



## Omnibusonderzoek 2012

Over gemeentelijke informatie, (buurt)participatie en imago

Onderzoek en Statistiek Groningen heeft als kernactiviteiten instrumentontwikkeling voor en uitvoering van beleidsgericht onderzoek, het toegankelijk maken van grote hoeveelheden data uit verschillende bronnen, gegevensanalyse, projectevaluatie en dienstverlening bij overheidsmarketing.

# **Omnibusonderzoek 2012**

Over gemeentelijke informatie, (buurt)participatie  
en imago

**Age Stinissen**

**Louise Zwanenberg**

**m.m.v. Willem Hartholt**



# Inhoud

Samenvatting	7
1. Inleiding	9
1.1 Methode van onderzoek	9
1.2 Doel van het onderzoek	10
2. De respons	13
3. Voorzieningen, verkeer en vervoer	17
3.1 De verkeerssituatie en de afvalinzameling	17
3.2 Verkeer en vervoer in de stad als geheel	18
3.3 Tevredenheid over voorzieningen in buurt en stad	19
3.4 De voorzieningen in de gemeente als geheel	19
4. Leefbaarheid en veiligheid	21
4.1 Leefbaarheid en Veiligheid in de eigen buurt	21
4.2 De rol van de gemeente rond leefbaarheid en veiligheid	23
4.3 Burgerparticipatie in de buurt	25
5. De gemeentelijke organisatie	27
6. De gemeentelijke informatie over buurten en wijken	35



## Samenvatting

Het Omnibusonderzoek 2012 richtte zich vooral op de leefbaarheid en veiligheid, de voorzieningen en het onderhoud van de stad Groningen. Maar er was ook aandacht voor de gemeentelijke organisatie en voor burgerparticipatie. In deze editie was er tevens veel aandacht voor de informatie voor de inwoners over de buurt.

We hebben het onderzoek primair via het internet gehouden onder een representatieve steekproef van 2.000 stadjsers. Deze hebben we per brief gevraagd om aan het onderzoek mee te werken. Hiervan hebben uiteindelijk 422 mensen meegewerkt.

De resultaten geven een beeld van de situatie in Groningen. Ze kunnen beter worden geïnterpreteerd als de gegevens van vergelijkbare gemeenten op de benchmark zijn ingevuld en we Groningen kunnen vergelijken.

### **De resultaten:**

Het onderhoud van wegen en fietspaden in de gemeente wordt positief gewaardeerd en de wijze van afvalinzameling mag wat de bewoners betreft hetzelfde blijven.

Ongeveer een derde van de respondenten is ontevreden over de parkeergelegenheid in de eigen buurt en eveneens een derde is ontevreden over de verkeersveiligheid in hun buurt. Ook vinden relatief veel respondenten dat de parkeermogelijkheden in de gemeente als geheel te wensen over laten.

De geïnterviewde stadjsers vinden overwegend dat de buurten van Groningen goede voorzieningen kennen. Maar vooral het aanbod voor jongeren moet (kan?) beter. De burgers zijn in meerderheid (heel) tevreden over het winkelaanbod, de uitgaansmogelijkheden en de gezondheidsvoorzieningen in de gemeente. Ook de sport- en cultuurvoorzieningen scoren goed. De welzijnsvoorzieningen scoren echter iets minder goed.

De stad- Groningers geven rapportcijfers rond de 7 voor hun woonomgeving en de leefbaarheid en de veiligheid in hun buurt. De gemeente heeft volgens bijna de helft van de respondenten wel aandacht voor het verbeteren van de leefbaarheid en veiligheid in de buurt. De betrouwbaarheid van de gemeente kan daarbij wel beter. Zo zegt een groot deel van de respondenten het niet eens te zijn met de stelling dat de gemeente voldoende doet om de leefbaarheid en veiligheid in de buurt te verbeteren.

Volgens de helft van de respondenten kunnen burgers invloed uitoefenen op wat er in hun buurt gebeurt. Niettemin vindt een derde dat dit niet zo is. Bijna de helft van de bewoners zegt zich betrokken te voelen bij de eigen buurt.

Het vertrouwen van de burgers in het bestuur van de stad is niet groot. Een vijfde van de respondenten voelt zich vertegenwoordigd door de gemeenteraad, ruim een derde helemaal niet. Bijna een derde heeft vertrouwen in het college van burgemeester en wethouders, een kwart heeft helemaal geen vertrouwen in het college. Met 11% vindt een kleine minderheid van de respondenten dat het college zijn beloften waar maakt.

De burgemeester geniet grote bekendheid: 83% van de respondenten weet wie hij is.

Der respondenten vinden merendeels dat de informatievoorziening door de gemeente duidelijk is en men vindt ook dat de informatie gemakkelijk te vinden is. De deelnemers aan het onderzoek beoordelen de gemeentelijke informatie in het lokale blad zowel als op de gemeentelijke website overwegend positief.

Volgens ruim een derde van de respondenten is de gemeente geïnteresseerd in haar burgers en krijgen de burgers voldoende mogelijkheden tot inspraak. Hoewel de gemeente hier dus goed scoort, kan het daadwerkelijk betrekken van burgers en het geven van invloed aan die burgers op wat de gemeente doet, veel beter. Veertig procent van de deelnemers aan het onderzoek vindt dat de gemeente voldoende doet voor het belastinggeld, een kwart is het hier niet mee eens.

Burgers lezen gemeentelijke informatie over hun wijk vooral in de wijkkrant. De wijkwebsites worden weinig gelezen. Dit ligt waarschijnlijk aan onbekendheid met deze sites. Zij die de wijkwebsites wel lezen zijn namelijk positief. Zij vinden de sites gebruiksvriendelijk en de informatie is volgens hen gemakkelijk te vinden. De bezoekers van de wijkwebsites geven aan dat ze denken deze sites in de toekomst vaker te gaan raadplegen.



# 1. Inleiding

In november 2012 is er in de gemeente Groningen voor de negende keer een Omnibusonderzoek gehouden. Het vorige onderzoek dateert van september 2010. Doelstelling van het Omnibusonderzoek is onder andere het monitoren van de bekendheid van verschillende vormen van de gemeentelijke dienstverlening. Verder wil de gemeente graag zicht op de mening van de burgers over de gemeentelijke informatieverstrekking, het contact van de burger met de gemeente, hun participatie in het gemeentelijk beleid en het imago van de gemeente en het gemeentelijk bestuur.

In deze editie van het Omnibusonderzoek hebben we veel aandacht geschonken aan de informatieverstrekking vanuit de gemeente aan de burgers over de buurt.

Dit omnibusonderzoek maakt deel uit van de Burgerpeiling, een landelijk onderzoek. Een groot deel van de vragen is dan ook identiek aan die van deze Burgerpeiling. Dit geeft de mogelijkheid om de resultaten van Groningen te vergelijken met die van gemeenten elders in het land. De Groningse resultaten van het onderzoek zullen we daartoe inbrengen in de databank van KING de organisatie die verantwoordelijk is voor de internetsite: [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl))

Dit omnibusonderzoek kent vanuit de gemeente Groningen de volgende opdrachtgevers:

- De Bestuursdienst, afdeling Stad en Stadhuis
- de afdeling Stadsdeelcoördinatie (wijkzaken)
- de afdeling Bestuursadvisering

## 1.1 Methode van onderzoek

Binnen de Gemeente Groningen is in het verleden inmiddels acht maal een Omnibusonderzoek uitgevoerd. Tot en met 2005 ging het daarbij om onderzoek door middel van een telefonische enquête onder inwoners van de stad van 18 jaar en ouder.

Omdat steeds minder mensen een vaste telefoonverbinding met openbare nummervermelding hebben, werd het steeds moeilijker per telefoon voldoende representatieve informatie te verzamelen. In 2010 is daarom gebruik gemaakt van het Stadspanel van de gemeente Groningen met een aanvulling van een aantal telefonische respondenten. Het stadspanel bestaat uit een grote groep mensen die heeft aangegeven enquêtes voor de gemeente te willen beantwoorden. Voor deze versie van het Omnibusonderzoek hebben we aangesloten bij de voorschriften die gelden voor de landelijke Burgerpeiling.

Dit hield onder andere in dat we geen gebruik konden maken van het Groningse Stadspanel maar dat we een steekproef uit de bevolking hebben getrokken op basis van de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA).

We hebben de 2.000 burgers uit de steekproef een schriftelijke uitnodiging gestuurd om de vragenlijst via het internet in te vullen. De geselecteerde inwoners hebben begin november een brief gekregen met een link naar de vragenlijst op het internet. Na aanmelding met een inlogcode konden de burgers de vragenlijst invullen. Desgewenst kon men ook een schriftelijke versie toegezonden krijgen. Van het laatste is maar op kleine schaal gebruik gemaakt.

Twee weken na de uitnodiging is er een herinneringsbrief uitgegaan. De vragenlijst bestond (grotendeels) uit gesloten vragen, dat wil zeggen dat de antwoordmogelijkheden vooraf waren gedefinieerd.

### **Dataverwerking**

De respondenten konden bij veel vragen onder meer kiezen voor het antwoord 'weet niet/ geen mening'. Bij het verwerken van de onderzoeksgegevens in de tabellen van deze rapportage hebben we deze antwoorden niet meegenomen. We kiezen hiervoor, omdat 'weet niet/ geen mening' geen antwoord of reactie geeft op de voorgelegde vragen en stellingen. Wel hebben we steeds gekeken hoe groot de groep mensen is, die 'weet niet/ geen mening' heeft ingevuld. Als het om een substantiële groep gaat, dan is dit wel relevant voor de rapportage. In dergelijke gevallen hebben we gegevens hierover opgenomen in de toelichtende tekst.

Bij de voorgelegde stellingen konden de deelnemers veelal kiezen uit de antwoordmogelijkheden: 'helemaal mee eens', 'mee eens', 'neutraal', 'niet mee eens' en 'helemaal niet mee eens'. Of: zeer tevreden, tevreden, neutraal, ontevreden en zeer ontevreden. In de tabellen hebben we voor de leesbaarheid een deel van deze gegevens opgeteld, zodat er telkens drie kolommen ontstaan: (helemaal) mee eens, neutraal en (helemaal) niet mee eens. Zo hebben we ook gehandeld bij items waar werd gevraagd naar de tevredenheid.

## **1.2 Doel van het onderzoek**

Het Omnibusonderzoek heeft als doel aspecten van de communicatie tussen burgers en gemeente te meten. Ook meet het onderzoek het functioneren van de gemeente op het gebied van leefbaarheid en veiligheid. Voor de gemeentelijke diensten is het belangrijk 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 basis bij de voorbereiding, de ondersteuning en de evaluatie van het lokale beleid.

De vragen die gesteld zijn maken voor een groot deel uit van de Burgerpeiling, een landelijk benchmark-onderzoek waar ook de gemeente Groningen aan meedoet.

De onderwerpen die in dit onderzoek aan de orde komen zijn:

- voorzieningen in de gemeente
- verkeer en vervoer in de gemeente
- leefbaarheid en veiligheid in de gemeente
- het functioneren van de gemeentelijke organisatie
- gemeentelijke informatievoorziening
- informatievoorziening over de buurt
- burgerparticipatie

### **Burgerrollen**

Bij de opzet van de internetsite [waarstaatjegemeente.nl](http://waarstaatjegemeente.nl) is uitgegaan van zes burgerrollen. Deze burgerrollen staan voor zes relaties die een burger met zijn gemeentebestuur kan hebben:

#### *De burger als kiezer:*

Voelt de burger zich goed vertegenwoordigd door de gemeenteraad, heeft de burger vertrouwen in het gemeentebestuur?

#### *De burgers als klant:*

De klant heeft recht op goede dienstverlening en informatie van de gemeente.

#### *De burger als onderdaan*

De burger als onderdaan heeft recht op kwaliteit van orde en gezag.

#### *De burgers als partner*

De burger wil door de gemeente serieus genomen worden in het kader van de ontwikkeling en uitvoering van gemeentelijk beleid.

#### *De burger als wijkbewoner*

De burger als wijkbewoner heeft behoefte aan een kwalitatief goede leefomgeving.

#### *De burger als belastingbetaler*

De burger als belastingbetaler is een burger die mag eisen dat de gemeente zorgvuldige afwegingen maakt en nauwkeurig te werk gaat als het gaat om het vaststellen en het innen van gemeentelijke belastingen.

De vragenlijst bevat stellingen en vragen die bij de deelnemers aan het onderzoek aansluiten op al deze burgerrollen.



## 2. De respons

We hebben het onderzoek gehouden onder een representatieve steekproef van 2.000 stadjsers. Deze groep heeft op papier een uitnodiging ontvangen om mee te doen aan het onderzoek. Er zijn 18 brieven ongeopend retour gekomen.

In totaal zijn 422 van deze 2000 inwoners van de stad aan het onderzoek begonnen. Hiervan hebben 408 de enquête via het internet ingevuld en 14 op papier. In totaal hebben 365 personen de enquête volledig ingevuld.

Zoals al eerder gemeld is de landelijke Burgerpeiling opgenomen in het geheel van deze Omnibusenquête. Veel Nederlandse gemeenten nemen deel aan deze Burgerpeiling en stellen daarmee dus voor een groot deel dezelfde vragen aan hun burgers. In totaal hebben 392 personen alle vragen van het gedeelte van de Burgerpeiling ingevuld.

In de Groningse Omnibusenquête hebben we extra-vragen gesteld over de bekendheid van de burgemeester en de bekendheid van de wijkpagina's op de website van de gemeente Groningen.

De verdeling naar leeftijd en geslacht van de respons ziet u in tabel 2.1. De groep van 18 t/m 25 jaar, de studentenleeftijden, blijkt ten opzichte van de totale stadsbevolking ondervertegenwoordigd en de groep van 55 jaar en ouder is oververtegenwoordigd.

De verdeling naar stadsdelen vindt u in tabel 2.3. Ook hier zien we weer de invloed van de respons onder de studentenleeftijden in de verdeling. Het gebied Centrum/oude wijken is ondervertegenwoordigd, hier wonen relatief veel mensen in de groep 18 tot en met 25 jaar.

Tabel 2.1: Verdeling naar leeftijd en geslacht van de responsgroep (percentages)

	mannen	vrouwen	Totaal	aantal	Leeftijdsverdeling totale bevolking
18 t/m 29 jaar	9	13	22	82	39
30 t/m 39 jaar	9	8	17	62	16
40 t/m 54 jaar	12	12	25	93	21
55 jaar en ouder	18	16	35	131	24
geen antwoord	0			4	
Totaal	48	49	99	372	

Van de 422 respondenten, die aan het onderzoek zijn begonnen hebben 372 de vragen over leeftijd en geslacht ingevuld. Van deze groep hebben 4 mensen geen antwoord gegeven op de vraag naar hun geslacht en 4 mensen gaven geen antwoord op de vraag naar hun leeftijd.

De leeftijdsverdeling onder de deelnemers aan de enquête verschilt vooral bij de categorieën jongeren (18 t/m 29 jaar) en ouderen (55 jaar en ouder) met de leeftijdsverdeling van alle inwoners van de gemeente. De jongeren (18 t/m 29 jaar) zijn onder de respondenten ondervertegenwoordigd: 22 procent van de deelnemers valt in deze leeftijdscategorie, tegenover 39 procent van de totale bevolking in de gemeente. Bij de ouderen (55 jaar en ouder) zien we juist een oververtegenwoordiging onder de respondenten: 35 procent van hen heeft deze leeftijd. Onder de totale bevolking is dit 24 procent. De leeftijdscategorie 40 t/m 54 jaar is onder de respondenten slechts licht oververtegenwoordigd (25 procent tegenover 21 procent van de totale bevolking). Bij de leeftijdsgroep 30 t/m 39 is de vertegenwoordiging onder de respondenten vrijwel gelijk aan de totale bevolking (17% tegenover 16%).

Tabel 2.2: Verdeling naar leeftijd en geslacht van de deelnemers en de totale bevolking van de gemeente. (perc)

	respondenten		bevolking	
	mannen	vrouwen	mannen	vrouwen
18 t/m 29 jaar	19	26	39	39
30 t/m 39 jaar	18	16	17	15
40 t/m 54 jaar	25	25	21	21
55 jaar en ouder	37	33	22	25

Als we kijken naar de vertegenwoordiging van mannen en vrouwen onder al onze respondenten en deze gegevens vergelijken met de totale bevolking, dan zien we grote overeenkomst met de verdeling binnen de totale bevolking. Bij de jongeren (18 tot en met 29 jaar) zien we dat minder mannen deelnamen dan je zou verwachten: slechts 19 procent van de respondenten is een man tussen de 18 en 29 jaar. Het percentage mannen in deze leeftijdscategorie is binnen de totale bevolking van de gemeente met 39 procent aanmerkelijk hoger.

Tabel 2.2: Verdeling van de respons naar stadsdeel

	Percentage	aantal	bevolking 18 jaar en ouder
Centrum/oude wijken	37	132	35
Zuid	28	102	27
Noorddijk	16	58	16
Noordwest	19	67	22
foutief ingevuld	0	1	
Totaal	100	360	100

Mannen in de leeftijd van 55 jaar en ouder zijn onder de respondenten met 37 procent oververtegenwoordigd. Het percentage mannen van deze leeftijd is binnen de totale bevolking met 22 procent aanmerkelijk lager. Het gebied Noordwest is ondervertegenwoordigd en het gebied centrum/oude wijken is licht oververtegenwoordigd.





### 3. Voorzieningen, verkeer en vervoer

We hebben een aantal vragen gesteld over de voorzieningen en het verkeer en vervoer in de eigen buurt en in de gemeente als geheel.

#### 3.1 De verkeerssituatie en de afvalinzameling

Tabel 3.1 geeft op basis van die vragen informatie over de tevredenheid die er is over een aantal aspecten van het verkeer en over de afvalinzameling in de buurt.

Tabel 3.1: Verkeer en vervoer en afval in de buurt (perc)

Onderwerp	(zeer) tevreden	neutraal	(zeer) ontevreden
Parkeergelegenheid	50	19	31
Verkeersveiligheid	50	24	27
Bereikbaarheid met de auto	75	15	10
De wijze van afvalinzameling	79	10	11

#### Parkeren in de buurt, helft tevreden

Van de 420 mensen die deze vragen hebben ingevuld, is de helft (zeer) tevreden over de parkeergelegenheid in de buurt. Bijna een derde (31%) is hier (zeer) ontevreden over.

#### Verkeersveiligheid

Wat betreft de verkeersveiligheid in de buurt is dit ongeveer gelijk: de helft van de respondenten is (zeer) tevreden, ruim een kwart (27%) is (zeer) ontevreden.

#### Bereikbaarheid

Over de bereikbaarheid van de buurt met de auto is driekwart van de mensen (zeer) tevreden, slechts 10 procent is hierover (zeer) ontevreden.

#### Afvalinzameling

Ook de wijze van afvalinzameling wordt relatief positief beoordeeld. Bijna 80 procent van de mensen is hier (zeer) tevreden over.

### 3.2 Verkeer en vervoer in de stad als geheel

Tabel 3.2 vermeldt de tevredenheid over het verkeer en vervoer in de gemeente als geheel.

Tabel 3.2: Verkeer en vervoer in de hele gemeente (perc.)

Onderwerp	(zeer) tevreden	neutraal	(zeer) ontevreden
Het onderhoud van wegen en fietspaden	68	19	14
De parkeermogelijkheden in de gemeente	29	37	34
Het openbaar vervoer in de gemeente	66	23	11
De verkeersveiligheid in de gemeente	40	39	20

#### Wegen en fietspaden

Over het onderhoud van wegen en fietspaden is het merendeel van de mensen (zeer) tevreden (68%).

#### Parkeren in stad als geheel scoort lager.

Over de parkeermogelijkheden in de gemeente is ruim een derde (zeer) ontevreden (34%) en nog eens ruim een derde vult bij deze stelling 'neutraal' in (37%). Minder dan een derde is (zeer) tevreden over de parkeermogelijkheden.

#### Openbaar Vervoer

Over het openbaar vervoer is een meerderheid van de mensen (zeer) tevreden (66%). Bijna een kwart vult bij deze stelling 'neutraal' in (23%).

#### Verkeersveiligheid

Minder dan de helft van de respondenten is (zeer) tevreden over de verkeersveiligheid in de gemeente (40%) en we zien een groot aantal mensen dat bij deze stelling 'neutraal' invult (39%).

Van de respondenten is een vijfde (zeer) ontevreden over de verkeersveiligheid in de gemeente (20%).

### 3.3 Tevredenheid over voorzieningen in buurt en stad

We hebben de deelnemers aan het onderzoek gevraagd wat zij vinden van het onderhoud en de voorzieningen in de buurt en in de gemeente als geheel. De uitkomsten daarvan vindt u in de tabellen 3.3 en 3.4.

Tabel 3.3: Onderhoud en voorzieningen in de buurt? (perc)

Onderwerp	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) niet mee eens
In de buurt zijn de wegen, paden en pleintjes goed onderhouden.	62	17	22
In de buurt zijn perken, plantsoenen en parken goed onderhouden.	65	16	19
In de buurt is het buiten goed verlicht.	63	21	16
In de buurt zijn goede speelplekken voor kinderen.	60	23	16
In de buurt zijn goede voorzieningen voor jongeren.	28	34	38

#### Onderhoud en voorzieningen in de buurt

Over het onderhoud en de voorzieningen in de buurt zijn de respondenten over het algemeen tevreden. Een ruime meerderheid van telkens bijna twee derde is het (helemaal) eens met de stellingen dat in de buurt 'wegen, paden en pleintjes goed zijn onderhouden' (62%) perken plantsoenen en parken goed zijn onderhouden' (65%) en dat 'het buiten goed verlicht is' (63%).

Ook met de stelling 'In de buurt zijn goede speelplekken voor kinderen' is een meerderheid het eens (60%).

#### Minder tevredenheid over jongerenvoorzieningen.

Minder dan een derde van de respondenten (28%) onderschrijft de stelling 'In de buurt zijn goede voorzieningen voor jongeren'. Met deze stelling is 38 procent het niet eens. Opvallend is met 34 procent het hoge percentage mensen dat bij deze stelling over voorzieningen voor jongeren 'neutraal' heeft ingevuld.

Daarnaast heeft 28 procent van de 420 mensen die deze vraag hebben ingevuld aangegeven over dit onderwerp geen mening te hebben of dat deze stelling op hen niet van toepassing is. De oververtegenwoordiging van de groep ouderen (55 jaar en ouder) in de groep respondenten ten opzichte van de bevolking kan hiervan de oorzaak zijn. De vraag gaat immers over voorzieningen voor jongeren. Deze groep (18 t/m 29 jaar) is onder de respondenten ondervertegenwoordigd ten opzichte van de bevolking. Bovendien hebben we jongeren onder de 18 niet meegenomen in ons onderzoek.

### 3.4 De voorzieningen in de gemeente als geheel

Tabel 3.4: Tevredenheid over voorzieningen in de hele gemeente (perc)

Onderwerp	(zeer) tevreden	neutraal	(zeer) ontevreden
Het totale winkelaanbod	83	11	6
De uitgaansmogelijkheden, horeca en dergelijke	77	15	8
Het aanbod van culturele voorzieningen	70	21	9
Het aanbod van verenigingen, clubs, cursussen en dergelijke	73	21	6
De sportvoorzieningen	70	23	7
Het onderwijs over het algemeen	67	27	6
De gezondheidszorgvoorzieningen over het algemeen	76	20	5
De welzijnsvoorzieningen (zoals een buurthuis of jongerencentrum)	48	40	12

Een ruime meerderheid van de respondenten is (zeer) tevreden over een groot deel van de voorzieningen in de gemeente.

#### **Winkels**

Meer dan driekwart is (zeer) tevreden over het winkelaanbod (83%).

#### **Uitgaan**

En ook over de uitgaansmogelijkheden (77%) en de gezondheidszorgvoorzieningen (76%) is driekwart (zeer) tevreden.

#### **Verenigingsleven, sport en cultuur**

Bijna driekwart is (zeer) tevreden over het aanbod van verenigingen, clubs en cursussen (73%), de sportvoorzieningen (70%) en het aanbod van culturele voorzieningen (70%).

#### **Onderwijs**

Twee derde van de respondenten geeft aan (zeer) tevreden te zijn over het onderwijs over het algemeen (67%).

#### **Welzijn**

Over de welzijnsvoorzieningen is bijna de helft (zeer) tevreden (48%), waarbij met 40% een grote groep 'neutraal' invult. Van de 413 respondenten die deze vraag hebben beantwoord, vulde een derde 'weet niet/ geen mening' in (32%). Wellicht komt dit doordat welzijnsvoorzieningen minder zichtbaar zijn in het straatbeeld dan winkels en horecagelegenheden.

## 4. Leefbaarheid en veiligheid

### 4.1 Leefbaarheid en Veiligheid in de eigen buurt

We hebben de deelnemers aan de enquête een aantal vragen voorgelegd over de leefbaarheid en veiligheid in hun buurt. Zo hebben we hen gevraagd een rapportcijfer te geven voor hun woonomgeving, zowel voor de leefbaarheid als voor de veiligheid in hun buurt.

Tabel 4.1 toont de gemiddelde cijfers die daarbij naar voren kwamen.

Tabel 4.1: Rapportcijfers die men geeft voor een aantal aspecten van de buurt.

	gemiddeld	range
Woonomgeving	7,3	1-10
Leefbaarheid in de buurt	7	1-10
Veiligheid in de buurt	6,8	1-10

De respondenten geven met gemiddeld een 7,3 de hoogste rapportcijfers voor hun woonomgeving.

De leefbaarheid in de buurt krijgt gemiddeld het rapportcijfer 7 en de veiligheid komt er met gemiddeld een 6,8 nog iets minder af.

Er is veel spreiding in de oordelen, die vaker opvallend hoog dan opvallend laag uitvallen. Opmerkelijk is dat respondenten bij alle voorgelegde aspecten cijfers geven die variëren van een 1 tot en met een 10. Hieruit blijkt dat de meningen over deze onderwerpen sterk verdeeld zijn. De respondenten geven overigens weinig hele lage cijfers: slechts 3 procent beoordeelt de woonomgeving en de leefbaarheid van hun buurt met het rapportcijfer 3 of lager.

Voor de veiligheid van de eigen buurt geeft met 6 procent van de respondenten toch een grotere categorie een dergelijk laag rapportcijfer. Hoge cijfers werden vaker gegeven: 16 procent van de respondenten waardeert de eigen woonomgeving met een 9 of een 10. De leefbaarheid in de buurt krijgt van 15 procent van de respondenten een dergelijk hoog rapportcijfer. 11 procent waardeert de veiligheid in de buurt met een 9 of 10.

#### **Wat leidt tot gevoelens van onveiligheid? En hoe vaak?**

De deelnemers aan de enquête hebben een aantal vragen voorgelegd gekregen over situaties, waarbij zij zich mogelijk onveilig kunnen voelen. Zij konden daarbij aangeven of dit bij hen 'vaak', 'soms' of 'zelden of nooit' voorkomt.

Tabel 4.2: Veiligheid in de buurt, antwoord op de vraag: Hoe vaak komt het voor dat u.. (in percentages)

Onderwerp	vaak	soms	zelden of nooit
's avonds of 's nachts niet open doet, omdat u het niet veilig vindt?	14	22	65
in uw eigen buurt omloopt of omrijdt om onveilige plekken te vermijden?	6	22	72
uw kind(eren) niet toestaat ergens naartoe te gaan bij u in de buurt omdat u het niet veilig vindt?	11	37	53
zich onveilig voelt als u 's avonds bij u in de buurt over straat loopt?	7	29	64
zich niet op uw gemak voelt als u 's avonds alleen thuis bent?	2	14	84

Twee derde van de respondenten heeft er slechts zelden of nooit vanwege gevoelens van onveiligheid moeite mee om 's avonds of 's nachts de deur te openen' (65%). Toch meldt niettemin ook 14 procent vaak en 22 procent soms vanwege een gevoel van onveiligheid de deur 's avonds of 's nachts niet open te doen.

Ook geeft twee derde van de respondenten aan zich slechts 'zelden of nooit' 's avonds in de buurt onveilig te voelen als ze over straat lopen (64%). Daar staat dan tegenover dat een derde van de respondenten aangeeft dat ze zich soms onveilig voelen als ze 's avonds in de buurt over straat lopen (29%).

Bijna driekwart loopt zelden of nooit een blokje om, om onveilige plekken in de eigen buurt te vermijden (72%) Maar bijna een kwart van de respondenten geeft aan dit soms wel te doen (22%).

Slechts zeer weinig respondenten geven aan zich vaak niet op hun gemak te voelen als ze 's avonds alleen thuis zijn (2%). Niettemin doet ook dat zich bij 14 procent soms voor.

Iets meer dan de helft geeft aan zelden of nooit zijn kinderen te verbieden ergens naar toe te gaan in de eigen buurt uit veiligheidsoverwegingen (53%). Ruim een derde doet dit soms (37%) en toch nog een tiende vaak.

Van de 413 respondenten die deze vragen over onveiligheid en kinderen hebben beantwoord, vulde 62 procent 'niet van toepassing' in bij deze vraag. Zij hebben waarschijnlijk geen thuiswonende kinderen.

We zien dat mannen en vrouwen de vragen over veiligheid verschillend beantwoorden.

De vraag over hoe vaak het voorkomt dat men 's avonds of 's nachts de deur niet open doet, omdat men het niet veilig vindt, wordt door 20 procent van de vrouwelijke respondenten met 'vaak' beantwoord. Bij de mannen ligt dit percentage met 7 aanmerkelijk lager.

Het percentage mannen dat 'zelden of nooit' onveilige plekken in de buurt vermijdt is 81 procent. Bij de vrouwen is dit met 64 procent duidelijk lager. En 18 procent van de vrouwen voelt zich soms 's avonds niet op hun gemak als ze alleen thuis zijn. Bij de mannelijke respondenten is dit slechts 7 procent.

Conclusie kan dus zijn dat de Groningse vrouwen zich in de voorgelegde situaties over het algemeen duidelijk minder veilig voelen dan de mannen.

## 4.2 De rol van de gemeente rond leefbaarheid en veiligheid

We hebben de deelnemers een aantal stellingen voorgelegd over de aanpak van de gemeente bij de verbetering van de leefbaarheid en veiligheid en de communicatie hierover met de burgers.

Tabel 4.3: Aandacht van de gemeente voor leefbaarheid en veiligheid in de buurt (perc)

Onderwerp	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) niet mee eens
De gemeente heeft aandacht voor het verbeteren van leefbaarheid en veiligheid in de buurt.	44	38	18
De gemeente informeert de buurt over de aanpak van leefbaarheid en veiligheid in de buurt.	35	36	29
De gemeente betreft de buurt bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid in de buurt.	35	37	28
De gemeente is bereikbaar voor meldingen en klachten over de leefbaarheid en de overlast in de buurt.	49	37	14
De gemeente reageert op meldingen en klachten over de leefbaarheid en de overlast in de buurt.	36	37	27
De gemeente doet wat ze zegt bij het verbeteren van leefbaarheid en veiligheid in uw buurt.	24	50	26

Algemeen beeld is dat gemiddeld een kwart van de respondenten het niet eens is met stellingen dat de gemeente aandacht heeft voor de leefbaarheid en veiligheid in de buurt

### **De buurt informeren over aanpak**

Bij de stelling 'De gemeente informeert de buurt over de aanpak van leefbaarheid en veiligheid in de buurt.' zien we een gelijkmatige verdeling van de meningen: 35 procent is het hier (helemaal) mee eens, 36 procent heeft 'neutraal' ingevuld en 29 procent geeft aan dat ze het (helemaal) niet eens is met deze stelling.

### **De buurt betrekken bij de aanpak**

De verdeling van de antwoorden bij de stelling 'De gemeente betreft de buurt bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid in de buurt.' is ongeveer dezelfde: 35 procent is het (helemaal) eens met deze stelling, 37 procent vulde hier 'neutraal' in en 28 procent is het hier (helemaal) niet mee eens.

### **Hoe reageert de gemeente op meldingen en klachten?**

Een derde stelling waarbij de antwoorden ongeveer gelijk verdeeld zijn, is de stelling 'De gemeente reageert op meldingen en klachten over de leefbaarheid en de overlast in de buurt.'.

Hiermee is 36 procent van de respondenten het (helemaal) eens, 37 procent vulde 'neutraal' in en 27 procent is het (helemaal) niet eens met deze stelling.

Bij de andere stellingen blijken de meningen meer verdeeld te zijn.

### **Aandacht van gemeente voor verbetering?**

Bijna de helft van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat de gemeente aandacht heeft voor het verbeteren van de leefbaarheid en veiligheid in de buurt (44%). Ruim een derde (38%) vulde 'neutraal' in en 18 procent is het (helemaal) niet eens met deze stelling.

### **Bereikbaarheid van de gemeente bij meldingen en klachten**

De helft van de respondenten is het er (helemaal) mee eens dat de gemeente bereikbaar is voor meldingen en klachten over de leefbaarheid en de overlast in de buurt (49%). Slechts 14 procent is het (helemaal) niet mee eens met deze stelling en ruim een derde (37%) vulde hier 'neutraal' in.

### **Gemeente betrouwbare partner rond leefbaarheid en veiligheid?**

We hebben ook gevraagd naar de mening over de betrouwbaarheid van de gemeente. Een kwart is het (helemaal) eens met de stelling 'De gemeente doet wat ze zegt bij het verbeteren van leefbaarheid en veiligheid in uw buurt.' (24%). De helft vult hier 'neutraal' in (50%) en ook weer een kwart van de respondenten is het hier (helemaal) niet mee eens (26%).



### Goed nieuws bij (soms) slecht nieuws

Van de 402 mensen die deze vragen hebben ingevuld, heeft bijna een derde bij de stelling 'De gemeente is bereikbaar voor meldingen en klachten over de leefbaarheid en de overlast in de buurt.' weet niet/ geen mening' ingevuld (31%). Bij de stelling 'De gemeente reageert op meldingen en klachten over de leefbaarheid en de overlast in de buurt.' en 'De gemeente doet wat ze zegt bij het verbeteren van leefbaarheid en veiligheid in de buurt.' vulde bijna de helft 'weet niet/ geen mening' in (43% bij beide stellingen).

Waarschijnlijk hebben relatief veel respondenten zelf geen ervaring met het melden van overlast of het indienen van klachten over overlast en leefbaarheid in hun buurt. Dat is hier waarschijnlijk toch als positief nieuws op te vatten.

### 4.3 Burgerparticipatie in de buurt

We hebben de deelnemers gevraagd naar hun mogelijkheden om invloed uit te oefenen op hun buurt. Ook hebben we hen gevraagd naar hun eigen betrokkenheid bij en hun behoefte mee te denken over hun buurt.

Tabel 4.4: Burgerparticipatie in de buurt (perc)

Onderwerp	(helemaal)mee eens	neutraal	(helemaal) niet mee eens
Burgers kunnen invloed uitoefenen over wat er in hun buurt gebeurt.	46	33	20
Ik heb behoefte zelf ideeën te leveren voor de buurt.	28	40	32
Ik voel mij betrokken bij mijn buurt.	41	41	18

#### Invloed op buurt

Bijna de helft van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat burgers invloed kunnen uitoefenen op wat er in hun buurt gebeurt (46%). Een vijfde daarentegen is het hier (helemaal) niet mee eens (20%). Een derde vulde 'neutraal' in (33%).

#### Meedenken en meedoen rond buurt

Een substantiële minderheid, ruim een kwart van de respondenten, meldt behoefte te hebben om zelf ideeën te leveren voor de buurt (28%). Een derde is het (helemaal) niet eens met deze stelling (32%).

#### Betrokkenheid bij de buurt

Bijna de helft geeft aan zich betrokken te voelen bij de eigen buurt (41%). Een even grote groep vult bij deze stelling 'neutraal' in (41%). Minder dan een vijfde is het (helemaal) niet eens met deze stelling (18%).

Is de 41 procent die neutraal gestemd is rond betrokkenheid bij de eigen buurt nu veel of weinig? Mogelijk dat vergelijking tussen buurten en stadsdelen en vergelijking met andere steden deze cijfers wat meer betekenis kan geven.

## 5. De gemeentelijke organisatie

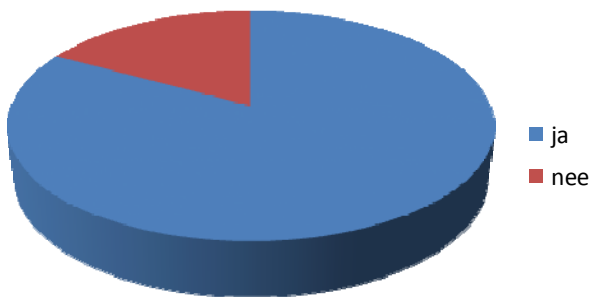
### Wat vinden burgers van de gemeente?

Om hier een beeld van te krijgen, hebben we de deelnemers stellingen en vragen voorgelegd over het gemeentebestuur (het college van burgemeester en wethouders en de gemeenteraad) en over de gemeentelijke organisatie (het ambtelijk apparaat). We peilden bovendien de naamsbekendheid van de burgemeester. Ook hebben we de deelnemers gevraagd of ze vinden dat de gemeente genoeg doet voor het belastinggeld dat ze betalen.

### Bekendheid burgemeester

Aan de respondenten is gevraagd of zij weten wie onze burgemeester is. Als zij deze vraag met 'ja' beantwoordden, konden ze daarbij invullen wat volgens hen de naam van onze burgemeester is.

Figuur 5.1: De bekendheid van onze burgemeester, antwoord op de vraag: Weet u wie onze burgemeester is?



De vraag 'Weet u wie onze burgemeester is?' werd door 389 respondenten beantwoord. Van hen gaven 321 het antwoord 'ja' (83%); 315 van hen hebben opgeschreven welke naam onze burgemeester volgens hen heeft. De bekendheid van onze burgemeester scoort hoger dan de bekendheid van burgemeester Wallage in 2000 (toen 79%) maar lager dan de bekendheid van deze zelfde burgemeester Wallage in 2005 (94%). De heer Wallage was burgemeester van 1998 tot 2009. De naam Rehwinkel - of een variant hierop - is door 310 mensen ingevuld (98%).

*De naam van onze burgemeester wordt door de respondenten niet altijd juist gespeld. We vinden in de antwoorden varianten als: 'Reewinkel', 'Rewinkel' en 'Rhewinkel'. Twee mensen gaven alleen de naam 'Peter' op (1%) en twee respondenten hadden 'ja' ingevuld op de vraag 'weet u wie onze burgemeester is' en gaven daarna aan toch niet op zijn naam te kunnen komen (1%).*

## Het gemeentebestuur

We hebben de deelnemers gevraagd hoe zij het gemeentebestuur waarderen. Dit hebben we gedaan aan de hand van stellingen over de invloed van de kiezer, het gevoel van vertegenwoordiging door de gemeenteraad en het vertrouwen in burgemeester en wethouders.

Tabel 5.1: De waardering voor het gemeentebestuur (perc)

Onderwerp	(helemaal)mee eens	neutraal	(helemaal) niet mee eens
Als kiezer heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt.	34	31	36
Ik voel mij vertegenwoordigd door de gemeenteraad.	20	40	41
Ik heb vertrouwen in de burgemeester en wethouders.	31	43	26
Burgemeester en wethouders maken hun beloften waar.	11	54	36
De gemeente wordt goed bestuurd.	24	45	31

### Invloed als kiezer

De stelling 'Als kiezer heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt.' verdeelt de meningen van de respondenten. Een derde is het hier (helemaal) mee eens (34%). Ruim een derde is het (helemaal) niet eens met deze stelling (36%) en krap een derde vult 'neutraal' in (31%).

### Het gevoel vertegenwoordigd te worden door de Gemeenteraad

Ongeveer een vijfde van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling 'Ik voel mij vertegenwoordigd door de gemeenteraad.' (20%). Ruim een derde is het hier (helemaal) niet mee eens (41%) en nog eens ruim een derde vulde bij deze stelling 'neutraal' in (40%). Van de 397 mensen die deze stelling beantwoordden, vulde 19% 'weet niet/ geen mening' in.

### Vertrouwen in het college

Bijna een derde van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling 'Ik heb vertrouwen in de burgemeester en wethouders' (31%). Een kwart is het hier (helemaal) niet mee eens en ruim een derde vulde 'neutraal' in bij deze stelling (43%).

### Het college maakt zijn beloften waar

Met de stelling 'Burgemeester en wethouders maken hun beloften waar.' is met 11 procent een kleine minderheid van de respondenten het (helemaal) eens.

Ruim een derde geeft aan het (helemaal) niet eens te zijn met deze stelling (36%) en meer dan de helft van de respondenten vulde ‘neutraal’ in. Van de 397 mensen die op deze stellingen reageerden, heeft bijna een kwart ‘weet niet/ geen mening’ ingevuld (23%).

### **Gemeente goed bestuurd?**

Een kwart van de respondenten vindt dat de gemeente goed bestuurd wordt (24%), een derde is het hier (helemaal) niet mee eens (31%). Bijna de helft vulde bij deze stelling ‘neutraal’ in (45%).

### **De gemeentelijke regels**

Tabel 5.2 geeft de reacties weer op de stellingen over gemeentelijke regels, de controle en de handhaving.

Tabel 5.2: Reacties op stellingen over de gemeentelijke regels, controle en handhaving (perc)

Onderwerp	(helemaal)mee eens	neutraal	(helemaal) niet mee eens
De gemeente heeft duidelijke regels, verordeningen.	50	40	10
De gemeente controleert en handhaaft deze regels goed.	27	47	26
Op een aantal terreinen ontbreken gemeentelijke regels.	26	58	16
Een burger in onze gemeente heeft te maken met tegenstrijdige gemeentelijke regels.	28	52	21

### **Duidelijke regels**

Met de stelling ‘De gemeente heeft duidelijke regels, verordeningen.’ is de helft van de respondenten het (helemaal) eens (50%). Een kleine minderheid is het (helemaal) niet eens met deze stelling (10%) en ruim een derde vulde ‘neutraal’ in (40%).

### **Controle en handhaving**

Een kwart van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat de gemeente deze regels goed controleert en handhaaft (27%), nog eens een kwart is het hier (helemaal) niet mee eens (26%). Bijna de helft van de respondenten vulde bij deze stelling ‘neutraal’ in (47%).

### **Ontbrekende regels**

De stelling ‘Op een aantal terreinen ontbreken gemeentelijke regels.’ beantwoordde meer dan de helft met ‘neutraal’ (58%). Bovendien vulde 39 procent van de 397 mensen die reageerden op deze stellingen bij deze stelling ‘weet niet/ geen mening’ in.

Waarschijnlijk komt deze geringe uitgesprokenheid van de meningen bij dit item doordat de deelnemers niet goed kunnen inschatten of het huidige aantal gemeentelijke regels volledig genoeg is.

Een kwart van de respondenten is het (helemaal) eens met deze stelling (26%) en minder dan een vijfde gaf aan het hiermee (helemaal) niet eens te zijn (16%).

### Tegenstrijdigheid regels

De stelling 'Een burger in onze gemeente heeft te maken met tegenstrijdige gemeentelijke regels.' leverde een zelfde beeld op als de stelling dat 'op een aantal terreinen gemeentelijke regels ontbreken' Er zijn ook hier relatief weinig mensen met een uitgesproken mening: iets meer dan de helft vulde 'neutraal' in (52%). Daarnaast gaf 43 procent van de 397 mensen, die op deze stelling reageerden, 'weet niet/ geen mening' aan.

Op de stellingen over de gemeentelijke regels antwoordt al met al een relatief groot deel 'neutraal' Het lijkt er op dat veel deelnemers onvoldoende ervaring hebben met gemeentelijke regels om de stellingen goed te kunnen beoordelen.

### Gemeentelijke informatie

Vervolgens hebben we de deelnemers een aantal stellingen voorgelegd over de informatieverstrekking door de gemeente.

Tabel 5.3: Kwaliteit gemeentelijke informatie (perc)

Onderwerp	(helemaal)mee eens	neutraal	(helemaal) niet mee eens
De gemeente geeft over het algemeen duidelijke informatie.	60	31	9
Ik kan gemakkelijk aan gemeentelijke informatie komen.	69	24	7
De gemeentelijke informatie via de lokale kranten is goed.	69	25	6
De informatie op de gemeentelijke website is goed.	68	28	4

Veel respondenten zijn het (helemaal) eens met de stellingen over de gemeentelijke informatie.

### Duidelijkheid informatie

Ruim de helft is het (helemaal) eens met de stelling 'De gemeente geeft over het algemeen duidelijke informatie.' (60%). Bijna een derde vulde bij deze stelling 'neutraal' in (31%) en een kleine minderheid is het (helemaal) niet eens met de stelling (9%).

### **Toegankelijkheid informatie**

Bijna driekwart van de respondenten (69%) vindt dat ze 'gemakkelijk aan gemeentelijke informatie kunnen komen'. Een kwart vult bij deze stelling 'neutraal' in (24%). Slechts 7 procent is het (helemaal) niet eens met deze stelling.

### **Informatie lokale bladen**

De gemeentelijke informatie via de lokale kranten beoordelen de respondenten overwegend positief. Bijna driekwart is het (helemaal) eens met de stelling dat de informatie via de kranten goed is (69%). Een kleine minderheid is het hier (helemaal) niet mee eens (6%). Een kwart vulde bij deze stelling 'neutraal' in (25%).

### **Informatie via de website**

Ook met de stelling 'De informatie op de gemeentelijke website is goed.' is bijna driekwart van de respondenten het (helemaal) eens (68%). Bijna een derde vulde bij deze stelling 'neutraal' in (28%). Een kleine minderheid is het (helemaal) niet eens met deze stelling (4%). Van de 395 mensen die op de stellingen reageerden, vulde 23 procent 'weet niet/ geen mening' in bij de stelling over de informatie op de gemeentelijke website. Hierbij zitten ook de mensen die de enquête op papier invulden. Zij hebben doorgaans niet de beschikking over een computer met internet.

### **Burgerparticipatie in de gemeente**

We hebben de deelnemers een aantal stellingen voorgelegd over burgerparticipatie. In tabel 5.4 ziet u hoe de reacties op deze stellingen waren.

Tabel 5.4: Worden de burgers voldoende betrokken bij het gemeentelijke beleid?

Onderwerp	(helemaal)mee eens	neutraal	(helemaal) niet mee eens
Burgers worden voldoende betrokken bij totstandkoming van gemeentelijke plannen.	19	46	35
Burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen.	15	48	37
De gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar burgers.	37	36	27
Burgers hebben voldoende invloed op datgene wat de gemeente doet.	14	38	48
Er zijn voldoende mogelijkheden tot inspraak op gemeentelijke plannen.	27	39	34

### **Interesse in de mening van burgers**

Van alle stellingen over burgerparticipatie wordt de stelling 'De gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar burgers.' het meest positief gewaardeerd. Ruim een derde van de respondenten is het (helemaal) eens met deze stelling (37%). Krap een derde is het hier (helemaal) niet mee eens (27%) en ruim een derde (36%) vulde 'neutraal' in.

### **Inspraak in de plannen**

Met de stelling 'Er zijn voldoende mogelijkheden tot inspraak op gemeentelijke plannen.' is ruim een kwart het (helemaal) eens (27%). Een derde is het hier (helemaal) niet mee eens (34%) en ruim een derde vulde 'neutraal' in (39%).

Van de deelnemers gaven 391 een reactie op deze stellingen. Een relatief groot deel van de respondenten (26%) vulde bij de stelling over inspraak op gemeentelijke plannen 'weet niet/ geen mening' in. Ook dit kan te maken hebben met een gebrek aan kennis en ervaring.

### **Betrokkenheid bij totstandkoming en uitvoering van plannen.**

De andere drie stellingen worden eveneens minder positief gewaardeerd. Het gaat om de stellingen over de vraag of burgers voldoende worden betrokken bij de totstandkoming en uitvoering van gemeentelijke plannen.

Met de stelling 'Burgers worden voldoende betrokken bij de totstandkoming van gemeentelijke plannen.' is een derde van de respondenten het (helemaal) niet eens (35%). Een vijfde is het (helemaal) eens met deze stelling (19%). Bijna de helft vulde 'neutraal' in (46%).

Ook met de stelling 'Burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen.' is ruim een derde het (helemaal) niet eens (37%). Slechts 15 procent is het (helemaal) eens met deze stelling en bijna de helft vulde 'neutraal' in (48%). Van de 391 mensen die reageerden op deze stellingen, vulde (bovendien?)ruim een vijfde 'weet niet/ geen mening' in (22%).

Tot slot heeft bijna de helft van de respondenten aangegeven dat zij het (helemaal) niet eens zijn met de stelling 'Burgers hebben voldoende invloed op datgene wat de gemeente doet.' (48%). Een kleine minderheid is het (helemaal) eens met deze stelling (14%) en ruim een derde vulde 'neutraal' in (38%).

### **Doet de gemeente voldoende voor het belastinggeld?**

Deze vraag hebben we de respondenten voorgelegd in de vorm van een stelling. In tabel 5.5 vindt u de reacties op die stelling.



Tabel 5.5: Reacties van de burgers op de stelling dat de gemeente voldoende voor het betaalde belastinggeld doet. (perc)

Onderwerp	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) niet mee eens
De gemeente doet voldoende voor het belastinggeld dat ik aan de gemeente betaal.	39	37	24

Ruim een derde van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling 'De gemeente doet voldoende voor het belastinggeld dat ik aan de gemeente betaal.' (39%). Een kwart is het (helemaal) niet eens met deze stelling (24%) en ruim een derde vulde 'neutraal' in (37%).



## 6. De gemeentelijke informatie over buurten en wijken

We hebben de deelnemers gevraagd naar hun mening over gemeentelijke informatie over hun wijk of buurt in de wijkkrant en op de wijkwebsite.

Eerst hebben we gevraagd of de deelnemers bekend zijn met het bestaan van wijkpagina's in wijkkranten. Vervolgens hebben we gevraagd of zij de gemeentelijke informatie over hun wijk in de wijkkrant lezen (zie tabel 6.1) en daarna of zij deze informatie op de wijkwebsite lezen (zie tabel 6.2). Daarna hebben we hen gevraagd deze te bekijken en te beoordelen.

Tot slot konden de deelnemers aangeven welke informatie volgens hen ontbreekt en hun opmerkingen plaatsen over de wijkpagina's.

Tabel 6.1: Leest u gemeentelijke informatie over de wijk in de wijkkrant? (perc\*)

	percentage
Ja	61
Nee, ik lees geen wijkkrant.	25
Nee, ik wist niet dat er gemeentelijke informatie in de wijkkrant stond.	7
Nee, ik word op een andere manier geïnformeerd.	3
Nee, gemeentelijke informatie over de wijk interesseert mij niet.	2
Nee, ik krijg de gemeentelijke informatie over de wijk op een andere manier.	3
Totaal	100

\*) Er was 1 antwoord mogelijk

### Gemeentelijke informatie in de wijkkrant wordt veel gelezen

Meer dan de helft van de respondenten leest gemeentelijke informatie over de wijk in de wijkkrant (61%). Een kwart leest geen wijkkrant (25%). Een kleine minderheid van de respondenten beantwoordt deze vraag op een andere manier.

Tabel 6.2: Leest u gemeentelijke informatie over de wijk op de wijkwebsite? (perc.)

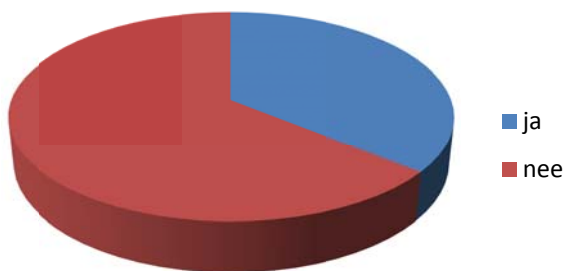
	percentage
Ja	18
Nee, ik bekijk de wijkwebsite niet.	47
Nee, ik wist niet dat er een wijkwebsite was.	22
Nee, ik wist niet dat er gemeentelijke informatie op de wijkwebsite staat.	2
Nee, ik ben niet geïnteresseerd in gemeentelijke informatie.	2
Nee, ik krijg de gemeentelijke informatie over de wijk al op een andere manier.	9
Totaal	100

Bijna de helft van de respondenten geeft aan, dat zij de wijkwebsite niet lezen (47%). We zien dan ook dat het aantal respondenten dat verder gaat met het invullen van de enquête bij deze vragen afneemt. De vraag over gemeentelijke informatie over de wijk in de wijkkrant werd door 93 procent van de respondenten ingevuld. Dit aantal neemt af tot 91 procent van het oorspronkelijke aantal respondenten bij de eerste vraag over de wijkwebsite.

We hebben de respondenten de vraag gesteld 'Weet u dat u informatie op de website van de gemeente kunt vinden die specifiek gaat over de ontwikkelingen in uw wijk, buurt of straat?' .

Ruim een derde beantwoordde deze vraag met 'ja' (36%). In figuur 6.1 ziet u dit weergegeven. Meer dan de helft (64%) geeft aan dit niet te weten.

Figuur 6.1: Bekendheid met de wijkpagina's op de gemeentelijke website



We hebben de respondenten gevraagd de wijkpagina's van de website van de gemeente Groningen een paar minuten te bekijken. Hiervoor konden ze de website <http://groningen.nl/mijnwijk> bezoeken. Vervolgens konden ze een aantal stellingen en vragen over de wijkpagina's beantwoorden.

Van de 422 respondenten, die zijn begonnen aan het onderzoek, hebben 382 de vragen ingevuld tot we hen vroegen de wijkpagina's te bezoeken (91%). Van de respondenten hebben 365 mensen de stellingen over de wijkpagina's ingevuld (85%). De meeste deelnemers die de papieren enquête hebben ingevuld, hebben over het algemeen de stellingen over de wijkpagina's met 'weet niet/ geen mening' ingevuld omdat zij geen beschikking hebben over een computer met internet.

Tabel 6.3: Reacties op een aantal stellingen over de wijkpagina's (perc)

Onderwerp	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) niet mee eens
Ik vind de wijkpagina's prettig om te zien.	65	29	6
De wijkpagina's zijn gemakkelijk in het gebruik.	69	26	5
De wijkpagina's bieden mij voldoende informatie.	61	30	9
Ik kan gemakkelijk informatie vinden over mijn wijk of buurt.	64	28	8
Ik vind de informatie die op de wijkpagina's staat onvolledig.	15	44	41
De informatie die op de wijkpagina's staat is actueel.	44	45	11
Het is goed dat de gemeente per wijk een wijkpagina heeft.	84	14	2
Ik denk dat ik de wijkpagina in de toekomst vaker ga gebruiken.	59	30	11

Ruim driekwart van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat het goed is dat de gemeente per wijk een wijkpagina heeft (84%). Slechts 2 procent is het hier (helemaal) niet mee eens.

Opmerkelijk is dat de respondenten bij vijf van de acht voorgelegde stellingen op hoofdlijnen dezelfde mening zijn toegedaan. Het gaat om de vier stellingen over het gebruik van de wijkwebsites (prettig om te zien, gemakkelijk in het gebruik, de wijkpagina's bieden voldoende informatie, informatie is gemakkelijk te vinden) en om de stelling 'Ik denk dat ik de wijkpagina in de toekomst vaker ga gebruiken.'. Met deze vijf stellingen is telkens rond twee derde van de respondenten het (helemaal) eens (59 tot 69%). Ruim een kwart van de respondenten heeft bij deze vijf stellingen 'neutraal' ingevuld (26 tot 30%) en een kleine minderheid is het met deze vijf stellingen (helemaal) niet eens (2 tot 11%).

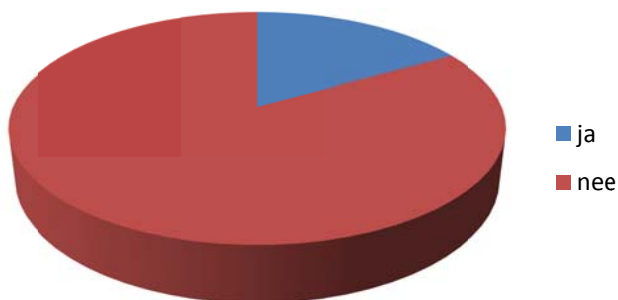
We hebben de respondenten twee stellingen voorgelegd over de informatie op de wijkpagina's: 'Ik vind de informatie die op de wijkpagina's staat onvolledig.' en 'De informatie die op de wijkpagina's staat is actueel.'. Een minderheid (15%) is het (helemaal) eens met de stelling dat de informatie onvolledig is. Bijna de helft vulde bij deze stelling 'neutraal' in (44%) en iets minder mensen waren het (helemaal) niet eens met deze stelling (41%). Van de 365 respondenten die op deze stellingen hebben gereageerd, vulde 25 procent 'weet niet/ geen mening' in bij de stelling over de onvolledigheid van de informatie op de wijkpagina's.

Het is voor deze deelnemers aan de enquête niet te overzien of de informatie op de wijkpagina's wel of niet volledig is. Dit geldt ook voor de stelling 'De informatie die op de wijkpagina's staat is actueel.' 22 Procent van de mensen die op deze stelling reageerden, vulde 'weet niet/ geen mening' in. Bijna de helft van de respondenten is het (helemaal) eens met deze stelling (44%), slechts 11procent is het hier (helemaal) niet mee eens.

### **Ontbrekende informatie en opmerkingen**

We vroegen de deelnemers ook of zij gemeentelijke informatie over hun wijk op de wijkpagina missen. Als zij hierop 'ja' antwoordden, konden ze invullen welke informatie zij missen.

Figuur 6.2: antwoord op de vraag: 'mist u informatie op de wijkpagina's?'



### **Ontbrekende informatie wijkpagina's**

14,5% miste informatie op de wijkpagina's. De deelnemers konden bij de vraag 'Mist u informatie op de wijkpagina's?' aangeven welke informatie zij misten. Veel respondenten maakten gebruik van deze mogelijkheid. Er kwamen diverse onderwerpen naar voren. Uit een deel van de opmerkingen blijkt dat de wijkwebsite niet goed functioneert. Sommige respondenten willen graag meer informatie over parkeerbeleid of veiligheid en één respondent vraagt om een Engelstalige versie van de wijkwebsite

### **Opmerkingen bij de wijkpagina's**

Aan het eind van de enquête gekomen konden de deelnemers opmerkingen plaatsen over de wijkpagina's. 346 Respondenten hebben dit gedaan.

De geplaatste opmerkingen lopen uiteen van 'De wijkpagina moet heel actueel zijn en iedere week worden bijgehouden.', 'mooie lay-out' en 'Wijkkrantjes zijn niet meer van deze tijd.' tot 'Ik wist niet dat er een wijkpagina is en ga zeker vaker kijken'. We kregen van een aantal respondenten ook het advies meer bekendheid te geven aan het bestaan van de wijkpagina's.

Voorts kregen we veel suggesties voor onderwerpen voor de wijkpagina's. Onderwerpen als: hangjongerenplekken, de aanleg van een tunnel en de voortgang van de werkzaamheden bij een groot kruispunt. Daarnaast heeft een aantal respondenten geklaagd over bijvoorbeeld slechte verkeerscontroles door de politie, maar ook over het functioneren van de wijkpagina's, of het ontbreken van bepaalde informatie over hun wijk.







# BASIS VOOR BELEID



**BEZOEKADRES**

Eendrachtskade ZZ 2  
9726 CW Groningen

**POSTADRES**

Postbus 1125  
9701 BC Groningen

**T** (050) 367 56 30

**F** (050) 367 56 33

**E** [info@os.groningen.nl](mailto:info@os.groningen.nl)

**I** [www.os-groningen.nl](http://www.os-groningen.nl)