

Sociale media geland bij gemeenten

Door: Niels Loeffen (HowAboutYou), Ewoud de Voogd (HowAboutYou) en David Kok

In de zomer van 2013 onderzochten GemeenteBuzz.nl en Social Media Meetlat voor de derde keer hoe gemeenten in Nederland sociale media gebruiken. Naast de vragenlijst die aan gemeenten is voorgelegd, heeft GemeenteBuzz.nl in het derde kwartaal van 2013 alle tweets van gemeenten in Nederland geanalyseerd. Omdat 97% van de gemeenten inmiddels een Twitteraccount heeft, zorgt dit er, voor het eerst, voor dat we de subjectieve reacties van gemeenten kunnen toetsen met objectieve cijfers. In dit artikel de resultaten.

In maart publiceerden we op Frankwatching een artikel met de titel: gemeente, je inwoner twittert wel! (<http://www.frankwatching.com/archive/2013/03/04/gemeente-je-inwoner-twittert-wel-infographic/>). In dit artikel hebben we een aantal van onderstaande cijfers ook onderzocht, waardoor een vergelijking te maken is tussen het derde kwartaal 2013 en vier maanden daarvoor. Hierdoor is het mogelijk om te laten zien welke groei er is geweest.

Gemeenten worden relatief veel, en ook steeds meer gevolgd

Gemiddeld worden gemeenten door 18% van hun aantal inwoners gevolgd. Uiteraard bestaan deze volgers niet alleen uit inwoners. Veel pers en bedrijven / instellingen volgen gemeenten, maar wellicht ook veel bewoners uit andere steden. Van de helft van de gemeenten volgt minder dan 5% van het inwoneraantal het account. Er van uitgaand dat 1 op de 10 inwoners van Nederland twittert, is dat dus de helft. En gemiddeld wordt de gemeenten met 18% dus relatief veel gevolgd. Gemiddeld werden de gemeenten in maart gevolgd door 1.485 accounts. Dat is in vier maanden gestegen naar 1.879.

Voornamelijk de grote plaatsen zijn vertegenwoordigd in de top 10 van gemeenten met de meeste volgers. Op drie gemeenten na is de top 20 gevuld met gemeenten met meer dan 100.000 inwoners. Van de 100.000+ gemeenten hebben naar verhouding de gemeente Groningen (plaats 67), Zaanstad (plaats 70) en Haarlemmermeer (plaats 86) weinig volgers. Gemeente Assen (67.208 inwoners) heeft met een 20e plek opvallend veel volgers (6.011).

Gemeente	volgers
Den Haag	21096
Amsterdam	16423
Utrecht	13925
Enschede	11440
Tilburg	10757
Zwolle	9102
Nijmegen	8937
Rotterdam	8820
Leiden	8753
Amersfoort	8439

Tabel 1: Top 10 meest gevolgde steden

Waddeneilanden worden relatief veel gevolgd maar zijn niet bijzonder actief

Omdat het voor grote steden uiteraard makkelijker is om meer volgers te krijgen (meer inwoners, meer aantrekkingskracht van buiten de gemeente (mensen die gaan winkelen), meer pers aandacht) is het goed om te kijken naar het aantal volgers in verhouding tot het aantal inwoners van de gemeente. Dan zien we een andere top tien.

In deze top 10 staan vier Waddeneilanden: Vlieland (1), Ameland (2), Terschelling (4) en Schiermonnikoog (5). De Waddeneilanden blijken dus populair om te volgen, waarschijnlijk ook door mensen die deze Waddeneilanden bezoeken. Opvallend is echter dat de Waddeneilanden vooral zenden. Vlieland, Terschelling en Schiermonnikoog hebben in het derde kwartaal geen zichtbare reacties verstuurd en ook niets geretweet. De gemeente Terschelling heeft zelfs maar 3 tweets gestuurd. Het aantal volgers is dus blijkbaar geen maat voor de activiteit op Twitter.

Gemeente	Inwoners	Volgers	%	t.o.v. maart
Vlieland	1105	514	46.52	+16.52
Ameland	3.526	968	27.45	+17.45
Strijen	8848	1837	20.76	+ 5.76
Terschelling	4748	888	18.70	+4.70
Schiermonnikoog	932	172	18.45	Nieuw
Renswoude	4822	771	15.99	+5.00
Hatterum	11805	1813	15.36	+4.36
Marum	10413	1515	14.55	+4.55
Lemsterland	13564	1965	14.49	Nieuw
Oostzaan	9097	1232	13.54	+3.54

Tabel 2: top 10 meest gevolgde steden t.o.v. het aantal inwoners

Gemeenten volgen zelf ook weinig

Gemeenten willen weten wat er speelt, maar volgen zelf weinig Twitteraars. Dit concludeerden we al in maart en dat blijft onveranderd. Gemeenten volgen gemiddelde 253 Twitteraars, dat was in maart nog 177. Elf gemeenten volgen niemand, maar worden zelf wel gevolgd. 227 gemeenten (56%) volgen minder dan 100 accounts.

Gemeente	volgend
Leiden	3939
Zevenaar	3404
Rotterdam	2924
Schouwen-Duiveland	2904
Leeuwarden	2876
Sittard-Geleen	2768
Haaksbergen	2713
Vlaardingen	2692
Oud-Beijerland	2325
Soest	2172

Tabel 3: Top 10 steden die de meeste accounts volgen

Kijken we naar het aantal gevolgde accounts per gemeente in verhouding tot het aantal inwoners van de gemeente dan verschijnt een andere top 10. In deze top 10 zijn, ten opzichte van maart, vier nieuwe binnenkomers, met op stip de nieuwe nummer 1: de gemeente Lemsterland. De gemeenten Oisterwijk, Meerssen, Haren en de Wolden verdwijnen uit de top 10. De gemeenten Oisterwijk en Haren zijn zelfs minder accounts gaan volgen ten opzichte van maart.

Gemeente	Inwoners	Volgend	%	t.o.v. maart
Lemsterland	13564	1972	14.54	Nieuw
Haaksbergen	24419	2713	11.11	+17.45
Zevenaar	32429	3404	10.50	+ 5.76
Oud-Beijerland	23415	2325	9.93	+4.70
Schouwen-Duiveland	34151	2904	8.50	Nieuw
Strijen	8848	734	8.30	+5.00
Schijndel	23016	1882	8.18	+4.36
Skarsterlân	27520	1972	7.17	+4.55
Marum	10413	738	7.09	Nieuw
Voorst	23719	1554	6.55	+3.54

Tabel 4: Top 10 steden die de meeste accounts volgen t.o.v. het aantal inwoners

Gemeenten verzenden een bericht per dag

Gemiddeld verzonden gemeenten in het derde kwartaal 109 berichten. Dat is dus iets meer dan 1 bericht per dag. 17 gemeenten hebben in het derde kwartaal van 2013 geen bericht verzonden via Twitter. De helft van de gemeenten in de top 10 die de meeste tweets hebben verzonden, zijn 100.000+ gemeenten. De nummer 1 (Rotterdam) verstuurde in drie maanden 646 tweets, dat is ongeveer zeven berichten per dag.

Gemeente	verzonden
Rotterdam	646
Den Haag	633
Utrecht	586
Zevenaar	543
Almere	532
Veere	457
Hendrik-Ido-Ambacht	454
Spijkensisse	436
Eindhoven	434
Valkenswaard	406

Tabel 5: Top 10 steden die de meeste tweets verzonden

Alle gemeenten uit deze top tien gebruiken Twitter om te zenden en te reageren. Van de top 20 gebruikt 1 gemeente het account enkel om te zenden (Gemeente Eijsden-Margraten, 1 reactie). De tweets van Rotterdam bestonden ongeveer voor een derde uit conversatiestarters, een derde uit retweets en voor een derde uit reacties.

Ook hier kunnen we kijken naar het aantal verzonden tweets in verhouding tot het aantal inwoners van de gemeente.

Gemeente	Inwoners	Tweets	%
Alphen-Chaam	9525	308	3.234
Veere	21959	457	2.081
Oudewater	9850	175	1.777
Westervoort	15294	265	1.733
Zevenaar	32429	543	1.674
Hendrik-Ido-Ambacht	28257	454	1.607
Strijen	8848	139	1.571
Eijsden-Margraten	24994	375	1.500
Montfoort	13601	201	1.478
Lemsterland	13564	198	1.460

Tabel 6: Top 10 steden die de meeste tweets verzonden t.o.v. aantal inwoners

Gemeenten blijven vooral zenden

Gemiddeld was bijna driekwart van de berichten die gemeenten stuurden in het derde kwartaal een conversatiestarter (73%), slechts 11% was een reactie op een andere tweet. De meeste gemeenten zijn dus nog vooral aan het zenden. Eindhoven is de gemeente die het meest reageert: 84% van hun tweets zijn reacties. Er waren 120 gemeenten die 0% reacties hadden ten opzichte van hun verzonden berichten.

Gemeente	Verzonden	% reacties	% conversatiestarters	% retweets	% niet herleidbaar
Eindhoven	434	84	12	3	1
Utrecht	586	75	22	1	2
Almere	532	68	24	3	4
Delft	242	63	32	3	2
Arnhem	184	57	33	8	3
Apeldoorn	208	56	32	6	6
Oss	252	54	42	4	1
Castricum	284	54	40	6	0
Den Haag	633	53	40	4	3
Leeuwarden	213	53	32	14	2

Tabel 7: top 10 gemeenten met de meeste reacties t.o.v. het aantal verzonden berichten

Gemeenten reageren snel

De gemiddelde reactiesnelheid van een gemeente op een tweet is 19 minuten. De top 10 gemeenten doet het nog (veel sneller). De gemeente Veere presteert het zelfs om op de 68 vragen die zij kregen in de drie gemeten maanden gemiddeld binnen 1 minuut te reageren.

Gemeente	Reacties	Gem. (sec.)	Gem. (minuten)
Veere	68	59	1
Strijen	22	130	2
Hendrik-Ido-Ambacht	71	268	4
Spijkenisse	54	312	5
Hoogeveen	21	299	5
Zevenaar	220	359	6
Rotterdam	189	381	6
Terneuzen	49	365	6
Valkenswaard	63	416	7
Middelburg	29	428	7

Tabel 8: top 10 gemeenten met gemiddeld de hoogste reactiesnelheid

Voor deze top tien is gekeken naar gemeenten die in de onderzochte periode 20 of meer reacties hebben verstuurd op Twitter. In dat geval is de gemiddelde tijd iets representatiever dan een gemeente die een enkele keer een tweet heeft verstuurd. Uiteraard verdienen de 6^e en 7^e plek voor Zevenaar en Rotterdam een bijzondere vermelding. Zij reageren gemiddeld binnen zes minuten op een zeer groot aantal vragen.

Gemeente Zevenaar bovenaan?

Uiteraard willen we graag een conclusie trekken welke gemeente het nu op basis van deze objectieve cijfers het beste doet. Maar wat is beste bij sociale media? Het aantal volgers, het aantal berichten dat je stuurt, het aantal dialogen dat je aangaat, het aantal twitteraars in he gemeente of bepaalt de slimme inzet van sociale media in projecten dat je het goed doet? Of het aantal social media ondernemers in je gemeenten? En hoe meet je dat vervolgens, zowel praktisch als objectief?

Met de inzichten die we nu hebben, zijn dus lijstjes te maken. Wanneer we de optelsom van de 'ranking' per lijstje optellen, dan doe je het als gemeente bij minder punten beter dan bij meer punten. Wij laten ons verleiden tot de optelsom van de volgende prestaties van de gemeenten:

- de gemiddelde reactietijd;
- het aantal volgers ten opzichte van het aantal inwoners;
- het aantal verzonden tweets ten opzichte van het aantal inwoners;
- het aantal reacties ten opzichte van het aantal inwoners.

In de tabel hieronder staat per punt de plek in de ranglijst. Deze plek telt op tot een eindsom en deze bepaalt de plek in de overall ranglijst.

gemeente	reactietijd	volgers	verzonden	reacties	totaal
Zevenaar	6	29	5	19	59
Strijen	2	2	7	95	106
Lisse	21	48	30	12	111
Veere	1	27	2	102	132
Oud-Beijerland	16	15	43	108	182
Goes	30	35	84	33	182
Lemsterland	100	8	10	67	185
Oegstgeest	12	106	50	34	202
Hendrik-Ido-Ambacht	3	105	6	96	210
Oost Gelre	41	72	48	57	218

Tabel 9: top 10 sociale media gemeenten in Nederland

Meer informatie

Cijfers per gemeente zijn te vinden op [GemeenteBuzz.nl](https://www.gemeentebuzz.nl). De GemeenteBuzz geeft beginnend zicht op de mogelijkheden van online media monitoring voor gemeenten. De inzichten die de GemeenteBuzz een gemeente geeft, helpt om de gemeente bewust te maken van de omvang van het gesprek dat nu al plaatsvindt.