voorstel

Zwolle

Raadsplein besluitvormend

Datum 23 april 2018

onderwerp	Communicatieonderzoek
portefeuillehouder	Henk Jan Meijer
informant	Meer, Bonnie van der (2359)
medeopstellers	
afdeling	Communicatie
bijlagen	Voorstel: Informatienota Communicatieonderzoek Bijlage: rapport communicatieonderzoek

Voorgesteld besluit raad

Kennis te nemen van de uitkomsten van het communicatieonderzoek

voorstel

Zwolle

Informatienota voor de raad

Datum 13 maart 2018

Onderwerp	Communicatieonderzoek
Versienummer	V1.0

Portefeuillehouder Henk Jan Meijer

Informant B. van der Meer
Afdeling Communicatie / AF
Telefoon 038 498 2359
Email B.van.der.Meer@zwolle.nl

Bijlagen 1: rapport communicatieonderzoek

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

1: kennis nemen van de uitkomsten van het communicatieonderzoek

Datum 13 maart 2018

Toelichting op het voorstel

Inleiding
Eind 2017 is het tweejaarlijks communicatieonderzoek uitgevoerd. Het doel van dit communicatieonderzoek is om de ontwikkelingen in het gebruik van communicatiemiddelen van de gemeente in beeld te brengen en de behoefte van inwoners inzichtelijk te maken.

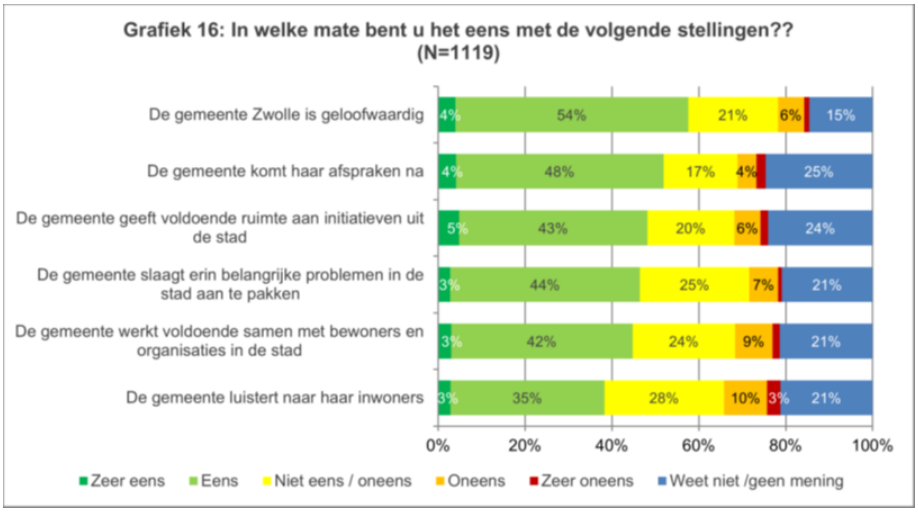
Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van het burgerpanel en daarnaast is er ook een steekproef uit de BRP gedaan. In totaal zijn er 5416 mensen benaderd om mee te doen aan het onderzoek, daarvan hebben 1137 (21 procent) inwoners gehoor gegeven. Het onderzoek is daarmee representatief.
De vragenlijst voor dit onderzoek is voor het overgrote deel gelijk dan die van voorgaande jaren. Dit om de resultaten goed met elkaar te kunnen vergelijken.

Kernboodschap
Een aantal bevindingen:

- Net als in 2015 worden de huis-aan-huisbladen worden door het merendeel van respondenten als voornaamste bron genoemd om informatie van de gemeente tot zich te nemen (57%). De website is met 56% een goede tweede. De Stentor staat op de vierde plek, met 35%.
- Er is een duidelijk verschil in de gebruikte informatiebronnen naar leeftijd: naarmate men jonger is, maakt men meer gebruik van online bronnen. Vooral 65-plusser gebruiken ‘traditionele’ analoge informatiebronnen
- Als het gaat om actueel nieuws over de gemeente Zwolle zijn wederom de huis-aan-huisbladen koploper (46%) , de Stentor staat op een tweede plek (31%), en sociale media (24%) is voor van de respondenten de vindplaats voor actueel nieuws.
- Ten opzichte van 2015 worden de website, sociale media en brieven meer gebruikt als informatiebron voor informatie van de gemeente.
- Van de inwoners zegt 60 procent gebruik te maken van digitale media. . Digitale media wordt in 2017 door meer inwoners gezien (50%) als geschikt medium voor interactief contact met de gemeente dan in 2015 (31%).Facebook wordt het meest gekozen als gewenst sociaal medium om met de gemeente in contact te komen
- Sociale media worden ook vaker dan voorheen als ‘meest gebruikte informatiebron’ benoemd.
- De gemeentepagina @Zwolle leest 63% van de Zwollenaren wel eens. De herkenbaarheid als informatie van gemeente Zwolle en het taalgebruik zijn het meest naar tevredenheid.
- De (digitale) raadswijzer lijkt in vergelijking met 2015 nu door iets meer inwoners te worden gelezen.
- 78 Procent van de inwoners bezoekt de website wel eens. Ten opzichte van het vorige onderzoek is dit toegenomen (65%). Dit geldt voor alle leeftijdsgroepen, dus ook voor de ouderen.
- De algemene beoordeling van de gemeente is positiever dan in 2015: het gemiddelde rapportcijfer is gestegen van een 6,8 naar een 7,0.

Imago
Nieuw in dit onderzoek zijn zes stellingen over de gemeente Zwolle die meer over het imago van de gemeente gaan (pagina 19) . De uitkomst hiervan is dus nog niet te vergelijken met het onderzoek van twee jaar geleden.

De stellingen hebben betrekking op geloofwaardigheid, het aanpakken van problemen en het nakomen van afspraken. Het imago van gemeente Zwolle is redelijk gunstig. De meeste inwoners die hierover een mening hebben, zijn positief of neutraal. In onderstaande tabel de uitkomst op deze vragen:



Consequenties
n.v.t.

Communicatie
De communicatieadviseurs betrekken het rapport in hun advisering ovor de inzet van communicatiemiddelen. De uitkomsten worden daarnaast in de interne organisatie gedeeld.

Vervolg
De resultaten van het onderzoek worden meegenomen in het beleidsplan van de afdeling Communicatie.

Openbaarheid
ja

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

de heer drs. H.J. Meijer, burgemeester

mevrouw mr. I. Geveke, secretaris

Jaargang	2018
Kenmerk	44684
Onderwerp	Communicatieonderzoek

De raad van de gemeente Zwolle;

Gelezen het voorstel van burgemeesters en wethouders, d.d. 20-03-2018

besluit:

Aldus besloten in de openbare vergadering van 23 april 2018,

de voorzitter,

de griffier,