

# Evaluatie pilot uitschakelen reactiemogelijkheid Facebook

## 1. Inleiding

Sociale media vormen een belangrijk onderdeel van de communicatie en dienstverlening van de gemeente Epe. Via kanalen zoals Facebook, Instagram en LinkedIn bereiken we dagelijks een grote groep inwoners en kunnen we snel en laagdrempelig informatie delen. Tegelijkertijd constateren we dat met name op Facebook de aard van reacties onder berichten de afgelopen jaren is veranderd. Reacties zijn vaker discriminerend, haatdragend of opruiend en dragen regelmatig niet bij aan het doel van de communicatie. Dit vergroot het risico op desinformatie, polarisatie en een onveilige online omgeving.

Om die reden is in januari 2026 een pilot gestart waarbij de mogelijkheid om publiekelijk te reageren onder Facebookberichten van de gemeente Epe gedurende zes maanden is uitgeschakeld. Inwoners konden tijdens deze periode nog steeds contact opnemen via alternatieve kanalen, zoals direct messages (DM), telefoon, e-mail en het contactformulier op de website.

Deze evaluatie beschrijft de uitkomsten van de volledige pilotperiode en geeft een duiding van de effecten op bereik, interactie, bereikbaarheid en organisatie. Daarnaast zijn de ervaringen en voorkeuren van inwoners betrokken via een enquête.

## 2. Resultaten en duiding

### *Kwaliteit van de online omgeving*

Het doel van de pilot was om een veilige en respectvolle online omgeving te bieden op ons Facebook profiel. Zonder discriminerende, haatdragende of opruiende reacties.

Met het uitschakelen van de mogelijkheid tot openbaar reageren op onze berichten is dit doel bereikt. Waar openbare reacties voorheen regelmatig bestonden uit discriminerende, haatdragende of opruiende uitingen, bestaat het contact tijdens de pilotperiode hoofdzakelijk uit inhoudelijke en respectvolle vragen.

De maatregel heeft daarmee aantoonbaar bijgedragen aan een veiligere en meer constructieve online omgeving, zowel voor inwoners als voor medewerkers.

Bij het starten van de pilot waren er ook enkele kanttekeningen voorzien die hieronder nader toegelicht worden.

### *Bereik en zichtbaarheid*

Een belangrijke aanname vooraf was dat het uitschakelen van reacties mogelijk zou leiden tot een daling in bereik, omdat interactie doorgaans wordt beloond in algoritmes van sociale mediaplatforms.

Uit de evaluatie blijkt dat dit effect niet is opgetreden. Het gemiddelde bereik per bericht is in de pilotperiode gestegen van 3.174 naar 6.056. Ook het totale bereik nam toe, van 298.366 naar 442.056, terwijl het aantal geplaatste berichten juist is afgenomen van 94 naar 73.

Deze ontwikkeling laat zien dat bereik niet uitsluitend afhankelijk is van interactie onder berichten. De inhoud en actualiteit van berichten spelen een grotere bepalende rol. Zo is er een duidelijke piek zichtbaar in maart 2026, veroorzaakt door berichtgeving rondom het datalek. Dit benadrukt dat relevante en urgente informatie vanzelf een groot publiek bereikt.

Tegelijkertijd is het belangrijk om te benadrukken dat op basis van deze cijfers geen causaal verband kan worden vastgesteld. We zien weliswaar geen neergaande trend, maar het blijft onbekend hoe het bereik zich zou hebben ontwikkeld als de reactiemogelijkheid niet was uitgeschakeld.

De conclusie is daarom dat het uitschakelen van reacties in deze periode geen zichtbaar negatief effect heeft gehad op het bereik, maar dat niet met zekerheid kan worden vastgesteld in hoeverre dit beleid hierop van invloed is geweest.

#### *Bereikbaarheid en contact met inwoners*

Een tweede belangrijk doel van de pilot was om te toetsen of inwoners de gemeente blijven bereiken wanneer openbare reacties niet mogelijk zijn.

Het aantal direct messages is gedurende de pilotperiode sterk gestegen. Waar in de vergelijkbare periode in 2025 nog 16 berichten werden ontvangen, zijn dit er in 2026 68 via Facebook en daarnaast nog eens 90 via Instagram. Ook het aandeel concrete vragen in deze berichten is toegenomen, van 37,5% naar 65,3%.

Deze cijfers laten zien dat inwoners de gemeente nog steeds goed weten te vinden en gericht contact opnemen. De interactie verschuift daarmee van openbare, vaak diffuse reacties naar meer inhoudelijke en doelgerichte vragen. Opvallend is bovendien dat er in deze pilotperiode geen aanwijzingen zijn dat negatieve, opruiende of discriminerende reacties zich hebben verplaatst naar privéberichten. De ontvangen DM's zijn overwegend respectvol en inhoudelijk van aard.

De conclusie is dat inwoners nog steeds reageren en vragen stellen op sociale media gedurende de pilot, maar nu meer via DM. Daarbij zien wij een verbetering in de kwaliteit van het contact, waarbij inwoners vaker gerichte vragen stellen.

#### *Gebruik van alternatieve kanalen*

Naast direct messages is gekeken naar het gebruik van andere contactmogelijkheden. Het gebruik van het contactformulier op de website is licht gestegen van 707 naar 789 ingevulde formulieren. Ook het verkeer vanaf Facebook naar de gemeentelijke website nam toe van 5.998 naar 7.006 bezoekers. Deze cijfers laten zien dat inwoners alternatieve kanalen weten te vinden en blijven gebruiken wanneer openbare reacties niet mogelijk zijn. Er is geen aanwijzing dat het uitschakelen van reacties een drempel vormt om contact op te nemen. Wel blijft het een aandachtspunt dat discussies zich deels kunnen verplaatsen naar externe groepen of platforms waar de gemeente minder zicht en invloed op heeft. Structurele monitoring hiervan blijft noodzakelijk.

### *Verschuiving naar andere platforms*

Een mogelijke kanttekening bij de pilot was dat interactie zich zou verplaatsen naar andere sociale media profielen van de gemeente.

Gedurende de pilotperiode is geen sterke aanwijzing gevonden voor een ongewenste verschuiving. Negatieve interacties hebben zich niet verplaatst naar andere kanalen. Wel blijft dit een aspect om te blijven volgen.

### *Webcare en organisatorische impact*

De pilot heeft een duidelijke impact gehad op de inzet van webcare. In de periode vóór de pilot werd gemiddeld circa 10 uur per week besteed aan het monitoren en beantwoorden van reacties op Facebook. Tijdens de pilot is dit afgenomen naar ongeveer 3 uur per week.

De aard van het werk is daarbij veranderd. Waar voorheen veel tijd ging naar het modereren van openbare discussies en het reageren op berichten met beperkte inhoudelijke waarde, lag de focus tijdens de pilot op het beantwoorden van concrete vragen via DM en andere kanalen.

Dit sluit beter aan bij de rol van de gemeente als dienstverlener. Tegelijkertijd blijft dit vragen om een goede inrichting van webcare, heldere werkafspraken en voldoende capaciteit bij het KCC en het communicatieteam.

### *Reflectie op kanttekeningen*

De vooraf benoemde kanttekeningen zijn gedurende de pilotperiode behapbaar en beheersbaar gebleken.

Aanvullend op de getoetste kanttekeningen, hebben we ook een enquête uitgezet (bijlage 1) om te peilen hoe inwoners en volgers van onze Facebookpagina tegen de pilot aankijken om zo nog een nadere duiding te krijgen op de kanttekeningen.

Het risico dat de gemeente als minder toegankelijk wordt ervaren, komt duidelijk naar voren. Hoewel een meerderheid aangeeft dat de bereikbaarheid gelijk is gebleven (58%), ervaart een aanzienlijke groep (42%) de gemeente als minder bereikbaar. Daarnaast geeft 58% van de respondenten aan het gemist te hebben dat zij geen openbare reactie konden plaatsen.

Daarnaast heeft het uitschakelen van reacties invloed gehad op het sentiment richting de gemeente: 58% geeft aan een negatiever beeld te hebben gekregen, tegenover slechts 12,5% waarbij het beeld positiever is geworden.

Tegelijkertijd laat de enquête ook nuance zien. Het merendeel van de respondenten reageert normaal gesproken zelf nauwelijks op berichten (70,5% plaatst zelden een reactie).

Op basis daarvan kunnen we voorzichtig duiden dat het mensen meer om het principe gaat van de mogelijkheid om te kunnen reageren dan het daadwerkelijk er zelf gebruik van willen en kunnen maken.

Een brede verplaatsing van negatieve reacties naar andere kanalen is niet zichtbaar in de resultaten. De meeste respondenten (71,4%) hebben geen alternatief contact gezocht. Wel heeft een kleinere groep gebruikgemaakt van andere kanalen, wat wijst op enige verschuiving in contactgedrag.

### 3. Aanvullende aandachtspunten en strategische reflectie

De enquête biedt waardevolle inzichten, maar vraagt ook om een zorgvuldige duiding. Met 112 respondenten op een totaal van circa 6.600 Facebookvolgelingen en een inwoneraantal van ongeveer 33.000, is de uitkomst niet zonder meer representatief voor alle inwoners. De resultaten kunnen daarom het best worden gezien als een 'thermometer': een indicatie van hoe een (betrokken) deel van de denkt over het onderwerp.

Tegelijkertijd komt uit de resultaten wel een duidelijke behoefte naar voren. Inwoners geven aan waarde te hechten aan de mogelijkheid om vragen te stellen, opmerkingen te maken en hun mening te delen. Dat geldt ook voor inwoners die zelf minder actief reageren, maar het belangrijk vinden dat deze mogelijkheid bestaat. Dit onderstreept het belang van zichtbare en laagdrempelige interactie tussen gemeente en inwoners.

Dit vraagt intern om blijvend bewustzijn op het openstaan voor contact en signalen vanuit de samenleving. Daarbij kan ook worden gekeken naar alternatieve vormen van interactie en/of andere laagdrempelige contactmogelijkheden. Daarnaast kan gedacht worden aan meer gerichte en actieve momenten van interactie, zoals het periodiek organiseren van een online vragenmoment of het expliciet uitnodigen van inwoners om vragen te stellen of mee te denken. Het is daarbij belangrijk om uit te dragen dat de gemeente juist geïnteresseerd is in kritische vragen en betrokken inwoners.

Op dit vlak sluiten de inzichten uit de pilot aan bij de koers die is ingezet met de visie Samen verder, waarin samenwerking en betrokkenheid centraal staan. De pilot laat zien dat er onder inwoners daadwerkelijk behoefte is aan deze vorm van interactie en participatie.

Ook hier geldt dat voorzichtigheid in de interpretatie nodig blijft. De uitkomsten laten trends en signalen zien, maar geven geen volledig en sluitend beeld van alle inwoners. Dit pleit ervoor om de ontwikkelingen over een langere periode te volgen.

#### *Facebook als overheidskanaal*

De pilot roept daarnaast een meer fundamentele vraag op over de inzet van sociale media, en Facebook in het bijzonder, als communicatiekanaal van de gemeente.

Facebook en Instagram (Meta) vormen momenteel een belangrijk aanvullend kanaal naast onder andere de gemeentelijke website, gemeentewijzer, nieuwsbrieven en offlinecommunicatie.

Tegelijkertijd zijn er risico's verbonden aan het gebruik van deze platformen. De werking van algoritmes bepaalt in hoge mate welke informatie zichtbaar is voor inwoners. Daarnaast zijn er bredere zorgen rondom privacy, betrouwbaarheid en de rol van sociale media bij de verspreiding van desinformatie.

Dit leidt tot een strategische afweging: in hoeverre willen en moeten wij als gemeente afhankelijk zijn van commerciële platformen om inwoners te bereiken? De inzet van sociale media vraagt immers niet alleen om inhoudelijke keuzes, maar ook om structurele inzet van capaciteit, met name op het gebied van webcare en monitoring.

De pilot laat zien dat actieve en kwalitatieve webcare essentieel is voor een verantwoorde inzet van sociale media. Daarbij gaat het niet alleen om het monitoren van eigen kanalen, maar ook om het volgen van gesprekken op andere pagina's en platforms waar de gemeente onderwerp van gesprek is. Dit vraagt om structurele inzet van meerdere medewerkers, duidelijke afspraken en een goede organisatorische inrichting.

Tegelijkertijd biedt dit een kans om breder te kijken naar de kanaalstrategie van de gemeente. Daarbij kan worden overwogen of doelgroepen ook (of beter) bereikt kunnen worden via andere kanalen, zoals de website, directe communicatie, nieuwsbrieven of nieuwe vormen van digitale dienstverlening, zoals liveblogs of een beveiligde app-omgeving. Met name in situaties zoals crises of calamiteiten is het van belang dat de gemeente kan vertrouwen op kanalen waar zij zelf regie op heeft. Deze bredere afweging maakt onderdeel uit van de verdere doorontwikkeling van het socialmediabeleid en de communicatiestrategie.

### *Gevolgen voor webcare en organisatie*

De keuze voor al dan niet voortzetten van de pilot of het definitief afsluiten van de mogelijkheid om openbaar te reageren op bericht op Facebook, heeft directe gevolgen voor de organisatie van webcare.

Op dit moment is webcare binnen de gemeente belegd bij één medewerker. Dit maakt de huidige situatie kwetsbaar: er is beperkte capaciteit, geen structurele achtervang en weinig ruimte om adequaat te reageren bij piekbelasting of gevoelige onderwerpen.

Wanneer wordt gekozen om reacties onder berichten gesloten te houden, blijft de directe werkdruk voor webcare te overzien, omdat er minder publieke reacties zijn die gemonitord en beantwoord moeten worden.

Wanneer reacties (deels) worden opengezet zal dit veranderen. De verachting is niet dat na de pilot het aantal reacties minder zal zijn dan voorheen en ook niet dat de toon van de berichten sterk gematigd zal zijn. Als gemeente willen we wel een veilige omgeving blijven bieden. Dat vraagt opnieuw om intensieve moderatie en begeleiding. Voor webcare betekent dit een intensivering van het werk, variërend van het beantwoorden van vragen tot het volgen en zo nodig bijsturen van gesprekken.

In de huidige inrichting zal dit een groot risico vormen. De capaciteit en ervaring zijn beperkt, waardoor de kans bestaat dat reacties later worden opgepakt, moderatie niet altijd consistent is of signalen worden gemist. Tegelijkertijd is niet met zekerheid vast te stellen in hoeverre deze risico's zich daadwerkelijk zullen voordoen.

De uitkomsten van de enquête wijzen op een spanningsveld: inwoners willen enerzijds de mogelijkheid behouden om te reageren, maar stellen ook eisen aan de kwaliteit van de interactie. Dit betekent dat de keuze om reacties (deels) open te stellen niet op zichzelf staat, maar samenhangt met de vraag in hoeverre de organisatie is ingericht om deze interactie goed te begeleiden.

Een middenweg waarbij reacties in principe mogelijk zijn, maar bij specifieke onderwerpen worden beperkt of intensiever gemodereerd, lijkt het beste aan te sluiten bij de gesignaleerde behoeften. Ook in dat scenario blijft versterking van webcare een belangrijk aandachtspunt, bijvoorbeeld in de vorm van extra capaciteit, duidelijke richtlijnen en verdere ontwikkeling van vaardigheden.

Samenvattend kan worden gesteld dat zowel het openstellen als het gesloten houden van reacties gevolgen heeft voor webcare. De uiteindelijke keuze is daarmee niet alleen een communicatievraagstuk, maar ook een organisatorische afweging waarbij capaciteit, kwaliteit en gewenste mate van interactie met elkaar in balans moeten worden gebracht.

### 3. Conclusie

Op basis van de evaluatie en de enquête kan worden geconcludeerd dat de pilot waardevolle inzichten heeft opgeleverd. Met het uitschakelen van de mogelijkheid om openbaar te reageren is het doel van een veilige online omgeving op onze Facebookpagina bereikt, maar er blijven enkele kanttekeningen overeind staan.

De kwantitatieve analyse laat zien dat er geen sprake is van een daling in bereik van de geplaatste berichten en dat de bereikbaarheid via privéberichten niet is afgenomen. Tegelijkertijd kan op basis van deze cijfers geen causaal verband worden vastgesteld: het blijft onduidelijk hoe deze ontwikkelingen zich zouden hebben voorgedaan zonder de maatregel.

De enquête, hoewel beperkt representatief, geeft daarnaast belangrijke signalen af. Hieruit blijkt dat inwoners waarde hechten aan de mogelijkheid om publiek te reageren en dat het uitschakelen van reacties door een groot deel als negatief wordt ervaren. Tegelijkertijd is er begrip voor het tegengaan van ongewenst gedrag en verharde discussies.

### 4. Advies

Gelet op de uitkomsten ligt een gefaseerde vervolgstراتيجية het meest voor de hand. Daarbij wordt geadviseerd om:

#### *1. De pilot te verlengen met zes maanden*

Om ontwikkelingen over een langere periode te kunnen volgen en effecten betrouwbaarder te duiden. Dit biedt ook ruimte om seizoensinvloeden en incidentele pieken beter te onderscheiden van structurele trends.

#### *2. Kiezen voor meer interactie mogelijkheden op Facebook*

Waar mogelijk zoeken wij op sociale media meer gericht de interactie op. Niet door het openstellen van de reactiemogelijkheid, maar wel door mensen gericht te vragen om een bijdrage op onderwerpen en daar vervolgens ook op terug te koppelen. Hiermee willen we blijven uitdragen dat de gemeente openstaat voor vragen, signalen en kritisch meedenken.

#### *5. Herzien kanalenstrategie*

Gebruik de verlenging van de pilot om ook strategisch te reflecteren op de rol van Facebook (en andere sociale media) als overheidskanaal, in relatie tot kanalen waar de gemeente zelf meer regie op heeft. Daarbij is het een goed moment om de gehele kanalenstrategie onder de loep te nemen en te kijken waar deze aangescherpt en aangevuld kan en moet worden, gezien de vele ontwikkelingen in het communicatielandschap. Denk bijvoorbeeld aan het onderzoeken van de mogelijkheid om kanalen als WhatsApp en een digitale nieuwsbrief te gebruiken voor het delen van informatie, maar ook te kijken naar laagdrempeligere mogelijkheden voor interactie.

## Bijlage 1 - Enquête onder inwoners

Om inzicht te krijgen in de ervaringen en voorkeuren van inwoners is een korte online vragenlijst uitgezet. Gedurende een week konden mensen hierop reageren. De enquête is aangekondigd op Facebook, maar ook in de Gemeentewijzer en op epe.nl. In totaal hebben 112 respondenten deelgenomen, waarvan 94,6% aangeeft inwoner te zijn van de gemeente Epe.

Vanwege de gekozen laagdrempelige onderzoeksmethode (vragenlijst via Microsoft Forms) is niet inzichtelijk of alle ingezonden reactie ook daadwerkelijk van inwoners uit Epe zijn en of alle respondenten ook allemaal andere individuen zijn. Het kan mogelijk zijn dat mensen de vragen bijvoorbeeld meerdere keren hebben ingevuld. Daarmee kunnen we de uitkomsten niet al representatief beschouwen. Daarom zien we de reacties op de gestelde vragen meer ondersteunend aan het beeld dat we zelf op basis van harde cijfers hebben opgehaald. Het geeft iets meer nadere duiding en laat zien hoe een beperkte groep mensen over dit onderwerp denkt.

### 1. Volgt u zelf de Facebookgroep van Gemeente Epe?

#### Resultaat:

- Ja: 110 (98,2%)
- Nee: 2 (1,8%)

#### Duiding:

- De resultaten komen vrijwel volledig van actieve volgers.
- 

### 2. In hoeverre heeft u zelf last ondervonden van haatdragende, opruiende of beledigende reacties onder onze Facebook-berichten?

#### Resultaat:

- Geen/neutraal: 68 (60,7%)
- Enige mate: 21 (18,8%)
- Grote mate: 23 (20,5%)

#### Duiding:

- Een meerderheid ervaart weinig tot geen last.
  - Tegelijk ervaart bijna 40% wel degelijk hinder, waarvan een aanzienlijke groep zelfs in grote mate.
- 

### 3. Hoe heeft u het ervaren dat reacties onder onze Facebook-berichten tijdelijk waren uitgeschakeld?

#### Resultaat:

- Negatief: 68 (60,7%)
- Positief: 32 (28,6%)
- Neutraal: 12 (10,7%)

#### Duiding:

- Het uitschakelen van reacties wordt overwegend negatief beoordeeld.
  - Wel is er een substantiële minderheid die dit juist positief ervaart.
- 

### 4. Hoe vaak reageerde u voor de proef op onze Facebook-berichten met een emoticon?

#### Resultaat:

- (Bijna) nooit: 64 (57,1%)
- Maandelijks: 32 (28,6%)
- Wekelijks: 14 (12,5%)
- Dagelijks: 2 (1,8%)

#### Duiding:

- De meeste inwoners reageren nauwelijks actief, ook niet met eenvoudige interacties zoals emoticons.

---

**5. Hoe vaak reageerde u voor de proef op onze Facebook-berichten met een openbare reactie?**

**Resultaat:**

- (Bijna) nooit: 79 (70,5%)
- Maandelijks: 24 (21,4%)
- Wekelijks: 9 (8,0%)
- Dagelijks: 0 (0%)

**Duiding:**

- Actief reageren in tekstvorm gebeurt door een kleine minderheid.
  - De meerderheid is passieve volger.
- 

**6. Heeft u het gemist dat u geen openbare reactie kon plaatsen onder Facebook-berichten?**

**Resultaat:**

- Ja: 65 (58,0%)
- Nee: 47 (42,0%)

**Duiding:**

- Meer dan de helft heeft het gemist, ondanks dat velen normaal weinig reageren.
  - Reactiemogelijkheid wordt dus wel als belangrijk ervaren.
- 

**7. Heeft het uitzetten van reacties invloed gehad op uw beeld van de gemeente?**

**Resultaat:**

- Negatiever: 65 (58,0%)
- Geen verschil: 33 (29,5%)
- Positiever: 14 (12,5%)

**Duiding:**

- Het uitzetten van reacties heeft voor veel inwoners een negatief effect op het imago.
- 

**8. In hoeverre vond u dat de proef effect had op de bereikbaarheid van de gemeente?**

**Resultaat:**

- Hetzelfde: 65 (58,0%)
- Minder bereikbaar: 47 (42,0%)
- Beter bereikbaar: 0 (0%)

**Duiding:**

- Voor een meerderheid verandert er weinig, maar een grote minderheid ervaart verminderde bereikbaarheid.
- 

**9. Hoe belangrijk vindt u het dat inwoners een openbare reactie te kunnen plaatsen op Facebook-berichten van de gemeente?**

**Resultaat:**

- Belangrijk: 71 (63,4%)
- Onbelangrijk: 33 (29,5%)
- Neutraal: 8 (7,1%)

**Duiding:**

- Voor een duidelijke meerderheid is het belangrijk om te kunnen reageren.
- 

**10. Wat vindt u er van als we de reactiemogelijkheid onder onze Facebook-berichten voortaan uitzetten?**

**Resultaat:**

- Altijd openstellen: 60 (53,6%)
- Alleen soms uitzetten: 21 (18,8%)
- Prima zo laten (uitgezet): 28 (25,0%)
- Het maakt me niet uit: 3 (2,7%)

**Duiding:**

- De meeste inwoners willen dat reacties (meestal) mogelijk blijven.
  - Volledig uitzetten heeft beperkte steun.
- 

**11. Heeft u sinds 1 januari 2026 op een andere manier met ons contact opgenomen omdat reageren onder onze berichten niet mogelijk was?****Resultaat (samengevat):**

- Nee: 80 (71,4%)
- Ja (totaal): 32 (28,6%), verspreid over diverse kanalen

**Duiding:**

- De meeste inwoners hebben geen alternatief contact gezocht.
  - Wel heeft een relevante minderheid andere kanalen gebruikt, wat duidt op een verschuiving in contactgedrag.
- 

**12. Bent u een inwoner van de gemeente Epe?****Resultaat:**

- Ja: 106 (94,6%)
- Nee: 6 (5,4%)

**Duiding:**

- De steekproef bestaat vrijwel volledig uit inwoners en is daarmee sterk lokaal representatief.