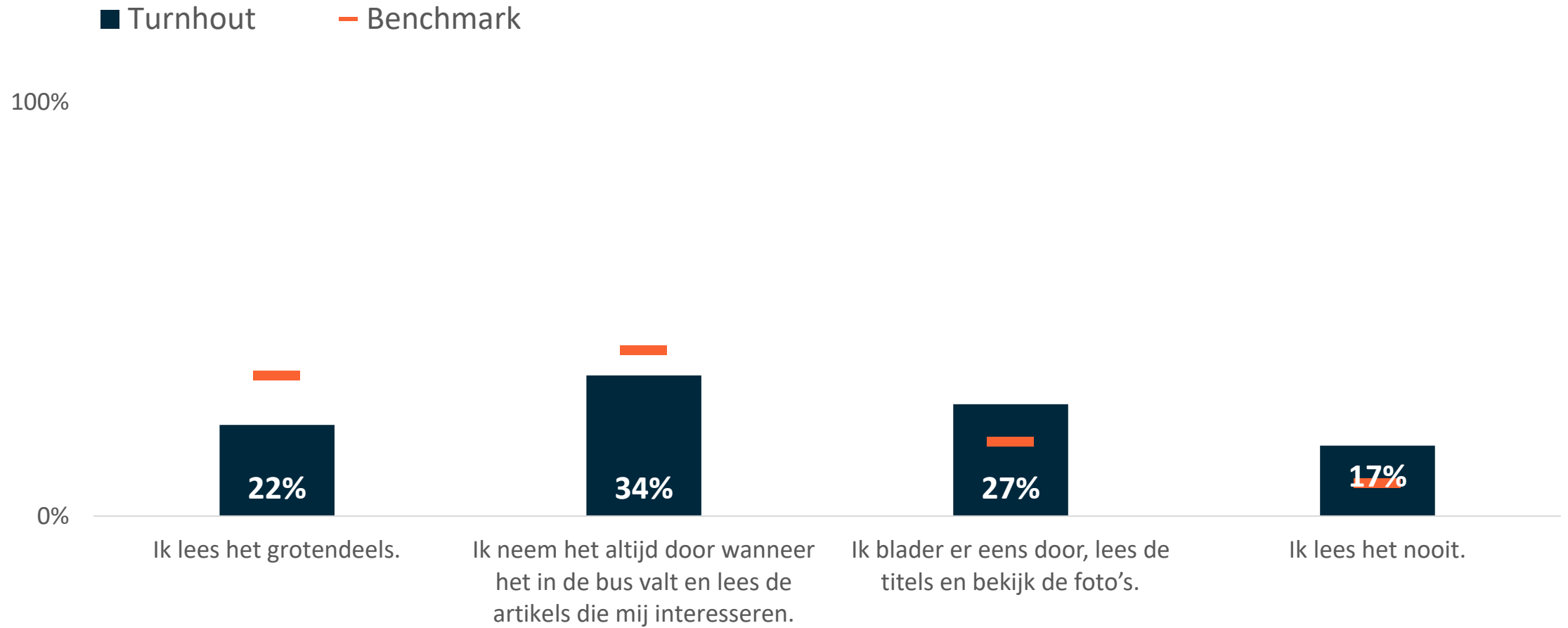
06

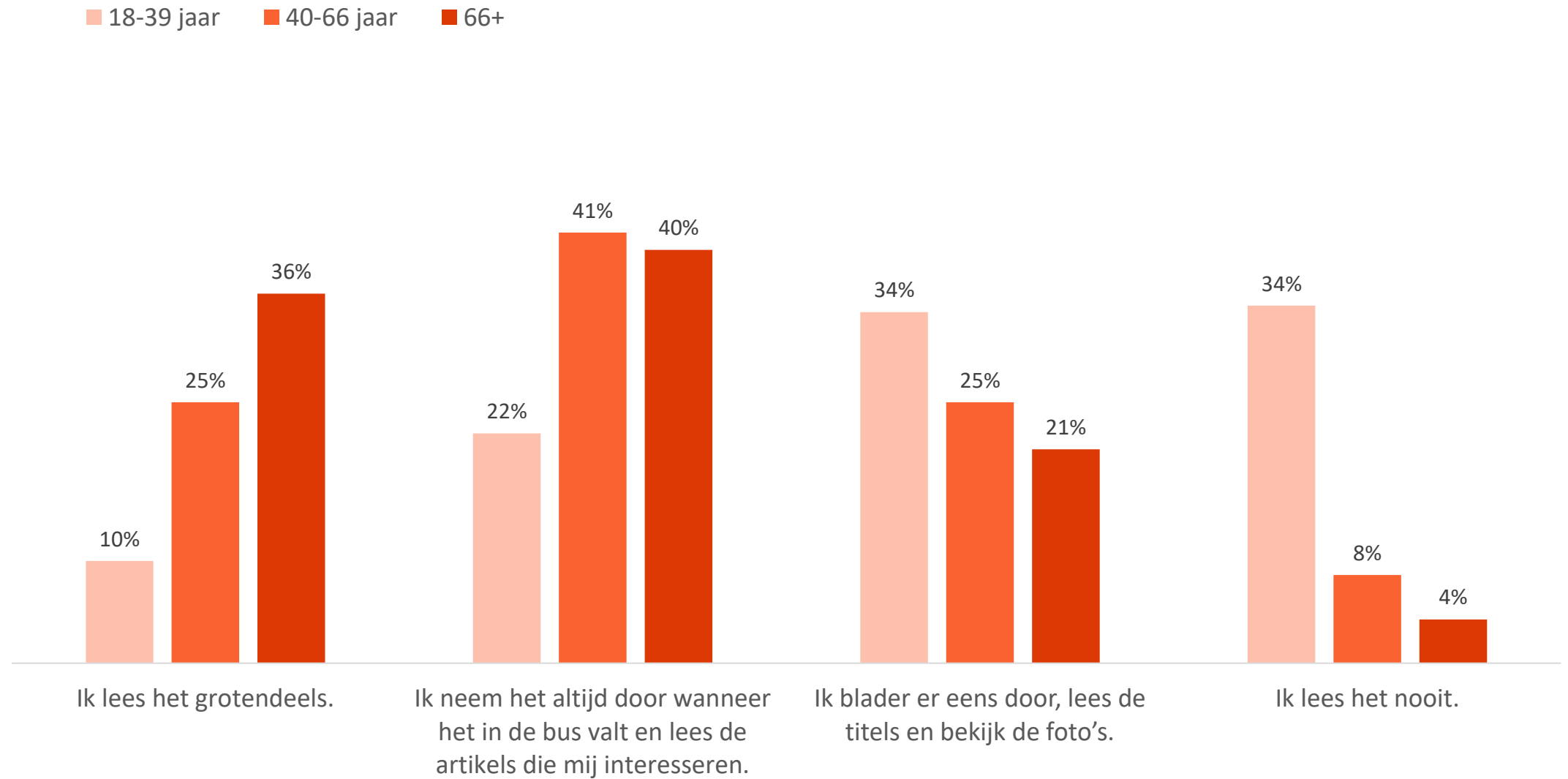
Het Stadsmagazine



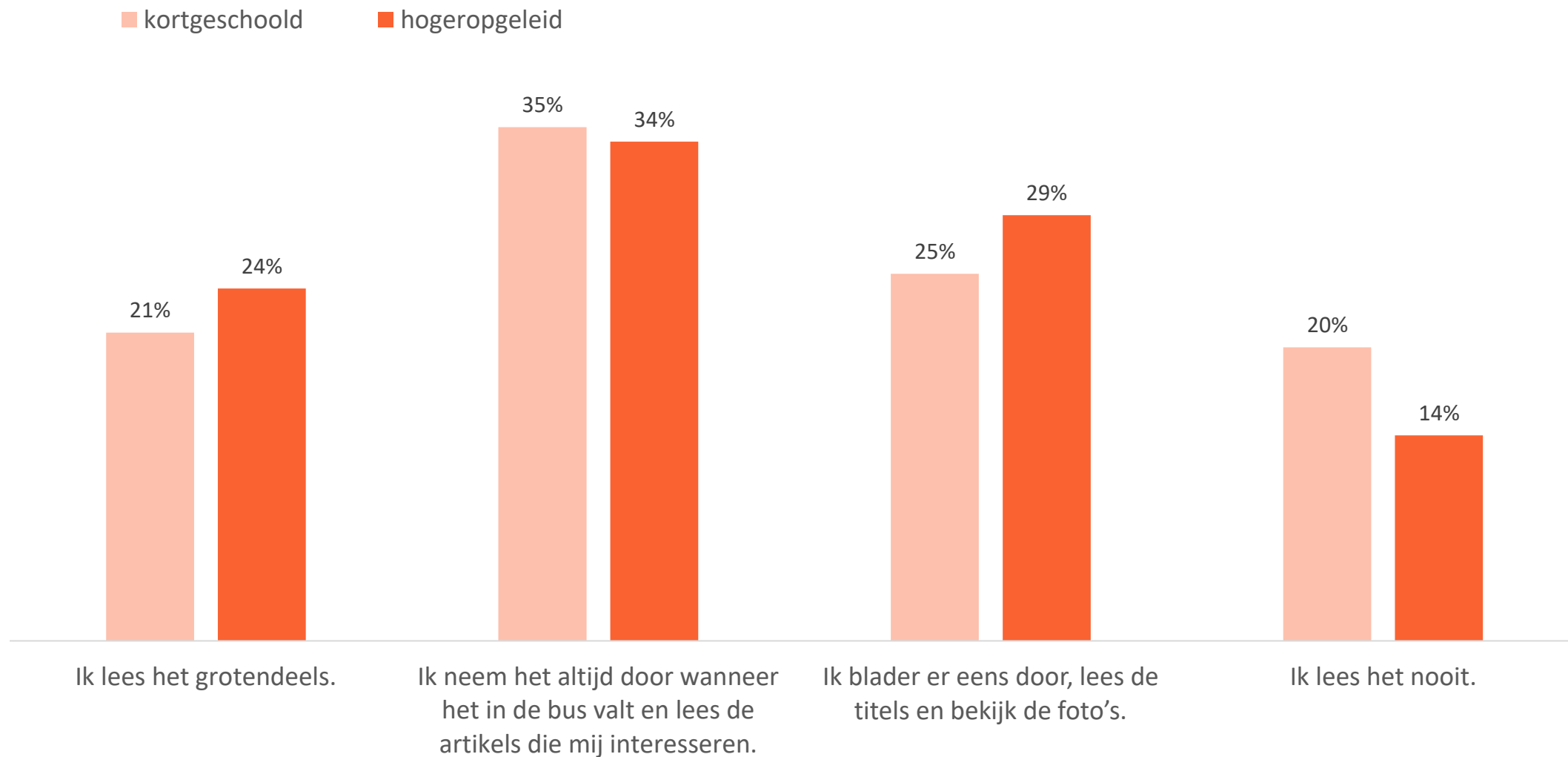


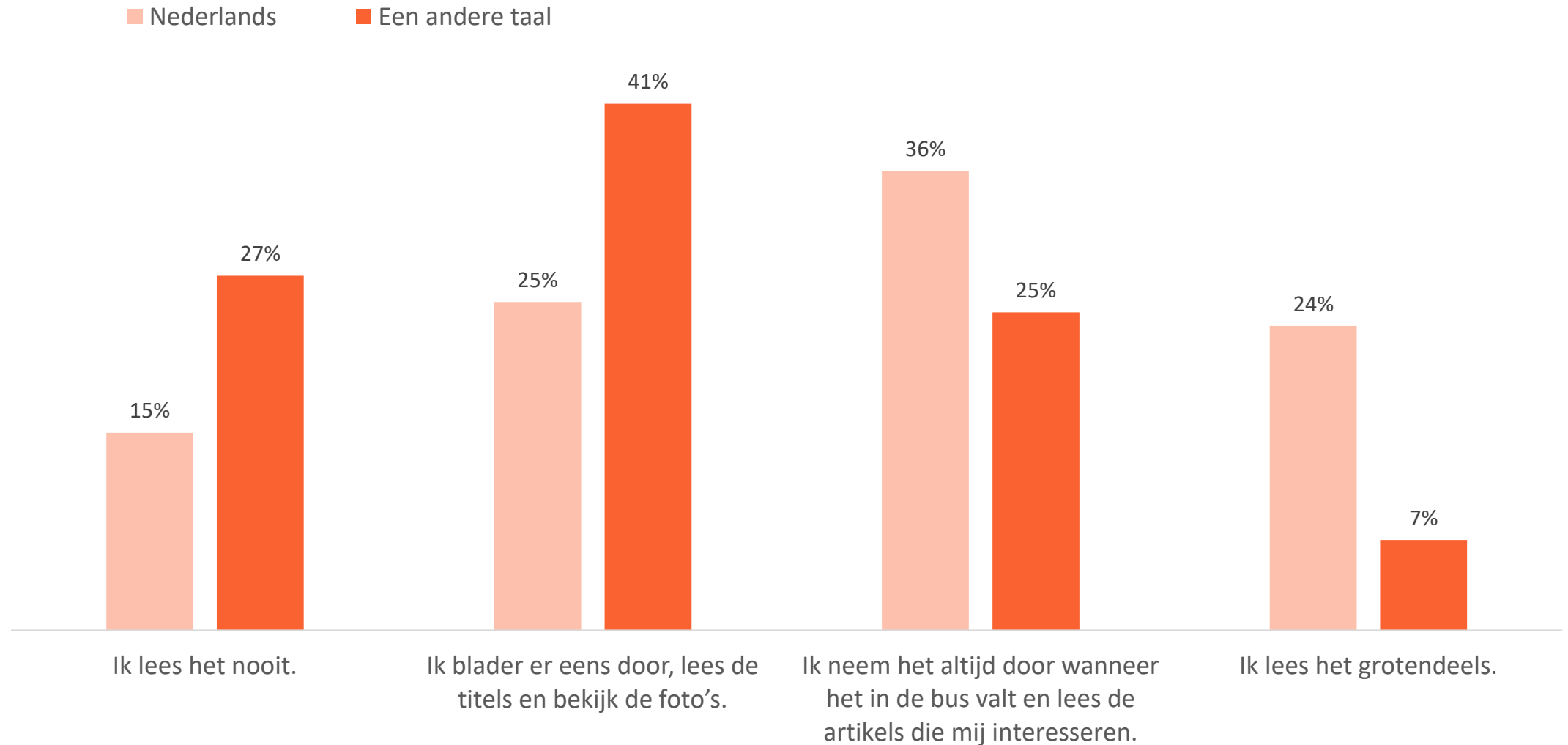
Het Stadsmagazine





Het Stadsmagazine



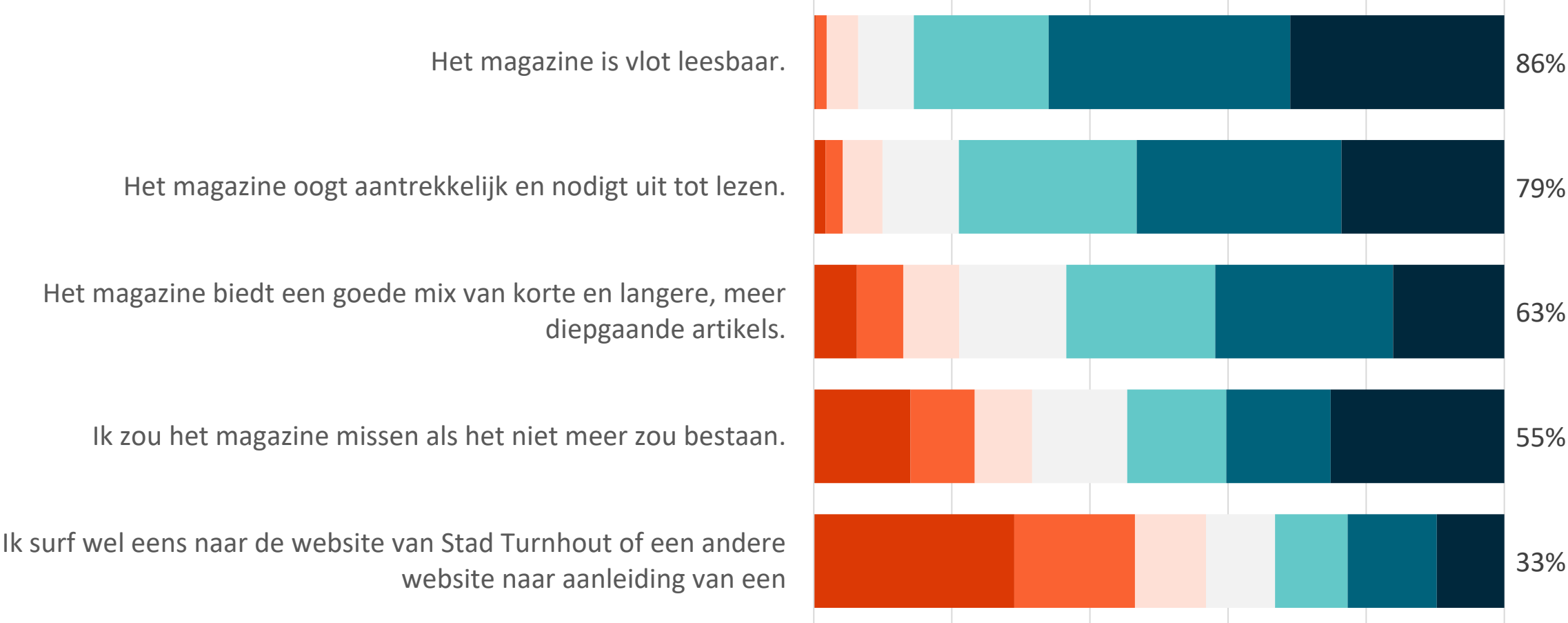


Waardering van het Stadsmagazine

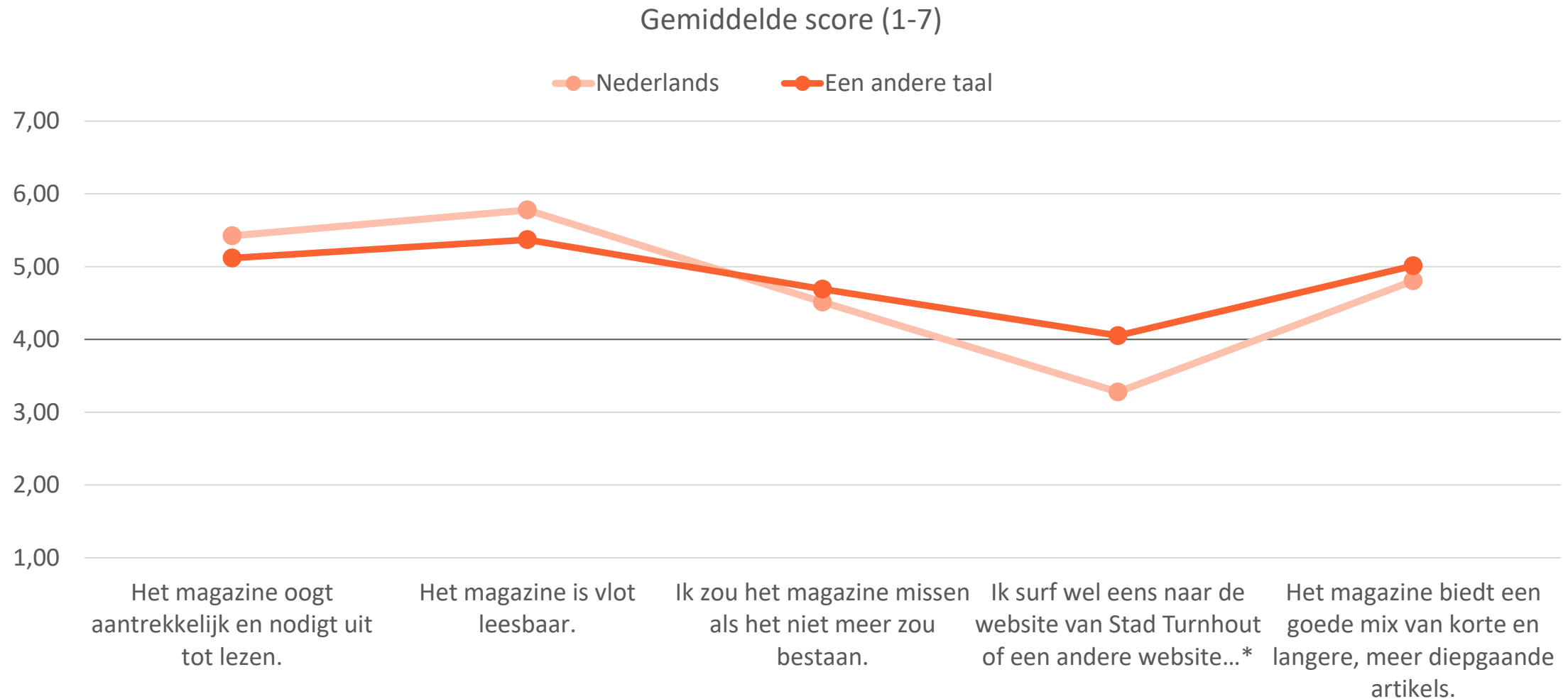
n=463-509

% eens

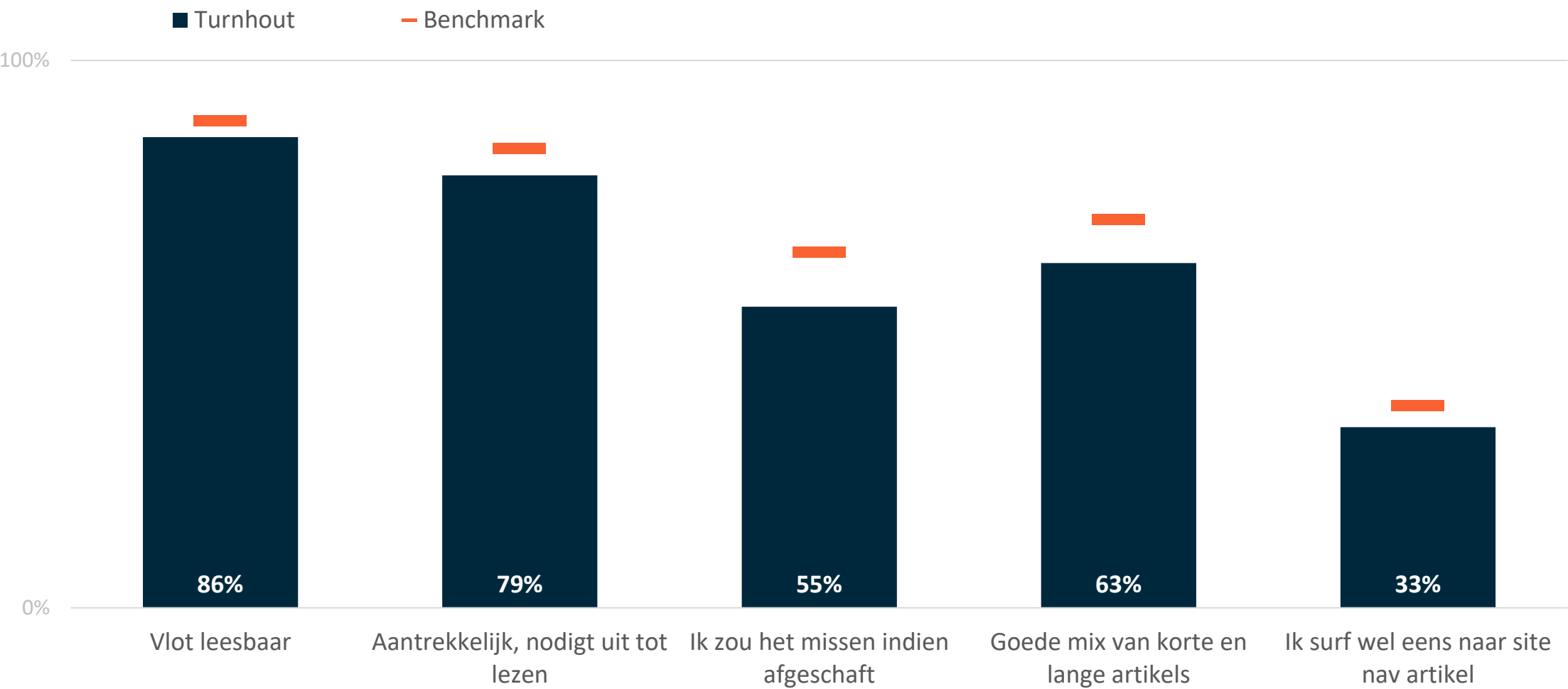
1 (sterk oneens) 2 3 4 5 6 7 (sterk eens)



Waardering van het Stadsmagazine



Benchmark informatieblad



Welke info ontbreekt in het stadsmagazine?

*Bewoners werd gevraagd wat volgens hen ontbreekt.
Er kwamen 177 suggesties:*

23x Nood aan meer diepgang / minder oppervlakkige artikels

16x Beleid en beslissingen gemeenteraad / schepencollege / duiding

8x Evenementen / activiteiten

8x Verenigingsleven

8x Meer tekst, minder (grote) foto's

6x Grote stadsprojecten / toekomstplannen

6x Meer pagina's, dikker magazine

6x Sport / sportclubs / sportinfrastructuur

5x Minder de schepenen in beeld / minder PR / politiek neutraler maken

4x Meer info op maat van ouderen

4x Wegenwerken / riolerings- e.a. nutswerken

4x Magazines van andere steden en gemeenten zijn beter

.../...

3x Handelaars en ondernemers

3x Minder saai / minder ambtelijk maken

3x Horeca

3x Tijdiger info i.v.m. evenementen

3x Vaker contactgegevens en praktische info vermelden

3x Ideeën en suggesties van burgers / betrokkenheid burgers

3x Overzichtelijker UiT in Turnhout

Telkens 2x:

- Oogt donker => lichter maken
- Gezondheid
- (Al dan niet bekende) bewoners in de kijker
- Cultuur & kunst
- Gebeurtenissen/projecten in straten en wijken
- Meer trots en positiviteit tonen
- Mobiliteit & verkeersveiligheid
- Een neutrale échte stadskrant zou beter zijn, niet uitgegeven door de stad zelf
- Geschiedenis
- Ook oppositie een plek geven
- Vacatures
- Stelselmatig één thema grondiger uitdiepen
- Minder cultuur

Telkens 1x:

- Bouwen en verbouwen
- Burgers laten meewerken aan het magazine
- Buurtmakerij
- Cartoons
- Dienstverlening van de stad
- Erfgoed
- [Gastschrijver](#)
- [Heel klein lettertype](#)
- Humor
- Immigratie
- Jongereninfo
- Katern met zomeractiviteiten
- Kerken
- Korte, verrassende weetjes
- Kruiswoordraadsel
- [Meer eerlijke, correcte info](#)
- Meer info van buiten Turnhout centrum
- [Meer nuttige info, minder verhalen](#)
- Meer politiek nieuws
- Meldingsformulier invoegen
- Minder aandacht voor allochtonen
- Natuur
- OpiniEPagina
- Overzicht meldingen van inwoners
- Recensie
- Rechten en plichten van nieuwe inwoners
- Rubrieken voorzien in Express
- Teleurstellingen van de inwoners
- [Veel titels en teksten zijn cryptisch](#)
- Verwezenlijkingen stadsbestuur
- Wedstrijd
- Zwerfvuilpreventie

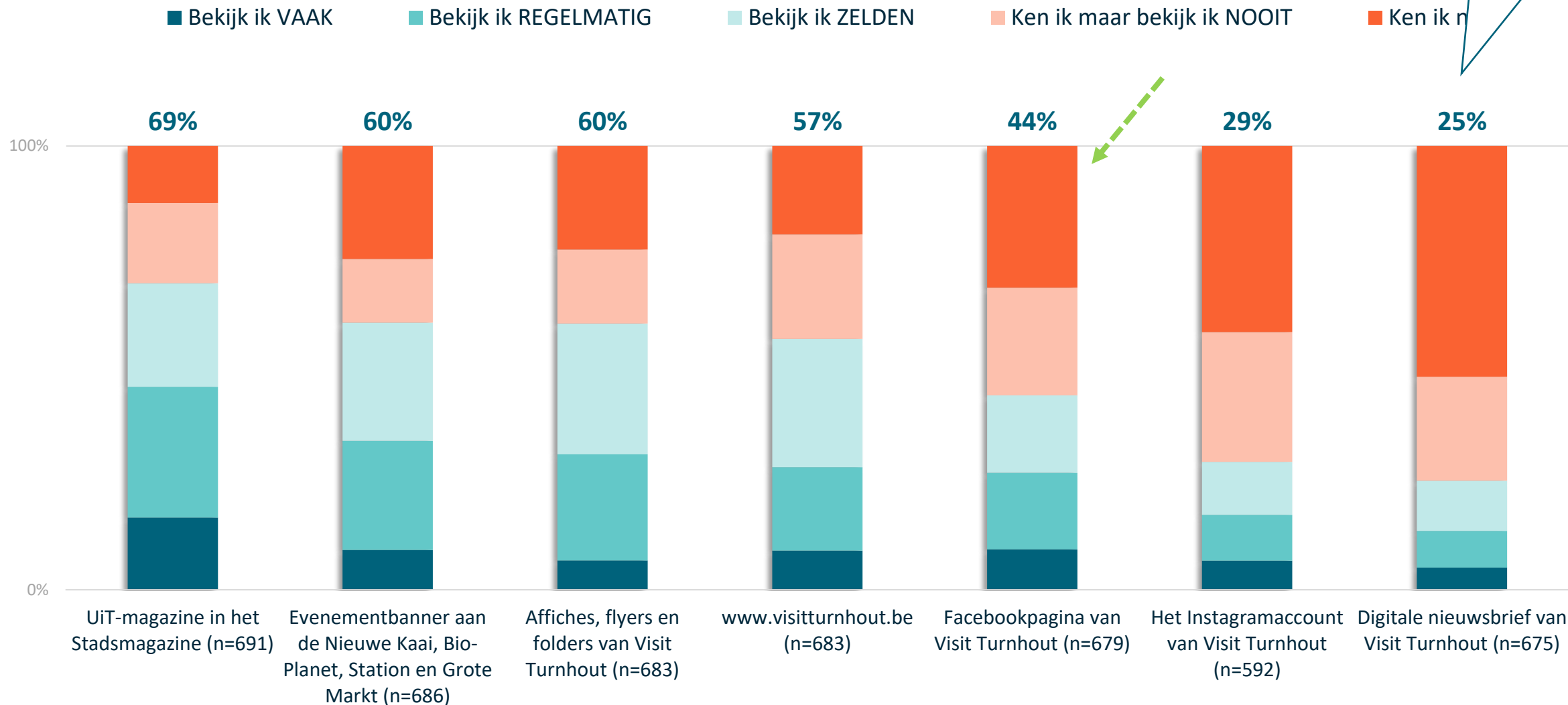
07

De stedelijke vrijetijdskanalen: bereik en waardering

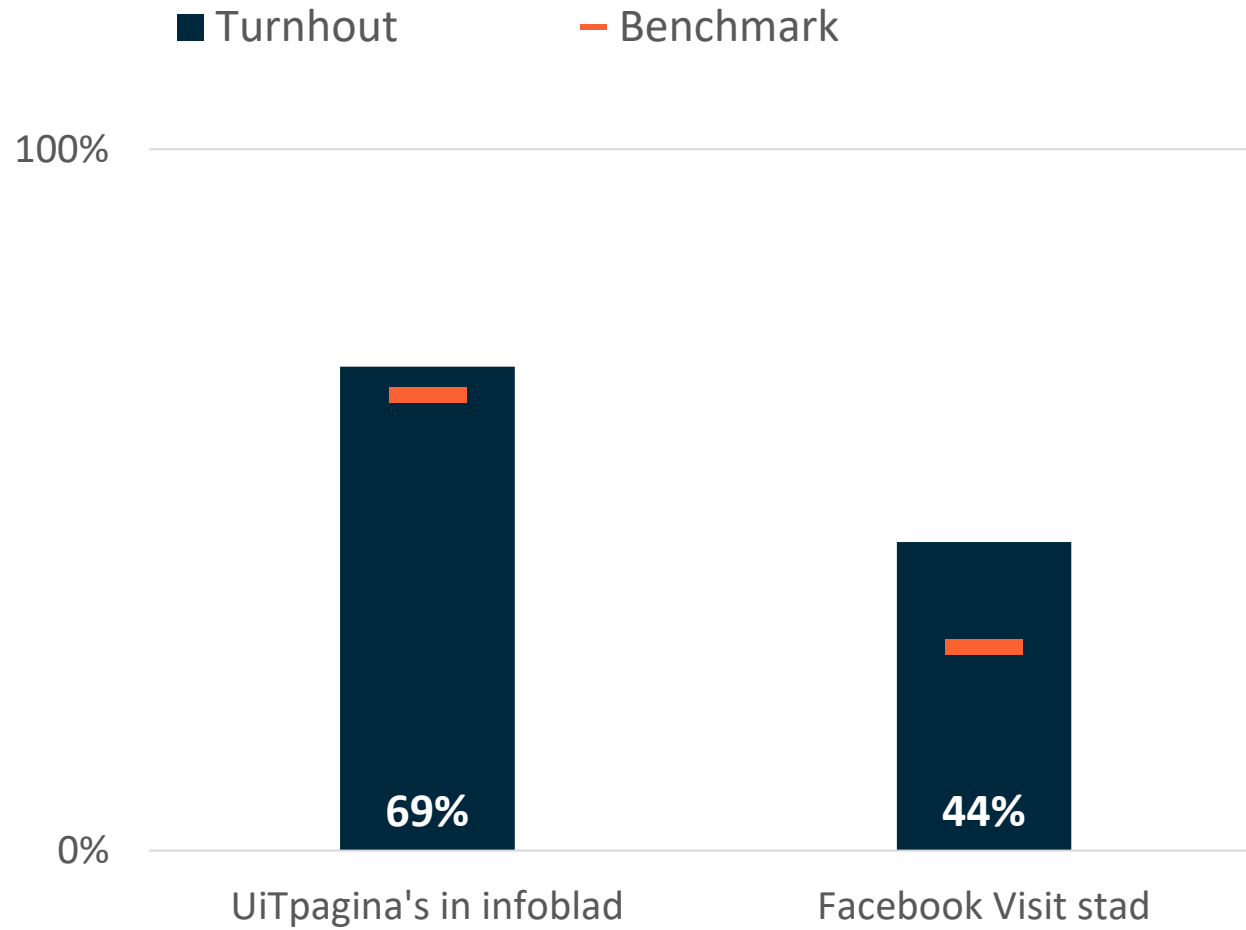


Bereik vrijetijdskanalen

% van inwoners dat kanaal vaak, regelmatig of zelden inkijkt



Benchmark bereik vrijetijdskanalen



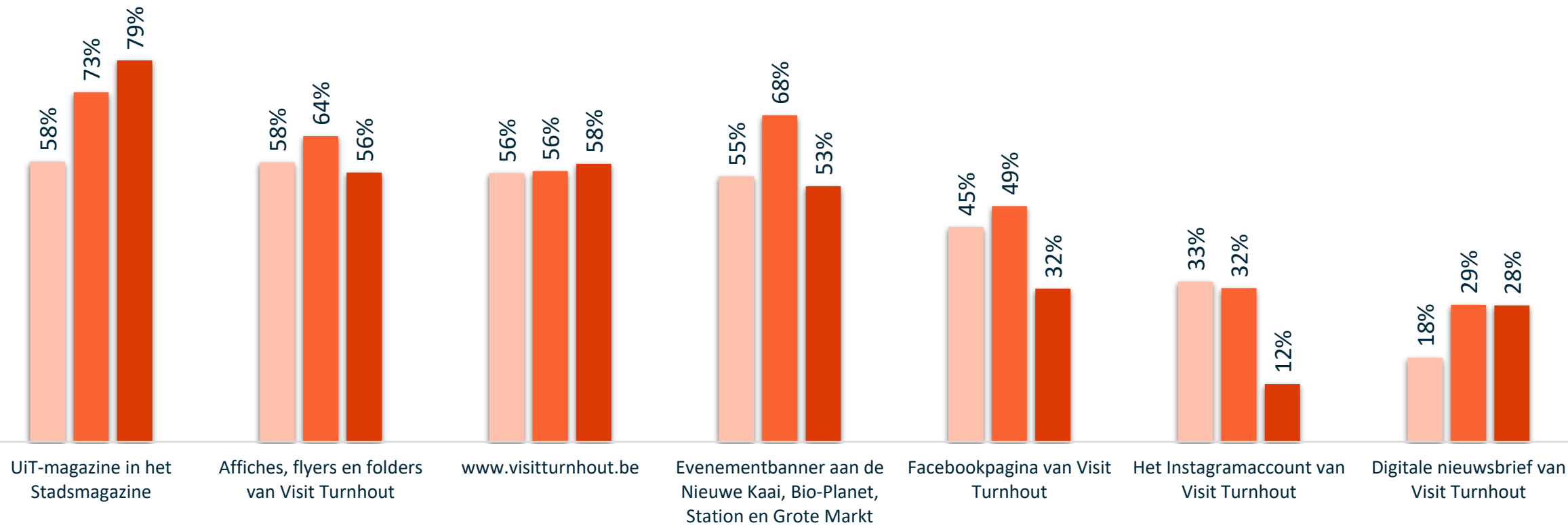
Bereik vrijetijdskanalen

% bereik

18-39 jaar 40-66 jaar 66+

100%

0%



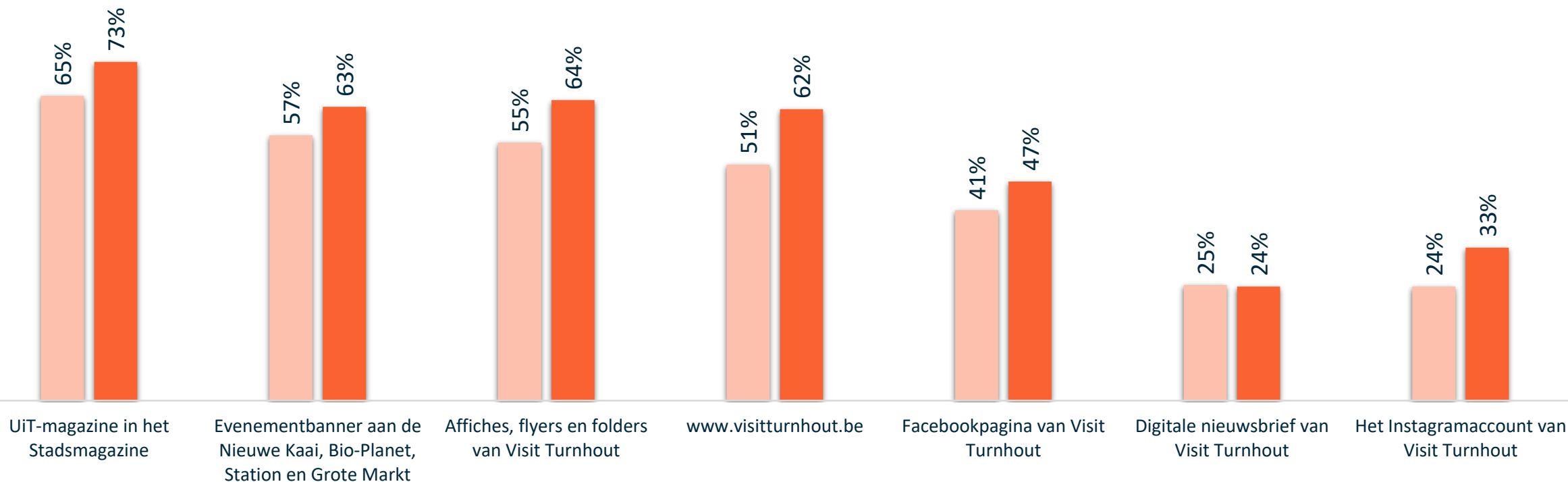
Bereik vrijetijdskanalen

% bereik

■ kortgeschoold ■ hogeropgeleid

100%

0%



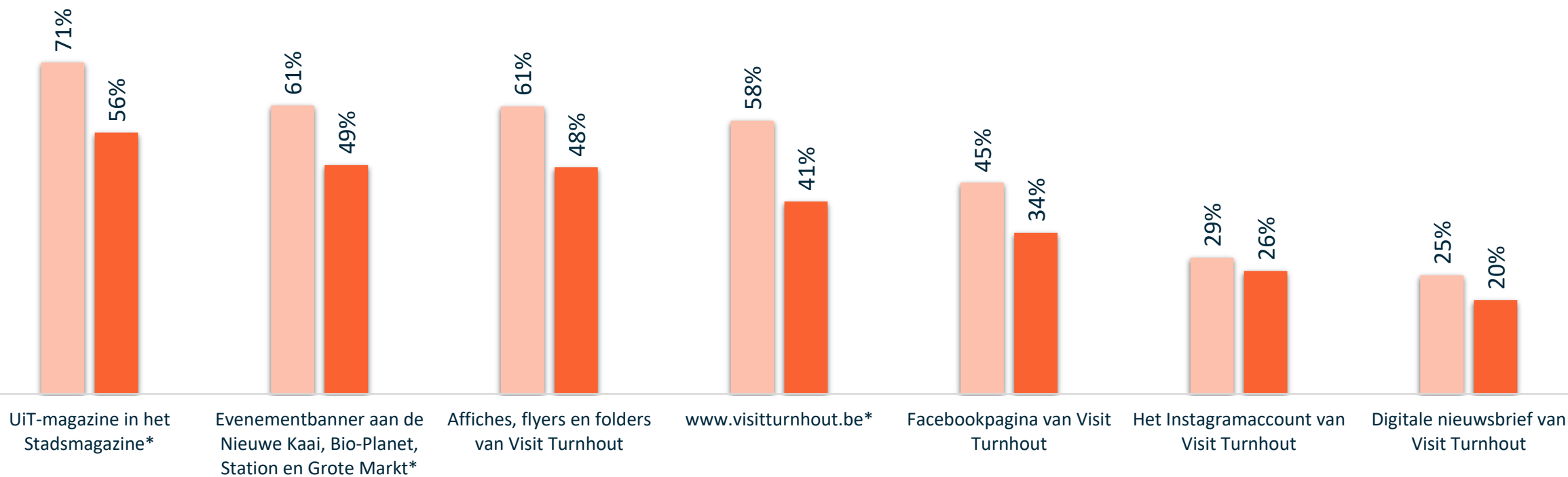
Bereik vrijetijdskanalen

% bereik

■ Nederlands ■ Een andere taal

100%

0%



Bereik vrijetijdskanalen

% bereik

Noorden van Turnhout

Centrum (binnen de ring)

Schorvoort

Zevendonk

Ergens anders in Turnhout

100%

0%

UiT-magazine in het
Stadsmagazine

Affiches, flyers en folders
van Visit Turnhout

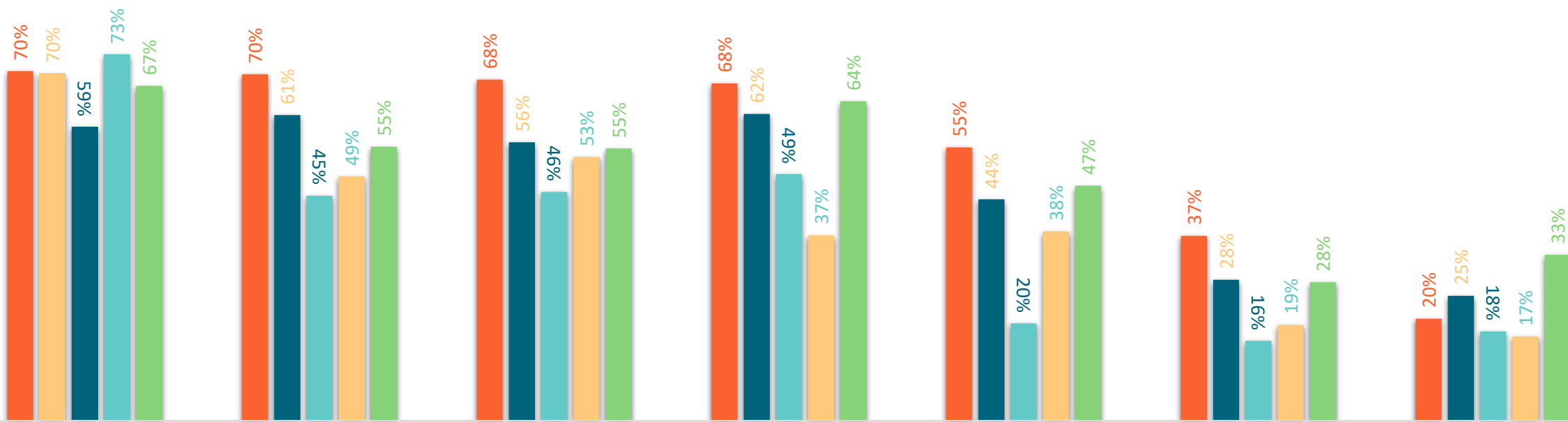
www.visitturnhout.be

Evenementbanner aan de Facebookpagina van Visit
Nieuwe Kaai, Bio-Planet,
Station en Grote Markt

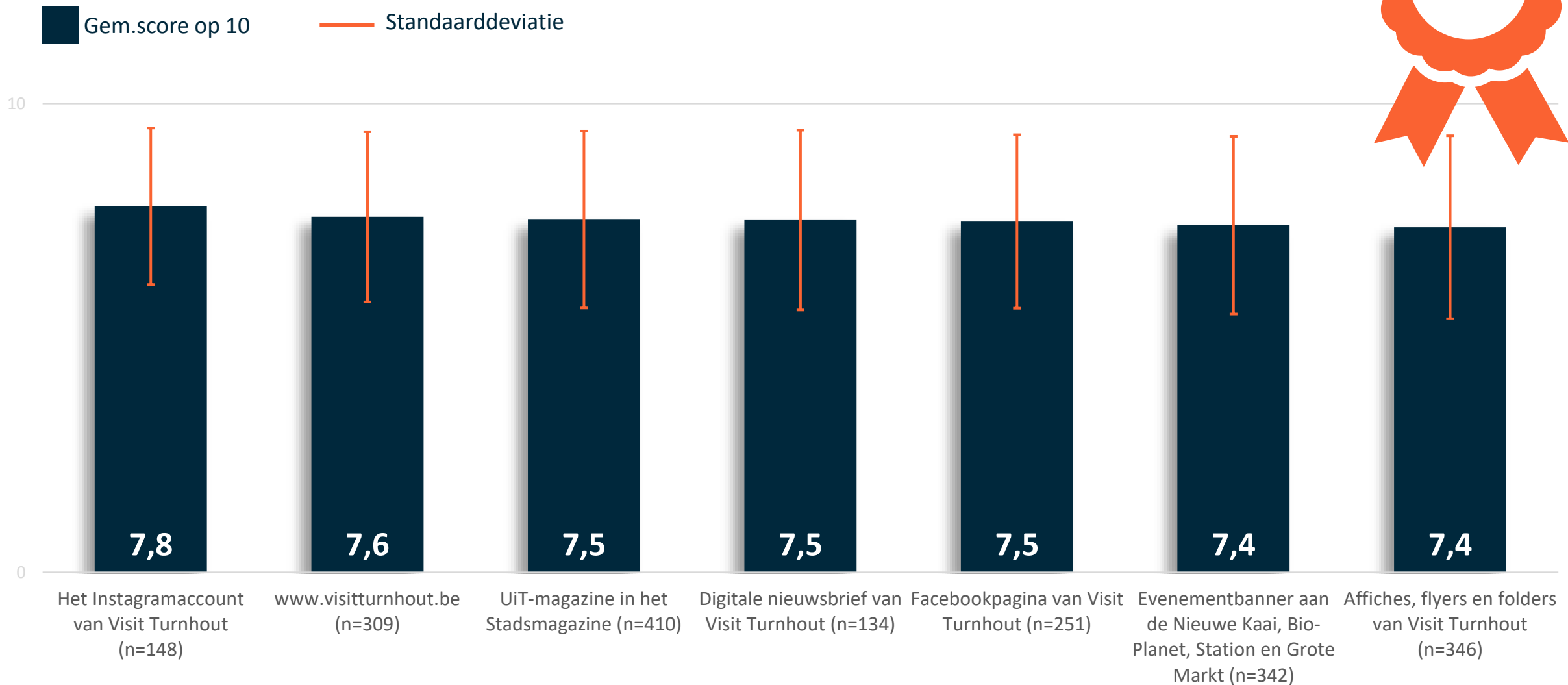
Turnhout

Het Instagramaccount
van Visit Turnhout

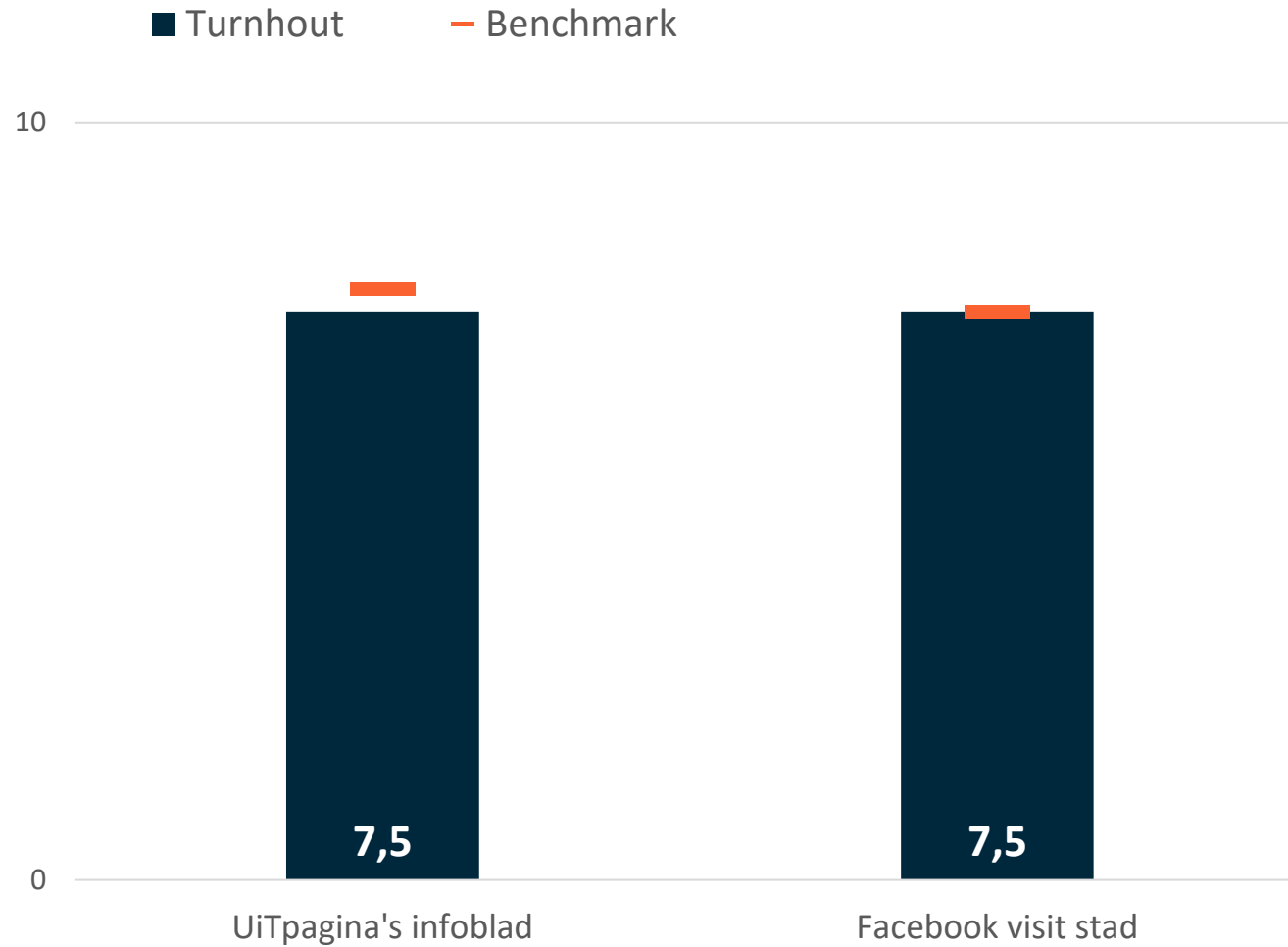
Digitale nieuwsbrief van
Visit Turnhout



Waardering van de vrijetijdskanalen



Benchmark waardering vrijetijdskanalen



Feedback **UiT-magazine in het Stadsmagazine**

Bewoners die hiervoor minder dan 6/10 gaven werden gevraagd om een toelichting te geven.

21 reacties:

4x Onvolledig

4x Niet aantrekkelijk (vormgeving)

3x Te veel en daardoor onoverzichtelijke info

2x Drukwerk als dit weggegooid geldt: liever beperken tot digitaal

Telkens 1x:

- A5 formaat is niet handig
- Duur
- Liever een duidelijke agenda van alle aangeboden activiteiten in een wekelijkse krant, overzichtelijk weergegeven op een dubbele pagina
- Niet leesbaar voor wie geen Nederlands begrijpt
- Te beperkt
- Te klein lettertype
- Vaak info die te laat is (activiteiten reeds gepasseerd of geen plaatsen meer)
- We ontvangen dit niet in onze brievenbus

Feedback evenementbanners aan Nieuwe Kaai, Bio-Planet, Station en Grote Markt

Bewoners die hiervoor minder dan 6/10 gaven werden gevraagd om een toelichting te geven.

17 reacties:

3x Al rijdend kan je niet lezen wat er op staat

3x Niet zinvol / geen meerwaarde

3x Niet zichtbaar (genoeg) / trekt de aandacht niet

Telkens 1x:

- Als rolstoelgebruiker hangen die dingen veel te hoog of te ver om te kunnen lezen
- Er staat vaak te veel op
- Geen idee waarvoor ze dienen
- Je passeert ze te weinig om er info door te krijgen
- Niet aantrekkelijk
- Rommelig in het straatbeeld
- Staan enkel in het centrum
- Vaak nogal last minute voor het evenement dat ze verschijnen

Feedback affiches en folders van Visit Turnhout

Bewoners die hiervoor minder dan 6/10 gaven werden gevraagd om een toelichting te geven.

13 reacties:

8x Niet zichtbaar (genoeg) / trekt de aandacht Je komt ze zelden tegen

Telkens 1x:

- Onvoldoende zichtbaar
- Papierverspilling
- Verdwijnen tussen de reclame
- Vinden mijn brievenbus niet
- Je moet er echt naar op zoek gaan

Feedback Facebookpagina Visit Turnhout

6 reacties:

2x Beter bekend maken

Telkens 1x:

- Goed nieuws show
- Ik woon in Turnhout, waarom zou ik kijken naar “bezoek Turnhout”?
- Niet altijd up-to-date
- Biedt te weinig info

Feedback Website Visitturnhout.be

4 reacties:

Telkens 1x:

- Onvolledig
- Discriminerend: wel reclame voor horeca en winkels maar niet voor mijn schoonheidssalon
- Onoverzichtelijk
- Vaak onjuiste info

Feedback Instagram Visit Turnhout

1x: Goed nieuws show

Feedback digitale nieuwsbrief Visit Turnhout

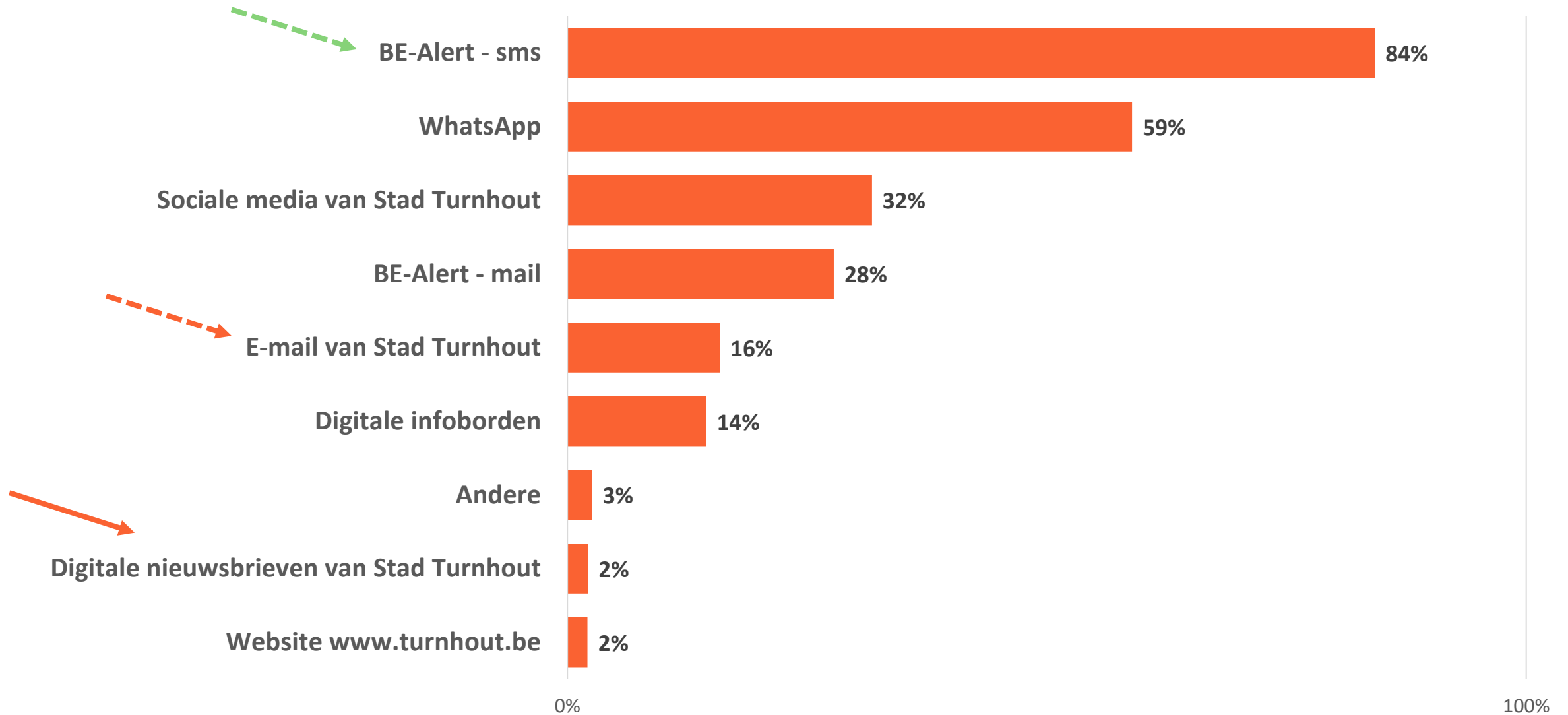
Geen opmerkingen

08

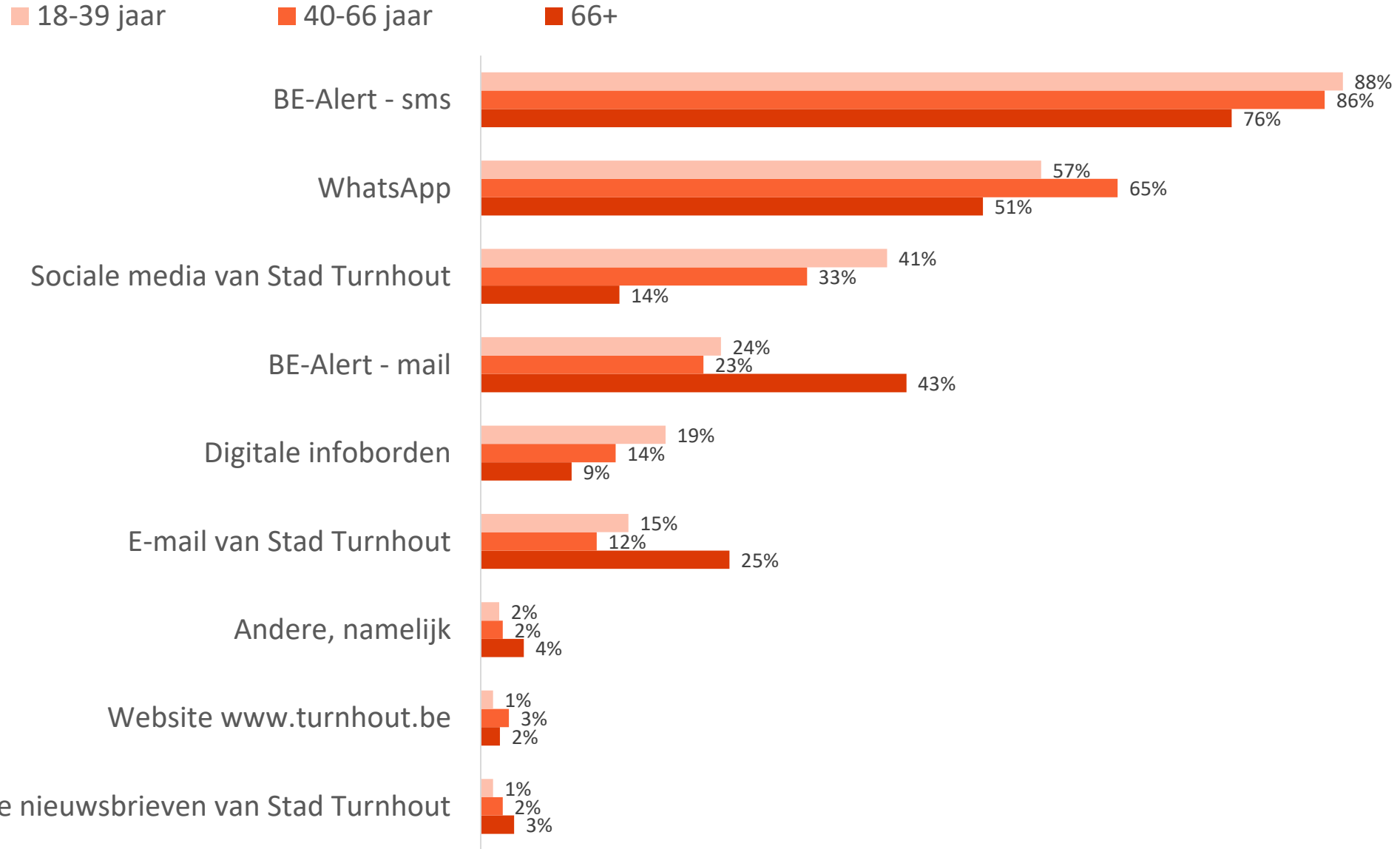
Crisiscommunicatie



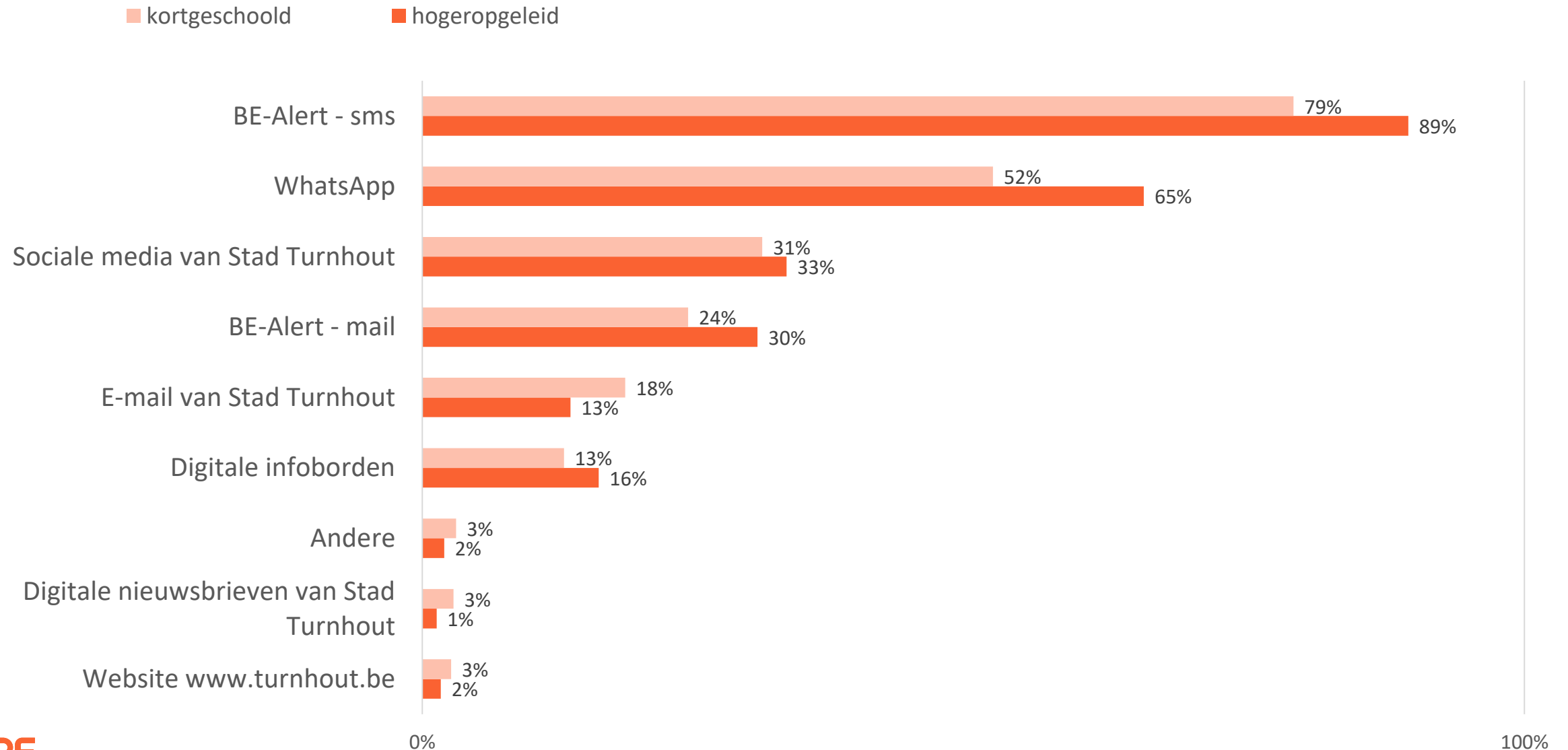
Voorkeurkanalen crisiscommunicatie (n=682)



Voorkeurkanalen crisiscommunicatie



Voorkeurkanalen crisiscommunicatie

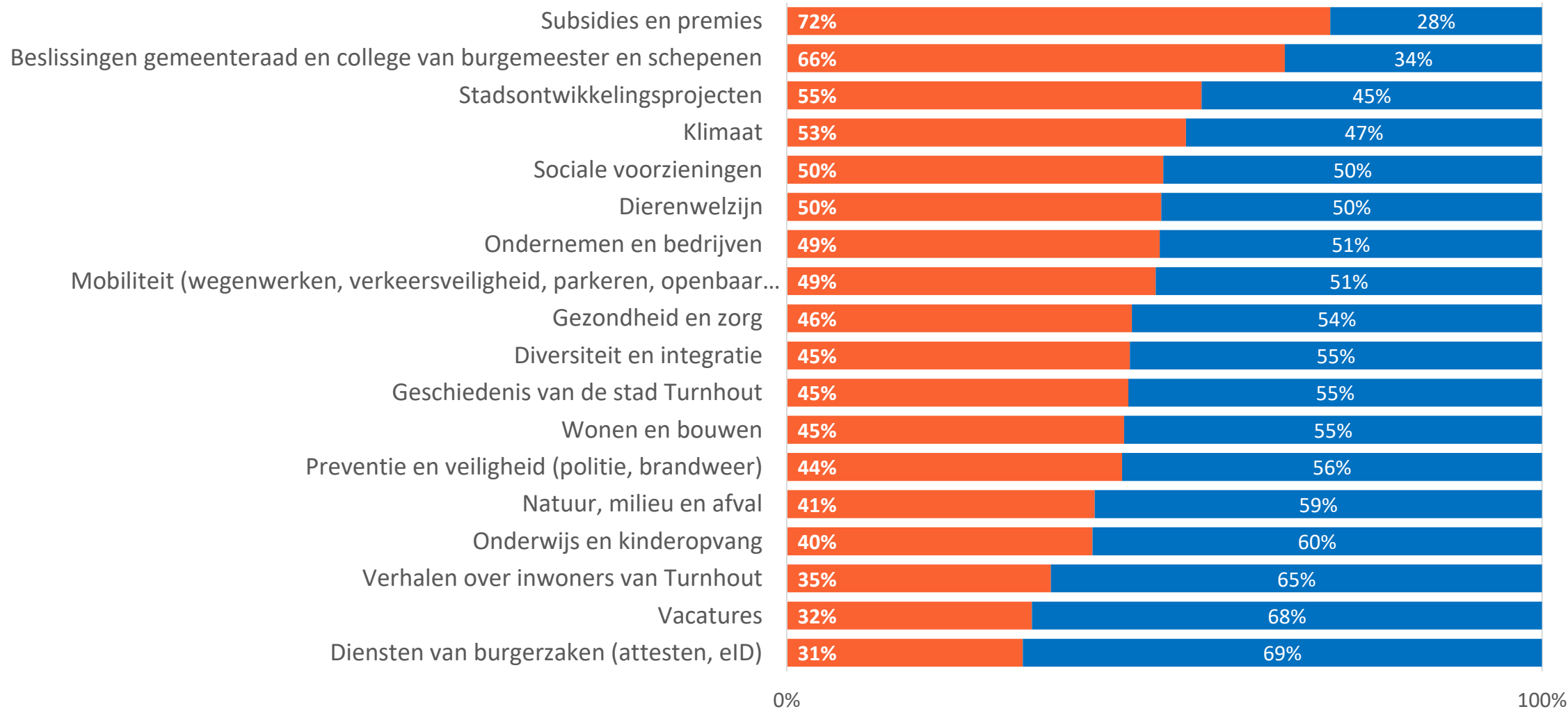


09 **Informatienoden**



Informatienoden

te WEINIG info VOLDOENDE info



Benchmark informatie**noden**

Turnhout

1. Subsidies en premies
2. Beslissingen gemeenteraad en college
3. Stadsontwikkelingsprojecten
4. Klimaat
5. Sociale voorzieningen

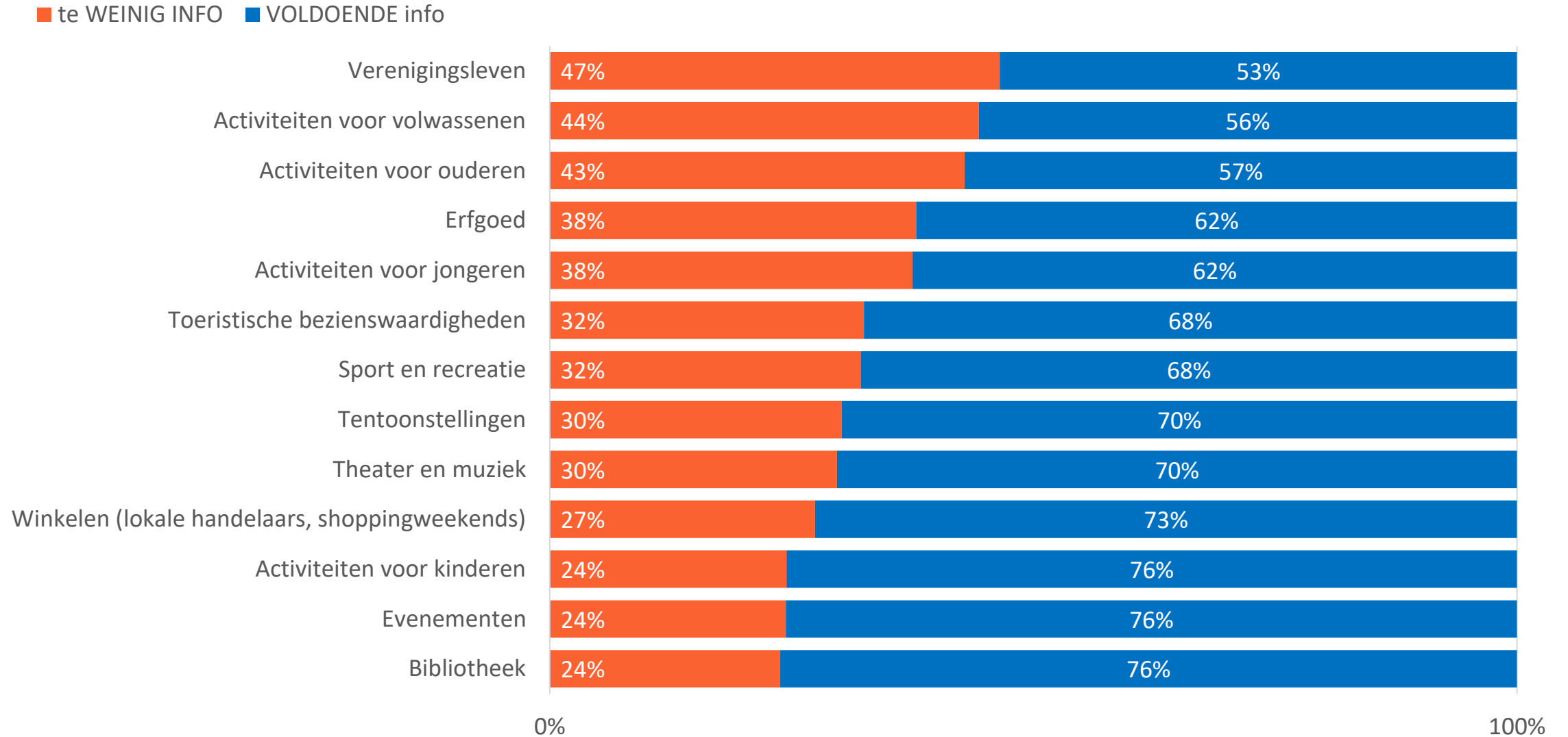
Benchmark

1. Subsidies en premies
2. Beslissingen gemeenteraad en college
3. Mobiliteit
4. Wegenwerken en hinder
5. Gemeentevernieuwing en ruimtelijke ordening

Informatienoden (% 'te weinig info')

	18-39 jaar	40-66 jaar	66+
Beslissingen gemeenteraad en college van burgemeester en schepenen	61%	67%	70%
Verhalen over inwoners van Turnhout	28%	33%	37%
Natuur, milieu en afval	40%	38%	41%
Mobiliteit (wegenwerken, verkeersveiligheid, parkeren, openbaar vervoer)	39%	52%	55%
Ondernemen en bedrijven	50%	49%	37%
Onderwijs en kinderopvang	48%	35%	30%
Preventie en veiligheid (politie, brandweer)	39%	46%	48%
Wonen en bouwen	41%	45%	46%
Subsidies en premies	71%	71%	70%
Gezondheid en zorg	43%	46%	47%
Sociale voorzieningen	44%	48%	51%
Diversiteit en integratie	37%	37%	47%
Diensten van burgerzaken (attesten, eID)	27%	34%	32%
Vacatures	28%	33%	37%
Geschiedenis van de stad Turnhout	45%	44%	43%
Dierenwelzijn	50%	46%	46%
Stadsontwikkelingsprojecten	43%	57%	65%
Klimaat	53%	43%	52%

Informatienoden vrije tijd



Benchmark informatienoden vrije tijd

Turnhout

1. Verenigingsleven
2. Activiteiten voor volwassenen
3. Activiteiten voor ouderen
4. Erfgoed
5. Activiteiten voor jongeren

Benchmark

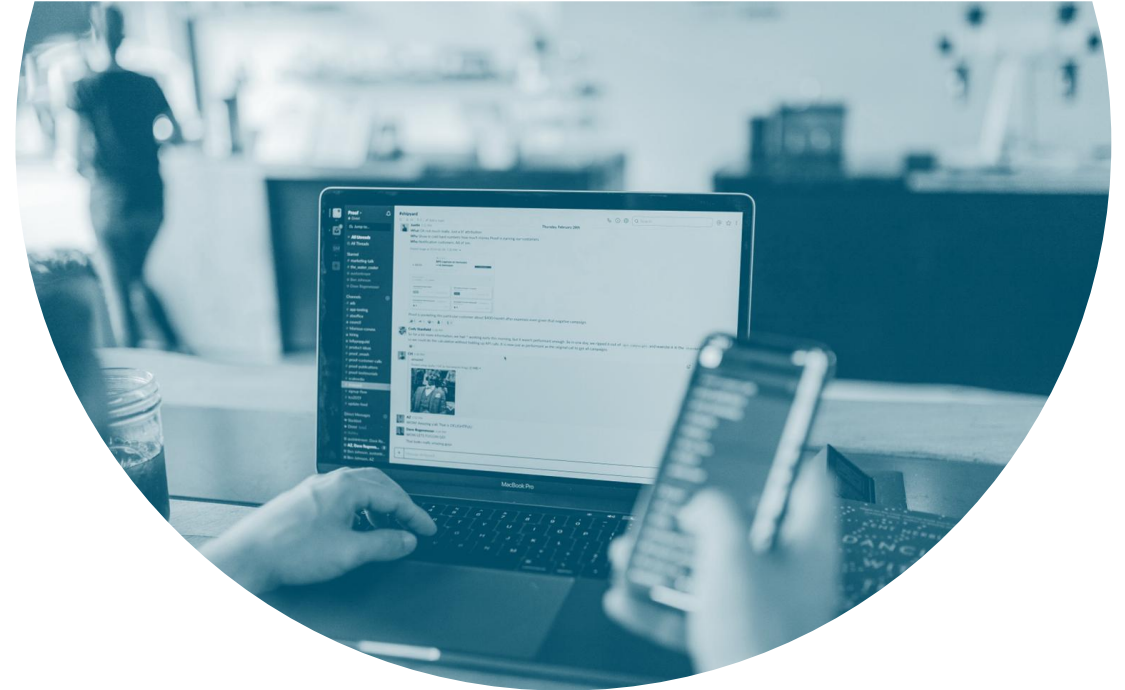
1. Verenigingsleven
2. Toeristische bezienswaardigheden
3. Winkelen
4. Erfgoed
5. Activiteiten voor ouderen

Informatienoden vrije tijd (% 'te weinig info')

	18-39 jaar	40-66 jaar	66+
Activiteiten voor ouderen	44%	41%	42%
Activiteiten voor volwassenen	51%	43%	34%
Activiteiten voor kinderen	25%	26%	9%
Activiteiten voor jongeren	40%	41%	10%
Bibliotheek	23%	25%	19%
Evenementen	19%	28%	21%
Theater en muziek	31%	33%	17%
Tentoonstellingen	29%	34%	20%
Sport en recreatie	32%	34%	24%
Verenigingsleven	47%	47%	42%
Erfgoed	44%	33%	34%
Toeristische bezienswaardigheden	36%	33%	22%
Winkelen (lokale handelaars, shoppingweekends)	25%	28%	23%

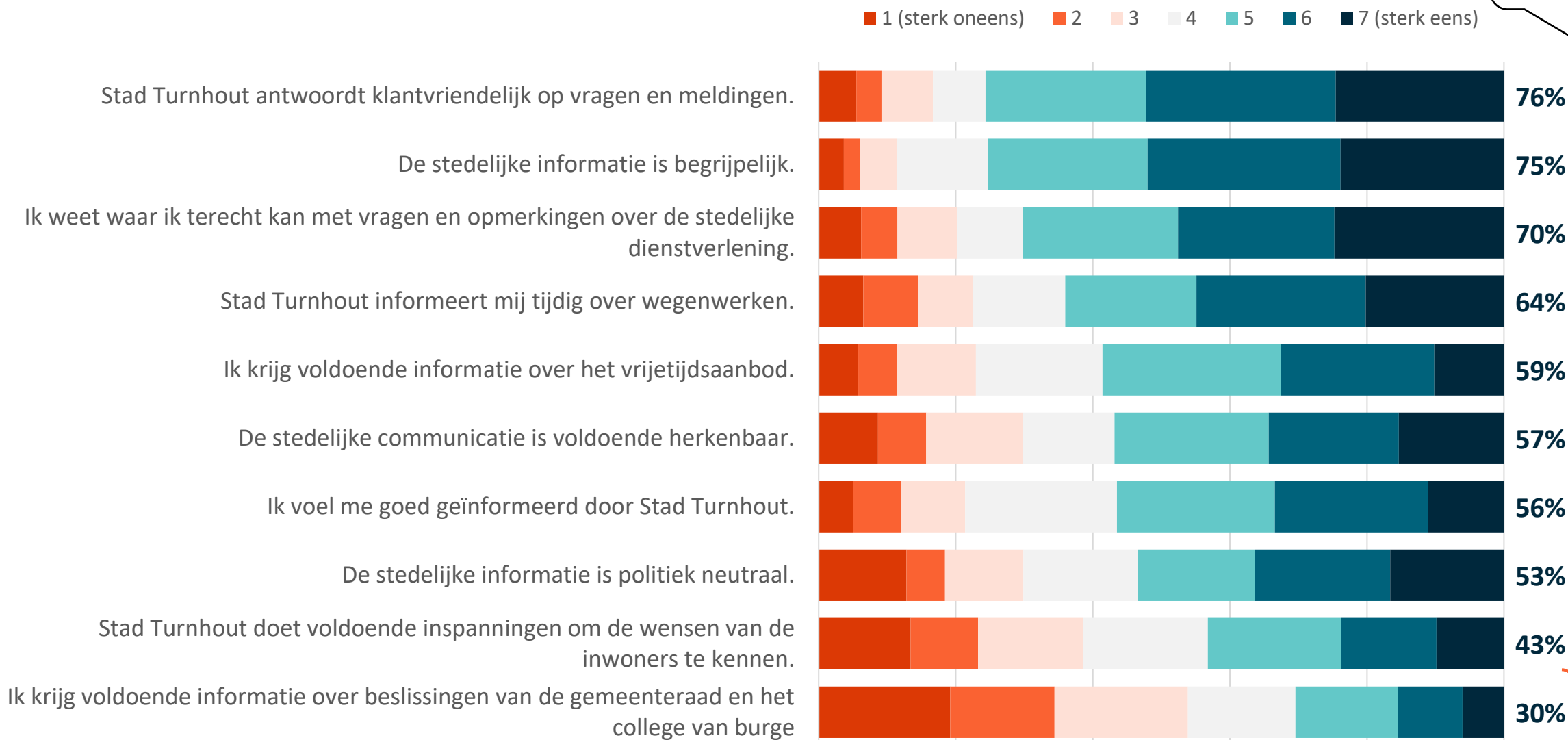
10

Waardering Communicatiekwaliteit



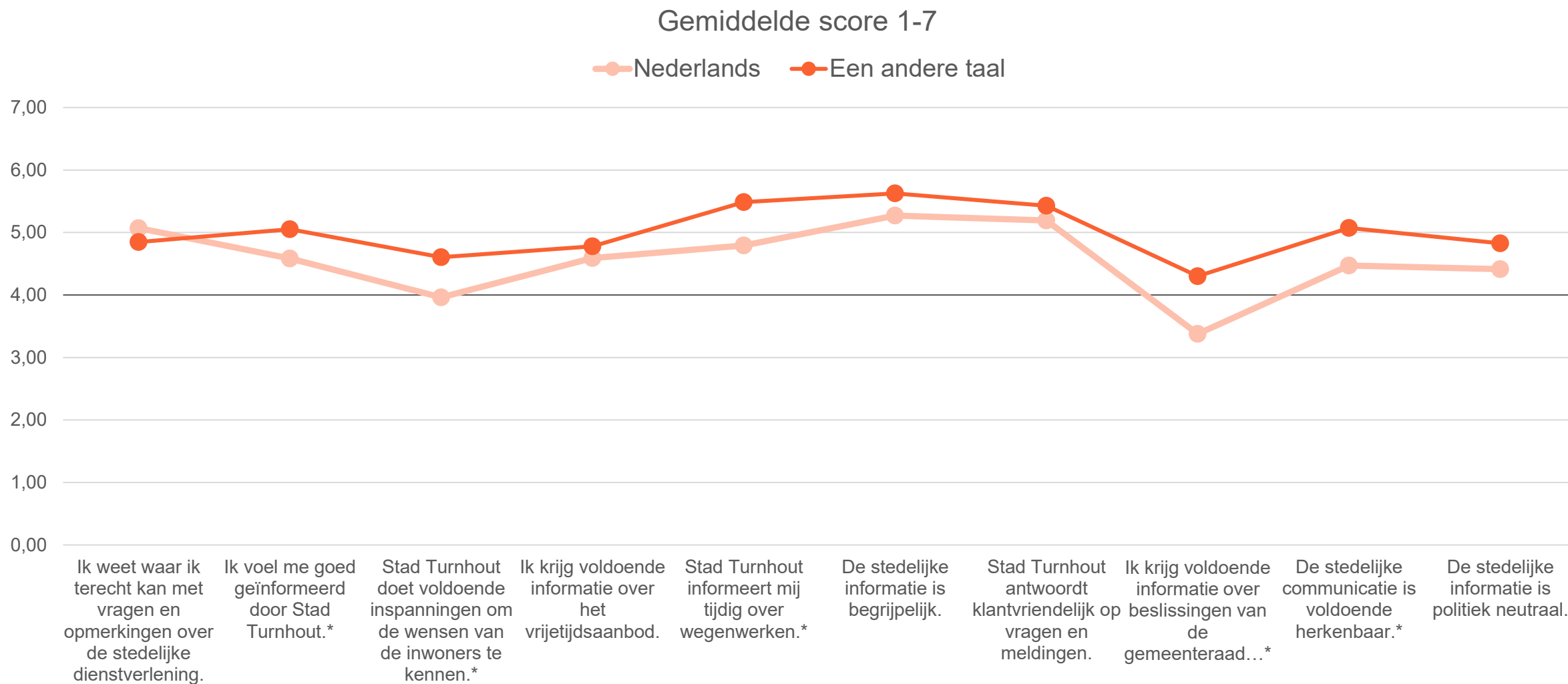
Waardering stedelijke communicatie

% eens

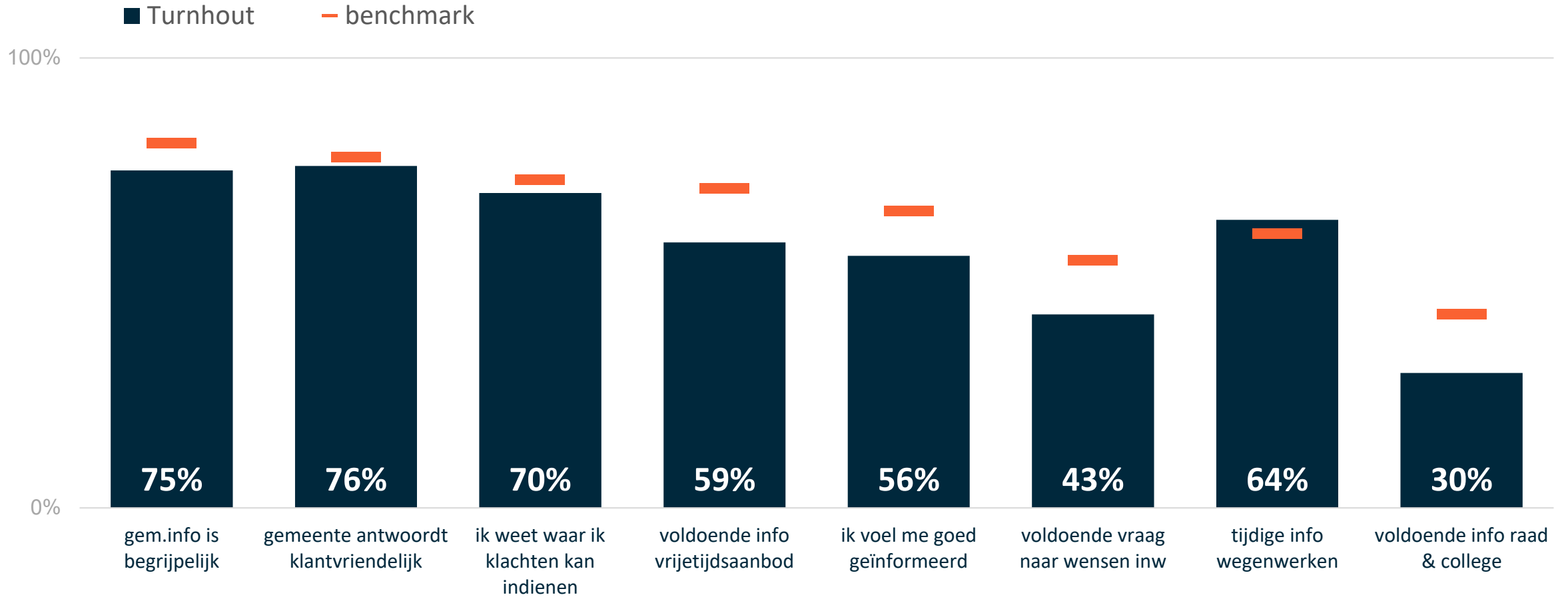


Hier meer ontevreden (53%) dan tevreden inwoners (38%)

Waardering stedelijke communicatie

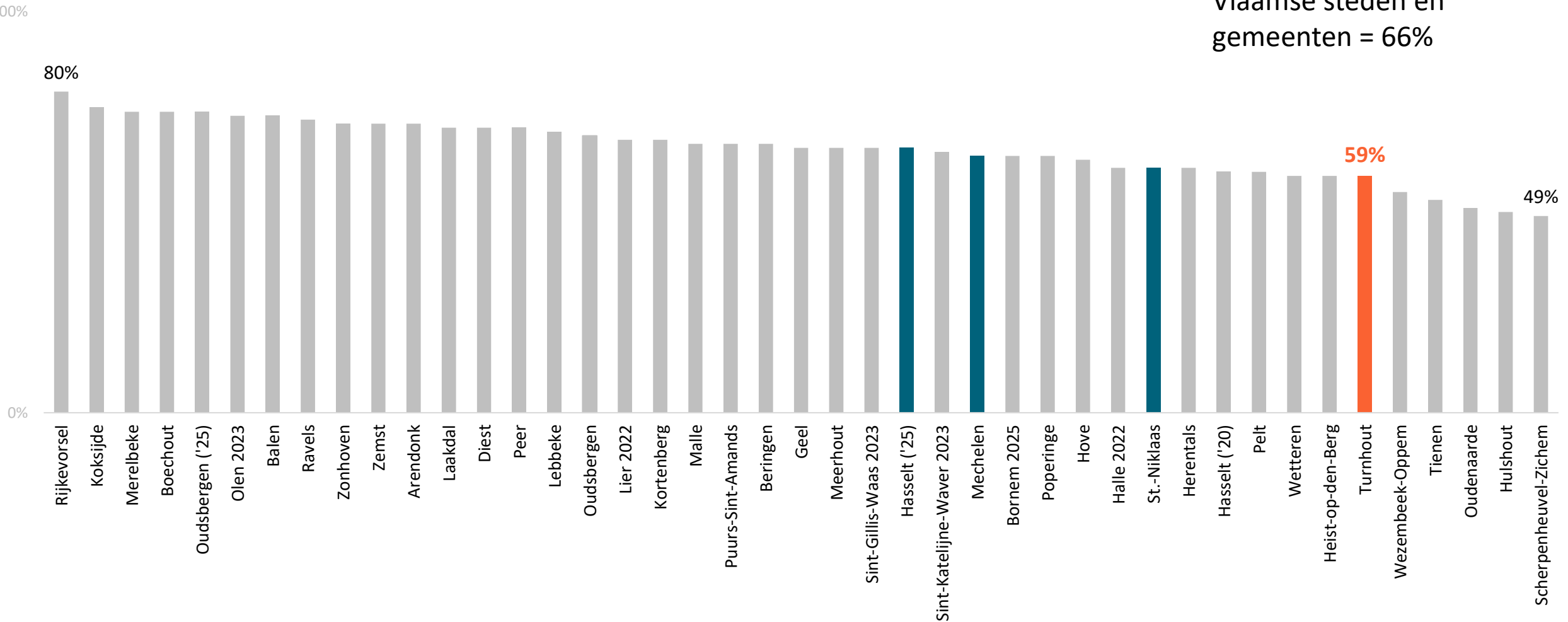


Benchmark waardering stedelijke communicatie



Benchmark waardering gemeentelijke communicatie

Gemiddelde bij
Vlaamse steden en
gemeenten = 66%

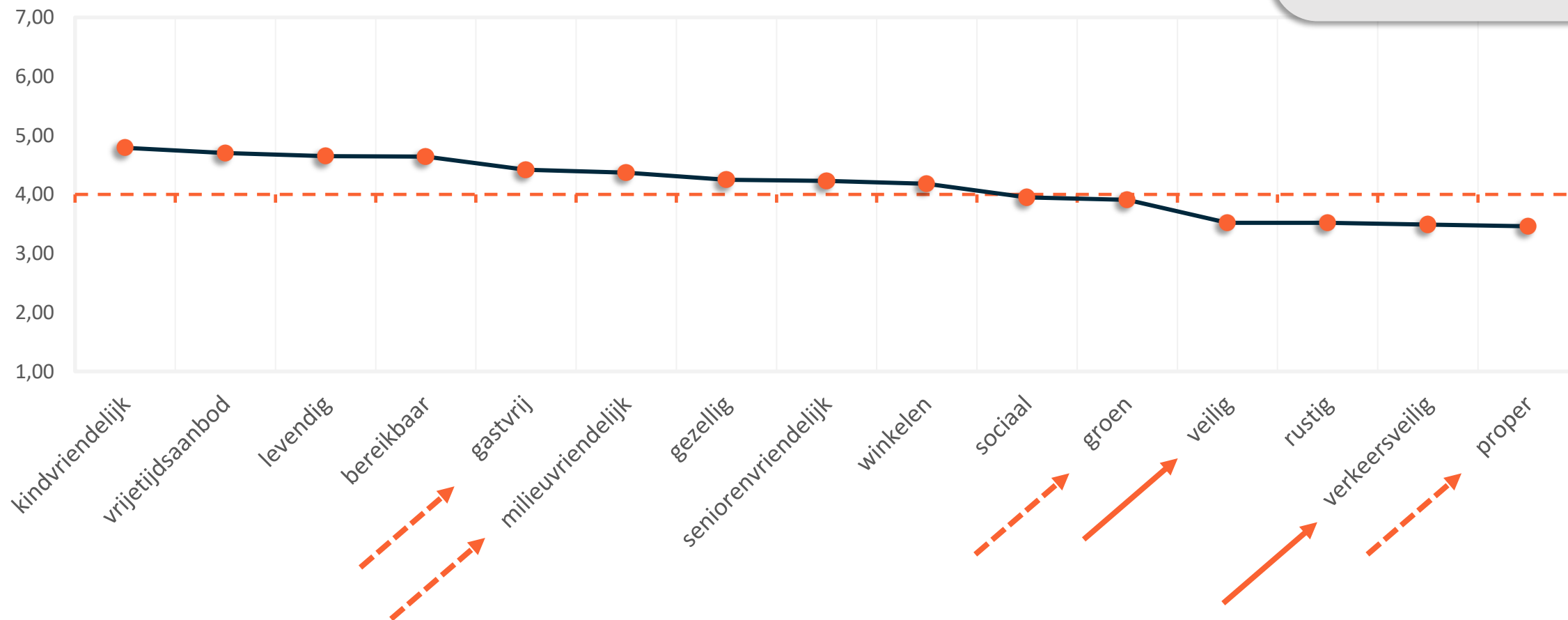


11

Imago Turnhout



Gemiddelde score tussen 1 en 7



Betreft niet de communicatie.
Dit gaat over de totaalbeleving van
Turnhout als stad om in te wonen.

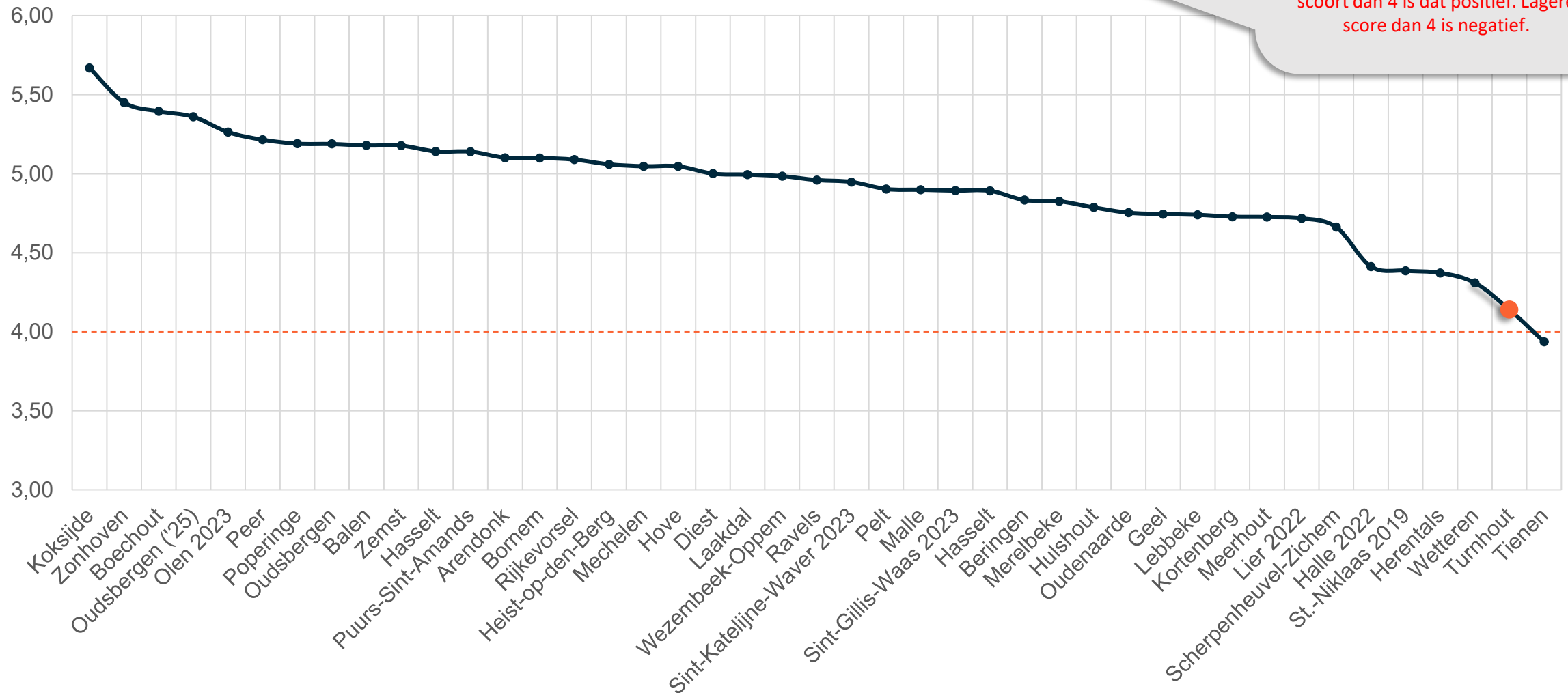
Scores tussen 1 (= negatief)
en 7 (= positief).
4 is het midden. Dus: als je hoger
scoort dan 4 is dat positief. Lagere
score dan 4 is negatief.

Imago Benchmark

Betreft niet de communicatie.
Dit gaat over de totaalbeleving van
stad of gemeente.

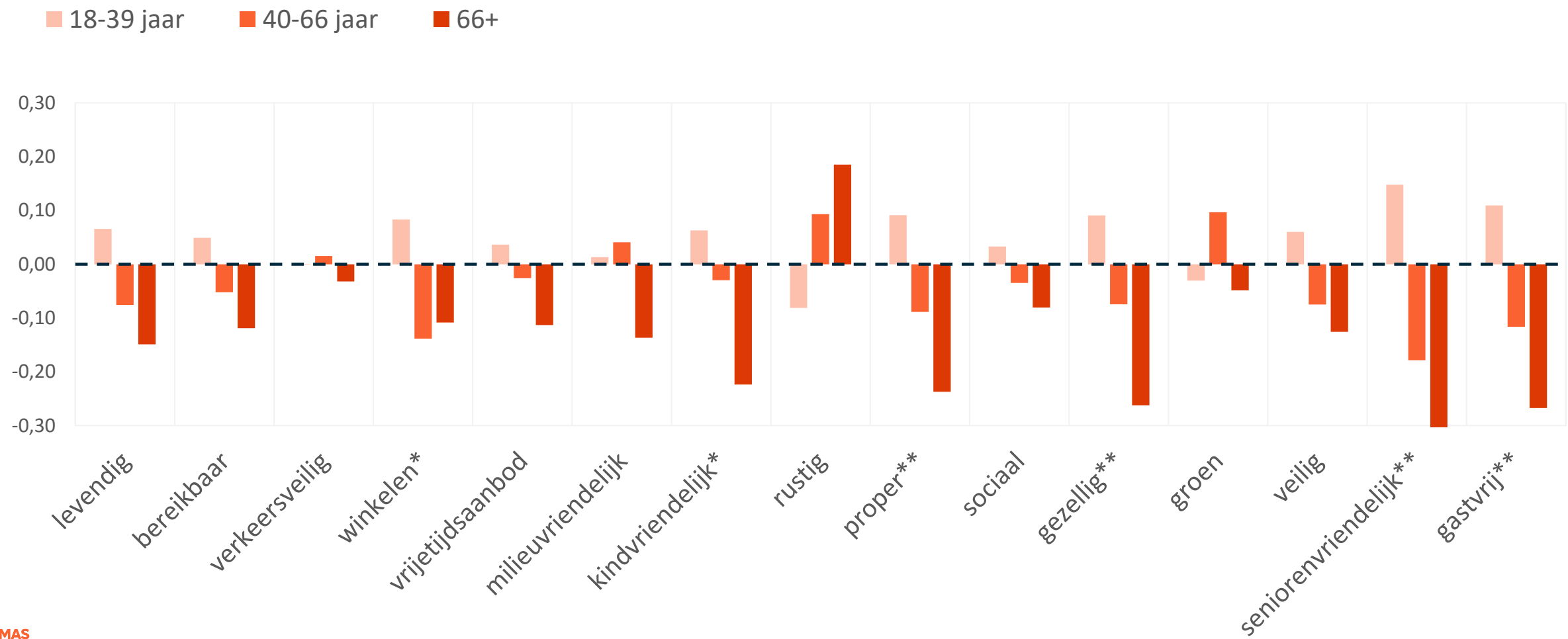
Scores tussen 1 (= negatief)
en 7 (= positief).
4 is het midden. Dus: als je hoger
scoort dan 4 is dat positief. Lagere
score dan 4 is negatief.

Gemiddelde score voor alle imago-aspecten (1 en 7)



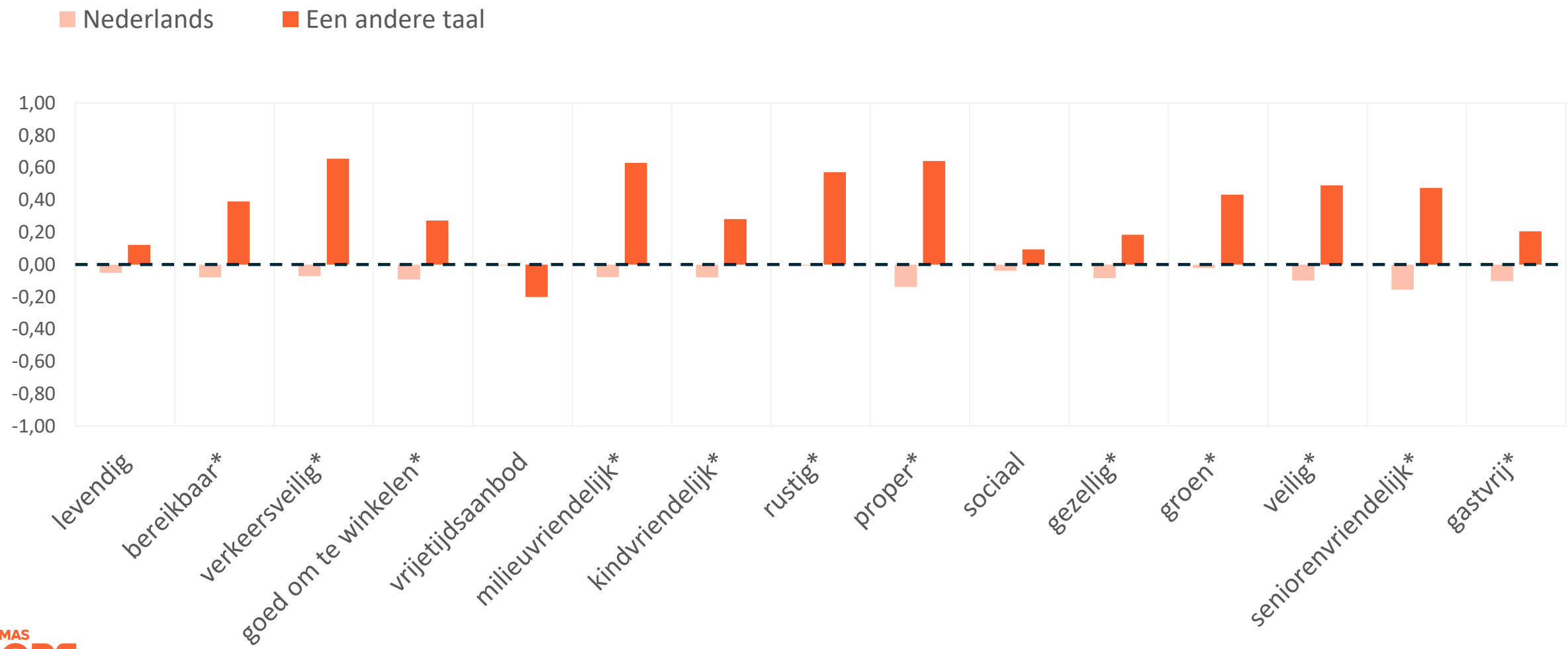
Imago 2025

Z-scores (geven aan of een groep onder (-z) of boven (+z) het gemiddelde (0) scoort)



Imago 2025

Z-scores (geven aan of een groep onder (-z) of boven (+z) het gemiddelde (0) scoort)



Waar in moet Stad Turnhout investeren?

■ Ik weet het niet ■ Vind ik NIET interessant ■ Interessant, maar minder belangrijk ■ BELANGRIJK om in te investeren

Een digitaal participatieplatform om inspraak te hebben in o.a. projecten en bij besluitvorming (n=663)

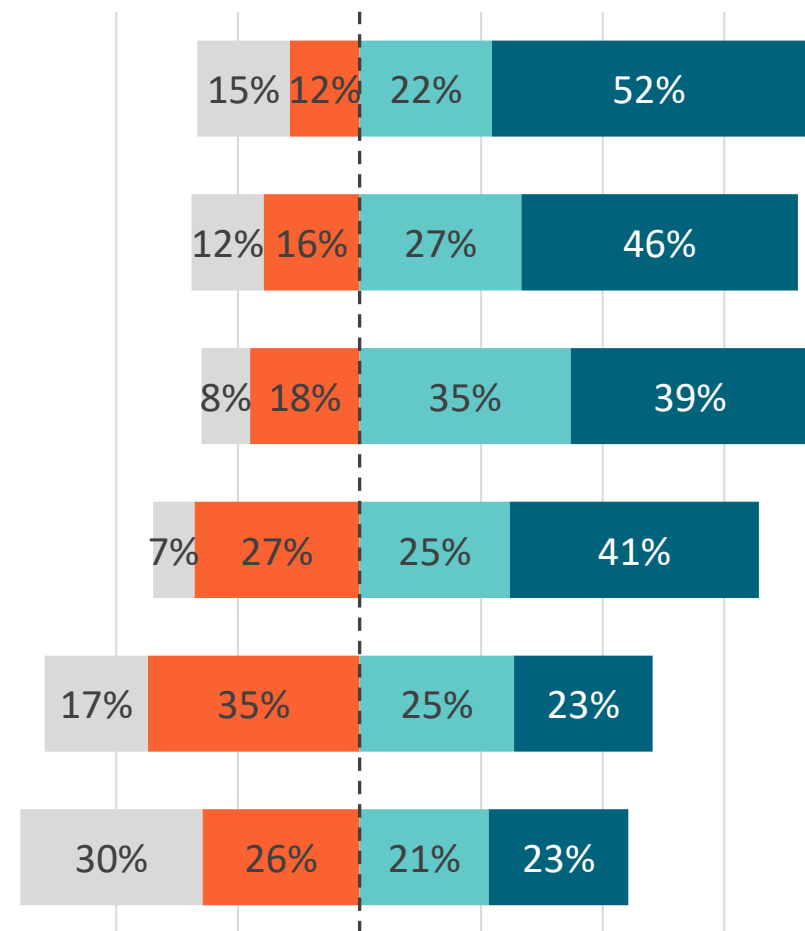
Jaarlijkse informatiegids (n=669)

WhatsApp (n=672)

Papieren nieuwsbrief (n=659)

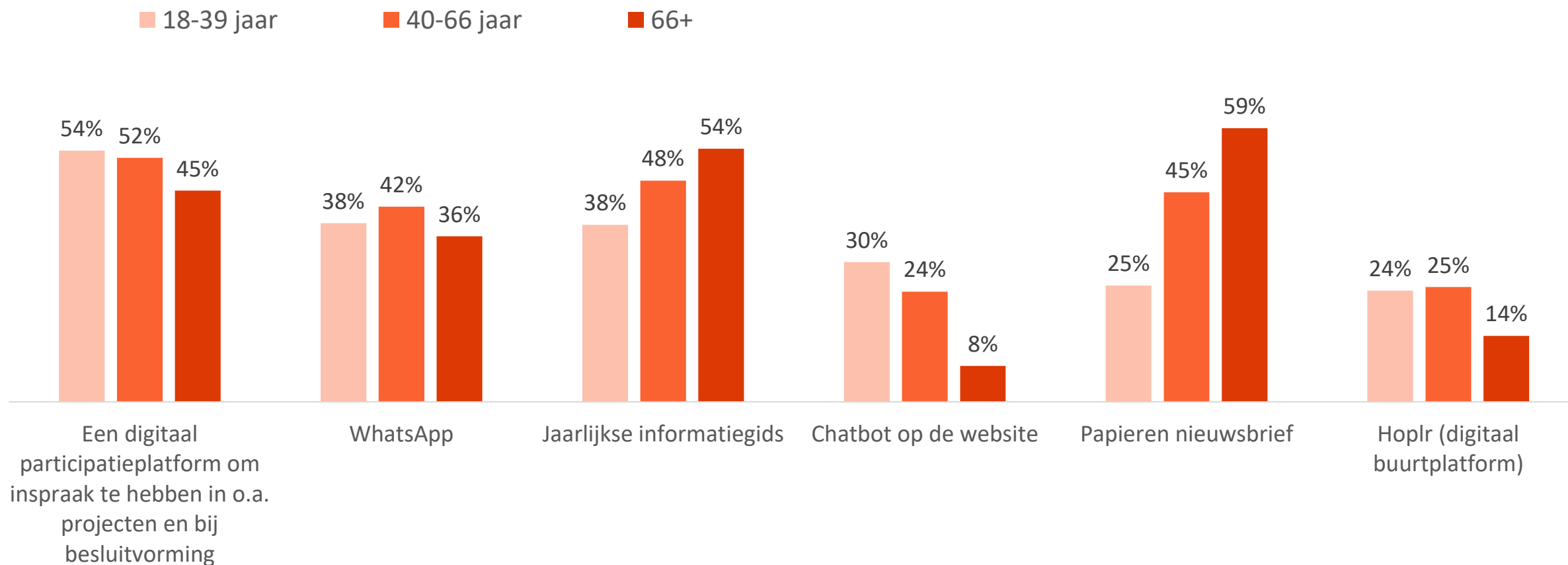
Chatbot op de website (n=661)

Hoplr (digitaal buurtplatform) (n=672)



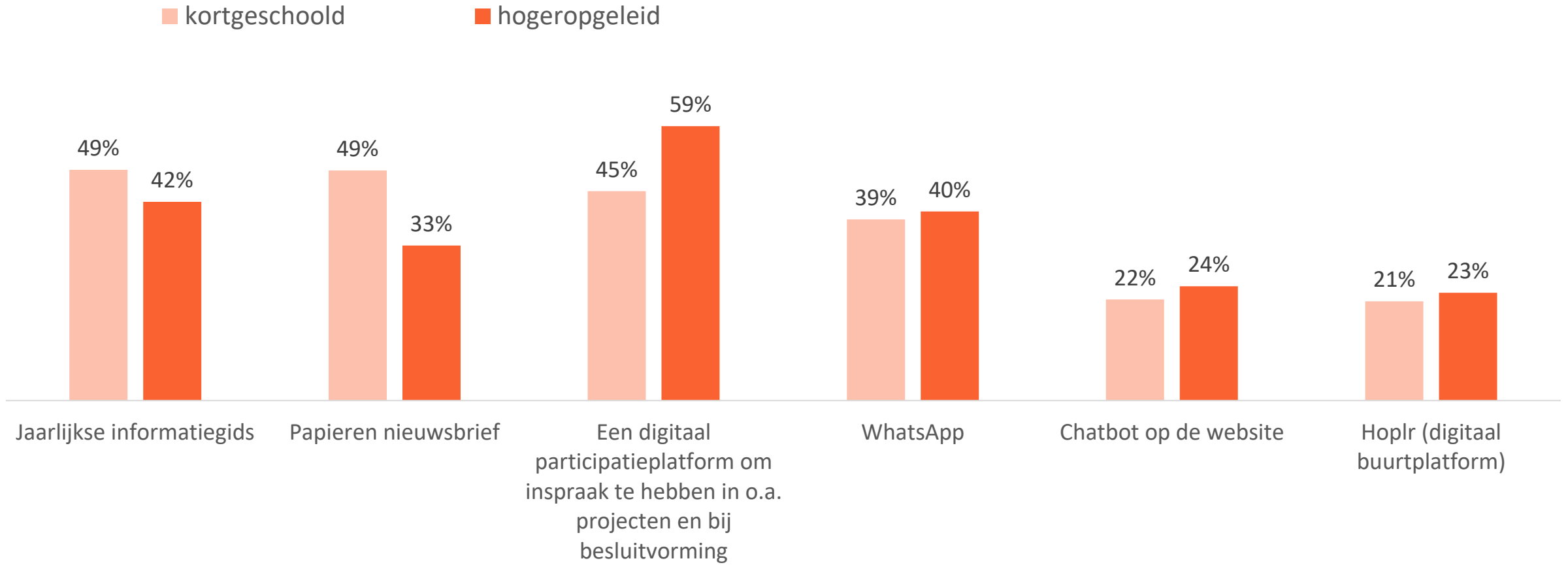
Waarin moet Stad Turnhout investeren?

% “belangrijk om in te investeren”



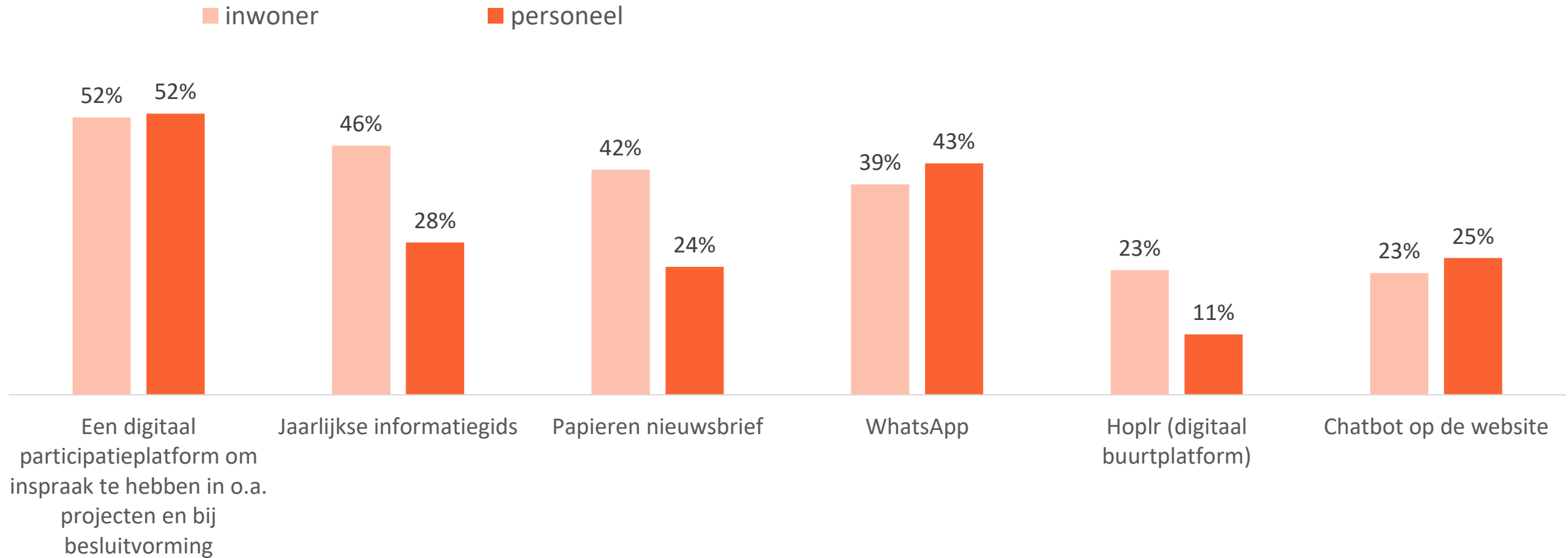
Waarın moet Stad Turnhout investeren?

% “belangrijk om in te investeren”



Waarın moet Stad Turnhout investeren?

% “belangrijk om in te investeren”



12

Opmerkingen en suggesties



Opmerkingen en suggesties

139 inwoners maakten een opmerking of deden een suggestie.

Dat komt overeen met **16%** van de respondenten (in de benchmark: gemiddeld 20% bij andere gemeenten)

We verdelen de opmerkingen en suggesties in 9 categorieën:

- Communicatie - algemeen
- Communicatie – specifieke kanalen
- Beleid & bestuur
- Gemeentelijke dienstverlening
- Openbaar domein
- Vrijetijd
- Doelgroepen
- Beleving van de gemeente
- Over de enquête

Communicatie - algemeen

6x Blijf rekening houden met wie minder of niet digitaal is

4x Goed bezig met de communicatie!

4x Ik merk de communicatie van de Stad Turnhout vaak niet op. Maak de bestaande kanalen beter bekend.

3x Laat inwoners zelf kiezen of ze de boekjes wel/niet in hun bus wensen te ontvangen

2x Blijvende aandacht voor taal en visuele communicatie, gezien de samenstelling van de bevolking

2x Blijvende aandacht in de kanalen dat info en data correct zijn

Telkens 1x :

- Actievere communicatie kan onbegrip en ontevredenheid helpen voorkomen
- De communicatie goed voorbereiden en plannen zodat er niet nog meer vragen ontstaan
- Diversiteit mag niet leiden tot afvlakking van de communicatie
- Er zijn al genoeg / te veel communicatiemogelijkheden
- Het is belangrijk om deze input van de monitor zéér grondig te analyseren en op basis daarvan een meerjarenplan communicatie te maken met haalbare doelstellingen prioriteiten. En ook dit moet weer op verschillende manier aan de burgers gecommuniceerd worden.
- Het logo is een doorn in het oog: het wapenschild van de stad moet gerespecteerd worden
- Ik vraag me af over welke communicatie het gaat? De enige communicatie die ik ken, is belastingen betalen.
- In communicatie heel duidelijk zijn dat het geen SPAM is
- Meer interviews met inwoners
- Meer open communicatie
- Misschien moeten er meer lagen zijn in de communicatie: van minder, kort en online naar meer diepgaande mogelijkheden om te kunnen participeren.
- Nood aan modernere communicatie

Communicatie – specifieke kanalen

5x Meer inzetten op sociale media

3x Meer aandacht voor direct menselijk contact tussen bestuur-diensten-burger / kansen creëren voor een echte babbel: werfwandelingen, buurtkoffie, projectexpo, buurtspeeldag, begeleide stad-buurt-onderzoeken, buurtontdekkingstocht, inlooptdagen werfkeet....

3x Herziening van het stadsmagazine is nodig

2x Een stadskrant: dat is toch niet meer van deze tijd + te duur

2x Bied een algemene, digitale nieuwsbrief aan

2x Let op met chatbot of andere AI-hulpmiddelen

2x Zonder overkill verder investeren in relevante digitale communicatie

Telkens 1x :

- Er zouden twee kanalen kunnen zijn: eentje voor 'luchtige' informatie en eentje voor 'serieuze' informatie.
- Het magazine digitaal in de mailbox doen binnenkomen
- Houd alle webpagina's actueel
- Maak werk van een chatbot
- Meer gebruik maken van betalende advertenties op digitale media
- Meer inzetten op vrijetijdsfolders in de brievenbussen
- Ontwikkel een app met allerlei nuttige opties
- Ontwikkel een digitaal participatieplatform
- Polls via WhatsApp
- Stadsblog
- Stadsinfluencers
- Stadstelevisie

7x Meer werk maken van échte inspraak / meer en beter betrekken van inwoners

3x Meer en betere aanspreekbaarheid / contacteerbaarheid van burgemeester en schepenen

2x Burgemeesters en schepenen communiceren te veel vanuit persoonlijke titel en te zelden vanuit de stad Turnhout

Telkens 1x :

- Communiceren voor de beslissingen zijn genomen en niet nadien
- De gemeenteraad streamen
- Het lijkt zo alsof de politiek zich soms niet wil associëren met de stad Turnhout. Het merk 'Stad Turnhout' is wat ondergesneeuwd hierdoor.
- Jammer dat de communicatieraad is afgeschaft
- Jullie gaan de goede weg op

Stedelijke dienstverlening

Telkens 1x :

- Beter inspelen op de noden van de bewoners
- Betere aanspreekbaarheid en dienstverlening gewenst van de stadswachters
- Blijven informeren waar mensen terecht kunnen voor bepaalde info, maar liefst niet overladen met automatische berichten.
- De site over bouw/exploatievergunningen klantvriendelijker maken
- Eén centraal meldpunt voor alles, ook i.v.m. politie e.a.
- Fysieke aanwezigheid aan het onthaal van de stadskantoren
- Investeer ook in BIN netwerken
- Meer en betere info i.v.m. politie, ook voor minder dringende meldingen
- Meer politie op straat
- Meer informatie in verband met de woonuitbreiding achter het sint-lucia woonzorgcentrum

Openbaar domein

5x De stad maakt een onveilige indruk: ik durf 's avonds niet meer op straat komen

4x Meer/betere info over wegenwerken

4x Meer/betere info en handhaving i.v.m. verkeersveiligheid

2x Meer aandacht voor properheid en handhaving hiervan

2x Nood aan beter onderhoud wegen, fiets- en voetpaden

Telkens 1x :

- Betere bereikbaarheid van de binnenstad met de auto
- Communicatie & handhaving m.b.t. hondenpoep
- Eén duidelijk meldpunt maken voor sluikstorten
- Meer aandacht voor bloemen en bomen in de plantsoenen
- Meer aandacht voor kruispunt Graatakker/Parklaan

Vrijetijd

Telkens 1x :

- Het educatieve aanbod van muziekschool, verenigingen... meer in de verf zetten
- Geef organisaties meer mogelijkheden om hun activiteiten aan te kondigen.

Doelgroepen

4x Meer info over/voor immigranten/vreemdelingen/nieuwkomers

2x Beter onthaal nieuwe inwoners, vb. met een infopakket

2x Aanhoudende aandacht nodig voor wie weinig of niet Nederlands begrijpt

Telkens 1x :

- Als minder mobiele ervaar ik veel drempels en onbegrip als ik me in de stad wens te bewegen
- Ik ben als ouder op zoek naar 1 plek waar ik alles vind wat er te doen is voor mijn kinderen
- Meer aandacht voor jongeren
- Meer aandacht voor ondernemers

Beleving van de stad

3x Er is te vaak onnodig te veel negatieve ingesteldheid bij de inwoners

2x Te veel vreemden / getto

2x De winkelleegstand is triestig

Over de enquête

Telkens 1x :

- ‘Deze enquête behoort bij de pluspunten van de stadscommunicatie’
- ‘Deze enquête is positieve communicatie & participatie: stad Turnhout hanteert hier een positief-neutrale communicatiestijl. Nooit polariserend of kwetsend taalgebruik. Bravo!’
- ‘In de vragenlijst ligt te veel de focus op digitale en gedrukte kanalen, met slechts beperkte aandacht voor mondelinge communicatiemiddelen’
- ‘Meer van dit soort enquêtes!’
- ‘Neem onze opmerkingen serieus i.p.v. ons weg te zetten als zeurpieten’

13

Conclusie & aanbevelingen



Conclusie

- 1. Goede, ruim voldoende respons (865 deelnemers) geeft aanleiding tot representatieve resultaten.
- 2. De stad krijgt van haar inwoners een variabel communicatierapport: tussen matig en goed
 - Een matig positief rapport voor de totaalbeleving van de communicatie: 6 op 10 inwoners heeft een positieve waardering van de communicatie door de stad. Dat ligt wat lager dan gemiddeld bij andere Vlaamse steden en gemeenten (66%).
 - Imago/beleving van Turnhout als stad om in te wonen is zwak t.o.v. de andere steden en gemeenten in de benchmark.
 - De inwoners komen vaker naar het stadskantoor dan gemiddeld in andere gemeenten. Ze telefoneren en mailen ook vaker. De waardering van de onthaalkanalen is positief (tussen 7,5 en 7,8/10), iets minder dan gemiddeld in Vlaanderen.
 - De tevredenheid over opvolging van meldingen en klachten en de communicatie hierover is matig tot goed, tussen de 6,1/10 (indien via e-mail) en 7,5/10 (indien via contact met iemand in het stadskantoor). Er is veel vraag naar betere, heldere communicatie over wat er wat wel/niet met een melding is gebeurd.
 - De digitale en gedrukte kanalen hebben een groot bereik (vaak groter dan gemiddeld bij andere lokale overheden). Behalve bij de tijdschriften stadsmagazine en digitale nieuwsbrief: die hebben een lager bereik dan bij de meeste andere lokale overheden. Desalniettemin blijft het stadsmagazine een topkanaal (74% bereik).
 - Behoorlijk bereik van de belangrijkste vrijetijdskanalen, met goede waarderingen tussen 7,4 en 7,8/10.

Aanbevelingen

Er zijn op specifieke terreinen **aandachtspunten** om de communicatie even goed te houden of nog beter te maken:

- 1. Punt van aandacht dat is het **voldoende snel en kwaliteitsvol beantwoorden en opvolgen van meldingen en klachten**. Nog veel inwoners blijven in het ongewisse wat er met hun melding gebeurt. Het is aan te bevelen deze eerstelijnscommunicatie **verder te analyseren en te optimaliseren**.
- 2. Blijf inzetten op de **mix van digitale, papieren en mondelinge kanalen**. De inwoners gebruiken de drie types kanalen door elkaar.
- 3. Het is aangewezen om enkele **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.
- 4. Een redactionele aanpassing van met name het **stadsmagazine** dringt zich op. Zowel het stadsmagazine als de digitale nieuwsbrief bereiken minder inwoners dan gemiddeld in Vlaanderen. Ook de waardering en de leesintensiteit is minder goed dan bij de meeste andere lokale overheden. De feedback van inwoners wijst op de vraag naar meer, meer voor hen relevante en meer diepgaande info in het stadsmagazine.
- 5. Net zoals bij andere lokale overheden vinden niet alle inwoners vlot hun weg in de **website**. Blijf proberen deze nog gebruiksvriendelijker te maken.
- 6. **Instagram** heeft een groot bereik bij de jongere doelgroepen en anderstaligen. Dit kanaal verdient samen met het magazine en de website prominente aandacht.
- .../...

Aanbevelingen

- .../...
- 7. Specifiek voor **urgente communicatie**: De meerderheid van de inwoners verkiest daartoe **sms BE-Alert en WhatsApp** => blijf de bevolking stelselmatig stimuleren om zich te registreren op BE-Alert.
- 8. Bij **bewonersvergaderingen**: er is vraag naar **meer 'echte' participatie**. Ontwikkel daarbij (nog) meer aandacht voor **verwachtingsmanagement en flankerende communicatie** voor, tijdens en na de inspraakmomenten. Belangrijk is ook dat sprekers en infomateriaal goed voorbereid zijn voor dergelijke momenten.
- 9. Structurele initiatieven blijven 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 vertrouwd 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 voldoende groot om goede perscontacten te blijven onderhouden.
- .../...

Aanbevelingen

- .../...
- 11. Hou zo veel mogelijk rekening met de **prioritaire informatienoden** van de inwoners. Bovenaan het lijstje staat meer info over:
 - subsidies en premies
 - beslissingen raad en college
 - Stadsontwikkelingsprojecten
 - klimaat
 - sociale voorzieningen
 - verenigingsleven
 - activiteiten voor ouderen
- 12. De **beleving van Turnhout** door de inwoners is niet goed. Communicatie kan hier slechts beperkt een rol in spelen. Inzet op veiligheid, verkeersveiligheid, verdichten van het sociaal weefsel, mensen positief bijeenbrengen... is hier belangrijker. Goede communicatie is daar evenwel een waardevolle ondersteuning bij.
- 13. **Publiceer** de belangrijkste **bevindingen** van de enquête in het stadsmagazine.

Bedankt!

Eric.Goubin@ThomasMore.be

Michelle.Lenaerts@ThomasMore.be

Janet.Takens@ThomasMore.be

