

Omnibusonderzoek 2002

Over gemeentelijke informatie, dienstverlening, imago en politiek

Mayan van Teerns

Ard Jan Leefderink

Arnold Veenkamp

Bureau Onderzoek SOZawe, maart 2003

Het Bureau Onderzoek van de dienst Sociale Zaken en Werk van de gemeente Groningen heeft als kerntaak het verrichten van beleidsgericht onderzoek op het gebied van werk, welzijn, organisatieontwikkeling en informatietechnologie.

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	5
1.1 Doel van het onderzoek.....	5
1.2 Methode van onderzoek.....	6
1.3 Indeling rapport.....	6
2. Gemeentelijke informatie.....	8
2.1 Informatie verstrekken	8
2.2 Internet	10
3. Gemeentelijke dienstverlening en imago.....	12
3.1 Gemeentelijke dienstverlening.....	12
3.2 Het imago van de gemeente Groningen.....	14
4. Burgers en politiek	16
4.1 College van B&W	16
4.2 Betrokkenheid tussen burgers en politiek	17
4.3 Belangrijke problemen.....	18
4.4 Opkomst bij verkiezingen en referenda.....	20
5. Samenvatting en conclusies.....	22
Gemeentelijke informatie	22
Gemeentelijke dienstverlening en imago	22
Burgers en politiek	22
Bijlage 1 Vragenlijst.....	24

1. Inleiding

In november 2002 is in de stad Groningen voor de zesde keer een Omnibusonderzoek uitgevoerd. Evenals in voorgaande jaren is een aantal vragen aan de stadgers voorgelegd middels een gestandaardiseerde lijst. Dit keer kende de enquête vijf hoofdthema's.

Ten eerste zijn er vragen over de informatiekkanalen van de gemeente. Onderdeel hiervan is een monitor van het gebruik van het internet. Vervolgens zijn er vragen, deels met een monitorkarakter, over de bekendheid van een aantal vormen van gemeentelijke dienstverlening. Deze vragensets zijn afkomstig van de Bestuursdienst en de Dienst Informatie en Administratie (DIA) van de gemeente Groningen.

Nieuw in het Omnibusonderzoek is het derde onderdeel, met vragen over het imago van de gemeente.

Ten vierde volgt een nieuwe monitormeting van het oordeel van burgers over de lokale politiek en het democratisch gehalte van de besluitvormingsprocessen in de gemeente. Dit onderdeel is aangedragen vanuit het kader van de Bestuurlijke Vernieuwing; het streven van de gemeente naar vergroting van de participatiemogelijkheden van burgers en naar verbetering van de toegankelijkheid van de gemeentelijke organisatie.

Ten slotte wordt nog gevraagd naar recent opkomstgedrag bij verkiezingen en referenda.. De laatste drie thema's zijn aangedragen door de Bestuursdienst.

1.1 Doel van het onderzoek

Het Omnibusonderzoek bestaat uit een verzameling van vragen over allerlei verschillende aspecten van de gemeentelijke organisatie. Gemeenschappelijk kenmerk van de vragen is dat gemeentelijke diensten ze aan de inwoners van de gemeente willen stellen. Zo willen de diensten inzicht krijgen in de opvattingen van de Groningers. De verkregen inzichten dienen als ondergrond bij de voorbereiding, de ondersteuning en de evaluatie van het lokale beleid.

De vragen die worden gebruikt voor monitoring zijn ook in eerdere jaren aan inwoners van Groningen gesteld. Het betreft voor sommige vragen inmiddels al de zesde meting! Hierdoor kunnen ontwikkelingen goed in beeld worden gebracht. Dit is het geval voor het gebruik van het internet, voor vormen van gemeentelijke dienstverlening, voor de lokale politiek en voor het opkomstgedrag bij een referendum.

Over het traditionele thema informatiekkanalen van de gemeente is een aantal nieuwe vragen opgenomen. Nieuw zijn ook de vragen naar het imago van de gemeente en naar het opkomstgedrag bij recente verkiezingen.

De doelstellingen van het onderzoek kunnen als volgt worden omschreven:

1. *Het monitoren van*
 - a) *het gebruik van het internet*

Ook de beoordeling van de website van de gemeente komt hierbij aan de orde.
 - b) *de bekendheid van verschillende vormen van gemeentelijke dienstverlening*

Bij deze doelstelling staat vooral de dienstverlening van het Gemeentelijk Informatiecentrum (GIC) centraal. Veel dienstverlening aan burgers loopt via het GIC. Bijvoorbeeld het aanvragen of verlengen van een rijbewijs of paspoort, of het doorgeven van een verhuizingen of geboorte. Verder komt de bekendheid met de digitale dienstverlening van de afdeling Burgerzaken van de DIA aan de orde. Daarna is er nog aandacht voor de bekendheid van de Ombudsvrouw.
 - c) *het oordeel van burgers over de lokale politiek en het democratisch gehalte van de besluitvormingsprocessen in de gemeente Groningen.*

Hierbij komen ook de bekendheid met het college aan de orde en problemen waar de politiek zich mee bezig zou moeten houden.

d) *het opkomstgedrag bij referenda*

Het gaat hierbij om voorgenomen opkomstgedrag.

2. *Het onderzoeken van*

a) *de mening van de burgers over de informatiekkanalen van de gemeente*

Hierbij gaat het om de voorkeuren van burgers als de gemeente hen wil informeren of als zij informatie van de gemeente zoeken. Verder passeren het gebruik van OogTV en de Stadsgids de revue.

b) *het imago van de gemeente*

Via een aantal stellingen en een rapportcijfer wordt weergegeven hoe de burgers de gemeente zien.

c) *het opkomstgedrag bij verkiezingen*

In hoeverre hebben de stadgers gestemd bij de verkiezingen voor gemeenteraad en Tweede Kamer in 2002 en bij het stadsreferendum over de Grote Markt.

1.2 Methode van onderzoek

Monitoring veronderstelt dat ontwikkelingen op een systematische wijze in kaart kunnen worden gebracht. Dit betekent dat resultaten vergelijkbaar zijn in de tijd. Kenmerkend voor een monitor is dat deze een ijkpunt heeft. Voor de verschillende vragen uit dit Omnibusonderzoek liggen deze ijkpunten in verschillende voorgaande jaren, bij de eerste keer dat de vraag is gesteld. Aan de hand van de resultaten uit de jaren daarna en de nieuw te verwerven uitkomsten kunnen ontwikkelingen worden beschreven.

In november en december 2002 is, evenals in voorgaande jaren, de vragenlijst voor het Omnibusonderzoek telefonisch afgenomen bij inwoners van de stad die 18 jaar zijn of ouder.

Uit de Gemeentelijke Basis administratie (GBA) daterend van 1 november 2002 is op persoonsniveau een steekproef getrokken. Op basis van deze steekproef zijn interviews gehouden met ruim 500 stad-Groningers door inzet van eigen enquêteurs van Bureau Onderzoek. Deze hebben zich geïntroduceerd aan de respondenten als een enquêteur van de gemeente Groningen. Om 506 meewerkende respondenten aan de lijn te krijgen zijn de telefoonnummers van 607 personen gebeld. Daarmee ligt het responspercentage met 83 procent erg hoog.

Uit ervaring is bekend dat de verdelingen van achtergrondkenmerken in de responsgroep sterk kunnen verschillen met die in de populatie. Om ervoor te zorgen dat het beeld van de respondenten goed overeenkomt met dat van de inwoners van de stad, is gecorrigeerd voor de kenmerken leeftijd en geslacht.

1.3 Indeling rapport

In hoofdstuk 2 staat de informatieverstrekking van de gemeente Groningen centraal. We gaan in op de voorkeuren van de burger bij het ontvangen van en zoeken naar informatie van de gemeente. Van een aantal informatiebronnen is specifiek onderzocht in hoeverre ze bekendheid genieten en met welke frequentie de stad-Groningers ze gebruiken om zich te informeren over gemeentelijke aangelegenheden.

Hoofdstuk 3 gaat in op de bekendheid van vormen van gemeentelijke dienstverlening. Hierbij gaat het om het Gemeentelijk Informatie Centrum (GIC), de digitale diensten van Burgerzaken en de gemeentelijke Ombudsvrouw. Verder behandelt dit hoofdstuk het imago, het beeld dat de burgers van de gemeente hebben.

De monitor van het oordeel van burgers over de lokale politiek en het democratisch gehalte van de besluitvormingsprocessen in de gemeente Groningen komt in hoofdstuk 4 aan de orde. Als eerste geven we een beeld van de bekendheid van het college van Burgemeester en Wethouders. Verder gaan we in op het oordeel van de stadgers over de betrokkenheid tussen burgers en politiek en komt aan bod welke problemen in de stad volgens de burgers het eerst moeten worden aangepakt. Ten slotte gaan we nog in het op opkomstgedrag van burgers bij verkiezingen en referenda.

2. Gemeentelijke informatie

Dit hoofdstuk gaat in op de verschillende media die de gemeente kan gebruiken om informatie te verstrekken aan haar burgers. OogTV, de Stadsgids en het internet krijgen in het bijzonder aandacht.

2.1 Informatie verstrekken

De gemeente gebruikt een aantal media om informatie te verstrekken. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om de bekendmaking van bouwaanvragen, aankondiging van inspraakbijeenkomsten en informatie over zaken als de chemokar en reparatiewerkzaamheden aan wegen.

Voorheen werd gevraagd van welke informatiebronnen de burgers gebruik maken, maar deze keer is gevraagd naar hun voorkeuren. Er is onderscheid gemaakt tussen informatie die de gemeente wil verspreiden en waarbij de burger *passief* informatie ontvangt, en informatie waarnaar de burger *actief* op zoek gaat.

De onderstaande tabel geeft aan hoe de stadgers het liefst passief informatie ontvangen en hoe ze het liefst actief zoeken. Per persoon konden meerdere informatiekanalen worden genoemd.

Tabel 1 Ontvangen van en zoeken naar gemeentelijke informatie

	Ontvangen 2002	Zoeken 2002
Gezinsbode	44%	7%
Brief	25%	-
Dagblad van het Noorden	16%	2%
Folder brievenbus	11%	-
OogTV	8%	-
E-mail	5%	1%
Wijkkrant	3%	-
Folder halen	2%	2%
OogTekst	1%	-
TV Noord	-	-
NoordTekst	-	-
Kabelkrant	-	-
Radio Noord	-	-
Oog Radio	-	-
Telefonisch	-	34%
Internet	-	26%
GIC	-	19%
Stadsgids	-	12%
Loket of balie	-	2%
Anders	-	1%
Geen info	5%	11%

Het eerste dat opvalt is dat de meest geliefde media sterk samenhangen met de initiatiefnemer bij de informatieverschaffing. Wanneer de gemeente initiatiefnemer is en informatie kwijt wil, geeft de burger de voorkeur aan volstrekt andere informatiekanalen dan wanneer zij zelf initiatiefnemer zijn en op zoek gaan naar informatie.

Verspreiden van informatie kan het best op papier

De stadjsers ontvangen informatie die de gemeente wil verspreiden het liefst op papier in de brievenbus. Bijna de helft van de Groningers verkrijgt informatie van de gemeente graag via de Groninger Gezinsbode (het plaatselijke huis-aan-huisblad) en 16 procent via het Dagblad van het Noorden. Een kwart zou graag een brief van de gemeente ontvangen en nog eens 11 procent heeft voorkeur voor een folder in de brievenbus. Een klein percentage wil geïnformeerd worden via de wijkkrant (3 procent).

De televisie heeft beduidend minder voorkeur als medium voor het verspreiden van gemeentelijke berichten. Bijna één op de tien stad-Groningers wil geïnformeerd worden via het plaatselijke televisiestation OogTV of zijn tekstpagina's, OogTekst. Het provinciale televisiestation TVNoord en zijn tekstpagina's worden niet genoemd.

Een kleine groep wil de informatie in elektronische vorm ontvangen; 5 procent heeft een voorkeur voor e-mail uitgesproken.

De radio wordt vrijwel niet genoemd als voorkeursmedium voor het ontvangen van gemeentelijke informatie. Een klein deel van de stadjsers, 5 procent, wil helemaal niet geïnformeerd worden door de gemeente.

Jongeren hebben duidelijk minder voorkeur voor de Gezinsbode en een sterkere voorliefde voor e-mail. Autochtonen en hoger opgeleiden willen vaker via het Dagblad van het Noorden worden geïnformeerd dan allochtonen en lager opgeleiden. Hoger opgeleiden hebben vaker een voorkeur voor OogTV en e-mail.

Zoeken naar gemeentelijke informatie juist niet op papier

Als de burger actief op zoek gaat naar informatie van de gemeente, speelt papier bijna geen rol. Een derde pakt graag de telefoon, een kwart gaat het internet op en een vijfde brengt een bezoekje aan het GIC. Bij de 12 procent die naar de Stadsgids grijpt en de 9 procent die de Gezinsbode of het Dagblad van het Noorden er op na slaat bestaat wel voorkeur voor papier. Ook is er een kleine groep die een folder gaat halen als er behoefte aan informatie van de gemeente.

Er zijn weinig personen tussen de 25 en 45 jaar die nooit informatie zoeken. Lager opgeleiden melden relatief vaak dat zij nooit informatie van de gemeente zoeken.

Hoe jonger de stadjer hoe liever hij op internet informatie van de gemeente zoekt. Ook mannen en hoger opgeleiden hebben hiervoor een sterkere voorkeur. In het Dagblad van het Noorden wordt beduidend vaker gezocht door 45-plussers.

Verspreiden en zoeken gecombineerd

Als we beide initiatiefrichtingen met elkaar vergelijken zien we een aantal verbanden. Stadjsers die graag zoeken in de Gezinsbode of het Dagblad willen ook graag gemeentelijke informatie via deze kranten ontvangen. Personen die aangeven graag met een brief geïnformeerd te worden gaan relatief liever naar een balie of loket of pakken de telefoon. Zij zoeken minder graag op internet. Personen die via e-mail geïnformeerd willen worden vragen minder graag info bij het GIC of via de telefoon. Zij sturen liever een mailtje of surfen op het internet.

Voorkeur en gebruik

Om de voorkeuren van de stadjsers te vergelijken met de media die ze het meest *gebruiken* geven we in de nu volgende tabel cijfers over gebruik uit vorige Omnibusonderzoeken weer.

Tabel 2 Gebruikte bronnen van gemeentelijke informatie

	2000	1998	1996
Gezinsbode	70%	62%	58%
Nieuwsblad van het Noorden	26%	16%	24%
Groninger Dagblad Stad	4%	-	-
TV Noord	8%	3%	3%
Radio Noord	3%	1%	2%
Kabelkrant	3%	5%	10%
Noord Tekst	1%	-	-
Oog TV	3%	-	-
Oog Radio	1%	-	-
Folders	15%	24%	13%
Wijkkrant	4%	-	-
Internet	4%	-	-
GIC/gemeentelijke diensten	10%	12%	13%
Anders	9%	13%	12%

De voorliefde voor de Gezinsbode komt overeen met de resultaten van de vraag naar meest gebruikte media in vorige edities van het Omnibusonderzoek. Toen antwoordde een percentage oplopend tot 70 de Gezinsbode te gebruiken voor het verkrijgen van informatie over de gemeente. De brief, de telefoon en het internet zijn media die nauwelijks naar voren kwamen. Waar de folder voorheen nog redelijk geaccepteerd werd, lijkt dit nu een achterhaald medium.

Gemeente informeert voldoende

Verreweg de meeste stad-Groningers vinden dat ze voldoende door de gemeente worden geïnformeerd; 79 procent. En 11 procent kwalificeert de informatievoorziening van de gemeente zelfs als 'goed'. De overige 10 procent vindt dat dit onvoldoende of ronduit slecht is. De meestgenoemde categorie waarover men onvoldoende wordt geïnformeerd is die van de ruimtelijke ordening en inrichting van de stad; 18 van de 50 voorbeelden gaan hierover. Gebrek aan informatie voor automobilisten wordt 15 keer genoemd. Hierbij gaat het met name om verkeerscirculatie, bereikbaarheid en parkeren.

Helpt stadgers gebruikt OogTV en Stadsgids

Omdat de gemeente recentelijk zendtijd heeft ingekocht bij OogTV voor het verspreiden van gemeentelijke informatie, is hier in het bijzonder navraag naar gedaan. Bijna een vijfde van de stadgers zegt regelmatig naar de kabelkrant van OogTV te kijken voor informatie van de gemeente, en nog eens een kwart doet dat soms. Met 96 procent vinden bijna alle kijkers de informatie duidelijk. Meer dan de helft antwoordt desgevraagd nooit naar OogTV te kijken met de bedoeling gemeentelijke informatie te ontvangen.

Elk jaar geeft de gemeente de Stadsgids uit. Hierin staan behalve de gemeente zelf allerhande organisaties vermeld. Van de ondervraagde stadgers kent 92 procent de Stadsgids. In 1992 en 1994 was dit 88 procent. Meer dan de helft gebruikt de Stadsgids ook; 54 procent, ongeveer evenveel als in 1992 en 1994. Eén op de zeven gebruikt hem zeker eens per maand en 40 procent een paar keer per jaar.

2.2 Internet

Van de stadgers maakt 61 procent wel eens gebruik van het internet. Dit percentage ligt iets hoger dan de 56 procent van twee jaar geleden. Bijna 40 procent van de internetgebruikers heeft alleen thuis internet en 9 procent alleen op het werk.

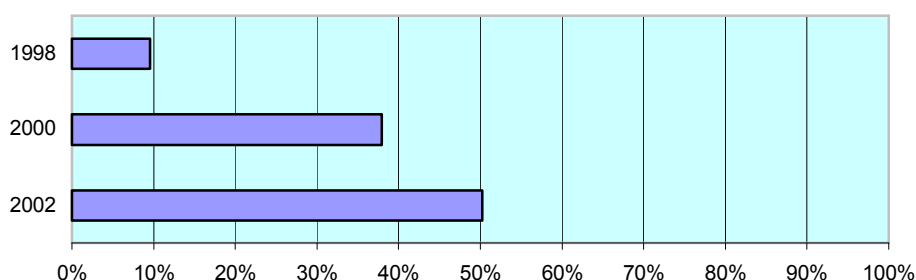
Meer dan de helft van de internetgebruikers, 52 procent, heeft zowel thuis als op de werkplek beschikking over een internetaansluiting. Dit komt overeen met 32 procent van de volwassen stad-Groningers.

www.groningen.nl steeds bekender

De gemeente heeft sinds november 1997 een eigen website. Hierop is allerhande informatie over de gemeente te vinden.

Als de stadjes wordt gevraagd waar zij het liefst gemeentelijke informatie vandaan halen noemt 26 procent spontaan het internet. In 2000 meldde nog slechts 4 procent gemeentelijke informatie te halen van internet en in 1998 zelfs minder dan 1 procent.

Figuur 1 Percentage dat www.groningen.nl kent



De helft van de stadjes met internet kent de website van de gemeente. Dat is een behoorlijke stijging ten opzichte van twee jaar terug toen 38 procent de gemeentelijke website kende. Van degenen die bekend zijn met de website bezoekt 13 procent hem eens per maand of vaker, 54 procent een paar keer per jaar en 30 procent eens per jaar. De overige 3 procent zegt nooit op de website te kijken.

Website veel beter gewaardeerd

De meerderheid van de bezoekers van de gemeentelijke website kan de gezochte informatie daar gemakkelijk vinden; 84 procent tegen 49 procent in het jaar 2000. Verder zegt 15 procent dat de informatie moeilijk te vinden was en 1 procent kan niet vinden wat hij zoekt.

Voor 84 procent bevat www.groningen.nl voldoende informatie. De rest van de bezoekers vindt de informatie onvoldoende. Twee jaar geleden vond 60 procent dat er voldoende te vinden was op de site. Met name het ontbreken van gedetailleerde informatie wordt als een gemis ervaren, evenals concrete zaken als bouwplannen en het culturele aanbod.

Ook is gevraagd naar de tevredenheid over de website van de gemeente; meer dan 90 procent is hierover (zeer) tevreden. Dat was twee jaar geleden met 57 procent aanzienlijk minder. De website is verbeterd, de mensen kunnen beter met internet overweg, of beide.

Op de website van de gemeente Groningen staat ook een link naar de digitale stadsgids. Van de groep die de website van de gemeente Groningen kent, weet slechts 10 procent welke informatie achter deze link zit. In 2000 is gevraagd naar de link Stadsbron, een andere naam voor dezelfde link. Toen wist 8 procent van de bezoekers van www.groningen.nl welke informatie er achter deze link zit.

3. Gemeentelijke dienstverlening en imago

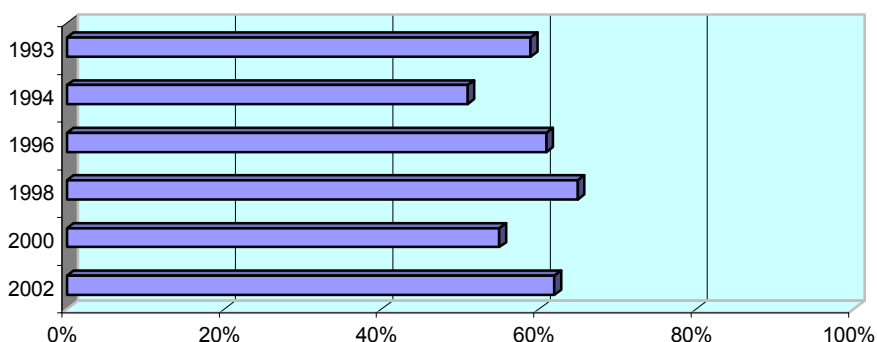
In dit hoofdstuk bespreken we de bekendheid van een aantal gemeentelijke dienstverlenende instellingen. Vervolgens bekijken we welk beeld de burgers van de gemeente hebben.

3.1 Gemeentelijke dienstverlening

GIC bekender

Het Gemeentelijk Informatie Centrum (GIC) is de centrale toegang naar de gemeente voor de burgers. Hier is nagenoeg alle informatie over de gemeente te verkrijgen. Naast folders liggen hier ook openbare stukken voor Gemeenteraads(commis­sie)-vergaderingen ter inzage en zijn gemeentelijke publicaties te verkrijgen. Ook kunnen klachten bij het GIC worden neergelegd. De figuur laat zien in hoeverre de stad­jers bekend zijn met het GIC.

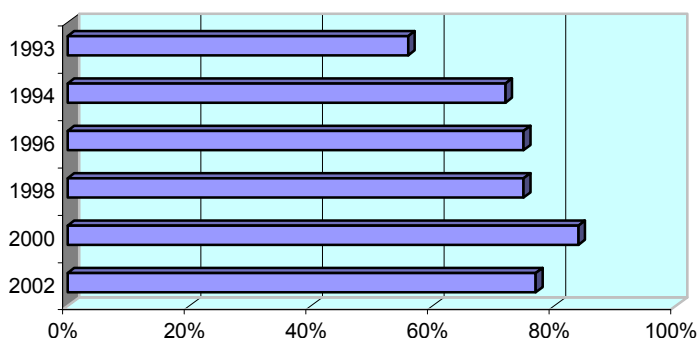
Figuur 2 Percentage dat wel eens heeft gehoord van het GIC



Van de stad-Groningers zegt 63 procent wel eens van het GIC te hebben gehoord. Dit is beduidend meer dan in het jaar 2000. Het percentage fluctueert door de jaren heen tussen de 50 en 65 procent. Net als vorige jaren zijn hoger opgeleiden en stad­jers in de leeftijd van 25 tot 45 het beste op de hoogte van het bestaan van het GIC.

Aan degenen die bekend zijn met het GIC is ook gevraagd of zij weten waar het is gevestigd. De volgende figuur laat het resultaat zien.

Figuur 3 Weet u waar u het GIC kunt vinden?



Driekwart van de burgers die weten dat het GIC bestaat kan ook de juiste locatie aanduiden. Daarmee is dit percentage na een toename tot 84 procent in 2000 terug op het niveau van 1998 en 1996.

Burgerzaken digitaal matig bekend

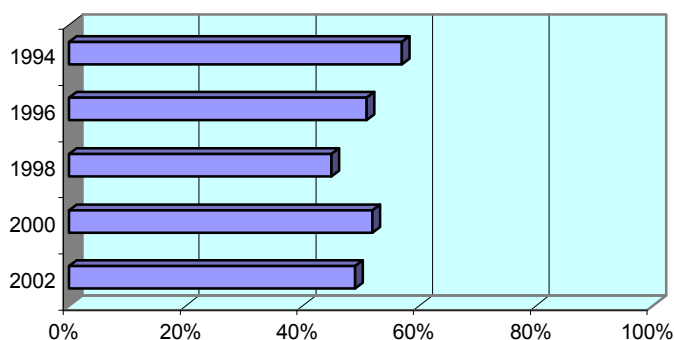
Bij Burgerzaken kunnen inwoners van de stad Groningen terecht voor onder andere paspoorten, rijbewijzen en de Burgerlijke Stand. Tegenwoordig kunnen stadgers met deze afdeling een aantal zaken via internet regelen. De ondervraagden is gevraagd of zij hiervan op de hoogte zijn. Er is een opsomming gegeven van het doorgeven van verhuizingen, aanvragen van uittreksels uit het geboorteregister en het reserveren van een locatie voor een huwelijk.

Van de stadgers met internet zegt 24 procent dit te weten en 11 procent was niet van alle mogelijkheden op de hoogte. De overige 65 procent wist het niet.

Ombudsvrouw nog steeds half bekend

De gemeentelijke Ombudsvrouw behandelt klachten van burgers over zaken en personen waarvoor de gemeente verantwoordelijk is en over zaken die niet naar tevredenheid van de burger zijn afgehandeld. Zij verricht onafhankelijk onderzoek en neemt een onpartijdige positie in.

Figuur 4 Percentage dat van de Ombudsvrouw heeft gehoord



De bekendheid van de ombudsvrouw is ten opzichte van 2000 ongeveer gelijk gebleven. Bijna de helft weet van haar bestaan.

Dit beeld komt overeen met de voorgaande jaren. Net als in eerdere jaren zijn jongeren tussen de 18 en 24 jaar slecht bekend (33 procent) met de Ombudsvrouw terwijl oudere stadgers, 55-plussers, goed op de hoogte zijn (63 procent).

3.2 Het imago van de gemeente Groningen

We hebben dit jaar voor het eerst enkele vragen in het onderzoek opgenomen over het imago van de gemeente.

Imago gemeente positief

Na een korte inleiding is de respondenten gevraagd de gemeente een rapportcijfer te geven. Het gemiddelde cijfer dat we daaruit kunnen berekenen komt uit op een 6,8. Er zijn geen noemenswaardige verschillen tussen mannen en vrouwen, leeftijdsgroepen, opleidingsniveaus of etnische achtergrond.

Via vijf stellingen is een beeld geschetst van het imago van de gemeente.

Figuur 5 Percentage dat het eens is met de stelling



We zien dat 65 procent van de burgers de gemeente betrouwbaar vindt. Zelfs meer dan 70 procent is het ermee eens dat de gemeente de zaken goed heeft geregeld voor de burgers en goed werk aflevert; respectievelijk 77 en 72 procent.

Jongeren tot 25 jaar zijn positiever gestemd en de groep tussen de 45 en 55 jaar juist negatiever. Als we kijken naar geslacht, opleidingsniveau en etnische achtergrond, dan zien we geen verschillen van betekenis.

Minder dan 30 procent van de stadgers heeft het liefst zo weinig mogelijk met de gemeente te maken. Verder heeft meer dan de helft de indruk dat de werkzaamheden bij de gemeente niet goed op elkaar worden afgestemd.

Geen van de onderzochte achtergrondkenmerken geeft verschillen van betekenis te zien tussen de onderscheiden groepen.

Van de vijf bovengenoemde stellingen kan een schaalscore worden gemaakt. De waarde loopt van 1 tot 10. De gemeente scoort een 6,7. Deze waarde geeft een waardering weer die nagenoeg even hoog is als het gemiddelde rapportcijfer. Dit klopt met de waarden die de afzonderlijke

respondenten geven. Ook hier zijn voor de verschillende achtergrondkenmerken geen verschillen van betekenis te vinden

4. Burgers en politiek

In dit hoofdstuk komt het oordeel van de burgers over de lokale politiek en het democratisch gehalte van de besluitvormingsprocessen in de gemeente Groningen aan bod.

Eerst wordt bekeken in hoeverre het college van Burgemeester en Wethouders (B&W) bekendheid geniet onder de Groningse bevolking. Aan de hand van stellingen ontstaat een beeld van de betrokkenheid tussen burger en politiek. Verder wordt gekeken naar belangrijke problemen voor het gemeentebestuur en ten slotte wordt het opkomstgedrag bij verkiezingen en referenda van de stadgers beschouwd

4.1 College van B&W

Via een aantal vragen hebben we achterhaald hoe bekend de samenstelling van het college van burgemeester en wethouders is, en hoe bekend de afzonderlijke leden van dit college zijn onder de stad-Groninger bevolking.

Samenstelling college redelijk bekend

Aan de stadgers is gevraagd of ze weten uit welke politieke partijen het college van burgemeester en wethouders in de stad is samengesteld.

Tabel 3 'Uit welke partijen bestaat volgens u het college van burgemeester en wethouders in Groningen?'

	2002	2000	1998	1996
Juiste combinatie	30%	16%	27%	15%
Andere combinatie	59%	50%	40%	49%
weet niet/geen antwoord	11%	34%	34%	36%

De juiste combinatie, PvdA, CDA, VVD en GroenLinks werd door 30 procent genoemd, beduidend meer dan in 2000. We zien een typisch beeld over de jaren; in het jaar na de verkiezingen en de collegeformatie weten veel meer mensen welke partijen deel uitmaken van het college dan wanneer het college al ruim drie jaar zit.

Bijna 60 procent noemde een onjuiste combinatie. Dit is aanzienlijk meer dan in alle voorgaande jaren en zou te maken kunnen hebben met de voor Groningen (nog) niet gebruikelijke en brede samenstelling van het college. Opvallend weinig stadgers gaven aan het niet te weten, 11 procent. Kennelijk zijn de stadgers wel sterker betrokken bij de politiek, maar leidt dit niet vanzelfsprekend tot beter op de hoogte zijn.

Stadgers met een hogere opleiding blijken het best op de hoogte van de juiste combinatie. Evenals de groep in de leeftijd van 45 tot 55 jaar.

Wallage nog bekender dan voorheen

Van de stadgers wist 86 procent de naam van burgemeester Wallage te noemen, duidelijk meer dan de 79 procent in 2000. In 2000 is voor het eerst naar de naamsbekendheid van burgemeester Wallage gevraagd. In 1996, toen de heer Ouwerkerk nog burgemeester was, wist tweederde van de geïnterviewden zijn naam te benoemen.

Dit keer noemde 7 procent van de geïnterviewden een andere naam en ook 7 procent wist het niet. In 2000 wist nog 17 procent geen naam aan de burgemeester te geven, en gaf 4 procent de verkeerde naam.

Wethouders genieten stijgende bekendheid

De bekendheid van de wethouders is onderzocht door aan de ondervraagden te vragen welke namen van wethouders zij kunnen noemen. Iedere respondent kon meerdere wethouders aangeven. Onderaan zijn twee wethouders uit het vorige college opgenomen. Dit maakt het beeld nog duidelijker: de bekendheid van de wethouders is over de hele linie groter dan voorheen.

Tabel 4 'Welke namen van wethouders kunt u noemen?'

Naam	2002	2000	1998	1996
Smink	40%	27%	27%	24%
Schuilting	31%	21%	12%	nvt
Dekker	28%	nvt	Nvt	nvt
Paas	26%	16%	16%	nvt
Pattje	13%	7%	4%	nvt
Bruinsma	nvt	10%	8%	4%
Bron	nvt	7%	Nvt	nvt
juiste naam	63%	42%		
andere naam	10%	7%	4%	8%
weet niet/geen antwoord	30%	51%	50%	46%

Van de ondervraagden noemt 63 procent één of meer juiste namen. Dat is aanzienlijk meer dan in 2000, toen 42 procent een juiste wethoudersnaam noemde. Net als in voorgaande jaren wordt de naam van Smink (PvdA) het meest genoemd (40 procent). Eén op de drie stadjes noemt wethouder Schuilting (VVD). Op kleine afstand volgen Dekker (GroenLinks) en Paas (CDA). Wethouder Pattje geniet de geringste naambekendheid; 13 procent geeft aan hem van naam te kennen. Dit is overigens bijna twee keer zoveel als twee jaar geleden.

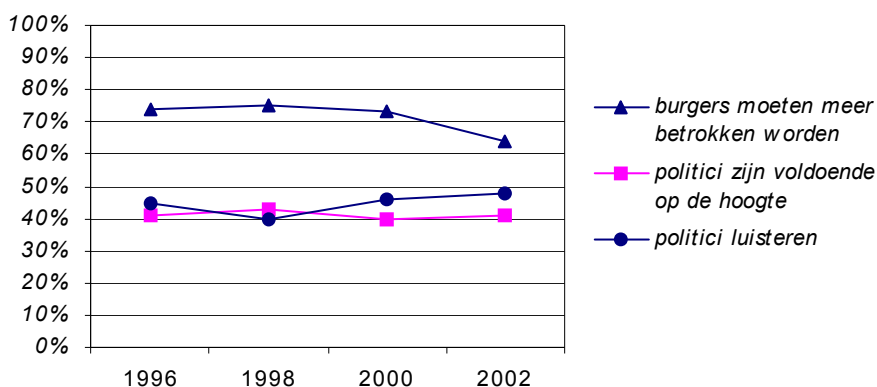
4.2 Betrokkenheid tussen burgers en politiek

In 2002 is, evenals als in vorige jaren, aan de hand van vijf stellingen nagegaan hoe het volgens de stadjes is gesteld met de betrokkenheid tussen burgers en gemeentepolitiek. Drie stellingen geven de beeldvorming weer van de betrokkenheid van politici bij de stadjes. De andere twee beschouwen deze relatie juist andersom en geven aan in hoeverre de burgers bij de politiek zijn betrokken.

Betrokkenheid van politiek bij burger iets beter beoordeeld

Onderstaande figuur geeft de uitkomsten weer van de eerste drie stellingen.

Figuur 6 Ontwikkeling in beeldvorming van stadjes over betrokkenheid politici (percentage eens)



Op de vraag of burgers meer moeten worden betrokken bij het bestuur, antwoordt 64 procent bevestigend. Dit is een lager percentage dan in voorgaande jaren, toen ongeveer 75 procent het eens was met deze stelling.

De tweede stelling peilt of politici voldoende op de hoogte zijn van wat er onder de bevolking leeft. Van de burgers is 41 procent van mening dat politici weten wat er leeft onder de bevolking. Opmerkelijk is dat beduidend minder burgers neutraal hebben geantwoord op deze stelling. Bijna de helft vindt dat politici in de stad genoeg luisteren naar de mening van de stadjes. Beide percentages schommelen steeds tussen de 40 en 50 procent. Er hebben beduidend meer mensen neutraal geantwoord op deze stelling.

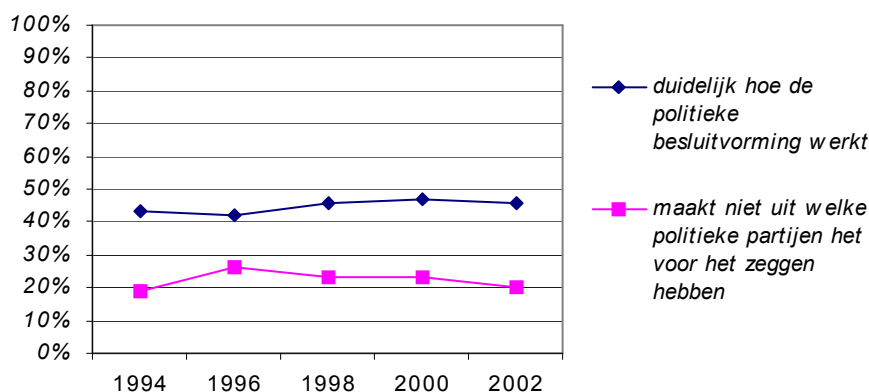
Al met al kan worden vastgesteld dat er in de afgelopen jaren een kleine verandering is opgetreden in het oordeel over de betrokkenheid van politici bij de inwoners van de stad; ze zijn iets tevredener over de mate waarin burgers bij het bestuur van de gemeente worden betrokken.

Als we kijken naar de achtergrondkenmerken van de stadjes dan valt op dat lager opgeleiden het vaker eens zijn met de stelling dat burgers meer betrokken moeten worden bij het bestuur van de gemeente. Jongeren tot 25 jaar en vrouwen vinden vaker dat politici goed luisteren naar de mening van de Groningers.

Betrokkenheid van burger bij politiek ook iets sterker

Aangezien er sprake is van een wederzijdse relatie tussen burgers en politiek, is middels de volgende twee stellingen ook gevraagd in hoeverre de stad-Groningers politiek betrokken zijn.

Figuur 7 Ontwikkeling politieke betrokkenheid van de stadjes (percentage eens)



Via een stelling wordt een beeld verkregen van de bekendheid met de politieke besluitvorming. Bijna de helft van de stad-Groningers is op de hoogte van de manier waarop de politieke besluitvorming plaatsvindt; evenveel als in 2000 en 1998.

Een vijfde van de burgers vindt dat het niet uitmaakt wie er in het gemeentehuis de scepter zwaait. Dit percentage ligt lager dan het sinds 1996 is geweest en is terug op het niveau van 1994.

Vrouwen melden vaker dat het voor hen niet duidelijk is hoe de politieke besluitvorming werkt, evenals lager opgeleiden. Deze laatste groep en de groep met een buitenlandse achtergrond zegt ook vaker dat het niet uitmaakt wie het voor het zeggen heeft.

4.3 Belangrijke problemen

In dit onderzoek wordt ook ingegaan op de problemen die de inwoners van de stad ervaren. Dit is gedaan door aan de stadjes de volgende vraag voor te leggen: 'Welke problemen in de stad zou het gemeentebestuur als eerste aan moeten pakken?'

De antwoorden op deze vraag worden in onderstaande tabel weergegeven. Doordat men maximaal drie antwoorden kon geven loopt de som van de percentages op tot boven de 100 procent.

Tabel 5 Welke problemen in de stad zou het gemeentebestuur als eerste aan moeten pakken?

Problemen	2002	2000	1998	1996
Veiligheid				
Criminaliteit / vandalisme	18%	20%	33%	23%
Veiligheid / openbare orde	23%	17%	24%	9%
Verkeer/vervoer				
Verkeerscirculatie / bereikbaarheid	14%	23%	17%	22%
Parkeerproblematiek	13%	27%	9%	8%
Verkeersveiligheid	17%	15%	24%	6%
Openbaar vervoer	6%	8%	3%	3%
Sociale structuur				
Verslaving	8%	18%	22%	22%
Werkloosheid / armoede	-	2%	4%	9%
Zorg voor jongeren, daklozen, ouderen enz.	3%	4%	4%	-
Minderheden	6%	2%	3%	1%
Racisme	1%	1%	0%	1%
Woonomgeving				
Ruimtelijke ordening / inrichting stad	6%	11%	6%	2%
Schoonhouden / onderhoud stad	8%	9%	5%	5%
Huisvesting / woningnood	9%	5%	2%	2%
Milieu (vervuiling)	1%	3%	1%	2%
Gemeente				
Gemeentelijke dienstverlening	4%	3%	0%	1%
Politiek / gemeentebestuur	18%	3%	1%	1%
Financiële positie gemeente	-	1%	1%	3%
Geen problemen	12%	8%	1%	11%

Verkeer en vervoer belangrijkste probleem

Net als in 2000 vinden in 2002 veel stadjs dat problemen op het gebied van verkeer en vervoer als eerste moeten worden aangepakt. Toch zijn deze onderwerpen aanzienlijk minder vaak genoemd dan twee jaar geleden. De spectaculaire stijging van met name de parkeerproblematiek in 2000 is nu voor het grootste deel teniet gedaan. Ook de belangstelling voor verkeerscirculatie/bereikbaarheid is afgenomen.

Veiligheid vaak genoemd

Het maatschappelijk thema veiligheid wordt ook vaak genoemd als een probleem waaraan het gemeentebestuur hoge prioriteit moet geven. Van de stadjs heeft 23 procent aangegeven dat het gemeentebestuur zich als eerste moet richten op veiligheid en openbare orde en 18 procent van de stadjs is van mening dat criminaliteit en vandalisme in de stad als eerste aandacht nodig hebben.

Huisvesting als probleem in opmars

De prioriteit die de stadjs geven aan problemen in de woonomgeving is licht afgenomen. Huisvesting en woningnood als probleem lijken aan een opmars begonnen te zijn. Voor 2000 vond

2 procent van de burgers dit een probleem, twee jaar terug was dat 5 procent en nu is het percentage gestegen naar 9.

Gemeentepolitiek en –beleid in de belangstelling

De grote stijger is dit keer politiek en gemeentebestuur als onderwerp van actie voor het bestuur. Bijna een vijfde van de burgers vindt dit van groot belang, terwijl het twee jaar geleden nauwelijks een thema was. Dit is geheel conform de landelijke ontwikkelingen.

Verslaving als probleem sterk afgenomen

Problemen op het gebied van de sociale structuur worden door steeds minder stadgers genoemd als belangrijk probleem. De laatste twee jaar is het percentage dat verslaving een hoge prioriteit geeft afgenomen van 18 naar 8 procent. De belangstelling voor werkloosheid is gereduceerd tot nul. Alleen minderhedenproblematiek wordt wat vaker genoemd dan eerder.

4.4 Opkomst bij verkiezingen en referenda

In 2002 is ook navraag gedaan naar het opkomstgedrag van de geïnterviewden. Er is gevraagd of men bij een aantal gelegenheden zijn stem heeft uitgebracht en zo nee, wat daarvan de reden was. In het voorjaar van 2001 is er in Groningen een referendum gehouden over de toekomst van de Grote Markt. In het voorjaar van 2002 zijn er verkiezingen geweest voor zowel de gemeenteraad als de Tweede Kamer.

Tabel 6 'Hebt u uw stem uitgebracht?' (tussen haakjes is het werkelijke opkomstpercentage vermeld)

	Referendum 2001	Gemeenteraad 2002	Tweede Kamer 2002
Ja	69% (57%)	79% (58%)	89% (80%)
Nee	31%	20%	11%
weet niet meer	-	1%	-

Veel stadgers kiezen

We zien dat telkens de overgrote meerderheid van de stadgers zegt gestemd te hebben als daartoe de gelegenheid is geboden. Een percentage van 62 procent heeft bij alle bovengenoemde gelegenheden gestemd.

Opvallend is dat de werkelijke opkomstpercentages voor de drie stemgelegenheden veel lager liggen dan de percentages geïnterviewden die opgeven dat ze hebben gestemd. Hiervoor zijn vier verklaringen mogelijk. Ten eerste zijn alleen personen met een vaste telefoon geënquêteerd. Het is zeer goed mogelijk dat personen of huishoudens met vaste telefoons zich sterker verbonden voelen met en verantwoordelijk voor de samenleving dan personen met alleen een mobiele telefoon of zonder telefoon. In de tweede plaats zullen personen die stemmen waarschijnlijk ook vaker hun medewerking verlenen aan een enquête van de gemeente. In de derde plaats speelt het geheugen mensen mogelijk parten en ten vierde worden er wellicht sociaal wenselijke antwoorden gegeven.

Afwezigheid is reden voor niet-opkomen

Bij het referendum in 2001 heeft ongeveer 70 procent van de geïnterviewden zijn stem uitgebracht. De meest genoemde reden voor het niet stemmen bij het referendum van 2001 is dat men er (nog) niet was, nog niet in de stad woonde of bijvoorbeeld op vakantie was. Dit geldt voor 10 procent van de stadgers. De helft van deze groep heeft bij verkiezingen voor gemeenteraad en/of Tweede Kamer wel zijn stem uitgebracht.

Bij de verkiezingen voor gemeenteraad en Tweede Kamer zegt 80 respectievelijk 90 procent gestemd te hebben. Ruim driekwart heeft beide keren gestemd, 14 procent één van beide keren en 9 procent geen van beide keren.

De meest genoemde redenen om niet te gaan stemmen zijn dat men er niet was (b.v. vakantie) of nog geen stemrecht had. Dit geldt voor 8 procent van de stad-Groningers. Andere redenen om niet te gaan stemmen zijn dat men geen mening heeft, geen tijd, geen zin of dat men denkt dat 'ze toch doen wat ze willen'. Bijna 4 procent geeft aan nooit te stemmen, al heeft een aantal hiervan bij het referendum wel gestemd. Er wordt vrijwel niet gerefereerd aan de dood van Pim Fortuyn.

Groep niet-stemmers bij toekomstig referendum gehalveerd

Ruim driekwart geeft aan bij een volgend referendum te gaan stemmen. In de jaren 1998 en 1996 is via een stelling geïnformeerd naar de intentie van burgers bij een eventueel referendum.

Tabel 7 Stemintentie bij een stadsreferendum

	2002	1998	1996
Ja	76%	78%	73%
Nee	10%	17%	21%
weet (nog) niet	14%	5%	6%

Net als nu gaf in die jaren driekwart aan zeker te gaan stemmen. De groep met stemintentie heeft voor het grootste deel (85%) ook bij het referendum in 2001 gestemd. Van de overigen was het merendeel (80 procent) niet in de gelegenheid om te stemmen omdat ze nog niet in de stad woonden of nog geen stemrecht hadden ten tijde van het referendum.

Verder zien we dat de groep die van plan is niet te stemmen bij een referendum is gehalveerd ten opzichte van de vorige jaren. Dit kan zijn veroorzaakt door de belangrijke gevolgen die het referendum in 2001 heeft gehad en/of door de al eerder gesignaleerde verhoogde interesse in politiek in het algemeen.

5. Samenvatting en conclusies

In november 2002 is in de gemeente Groningen het zesde Omnibusonderzoek gehouden. Op basis van een steekproef zijn 500 stad-Groningers van 18 jaar en ouder telefonisch geïnterviewd.

Het onderzoek gaat in op vijf onderwerpen. Ten eerste zijn er vragen over informatiekanaal van de gemeente. Onderdeel hiervan is het gebruik van internet. Vervolgens zijn er vragen over de bekendheid van een aantal vormen van gemeentelijke dienstverlening, deels met een monitorkarakter. Nieuw is het derde onderdeel met vragen over het imago van de gemeente. Ten vierde volgt een nieuwe monitormeting van het oordeel van burgers over de lokale politiek en het democratisch gehalte van de besluitvormingsprocessen in de gemeente Groningen. Ten slotte wordt gevraagd naar opkomstgedrag bij verkiezingen en referenda.

Gemeentelijke informatie

De gemeente kent een aantal media waarlangs ze informatie verstrekt. Dit maal is gevraagd wat burgers de *prettigste* informatiekanaal vinden. Informatie die de gemeente wil verspreiden en waarbij de burger *passief* informatie ontvangt krijgen de stadgers het liefst op papier thuisbezorgd. Traditioneel is er een sterke voorkeur voor de Groninger Gezinsbode. Als de burger actief op zoek gaat naar informatie van de gemeente, speelt papier bijna geen rol. Men pakt de telefoon, gaat het internet op of brengt een bezoekje aan het GIC.

Bijna alle stad-Groningers vinden dat ze voldoende tot goed door de gemeente worden geïnformeerd.

Bijna de helft van de stadgers kijkt wel eens naar de kabelkrant van OogTV voor informatie van de gemeente. Vrijwel elke stadger kent de Stadsgids en ruim de helft gebruikt hem ook. Internet is steeds populairder en de gemeentelijke website is steeds bekender onder de stadgers.

Gemeentelijke dienstverlening en imago

Het percentage stad-Groningers dat het Gemeentelijk Informatie Centrum kent fluctueert door de jaren heen tussen de 50 en 65 procent. Driekwart hiervan kan ook de juiste locatie aanduiden. Het digitale loket van Burgerzaken is matig bekend; ongeveer een derde van de stadgers is op de hoogte van één of meer zaken die ze via dit loket kunnen regelen. Sinds een aantal jaren is het bestaan van de gemeentelijke Ombudsvrouw bij ongeveer de helft van de inwoners bekend.

Het imago van de gemeente bij de burgers is positief te noemen; gemiddeld krijgt de gemeente als rapportcijfer een 6,8. Een samengestelde score op basis van een vijftal stellingen ondersteunt dit cijfer. Gesteld is dat de gemeente betrouwbaar is, de zaken voor de burgers goed heeft geregeld en goed werk aflevert, maar dat er wel langs elkaar heen wordt gewerkt en dat de burger er zo weinig mogelijk mee te maken wil hebben.

Burgers en politiek

De samenstelling van het nieuwe college is redelijk goed bekend onder de stadgers, net als na de vorige gemeenteraadsverkiezing. Er zijn minder mensen die zeggen geen idee te hebben, maar er zijn meer burgers die een onjuiste combinatie van partijen noemen.

Burgemeester Wallage is nog bekender dan voorheen en ook de bekendheid van de afzonderlijke wethouders vertoont een stijgende lijn. Waar twee jaar geleden 42 procent een wethouder wist te noemen, was dat nu 63 procent.

Verder zeggen meer mensen dat het wel degelijk uitmaakt wie de baas is in de stad en zijn minder burgers van mening dat ze te weinig worden betrokken bij het bestuur.

Bureau Onderzoek leidt uit dit alles af dat de stadjsers zich meer dan eerder bezig houden met de politiek.

Gevraagd naar de belangrijkste problemen voor het gemeentebestuur komt verkeer en vervoer als belangrijkste probleem uit de bus, hoewel aanzienlijk minder vaak genoemd dan twee jaar geleden. De grote stijger is dit keer politiek en gemeentebeleid als onderwerp van actie voor het bestuur. Het maatschappelijk thema veiligheid wordt ook vaak genoemd als een probleem waaraan het gemeentebestuur hoge prioriteit moet geven. Huisvesting en woningnood als probleem lijken aan een opmars begonnen te zijn. Problemen op het gebied van de sociale structuur worden door steeds minder stadjsers genoemd als belangrijk probleem. Met name verslaving wordt in sterk verminderde mate als probleem gezien.

We zien dat telkens de overgrote meerderheid van de stadjsers zegt gestemd te hebben bij twee verkiezingen en een stadsreferendum in de afgelopen twee jaren. Afwezigheid is de meestgenoemde reden voor niet-opkomen.

Verder zien we dat de groep die van plan is niet te stemmen bij een stadsreferendum is gehalveerd ten opzichte van de vorige jaren. Dit kan zijn veroorzaakt door de belangrijke gevolgen die het referendum in 2001 heeft gehad en/of door de al eerder gesignaleerde verhoogde interesse in politiek in het algemeen.

Met vriendelijke dank aan alle stadjsers die hun medewerking hebben verleend aan dit onderzoek!!!

Bijlage 1 Vragenlijst

Introductie tekst:

Goedemorgen middag / avond, U spreekt met (ENQ: EIGEN NAAM) van de gemeente Groningen. Spreek ik met de heer, mevr? (ENQ: ZIE RESPONDENTENFORMULIER).

De gemeente Groningen doet een onderzoek naar de communicatie tussen burgers en gemeente. Ook wil de gemeente graag weten wat inwoners vinden van de gemeente en de gemeentepolitiek. Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek probeert de gemeente verbeteringen aan te brengen. Daarom is het belangrijk dat u ook uw mening geeft. Het duurt ongeveer 15 minuten. De informatie die U geeft wordt alleen voor dit onderzoek gebruikt. Ook worden al uw antwoorden vertrouwelijk behandeld. Wilt U hieraan meewerken?

Tijdens het interview voer ik uw antwoorden in in de computer; later worden die anoniem verwerkt. Niemand weet dus dat u bent geïnterviewd of welke antwoorden u hebt gegeven. De eerste vragen gaan over zaken waarvan de gemeente graag wil weten of u hiermee bekend bent.

NR	VRAAG
1.	Is het u bekend dat er in Groningen een gemeentelijke Ombudsvrouw is? 1) Ja 2) Nee 9) Geen antwoord
2.	Ieder jaar maakt de gemeente de Stadsgids, een boekje met informatie over de gemeente en allerlei organisaties in de stad Groningen. Kent u de Stadsgids? 1) Ja 2) Nee -> vraag 4 9) Weet niet / wil niet zeggen -> vraag 4
3.	Kunt u aangeven hoe vaak u de Stadsgids gebruikt? 4) Dagelijks 3) Wekelijks 2) Maandelijks 1) Een tot enkele keren per jaar 0) (bijna) nooit 9) weet niet / wil niet zeggen
4.	Hebt u wel eens gehoord van het Gemeentelijk Informatiecentrum of G.I.C? 1) ja 2) nee -> vraag 6 9) weet niet / wil niet zeggen -> vraag 6

NR	VRAAG
5.	<p>Weet u waar u het G.I.C. kunt vinden?</p> <p>1) ja (ENQ: goede antwoorden zijn: in de Kreupelstraat, op/bij het Kwinkenplein, bij de Martinatoren, daar waar het oude politiebureau stond, in het Prefectenhof)</p> <p>2) ja, ander antwoord</p> <p>3) nee</p> <p>9) weet niet / wil niet zeggen</p>
6.	<p>Nu komen er vragen over informatie van de gemeente. Daarbij moet u bijvoorbeeld denken aan de bekendmaking van bouwaanvragen, aankondiging van inspraakbijeenkomsten en informatie over zaken als de chemokar en reparatiewerkzaamheden aan wegen.</p> <p>Als de gemeente u iets wil laten weten, wat vindt u dan de prettigste manier om informatie te krijgen? (ENQ: geen antwoorden noemen, MEER antwoorden mogelijk)</p> <p>0) Geen enkele</p> <p>1) Gezinsbode</p> <p>2) Dagblad van het Noorden</p> <p>3) Wijkkrant</p> <p>4) TV Noord</p> <p>5) Oog TV</p> <p>6) Radio Noord</p> <p>7) Oog Radio</p> <p>8) Kabelkrant / NieuwsTV</p> <p>9) NoordTekst via TV Noord</p> <p>10) TV tekst OogTV</p> <p>11) Folder ophalen</p> <p>12) Folder in de brievenbus (huis aan huis)</p> <p>13) Brief</p> <p>14) E-mail</p> <p>15) Meerdere media tegelijk (ENQ: ALLÉÉN ALS RESP. NIET TOT ÉÉN ANTW IS TE BRENGEN)</p> <p>16) Anders, namelijk</p> <p>99) Geen antwoord</p>
7.	<p>Het kan ook zijn dat u informatie zoekt van de gemeente. Hoe zoudt u dat dan het liefste doen? (ENQ: geen antwoorden noemen, MEER antwoorden mogelijk)</p> <p>0) Ik zoek nooit informatie van de gemeente</p> <p>1) Iemand spreken bij het GIC (Prefectenhof, bij Martinatoren)</p> <p>2) Iemand spreken bij een balie</p> <p>3) Opbellen, telefonisch</p> <p>4) Een brief schrijven</p> <p>5) E-mail (opvragen)</p> <p>6) Internet (zoeken)</p> <p>7) In de Gezinsbode kijken</p> <p>8) In het Dagblad van het Noorden kijken</p> <p>9) Stadsgids bekijken</p> <p>10) Folder halen</p> <p>11) Anders, namelijk</p> <p>99) Wil niet zeggen / geen antwoord</p>

NR	VRAAG
8.	<p>Vindt u dat u goed, voldoende, onvoldoende of slecht wordt geïnformeerd door de gemeente?</p> <p>1) goed 2) voldoende 3) onvoldoende 4) slecht 9) wil niet zeggen / geen antwoord</p>
9.	<p>INDIEN ONVOLDOENDE OF SLECHT: Kunt u voorbeelden geven waarover u onvoldoende wordt geïnformeerd? (ENQ: geen antwoorden noemen, maximaal DRIE antwoorden mogelijk)</p> <p>1) politiek/gemeentebeleid 2) financiële positie gemeente 3) gemeentelijke dienstverlening 4) onderwijs 5) probleemgroepen 6) criminaliteit/vandalisme 7) veiligheid/openbare orde 8) verkeersveiligheid 9) verkeerscirculatie/bereikbaarheid 10) parkeren 11) openbaar vervoer 12) milieu(vervuiling) 13) ruimtelijke ordening/inrichting stad 14) schoonhouden/onderhouden stad 15) huisvesting 16) anders, namelijk(veel invulruimte) 99) weet niet / wil niet zeggen</p>
10.	<p>Kijkt u voor informatie van de gemeente wel eens naar de kabelkrant via het kanaal van OOGTV?</p> <p>1) ja, regelmatig 2) ja, soms 3) nee zelden of nooit -> vraag 13 9) weet niet / geen antwoord -> vraag 13</p>
11.	<p>Wat is uw oordeel over de duidelijkheid van deze informatie?</p> <p>1) duidelijk 2) onduidelijk 9) weet niet / geen antwoord</p>
12.	<p>Maakt u wel eens gebruik van Internet?</p> <p>1) ja 2) nee -> vraag 23 9) weet niet / wil niet zeggen -> vraag 23</p>

NR	VRAAG
13.	<p>Hebt u thuis of op uw werk een internetaansluiting?</p> <p>1) ja, thuis 2) ja, op mijn werk 3) ja, thuis en op mijn werk 4) nee 9) weet niet / wil niet zeggen</p>
14.	<p>Kent u de website van de gemeente Groningen (www.groningen.nl)?</p> <p>1) ja 2) nee -> vraag 22 9) weet niet / wil niet zeggen -> vraag 22</p>
15.	<p>Hoe vaak bezoekt u deze website?</p> <p>1) dagelijks 2) wekelijks 3) maandelijks 4) paar keer per jaar 5) een keer per jaar 6) (bijna) nooit 9) weet niet / wil niet zeggen</p>
16.	<p>Is de informatie die u interesseert op deze website makkelijk, moeilijk, of niet te vinden?</p> <p>1) makkelijk 2) moeilijk 3) niet 9) weet niet / geen antwoord</p>
17.	<p>Bevat de website voldoende of onvoldoende informatie voor u?</p> <p>1) voldoende -> vraag 22 2) onvoldoende 9) weet niet / wil niet zeggen -> vraag 22</p>
18.	<p>Kunt u aangeven wat u mist op de website?</p> <p>.....</p>
19.	<p>Via de website van de gemeente kunt u ook de digitale stadsgids raadplegen. Weet u welke informatie achter deze link zit?</p> <p>1) ja 2) nee 9) wil niet zeggen</p>
20.	<p>INDIEN JA: Kunt u aangeven wat dat dan is?</p> <p>.....</p>

NR	VRAAG
21.	<p>In hoeverre bent u tevreden over de website van de gemeente?</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) zeer tevreden 2) tevreden 3) ontevreden 4) zeer ontevreden 5) tevreden noch ontevreden (<i>enq: alleen als spontaan genoemd</i>) 9) weet niet / wil niet zeggen
22.	<p>Een aantal zaken kunt u via internet met de gemeente regelen. Het gaat om doorgeven dat u bent verhuisd, uittreksels uit het bevolkingsregister aanvragen en een locatie en datum om te trouwen reserveren? Wist u dat?</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) ja 2) sommige wel, andere niet 3) nee 9) wil niet zeggen
23.	<p>De gemeente heeft veel verschillende taken. Onder andere het ophalen van vuilnis, het afgeven van paspoorten en rijbewijzen, het verstrekken van bijstandsuitkeringen, het onderhoud van straten en pleinen, de aanleg van nieuwe woonwijken en het subsidiëren van welzijnsinstellingen en cultuur.</p> <p>Als u de gemeente een rapportcijfer mag geven, wat geeft u dan?</p>
24.	<p>Ik leg u nu een aantal uitspraken voor over de gemeente. Kunt u telkens zeggen of u het hier helemaal mee eens, mee eens, mee oneens, of helemaal mee oneens bent?</p> <p>Op de gemeente kun je vertrouwen.</p>
25.	<p>De gemeente de zaken voor de burgers goed geregeld.</p>
26.	<p>Met de gemeente wil ik zo weinig mogelijk te maken hebben.</p>
27.	<p>Bij de gemeente werken ze langs elkaar heen. (ENQ, evt: weet de een niet wat de ander doet, zodat soms dingen dubbel worden gedaan en soms dingen niet)</p>
28.	<p>De gemeente levert goed werk af.</p> <p>Antwoordmogelijkheden 63 t/m 69</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) helemaal mee eens 2) een beetje eens 3) niet eens maar ook niet oneens (<i>ENQ: alleen als spontaan genoemd</i>) 4) een beetje oneens 5) helemaal oneens 9) geen mening / wil niet zeggen
29.	<p>Ik lees u nu een paar uitspraken voor die te maken hebben met de gemeentelijke politiek hier in Groningen. Kunt u aangeven of u het met de uitspraken helemaal eens, een beetje mee eens, een beetje mee oneens, of helemaal oneens bent?</p> <p>Ik vind dat politici hier in Groningen genoeg luisteren naar de mening van Groningers.</p>

NR	VRAAG
30.	Voor mij maakt het niet uit welke politieke partijen het hier in Groningen voor het zeggen hebben.
31.	Burgers zouden meer betrokken moeten worden bij het bestuur van de gemeente.
32.	Voor mij is het duidelijk hoe de politieke besluitvorming in de gemeente Groningen werkt.
33.	Ik vind dat politici in de gemeente Groningen voldoende op de hoogte zijn van wat er leeft onder de bevolking. Antwoordmogelijkheden 70 t/m 74: 1) helemaal mee eens 2) een beetje eens 3) niet eens maar ook niet oneens (ENQ: alleen als spontaan genoemd) 4) een beetje oneens 5) helemaal oneens 9) geen mening / wil niet zeggen
34.	Ongeveer anderhalf jaar geleden is er in de stad een referendum geweest over de toekomst van de Grote Markt. Hebt u toen gestemd? 1) ja 2) nee 3) weet niet meer 9) wil niet zeggen
35.	INDIEN NEE: Kunt u aangeven wat daarvan de reden was? (ENQ: MEER antwoorden mogelijk) 1) Ik stem(de) nooit 2) Ik was het vergeten 3) Ik had geen tijd 4) Ik ben tegen referenda 5) Ik vond het een oninteressant onderwerp 6) Ik had er geen mening over 7) Ik dacht 'Ze doen toch wat ze willen' 8) Ik had geen zin 9) Ik was er niet (op vakantie, woonde nog niet in de stad) 10) Anders, namelijk 11) Weet niet wil niet zeggen
36.	Als er weer een referendum wordt gehouden in de stad, gaat u dan stemmen? 1) ja 2) nee 3) weet nog niet 9) wil niet zeggen / geen antwoord

NR	VRAAG
37.	<p>Hebt u bij de verkiezingen voor de gemeenteraad in maart uw stem uitgebracht? (ENQ: MEER antwoorden mogelijk)</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) ja 2) nee 3) weet niet meer 9) wil niet zeggen
38.	<p>INDIEN NEE: Kunt u aangeven wat daarvan de reden was?</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Ik stem(de) nooit 2) Ik was het vergeten 3) Ik had geen tijd 4) Ik vond het oninteressant 5) Ik had er geen mening over 6) Ik dacht 'mijn stem maakt toch niets uit' 7) Ik had geen zin 8) Ik was er niet (op vakantie) 9) Anders, namelijk 99) Weet niet / wil niet zeggen
39.	<p>Hebt u bij de verkiezingen voor de Tweede Kamer in mei uw stem uitgebracht? (ENQ: MEER antwoorden mogelijk)</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) ja 2) nee 3) weet niet meer 9) wil niet zeggen
40.	<p>INDIEN NEE: Kunt u aangeven wat daarvan de reden was?</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Ik stem(de) nooit 2) Ik was het vergeten 3) Ik had geen tijd 4) Ik vond het oninteressant 5) Ik had er geen mening over 6) Ik dacht 'mijn stem maakt toch niets uit' 7) Ik had geen zin 8) Ik was er niet (op vakantie) 9) Toen Pim Fortuyn dood was 10) Anders, namelijk 99) Weet niet / wil niet zeggen

NR	VRAAG
41.	<p>Welke problemen in de stad zou het gemeentebestuur als eerste aan moeten pakken? (ENQ: maximaal DRIE antwoorden mogelijk)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) financiële positie gemeente 2) gemeentelijke dienstverlening 3) politiek/gemeentebeleid 4) racisme 5) minderheden/buitenlanders 6) werkloosheid 7) verslaving (drugs, alcohol, gokken) 8) criminaliteit/vandalisme 9) veiligheid/openbare orde 10) verkeersveiligheid 11) verkeerscirculatie/bereikbaarheid 12) parkeerproblematiek 13) openbaar vervoer 14) milieu(vervuiling) 15) ruimtelijke ordening/inrichting stad 16) schoonhouden/onderhouden stad 17) huisvesting/woningnood 18) er zijn geen problemen 19) anders, namelijk 0) weet niet 99) wil niet zeggen
42.	<p>Uit welke politieke partijen bestaat volgens u het college van burgemeester en wethouders in de gemeente Groningen? (ENQ: antwoordcategorieën NIET noemen)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) CDA, Groen Links, PvdA, VVD 2) andere combinatie 9) weet niet / wil niet zeggen
43.	<p>Welke wethouders van Groningen kunt u noemen? (ENQ: namen NIET noemen)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Dekker 2) Paas 3) Pattje 4) Schuiling 5) Smink 6) andere naam / namen 9) weet niet / wil niet zeggen
44.	<p>Weet u wie de burgemeester van Groningen is?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Wallage 2) andere naam 9) weet niet / wil niet zeggen

45. Kunt u tot slot van dit interview nog aangeven wat de hoogste schoolopleiding is die u met een diploma heeft afgerond?

- 1) LO "geen/lager onderwijs",
- 2) LBO "Lager beroepsonderwijs, VMBO",

- 3) MAVO "MAVO",
- 4) MBO "Middelbaar beroepsonderwijs",
- 5) HAVO "HAVOMWO",
- 6) HBO "Hoger beroepsonderwijs en kandidaats WO",
- 7) WO "Wetenschappelijk onderwijs");

Dit was de laatste vraag. De resultaten van dit onderzoek worden over een half jaar bekend gemaakt door de gemeente.

(ENQ: via website bureauonderzoek.nl,
evt. mag men ons t.z.t. bellen voor een samenvatting, 367 5627)

Hartelijk bedankt voor uw medewerking. Nog een prettige dag verder. Dag!

EINDE INTERVIEW