



Omnibusenquête 2022

Over voorzieningen, informatievoorziening,
dienstverlening, afval en duurzaam wonen



OIS Groningen

Mei 2023

BASIS VOOR BELEID

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Voorzieningen	5
3	Toegankelijkheid	6
4	Dienstverlening	8
5	Communicatie en informatie	9
6	Afval	12
7	Energie en wonen	14
	Colofon	19

1 Inleiding

1.1 Aanleiding van het onderzoek

Dit rapport presenteert de uitkomsten van de Omnibusenquête 2022. Deze enquête is een aanvulling op de Enquête Leefbaarheid, over de leefbaarheid in de wijken van de gemeente. Onderzoek, Informatie en Statistiek (OIS) voert de Enquête Leefbaarheid om de twee jaar uit voor de gemeente Groningen. De Omnibusenquête bevat (aanvullende) vragen over leefbaarheid: over voorzieningen voor specifieke groepen, zoals kinderdagverblijven en voorzieningen voor ouderen. Verder zijn er vragen gesteld over de dienstverlening en informatievoorziening van de gemeente, toegankelijkheid voor mensen met een beperking, afval en energiebesparende maatregelen in de woning. Het onderdeel dienstverlening van de gemeente is een verplicht onderdeel van de landelijke Burgerpeiling van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG).

1.2 Opzet van het onderzoek

We hebben de enquête voorgelegd aan inwonerspanel Groningen Gehoord. Het panel bestaat uit een grote groep inwoners van de gemeente Groningen die hun e-mailadres hebben gegeven om mee te werken aan internetonderzoek van Onderzoek, Informatie en Statistiek Groningen. Momenteel telt het Inwonerspanel ruim 11.000 leden. We hebben alle leden van het inwonerspanel uitgenodigd om de vragenlijst in te vullen. De vragenlijst werd in de tweede week van november uitgestuurd. De vragenlijst heeft twee weken opengestaan.

Met een ruime 11.000 leden, in alle leeftijdsgroepen vanuit de hele gemeente, geeft het Inwonerspanel een adequaat beeld van de mening van inwoners van de stad. Wel moet worden opgemerkt dat voor het Inwonerspanel geen aselechte steekproef van alle bewoners is getrokken. Elke inwoner kan lid worden van het Inwonerspanel. Het gevolg is dat sommige groepen inwoners zijn oververtegenwoordigd en andere oververtegenwoordigd. Dit neemt niet weg dat het Inwonerspanel een zeer bruikbaar instrument is om in korte tijd de mening van een aanzienlijke groep inwoners van de gemeente Groningen te peilen.

1.3 Respons en achtergrond

In totaal hebben 5.256 leden van het Inwonerspanel de vragenlijst ingevuld. Het responspercentage ligt daarmee op 46%. Niet alle respondenten hebben alle vragen beantwoord, vandaar dat het aantal respondenten per vraag kan verschillen.

Tabel 1 toont de verdeling van respondenten naar leeftijd. De tabel geeft ook de verdeling van de leeftijdsgroepen binnen de gemeente Groningen (de populatie) weer. Zoals te zien is er een ondervertegenwoordiging van jongeren en in iets mindere mate ook van de groep 30-39 jaar. De leeftijdsgroepen 55-64 jaar en 65-74 jaar zijn juist oververtegenwoordigd in de respons.

Tabel 1: Verdeling respons (n=4.636) naar leeftijd, vergeleken met verdeling populatie gemeente Groningen

Leeftijd	Respons	Populatie
18-29 jaar	6%	35%
30-39 jaar	11%	16%
40-54 jaar	23%	19%
55-64 jaar	22%	12%
65-74 jaar	28%	10%
75 jaar of ouder	9%	8%

Daarnaast is gekeken naar de samenstelling van het huishouden van de respondenten (tabel 2). De groep gehuwden/samenwonenden zonder kinderen is het grootst en relatief gezien oververtegenwoordigd, terwijl alleenstaanden zijn ondervertegenwoordigd. Dit laatste hangt samen met de ondervertegenwoordiging van het aantal jongeren in de respons.

Tabel 2: Verdeling respons (n=4.606) naar huishoudsamenstelling, vergeleken met verdeling populatie gemeente Groningen

Type huishouden	Respons	Populatie
Wonend in een studentenhuus	1%	nb
Alleenstaand	31%	57%
Een volwassene met kind(eren) (eenoudergezin)	3%	6%
Twee volwassenen zonder kind(eren)	44%	22%
Twee volwassenen met kind(eren)	19%	14%
Anders	1%	2%

nb: niet bekend

In totaal heeft ongeveer 80% van de respondenten zijn postcode opgegeven. Deze postcodes gebruiken we om een onderverdeling te maken van de resultaten naar gebiedsdeel. Tabel 3 toont de verdeling van de respondenten over de gebiedsdelen. Dit komt redelijk goed overeen met de werkelijke verdeling in de gemeente.

Tabel 3: Verdeling respons (n=4.409) naar gebiedsdeel, vergeleken met verdeling populatie gemeente Groningen 18 jaar en ouder

Gebiedsdeel	Respons	Populatie 18+
Centrum	8%	11%
Haren	8%	8%
Oost	18%	14%
Oude Wijken	18%	20%
Ten Boer	3%	3%
West	17%	20%
Zuid	28%	24%

2 Voorzieningen

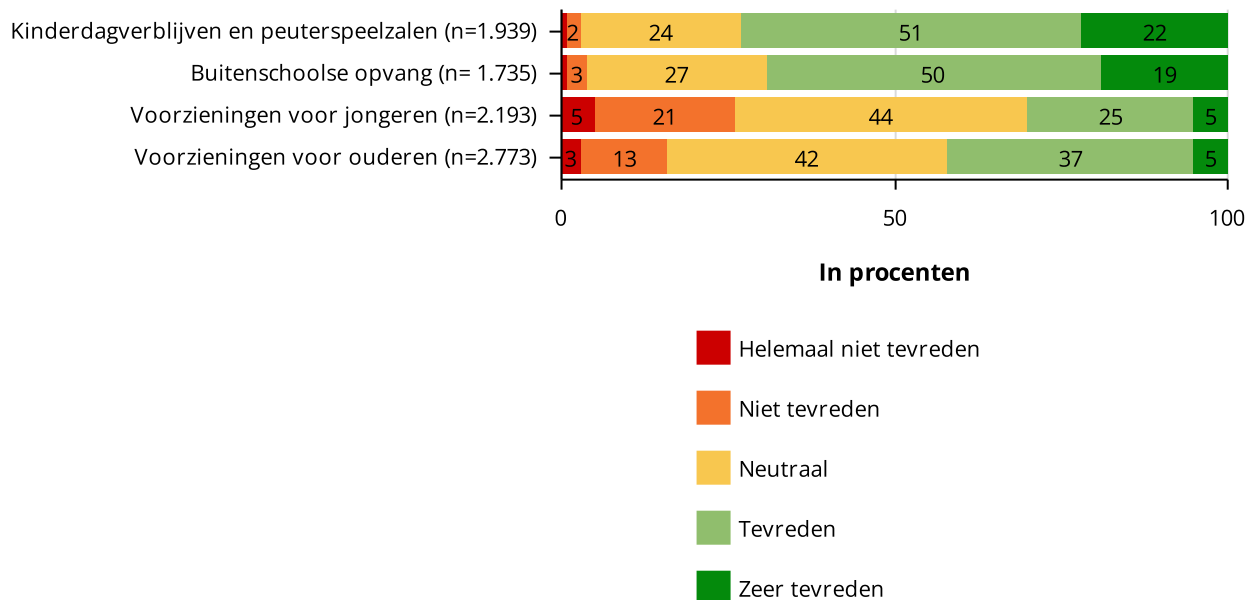
We vroegen in hoeverre de respondenten tevreden zijn over de aanwezigheid van verschillende voorzieningen in hun buurt voor specifieke groepen. Doordat het hier gaat om voorzieningen voor specifieke groepen, zien we dat grote groepen respondenten kiezen voor het antwoord 'weet niet/niet van toepassing'. Dat varieert van 43% voor voorzieningen voor ouderen tot 64% voor buitenschoolse opvang. Deze respondenten zijn niet meegeteld in de percentages in figuur 1 en hieronder.

Respondenten die wel een mening hadden, zijn het meest tevreden over de aanwezigheid van kinderdagverblijven en peuterspeelzalen (figuur 1). Bijna drie kwart van hen is hierover (zeer) tevreden. Huishoudens met kinderen zijn hierover het meest tevreden (83%). Ook over de buitenschoolse opvang is men (zeer) tevreden (69%). Ook hier zijn huishoudens met kinderen het meest tevreden (74%).

Over de aanwezigheid van voorzieningen voor jongeren en ouderen is men een stuk minder tevreden. Drie op de tien respondenten zijn (zeer) tevreden over voorzieningen voor jongeren. Een kwart is hier juist (zeer) ontevreden over. De voorzieningen voor ouderen scoren iets beter; 42% is hierover (zeer) tevreden. Van de ouderen zelf (65+) is 39% (zeer) tevreden.

In gebiedsdeel West is men het meest tevreden over de aanwezigheid van kinderdagverblijven (79%) en buitenschoolse opvang (76%). Het Centrum scoort hierop het laagst (respectievelijk 67% en 58%). Centrum scoort ook laag op voorzieningen voor ouderen (32% (zeer) tevreden). Over voorzieningen voor jongeren zijn respondenten uit Centrum juist het meest tevreden (42%). In Ten Boer is men hierover het negatiefst: 17% (zeer) tevreden.

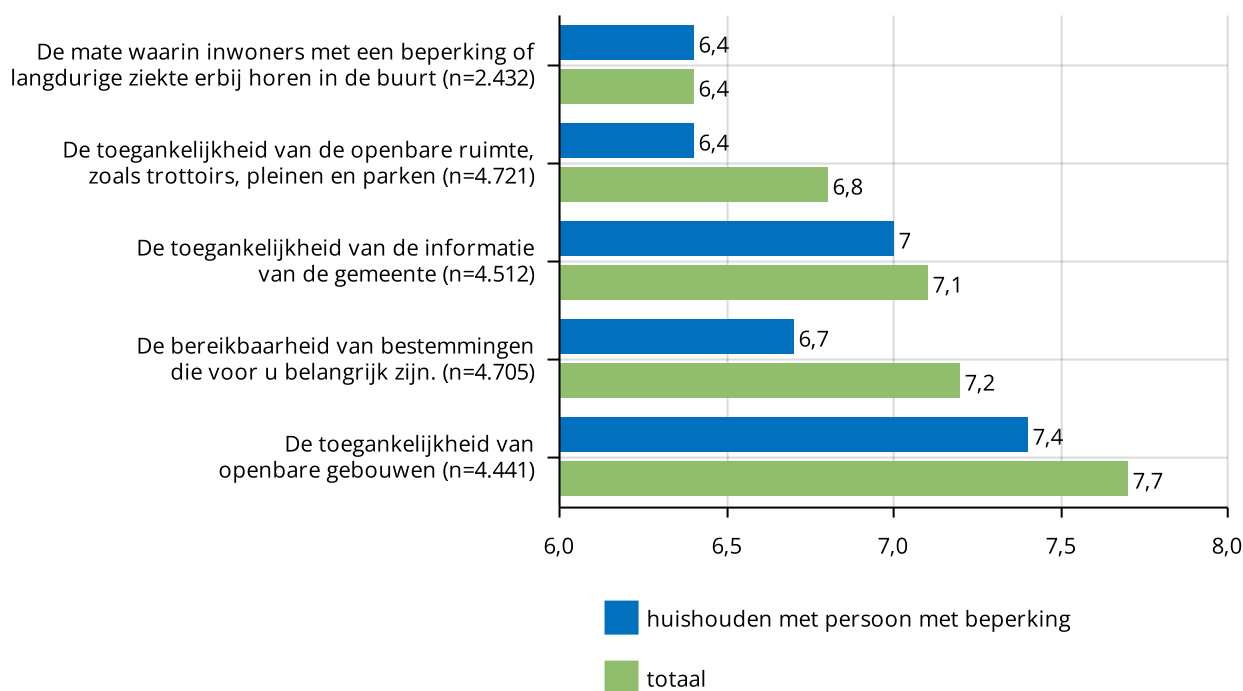
Figuur 1: Tevredenheid over de aanwezigheid van voorzieningen in de buurt (%)



3 Toegankelijkheid

Wat vinden panelleden van de toegankelijkheid en bereikbaarheid van verschillende plekken en ruimtes binnen de gemeente? De respondenten konden een cijfer geven voor hun ervaringen met vijf verschillende onderwerpen. Het hoogst scoort de toegankelijkheid van openbare gebouwen (7,7) (figuur 2). 'De bereikbaarheid van bestemmingen die voor u belangrijk zijn' krijgt een 7,2, gevolgd door de toegankelijkheid van de informatie van de gemeente (7,1). De mate waarin inwoners met een beperking of langdurige ziekte erbij horen in de buurt scoort duidelijk het laagst (6,4). Opvallend is hierbij dat de helft van de respondenten bij dit aspect 'weet niet' invulden. Deze respondenten zijn niet meegeteld in de gemiddeldes.

Figuur 2: Wilt u een rapportcijfer geven voor uw ervaringen in de gemeente Groningen op de volgende onderwerpen?



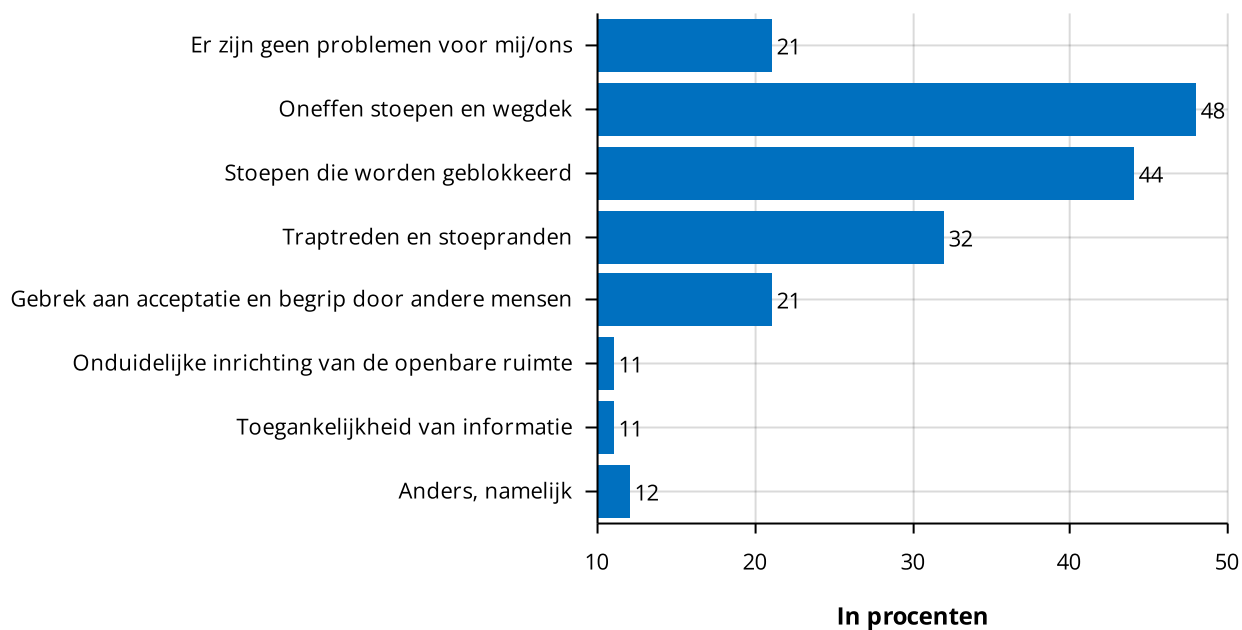
Tevredenheid huishouden met beperking

We vroegen aan de respondenten of iemand in hun huishouden een beperking of langdurige ziekte heeft. Eén op de vijf respondenten geeft aan dat dit zo is. Het vaakst komt een fysieke beperking en/of een langdurige ziekte (beide 40%) voor. Respondenten die zelf een ziekte of beperking hebben of waarvan een huisgenoot dit heeft, geven bij bijna alle aspecten gemiddeld een lager cijfer. Het grootste verschil is te zien bij de bereikbaarheid van bestemmingen. Alleen bij de mate waarin inwoners met een beperking erbij horen in de buurt oordelen zij gelijk aan respondenten zonder beperking.

Vervolgens werd aan respondenten die zelf of een huisgenoot met een beperking of ziekte hebben gevraagd wat vooral een probleem vormt voor degene met een beperking. Hierbij geeft een vijfde aan dat er geen problemen voor hen zijn. Bijna de helft zegt problemen te hebben met oneffen stoepen en wegdek en 44% met stoepen die worden geblokkeerd (figuur 3). Voor een derde zijn traptreden en stoepranden een moeilijkheid. Bij 'anders

namelijk' geven respondenten antwoorden die hieraan relateren, zoals bouwverkeer in de straat, beperkte bereikbaarheid van het centrum en beperkt OV. Ook worden onoverzichtelijke verkeerssituaties en slechte luchtkwaliteit genoemd. Meerdere respondenten lopen aan tegen de beperkte (fiets)parkeermogelijkheden in het centrum, waardoor het voor hen lastiger is om te winkelen.

Figuur 3: Wat vormt vooral een probleem voor u, uw kind en/of uw partner met een beperking? (n=745)



“ *Het chaotische fietsverkeer in Groningen. Daardoor voelt mijn zoon zich niet veilig op de fiets.*

“ *Waar je fiets parkeren als je minder mobiel bent. Alleen in de aangegeven vakken/ fietsgarages leidt ertoe dat je verder moet lopen. Als dat een probleem is, dan neemt de mobiliteit uiteindelijk af (met de fiets/lopend de winkels bereiken is dan niet mogelijk).*

“ *Onbereikbaarheid van plaatsen die ik zou willen bereiken. Gebrek aan invalideparkeerplekken in het centrum.*

4 Dienstverlening

De respondenten geven de dienstverlening -over het algemeen- van de gemeente Groningen in 2022 een 7,1. Dit is iets hoger dan in voorgaande jaren (tabel 4). De digitale dienstverlening¹ is ook beoordeeld met een 7,1. Dit is gelijk aan de voorgaande jaren.

Tabel 4: Hoe waardeert u -over het algemeen- de dienstverlening/digitale dienstverlening van de gemeente Groningen?

Jaar	Dienstverlening	Digitale dienstverlening
2018	6,9 (n=4.042)	7,1 (n=3.900)
2019	6,8 (n=4.360)	7,1 (n=4.222)
2020	7 (n=4.422)	7,1 (n=4.313)
2022	7,1 (n=4.638)	7,1 (n=4.383)

¹Onder digitale dienstverlening verstaan we o.a. diensten via de website, digitaal infobalie/-loket, app en de diensten die men digitaal kan aanvragen/afhandelen.

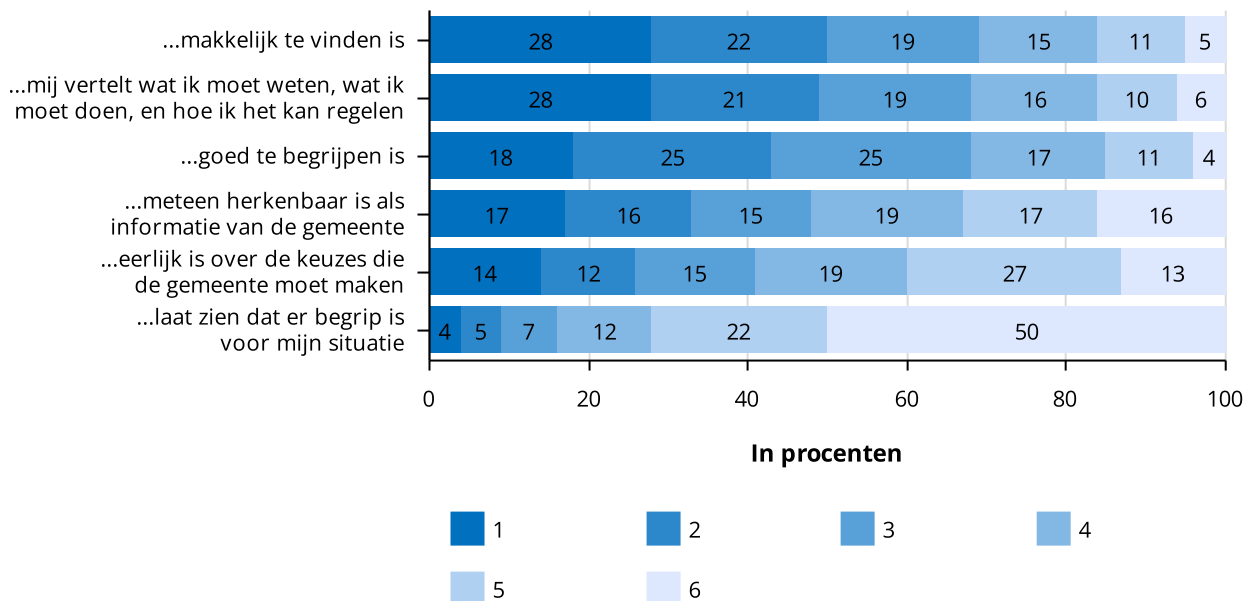
5 Communicatie en informatie

Belangrijkheid informatie

We vroegen de respondenten wat zij het belangrijkste vinden aan informatie van de gemeente. Dit kon men aangeven door zes verschillende kenmerken op volgorde van belangrijkheid te zetten. Figuur 4 laat zien dat twee kenmerken het belangrijkste worden gevonden. Dat zijn informatie die 'makkelijk te vinden is' en die 'mij vertelt wat ik moet weten, wat ik moet doen, en hoe ik het kan regelen'. Respectievelijk 69% en 68% zetten deze kenmerken op de eerste, tweede of derde plek. Dat de informatie 'goed te begrijpen' is minder vaak op nummer 1 gezet (18%), maar als we kijken naar het totaal dan zet ook 68% dit kenmerk op plek 1, 2 of 3.

Duidelijk het minst belangrijk vindt men dat de informatie 'laat zien dat er begrip is voor mijn situatie'. Zestien procent zet dit kenmerk op plek 1, 2 of 3.

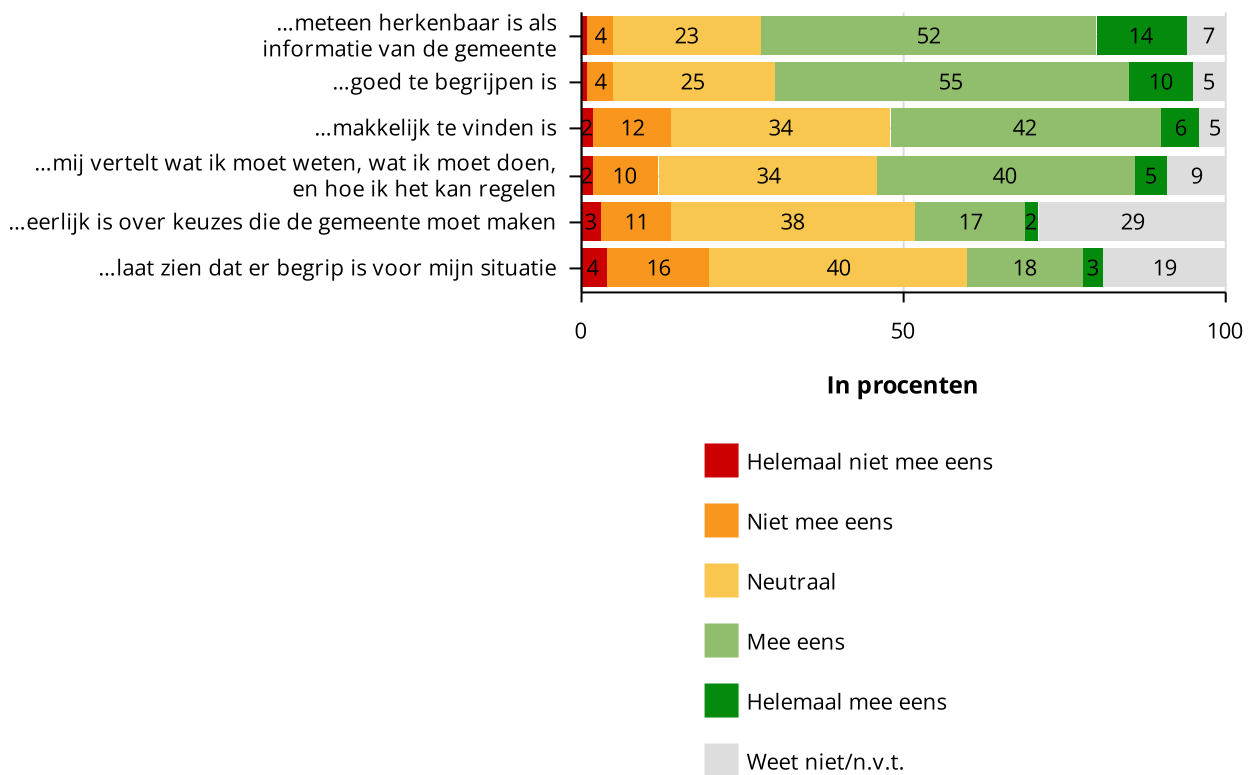
Figuur 4: Ik vind het belangrijk dat de informatie van de gemeente (%)



Tevredenheid informatievoorziening

We vroegen de respondenten vervolgens hoe tevreden zij zijn over de huidige informatie van de gemeente. Men vindt vooral dat de informatie meteen herkenbaar is als afkomstig van de gemeente (66%), goed te begrijpen is (65%) en makkelijk te vinden is (48%). Het valt op dat de meningen verdeeld zijn over de eerlijkheid over keuzes die de gemeente moet maken en 'dat er begrip is voor mijn situatie'. Respectievelijk 29% en 19% vinkten hier 'weet niet/n.v.t.' aan. Bovendien zijn ongeveer evenveel respondenten het (helemaal) eens en (helemaal) niet eens met deze stellingen.

Figuur 5: Hoe tevreden bent u over de informatie van de gemeente? Ik vind dat de informatie van de gemeente... (%)



Verbetertips informatie

In een open vraag vroegen we respondenten om tips voor het verbeteren van de informatie van de gemeente. Hierop gaven 1.101 respondenten een antwoord. De antwoorden zijn gebundeld en hier is een woordwolk van gemaakt, zie figuur 6. Het woord 'website' wordt door veel mensen genoemd. Veel van hen noemen dat de gemeentelijke website voor verbetering vatbaar is. Men vindt de website onoverzichtelijk, gedateerd en lastig om mee te werken. Het kan moeilijk zijn om informatie te vinden. Daarom stellen sommige respondenten voor om de zoekfunctie te verbeteren.

Verder geven meer dan honderd respondenten een tip over de Gezinsbode. Verreweg de meeste mensen geven aan dat ze deze niet (meer) ontvangen of dat deze bij alle inwoners van de gemeente bezorgd zou moeten worden. Daardoor zijn ze niet op de hoogte van de laatste informatie. Hieraan gerelateerd merken tientallen respondenten op dat informatie vanuit de gemeente beter te vinden moet zijn. Het gaat daarbij om zowel digitale als niet-digitale kanalen.

Ook de taal die de gemeente gebruikt in haar communicatiemiddelen, kan volgens sommige respondenten simpeler. Zo pleiten mensen voor minder ambtelijke taal. Ook opperen respondenten met foto's, tekeningen en filmpjes te werken in plaats van alleen tekst.

Verder stellen tientallen respondenten dat gemeente meer naar inwoners kan luisteren en meer begrip kan tonen voor de situatie van (individuele) inwoners. Ook delen mensen ervaringen waarbij ze niet of laat antwoord terugkregen van de gemeente wanneer ze (online) een vraag stelden. Ook mag de gemeente volgens sommigen opener zijn over plannen en besluiten en wat dit betekent voor de inwoners.

Alle opmerkingen zijn in een apart document aan de opdrachtgever verstrekt.

Figuur 6: Tip voor de gemeente: Wat zou de gemeente volgens u kunnen verbeteren aan de informatie?

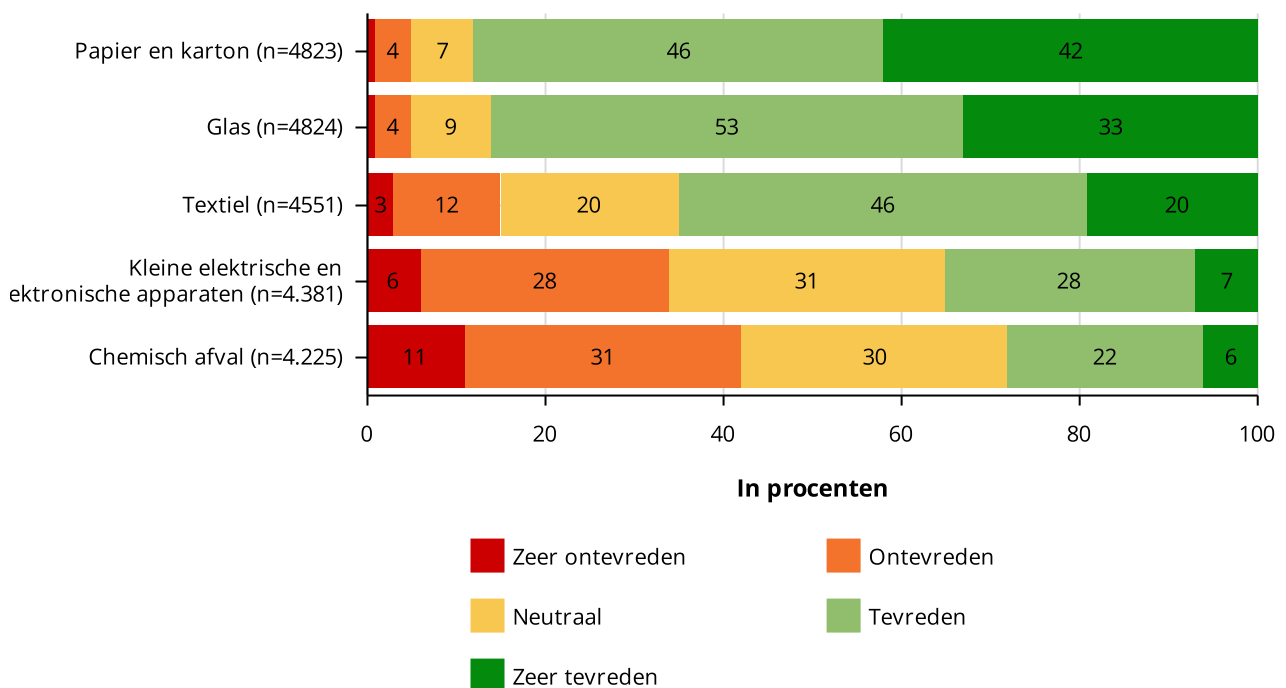


- “ Website is erg lastig, zelfs voor mensen die redelijk digivaardig zijn. Misschien staat alle informatie erop maar het is niet overzichtelijk.
- “ Jullie hebben natuurlijk geen invloed op de bezorging van de Gezinsbode, maar daar staat veel voor ons interessante info over de gemeente in en komt meestal niet bij ons in de bus.
- “ Makkelijk te vinden en betrouwbare/actuele informatie over zaken die de burgers aangaan. Wat doet en wat plant de gemeente in de nabije toekomst in uw "directe" omgeving en wat is de reden.
- “ Simpelere taal gebruiken. Pas brieven sturen als organisaties ook op de hoogte zijn. Meer plaatjes in brieven in plaats van alleen maar tekst.

6 Afval

We vroegen de respondenten naar hun tevredenheid over de mogelijkheden in de buurt om verschillende soorten afval gescheiden aan te bieden. Men is met name te spreken over de scheidingsmogelijkheden van papier en karton en glas; respectievelijk 88% en 86% is hierover (zeer) tevreden (figuur 7). Over de mogelijkheden om chemisch afval gescheiden aan te bieden zijn respondenten het minst te spreken. Hierover is 28% (zeer) tevreden. Ook over het aanbieden van kleine elektrische en elektronische apparaten is slechts 35% (zeer) tevreden.

Figuur 7: In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de mogelijkheden in uw buurt om dit gescheiden aan te bieden? (%)



Als er dieper ingezoomd wordt op de wijken, dan zijn respondenten uit Ten Boer (96%) en Oost (94%) het meest tevreden over het aanbieden van papier en karton (tabel 5). Centrum en Haren scoren hier minder goed (77% en 84%).

Als het gaat om het gescheiden aanbieden van textiel zijn er vrij grote verschillen tussen sommige gebiedsdelen. In Ten Boer en West zijn 81% en 77% hierover (heel) tevreden. In Centrum en Oude Wijken is dat een stuk lager; respectievelijk 34% en 57%. Over kleine elektrische/elektronische apparaten is de tevredenheid in Centrum en Oude Wijken weer laag (28% en 31%). In Haren is men tevredener (57%).

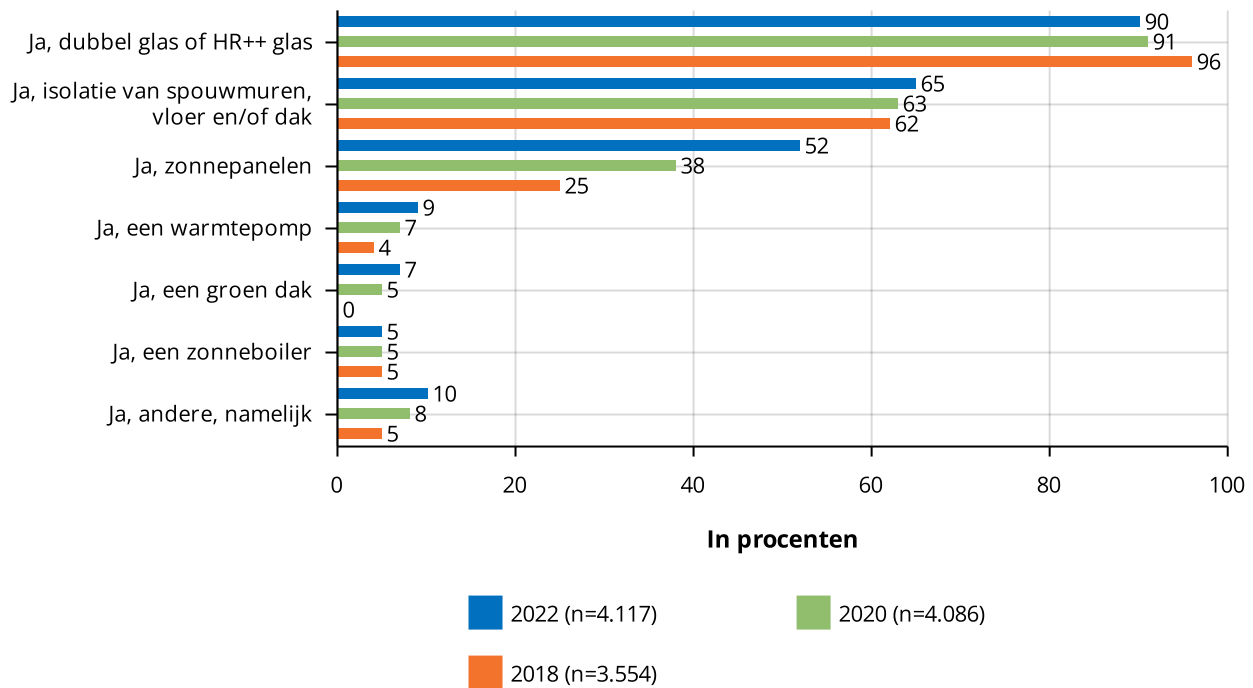
Tabel 5: Tevredenheid over gescheiden aanbieden van afval, naar gebiedsdeel, aandeel (zeer) tevreden

Gebiedsdeel	Papier en karton	Glas	Textiel	Kleine elektr. apparaten	Chemisch afval
Centrum	77%	83%	34%	28%	17%
Haren	84%	87%	74%	57%	46%
Oost	94%	86%	70%	35%	29%
Oude Wijken	85%	85%	57%	31%	22%
Ten Boer	96%	90%	81%	41%	43%
West	91%	84%	77%	39%	34%
Zuid	88%	88%	67%	32%	25%

7 Energie en wonen

Negen op de tien respondenten hebben energiebesparende maatregelen in de woning. Van deze groep (figuur 8) hebben de meesten dubbel glas of HR++ glas (90%), gevolgd door isolatie van spouwmuur, vloer en/of dak (65%) en zonnepanelen (52%). Ten opzichte van 2018 zien we zowel in 2020 als in 2022 een flinke stijging in het aantal respondenten dat beschikt over zonnepanelen (van 25% via 38% naar 52%).

Figuur 8: Zijn er energiebesparende maatregelen aanwezig in uw woning? Zo ja, welke? (%)

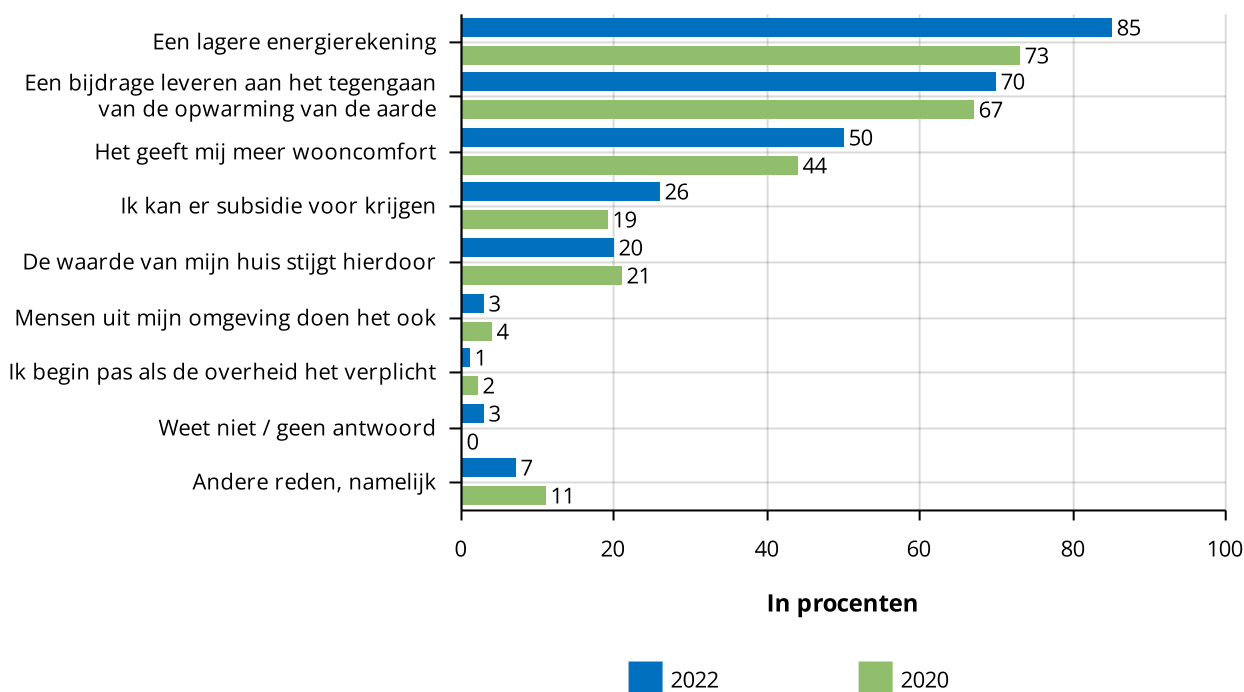


Noot: een selectie van respondenten met energiebesparende maatregelen in de woning

Reden van energiebesparende maatregelen

De belangrijkste reden om aan de slag te gaan met energiebesparende maatregelen is een lagere energierekening (85%) (figuur 9). Het valt op dat dit aandeel een stuk hoger is dan in 2020 (73%). Ook een bijdrage leveren aan het tegengaan van de opwarming van de aarde is een veelgenoemde reden (70%). Andere veelvoorkomende redenen zijn: meer wooncomfort (50%), een stijging van de waarde van het huis (20%) en de mogelijkheid om er subsidie voor te krijgen (26%).

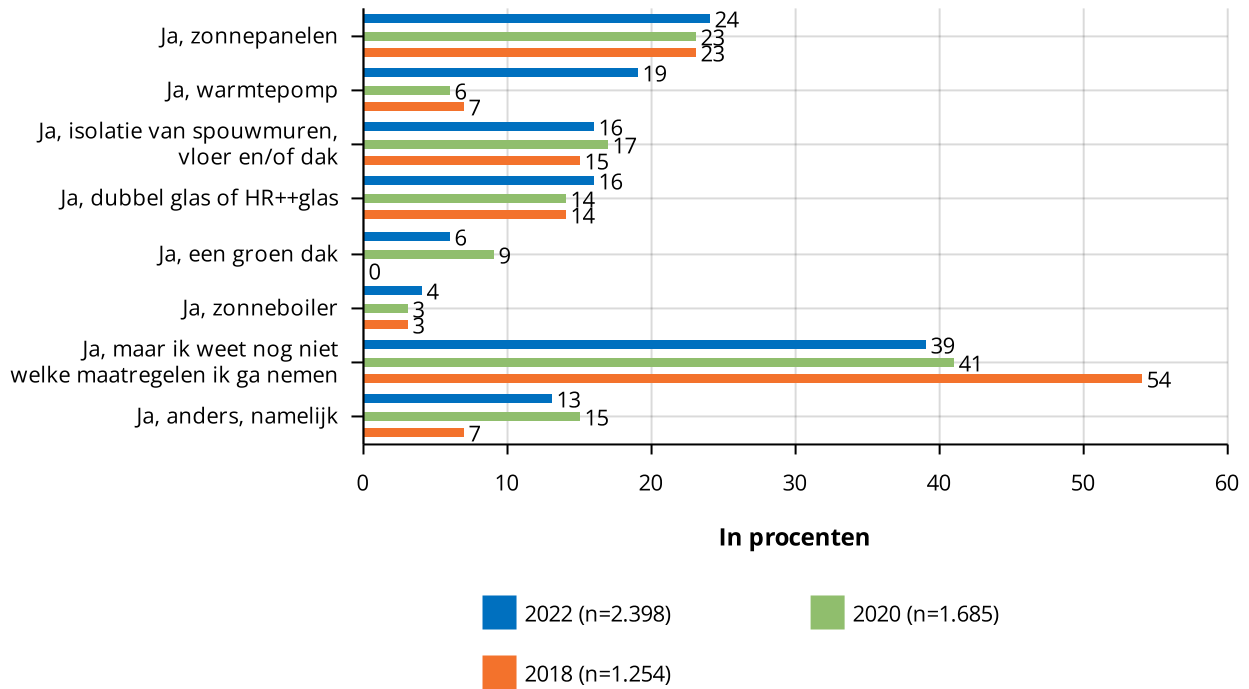
Figuur 9: Wat zijn voor u de belangrijkste redenen (geweest) om aan de slag te gaan met energiebesparing? (n=4.278)



Investeren in energiebesparende maatregelen

Iets meer dan de helft van de respondenten is van plan om binnen twee jaar te investeren in energiebesparende maatregelen. Dit is vergelijkbaar met eerdere jaren. Van de respondenten die willen investeren, is een kwart van plan dat te doen in zonnepanelen (figuur 10). Opvallend is de grote stijging in het aandeel dat in een warmtepomp wil investeren, van 6% naar 19%. Een vrij groot deel (39%) van de respondenten die denken te gaan investeren, weet nog niet welke maatregelen zij gaat nemen. Bij de antwoordoptie 'Anders, namelijk' valt op dat veel mensen aangeven dat ze een huurhuis hebben, en daardoor geen of nauwelijks mogelijkheden hebben om te verduurzamen.

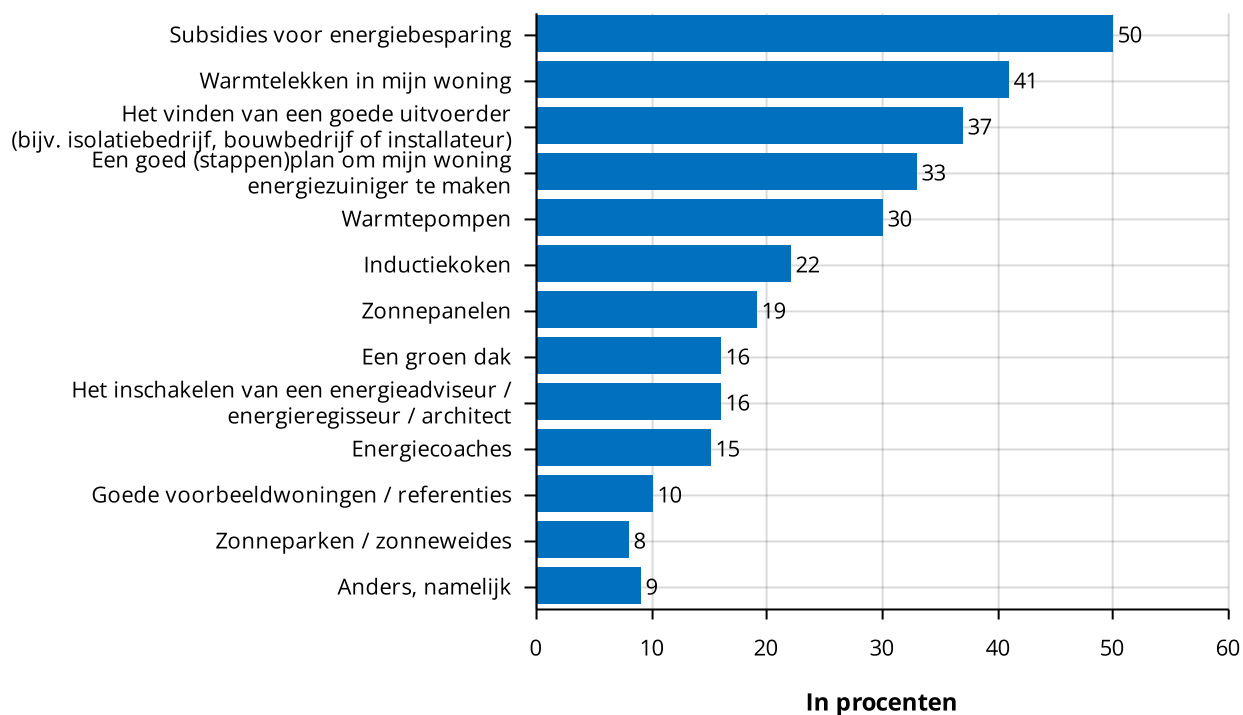
Figuur 10: Gaat u binnen twee jaar investeren in energiebesparende maatregelen? Zo ja, welke? (%)



Informatiebehoefte

Aan de respondenten die hebben aangegeven te willen investeren in energiebesparende maatregelen is gevraagd over welke onderwerpen zij meer informatie willen krijgen (figuur 11). Van deze groep geeft een vijfde aan niets nodig te hebben bij het (nog) duurzamer maken van de woning. De groep die wel meer informatie zou willen, heeft vooral behoefte aan informatie over subsidies voor energiebesparing (50%), informatie over warmtelekken in de woning (41%) en informatie over het vinden van een goede uitvoerder (37%).

Figuur 11: Over welke onderwerpen* zou u meer informatie willen krijgen? (%)



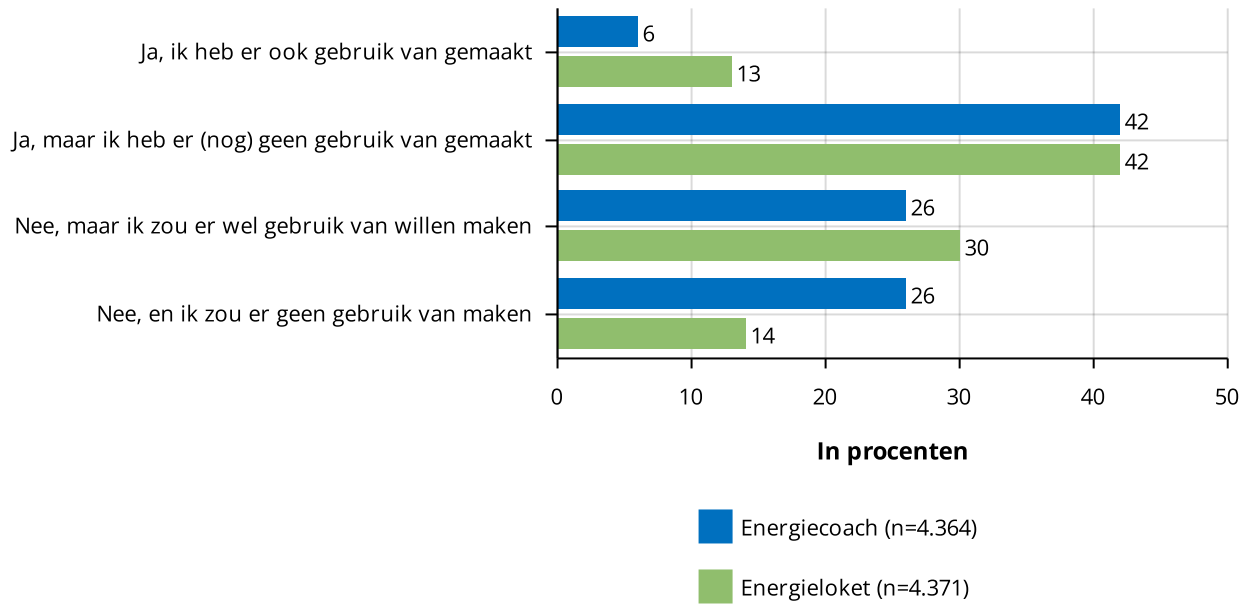
* Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die binnen twee jaar denken te investeren in energiebesparende maatregelen.

Energieloket en Energiecoach

Ruim de helft van de respondenten is ervan op de hoogte dat het Energieloket Groningen hulp biedt bij energiebesparing in het huis (figuur 12). Bijna de helft weet dat het mogelijk is om via het Energieloket een afspraak te maken met een energiecoach.

Het Energieloket lijkt meer in trek te zijn dan de Energiecoach: meer respondenten zeggen er gebruik van gemaakt hebben (13% en 6%) en meer respondenten zouden er wel gebruik van willen maken (30% tegen 26%).

Figuur 12: Bekendheid met het Energieloket Groningen en de Energiecoach (%)



Colofon

Omnibussenquête 2022

Auteurs:

Inge de Vries

Mayan van Teerns

Fotografie:

Gemeente Groningen

Opdrachtgever:

Gemeente Groningen

Uitgave:

OIS Groningen

Publicatiedatum:

Mei 2023

T (050) 367 56 30

E info@oisgroningen.nl

I www.oisgroningen.nl

Twitter [@basisvoorbeleid](https://twitter.com/basisvoorbeleid)