



contact

Zwolle

Communicatieonderzoek 2017
Onderzoeksrapport

Onderzoek & Informatie

Telefoon 14 038
postbus@zwolle.nl

Communicatie-onderzoek

Gemeente Zwolle

Januari 2018

Datum 29 januari 2018
Titel Communicatie-onderzoek

Inhoud

	Samenvatting	3
	Inleiding	5
1	Communicatiemiddelen	6
1.1	Bronnen voor informatie van gemeente Zwolle	6
1.2	Bronnen voor actueel nieuws over gemeente Zwolle	7
2	Digitale raadswijzer	9
2.1	Lezen van digitale raadswijzer	9
2.2	Beoordeling digitale raadswijzer	9
3	@Zwolle	10
3.1	Lezen van @Zwolle	10
3.2	Beoordeling @Zwolle	10
4	Website	11
4.1	Bezoek website gemeente Zwolle	11
4.2	Informatiebehoefte via website	12
4.3	Informatiebehoefte via app	12
5	Sociale media	14
5.1	Algemeen	14
5.2	Twitter	15
5.3	Facebook	15
5.4	WhatsApp	16
6	Digitale nieuwsbrieven	17
6.1	Abonnementen	17
6.2	Beoordeling digitale nieuwsbrieven	17
7	Algemeen	19
7.1	Beoordeling Gemeente Zwolle	19
7.2	Beoordeling communicatie	20
7.3	Tips voor de communicatie van de gemeente	21
8	Verschillen met vorige metingen	23

Samenvatting

Inleiding

De afdeling Communicatie van gemeente Zwolle laat sinds 2007 tweejaarlijks een communicatieonderzoek uitvoeren onder Zwolse inwoners van 18 jaar en ouder. In 2017 is dit wederom gebeurd, om ontwikkelingen in beeld te brengen en de behoeften van inwoners inzichtelijk te maken.

Het onderzoek is in oktober 2017 online en schriftelijk uitgevoerd onder (een deel van) het Zwols Burgerpanel en een steekproef uit de Basisregistratie Personen. In 2017 hebben in totaal 1137 inwoners van 18 jaar en ouder aan het onderzoek meegewerkt.

Resultaten

De uitkomsten van het onderzoek zijn hieronder per onderwerp kort samengevat.

Communicatiemiddelen

De inwoners gebruiken voor het verkrijgen van algemene informatie of actueel nieuws van de gemeente vooral huis-aan-huisbladen. Verder gebruikt men voornamelijk ook de website (zwolle.nl) voor algemene informatie en de Stentor en sociale media voor actueel nieuws.

Digitale Raadswijzer

Van de inwoners leest 13% de digitale Raadswijzer wel eens, voornamelijk 'soms'. Voor deze inwoners is de digitale Raadswijzer grotendeels naar tevredenheid, vooral wat betreft taalgebruik, leesbaarheid en herkenbaarheid.

@Zwolle

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.

Website

Meer dan driekwart van de inwoners (78%) bezoekt de website van gemeente Zwolle wel eens. Dat doet men het meest om informatie te verkrijgen met betrekking tot de dienstverlening. Inwoners van 65 jaar en ouder maken in mindere mate gebruik van de website (54%).

Sociale media

Het gebruik van sociale media is onder jongeren (tot 34 jaar) beduidend groter dan onder ouderen (65+): 83% ten opzichte van 29%. De helft van de gebruikers van sociale media ziet dit als een manier om met de gemeente in contact te komen, waarbij Facebook de voorkeur heeft (en ook meer gebruikt wordt) boven Twitter en WhatsApp.

Datum	29 januari 2018
Titel	Communicatie-onderzoek

Digitale nieuwsbrieven

Van de inwoners zegt 5% geabonneerd te zijn op een digitale nieuwsbrief van gemeente Zwolle. Van de andere inwoners weet bijna de helft niet van het bestaan van de digitale nieuwsbrief.

Algemeen

Het imago van gemeente Zwolle als het gaat om geloofwaardigheid, aanpakken van problemen, samenwerking en dergelijk is redelijk gunstig. De meeste inwoners die hierover een mening hebben, zijn positief of neutraal.

Negen van de tien inwoners beoordelen de communicatie van de gemeente met minimaal een voldoende (rapportcijfer). Het gemiddelde cijfer is een 7,0.

Inleiding

Sinds 2007 laat de afdeling Communicatie tweejaarlijks een communicatieonderzoek uitvoeren. In 2017 is dit wederom gebeurd, om ontwikkelingen in beeld te brengen en de behoeften van inwoners inzichtelijk te maken.

Het onderzoek is uitgevoerd onder inwoners van gemeente Zwolle van 18 jaar en ouder. Evenals bij de vorige communicatieonderzoeken hebben we gebruikgemaakt van het Zwols burgerpanel. Uit dit panel is een aselechte steekproef van ongeveer 3000 panelleden getrokken. Het burgerpanel bestaat uit inwoners die bereid zijn meerdere keren per jaar mee te werken aan onderzoek van de gemeente. Het betreft voornamelijk inwoners die *online* willen meedoen aan onderzoek; zij hebben per e-mail een uitnodiging ontvangen om aan het onderzoek mee te doen. Ongeveer 500 panelleden willen uitsluitend schriftelijk meewerken. Deze inwoners zijn ook in het onderzoek betrokken; zij hebben een brief met een schriftelijke vragenlijst en retourenvelop ontvangen. Verder hebben we dit jaar ook 1.500 willekeurige inwoners (van 18 jaar en ouder) van gemeente Zwolle aangeschreven; hiertoe hebben we een aselechte steekproef getrokken uit het BRP. Deze inwoners hebben een brief ontvangen, waarin hen is gevraagd een vragenlijst op internet in te vullen.

De onderwerpen die in het onderzoek van 2017 aan de orde zijn gekomen, zijn deels dezelfde als die in het onderzoek van 2015, zodat de ontwikkeling zichtbaar kan worden gemaakt. Deels zijn ook andere vragen of onderwerpen in de vragenlijst opgenomen. Het onderzoek heeft plaatsgevonden in oktober 2017.

Respons

In totaal hebben 1137 inwoners de vragenlijst ingevuld, wat neerkomt op een gemiddelde respons van 21%.

Tabel 1: Overzicht respons

	<i>steekproef</i>	<i>respons in aantal</i>	<i>respons in %</i>
Online panel	3566	791	22%
Online BRP	1500	162	11%
Schriftelijk	350	184	53%
Totaal	5416	1137	21%

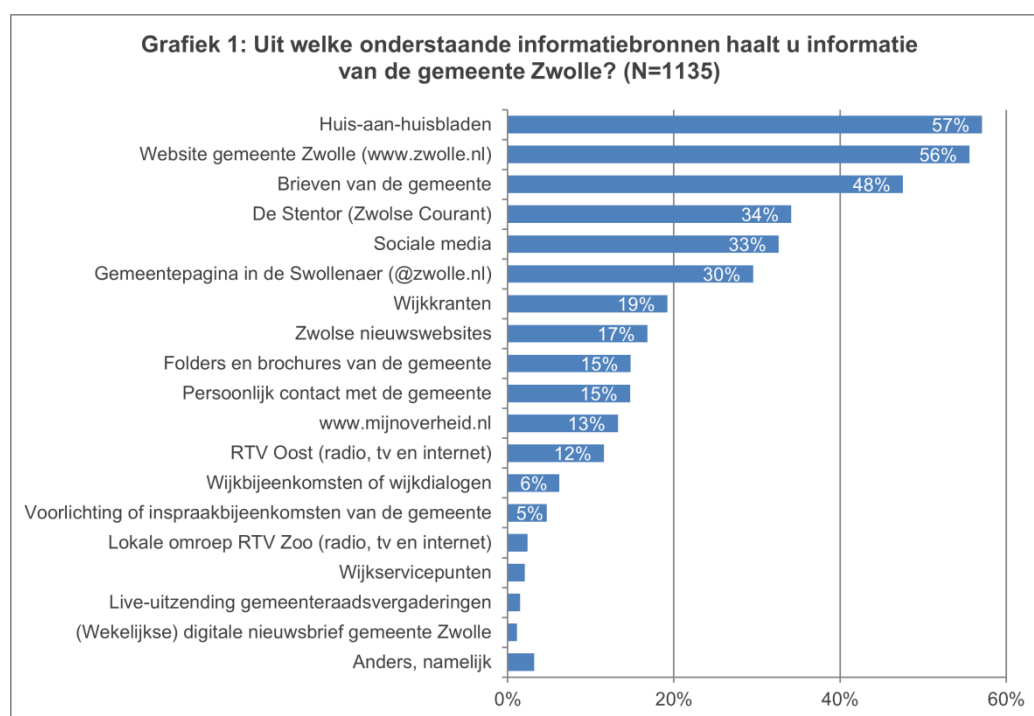
De verdeling van de responsgroep naar leeftijd, geslacht en wijk is vergeleken met de werkelijke populatie. Vanwege een verschil tussen de verdelingen, is een weging toegepast om de steekproef naar de betreffende kenmerken evenredig te maken aan de werkelijke populatie. Hierdoor kunnen op basis van onderzoeksresultaten representatieve uitspraken worden gedaan over gedrag, behoeften en meningen van de Zwolse inwoners.

1 Communicatiemiddelen

1.1 Bronnen voor informatie van gemeente Zwolle

Van een groot aantal informatiebronnen hebben de inwoners kunnen aangeven of zij deze wel eens gebruiken om informatie te verkrijgen van de gemeente Zwolle. De inwoners van Zwolle gebruiken hiervoor voornamelijk huis-aan-huisbladen (57%), de website van de gemeente (56%) en brieven van de gemeente (48%). De Stentor, sociale media en de gemeentepagina in de Swollenaar worden alle door ongeveer een derde van de inwoners gebruikt. Andere kanalen zijn voor minder dan een vijfde van de Zwollenaren een informatiebron.

We zien een duidelijk verschil in gebruikte informatiebronnen naar leeftijd: naarmate men jonger is, maakt men meer gebruik van online bronnen. Vooral 65-plussers gebruiken voornamelijk 'traditionele' analoge informatiebronnen.



Op de vraag van welke van de hiervoor genoemde bronnen men het meest gebruikt voor informatie van de gemeente Zwolle, zijn huis-aan-huisbladen en de website van de gemeente ook het meest genoemd, sociale media staan op de derde plaats. De huis-aan-huisbladen staan bij inwoners jonger dan 50 jaar op de derde plaats; zij gebruiken online bronnen het meest (sociale media en website gemeente Zwolle). Verder valt op dat een kwart van de inwoners van 65 jaar en ouder De Stentor het meest gebruikt.

<i>Tabel 2: Meest gebruikte informatiebronnen voor informatie van gemeente Zwolle</i>	%
Huis-aan-huisbladen (bijv. Peperbus, Swollenaer)	24%
Website gemeente Zwolle (www.zwolle.nl)	23%
Sociale media	18%
De Stentor (Zwolse Courant)	13%
Brieven van de gemeente	7%
Gemeentepagina in de Swollenaer (@zwolle.nl)	6%
Zwolse nieuwswebsites	4%
Persoonlijk contact met de gemeente	2%
Wijkkranten	1%
www.mijnoverheid.nl	1%
Anders	3%

1.2

Bronnen voor actueel nieuws over gemeente Zwolle

Als het gaat om het verkrijgen van actueel nieuws over de gemeente Zwolle, zijn wederom huis-aan-huisbladen de meest gebruikte bron. Dagblad de Stentor volgt op enige afstand, evenals sociale media. Geen van de bronnen wordt door meer dan de helft van de inwoners gebruikt voor actueel nieuws. We zien hier wederom het verschil tussen jongeren en ouderen: inwoners tot 50 jaar maken beduidend meer gebruik van online middelen voor het verkrijgen van actueel nieuws dan oudere inwoners.



Ook hier is gevraagd welke bron men *het meest* gebruikt voor het verkrijgen van actueel nieuws. De top 3 is gelijk aan hierboven, zij het dat dagblad de Stentor en sociale media door bijna evenveel Zwollenaren het meest worden gebruikt. Huis-aan-huis bladen blijven aan kop. Dat een bron door een inwoner het meest wordt gebruikt, zegt overigens niets over de frequentie van het gebruik; dit hoeft niet dagelijks te zijn.

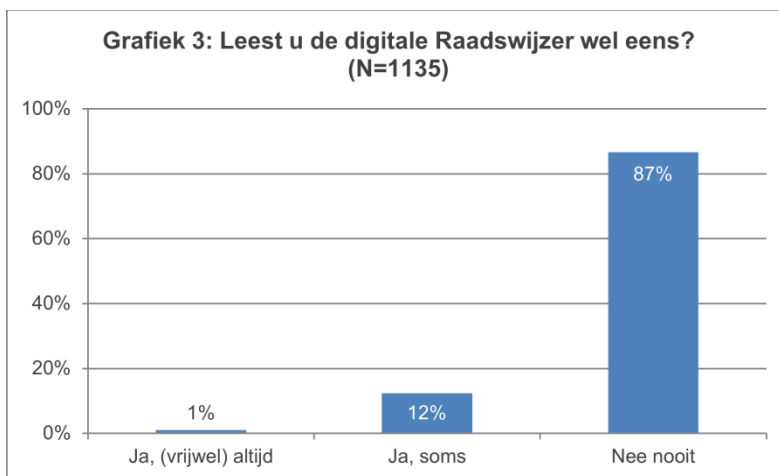
Datum 29 januari 2018
Titel Communicatie-onderzoek

<i>Tabel 3: Meest gebruikte informatiebronnen voor actueel nieuws van gemeente Zwolle</i>	<i>%</i>
Via huis-aan-huis bladen (bijv. Peperbus, Swollenaer)	25%
Via dagblad de Stentor	19%
Via sociale media	18%
Via de website van de gemeente Zwolle (www.zwolle.nl)	7%
Via andere websites	7%
Via de gemeentepagina in de Swollenaer (@zwolle.nl)	6%
RTV Oost (radio, tv en internet)	1%
Ik houd me niet op de hoogte van actueel nieuws van de gemeente Zwolle	12%
Anders	4%

2 Digitale raadswijzer

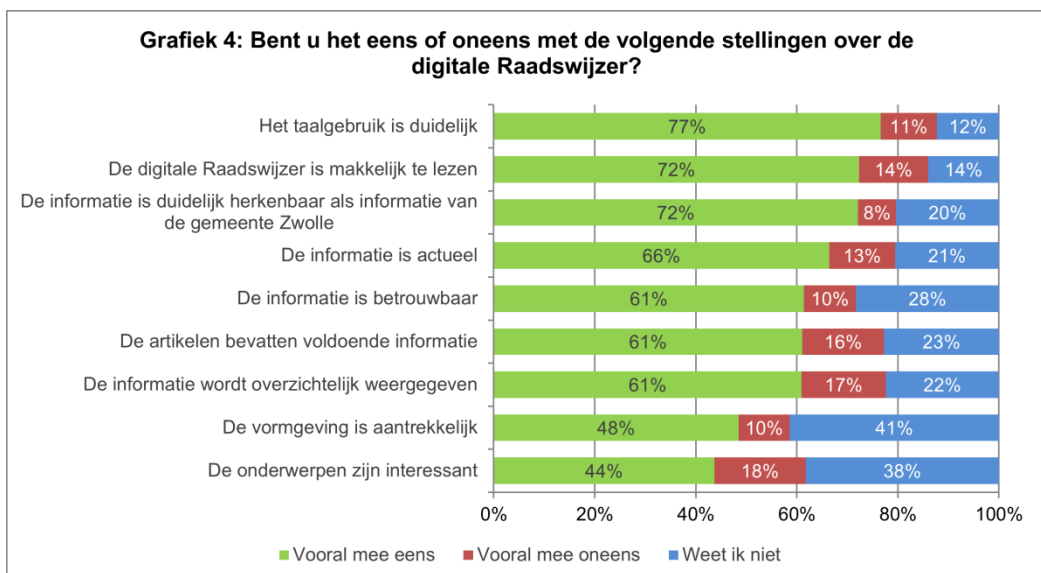
2.1 Lezen van digitale raadswijzer

De raadswijzer komt sinds 2016 niet meer analoog uit via een huis-aan-huisblad, maar digitaal. Deze raadswijzer wordt door 13% van de inwoners wel eens gelezen, waarbij het merendeel deze raadswijzer 'soms' leest.



2.2 Beoordeling digitale raadswijzer

De inwoners die de digitale raadswijzer wel eens lezen, hebben deze via een aantal stellingen beoordeeld. Deze inwoners zijn grotendeels tevreden over de verschillende bevraagde aspecten van de digitale Raadswijzer. Dat het taalgebruik duidelijk is, wordt het meest bevestigd. Ongeveer twee vijfde van de inwoners die de digitale Raadswijzer wel eens lezen, heeft geen mening over de vormgeving en onderwerpen. Dat de onderwerpen interessant zijn, wordt het minst bevestigd en het meest ontkend.



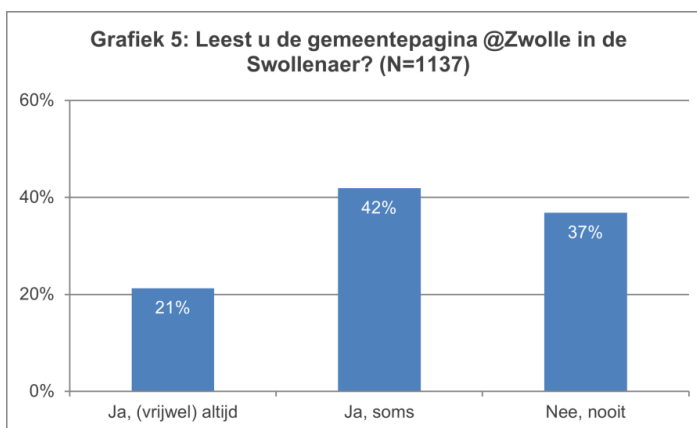
Datum
Titel

29 januari 2018
Communicatie-onderzoek

3 @Zwolle

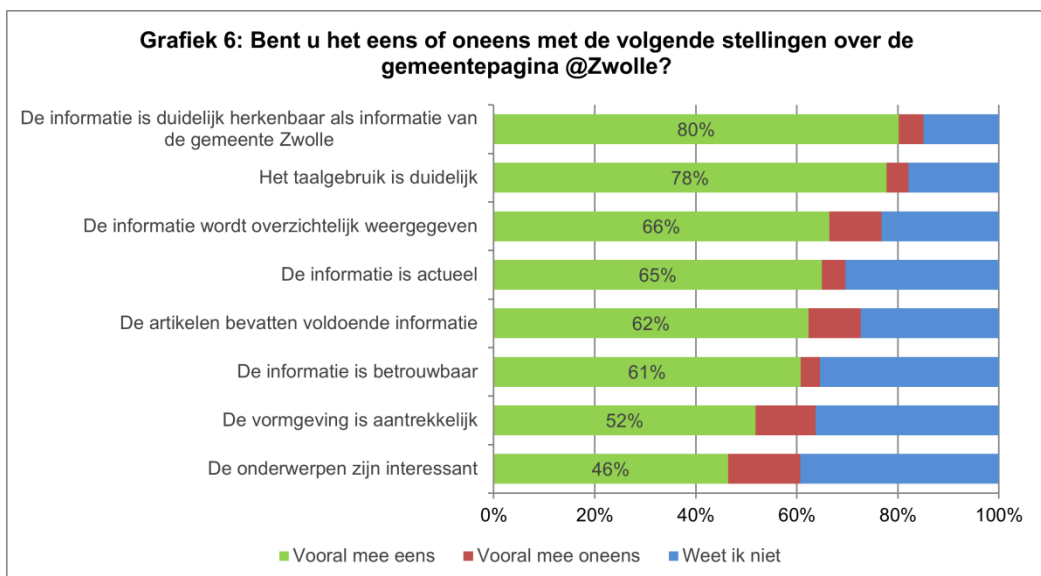
3.1 Lezen van @Zwolle

In weekblad de Swollenaar staat welke week de gemeentepagina @Zwolle, met berichten van gemeente Zwolle. De meeste inwoners lezen deze pagina wel eens: 21% (vrijwel) altijd en 42% soms. Door inwoners van 50 jaar en ouder wordt @Zwolle meer gelezen dan door jongere inwoners.



3.2 Beoordeling @Zwolle

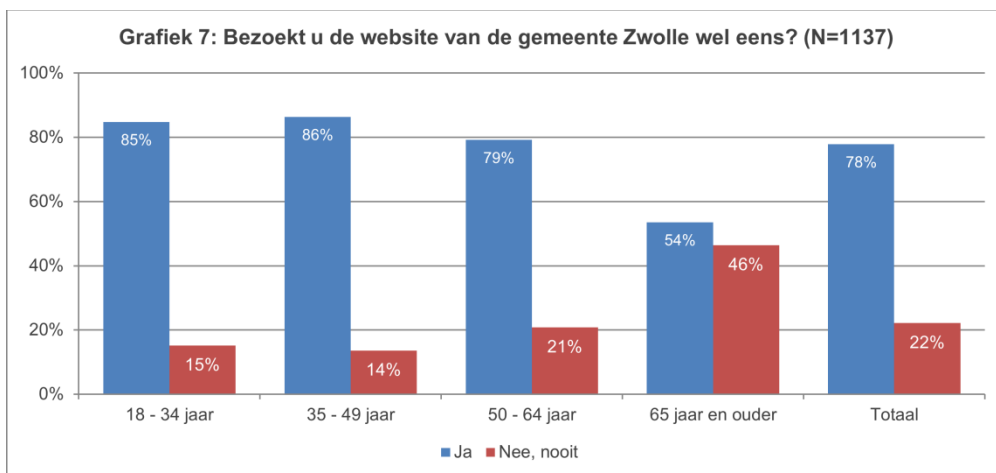
De inwoners die de gemeentepagina @Zwolle wel eens lezen, hebben deze pagina aan de hand van een aantal stellingen beoordeeld. De herkenbaarheid van de informatie als afkomstig van gemeente Zwolle, is groot; 80% vindt de informatie herkenbaar. Het oordeel over het taalgebruik is bij 78% eveneens positief. Voor alle stellingen geldt dat van de inwoners die er een mening over hebben het merendeel positief is over @Zwolle. Dat de vormgeving aantrekkelijk is en de onderwerpen interessant zijn, wordt het minst bevestigd, maar hierover heeft een relatief groot deel geen mening.



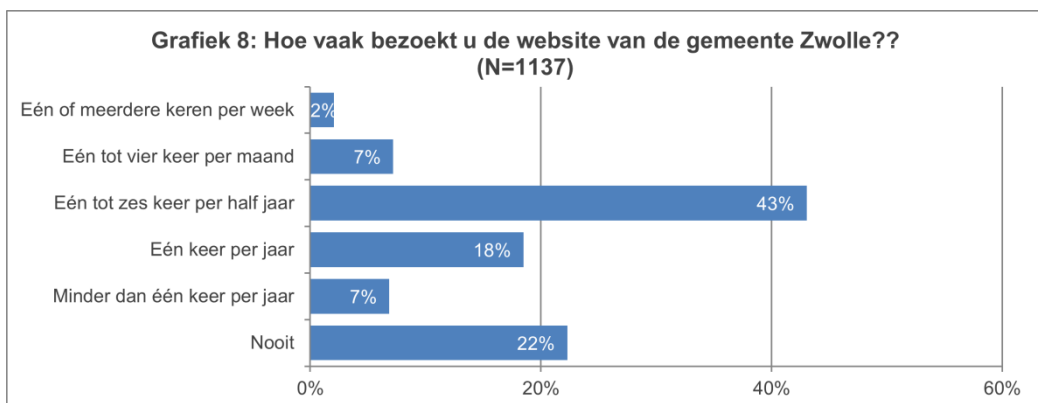
4 Website

4.1 Bezoek website gemeente Zwolle

Ruim driekwart van de inwoners (78%) bezoekt de website van gemeente Zwolle wel eens. De website wordt minder bezocht door 65-plussers: bijna de helft van hen zegt de website nooit te bezoeken (46%).



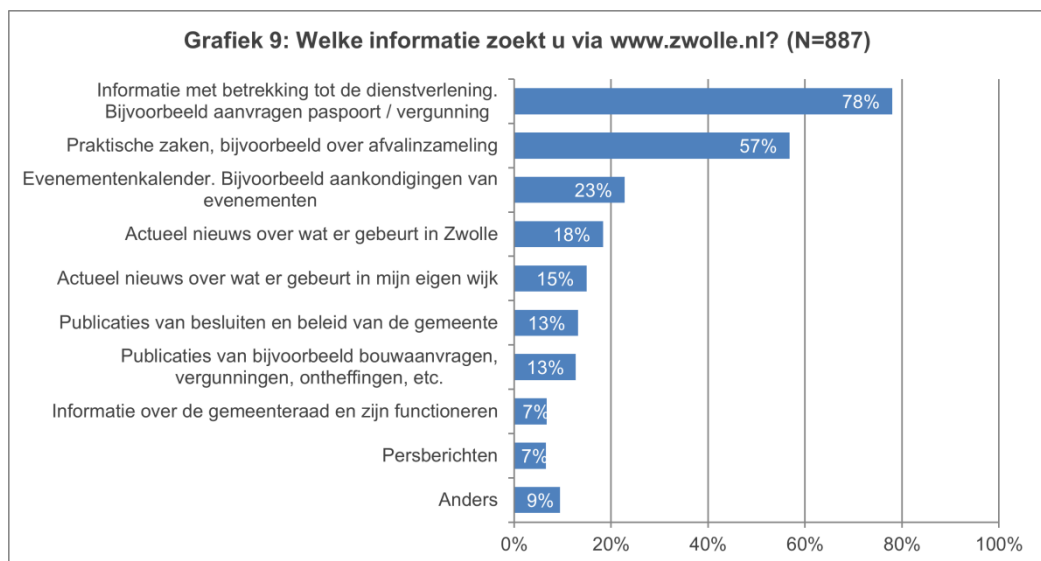
Ongeveer de helft van de inwoners bezoekt de website van gemeente Zwolle minimaal een keer per half jaar. Zeven procent zegt minder dan een keer per jaar de website te bezoeken.



De voornaamste reden waarom sommige inwoners de website nooit raadplegen, is dat zij liever andere bronnen gebruiken. In mindere mate wordt als reden genoemd geen interesse te hebben in informatie van de gemeente Zwolle, geen computer of internet te hebben, of de website (nog) niet nodig te hebben gehad.

4.2 Informatiebehoefte via website

De inwoners die de website wel eens bezoeken, gebruiken deze het meest voor het zoeken naar informatie over de dienstverlening. Ook praktische informatie wordt relatief veel gezocht. Naar informatie over evenementen, actueel nieuws, publicaties en dergelijke wordt beduidend minder gezocht.



4.3 Informatiebehoefte via app

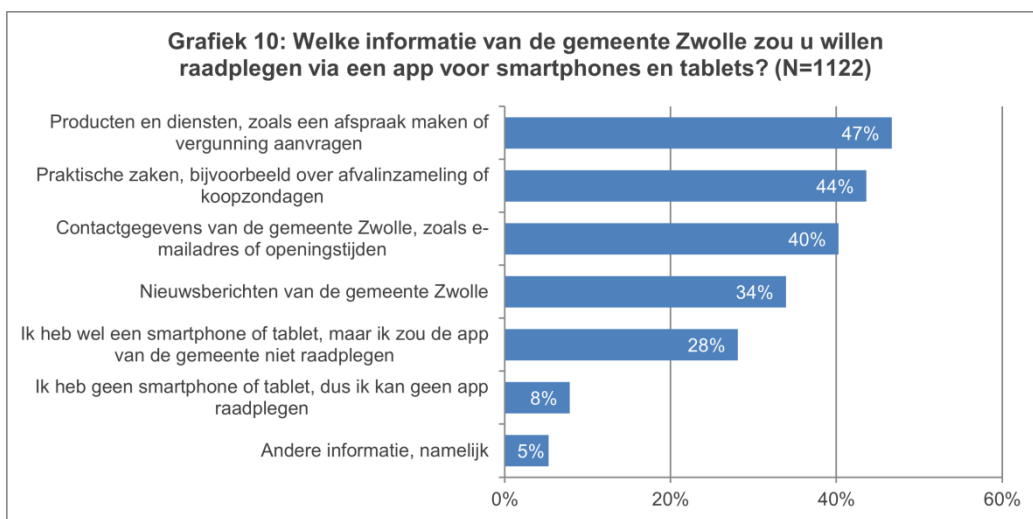
De inwoners is gevraagd welke informatie zij zouden willen raadplegen op een app voor een smartphone of tablet. De behoefte is min of meer gelijk aan de reden waarom men de website van de gemeente voornamelijk bezoekt. Een app zou men vooral raadplegen (47%) voor informatie over producten of diensten (dienstverlening), of voor praktische zaken (44%). Daarnaast zou men een app gebruiken voor het vinden van contactgegevens (40%) en nieuwsberichten (34%). Ruim een kwart geeft aan een app niet te zullen raadplegen, maar heeft wel een smartphone of tablet. Acht procent heeft dat niet, waardoor zij een app niet kunnen raadplegen. Dit betreft vooral oudere inwoners.

Datum

29 januari 2018

Titel

Communicatie-onderzoek

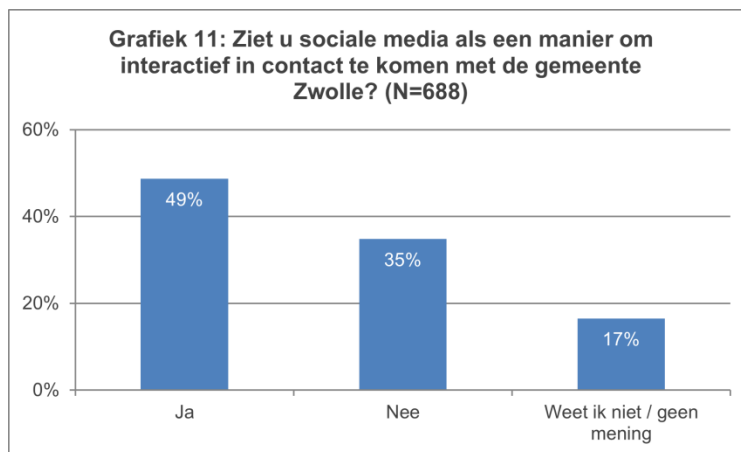


5 Sociale media

5.1 Algemeen

Van de inwoners zegt 60% gebruik te maken van sociale media, 40% doet dat niet. Hierbij is een duidelijk verschil aanwezig tussen jongeren en ouderen: van inwoners van 18 tot en met 34 jaar is 83% actief op sociale media, bij 65-plussers geldt dat voor 29%.

De inwoners die sociale media gebruiken, is gevraagd of zij sociale media als een manier zien om in contact te komen met gemeente Zwolle. Ongeveer de helft van hen (wat gelijk is aan 29% van *alle* inwoners) antwoordt hierop bevestigend, 35% ontkennend. De rest heeft hierover geen mening.



Facebook wordt het meest gekozen als gewenst sociaal medium om met de gemeente in contact te komen. Twitter en WhatsApp volgen op grote afstand.

Als toelichting waarom men sociale media wel als manier ziet om interactie in contact te komen met de gemeente Zwolle, noemt men vooral:

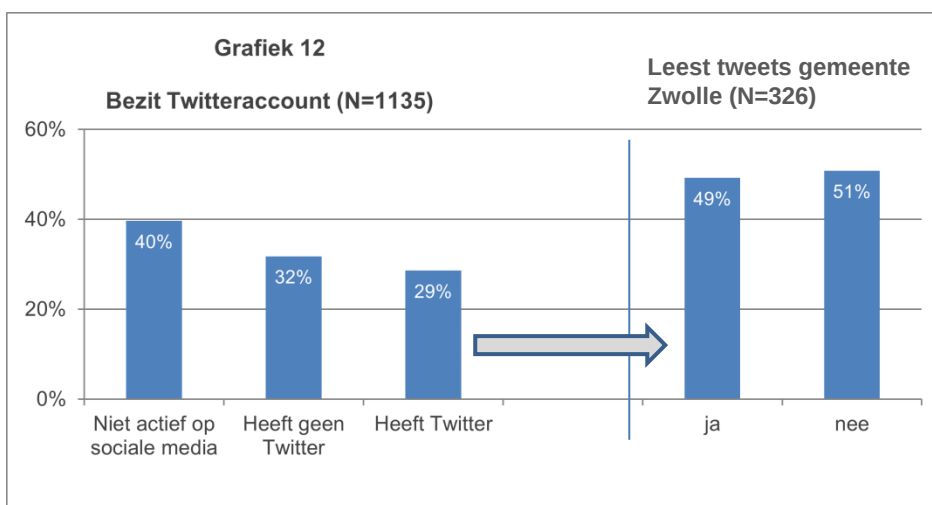
- Het is gemakkelijk
- Het is laagdrempelig
- Het is een snelle, directe manier om in contact te komen

De meeste genoemde redenen waarom men sociale media niet als manier ziet om interactief in contact te komen met de gemeente Zwolle, zijn:

- Voorkeur voor andere methode
- Geen behoefte aan / geen interesse
- Gebruik sociale media niet voor zakelijk/formeel (direct) contact

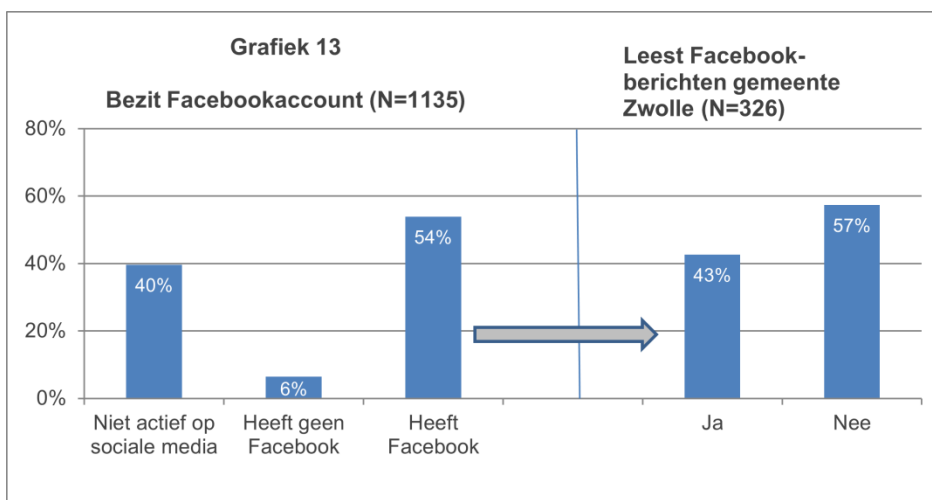
5.2 Twitter

De inwoners die actief zijn op sociale media is gevraagd of zij een account hebben op Twitter. Bijna de helft van hen heeft een Twitteraccount, wat overeenkomt met 29% van het totaal. Van deze 29% leest wederom bijna de helft wel eens tweets van de gemeente Zwolle.



5.3 Facebook

Wat betreft Facebook zijn dezelfde vragen gesteld als bij Twitter. Hieruit blijkt dat ruim de helft van de inwoners (54%) een Facebookaccount heeft. Van deze helft leest 43% wel eens berichten op Facebookberichten die afkomstig zijn van de gemeente Zwolle.



Datum 29 januari 2018
Titel Communicatie-onderzoek

5.4 WhatsApp

De inwoners hebben aangegeven of zij gebruik willen maken van WhatsApp om met de gemeente te communiceren. Bij 36% is dat het geval, 64% heeft hier geen behoefte aan. De inwoners die WhatsApp wel willen gebruiken, hebben ook benoemd waarvoor zij dat zouden willen. Daaruit blijkt dat zowel het kunnen doen van meldingen, het ontvangen van berichten als het stellen van vragen (en antwoord krijgen) daarbij voor de meerderheid van hen gewenst is.

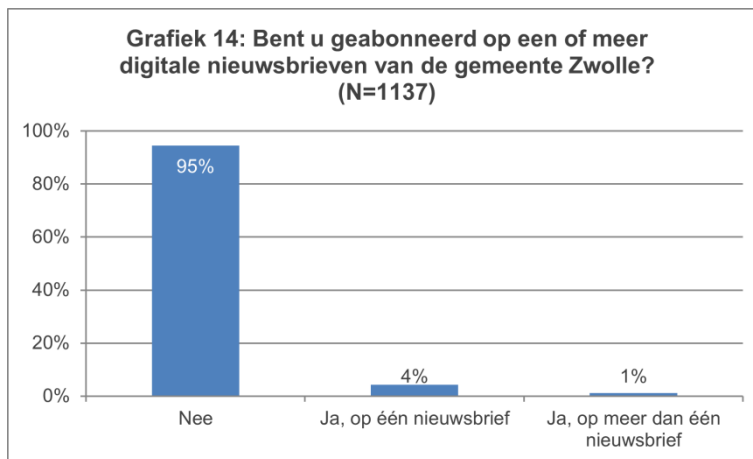
<i>Tabel 4: Waarvoor zou u WhatsApp willen gebruiken? (N=409)</i>	<i>%</i>
Ik wil een melding kunnen doen van defecte straatverlichting, losse stoeptegels, afval naast een container etc.	86%
Ik wil graag berichten ontvangen over het kunnen afhalen van mijn paspoort, rijbewijs, ID-kaart	84%
Ik zou vragen willen stellen en antwoord krijgen van de gemeente via WhatsApp, bijvoorbeeld over e-mailadressen, openingstijden of het maken van afspraken of andere praktische zaken	68%
Anders, namelijk ...	5%

6 Digitale nieuwsbrieven

6.1 Abonnementen

Op www.zwolle.nl/nieuwsbrieven kan men zich abonneren op digitale nieuwsbrieven van de gemeente Zwolle, bijvoorbeeld op de algemene nieuwsbrief, de nieuwsbrief Spoorzone of een nieuwsbrief voor ondernemers.

Van de inwoners is zegt 95% niet geabonneerd te zijn op een nieuwsbrief van gemeente Zwolle. De resterende 5% is dat wel, waarbij het voornamelijk een abonnement op één nieuwsbrief betreft.



De reden waarom inwoners zonder abonnement op een digitale nieuwsbrief van gemeente Zwolle geen abonnement hebben, is voor bijna de helft (49%) dat zij niet weten van het bestaan ervan. Ruim een derde (37%) zegt hiervoor geen interesse te hebben. De overige 14% zegt vooral:

- Ik krijg al te veel nieuwsbrieven / e-mails;
- Ik heb geen internet / computer;
- Voorkeur voor andere kanalen.

6.2 Beoordeling digitale nieuwsbrieven

De inwoners die een abonnement hebben op een of meer digitale nieuwsbrieven, hebben deze aan de hand van zeven stellingen beoordeeld.

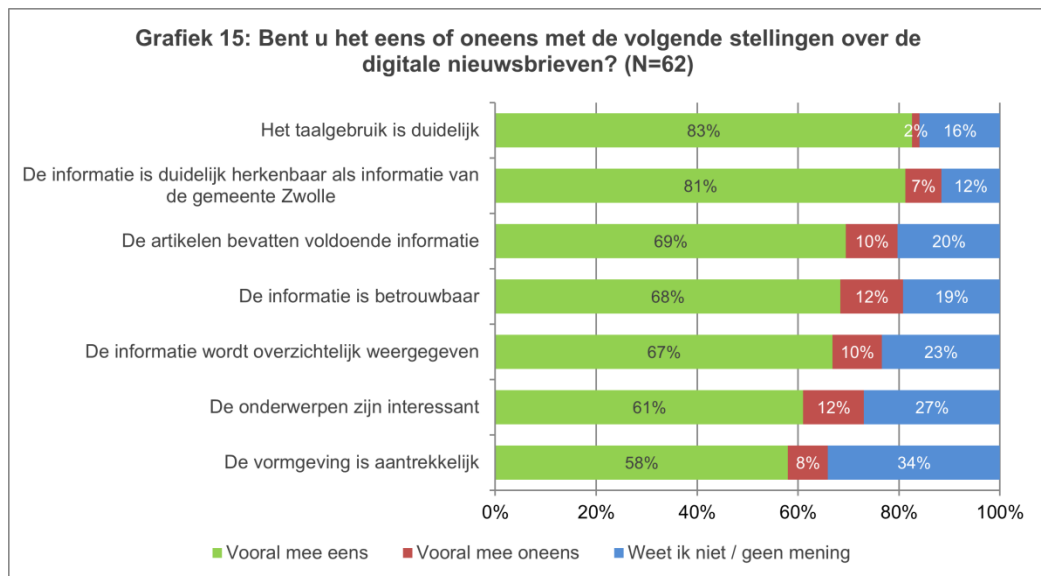
De grafiek laat zien dat deze inwoners overwegend positief zijn over de verschillende bevraagde aspecten van de nieuwsbrief. Duidelijkheid van het taalgebruik en de herkenbaarheid van de informatie als zijnde van de gemeente Zwolle, worden het positiefst beoordeeld. Net als bij eerder besproken communicatiemiddelen wordt het minst bevestigd dat onderwerpen interessant zijn en de vormgeving aantrekkelijk, maar hierover heeft ook een groter deel geen mening (dan bij de andere stellingen).

Datum

29 januari 2018

Titel

Communicatie-onderzoek

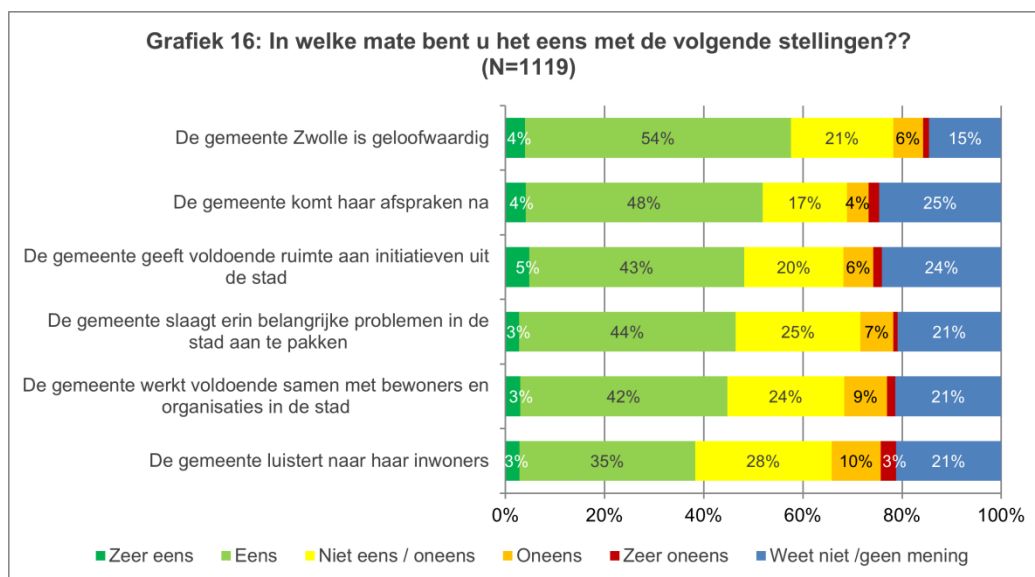


7 Algemeen

7.1 Beoordeling Gemeente Zwolle

Behalve alleen op communicatie is in het onderzoek ook kort ingegaan op het imago van gemeente Zwolle. Via zes stellingen over geloofwaardigheid, het aanpakken van problemen, samenwerking en dergelijke is getracht hier inzicht in te verkrijgen.

De uitkomsten in grafiek 16 laten zien dat meer dan de helft van de inwoners van mening is dat de gemeente geloofwaardig is. De rest is voornamelijk neutraal of heeft geen mening. Hetzelfde geldt voor het nakomen van afspraken door de gemeente. Iets minder dan de helft van de inwoners is het er (helemaal) mee eens dat de gemeente voldoende ruimte geeft aan initiatieven uit de stad c.q. erin slaagt belangrijke problemen in de stad aan te pakken c.q. voldoende samenwerkt met bewoners en organisaties. Het deel van de inwoners dat hierover neutraal oordeelt of geen mening heeft, is ongeveer even groot als het deel dat het ermee eens is. Dat de gemeente luistert naar haar inwoners wordt door 38% bevestigd. Bijna de helft is neutraal of heeft geen oordeel. Dertien procent van de inwoners is het er (helemaal) niet mee eens dat de gemeente naar haar inwoners luistert, wat meer is dan bij de andere stellingen.

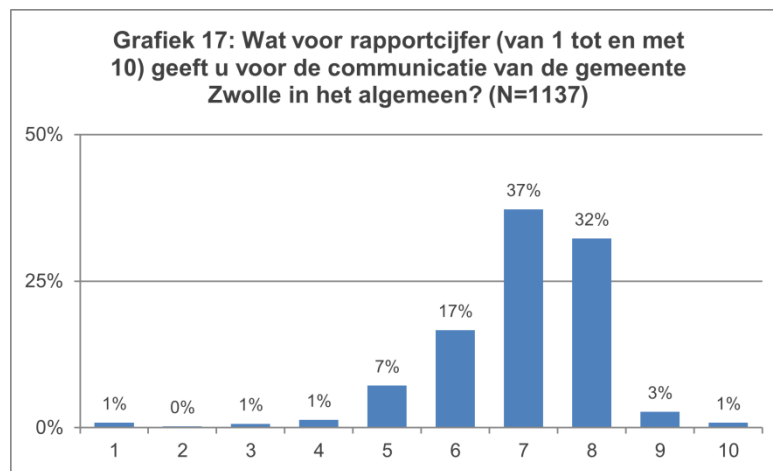


De inwoners hebben de gelegenheid gekregen hun beoordeling van de gemeente toe te lichten. Hieruit komt onder andere nogmaals naar voren dat inwoners, voor zover zij op de hoogte zijn en/of het kunnen beoordelen, neutraal tot tevreden zijn over de gemeente. Meerdere inwoners plaatsen ook een kanttekening bij de mate waarin de gemeente daadwerkelijk iets doet met initiatieven vanuit de stad, luistert naar de inwoners en inwoners voldoende betreft (voordat een besluit is genomen). Anderzijds geven inwoners ook aan dat de gemeente juist voldoende doet om inwoners te betrekken. Ook noemen sommige inwoners specifieke voorbeelden van beleidszaken waarbij zij tevreden dan wel ontevreden zijn over de gang van zaken. Wat meerdere

keren terugkomt als minder positief, betreft reacties (op vragen of klachten) en terugkoppeling vanuit de gemeente: sommige inwoners zeggen dat deze soms zeer laat komen of zelfs geheel uitblijven.

7.2 Beoordeling communicatie

De inwoners hebben de communicatie van de gemeente Zwolle in het algemeen beoordeeld door middel van een rapportcijfer; 90% van de inwoners geeft de communicatie een voldoende, 10% geeft een onvoldoende. De cijfers 7 en 8 zijn het meest gegeven. Het rapportcijfer komt gemiddeld uit op een 7,0.



De inwoners die de communicatie beoordelen met een 8 of hoger, lichten hun cijfers met name als volgt toe.

- Over het algemeen tevreden / positieve ervaring;
- Als je bepaalde informatie gericht zoekt, kun je het vinden;
- Er is ruimte voor verbetering.

De inwoners die de communicatie een 6 of 7 hebben gegeven, geven vooral de volgende toelichting:

- Geen goed beeld op welke manieren de gemeente communiceert (versnipperd);
- Verstrekte informatie wordt onvoldoende gepromoot, waardoor het niet iedereen bereikt;
- Als je bepaalde informatie gericht zoekt, kun je het vinden;
- Onvoldoende of te laat geïnformeerd over bepaalde zaken;
- Het kan beter;
- Het is een gemis dat uitgebreide informatie niet meer in huis-aan-huisbladen staat.

Inwoners die de communicatie van de gemeente een *onvoldoende* geven, noemen hiervoor verschillende redenen. Antwoorden die wel met communicatie te maken hebben, zijn vooral:

- Communicatie is versnipperd, waardoor niet iedereen wordt bereikt;
- Communicatiemiddelen sluiten niet geheel aan op behoefte;

- Niet bekend welke communicatiemiddelen de gemeente allemaal gebruikt;
- Geen of late reactie op vragen of klachten;
- Lastig om met juiste persoon in contact te komen (persoonlijk contact);
- Nakomen van afspraken laat te wensen over;
- Teveel digitale communicatie (in plaats van schriftelijk).

Een deel van de toelichtingen op de rapportcijfers heeft niet te maken met communicatie, maar meer met de werkwijze of dienstverlening van de gemeente. Deze antwoorden zijn hier buiten beschouwing gelaten, maar zijn wel aan de afdeling communicatie verstrekt.

7.3 Tips voor de communicatie van de gemeente

Aan het eind van de vragenlijst is de mogelijkheid geboden tips voor de communicatie te noemen. Hiervan hebben ongeveer twee op de vijf respondenten gebruik gemaakt. De volgende (letterlijk overgenomen) tips dekken de lading van het merendeel van de antwoorden:

- “Als je wilt dat burgers meer over je dienstverlening en politiek of raadsvergadering/besluiten lezen, moet je dat op een manier brengen dat het mensen interesseert. De communicatie is wel duidelijk, maar ook degelijk en saai. Dat trekt geen lezers aan, en daarom vind ik het al best als ik in de Swollenaer het gemeentenieuws achter de kiezen heb.”
- “Bij controversiële onderwerpen eerder openbaarheid zoeken en niet d.m.v. te ambtelijk geformuleerde aankondigingen en stukken die “ter inzage” liggen.”
- “Blijf transparant.”
- “De gemeente moet meer doen om inwoners te bereiken die geen facebook of twitter hebben.”
- “De uitdaging is om in communicatief opzicht dichtbij alle leeftijdscategorieën en culturen te staan (ook de ouders bewoners moeten het gevoel hebben dat dat gemeente “dichtbij” is, ook als zij geen gebruik maken van moderne communicatiemiddelen. Naast ontwikkelingen binnen de Zwolle App of social media, vind ik het daarom ook van groot belang dat er in de “oudervetse” huis-aan-huis bladen voldoende en begrijpelijke informatie wordt verstrekt door de gemeente.
- “Denk aan de inwoners die geen internet hebben.”
- “Een wild idee: organiseer inspraakavonden in buurten waar ambtenaren en raadsleden aanwezig zijn die vragen kunnen beantwoorden en die met bewoners in gesprek kunnen gaan kondig deze bijeenkomsten niet aan via de gebruikelijke kanalen, maar plak posters in de wijk en bel mensen thuis op, zodat ook mensen die de gebruikelijke kanalen niet in de gaten houden op de hoogte zijn van de bijeenkomsten die worden georganiseerd.”
- “Eens per half jaar een magazine verspreiden over initiatieven in Zwolle, zowel door gemeente als bewoners.”
- “Geef antwoord op vragen en wacht daar niet te lang mee.”
- “Goede app met wijk informatie.”
- “Herstel de info via huis-aan-huis kranten.”
- “Houdt rekening met de niet-digitalen.”

Datum
Titel

29 januari 2018
Communicatie-onderzoek

- “Ik was niet bekend met alle mogelijke communicatiebronnen. Wellicht kan dat wat meer onder de aandacht worden gebracht. Maar wellicht geldt dat alleen voor mij. In het algemeen ben ik tevreden.”
- “Laagdrempeliger toegang tot informatie mogelijk maken die dan in Jip en Janneke taal beschikbaar is.”
- “Luisteren naar de inwoners die iets te vermelden hebben en ga in overleg samen.”
- “Maak duidelijker welke communicatiekanalen er zijn.”
- “Maak meer gebruik van WhatsApp.”
- “Meer bekend maken waarover en waar informatie te vinden is.”
- “Meer luisteren naar de burgers.”
- “Meer schriftelijke communicatiemogelijkheden.”
- “Promoot app 'Zwolle' meer (vermelding in huis-aan-huis pagina, betere zichtbaarheid op homepage zwolle.nl).”
- “Sneller reageren op klachten.”
- “Vooraf zo doorgaan!”
- “Zorg dat de Swollenaer overal verspreid wordt.”
- “Zorg voor laagdrempelige contactmogelijkheid, feedback en voortgang van het verloop van de aangedragen kwestie.”

8 Verschillen met vorige metingen

Voor zover mogelijk zijn uitkomsten van het onderzoek in 2017 vergeleken met die van 2015. Hierbij zijn een aantal duidelijke verschillen zichtbaar, die hieronder worden genoemd:

- Ten opzichte van 2015 worden de website, sociale media en brieven meer gebruikt als informatiebron voor informatie van de gemeente. Sociale media worden ook vaker dan voorheen als 'meest gebruikte informatiebron' benoemd.
- De raadswijzer lijkt in vergelijking met 2015 nu door iets meer inwoners te worden gelezen.
- Het deel van de inwoners dat de website van gemeente Zwolle wel eens bezoekt, is toegenomen. Dit geldt voor alle leeftijdsgroepen, dus ook voor de ouderen.
- Sociale media wordt in 2017 door meer inwoners gezien als geschikt voor interactief contact met de gemeente dan in 2015.
- De algemene beoordeling van de gemeente is positiever dan in 2015: het gemiddelde rapportcijfer is gestegen van een 6,8 naar een 7,0.