

BASIS VOOR BELEID



Omnibusonderzoek 2010

Over gemeentelijke dienstverlening, communicatie en participatie



Omnibusonderzoek 2010

Over gemeentelijke dienstverlening, communicatie en participatie

Age Stinissen, Erik van der Werff

Onderzoek en Statistiek Groningen, februari 2011
<http://www.os-groningen.nl/>

Inhoud

1 Samenvatting	4
2 Inleiding	6
Doel van het onderzoek	7
De respons	8
3 Contact met de gemeente	10
Het afsprakensysteem van de DIA en RO/EZ	17
4 Informatieverstrekking van de gemeente	20
De stadsberichten in de Gezinsbode	26
5 Informatie over de wijk	30
6 Burgerparticipatie	33
7 Imago van de gemeente	36
Bijlage: Vragenlijst	39

1 Samenvatting

Het Omnibusonderzoek 2010 gaat over de bekendheid en het gebruik van verschillende vormen van de gemeentelijke dienstverlening. Het gaat over het contact dat de burgers hebben met de gemeente, hoe de burgers aan informatie over en van de gemeente komen. Daarnaast komen in dit onderzoek het imago van de gemeente en burgerparticipatie aan de orde.

Voor het onderzoek is bij 2.096 stadjsers een enquête gehouden. Per internet 1.793 en telefonisch 303.

Ongeveer de helft van de stadjsers heeft de laatste keer contact met de gemeente gehad door een balie te bezoeken en éénderde via internet (mail of website). Het contact met de gemeente wordt door de meerderheid als positief gewaardeerd. Vooral de vriendelijkheid van de medewerker wordt gewaardeerd. Over het algemeen zijn de baliebezoekers positiever over het contact met de gemeente dan de mensen die via een ander kanaal contact hebben gehad.

Op de vraag hoe men graag contact wil met de gemeente antwoordt de helft één van de digitale kanalen website (eenderde van de mensen), e-mail en chatten. Ook eenderde van de mensen wil graag persoonlijk contact via de balie. Bij telefoon, website en chat wordt de snelheid van het kanaal gewaardeerd, bij de website, email en chat is dat het gemak.

Omdat de gemeente Groningen het werken met afspraken wil stimuleren is het gebruik en de waardering van het afsprakensysteem gemeten. Via internet kan een afspraak gemaakt worden voor een bezoek aan de DIA of aan RO/EZ. 80 Procent van de respondenten kent dit systeem. Over het algemeen wordt het systeem goed gewaardeerd.

Driekwart van de respondenten blijft op de hoogte van informatie over de gemeente via de Gezinsbode. Op de tweede plaats komt de website van de gemeente. Ten opzichte van het jaar 2005 heeft er een verschuiving richting de digitale kanalen plaatsgevonden.

Aan de respondenten is ook gevraagd of ze inkorting van de stadsberichten in de Gezinsbode met een verwijzing naar de website een goed idee zouden vinden. Meer dan de helft kan zich hier wel in vinden. Ruim een kwart van de stadjsers wil toch graag de berichten in de Gezinsbode blijven lezen.

Op de vraag waarvan men persoonlijk door de gemeente op de hoogte gehouden zou willen worden wordt zeer divers geantwoord. Opvallend is dat veel mensen graag op de hoogte gehouden willen worden van zaken die in de eigen buurt spelen.

Ruim de helft van de respondenten leest gemeentelijke informatie in de wijkkrant. Dit wordt vooral gedaan door de oudere respondenten. Slechts weinig respondenten maken gebruik van de wijkwebsite, waarvan 30 procent niet eens weet dat die bestaat. Vooral de jongeren geven aan niet te weten van het bestaan van de wijkwebsite of ze bekijken de site niet.

Het overgrote deel van de respondenten wil graag goed door de gemeente worden geïnformeerd over wat er speelt en ook een overgroot deel wil wel mee denken. Minder graag willen de respondenten dat de gemeente hun vraagt mee te helpen met activiteiten in de buurt. Vrouwen hebben dit wel liever dan mannen. Als de respondenten gevraagd wordt of ze mee willen denken of mee willen doen, geven ze aan dat ze vooral dit te willen doen bij dingen die hun persoonlijk aangaan of bij hen in de straat spelen.

Het rapportcijfer dat de respondenten gemiddeld geven aan de dienstverlening van de gemeente als totaal ligt hoger dan in het vorige omnibusonderzoek van 2005. Het is gestegen van een 6,9 naar een 7,2. Ruim een kwart van de respondenten vindt dat de gemeente Groningen het beter doet dan andere gemeentes, 64 procent vindt dat de gemeente het ongeveer even goed doet. Over het algemeen hebben de respondenten vertrouwen in de gemeente, maar mannen significant minder dan vrouwen.

2 Inleiding

In september 2010 is er in de gemeente Groningen voor de achtste keer een Omnibusonderzoek gehouden. Doelstelling van het Omnibusonderzoek is onder andere het monitoren van de bekendheid van verschillende vormen van de gemeentelijke dienstverlening: Er wordt gemeten wat de burgers van de gemeentelijke dienstverlening vinden. Wat is de wijze van contact, het kanaalgebruik en waarom dit kanaal, waardering, gebruik en waardering van het afsprakensysteem en uiteindelijk het totaaloordeel over de gemeentelijke dienstverlening.

Het onderzoek is gedaan in opdracht van Stad en Stadhuis met medewerking van concerncommunicatie.

Binnen de Gemeente Groningen is in het verleden zeven maal een Omnibusonderzoek uitgevoerd. Het ging hier om onderzoek door middel van een telefonische enquête onder inwoners van de stad van 18 jaar en ouder. Het laatste onderzoek dateerde van 2005.

Methode van onderzoek

In voorgaande jaren is het Omnibusonderzoek telefonisch gehouden. Omdat steeds minder mensen een vaste telefoonverbinding met openbare nummervermelding hebben werd het steeds moeilijker per telefoon voldoende representatieve informatie te verzamelen en moest er zodoende worden gezocht naar een andere wijze van enquêteren. Daartoe heeft Onderzoek en Statistiek Groningen (O&S Groningen) in opdracht van de projectgroep Stad en Stadhuis in 2005 een stadspanel ontwikkeld. Dit panel is samengesteld uit een grote groep Groningers van 18 jaar en ouder die hebben aangegeven dat ze bereid zijn met enige regelmaat mee te werken aan online enquêtes via het internet over het leven, werken en wonen in de stad Groningen. In totaal kent het stadspanel op dit moment rond de 7.000 'leden'. De verwachte respons is op basis van recente ervaringen ongeveer 2.000 respondenten. Groot voordeel van dit instrument is dat een enquête eenvoudig en met geringere kosten kan worden verspreid onder een grote onderzoekspopulatie, zodat er al snel een ruime respons ontstaat. De respondenten ervaren het invullen als eenvoudig en de dataverwerking is sterk geautomatiseerd.

Om een meer volledige afspiegeling van de stadsbevolking te krijgen is aanvullend nog een steekproef bij 300 Stadlers gehouden die via de telefoon voor het onderzoek

zijn benaderd. Ter aanvulling van de vaste telefoonnummers beschikken we hiervoor ook over mensen met mobiele telefoonnummers.

Doel van het onderzoek

Het Omnibusonderzoek meet de communicatie tussen burgers en gemeente. Voor de gemeentelijke diensten is het van belang inzicht te hebben in de opvattingen van de Groningers over de gemeentelijke organisatie en de kwaliteit van de door haar geboden diensten. Deze inzichten dienen als ondergrond bij de voorbereiding, de ondersteuning en de evaluatie van het lokale beleid inzake dienstverlening en communicatie. De onderwerpen die in dit onderzoek aan de orde komen zijn:

- Vragen over het contact met de gemeente: de wijze van contact en de waardering van dat contact komen hierbij aan de orde.
- Vragen over informatieverstrekking van de gemeente: het gebruik van verschillende kanalen voor het verkrijgen van gemeentelijke informatie, waarbij ook aandacht voor het gebruik van het internet. Hierbij gaat het om de voorkeuren van de burgers als de gemeente hen wil informeren of als zij informatie van de gemeente zoeken. Speciale aandacht is er voor de gemeentelijke informatievoorziening via de Gezinsbode.
- Vragen over het imago van de gemeente: via een aantal stellingen en een rapportcijfer wordt getracht een beeld te geven van hoe de burgers de gemeente zien en beoordelen
- Vragen over gemeentelijke informatievoorziening in en over de wijken: geïnventariseerd wordt op welke wijze de burgers gemeentelijke informatie over de wijken krijgen
- Gemeten worden de diverse aspecten van de bereidheid tot burgerparticipatie

De respons

Het onderzoek is aangeboden aan de 6.200 leden van het stadspanel en gehouden onder een telefonische groep.

In totaal zijn 2.096 mensen aan het onderzoek begonnen, 1.793 via het Stadspanel en 303 telefonisch. De 1.793 stadspanelleden is een respons van 30 procent, een representatieve groep. De enquête is door 1.838 mensen helemaal ingevuld. Van de telefonische groep zijn er 7 die niet de hele enquête hebben ingevuld, van de internetgroep waren dat er 250. Van de 257 mensen die de laatste vraag van de enquête niet meer hebben ingevuld heeft een aantal nog wel een aanzienlijk deel van de enquête ingevuld. In de tabellen staat dan ook niet steeds dezelfde totaal (de N).

De verdeling naar leeftijd en geslacht staat in tabel 2.1. De groep van 18 t/m 25 jaar, de studentenleeftijden, is ten opzichte van de bevolking ondervertegenwoordigd en de groep van 50-64 jaar oververtegenwoordigd. De aantallen van alle groepen zijn groot genoeg om met een redelijke betrouwbaarheid uitspraken over te kunnen doen. De ondergrens hiervoor ligt bij 250 respondenten.

De verdeling naar stadsdelen staat in tabel 2.2. Ook hier zien we weer de invloed van de respons onder de studenten in de verdeling. Het gebied Centrum/oude wijken is ondervertegenwoordigd. Hier wonen relatief veel mensen in de groep 18 tot en met 25 jaar. De mensen wonend buiten de gemeente die in het stadspanel zitten hebben vroeger wel in de gemeente gewoond.

Tabel 2.1: verdeling naar leeftijd en geslacht van de responsgroep afgezet tegen de leeftijdsverdeling van de bevolking (percentages)

	mannen	vrouwen	totaal	leeftijdsverdeling totale bevolking	N
18-25 jaar	5,8	11,1	16,9	27,3	311
26-49 jaar	19,2	20,5	39,6	40,6	728
50-64 jaar	16,7	13,9	30,6	18,9	562
65 jaar en ouder	8,2	4,4	12,6	13,2	232
geen antwoord	0,2	0,1	0,3		5
Totaal	50,1	49,9	100	100	1.838

Tabel 2.2: verdeling van de respons naar stadsdeel

	percentage	N	Verdeling bevolking 18 jaar en ouder
Centrum/oude wijken	31	571	34
Zuid	27	488	28
Noordoost	19	338	16
Noordwest	23	419	21
buiten de gemeente	0	7	
totaal	100	1.823	100

3 Contact met de gemeente

In dit hoofdstuk wordt het contact van de burgers met de gemeente als organisatie besproken. In de enquête is gevraagd op welke wijze de bevolking de laatste maal contact gehad heeft met de gemeente en hoe dat contact is bevallen. Ook is gevraagd waarom op deze wijze contact is gezocht en hoe men in de toekomst graag contact zou willen hebben met de gemeente. Speciaal aandacht is er voor het afsprakensysteem van de DIA en RO/EZ.

Wijze van contact

In tabel 3.1 staat op welke wijze men de laatste maal contact heeft gezocht met de gemeente als organisatie.

Tabel 3.1: Wijze laatste contact

wijze laatste contact	aantal	percentage	
balie	997	47,7	
telefoon	234	11,2	
brief	35	1,7	
digitale kanalen	733	35,1	
waarvan			
	website	581	27,8
	e-mail	110	5,3
	chat	42	2,0
anders	40	1,9	
nog nooit contact gehad met de gemeente	50	2,4	
totaal	2.089	100	

Bijna de helft van de respondenten heeft contact gehad via een balie van de gemeente. Van de bezoekers aan de balie kwam verreweg het grootste deel bij de balie van de DIA aan de Kreupelstraat (778), 102 personen zijn in Hoogkerk bij het wijkservicecentrum geweest. SOZAWE heeft 29 personen ontvangen, RO/EZ 41 en de HVD 17. Van de digitale kanalen is door ruim éénderde van de respondenten gebruik gemaakt. Er is een klein verschil tussen de groep telefonisch geënquêteerden en het stadspanel. De telefonisch geënquêteerden komen naar verhouding meer bij de balie en pakken meer de telefoon en hebben minder contact via internet. Het verschil tussen mannen en vrouwen is niet groot. Bij de leeftijden is er wel een duidelijk verschil. Naarmate de leeftijd

hoger wordt, wordt meer de balie bezocht en minder met internet gewerkt. Jongeren gaan niet vaak naar de balie voor contact met de gemeente en schrijven niet vaak een e-mail. Wel gebruiken zij veel de website. Het percentage jongeren dat de website gebruikt is 44, bij de groep 55-64 jaar is dit 31 procent en bij de 65 plussers 18 procent.

Aan de mensen die niet bij de balie zijn geweest, maar op een andere wijze contact hebben gezocht, is gevraagd waarvoor ze kwamen. Dit om ook van deze mensen te weten met welke dienst zij contact hebben gehad. Het resultaat staat in tabel 3.2.

Tabel 3.2: Antwoord op de vraag: waarover heeft u het laatst contact gehad met de gemeente naar kanaal.

Onderwerp	telefoon	website	e-mail	chat	overig	totaal
Paspoort / ID-kaart / rijbewijs / verklaring / verhuizing (DIA)	29	247	24	19	9	329
Gemeentelijke belastingen (DIA)	22	24	3	2	6	57
Parkeervergunning (RO/EZ)	20	32	3	1	2	58
Andere vergunning (RO/EZ, Milieudienst)	10	18	5	3	6	42
Uitkering / schuldsanering (SOZAWE)	5	3	1	0	1	10
Werk (SOZAWE)	3	10	0	0	1	14
Gezondheidszorg / woningaanpassingen (HVD)	9	10	0	0	3	22
Afval (Milieudienst)	51	147	14	8	6	226
Over mijn bedrijf (RO/EZ)	3	3	0	0	2	8
Anders	80	78	59	9	36	264
totaal	232	572	109	42	72	1.030

Een groot deel van de mensen heeft wel contact gehad met de DIA, maar niet aan de balie maar via de website (paspoort / ID-kaart / rijbewijs / verklaring / verhuizing / belastingen). Ook een groot deel heeft contact met de Milieudienst gehad (via de website of telefoon) over afval. Veel voorkomende redenen bij de categorie 'anders' zijn vragen of opmerkingen over verkeer of over onderhoud voor Openbare Werken van RO/EZ. Ook wordt overlast een aantal keren genoemd.

Als alle wijzen van bezoek worden opgeteld en gerangschikt naar dienst dan is het totale aantal bezoekers per dienst: de DIA, inclusief de locatie in Hoogkerk

1.309 bezoekers; RO/EZ inclusief Stadsbeheer 258; de Milieudienst 248. SOZawe kreeg in totaal 53 bezoekers en de HVD 41. De overige diensten en de categorie onbekend of niet ingevuld bedraagt in totaal 187. Dit betekent dat over de diensten HVD en SOZawe conclusies met de nodige voorzichtigheid moeten worden getrokken.

Aan de bezoekers is gevraagd hoe ze het laatste contact hebben gewaardeerd op een aantal aspecten. Bij het resultaat is onderscheid gemaakt tussen de wijzen van contact leggen, waarbij de balie apart is genomen. Bij de balie spelen zaken als sfeer van de ruimte en openingstijden ook mee. Het resultaat staat in tabellen 3.3 en 3.4.

Tabel 3.3: Antwoord op de vraag: hoe waardeert u het contact met de gemeente naar een aantal aspecten, de baliebezoekers.

	goed	voldoende	onvoldoende	slecht
vriendelijkheid van de medewerker	63,8	27,0	4,1	5,1
inlevingsvermogen van de medewerker	47,5	38,6	7,5	6,4
deskundigheid van de medewerker	56,5	32,8	4,2	6,4
snellheid beantwoording vragen	54,7	32,4	5,8	7,2
duidelijkheid van de informatie	55,1	33,2	4,9	6,8
bereikbaarheid	51,1	35,2	7,7	6,0
sfeer van de ruimte	31,3	48,1	13,4	7,2
openingstijden	32,8	44,3	14,5	8,4
totaal alle items	49,0	36,5	7,8	6,7

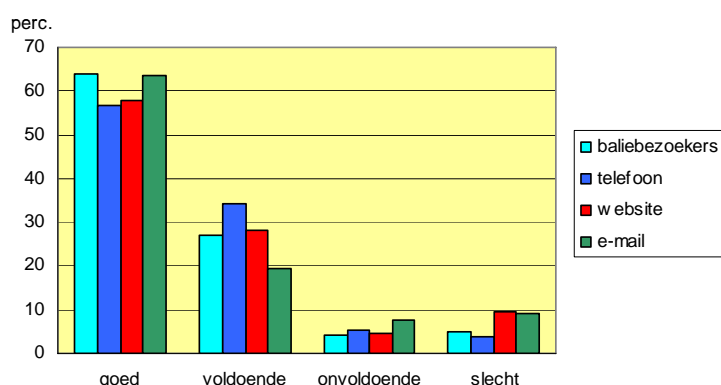
Uit de resultaten blijkt dat met name de vriendelijkheid van de medewerker positief wordt gewaardeerd. Toch geeft nog ruim 9 procent van de baliebezoekers een onvoldoende waardering. De aspecten sfeer van de ruimte en openingstijden wordt het slechtst gewaardeerd.

Tabel 3.4: Antwoord op de vraag: hoe waardeert u het contact met de gemeente naar een aantal aspecten, overige kanalen.

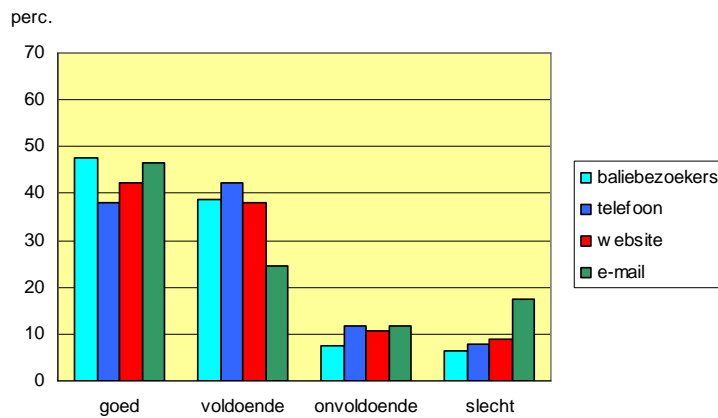
	goed	voldoende	onvoldoende	slecht
vriendelijkheid van de medewerker	57,2	30,3	5,2	7,3
inlevingsvermogen van de medewerker	41,0	38,3	11,1	9,6
deskundigheid van de medewerker	53,0	31,8	8,8	6,4
snelheid beantwoording vragen	45,8	34,9	8,6	10,7
duidelijkheid van de informatie	46,2	36,5	9,0	8,3
bereikbaarheid	46,3	36,0	8,4	9,2
totaal alle items	48,2	34,7	8,5	8,6

Ook bij de groepen die op een andere wijze dan een balie te bezoeken contact hebben gehad met de gemeente scoort de vriendelijkheid van de medewerker het hoogst. In het algemeen kan gesteld worden dat de waardering van de diverse aspecten lager scoort dan bij de baliebezoekers. Dit geldt het meest voor het inlevingsvermogen van de medewerker en het onderwerp snelheid beantwoorden vragen. Dit laatste zien we het sterkste bij mensen die contact hebben gezocht per e-mail of brief. Eenderde van deze groep vindt de snelheid van beantwoording van de vragen onvoldoende of slecht. In de figuren 3.1 tot en met 3.3 is voor de aspecten vriendelijkheid van de medewerker, inlevingsvermogen van de medewerker en snelheid beantwoording vragen een vergelijking gemaakt in de waardering tussen de meestgebruikte kanalen.

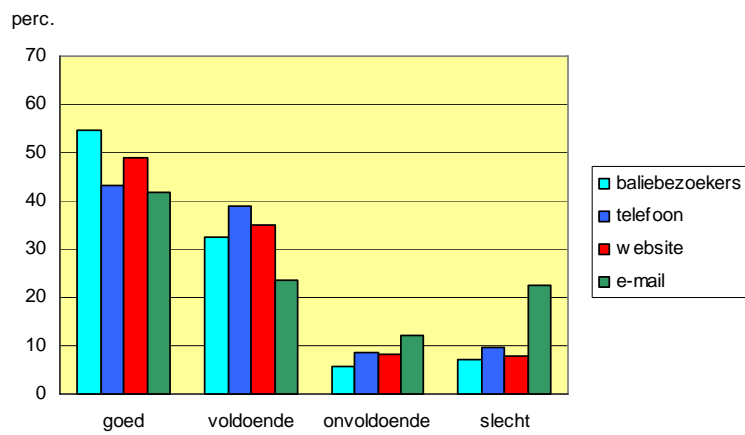
Figuur 3.1: Waardering over de vriendelijkheid van de medewerker naar de meestgebruikte kanalen



Figuur 3.2: Waardering over het inlevingsvermogen van de medewerker naar de meestgebruikte kanalen



Figuur 3.3: Waardering over het aspect snelheid beantwoording vragen naar de meestgebruikte kanalen



Waardering per dienst

In tabel 3.6 staat de waardering van alle aspecten samen geteld, uitgesplitst naar dienst. De aspecten sfeer van de ruimte en openingstijden zijn niet meegenomen omdat deze alleen voor baliebezoekers gelden.

Tabel 3.5: Waardering naar dienst, alle aspecten samen, percentages

	goed	voldoende	onvoldoende	slecht
DIA	53	35	6	6
DIA Hoogkerk	66	27	3	3
SOZAWE ¹⁾	42	38	10	10
Milieudienst	49	32	10	9
RO/EZ	38	38	13	11
HVD ¹⁾	67	18	3	11

1) SOZAWE en HVD: weinig respondenten

De DIA, en vooral de locatie Hoogkerk, scoort het beste als we alle aspecten van het laatste contact samen nemen. Bij Hoogkerk heeft dit te maken met de bereikbaarheid en de onderwerpen die te maken hebben met de medewerker. Veel mensen die contact hebben gehad met RO/EZ hadden een klacht, bijvoorbeeld over de openbare ruimte, dit heeft mogelijk tot een lage waardering geleid. De HVD scoort over het algemeen goed, slechts een paar respondenten geven hier wel de beoordeling slecht.

Vorm van contact

Aan de respondenten is gevraagd waarom ze gekozen hebben voor een bepaalde vorm van contact. De resultaten staan in tabel 3.6. Er konden meerdere antwoorden gegeven worden.

Tabel 3.6: Antwoord op de vraag: waarom heeft u gekozen voor deze manier van contact

reden	percentage
was de enige mogelijkheid	29,4
om het gemak	26,4
om de snelheid	21,0
deze manier van contact bevalt mij het beste	19,2
vanwege eerdere ervaringen	14,0
omdat ik zo de zekerheid heb op een antwoord op mijn vraag	8,2
ik heb er niet bewust over nagedacht	7,0
vanwege de moeilijkheid van mijn vraag	2,5
anders	3,7

Veel respondenten geven aan dat de gekozen wijze de enige mogelijkheid was. Dit geldt vooral voor baliebezoekers en brieven-schrijvers. De reden waarvoor deze mensen komen zijn zeer divers, relatief veel komt met voor een identiteitskaart, een vergunning of voor het bedrijf. Bij telefoon, website en chat wordt de snelheid als reden aangegeven. Website, email en chat worden gekozen voor het gemak. De redenen snelheid en gemak worden minder genoemd naarmate de mensen ouder worden. Vanwege eerdere ervaringen wordt juist meer genoemd naarmate mensen ouder worden. Het antwoord 'omdat ik zo de zekerheid heb op een antwoord op mijn vraag' wordt het minst gegeven door de groep 26 t/m 49 jaar.

Aan de respondenten is gevraagd op welke manier men het liefste contact heeft met de gemeente. In tabel 3.7 staat het antwoord op deze vraag afgezet tegen de wijze waarop men de laatste maal contact heeft gehad.

Tabel 3.7: Antwoord op de vraag: Op welke manier heeft u het liefste contact met de gemeente afgezet tegen de wijze waarop men de laatste maal contact heeft gehad, percentages.

kanaal	kanaal laatste maal	gewenste kanaal	perc. van laatst gebruikte kanaal
balie	49	33	54
telefoon	12	14	54
brief	2	1	17
digitale kanalen	36	50	77
<i>waarvan</i>			
<i>website</i>	28	35	69
<i>e-mail</i>	6	13	58
<i>chat</i>	2	2	37
anders	2	2	23
totaal	100	100	

1) inclusief mensen die nog nooit contact hebben gehad met de gemeente

De digitale kanalen waren goed voor 36 procent van het totale aantal laatste contacten met de gemeente. Bij de gewenste kanalen zijn zij met 50 procent de grootste groep. Heel populair is contact via de website. Hier kiest eenderde voor, terwijl het aandeel in het laatste contact veel minder was (28 procent). Bij de jongere leeftijdsgroepen wil een hoger percentage contact via de website dan bij de oudere leeftijdsgroepen. Eenderde van de mensen wil graag persoonlijk contact via de balie. Dit is wel een groot percentage maar minder dan het aandeel dat de laatste maal contact via een balie heeft gehad met de gemeente. Dat was bijna de helft. Naarmate de leeftijd toeneemt, neemt het percentage mensen dat persoonlijk contact wil aan de balie toe. Ook is de behoefte groter bij de telefonisch benaderde groep dan bij de internetgroep. Andere populaire wijzen zijn bellen (ook evenals baliebezoek meer bij de telefonisch benaderden) en e-mailen.

Bij de optie 'anders' geven de meeste mensen aan dat het afhangt van het onderwerp.

Het afsprakensysteem van de DIA en RO/EZ

Omdat de gemeente Groningen het werken met afspraken wil stimuleren is het gebruik en de waardering van het afsprakensysteem gemeten. Via internet kan een afspraak gemaakt worden voor een bezoek aan de DIA of aan RO/EZ. De

producten waarvoor dat kan zijn bij de DIA identiteitsbewijzen, een huwelijk en immigratie en bij ROEZ voor bouwdoossiers en het bedrijvenloket. Er kan online een tijd uitgekozen worden zodat men bij binnenkomst niet hoeft te wachten.

Aan de respondenten zijn een aantal vragen hierover gesteld. Vragen over de bekendheid, het gebruik en de waardering van het systeem.

In tabel 3.8 staat welk percentage mensen bekend is met het afsprakensysteem en hoe veel al eens een afspraak gemaakt hebben met dit systeem.

Tabel 3.8: Bekendheid met en gebruik van het afsprakensysteem van de DIA en RO/EZ

kent het afsprakensysteem		percentage
ja		78,5
waarvan	afspraak gemaakt bij de DIA	54,0
	afspraak gemaakt bij RO/EZ	4,7
	geen afspraak gemaakt	41,3
nee		21,5

Bijna 80 procent van de respondenten kent het afsprakensysteem. Er is geen verschil tussen de telefonisch benaderde groep en het stadspanel. Wel is er weer een verschil tussen de verschillende leeftijdsgroepen. De bekendheid met het systeem loopt uiteen van 66 procent die bekend is met het systeem in de groep 18-25 jaar tot 86 procent in de groep 50-64 jaar.

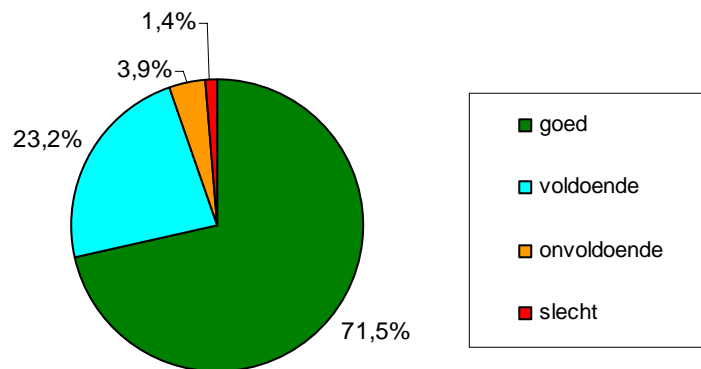
Aan de respondenten die het systeem wel kennen maar nog nooit een afspraak met het systeem gemaakt hebben is gevraagd waarom niet. De meeste mensen geven aan geen behoefte hieraan te hebben. Slechts een heel klein deel, minder dan 1 procent, zegt geen toegang tot internet te hebben. Dit zijn uiteraard mensen van de telefonische groep respondenten.

Verder geeft een grote groep aan om een andere reden geen afspraak via het afsprakensysteem gemaakt te hebben. Een aantal veel voorkomende redenen zijn: dat het niet nodig is; dat de afspraken niet voor de dag zelf gemaakt kunnen worden maar veel verder in de toekomst, wat niet altijd uit komt. Veel mensen (circa 10 procent van de mensen die nog nooit een afspraak hebben gemaakt) lopen liever spontaan langs of willen hun tijd niet van te voren inplannen, men wil graag flexibel zijn qua timing. Hoogkerk wordt regelmatig genoemd als balie waar het niet druk is en waarvoor het maken van een

afpraak dus minder relevant is. Verder komt veel voor dat men er niet een heeft gedacht of dat het nog niet nodig is geweest.

De waardering van het afsprakensysteem

Aan de respondenten die wel eens van het afsprakensysteem gebruik hebben gemaakt, is gevraagd hoe zij het systeem waarderen. In figuur 3.1 staat de uitslag van deze vraag.



Bijna driekwart van de respondenten is goed te spreken over het afsprakensysteem. Slechts een klein aantal mensen vindt het afsprakensysteem onvoldoende.

4 Informatieverstrekking van de gemeente

De gemeente heeft veel informatie die van belang is voor de inwoners van Groningen. Bijvoorbeeld over bouwen, vergunningen, afval inzameling en over allerlei regelingen.

In dit hoofdstuk wordt geïnventariseerd hoe de burgers informatie over de gemeente verzamelen en hoe ze op de hoogte blijven van gemeentelijke ontwikkelingen. En ook hoe ze graag op de hoogte gehouden willen worden. Speciale aandacht wordt besteedt aan de rol van de Gezinsbode. In de Gezinsbode wordt in de rubriek Stadsberichten periodiek informatie verstrekt over de gemeente. Onder anderen over bouwaanvragen, inspraakbijeenkomsten en aanbiedingen van de Stadjerspas.

Hoe blijft men op de hoogte

De gemeente geeft via verschillende media informatie aan haar burgers. Via radio en televisie, haar website en via de krant. In tabel 4.1 staat in percentages hoe de burgers op de hoogte blijven van gemeentelijke informatie. Er waren meerdere antwoorden mogelijk. Voor zover mogelijk is in de tabel een vergelijking met het omnibusonderzoek uit 2005 gemaakt.

Tabel 4.1 antwoord op de vraag: hoe blijft u op de hoogte van gemeentelijke informatie

medium	percentage	
	2010	2005
Dagblad van het Noorden	22	25
Gezinsbode incl. stadsberichten	75	65
Website van de gemeente	34	13
Digitale nieuwsbrief 'Stadsnieuws'	4	.
TV Noord	20	7
OOG tv	12	3
OOG teletekst	4	0
Radio Noord	6	.
OOG radio	1	1
Anders	15	.

Driekwart van de respondenten blijft op de hoogte via de Gezinsbode, 32 procent kruist aan via de stadsberichten in de Gezinsbode. In totaal wordt de

Gezinsbode door 75 procent (na ontdubbelen) als medium gebruikt. In 2005 gaf 65 procent van de ondervraagden aan de Gezinsbode te gebruiken voor gemeentelijke informatie.

Op de tweede plaats komt de website van de gemeente. Bij de website zien we een veel hoger percentage dan in 2005. Van de televisie en radiostations komen de meeste mensen in aanraking met gemeentelijke informatie via TV Noord. Hier maakt een vijfde gebruik van. Radio en televisie zijn wel veel populairder als informatiekanaal dan in 2005.

Bij anders wordt door 4 procent gezegd dat men niet op de hoogte is van informatie over de gemeente. Verder worden veel genoemd: folders, brieven en wijkkranten, de afvalwijzer van de Milieudienst, internet algemeen (o.a. Google), de stadsgids en informatie via derden (kennissen, burens etc.).

Er is bij het op de hoogte blijven van gemeentelijk nieuws een verschil tussen mannen en vrouwen. Vrouwen gebruiken minder media om op de hoogte te blijven. Dit geldt voor het Dagblad van het Noorden, TV Noord en OOG TV. Echter, bij de mensen die zeggen niet op de hoogte te zijn van gemeentelijke informatie, zitten meer mannen dan vrouwen.

Ook zijn er verschillen als we kijken naar de leeftijdsgroepen. De oudere leeftijdsgroepen maken meer gebruik van het Dagblad van het Noorden, de Gezinsbode en TV Noord. En de 65-plussers zijn de enige groep waar nog een aanzienlijk percentage (16%) gebruik maakt van Radio Noord. Jongere groepen maken meer gebruik van de website van de gemeente.

Op de vraag hoe men op de hoogte gehouden wil worden zijn de antwoorden deels vergelijkbaar met en deels anders dan hoe men nu op de hoogte blijft. Bij deze vraag was maar één antwoord mogelijk.

Tabel 4.2: Antwoord op de vraag: Hoe zou u het liefst op de hoogte worden gehouden over informatie van de gemeente.

medium		percentage
krant		34,4
waaronder	<i>Dagblad van het Noorden</i>	5,3
	<i>Gezinsbode</i>	16,7
	<i>Stadsberichten in de Gezinsbode</i>	12,4
digitale kanalen		55,0
waaronder	<i>Website van de gemeente</i>	16,8
	<i>Digitale nieuwsbrief 'Stadsnieuws'</i>	19,1
	<i>Via een digitaal (mail)abonnement</i>	19,1
radio/TV		5,8
waaronder	<i>TV Noord</i>	2,8
	<i>OOG tv</i>	1,7
	<i>OOG teletekst</i>	0,5
	<i>Radio Noord</i>	0,6
	<i>OOG radio</i>	0,2
anders		5,0
totaal		100

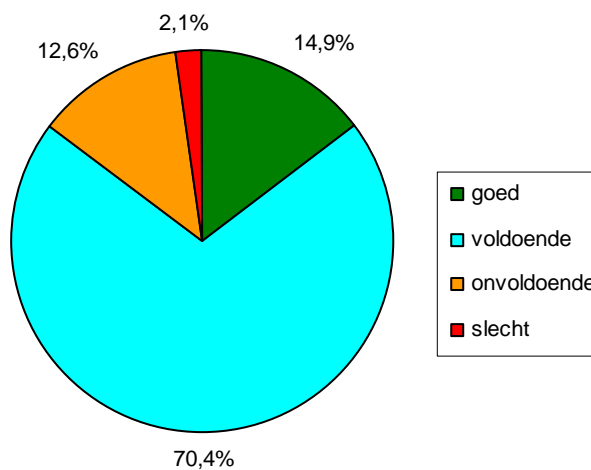
Als antwoord op de vraag hoe men op de hoogte gehouden wil worden antwoordt meer dan de helft van de respondenten een van de digitale kanalen. Wat hoog scoort in tegenstelling tot het gebruik nu is de digitale nieuwsbrief 'Stadsnieuws', 19 procent wil via dit medium op de hoogte gehouden worden. Hetzelfde percentage kiest voor een digitaal (mail) abonnement over zaken waarvoor men zich interesseert.

Negenentwintig procent leest de informatie het liefst in de Gezinsbode, hiervan geeft 12,4 procent specifiek aan: 'Stadsberichten in de Gezinsbode'. In 2005 was dit percentage nog hoger, 45 procent gaf de Gezinsbode destijds aan als voorkeurskanaal. In 2005 mocht men overigens wel meerdere antwoorden geven, wat dit verschil voor een belangrijk deel verklaart. De radio en televisie scoren laag. Aan de mensen die 'anders' hebben aangegeven geeft een groot deel aan de informatie per post te willen ontvangen.

Aan de respondenten is ook gevraagd of men goed geïnformeerd wordt door de gemeente. Het resultaat staat in figuur 4.1. In totaal 85 procent kwalificeert de informatievoorziening van de gemeente als voldoende tot goed, evenveel als in 2005. De verdeling tussen goed en voldoende is wel anders dan in 2005. In 2005 kwalificeerde 28 procent de informatievoorziening als goed tegenover 15 procent nu.

Van alle mensen geeft 14,7 aan onvoldoende of slecht geïnformeerd te worden. Hierbij zien we geen significant verschil in leeftijd, geslacht of de wijze waarop men nu op de hoogte wordt gehouden.

Figuur 4.1: Mening over hoe goed men geïnformeerd wordt door de gemeente.



Het zoeken naar specifieke informatie.

Als iemand specifieke informatie zoekt over de gemeente dan voldoet een algemeen kanaal als de krant of radio/TV niet voldoende. Aan de respondenten is gevraagd op wat voor manier specifieke informatie over de gemeente wordt vergaard.

In tabel 4.3 staat hoe de respondenten de specifieke informatie van de gemeente zoeken. Meerdere antwoorden waren hierbij mogelijk.

Tabel 4.3 Zoeken naar specifieke informatie over de gemeente, percentages.

kanaal	percentage
zoeken op de gemeentelijke website	67,2
zoeken op internet algemeen	37,3
opbellen	22,9
stadsgids raadplegen	16,4
iemand spreken bij een balie	13,5
iemand spreken bij het GIC	10,2
e-mail sturen	9,0
folder halen	3,8
brief schrijven	1,0
anders	1,2
zoekt nooit informatie van de gemeente	2,5

Het grootste deel van de respondenten zoekt specifieke gemeentelijke informatie via de gemeentelijke website. Ook wordt veel algemeen gezocht op internet. Het percentage in totaal dat (onder anderen) gebruikt maakt van internet om specifieke informatie over de gemeente te vinden is, zonder dubbelingen, 80 procent. Ook in 2005 was internet het meest gebruikte medium, toen gaf 52 procent aan via internet te zoeken. Opbellen was in 2005 populairder dan nu, toen gaf 32 procent aan telefonisch specifieke informatie te vergaren tegen 23 procent nu. Iemand spreken bij het GIC werd in 2005 door 15 procent van de respondenten genoemd tegen 10 procent nu.

Aan de respondenten is weer gevraagd hoe zijn specifieke informatie over de gemeente het liefst zouden willen zoeken. Er was maar een antwoord mogelijk bij deze vraag. Het resultaat staat in tabel 4.4

Tabel 4.4 Zoeken naar specifieke informatie over de gemeente, het voorkeurskanaal, percentages.

Medium	percentage
digitale kanalen	76,5
<i>waaronder</i>	
<i>zoeken op de gemeentelijke website</i>	59,2
<i>zoeken op internet algemeen</i>	9,9
<i>e-mail sturen</i>	3,8
<i>zoeken op een wijkwebsite</i>	3,6
iemand persoonlijk spreken	18,3
<i>waaronder</i>	
<i>opbellen</i>	8,1
<i>iemand spreken bij een balie</i>	6,4
<i>iemand spreken bij het GIC</i>	3,8
stadsgids raadplegen	3,6
brief schrijven	0,3
folder halen	0,3
anders	0,9
zoekt nooit informatie van de gemeente	0,2
totaal	100

Hier geeft 76,5 procent aan dit via internet te willen doen waarbij 59 procent wil zoeken op de gemeentelijke website. In totaal ruim 18 procent kiest liever voor persoonlijk contact: een balie bezoeken of opbellen. Een brief schrijven of folders raadplegen wordt maar door heel weinig mensen als het favoriete kanaal aangegeven.

Op de vraag of men vindt dat de gezochte informatie over de gemeente goed te vinden is, antwoordt meer dan 85 procent voldoende of goed. 12,2 Procent beoordeelt de vindbaarheid van informatie onvoldoende en 2,3 als slecht. Mannen zijn iets minder te spreken over de vindbaarheid van informatie dan vrouwen. Ook is de leeftijdsgroep 26-49 jaar over het algemeen iets minder tevreden over de vindbaarheid van informatie dan de jongere en oudere leeftijdsgroepen.

De stadsberichten in de Gezinsbode

De gemeente verstrekt haar inwoners gemeentelijke informatie door het plaatsen van Stadsberichten in de Gezinsbode. Bijvoorbeeld over bouwaanvragen, inspraakbijeenkomsten en aanbiedingen van de Stadspas. Aan de respondenten zijn vragen gesteld over het lezen van de berichten, over de waardering en over een voorstel om de stadsberichten in de Gezinsbode drastisch in te korten.

Op de vraag of men wel eens de Stadsberichten in de Gezinsbode leest antwoordt 68 procent ja. Hierbij is er een groot verschil tussen de diverse leeftijdsgroepen. Van de groep tot en met 25 jaar leest 30 procent de Stadsberichten in de Gezinsbode, bij de groep 26-49 jaar is dit percentage 66 procent en bij de groepen boven de 50 jaar meer dan 80 procent. Er is ook een verschil tussen de internetgroep en de telefonisch benaderde groep. Van de internetgroep kijkt 70 procent in de Gezinsbode voor gemeentelijke informatie en bij de telefonisch benaderde groep is dit percentage lager, 58 procent. Aan de mensen die geen Stadsberichten in de Gezinsbode lezen is gevraagd waarom zij dit niet doen. In tabel 4.4 staat het resultaat.

Tabel 4.4: Percentage personen dat de Stadsberichten in de Gezinsbode leest en de redenen van het niet- lezen van de Stadsberichten.

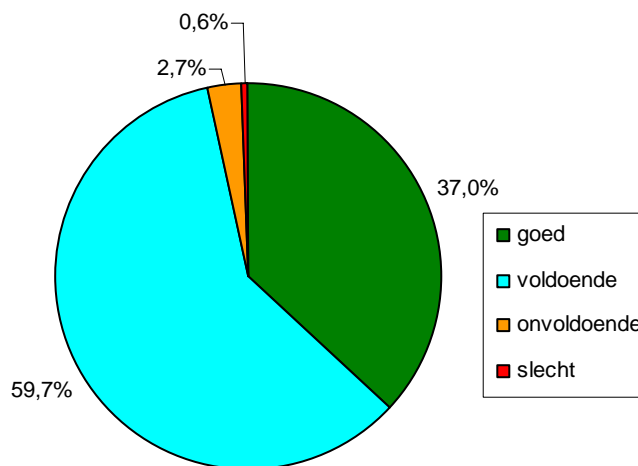
	percentage
leest de stadsberichten	68
leest de stadsberichten niet	32
<i>waarvan reden</i>	
<i>krijgt geen Gezinsbode</i>	16
<i>krijgt informatie op een andere manier</i>	4
<i>niet geïnteresseerd in informatie over de gemeente</i>	5
<i>anders</i>	7

Van de groep die geen Stadsberichten in de Gezinsbode leest krijgt het merendeel geen Gezinsbode. Een deel krijgt informatie op een andere wijze en een deel is helemaal niet geïnteresseerd in informatie over de gemeente. Van de mensen die 'anders' aangeven wordt als reden in de meeste gevallen

aangegeven dat ze de Gezinsbode niet interessant vinden en daarom niet lezen. Een aantal mensen geeft aan dat men niet wist dat er Stadsberichten in stonden.

Aan de respondenten die wel aangaven de Stadsberichten te lezen is gevraagd hoe deze worden gewaardeerd. In figuur 4.2 staat hiervan het resultaat.

Figuur 4.2 waardering van de Stadsberichten in de Gezinsbode.



De Stadsberichten in de Gezinsbode worden door de lezers bijzonder goed gewaardeerd, 37 procent geeft aan de berichtgeving goed te vinden tegen maar 3,3 procent onvoldoende of slecht.

Inkorting van de Stadsberichten

Inkorting van de Stadsberichten zou veel geld kunnen besparen. Aan de respondenten is gevraagd of ze het een goed idee zouden vinden om de officiële mededelingen van de gemeente in de toekomst alleen op de website van de gemeente te publiceren met een korte verwijzing vanuit de Gezinsbode. In tabel 4.5 staan hierop de antwoorden.

Tabel 4.5: Antwoord op de vraag: zou u het een goed idee vinden dat de officiële mededelingen in de toekomst alleen op de website van de gemeente zouden staan met een korte verwijzing in de Gezinsbode.

Antwoord	percentage
totaal ja	51,6
waaronder	ja
	26,2
	<i>ja, maar alleen als ik op een andere wijze geattendeerd word op dingen die mij aan gaan</i>
	25,4
maakt me niet uit	12,6
totaal nee	35,7
waaronder	<i>nee, ik lees ze liever in de Gezinsbode</i>
	26,7
	<i>nee, ik heb geen internet</i>
	1,2
	<i>nee om een andere reden</i>
	7,8
totaal	100

Ruim een kwart van de respondenten zou het een goed idee vinden als de Stadsberichten ingekort zouden worden. Ook een kwart vindt dit wel een goed idee, maar alleen als ze op een andere wijze geattendeerd worden op dingen die hem/haar aan gaan. Zesendertig procent leest de berichten liever in de Gezinsbode. Van deze 36 procent heeft ruim 1 procent geen internet en wil daarom de berichten in de Gezinsbode lezen. Aan de mensen die de berichten liever in de Gezinsbode lezen is ook gevraagd waarom ze liever de berichten in de Gezinsbode lezen. De meeste mensen geven aan dat het gemakkelijker of toegankelijker is. Ook hier geeft een aantal respondenten aan dat niet iedereen internet heeft. Dit betreft vooral respondenten die telefonisch benaderd zijn. Als de Stadsberichten uit de Gezinsbode gehaald zouden worden zou een aantal mensen minder worden geïnformeerd. Een aanzienlijk deel preferereert de Gezinsbode boven een ander medium. Voor een deel is dit gewenning. Vooral de groep die niet de beschikking heeft over internet zou geen goed alternatief meer hebben.

Samengevat kan worden gesteld dat de stadsberichten in de Gezinsbode goed gelezen en goed gewaardeerd worden maar dat er toch een grote bereidheid is voor verandering waarbij de informatie meer digitaal wordt gegeven.

Informatiebehoefte

Om een aanvullend beeld te krijgen over welke zaken de bevolking graag door de gemeente wil worden geïnformeerd, is de volgende vraag gesteld: over welke zaken zou u zelf door de gemeente op de hoogte willen worden gesteld? Hierop hebben ruim 900 mensen een inhoudelijk antwoord gegeven. In éénderde van de gevallen noemt men (onder andere) zaken die in de eigen buurt of wijk spelen. Verder worden veel genoemd: berichtgeving over verlenging van paspoort en rijbewijs, verkeers- en parkeerzaken en zaken met betrekking tot afval. Wettelijk is het al zo geregeld dat mensen worden geïnformeerd over verlenging van paspoort en rijbewijs. Ook van het gemeentelijke beleid of grote gemeentelijke plannen zijn veel mensen graag op de hoogte. Een klein aantal respondenten gaf spontaan aan dat de huidige informatievoorziening goed is.

5 Informatie over de wijk

Via verschillende wegen wordt informatie over de wijken door de gemeente aan haar burgers verstrekt. In dit hoofdstuk wordt nader gekeken naar de informatievoorziening vanuit de gemeente over de wijk waar mensen wonen en hun oordeel over deze informatievoorziening. Daarnaast is geïnventariseerd in welke wijk de respondenten wonen en in welke wijk zij zelf denken dat ze wonen.

De wijkkrant

In tabel 5.1 staat weergegeven of de respondenten informatie lezen over de wijk in de wijkkrant. Als dit niet het geval is hebben we ze gevraagd aan te geven wat hier dan de reden van is.

Tabel 5.1: Krijgt gemeentelijke informatie over de wijk uit de wijkkrant

Leest u gemeentelijke informatie over de wijk in de wijkkrant?	percentage
ja	61,1
nee, ik lees geen krant	20,1
nee, ik wist niet dat er gemeentelijke informatie in wijkkrant staat	11,4
nee, ik word op een andere manier geïnformeerd	2,1
nee, deze informatie interesseert me niet	1,2
nee, ik krijg gemeentelijke informatie op andere manier	4,1

Een ruime meerderheid (61%) leest de informatie over de wijk in de wijkkrant. De overige respondenten doen dit niet, met name omdat ze de wijkkrant niet lezen of omdat ze niet weten dat er informatie vanuit de gemeente in hun wijkkrant staat. Slechts een klein percentage krijgt zijn informatie via een andere weg (6%). Slechts een klein deel van de respondenten heeft geen interesse in de informatie over de wijk vanuit de gemeente (1,2%). Aansluitend op deze vraag is de respondenten gevraagd of ze vinden dat er meer informatie van de gemeente in de wijkkrant zou moeten staan. Het overgrote deel (63,5%) is het hier mee eens, terwijl dit voor de overige 36,5 procent niet nodig is.

Uit nadere analyse blijkt dat vooral oudere respondenten hun informatie uit de wijkkrant halen. Van de jongeren leest bijna de helft (46 %) de wijkkrant helemaal niet. Het zijn ook de ouderen die vooral vinden dat er meer gemeentelijke informatie in de wijkkrant zou moeten staan. De respondenten uit de telefonische steekproef zeiden aanzienlijk minder vaak dat zij niet wisten dat er gemeentelijke informatie in de wijkkrant staat of dat de informatie hun niet interesseert. Waarschijnlijk is dat het komt door een hoger aantal sociaal wenselijke antwoorden via de telefoon.

De wijkwebsite

Aansluitend op de vraag over de wijkkrant is er ook een vraag gesteld over de wijkwebsite, die er op dit moment voor alle wijken in Groningen bestaat. Een verschil met informatie in de wijkkrant is dat een wijkkrant bij mensen op de deurmat valt terwijl naar een wijkwebsite actief gezocht moet worden. Ook over de website is de vraag gesteld of de wijkbewoners de informatie op de wijkwebsite lezen en zo nee, waarom dan niet. De resultaten staan in tabel 5.2.

Tabel 5.2: Krijgt informatie van de gemeente op de website van de wijk

leest gemeentelijke informatie op de wijkwebsite	Percentage
ja	14,6
nee, ik bekijk de wijkwebsite niet	42,4
nee, ik wist niet dat er een wijkwebsite is	30,4
nee, ik wist niet dat gemeentelijke informatie op de wijkwebsite staat	6,3
nee, ik ben niet geïnteresseerd in gemeentelijke informatie	1,0
nee, ik krijg de gemeentelijke informatie op andere manier	5,3

Slechts een klein aantal van de respondenten (15%) haalt de informatie over de wijk van de wijkwebsite. Ruim 40 procent geeft aan de wijkwebsite nooit te bezoeken, terwijl 30 procent niet wist dat er een wijkwebsite bestaat. Zes procent wist niet dat er gemeentelijke informatie op de wijkwebsite staat en 5 procent geeft aan de informatie via een andere weg te krijgen. Er is een groot verschil tussen de diverse wijken van de gemeente. In Hoogkerk leest 39 procent van de mensen gemeentelijke informatie over de wijk op de wijkwebsite terwijl dat percentage voor het Centrum maar 7 procent is. Mannen bezoeken de wijkwebsite iets vaker dan vrouwen. Vooral de respondenten tussen 50 en 64 jaar bezoeken de website van de wijk. Het is ook

vooral deze leeftijdsgroep die vindt dat er meer informatie op de wijkwebsite zou moeten staan. Van de respondenten van 18 tot 25 jaar geeft 37 procent aan niet te weten van het bestaan van de wijkwebsite, terwijl nog eens 46 procent de site gewoon niet bekijkt.

De wijk waarin men woont

De vraag is aan de respondenten voorgelegd om aan te geven in welke wijk zij precies wonen. Daarnaast hebben we aan de hand van de postcodes die zij ook hebben opgegeven kunnen vaststellen in welke buurt of wijk zij volgens de gemeentelijke indeling wonen. Dit om na te gaan of de officiële gemeentelijke wijkindeling ook bij de bevolking leeft. Het overgrote deel van de respondenten (74,6 %) gaf een antwoord dat past bij de wijk waarin zij ook daadwerkelijk wonen. Ruim 10 procent gaf echter een antwoord dat niet overeenstemt met de wijk waarin zij daadwerkelijk wonen. Veel mensen denken onterecht dat zij in bijvoorbeeld in de binnenstad wonen terwijl ze net buiten de binnenstad wonen in bijvoorbeeld de Oranjewijk of het Oosterpark. Ook in de wijk Helpman omvat bij de respondenten een groter gebied dan in de buurtindeling van de gemeente. Verder gaven veel mensen een buurt aan die zelfs overeenkomt met de subbuurt waarin zij wonen. Voorbeelden zijn de Professorenbuurt, de Hortusbuurt, Selwerderwijk noord- of zuid, de Meeuwen en de Held/Gravenburg.

6 Burgerparticipatie

De gemeente vindt het belangrijk dat haar inwoners meedoen in de maatschappij. Om een beeld te krijgen van deze participatie zijn hierover een aantal vragen voorgelegd. Als eerste is de respondenten gevraagd wat zij verlangen van de gemeente. De resultaten over dit onderwerp staan in tabel 6.1.

Tabel 6.1: Wat de burgers verlangen van de gemeente

Zou u willen...	ja	nee
dat de gemeente u goed informeert	97,3	2,7
dat de gemeente u vraagt om mee te denken of te adviseren	78,3	21,7
dat de gemeente u vraagt mee te beslissen	62,1	37,9
dat de gemeente u vraagt mee te doen of te helpen bij bijvoorbeeld vrijwilligersactiviteiten in de wijk	45,9	54,1

De basis is goed geïnformeerd willen worden. Nagenoeg alle respondenten willen graag dat de gemeente hun goed informeert. Ook vindt de overgrote meerderheid het een goed idee als de gemeente ze vraagt om mee te denken of advies te geven (78%) of zelf mee te beslissen. Het vragen om mee te helpen met activiteiten in de wijk, zoals vrijwilligerswerk of schoonmaakactiviteiten, wordt door de meeste respondenten niet nodig geacht. Iets meer dan de helft heeft hier geen behoefte aan (54%). Het zijn vooral vrouwen die aangeven dat zij wel van de gemeente verlangen dat die hen vraagt mee te helpen met activiteiten in de wijk (14% vaker).

Als de antwoorden uit de telefonische enquête en het stadspanel naast elkaar gelegd worden, valt te zien dat de respondenten via internet iets vaker instemmend antwoorden op deze vragen. Vooral over het goed informeren en vragen om mee te denken vanuit de gemeente is dit verschil behoorlijk. Blijkbaar staan de mensen die telefonisch zijn benaderd iets minder open voor toenadering vanuit de gemeente.

Meedoen in de samenleving

Vervolgens is de respondenten gevraagd of zij willen dat de gemeente hen vraagt mee te denken als het gaat om bepaalde onderwerpen. Deze onderwerpen staan in tabel 6.2. Over alle onderwerpen vindt de meerderheid

van de respondenten dat de gemeente hen moet vragen er over mee te denken. Het sterkste geldt dit voor dingen die in de straat spelen (90%) en dingen die de respondent persoonlijk aangaan (89%). Echter ook over de andere onderwerpen wil de overgrote meerderheid graag door de gemeente gevraagd worden om mee te denken.

Tabel 6.2: Onderwerpen waarover de gemeente de burger mee moet laten denken

Ik wil dat de gemeente mij vraagt mee te denken over	ja	nee
dingen die mij persoonlijk aangaan	89,0	11,0
dingen die bij mij in de straat spelen	89,9	10,1
dingen die bij mij in de buurt spelen	86,6	13,4
dingen die op stadsniveau in Groningen spelen	75,4	24,6

Ook voor deze vraag is gekeken of er mogelijk verschillen zijn tussen subgroepen binnen de respondenten. Voor mannen en vrouwen is er geen verschil. Wel geven de respondenten van de telefonische steekproef aanzienlijk minder vaak aan dat zij gevraagd willen worden om mee te denken, op alle vier voorgelegde onderwerpen. Ook willen de respondenten naarmate ze ouder zijn vaker dat de gemeente ze vraagt mee te denken over dingen in de buurt of op stadsniveau.

Naast een vraag over het meedenken, hebben we de respondenten vervolgens ook gevraagd of zij vinden dat de gemeente hen moet vragen om mee te doen met diverse activiteiten. De resultaten staan in tabel 6.3. Ook de grote meerderheid van de respondenten zou graag willen dat de gemeente hen vraagt om mee te doen. Met name aan dingen die hun persoonlijk aangaan (82%) en dingen die bij hun in de straat spelen (80%). Echter ook dingen die in de buurt spelen willen ze graag over gevraagd worden om mee te doen (70%). Ook over dingen op stadsniveau krijgt een kleine meerderheid graag deze vraag.

Tabel 6.3: Onderwerpen waarover de burger mee wil doen

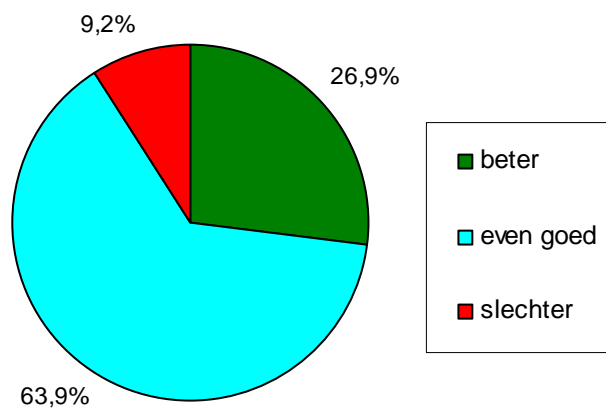
Ik wil dat de gemeente mij vraagt mee te doen als het gaat om	ja	nee
dingen die mij persoonlijk aangaan	81,8	18,2
dingen die bij mij in de straat spelen	80,0	20,0
dingen die bij mij in de buurt spelen	70,4	29,6
dingen die op stadsniveau in Groningen spelen	53,9	46,1

Tussen de beide geslachten is ook hier geen verschil te vinden. Tussen de leeftijdsgroepen is er hier, net als bij de vorige paragraaf over het meedenken, het verschil dat oudere respondenten vaker aangeven mee te willen doen. De respondenten via internet geven ook vaker aan dat zij wel mee zouden willen doen dan de leden van het stadspanel.

7 Het imago van de gemeente

De respondenten is voorgelegd hoe zij over de gemeente Groningen denken in verhouding tot andere gemeentes. In figuur 6.1 staat weergegeven hoe de gemeente het volgens hen doet. De meerderheid van de respondenten vindt dat de gemeente Groningen het even goed doet als andere gemeentes. Iets meer dan een kwart vindt de gemeente Groningen het beter doet dan andere gemeenten, terwijl 9 procent vindt dat Groningen het juist slechter doet dan andere gemeentes.

Figuur 7.1: Hoe doet de gemeente het in verhouding tot andere gemeenten?



De respondenten hebben ook een aantal stellingen voorgelegd gekregen over het functioneren van de gemeente. In tabel 7.1 staan de antwoorden van de respondenten op deze stellingen. Met de stelling dat je op de gemeente kan vertrouwen, is 22 procent het helemaal eens en 60 procent een beetje eens. Meer dan 85 procent vindt dat de gemeente voor haar burgers de zaken goed geregeld heeft. Wel vinden de respondenten dat men bij de gemeente wel eens langs elkaar heen werkt. Achttien procent is het helemaal mee eens en 46 procent een beetje mee eens. Slechts 8 procent is het hier helemaal mee oneens. Toch vindt ruim 85 procent dat de gemeente wel goed werk aflevert. Slechts 3 procent vindt dat de gemeente helemaal geen goed werk aflevert, terwijl 12 procent het een beetje oneens is met de stelling dat de gemeente goed werk aflevert.

Tabel 7.1: Mening respondenten over een aantal aspecten van de gemeente

	helemaal mee eens	een beetje mee eens	een beetje mee oneens	helemaal mee oneens
Op de gemeente kun je vertrouwen	21,8	60,2	13,9	4,1
De gemeente heeft de zaken voor de burgers goed geregeld	26,0	59,4	11,9	2,7
Bij de gemeente werken ze langs elkaar heen	17,8	46,1	28,1	7,9
De gemeente levert goed werk af	22,0	63,5	11,5	2,9

Opvallend is dat vrouwen het aanzienlijk vaker dan mannen eens zijn met de stellingen 'op de gemeente kun je vertrouwen', 'de gemeente heeft de zaken voor de burgers goed geregeld' en 'de gemeente levert goed werk af'. Blijkbaar vinden mannen vaker dan vrouwen dat dit wel beter kan. Ook hebben de respondenten naarmate ze ouder zijn een positiever beeld van de gemeente. De leeftijd hangt samen met alle vier genoemde stellingen. Van alle respondenten is 0,6 procent op alle vragen erg negatief over de gemeente en 3,4 procent op alle vragen erg positief.

De respondenten die via de telefoon aan de enquête hebben meegedaan zijn aanzienlijk positiever over de gemeente dan de respondenten via internet. Dit komt waarschijnlijk doordat de respondenten sneller geneigd zijn een sociaal wenselijk antwoord te geven als zij direct contact met een persoon hebben. Dit verschil werd gevonden op alle stellingen, behalve op 'bij de gemeente werken ze langs elkaar heen'.

In 2005 zijn drie van de vier vragen ook gesteld, alleen de antwoordmogelijkheden waren toen anders, namelijk eens, oneens of eens noch oneens.

In 2005 vond rond de 70 procent dat je op de gemeente kunt vertrouwen, 14 procent vertrouwde de gemeente niet. Met de stelling dat de gemeente haar zaken goed geregeld heeft voor de burgers was in 2005 69 procent het eens en 10 procent het niet eens. 74 Procent vond in 2005 dat de gemeente goed werk afleverde, 9 procent vond dat niet.

Rapportcijfer

Daarnaast is de respondenten ook gevraagd om een algemeen rapportcijfer te geven aan de gemeente Groningen. In het omnibusonderzoek van 2005 kreeg de gemeente het gemiddelde cijfer 6,9. Dit was nagenoeg gelijk aan het cijfer uit 2002. De respondenten uit onze steekproef geven de gemeente het gemiddelde rapportcijfer 7,2. Dit betekent dat de burgers gemiddeld iets meer tevreden zijn over de gemeente Groningen. Daarentegen is het percentage burgers dat een onvoldoende geeft gestegen van 3,6 procent in 2005 naar 4,6 procent nu.

Het rapportcijfer verschilde niet significant tussen mannen en vrouwen of tussen telefonische en internetenquête. Ook tussen de verschillende leeftijdsgroepen is er geen verschil in het algemene rapportcijfer. Mensen die aan de balie zijn geweest geven gemiddeld een iets hoger cijfer en mensen die een brief of e-mail hebben gestuurd een lager cijfer.

Bijlage: Vragenlijst

Introductie tekst:

De gemeente Groningen doet onderzoek naar dienstverlening en communicatie. Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek probeert de gemeente verbeteringen aan te brengen. Daarom is het belangrijk dat ook u uw mening geeft. Het invullen duurt ongeveer 10 minuten. De informatie die u geeft wordt alleen voor dit onderzoek gebruikt. Ook worden al uw antwoorden vertrouwelijk behandeld.

NR	VRAAG
	<i>Eerst komen enkele vragen over contact met de gemeente</i>
1	<p>U kunt op verschillende manieren met de gemeente Groningen contact opnemen. Op welke manier heeft u <u>de laatste keer</u> contact gezocht met de gemeente?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ik heb een balie bezocht (naar 1a) 2) Ik heb gebeld (naar 2) 3) Ik heb een brief gestuurd (naar 2) 4) De website van de gemeente Groningen bezocht (naar 2) 5) Ik heb een e-mail gestuurd (naar 2) 6) Ik heb de chat op de website van de gemeente gebruikt (naar 2) 7) Anders, namelijk..... (naar 2) 8) Ik heb nog nooit contact gehad met de gemeente (naar vraag 5)

NR	VRAAG
1a	<p>Bij welke locatie bent u de laatste keer aan de balie geweest?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) De DIA aan de Kreupelstraat (o.a. burgerzaken/belastingen) 2) Het wijkservicecentrum in Hoogkerk (Zuiderweg, burgerzaken) 3) Het Werkplein aan de Eendrachtsskade (SOZAWE) 4) Het Werkplein aan de Zaagmuldersweg (SOZAWE) 5) RO/EZ aan het Zuiderdiep (bouwen, wonen, parkeren, economie) 6) De Hulpverleningsdienst aan het Hanzeplein (GGD, zorgloket) 7) Anders, namelijk..... <p>Naar 3a</p>
2	<p>Waarover hebt u deze laatste keer contact gezocht met de gemeente?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Paspoort/ID-kaart/rijbewijs/verklaring/verhuizing 2) Gemeentelijke belastingen 3) Parkeervergunning 4) Andere vergunning 5) Uitkering/ schuldsanering 6) Werk 7) Gezondheidszorg/woningaanpassingen (zorgloket/ de GGD) 8) Afval 9) Over mijn bedrijf 10) Anders, namelijk..... <p>Naar 3b</p>
3a	<p>Hoe waardeert u het laatste contact wat u hebt gehad als het gaat om: (goed/ voldoende/onvoldoende /slecht)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Vriendelijkheid van de medewerker 2) Inlevingsvermogen van de medewerker 3) Deskundigheid van de medewerker 4) Snelheid beantwoording vragen 5) Duidelijkheid van de informatie 6) Bereikbaarheid 7) Sfeer van de ruimte 8) Openingstijden <p>Naar 4</p>

NR	VRAAG
3b	<p>Hoe waardeert u het laatste contact wat u hebt gehad als het gaat om: (goed/voldoende/onvoldoende/slecht)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Vriendelijkheid van de medewerker 2) Inlevingsvermogen van de medewerker 3) Deskundigheid van de medewerker 4) Snelheid beantwoording vragen 5) Duidelijkheid van de informatie 6) Bereikbaarheid
4	<p>Waarom hebt u gekozen voor deze manier van contact? (meerdere antwoorden mogelijk)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Vanwege eerdere ervaringen 2) Deze manier van contact bevalt mij het beste 3) Omdat ik zo de zekerheid heb op een antwoord op mijn vraag 4) Vanwege de moeilijkheid van mijn vraag 5) Was de enige mogelijkheid 6) Om de snelheid 7) Om het gemak 8) Ik heb er niet bewust over nagedacht 9) Anders:.....
5	<p>Op welke manier heeft u het liefst contact met de gemeente?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Door een balie te bezoeken 2) Door te bellen 3) Door een brief te sturen 4) Door de website van de gemeente Groningen te bezoeken 5) Door een e-mail te sturen 6) Door de chat op de website te gebruiken 7) Anders, namelijk.....
6	<p>Over welke zaken zou u zelf <u>door de gemeente</u> op de hoogte willen worden gesteld</p> <p>.....open vraag.....</p>

NR	VRAAG
7	<p>Wist u dat u via de website een afspraak voor een bezoek kunt maken bij de DIA (belastingen en burgerzaken) en de dienst Ruimtelijke Ordening en Economische Zaken?</p> <p>1) Ja 2) Nee (naar 11)</p>
8	<p>Hebt u wel eens via de website een afspraak met de DIA (Kreupelstraat) of RO/EZ gemaakt?</p> <p>1) Ja, bij de DIA 2) Ja, bij de dienst RO/EZ 3) Nee (naar 10)</p>
9	<p>Hoe waardeert u het afsprakensysteem van de Gemeente Groningen?</p> <p>1) Goed 2) Voldoende 3) Onvoldoende 4) Slecht Naar 11</p>
10	<p>Waarom hebt u nog nooit via de gemeentelijke website een afspraak met de gemeente gemaakt?</p> <p>1) Ik heb er geen behoefte aan 2) Ik heb geen toegang tot internet 3) Dat kon niet voor wat ik wilde 4) Anders, namelijk.....</p>
11	<p>Welk rapportcijfer geeft u voor de dienstverlening van de gemeente als totaal?</p> <p>1 tot en met 10</p>

	<i>Nu komen er enkele vragen ove communicatie</i>
12	<p><i>De gemeente heeft veel informatie die van belang is voor de inwoners van Groningen. Bijvoorbeeld over bouwen, vergunningen, afvalinzameling en allerlei regelingen.</i></p> <p>Hoe blijft u op de hoogte van dit soort informatie? (meer antwoorden mogelijk)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Via het Dagblad van het Noorden 2) Via de Gezinsbode 3) Via de Stadsberichten in de Gezinsbode 4) Via de website van de gemeente 5) Via tv Noord 6) Via OOG tv 7) Via OOG teletekst 8) Via Radio Noord 9) Via OOG radio 10) Via de digitale nieuwsbrief 'stadsnieuws' 11) Anders, namelijk
13	<p>Hoe zou u het liefst op de hoogte worden gehouden over informatie van de gemeente?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Via het Dagblad van het Noorden 2) Via de Gezinsbode 3) Via de Stadsberichten in de Gezinsbode 4) Via de website van de gemeente 5) Via tv Noord 6) Via OOG tv 7) Via OOG teletekst 8) Via Radio Noord 9) Via OOG radio 10) Via de digitale nieuwsbrief 'Stadsnieuws' 11) Via een digitaal (mail)abonnement over dingen die mij raken of interesseren 12) Anders, namelijk

14	<p>Hoe vindt u dat u wordt geïnformeerd door de gemeente?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) goed 2) voldoende 3) onvoldoende 4) slecht
15	<p>Als u specifieke informatie zoekt van de gemeente. Op wat voor manier doet u dat meestal? (meer antwoorden mogelijk)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Iemand spreken bij het Gemeentelijk Informatie Centrum (DIA, Kreupelstraat) 2) Iemand spreken bij een balie 3) Opbellen, 4) Een brief schrijven 5) Een e-mail sturen 6) Zoeken op internet (bijvoorbeeld via Google) 7) Zoeken op de gemeentelijke website 8) Stadsgids inzien 9) Folder halen 10) Anders, namelijk 11) Ik zoek nooit informatie van de gemeente (naar 18)
16	<p>Hoe zou u de informatie die u van de gemeente zoekt het liefst willen vinden?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Iemand spreken bij het Gemeentelijk Informatie Centrum (DIA, Kreupelstraat) 2) Iemand spreken bij een balie 3) Opbellen, 4) Een brief schrijven 5) Een e-mail sturen 6) Zoeken op internet (bijvoorbeeld via Google) 7) Zoeken op de gemeentelijke website 8) Zoeken op een wijkwebsite 9) Stadsgids inzien 10) Folder halen 11) Anders, namelijk 12) Ik zoek nooit informatie van de gemeente

17	<p>Vindt u dat de informatie die u zoekt over de gemeente goed te vinden is?</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) goed 2) voldoende 3) onvoldoende 4) slecht
18	<p><i>De gemeente verstrekt haar inwoners gemeentelijke informatie door het plaatsen van advertenties (Stadsberichten) in de Gezinsbode. Bijvoorbeeld over bouwaanvragen, inspraakbijeenkomsten en aanbiedingen van de Stadjerspas.</i></p> <p>Leest u wel eens de Stadsberichten van de gemeente in de Gezinsbode?</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Ja (naar 20) 2) nee
19	<p>Waarom leest u nooit de Stadsberichten in de Gezinsbode?</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Ik krijg geen Gezinsbode 2) Ik krijg informatie over de gemeente op een andere manier 3) Ik ben niet geïnteresseerd in informatie over de gemeente 4) Anders, namelijk <p>naar 22</p>
20	<p>Welke informatie leest u in de stadsberichten? (meerdere antwoorden mogelijk)</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Officiële bouwaanvragen en vergunningen 2) Aankondigingen inspraakbijeenkomsten 3) Informatie over de Stadjerspaskortingen 4) Officiële bekendmaking regelgeving 5) Nieuws over wijzigingen openingstijden, aanbiedingen, open dagen 6) Agenda's van vergaderingen 7) Overig, namelijk.....

21	<p>Hoe waardeert u de Stadsberichten in de Gezinsbode?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Goed 2) Voldoende 3) Onvoldoende 4) Slecht
22	<p>Inkorting van de Stadsberichten zou veel geld kunnen besparen. Als de officiële mededelingen in de toekomst alleen op de website van de gemeente zouden staan met een korte verwijzing in de Gezinsbode, zou u dat een goed idee vinden?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ja (naar 24) 2) Ja, maar dan alleen als ik bijvoorbeeld via de mail geattendeerd word op dingen die mij aangaan of waarvan ik heb aangegeven dat ze mij interesseren (naar 24) 3) Maakt me niet uit (naar 24) 4) Nee, ik lees ze liever in de Gezinsbode 5) Nee, ik heb geen internet (naar 24) 6) Nee om een andere reden (naar 24)
23	<p>Waarom leest u de officiële mededelingen ook inde toekomst liever in de gezinsbode?</p> <p>.....open vraag.....</p>
24	<p>Wilt u aangeven wat u zou willen? (ja/nee/geen antwoord)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ik wil dat de gemeente mij goed informeert. 2) Ik wil dat de gemeente mij vraagt mee te denken of te adviseren. 3) Ik wil dat de gemeente mij vraagt mee te beslissen. 4) Ik wil dat de gemeente mij vraagt om mee te doen of mee te helpen bij bijvoorbeeld vrijwilligersactiviteiten of schoonmaakacties in de wijk.

25a	<p>Ik wil dat de gemeente mij vraagt mee te denken als het gaat om: (ja/nee/geen antwoord)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Dingen die mij persoonlijk aangaan. 2) Dingen die bij mij in de straat spelen. 3) Dingen die bij mij in de buurt spelen. 4) Dingen die op stadsniveau in Groningen spelen.
25b	<p>Ik wil dat de gemeente mij vraagt mee te doen als het gaat om: (ja/nee/geen antwoord)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Dingen die mij persoonlijk aangaan. 2) Dingen die bij mij in de straat spelen. 3) Dingen die bij mij in de buurt spelen. 4) Dingen die op stadsniveau in Groningen spelen.
	<p><i>De gemeente heeft veel verschillende taken. Onder andere het ophalen van afval, het afgeven van paspoorten en rijbewijzen, het verstrekken van uitkeringen, het onderhoud van straten en pleinen, de aanleg van nieuwe woonwijken en het subsidiëren van welzijnsinstellingen en cultuur.</i></p>
26	<p>Doet naar u mening de gemeente Groningen het over het algemeen beter, even goed of slechter dan andere gemeenten?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) beter 2) even goed 3) slechter 4) weet niet/geen mening
	<p><i>Ik leg u nu een aantal uitspraken over de gemeente voor. Kunt u telkens zeggen of u het hier helemaal mee eens, mee eens, mee oneens, of helemaal mee oneens bent?</i></p>
27	<p>Op de gemeente kun je vertrouwen.</p>
28	<p>De gemeente heeft de zaken voor de burgers goed geregeld.</p>
29	<p>Bij de gemeente werken ze langs elkaar heen.</p>

30	<p>De gemeente levert goed werk af.</p> <p>Antwoordmogelijkheden</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) helemaal mee eens 2) een beetje eens 3) een beetje oneens 4) helemaal oneens
	<p><i>Veel wijken hebben een wijkkrant of wijkwebsite. Daarin staat soms gemeentelijke informatie over uw wijk.</i></p>
31	<p>In welke wijk woont u?</p> <p>.....open vraag.....</p>
32	<p>Leest u <u>gemeentelijke</u> informatie over de wijk in de wijkkrant?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ja 2) Nee, ik lees geen wijkkrant (naar 34) 3) Nee, ik wist niet dat er gemeentelijke informatie in de wijkkrant stond (naar 34) 4) Nee, ik word op een andere manier geïnformeerd (naar 34) 5) Nee, gemeentelijke informatie over de wijk interesseert mij niet (naar 34) 6) Nee, ik krijg de gemeentelijke informatie over de wijk op een andere manier
33	<p>Vindt u dat er meer gemeentelijke informatie in de wijkkrant zou moeten staan?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ja 2) Nee 3) Niet van toepassing

34	<p>Leest u <u>gemeentelijke</u> informatie over de wijk op de wijkwebsite?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ja 2) Nee, ik bekijk de wijkwebsite niet (naar 36) 3) Nee, ik wist niet dat er een wijkwebsite was (naar 36) 4) Nee, ik wist niet dat er gemeentelijke informatie op de wijkwebsite staat (naar 36) 5) Nee, ik ben niet geïnteresseerd in gemeentelijke informatie (naar 36) 6) Nee, ik krijg de gemeentelijke informatie over de wijk al op een andere manier
35	<p>Vindt u dat er meer gemeentelijke informatie op de wijkwebsite zou moeten staan?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ja 2) Nee
	<p><i>Nu volgen er nog enkele algemene afsluitende vragen</i></p>
36	<p>Bent u een man of een vrouw</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Man 2) Vrouw
37	<p>Wat is uw leeftijd</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Jonger dan 18 jaar 2) Van 18 tot en met 25 jaar 3) Van 26 tot en met 49 jaar 4) Van 50 tot en met 64 jaar 5) 65 jaar of ouder
38	<p>Wat is uw postcode? (letters en cijfers)</p>